



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

REPORTE PQRSDF

Abril 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	Abr	Total	%
PETICIÓN	242	319	495	508	1564	99%
QUEJA	1	7	3	8	19	2%
Total	243	326	498	516	1583	100%



Con respecto al mes anterior, se presentó un incremento del **4%** 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 contacto
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	1049	7	1056	66,7%
FORMACIÓN EDUCATIVA	297	2	299	18,9%
SERVICIO AL CLIENTE	105	2	107	6,8%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	53	8	61	3,9%
PLANEACIÓN	20		20	1,3%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11		11	0,7%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	10		10	0,6%
GESTIÓN JURÍDICA	9		9	0,6%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	6		6	0,4%
COMUNICACIONES	4		4	0,3%
Total	1564	19	1583	100%



El **66,7%** de los requerimientos han sido escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Formación Educativa** con **18,9%** del total registrado por el centro de contacto. El **79%** de las quejas han sido escaladas a **Gestión Logística** y a **Sostenibilidad Ambiental**.

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)	678	3	681	43%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	238		238	15%
BENEFICIO DOCENTE	226	4	230	15%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	58		58	4%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	59	1	60	4%
OTRAS CATEGORÍAS	305	11	316	20%
Total general	1055	12	1067	100%



De las principales categorías registradas se evidencia que el **58%** de los casos registrados a corte del mes de abril están relacionados con los **Beneficios** de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas y a los docentes del país, seguido con un **15%** de casos relacionados con las **entidades territoriales**.

ESTADO / PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	Promedio Tiempo de atención / transcurrido
PETICIÓN	1564	6
CERRADO	1433	6
GESTIÓN LOGÍSTICA	940	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	284	6
SERVICIO AL CLIENTE	99	2
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	53	4
PLANEACIÓN	20	9
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	11	3
GESTIÓN JURÍDICA	9	16
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	8	16
GESTIÓN DE TALENTO	5	8
COMUNICACIONES	4	5
RADICADO	131	4
GESTIÓN LOGÍSTICA	109	4
FORMACIÓN EDUCATIVA	13	4
SERVICIO AL CLIENTE	6	5
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	16
GESTIÓN DE TALENTO	1	20
QUEJA	19	7
CERRADO	17	8
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	7	10
GESTIÓN LOGÍSTICA	6	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	2	9
SERVICIO AL CLIENTE	2	3
RADICADO	2	6
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	8
GESTIÓN LOGÍSTICA	1	3
TOTAL	1583	6



Se evidencia que **1433 peticiones** de las 1564 registradas con corte a abril fueron atendidas en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y que **17 quejas** de las 19 registradas 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 al corte ha sido Gestión Logística.

2

El 58% 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 6 días hábiles.





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