



# REPORTE DE PQRSDF

## Noviembre 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 noviembre 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

[+573166585748](https://api.whatsapp.com/send?phone=573166585748)

(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)

# Recepción y registro de PQRSDF



TIPO DE CASO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	TOTAL	%
PETICIÓN	152	336	279	226	261	161	208	241	237	225	188	2514	98%
QUEJA	3	3	1	6	4	3	2	5	5	3	8	43	2%
RECLAMO							2				1	3	0%
TOTAL	155	339	280	232	265	164	212	246	242	228	197	2560	100%

Durante noviembre, el **98%** de los casos registrados por el centro de contacto corresponde a **Peticiones**.



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	1553	11	3	1567	61%
FORMACIÓN EDUCATIVA	430	12		442	17%
SERVICIO AL CLIENTE	239	5		244	10%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	150	14		164	6%
PLANEACIÓN	37			37	1%
GESTIÓN JURÍDICA	32			32	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	29			29	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	20			20	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14			14	1%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	1		5	0%
COMUNICACIONES	3			3	0%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	2			2	0%
MONITOREO Y EVALUACIÓN	1			1	0%
TOTAL	2514	43	3	2560	100%

El **61%** 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 **Sostenibilidad Ambiental, 28% Formación Educativa y 26% Gestión Logística.**



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	1400	4	1	1405	55%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	234	1		235	9%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	149	8		157	6%
RETOMA	122			122	5%
BENEFICIO DOCENTE	65	2	1	68	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	64			64	3%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	59			59	2%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	59			59	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	46			46	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	40			40	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	32			32	1%
CASOS JURÍDICOS	30			30	1%
CASOS DE CONTRATACIÓN	29			29	1%
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	23			23	1%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	23			23	1%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	20			20	1%
OTRAS CATEGORIAS	119	28	1	148	6%
TOTAL	2514	43	3	2560	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **55%** de los casos registrados al cierre del mes de noviembre 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%**.



# Tiempo de Respuesta

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
<b>CERRADO</b>	<b>2508</b>	<b>7</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>2464</b>	<b>7</b>
ACLARACIONES PROPIEDAD DE TERMINALES	6	5
AGREGACION DE DEMANDA	2	7
BENEFICIO (SEDES)	1389	6
BENEFICIO DOCENTE	49	12
BLOQUEO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	7	10
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	23	8
CASOS ÁREA DE COMUNICACIONES	3	14
CASOS DE CONTRATACIÓN	26	12
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	23	8
CASOS DE TALENTO HUMANO	10	8
CASOS ESPECIALES DIRECCIÓN EJECUTIVA	2	2
CASOS JURÍDICOS	29	15
CASOS SIN CATEGORÍA	2	10
CERTIFICACIÓN LABORAL	10	6
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	230	6
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN / IMPUESTOS	12	1
CONFIGURACIÓN / ACTIVACIÓN CUENTA OFFICE	5	12
CONTENIDOS EDUCATIVOS DIGITALES	10	10
CORRECCIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	3	11
DERECHO DE PETICIÓN	15	8
DESBLOQUEO DE TERMINAL	3	23
DESPACHO DE GARANTÍA	2	10
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	59	7
DONACIÓN A CPE	3	12
ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	2	8
EVENTO EDUCA DIGITAL	1	17
EVENTOS NACIONALES Y REGIONALES	1	6
FACTURACIÓN	2	12
IMPACTO DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES	1	5
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	20	7
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	40	6
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	146	8
PROYECTO COOPERACIÓN INTERNACIONAL	5	15
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	64	11
RETOMA	112	9
RETOMA A ENTIDADES PÚBLICA / PRIVADA	3	16
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	32	10
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	46	1
TALLER DE APROPIACIÓN	4	2
TRÁMITE DE GARANTÍA	3	40
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	59	2



# Tiempo de Respuesta

<b>QUEJA</b>	<b>41</b>	<b>9</b>
BENEFICIO (SEDES)	4	7
BENEFICIO DOCENTE	2	16
CALIDAD DE TERMINALES ASIGNADOS	1	8
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	1	10
ENTIDADES OPERADORAS	4	8
ENTREGA DE TERMINALES - NOVEDAD	3	7
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	7	11
SOLUCIONES FOTOVOLTAICAS	14	1
TRÁMITE DE GARANTÍA	5	28
<b>RECLAMO</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
BENEFICIO (SEDES)	1	6
BENEFICIO DOCENTE	1	1
DESPACHO O ENTREGA DE TERMINALES	1	13
<b>RADICADO</b>	<b>52</b>	<b>20</b>
<b>PETICIÓN</b>	<b>50</b>	<b>20</b>
BENEFICIO (SEDES)	11	4
BENEFICIO DOCENTE	16	37
CASOS DE CONTRATACIÓN	3	3
CASOS JURÍDICOS	1	11
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	4	34
CORRECCIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	1	24
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	3	24
RETOMA	10	12
RETOMA A ENTIDADES PUBLICA / PRIVADA	1	13
<b>QUEJA</b>	<b>2</b>	<b>17</b>
ENTREGA DE TERMINALES - NOVEDAD	1	4
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	1	29
<b>TOTAL</b>	<b>2560</b>	<b>7</b>





## Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **2.560** casos de PQRSDF registrados con corte a noviembre 2021, se evidencia que **2.508 (98%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **7 días hábiles, 52 casos** se encuentran en estado abierto y dentro de los tiempos permitidos y **11** casos **se encuentran** en revisión de comité Directivo.





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