



# REPORTE DE PQRSDF

## Octubre 2021

### Servicio al cliente



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

# OBJETIVO

Presentar el comportamiento de las PQRSDF radicadas a través de los diferentes canales de atención del Centro de Contacto de Computadores para Educar durante el mes de septiembre del año 2021.



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





## Líneas Gratuitas Nacionales

018000919275  
018000919273  
018000949596

## Página Web y Correo Electrónico

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

Chat en línea  
Formulario Contáctenos  
[info@cpe.gov.co](mailto:info@cpe.gov.co)

## Redes Sociales:

**Facebook:**  
[/CompuparaEducar](https://www.facebook.com/CompuparaEducar)

**Twitter:**  
[@CompuparaEducar](https://twitter.com/CompuparaEducar)

**Instagram:**  
[@compuparaeducar](https://www.instagram.com/compuparaeducar)

## YouTube:

## WhatsApp

[+57166585748](https://wa.me/57166585748)

(únicamente recepción de mensajes)

## Procesos

**Solucionadores**  
Las solicitudes que ingresan directamente a algún funcionario de la entidad, diferente a los canales de atención del centro de contacto.

## Horario de atención del centro de contacto:

De lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 8am a

## Sede Calle 72:

Dirección Nacional  
(Carrera 11 No. 71-73, Bogotá)

# Recepción y registro de PQRSDF



TIPO DE CASO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	TOTAL	%
PETICIÓN	152	336	279	226	261	161	208	241	237	225	2326	98%
QUEJA	3	3	1	6	4	3	2	5	5	3	35	1%
RECLAMO							2				2	0,1%
TOTAL	155	339	280	232	265	164	212	246	242	228	2363	100%



Durante octubre, el **98%** de los casos registrados por el centro de contacto corresponde a **Peticiones**.





PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	1455	9	2	1466	62%
FORMACIÓN EDUCATIVA	408	10		418	18%
SERVICIO AL CLIENTE	209	5		214	9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	128	11		139	6%
PLANEACIÓN	33			33	1%
GESTIÓN JURÍDICA	31			31	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	23			23	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	19			19	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12			12	1%
COMUNICACIONES	3			3	0%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	3			3	0%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	2			2	0%
TOTAL	2326	35	2	2363	100%

El **62%** de los requerimientos registrados por el centro de contacto han sido escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Formación Educativa** con el **18%**. Así mismo, el **31%** de las quejas registradas han sido escaladas **Sostenibilidad Ambiental, 28% Formación Educativa y 25% Gestión Logística**.



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	1313	3	1	1317	56%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	219	1		220	9%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	141	6		147	6%
RETOMA	101			101	4%
BENEFICIO DOCENTE	55	2		57	2%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	55			55	2%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	52			52	2%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	50			50	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	41			41	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	40			40	2%
CASOS JURÍDICOS	29			29	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	28			28	1%
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	23			23	1%
CASOS DE CONTRATACIÓN	23			23	1%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	23			23	1%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	20			20	1%
OTRAS CATEGORIAS	113	23	1	137	6%
TOTAL	2326	35	2	2363	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **56%** 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 públicas, seguido de los casos relacionados con la **Certificación de oferta educativa de CPE** con un **9%**.



# Tiempo de Respuesta

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
<b>CERRADO</b>	<b>2269</b>	<b>6</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>2233</b>	<b>6</b>
COMUNICACIONES	2	12
DIRECCIÓN EJECUTIVA	2	2
FORMACIÓN EDUCATIVA	365	7
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	22	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	3	11
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	19	7
GESTIÓN JURÍDICA	31	15
GESTIÓN LOGÍSTICA	1428	6
PLANEACIÓN	33	11
SERVICIO AL CLIENTE	204	6
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	112	8
<b>QUEJA</b>	<b>34</b>	<b>10</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	9	11
GESTIÓN LOGÍSTICA	9	8
SERVICIO AL CLIENTE	5	28
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	11	1
<b>RECLAMO</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
GESTIÓN LOGÍSTICA	2	10
<b>RADICADO</b>	<b>94</b>	<b>12</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>93</b>	<b>12</b>
COMUNICACIONES	1	2
FORMACIÓN EDUCATIVA	43	21
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	8
GESTIÓN LOGÍSTICA	27	3
SERVICIO AL CLIENTE	5	8
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	16	5
<b>QUEJA</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>2363</b>	<b>7</b>



## Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **2.363** casos de PQRSDF registrados con corte a octubre 2021, se evidencia que **2.269 (96%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y **94 casos** se encuentran estado abierto y dentro de los tiempos permitidos.







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

**GRACIAS!**

Computadores<sup>®</sup>  
para Educar