



# REPORTE DE PQRSDF MAYO 2022

## 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 mayo del año 2022.



**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

### **Twitter:**

@CompuparaEducar

### **Instagram:**

@compuparaeducar

### **YouTube:**

Computadores para  
Educar

## **WhatsApp**

3166585748

(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 5pm.

No aplica domingos y festivos

## **Sede Calle 72:**

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

# Recepción y registro de PQRSDF



TIPO DE CASO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL	%
PETICIÓN	114	228	205	231	282	1060	99%
QUEJA	3	4	2	1	1	11	1%
DENUNCIAS			1			1	0%
TOTAL	117	232	208	232	283	1072	100%

Durante el mes de mayo, el **99%** de los casos registrados por el centro de contacto corresponde a **Peticiones**.



PROCESO SOLUCIONADOR	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA		586	2	588	55%
FORMACIÓN EDUCATIVA		177	3	180	17%
SERVICIO AL CLIENTE		128	1	129	12%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL		120	3	123	11%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		14		14	1%
PLANEACIÓN		13		13	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		7		7	1%
GESTIÓN JURÍDICA	1	6		7	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		4		4	0%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS		4	2	6	1%
COMUNICACIONES		1		1	0%
TOTAL	1	1060	11	1072	100%

El **55%** 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 **17%** y **Servicio al cliente** con el **12%**. Así mismo, el **55%** de las quejas registradas han sido escaladas a **Sostenibilidad Ambiental, y Formación Educativa**.



PROCESO SOLUCIONADOR	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)		527		527	49%
RETOMA		92	1	93	9%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE		77	2	79	7%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE		47	1	48	4%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)		40		40	4%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE		35		35	3%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS		32		32	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA		31		31	3%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES		25		25	2%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL		24		24	2%
BENEFICIO DOCENTE		23		23	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES		13		13	1%
OTRAS CATEGORIAS	1	94	7	102	10%
TOTAL	1	1060	11	1072	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **49%** de los casos registrados al cierre del mes de mayo están relacionados con los **Beneficios** de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas, seguido de los casos relacionados con la **Retoma y Certificación de oferta educativa de CPE** con un **8%**.



# Tiempo de Respuesta

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASO	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
<b>CERRADO</b>	<b>1004</b>	<b>7</b>
<b>DENUNCIAS</b>	<b>1</b>	<b>11</b>
GESTIÓN JURÍDICA	1	11
<b>PETICIÓN</b>	<b>993</b>	<b>7</b>
COMUNICACIONES	1	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	168	13
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	14
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	10	11
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	18
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	6	6
GESTIÓN JURÍDICA	4	25
GESTIÓN LOGÍSTICA	551	5
PLANEACIÓN	13	20
SERVICIO AL CLIENTE	127	5
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	105	6
<b>QUEJA</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	3	19
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	1
GESTIÓN LOGÍSTICA	2	12
SERVICIO AL CLIENTE	1	13
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	2
<b>RADICADO</b>	<b>68</b>	<b>5</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>67</b>	<b>5</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	9	7
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	4	8
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1
GESTIÓN JURÍDICA	2	6
GESTIÓN LOGÍSTICA	35	4
SERVICIO AL CLIENTE	1	10
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	15	6
<b>QUEJA</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>1072</b>	<b>7</b>



## Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **1072** casos de PQRSDF registrados con corte a mayo de 2022, se evidencia que **1004 (94%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **7 días hábiles, 68 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<sup>®</sup>  
para Educar