



## REPORTE DE PQRSDF

Mayo 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

**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	TOTAL GENERAL	%
PETICIÓN	152	336	279	226	261	1254	99%
QUEJA	3	3	2	6	4	18	1%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>339</b>	<b>281</b>	<b>232</b>	<b>265</b>	<b>1272</b>	<b>100%</b>

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

# Clasificación por Proceso



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	819	4	823	65%
FORMACIÓN EDUCATIVA	209	6	215	17%
SERVICIO AL CLIENTE	104	5	109	9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	40	3	43	3%
PLANEACIÓN	27		27	2%
GESTIÓN JURÍDICA	19		19	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	15		15	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	10		10	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9		9	1%
COMUNICACIONES	2		2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1254</b>	<b>18</b>	<b>1272</b>	<b>1,00</b>

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 **17%**. Así mismo, el **33%** de las quejas registradas han sido escaladas a **Formación Educativa**, el **28%** de **Servicio al cliente** y el **22%** a **Sostenibilidad Ambiental**.

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



CATEGORIA	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	745	1	746	59%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	130	1	131	10%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	68	5	73	6%
RETOMA	31		31	2%
BENEFICIO DOCENTE	30	2	32	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	29		29	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	24		24	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	22		22	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	21		21	2%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	19		19	1%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	19		19	1%
CASOS JURÍDICOS	18		18	1%
CASOS DE CONTRATACIÓN	15		15	1%
DERECHO DE PETICIÓN	13		13	1%
OTRAS CATEGORIAS	70	9	79	6%
<b>TOTAL</b>	<b>1254</b>	<b>18</b>	<b>1272</b>	<b>100%</b>

De las principales categorías registradas se evidencia que el **59%** de los casos registrados al cierre del mes de mayo 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 **10%**.

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	PROMEDIO DE TIEMPO DE ATENCIÓN / TRANSCURRIDO
<b>CERRADO</b>	<b>1212</b>	<b>6</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>1199</b>	<b>6</b>
COMUNICACIONES	2	11
FORMACIÓN EDUCATIVA	204	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	12	12
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	8	5
GESTIÓN JURÍDICA	18	13
GESTIÓN LOGÍSTICA	783	6
PLANEACIÓN	24	11
SERVICIO AL CLIENTE	99	6
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	40	7
<b>QUEJA</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	4	4
GESTIÓN LOGÍSTICA	3	6
SERVICIO AL CLIENTE	3	20
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	1
<b>ABIERTO</b>	<b>60</b>	<b>6</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>55</b>	<b>5</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	3
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	3	9
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2	3
GESTIÓN JURÍDICA	1	8
GESTIÓN LOGÍSTICA	36	3
PLANEACIÓN	3	7
SERVICIO AL CLIENTE	5	18
<b>QUEJA</b>	<b>5</b>	<b>12</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	2	12
GESTIÓN LOGÍSTICA	1	1
SERVICIO AL CLIENTE	2	17
<b>TOTAL</b>	<b>1272</b>	<b>6</b>

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO

# Tiempo de Respuesta



## Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **1272** casos de PQRSDf registrados con corte a mayo 2021, se evidencia que **1212 (95%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y **60 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