



# REPORTE DE PQRSDF JUNIO 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 junio 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	JUNIO	TOTAL	%
PETICIÓN	114	228	205	231	282	205	1265	99%
QUEJA	3	4	2	1	1	7	18	1%
DENUNCIAS			1				1	0%
TOTAL	117	232	208	232	283	212	1284	100%

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



PROCESO SOLUCIONADOR	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA		686	3	689	54%
FORMACIÓN EDUCATIVA		218	5	223	17%
SERVICIO AL CLIENTE		150	1	151	12%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL		149	5	154	12%
PLANEACIÓN		17		17	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		15		15	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		8		8	1%
GESTIÓN JURÍDICA	1	8		9	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		6		6	0%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS		5	4	9	1%
COMUNICACIONES		2		2	0%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		1		1	0%
TOTAL	1	1265	18	1284	100%

El **54%** 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 **56%** de las quejas registradas han sido escaladas a **Sostenibilidad Ambiental, y Formación Educativa**.



PROCESO SOLUCIONADOR	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)		611	1	612	48%
RETOMA		112	2	114	9%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE		90	2	92	7%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE		58	3	61	5%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)		46		46	4%
BENEFICIO DOCENTE		44		44	3%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS		38		38	3%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE		37		37	3%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES		35		35	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA		35		35	3%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL		32		32	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL		17		17	1%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES		15		15	1%
LABORATORIO DE INNOVACIÓN		13		13	1%
CASOS DE CONTRATACIÓN		12		12	1%
OTRAS CATEGORIAS	1	70	10	81	6%
TOTAL	1	1265	18	1284	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **48%** de los casos registrados al cierre del mes de junio 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 **7%**.



# Tiempo de Respuesta

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
<b>CERRADO</b>	<b>1240</b>	<b>6</b>
<b>DENUNCIAS</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
GESTIÓN JURÍDICA	1	10
<b>PETICIÓN</b>	<b>1222</b>	<b>6</b>
COMUNICACIONES	2	5
FORMACIÓN EDUCATIVA	214	12
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	8
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	15	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	5	16
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	7	5
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	2
GESTIÓN JURÍDICA	7	16
GESTIÓN LOGÍSTICA	664	4
PLANEACIÓN	17	16
SERVICIO AL CLIENTE	150	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	134	6
<b>QUEJA</b>	<b>17</b>	<b>7</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	5
GESTIÓN LOGÍSTICA	3	9
SERVICIO AL CLIENTE	1	12
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	4	1
<b>RADICADO</b>	<b>44</b>	<b>6</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>43</b>	<b>6</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	4	4
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1
GESTIÓN JURÍDICA	1	7
GESTIÓN LOGÍSTICA	22	4
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	15	10
<b>QUEJA</b>	<b>1</b>	<b>11</b>
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>1284</b>	<b>6</b>

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



## Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **1.284** casos de PQRSDF registrados con corte a junio de 2022, se evidencia que **1.240 (97%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles, 44 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