



REPORTE DE PQRSDF

Diciembre 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 diciembre del año 2021.



Computadores[®]
para Educar

Líneas Gratuitas Nacionales

018000919275
018000919273
018000949596

Página Web y Correo Electrónico

www.computadoresparaeducar.gov.co

Chat en línea
Formulario Contáctenos
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	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PETICIÓN	152	336	279	226	261	161	208	241	237	225	188	88	2602	98%
QUEJA	3	3	1	6	4	3	2	5	5	3	8	2	45	2%
RECLAMO							2				1		3	0%
TOTAL	155	339	280	232	265	164	212	246	242	228	197	90	2650	100%

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



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	Total general	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	1584	12	3	1599	60%
FORMACIÓN EDUCATIVA	452	12		464	18%
SERVICIO AL CLIENTE	257	5		262	10%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	158	15		173	7%
PLANEACIÓN	39			39	1%
GESTIÓN JURÍDICA	33			33	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	32			32	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	21			21	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16			16	1%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICA	4	1		5	0%
COMUNICACIONES	3			3	0%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	2			2	0%
MONITOREO Y EVALUACIÓN	1			1	0%
Total general	2602	45	3	2650	100%

El **60%** 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 **33%** de las quejas registradas han sido escaladas **Sostenibilidad Ambiental, 26% Formación Educativa y 26% Gestión Logística.**



Categorías de los casos

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	1429	4	1	1434	54%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE A	242			242	9%
RETOMA	104			104	4%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	160	8		168	6%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	69			69	3%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	67			67	3%
BENEFICIO DOCENTE	61	2	1	64	2%
MENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMI	60			60	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	50			50	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	34			34	1%
CASOS DE CONTRATACIÓN	32			32	1%
CASOS JURÍDICOS	31			31	1%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES 3	30			30	1%
RETOMA P	25			25	1%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	24			24	1%
AMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENT	23			23	1%
OTRAS CATEGORIAS	161	31	1	193	7%
Total general	2602	45	3	2650	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **54%** 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 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
CERRADO	2639	7
PETICIÓN	2591	7
ACLARACIONES PROPIEDAD DE TERMINALES	6	5
AGREGACION DE DEMANDA	2	7
BENEFICIO (SEDES)	1427	6
BENEFICIO DOCENTE	59	20
BENEFICIO DOCENTE - ESPECIALISTA	5	12
BLOQUEO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	7	10
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	23	8
CASOS ÁREA DE COMUNICACIONES	3	13
CASOS DE CONTRATACIÓN	31	11
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	24	8
CASOS DE TALENTO HUMANO	11	7
CASOS ESPECIALES DIRECCIÓN EJECUTIVA	2	2
CASOS JURÍDICOS	30	15
CASOS SIN CATEGORÍA	2	10
CERTIFICACIÓN LABORAL	10	6
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	119	3
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE A	123	10
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN / IMPUESTOS	13	1
CONFIGURACIÓN / ACTIVACIÓN CUENTA OFFICE	5	12
CONTENIDOS EDUCATIVOS DIGITALES	11	9
CORRECCIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	4	16
DERECHO DE PETICIÓN	16	8
DESBLOQUEO DE TERMINAL	3	21
DESPACHO DE GARANTÍA	2	10
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	60	6
DONACIÓN A CPE	3	11
ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	2	7
EVENTO EDUCA DIGITAL	1	16
EVENTOS NACIONALES Y REGIONALES	1	5
FACTURACIÓN	3	8
IMPACTO DEL USO DE LAS TECNOLOGIAS DIGITALES	1	5
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	20	7
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	10	5
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES 3	30	6



OFERTA EDUCATIVA DE CPE	70	9
OFERTA EDUCATIVA DE CPE P	90	7
PROYECTO COOPERACIÓN INTERNACIONAL	5	15
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	65	10
RETOMA	104	10
RETOMA A ENTIDADES PUBLICA / PRIVADA	4	17
RETOMA P	25	7
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	33	10
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	50	1
TALLER DE APROPIACION	6	4
TRÁMITE DE GARANTÍA	3	37
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	67	2
QUEJA	45	9
BENEFICIO (SEDES)	4	7
BENEFICIO DOCENTE	2	14
CALIDAD DE TERMINALES ASIGNADOS	1	8
CERTIFICACION OFERTA EDUCATIVA DE CPE A	1	10
ENTIDADES OPERADORAS	4	8
ENTREGA DE TERMINALES - NOVEDAD	5	7
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	8	14
SOLUCIONES FOTOVOLTAICAS	15	1
TRÁMITE DE GARANTÍA	5	27
RECLAMO	3	6
BENEFICIO (SEDES)	1	6
BENEFICIO DOCENTE	1	1
DESPACHO O ENTREGA DE TERMINALES	1	12
RADICADO	11	10
PETICIÓN	11	10
BENEFICIO (SEDES)	2	2
BENEFICIO DOCENTE	2	24
CASOS DE CONTRATACIÓN	1	1
CASOS JURÍDICOS	1	12
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	4	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	1	8
Total general	2650	7

Tiempo de Respuesta



Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **2.650** casos de PQRSDF registrados con corte a diciembre 2021, se evidencia que **2.639 (99,6%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **7 días hábiles**, **11 casos** se encuentran en 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[®]
para Educar