



# REPORTE DE PQRSDF OCTUBRE 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 octubre 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	5%
Febrero	*	*	228	4	232	11%
Marzo	*	1	205	2	208	10%
Abril	*	*	231	1	232	11%
Mayo	*	*	282	1	283	13%
Junio	*	*	205	7	212	10%
Julio	*	*	197	2	199	9%
Agosto	1	*	261	4	266	12%
Septiembre	*	*	186	3	189	9%
Octubre	*	1	216	2	219	10%
Total general	1	2	2125	29	2157	100%

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



Proceso Responsable de Atención	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	*	*	1140	12	1152	53%
FORMACIÓN EDUCATIVA	*	*	323	5	328	15%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	*	*	262	5	267	12%
SERVICIO AL CLIENTE	1	*	244	3	248	11%
PLANEACIÓN	*	*	45	*	45	2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	*	*	34	4	38	2%
GESTIÓN JURÍDICA	*	2	26	*	28	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	*	*	21	*	21	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	*	*	17	*	17	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	*	*	8	*	8	0,4%
COMUNICACIONES	*	*	4	*	4	0,2%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	*	*	1	*	1	0,0%
Total general	1	2	2125	29	2157	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** con el **12%**. Así mismo, el **76%** 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)	*	*	994	1	995	46%
RETOMA	*	*	194	2	196	9%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	*	*	123	2	125	6%
BENEFICIO DOCENTE	*	*	102	1	103	5%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	*	*	89	3	92	4%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	*	*	69	*	69	3%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	*	*	64	*	64	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	*	*	64	*	64	3%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	*	*	60	*	60	3%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	*	*	59	*	59	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	*	*	45	*	45	2%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	*	*	41	*	41	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	*	*	25	*	25	1%
OTRAS CATEGORÍAS	1	2	196	20	219	10%
Total general	1	2	2125	29	2157	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **46%** de los casos registrados al cierre del mes de octubre 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 - Clasificación	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
<b>CERRADO</b>	<b>2096</b>	<b>6</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
SERVICIO AL CLIENTE	1	6
<b>DENUNCIAS</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
GESTIÓN JURÍDICA	1	10
<b>PETICIÓN</b>	<b>2065</b>	<b>5</b>
COMUNICACIONES	3	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	316	10
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	5
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	19	11
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	29	14
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	17	2
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	2
GESTIÓN JURÍDICA	25	12
GESTIÓN LOGÍSTICA	1107	4
PLANEACIÓN	43	11
SERVICIO AL CLIENTE	241	2
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	256	6
<b>QUEJA</b>	<b>29</b>	<b>7</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	5
GESTIÓN LOGÍSTICA	12	5
SERVICIO AL CLIENTE	3	11
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	3
<b>RADICADO</b>	<b>61</b>	<b>4</b>
<b>DENUNCIAS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
GESTIÓN JURÍDICA	1	1
<b>PETICIÓN</b>	<b>60</b>	<b>4</b>
COMUNICACIONES	1	14
FORMACIÓN EDUCATIVA	7	7
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	19
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	5	6
GESTIÓN JURÍDICA	1	4
GESTIÓN LOGÍSTICA	33	2
PLANEACIÓN	2	1
SERVICIO AL CLIENTE	3	0
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6	5
<b>Total general</b>	<b>2157</b>	<b>5</b>



## Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **2.157** casos de PQRSDF registrados con corte a octubre de 2022, se evidencia que **2.096 (97%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles**, **61 casos** se encuentran en estado abierto y en tramite prioritario por parte de los especialistas encargados.







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