



# REPORTE DE PQRSDF ABRIL 2021

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 abril del año 2021.



**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](https://www.facebook.com/CompuparaEducar)

**Twitter:**  
[@CompuparaEducar](https://twitter.com/CompuparaEducar)

**Instagram:**  
[@compuparaeducar](https://www.instagram.com/compuparaeducar)

## YouTube:

## WhatsApp

[+57166585748](https://wa.me/57166585748)

(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

## Sede Calle 72:

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



TIPO DE CASO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL GENERAL	%
PETICIÓN	152	336	279	226	993	99%
QUEJA	3	3	2	6	14	1%
TOTAL	155	339	281	232	1007	100%

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



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	652	2	654	65%
FORMACIÓN EDUCATIVA	147	5	152	15%
SERVICIO AL CLIENTE	87	4	91	9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	35	3	38	4%
PLANEACIÓN	24		24	2%
GESTIÓN JURÍDICA	17		17	2%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	12		12	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9		9	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	8		8	1%
COMUNICACIONES	2		2	0%
TOTAL	993	14	1007	100%

El **65%** 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%**. Así mismo, el **35%** de las quejas registradas han sido escaladas a **Formación Educativa** con el **28%** de **Servicio al cliente** y el **21%** a **Sostenibilidad Ambiental**.

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO

# Categorías de los casos



CATEGORIA	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	592	1	593	59%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	106	1	107	11%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	32	4	36	4%
BENEFICIO DOCENTE	26		26	3%
RETOMA	26		26	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	25		25	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	21		21	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	20		20	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	18		18	2%
CASOS JURÍDICOS	16		16	2%
OTRAS CATEGORIAS	111	8	119	12%
TOTAL	993	14	1007	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **59%** de los casos registrados al cierre del mes de abril están relacionados con los **Beneficios** de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas, seguido de los casos relacionados con la **Certificación de oferta educativa de CPE** con un **11%**.

# Tiempo de Respuesta

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	PROMEDIO DE TIEMPO DE ATENCIÓN / TRANSCURRIDO
<b>CERRADO</b>	<b>935</b>	<b>6</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>922</b>	<b>6</b>
COMUNICACIONES	1	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	142	4
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	10	11
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	8	5
GESTIÓN JURÍDICA	13	13
GESTIÓN LOGÍSTICA	607	6
PLANEACIÓN	23	10
SERVICIO AL CLIENTE	79	5
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	30	7
<b>QUEJA</b>	<b>13</b>	<b>8</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	6
GESTIÓN LOGÍSTICA	2	6
SERVICIO AL CLIENTE	3	20
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	1
<b>ABIERTO</b>	<b>72</b>	<b>6</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>71</b>	<b>6</b>
COMUNICACIONES	1	7
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	4
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	10
GESTIÓN JURÍDICA	4	8
GESTIÓN LOGÍSTICA	45	4
PLANEACIÓN	1	15
SERVICIO AL CLIENTE	8	10
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	6
<b>QUEJA</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
SERVICIO AL CLIENTE	1	12
<b>TOTAL</b>	<b>1007</b>	<b>6</b>

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



## Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **1007** casos de PQRSDF registrados con corte a abril 2021, se evidencia que **935 (93%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y **72 casos** se encuentran 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