

**REPORTE DE PQRSDF**

**DICIEMBRE 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 diciembre del año 2023.



**Computadores**  
para **Educar**

# 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	Noviembre	Diciembre	Total	%
PETICIÓN	177	245	205	230	282	241	250	470	421	277	280	114	3192	99,3%
QUEJA	3	2		2	0	0	1	7	3	2	0	2	22	0,7%
Total General	180	247	205	232	282	241	251	477	424	279	280	116	3214	100%

**Durante el mes de diciembre el 99,3% de los casos PQRSDF registrados por la Mesa de Servicio de CPE correspondieron a Peticiones.**

# Clasificación por Proceso

El 68% 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 13%, Sostenibilidad Ambiental con el 5% y Soluciones Tecnológicas con el 3%.

Clasificación de PQR - Proceso Responsable de Atención	Peticiones	%	Quejas	%	Agradecimientos	%	Total General	%
<b>Diciembre</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>
GESTIÓN LOGÍSTICA	78	68%	1	50%	0	0%	79	68,1%
FORMACIÓN EDUCATIVA	15	13%	0	0%	0	0%	15	12,9%
SERVICIO AL CLIENTE	9	8%	1	50%	0	0%	10	8,6%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6	5%	0	0%	0	0%	6	5,2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	3	3%	0	0%	0	0%	3	2,6%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1%	0	0%	0	0%	1	0,9%
PLANEACIÓN	1	1%	0	0%	0	0%	1	0,9%
GESTIÓN JURÍDICA	1	1%	0	0%	0	0%	1	0,9%
<b>Total General</b>	<b>114</b>		<b>2</b>		<b>0</b>		<b>116</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>Diciembre</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>
BENEFICIO (SEDES)	48	42%	0	0%	0	0%	48	41,4%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	13	11%	0	0%	0	0%	13	11,2%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	8	7%	0	0%	0	0%	8	6,9%
BENEFICIOS (SEDES)	7	6%	0	0%	0	0%	7	6,0%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PERDIDA	5	4%	0	0%	0	0%	5	4,3%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	5	4%	0	0%	0	0%	5	4,3%
RETOMA	4	4%	0	0%	0	0%	4	3,4%
ENTREGA DE TERMINALES - NOVEDAD	4	4%	0	0%	0	0%	4	3,4%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	4	4%	0	0%	0	0%	4	3,4%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	3	3%	0	0%	0	0%	3	2,6%
OTRAS CATEGORIAS	13	11%	2	100%	0	0%	15	12,9%
<b>Total General</b>	<b>114</b>		<b>2</b>		<b>0</b>		<b>116</b>	

De las principales categorías registradas se evidencia que el 41% de los casos registrados al cierre del mes de diciembre 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 documentos de entrega y/o legalizaciones con un 11%.

## Promedio de Tiempos de Atención

Proceso Responsable - Estado actual de Petición	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención Días hábiles
<b>Diciembre</b>	<b>116</b>	<b>4,6</b>
ABIERTO	36	5,0
GESTIÓN LOGÍSTICA	25	5,5
FORMACIÓN EDUCATIVA	9	6,4
SERVICIO AL CLIENTE	1	4,3
GESTIÓN JURÍDICA	1	4,0
CERRADO	80	4,1
GESTIÓN LOGÍSTICA	54	- 0,8
SERVICIO AL CLIENTE	9	3,5
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6	7,6
FORMACIÓN EDUCATIVA	6	1,2
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	3	4,3
PLANEACIÓN	1	10,7
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	2,0
<b>Total general</b>	<b>116</b>	<b>4,6</b>

**De los 116 casos de PQRSDF registrados durante el mes de Diciembre de 2023, se evidencia que 80 (69%) fueron atendidos en un tiempo promedio de 4,1 días hábiles.**

**Por otro lado 36 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**