



Computadores<sup>®</sup>  
para Educar

# REPORTE DE PQRSDF JULIO 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 julio 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 (Clasificación)	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total general	%
PETICIÓN	114	228	205	231	282	205	195	1460	99%
QUEJA	3	4	2	1	1	7	2	20	1%
DENUNCIAS	*	*	1	*	*	*	*	1	0%
Total general	117	232	208	232	283	212	197	1481	100%

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



Proceso Responsable	DENUNCIAS	QUEJA	PETICIÓN	Total general	%
COMUNICACIONES	**	**	2	2	0%
FORMACIÓN EDUCATIVA	**	5	249	254	17%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	**	**	7	7	0%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	**	**	17	17	1%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	**	4	7	11	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	**	**	12	12	1%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	**	**	1	1	0%
GESTIÓN JURÍDICA	1	**	11	12	1%
GESTIÓN LOGÍSTICA	**	5	788	793	54%
PLANEACIÓN	**	**	23	23	2%
SERVICIO AL CLIENTE	**	1	174	175	12%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	**	5	169	174	12%
Total general	1	20	1460	1481	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%**.

Proceso Responsable	Cantidad	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
<b>Abierto</b>	<b>60</b>	<b>5,52</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>59</b>	<b>5,49</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	18	7,11
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	2,50
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	4,00
GESTIÓN JURÍDICA	3	13,33
GESTIÓN LOGÍSTICA	23	3,91
PLANEACIÓN	4	6,00
SERVICIO AL CLIENTE	3	4,33
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	4,00
<b>QUEJA</b>	<b>1</b>	<b>7,00</b>
GESTIÓN LOGÍSTICA	1	7,00
<b>Cerrado</b>	<b>1421</b>	<b>5,87</b>
<b>DENUNCIAS</b>	<b>1</b>	<b>10,00</b>
GESTIÓN JURÍDICA	1	10,00
<b>PETICIÓN</b>	<b>1401</b>	<b>5,85</b>
COMUNICACIONES	2	5,00
FORMACIÓN EDUCATIVA	231	12,02
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	7,29
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	15	12,07
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	7	13,71
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	11	4,18
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	2,00
GESTIÓN JURÍDICA	8	14,50
GESTIÓN LOGÍSTICA	765	3,98
PLANEACIÓN	19	14,95
SERVICIO AL CLIENTE	171	3,12
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	164	6,39
<b>QUEJA</b>	<b>19</b>	<b>7,26</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	4,75
GESTIÓN LOGÍSTICA	4	6,75
SERVICIO AL CLIENTE	1	12
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	4
<b>Total general</b>	<b>1481</b>	<b>5,854827819</b>

# Tiempo de Respuesta



## Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **1.481** casos de PQRSDF registrados con corte a julio de 2022, se evidencia que **1.358 (95,5%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **5 días hábiles**, **60 casos** se encuentran en estado abierto y dentro de los tiempos permitidos, finalmente **3 casos** se encuentran vencidos siendo tramitados de forma prioritaria por los especialistas a cargo.







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