

# **REPORTE DE PQRSDF**

## **OCTUBRE 2023**

# OBJETIVO

Presentar el reporte de las PQRSDf radicadas a través de los diferentes canales de atención disponibles de la Mesa de Servicio de Computadores para Educar durante el mes de octubre del año 2023.



# Canales de atención

## Líneas gratuitas nacionales

018000919275  
018000919273  
018000949596

## WhatsApp

3166585748  
(solo mensajería)

## Página Web

[www.computadoresparaeducar.gov.co](http://www.computadoresparaeducar.gov.co)

- Chat en línea
- Formulario Contáctenos

## Correo Electrónico Redes sociales

[info@cpe.gov.co](mailto:info@cpe.gov.co)

Facebook: /CompuparaEducar  
Twitter: @CompuparaEducar  
Instagram: @compuparaeducar  
YouTube: Computadores para Educar

## Procesos Solucionadores

Las solicitudes que ingresan directamente a algún funcionario de la entidad, diferente a los canales de atención de la mesa de servicio.

### Horario de atención

De lunes a viernes: 7 a.m. a 7 p.m.  
Sábados de 8 a.m. a 5 p.m.  
No aplica domingos y festivos

## Recepción y Registro de PQRSDF

Tipo de Clasificación PQR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total	%
PETICIÓN	177	245	202	229	282	242	251	476	422	271	2797	99,4%
QUEJA	3	2	0	2	0	0	1	6	3	0	17	0,6%
Total General	180	247	202	231	282	242	252	482	425	271	2814	100%

**Durante el mes de octubre el 99,4% de los casos PQRSDF registrados por la Mesa de Servicio de CPE correspondieron a Peticiones.**

# Clasificación por Proceso

El 67% de los requerimientos registrados por la Mesa de Servicio durante este mes han sido escalados al proceso de Gestión Logística, seguido del proceso de Formación Educativa con el 17%, Sostenibilidad Ambiental con el 6% y Soluciones Tecnológicas con el 5%.

Clasificación de PQR - Proceso Responsable de Atención	Peticiones	%	Quejas	%	Agradecimientos		Total General	%
<b>Octubre</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>
GESTIÓN LOGÍSTICA	182	67%	0	0%	0	0%	182	67,2%
FORMACIÓN EDUCATIVA	46	17%	0	0%	0	0%	46	17,0%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	16	6%	0	0%	0	0%	16	5,9%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	13	5%	0	0%	0	0%	13	4,8%
SERVICIO AL CLIENTE	10	4%	0	0%	0	0%	10	3,7%
PLANEACIÓN	2	1%	0	0%	0	0%	2	0,7%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0%		0%	0	0%	1	0,4%
GESTIÓN JURÍDICA	1	0%	0	0%	0	0%	1	0,4%
<b>Total General</b>	<b>271</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>271</b>	

# Categorías de solicitudes más frecuentes

Fuente: Software de gestión de la Mesa de Servicio SELCOMP

CATEGORIAS MAS FRECUENTES	PETICIÓN	%	QUEJA	%	Agradeci mientos		Total General	%
<b>Octubre</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>271</b>	<b>100 %</b>
BENEFICIOS (SEDES)	145	54%		0%		0%	145	53,5 %
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	35	13%		0%		0%	35	12,9%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	32	12%		0%		0%	32	11,8%
RETOMA	13	5%		0%		0%	13	4,8%
ACCESO A SISTEMA DE CAPACITACIÓN	12	4%		0%		0%	12	4,4%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	5	2%		0%		0%	5	1,8%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	4	1%		0%		0%	4	1,5%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	3	1%		0%		0%	3	1,1%
BENEFICIO DOCENTE	3	1%		0%		0%	3	1,1%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	1%		0%		0%	3	1,1%
OTRAS CATEGORIAS	16	6%		0%		0%	16	5,9%
<b>Total General</b>	<b>271</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>271</b>	

De las principales categorías registradas se evidencia que el 54% de los casos registrados al cierre del mes de octubre están relacionados con los Beneficios de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas, bibliotecas y casas de cultura públicas, seguido de los casos relacionados con la inscripción a la oferta educativa de CPE con un 13%.

## Promedio de Tiempos de Atención

Proceso Responsable - Estado actual de Petición	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención Días hábiles
<b>Octubre</b>	<b>271</b>	<b>6,6</b>
ABIERTO	38	7,8
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	13	6,8
FORMACIÓN EDUCATIVA	13	5,9
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	5	11,4
SERVICIO AL CLIENTE	4	9,0
GESTIÓN LOGÍSTICA	3	6,0
<b>CERRADO</b>	<b>233</b>	<b>5,5</b>
GESTIÓN LOGÍSTICA	179	- 1,3
FORMACIÓN EDUCATIVA	33	6,1
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	8	4,0
SERVICIO AL CLIENTE	6	- 1,7
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	9,0
PLANEACIÓN	2	9,5
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	8,0
GESTIÓN JURÍDICA	1	10,0
<b>Total general</b>	<b>271</b>	<b>6,6</b>

**De los 271 casos de PQRSDF registrados durante el mes de Octubre de 2023, se evidencia que 233 (86%) fueron atendidos en un tiempo promedio de 5,5 días hábiles.**

**Por otro lado 38 casos se encuentran en estado Abierto y en Trámite Prioritario por parte de los especialistas encargados.**

# **Tiempos de Atención**



# 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.

## **Sugerencia:**

Cualquier expresión presentada por el beneficiario/interesado, que tiene por objeto mejorar un proceso, servicio, o la gestión de Computadores para Educar.

## **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

## **Denuncia:**

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.

## **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.

**GRACIAS**