



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

# REPORTE PQRSDF

Mayo 2020

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

Computadores<sup>®</sup>  
para Educar

# 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	May	Total	%
PETICIÓN	242	319	495	507	473	2036	99%
QUEJA	1	7	3	8	5	24	1%
FELICITACIONES	0	0	0	0	1	1	0%
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>326</b>	<b>498</b>	<b>515</b>	<b>479</b>	<b>2061</b>	<b>100%</b>



Al corte, el **99%** de los casos registrados por el centro de contacto corresponde a Peticiones.

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

**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](http://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.

Canales

Objetivo

Conclusiones

Estado

Categorías

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	1349	8	1357	65,9%
FORMACIÓN EDUCATIVA	407	3	410	19,9%
SERVICIO AL CLIENTE	155	3	158	7,7%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	56	10	66	3,2%
PLANEACIÓN	23		23	1,1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13		13	0,6%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	10		10	0,5%
GESTIÓN JURÍDICA	9		9	0,4%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	7		7	0,3%
COMUNICACIONES	5		5	0,2%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	1		1	0,0%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1		1	0,0%
<b>Total</b>	<b>2036</b>	<b>24</b>	<b>2060</b>	<b>100%</b>

Procesos

Canales

Objetivo



El **65,9%** de los requerimientos clasificados como PQR han sido escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Formación Educativa** con **19,9%** del total registrado por el centro de contacto. El **75%** de las quejas han sido escaladas a **Sostenibilidad Ambiental** y a **Gestión Logística**.

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)	896	3	899	44%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	282		282	14%
BENEFICIO DOCENTE	269	5	274	13%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	101		101	5%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	76		76	4%
<i>OTRAS CATEGORÍAS</i>	<i>412</i>	<i>16</i>	<i>428</i>	<i>21%</i>
<b>Total general</b>	<b>2036</b>	<b>24</b>	<b>2060</b>	<b>100%</b>



De las principales categorías registradas se evidencia que el **57%** de los casos registrados al cierre del mes de mayo 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 **14%** de casos relacionados con las **entidades territoriales**.

## Conclusiones

ESTADO / PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	PROMEDIO TIEMPO DE ATENCIÓN / TRANSCURRIDO
<b>PETICIÓN</b>	<b>2036</b>	<b>6</b>
<b>CERRADO</b>	<b>1960</b>	<b>6</b>
GESTIÓN LOGÍSTICA	1294	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	396	8
SERVICIO AL CLIENTE	151	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	55	4
PLANEACIÓN	22	9
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	2
GESTIÓN JURÍDICA	9	16
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	9	15
COMUNICACIONES	5	6
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	5	8
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	15
<b>RADICADO</b>	<b>76</b>	<b>8</b>
GESTIÓN LOGÍSTICA	55	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	11	11
SERVICIO AL CLIENTE	4	6
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2	22
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	7
DIRECCIÓN EJECUTIVA	1	3
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	46
PLANEACIÓN	1	5
<b>QUEJA</b>	<b>24</b>	<b>8</b>
<b>CERRADO</b>	<b>21</b>	<b>7</b>
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	8	9
GESTIÓN LOGÍSTICA	7	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	3	11
SERVICIO AL CLIENTE	3	3
<b>RADICADO</b>	<b>3</b>	<b>14</b>
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	2	18
GESTIÓN LOGÍSTICA	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>2060</b>	<b>6</b>

Se evidencia que **1960 peticiones** de las 2036 registradas con corte a mayo fueron atendidas en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y que **21 quejas** de las 24 registradas se ha atendido en un tiempo promedio de **7 días hábiles**.



Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo



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 57% 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.



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