



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

REPORTE PQRSDF

Enero 2020

Computadores[®]
para Educar

Fuente: Reporte de casos del software de gestión del Centro de Contacto



Objetivo



Presentar el comportamiento de las PQRSDF radicadas mensualmente a través de los diferentes canales de atención del Centro de Contacto de Computadores para Educar.



| | |
|-----------------------------|---|
| Líneas Gratuitas Nacionales | 018000919275 – 018000919273 – 018000949596 directo desde teléfono fijo o celular (operadores Movistar, Tigo, Claro) sin indicativos. |
| Correo Electrónico | info@cpe.gov.co |
| Página WEB | En www.computadoresparaeducar.gov.co encuentra Chat en línea y Formulario de PQRSDF |
| WhatsApp | Línea 3166585748 (solo mensajería) |



Horario de atención: De lunes a viernes
de 7am a 7pm y Sábados de 8am a 5pm.

| PROCESO SOLUCIONADOR | PETICIÓN | QUEJA | TOTAL | % |
|-------------------------------------|----------|-------|-------|--------|
| GESTIÓN LOGÍSTICA | 144 | | 144 | 59,30% |
| FORMACIÓN EDUCATIVA | 48 | | 48 | 19,80% |
| SERVICIO AL CLIENTE | 31 | | 31 | 12,80% |
| SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL | 12 | 1 | 13 | 5,30% |
| GESTIÓN DE CONTRATACIÓN | 2 | | 2 | 0,80% |
| GESTIÓN JURÍDICA | 2 | | 2 | 0,80% |
| PLANEACIÓN | 1 | | 1 | 0,40% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 | | 1 | 0,40% |
| COMUNICACIONES | 1 | | 1 | 0,40% |
| Total general | 242 | 1 | 243 | 100% |



Se evidencia que el **59,3%** de los requerimientos fueron escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Servicio al Cliente** con **19,8%** del total registrado por el centro de contacto.

| PROCESO SOLUCIONADOR | PETICIÓN | QUEJA | Total general | % |
|---------------------------------|----------|-------|---------------|------|
| BENEFICIO (SEDES) | 98 | | 98 | 40% |
| BENEFICIO DOCENTE | 54 | | 54 | 22% |
| VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN) | 19 | | 19 | 8% |
| NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES | 14 | | 14 | 6% |
| RETOMA | 12 | | 12 | 5% |
| OTRAS CATEGORÍAS | 45 | 1 | 46 | 19% |
| Total general | 242 | 1 | 243 | 100% |



De las categorías, se evidencia que el **62%** de los casos registrados en el mes de enero están relacionados con los **beneficios de terminales** que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas y a los docentes del país.

| ESTADO / PROCESO SOLUCIONADOR | CANTIDAD DE CASOS | Promedio de Tiempo de atención / transcurrido |
|-------------------------------------|-------------------|---|
| PETICIÓN | 242 | 4 |
| CERRADO | 241 | 4 |
| GESTIÓN LOGÍSTICA | 143 | 3 |
| FORMACIÓN EDUCATIVA | 48 | 10 |
| SERVICIO AL CLIENTE | 31 | 1 |
| SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL | 12 | 4 |
| GESTIÓN DE CONTRATACIÓN | 2 | 11 |
| GESTIÓN JURÍDICA | 2 | 9 |
| PLANEACIÓN | 1 | 11 |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 | 1 |
| COMUNICACIONES | 1 | 1 |
| RADICADO | 1 | 3 |
| GESTIÓN LOGÍSTICA | 1 | 3 |
| QUEJA | 1 | 2 |
| RADICADO | 1 | 2 |
| SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL | 1 | 2 |
| Total general | 243 | 4 |



Se evidencia que **242 casos** de los 243 registrados en enero fueron atendidos en un tiempo promedio de **4 días hábiles**.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

1

El proceso de la entidad con mayor número de casos registrados en enero fue Gestión Logística.

2

Los casos en su mayoría corresponden a requerimientos relacionados con los beneficios de terminales que otorga CPE a nivel nacional.

3

El tiempo de atención de los casos registrados en enero fue de 4 días hábiles.

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

Computadores[®]
para Educar



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

GLOSARIO

Petición: Es el requerimiento que hace un beneficiario/interesado, con el fin de elevar sus solicitudes de información, consulta y/o documentos de manera respetuosa, por razones de interés general o interés particular, y obtener pronta resolución de estas.

Queja: Es la manifestación de descontento que le hace el usuario a la empresa por una inconformidad que le generó un producto o la atención brindada por un empleado.

Reclamo: Es la exigencia de una reparación o compensación por parte de un beneficiario, debido a que la entidad no le está brindando a sus necesidades una solución oportuna ni la manera adecuada a la misma.

Sugerencia: Cualquier expresión presentada por el beneficiario/interesado, que tiene por objeto mejorar un proceso, servicio, o la gestión de Computadores para Educar.

Denuncias: Es la puesta en conocimiento ante la entidad de un hecho o conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación relacionada con el beneficio o la prestación del servicio.

Felicitación/Agradecimiento: Es la expresión de satisfacción o agradecimiento, en la que un usuario destaca el producto o servicio recibido.



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

2020

Carrera 11 # 71-73, Edificio Davivienda. Piso 10
Bogotá, D.C - Colombia - PBX: (57+1) 3 13 77 77
Horario de atención al público:
Lunes a Viernes 8:30 am. a 4:30 p.m Jornada
Continua.

**Computadores[®]
para Educar**