



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

# REPORTE PQRSDF

Febrero 2020

Computadores<sup>®</sup>  
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.

Clasificación	Ene	Feb	Total	%
PETICIÓN	242	318	560	98,4%
QUEJA	1	8	9	1,6%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>326</b>	<b>569</b>	<b>100%</b>



Con respecto al mes anterior, se presentó un incremento del **34%** en la generación de casos de PQRSDF registrados por el centro de contacto.

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 <a href="http://www.computadoresparaeducar.gov.co">www.computadoresparaeducar.gov.co</a> 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	349	3	352	61,9%
FORMACIÓN EDUCATIVA	101		101	17,8%
SERVICIO AL CLIENTE	62	1	63	11,1%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	31	5	36	6,3%
PLANEACIÓN	4		4	0,7%
GESTIÓN JURÍDICA	4		4	0,7%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3		3	0,5%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3		3	0,5%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2		2	0,4%
COMUNICACIONES	1		1	0,2%
TOTAL	560	9	569	100,0%



El **61,9%** de los requerimientos fueron escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Formación Educativa** con **17,8%** del total registrado por el centro de contacto. La mayoría de quejas fueron escaladas a **Sostenibilidad Ambiental**.

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)	239	1	240	42%
BENEFICIO DOCENTE	113	1	114	20%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	38		38	7%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	34		34	6%
RETOMA	28		28	5%
OTRAS CATEGORÍAS	108	7	115	20%
Total general	560	9	569	100%



De las principales categorías registradas se evidencia que el **62%** de los casos registrados a corte del mes de febrero 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 Tiempo de atención / transcurrido
PETICIÓN	560	4
CERRADO	500	4
GESTIÓN LOGÍSTICA	318	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	78	8
SERVICIO AL CLIENTE	60	2
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	31	4
PLANEACIÓN	3	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	6
GESTIÓN JURÍDICA	3	11
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	11
COMUNICACIONES	1	1
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1
RADICADO	60	5
GESTIÓN LOGÍSTICA	31	5
FORMACIÓN EDUCATIVA	23	4
SERVICIO AL CLIENTE	2	1
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2	8
PLANEACIÓN	1	6
GESTIÓN JURÍDICA	1	1
QUEJA	9	5
CERRADO	5	5
GESTIÓN LOGÍSTICA	3	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	13
SERVICIO AL CLIENTE	1	2
RADICADO	4	6
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	4	6
TOTAL	569	4



Se evidencia que **505 casos** de los 569 registrados a febrero 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 a febrero de 2020 fue Gestión Logística.

2

La mayoría de casos registrados corresponden a requerimientos relacionados con los beneficios de terminales que otorga CPE a nivel nacional.

3

El tiempo de atención de los casos atendidos al corte fue de 4 días hábiles.

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

Computadores<sup>®</sup>  
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<sup>®</sup>  
para Educar