



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

# REPORTE PQRSDF

Junio 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	Mar	Abr	May	Jun	Total	%
PETICIÓN	242	319	495	508	472	398	2434	99%
QUEJA	1	7	3	8	5	5	29	1%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	1	1	0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	2	0	2	0%
Total	243	326	498	516	479	404	2466	100%



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

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	1671	11	1682	68,3%
FORMACIÓN EDUCATIVA	451	4	455	18,5%
SERVICIO AL CLIENTE	175	4	179	7,3%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	62	10	72	2,9%
PLANEACIÓN	26		26	1,1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13		13	0,5%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	11		11	0,4%
GESTIÓN JURÍDICA	10		10	0,4%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	8		8	0,3%
COMUNICACIONES	5		5	0,2%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	1		1	0,0%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1		1	0,0%
Total general	2.434	29	2.463	100,0%



El **68,3%** de los requerimientos clasificados como PQR han sido escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Formación Educativa** con **18,5%** del total registrado por el centro de contacto. El **72%** de las quejas han sido escaladas a **Sostenibilidad Ambiental** y a **Gestión Logística**.

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)	1.184	3	1.187	48,2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	310	-	310	12,6%
BENEFICIO DOCENTE	257	8	265	10,8%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	101	-	101	4,1%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	83	-	83	3,4%
OTRAS CATEGORÍAS	499	18	517	21,0%
Total general	2.434	29	2.463	100,0%



De las principales categorías registradas se evidencia que el **59%** de los casos registrados al cierre del mes de junio 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 **12%** de casos relacionados con las **entidades territoriales**.

## Conclusiones

ESTADO / PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	PROMEDIO TIEMPO DE ATENCIÓN / TRANSCURRIDO
<b>PETICIÓN</b>	<b>2434</b>	<b>6</b>
<b>CERRADO</b>	<b>2304</b>	<b>6</b>
COMUNICACIONES	5	6
DIRECCIÓN EJECUTIVA	1	15
FORMACIÓN EDUCATIVA	435	8
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	10	18
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	15
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	8	12
GESTIÓN JURÍDICA	9	16
GESTIÓN LOGÍSTICA	1563	6
PLANEACIÓN	25	8
SERVICIO AL CLIENTE	172	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	62	4
<b>RADICADO</b>	<b>130</b>	<b>4</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	16	8
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	12
GESTIÓN JURÍDICA	1	1
GESTIÓN LOGÍSTICA	108	3
PLANEACIÓN	1	5
SERVICIO AL CLIENTE	3	4
<b>QUEJA</b>	<b>29</b>	<b>9</b>
<b>CERRADO</b>	<b>26</b>	<b>8</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	4	11
GESTIÓN LOGÍSTICA	8	6
SERVICIO AL CLIENTE	4	2
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	10	12
<b>RADICADO</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
GESTIÓN LOGÍSTICA	3	11
<b>Total general</b>	<b>2463</b>	<b>6</b>



Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo



Se evidencia que **2304 peticiones** de las 2463 registradas con corte a junio fueron atendidas en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y que **26 quejas** de las 29 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 59% 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  
Horario de atención al público:  
Lunes a Viernes 8:30 am. a 4:30 p.m Jornada  
Continua.

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