



# REPORTE DE PQRSDF SEPTIEMBRE 2022

Servicio al cliente



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

# OBJETIVO

Presentar el balance 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 2022.



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



## **Líneas Gratuitas Nacionales**

018000919275

018000919273

## **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



MES DE REGISTRO /CLASIFICACIÓN	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
Enero	*	*	114	3	117	6%
Febrero	*	*	228	4	232	12%
Marzo	*	1	205	2	208	11%
Abril	*	*	231	1	232	12%
Mayo	*	*	282	1	283	15%
Junio	*	*	205	7	212	11%
Julio	*	*	197	2	199	10%
Agosto	1	*	261	4	266	14%
Septiembre	*	*	186	3	189	10%
Total general	1	1	1909	27	1938	100%

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



PROCESO SOLUCIONADOR	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	*	*	1024	10	1034	53%
FORMACIÓN EDUCATIVA	*	*	295	5	300	15%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	*	*	233	5	238	12%
SERVICIO AL CLIENTE	1	*	222	3	226	12%
PLANEACIÓN	*	*	38	*	38	2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	*	*	29	4	33	2%
GESTIÓN JURÍDICA	*	1	21	*	22	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	*	*	20	*	20	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	*	*	15	*	15	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	*	*	8	*	8	0,4%
COMUNICACIONES	*	*	3	*	3	0,2%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	*	*	1	*	1	0,1%
Total general	1	1	1909	27	1938	100%

El **53%** 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 **15%**, **Sostenibilidad ambiental** y **Servicio al cliente** con el **12%**. Así mismo, el **74%** de las quejas registradas han sido escaladas a los procesos de **Sostenibilidad Ambiental, gestión logística y Formación Educativa**.





CATEGORÍAS DE SOLICITUD	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)	*	*	897	1	898	46%
RETOMA	*	*	175	2	177	9%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	*	*	105	2	107	6%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	*	*	84	3	87	4%
BENEFICIO DOCENTE	*	*	85	1	86	4%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	*	*	63	*	63	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	*	*	59	*	59	3%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	*	*	58	*	58	3%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	*	*	57	*	57	3%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	*	*	51	*	51	3%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	*	*	40	*	40	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	*	*	38	*	38	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	*	*	23	*	23	1%
LABORATORIO DE INNOVACIÓN	*	*	18	*	18	1%
OTRAS CATEGORÍAS	*	*	17	*	176	9%
Total general	1	1	1909	27	1938	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **46%** de los casos registrados al cierre del mes de septiembre están relacionados con los **Beneficios** de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas, seguido de los casos relacionados con **Retoma y Certificación de oferta educativa de CPE** con un **15%**.

# Tiempos de Respuesta

Proceso solucionador	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
▣ CERRADO	1885	6
▣ AGRADECIMIENTOS	1	6
SERVICIO AL CLIENTE	1	6
▣ DENUNCIAS	1	10
GESTIÓN JURÍDICA	1	10
▣ PETICIÓN	1858	6
COMUNICACIONES	3	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	294	11
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	6
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	19	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	26	13
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	15	3
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	2
GESTIÓN JURÍDICA	15	13
GESTIÓN LOGÍSTICA	999	4
PLANEACIÓN	31	13
SERVICIO AL CLIENTE	218	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	229	6
▣ QUEJA	25	7
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	5
GESTIÓN LOGÍSTICA	8	6
SERVICIO AL CLIENTE	3	11
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	4
▣ RADICADO	53	4
▣ PETICIÓN	51	4
FORMACIÓN EDUCATIVA	1	14
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	11
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	3	14
GESTIÓN JURÍDICA	6	7
GESTIÓN LOGÍSTICA	25	2
PLANEACIÓN	7	6
SERVICIO AL CLIENTE	4	4
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	4	2
▣ QUEJA	2	4
GESTIÓN LOGÍSTICA	2	4
Total general	1938	6



## Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **1.938** casos de PQRSDF registrados con corte a septiembre de 2022, se evidencia que **1.885 (97%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles**, **53 casos** se encuentran en estado abierto y en tramite prioritario por parte del especialista encargado.







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