



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

REPORTE PQRSDF

Marzo 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.

Clasificación	Ene	Feb	Mar	Total	%
PETICIÓN	242	318	495	1055	99%
QUEJA	1	8	3	12	2%
Total	243	326	498	1067	100%



Con respecto al mes anterior, se presentó un incremento del **53%** 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 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	703	4	707	66,3%
FORMACIÓN EDUCATIVA	163	1	164	15,4%
SERVICIO AL CLIENTE	91	1	92	8,6%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	49	6	55	5,2%
PLANEACIÓN	19		19	1,8%
GESTIÓN JURÍDICA	8		8	0,7%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	8		8	0,7%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7		7	0,7%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	4		4	0,4%
COMUNICACIONES	3		3	0,3%
Total	1055	12	1067	100%



El **66,3%** de los requerimientos han sido escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Formación Educativa** con **15,4%** del total registrado por el centro de contacto. El **50%** de las quejas han sido escaladas a **Sostenibilidad Ambiental**.

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)	415	1	416	39%
BENEFICIO DOCENTE	182	2	184	17%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	176		176	16%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	49		49	5%
RETOMA	41		41	4%
<i>OTRAS CATEGORÍAS</i>	<i>192</i>	<i>9</i>	<i>201</i>	<i>19%</i>
Total general	1055	12	1067	100%



De las principales categorías registradas se evidencia que el **56%** de los casos registrados a corte del mes de marzo 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	1055	5
CERRADO	964	5
GESTIÓN LOGÍSTICA	625	5
FORMACIÓN EDUCATIVA	163	8
SERVICIO AL CLIENTE	90	2
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	48	4
PLANEACIÓN	19	10
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	4
GESTIÓN JURÍDICA	4	11
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	4	8
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	11
COMUNICACIONES	2	2
RADICADO	91	8
GESTIÓN LOGÍSTICA	78	8
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	6	12
GESTIÓN JURÍDICA	4	12
COMUNICACIONES	1	11
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	11
SERVICIO AL CLIENTE	1	11
QUEJA	12	8
CERRADO	12	8
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6	11
GESTIÓN LOGÍSTICA	4	4
FORMACIÓN EDUCATIVA	1	6
SERVICIO AL CLIENTE	1	2
TOTAL	1067	5



Se evidencia que **964 peticiones** de las 1055 registradas con corte a marzo fueron atendidas en un tiempo promedio de **5 días hábiles** y que los **12 reclamos** registrados se ha atendido en un tiempo promedio de **8 días hábiles**.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

1

El proceso de la entidad con mayor número de casos registrados a marzo de 2020 ha sido Gestión Logística.

2

El 56% 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 5 días hábiles.



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**