



Computadores<sup>®</sup>  
para Educar

## REPORTE DE PQRSDF

Agosto 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 agosto 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)



TIPO DE CASO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	%
PETICIÓN	152	336	279	226	261	161	208	241	99%
QUEJA	3	3	2	6	4	3	2	3	1%
RECLAMO							2		-
TOTAL	155	339	281	232	265	164	212	244	100%



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





PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	1207	8	2	1217	64%
FORMACIÓN EDUCATIVA	294	6		300	16%
SERVICIO AL CLIENTE	169	5		174	9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	88	7		95	5%
PLANEACIÓN	32			32	2%
GESTIÓN JURÍDICA	27			27	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	19			19	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	14			14	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11			11	1%
COMUNICACIONES	2			2	0%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1			1	0%
TOTAL	1864	26	2	1892	1

El **64%** 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 **16%**. Así mismo, el **31%** de las quejas registradas han sido escaladas a **Formación Educativa, Gestión logística y Sostenibilidad Ambiental**.



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	1086	3	1	1090	58%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	173	1		174	9%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	105	5		110	6%
RETOMA	68			68	4%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	44			44	2%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	44			44	2%
BENEFICIO DOCENTE	38	2		40	2%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	38			38	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	36			36	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	31			31	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	27			27	1%
CASOS JURÍDICOS	25			25	1%
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	19			19	1%
CASOS DE CONTRATACIÓN	19			19	1%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	19			19	1%
OTRAS CATEGORIAS	92	15	1	108	6%
TOTAL	1864	26	2	1892	1

De las principales categorías registradas se evidencia que el **58%** de los casos registrados al cierre del mes de agosto 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 **9%**.

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



# Tiempo de Respuesta

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDA DE CASOS	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
<b>CERRADO</b>	<b>1837</b>	<b>6</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>1810</b>	<b>6</b>
COMUNICACIONES	2	12
FORMACIÓN EDUCATIVA	291	6
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	19	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	7
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	14	8
GESTIÓN JURÍDICA	26	14
GESTIÓN LOGÍSTICA	1170	6
PLANEACIÓN	31	11
SERVICIO AL CLIENTE	163	6
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	82	8
<b>QUEJA</b>	<b>25</b>	<b>11</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	6	12
GESTIÓN LOGÍSTICA	7	9
SERVICIO AL CLIENTE	5	28
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	7	1
<b>RECLAMO</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
GESTIÓN LOGÍSTICA	2	10
<b>RADICADO</b>	<b>55</b>	<b>5</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>54</b>	<b>5</b>
FORMACIÓN EDUCATIVA	3	23
GESTIÓN JURÍDICA	1	13
GESTIÓN LOGÍSTICA	37	3
PLANEACIÓN	1	1
SERVICIO AL CLIENTE	6	4
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6	5
<b>QUEJA</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
GESTIÓN LOGÍSTICA	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>1892</b>	<b>6</b>

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



## Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **1892** casos de PQRSDF registrados con corte a agosto 2021, se evidencia que **1837 (97%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y **55 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