

INFORME QUEJAS Y RECLAMOS

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – ICFES
ABRIL 2012



Número de PQR'S Recibidas

Cobertura 2012				
	Enero	Febrero	Marzo	Total
Atención Telefónica	66.072	95.693	43.549	205.314
Atención Electrónica	6.438	8.181	4.725	19.344
Atención Ventanilla	2.473	2.930	2.520	7.923
Atención Escrita	181	1.070	1.272	2.523
Total PQR	75.164	107.874	52.066	235.104

Para este año las solicitudes se incrementaron en un 9% comparado con el mismo período del año anterior donde se recibieron 215.512 en el primer trimestre y para este año a marzo se han recibido 235.104 PQR'S.

Cantidad Quejas Y Reclamos

2012	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total PQR`S	75.164	107.874	52.066	235.104
Quejas	0	34	5	39
Reclamos	1	8	4	13
Total Q y R	1	42	9	52
Número de QyR por cada 10 mil solicitudes recibidas	13	4	2	2

2011 - 2012

	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total Q y R 2011	0	57	33	90
Total Q y R 2012	1	42	9	52

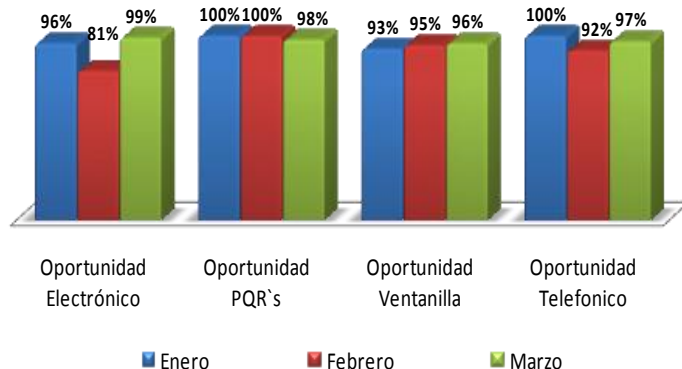
Es significativa la reducción de un 42% en el número de quejas y reclamos recibidos con respecto al año anterior. Se evidencia la efectividad de las acciones de mejora implementadas en el proceso de registro, especialmente para reducir la descarga de instructivos para el examen equivocado. El tema de mayor impacto este año en reclamos corresponde a la inconsistencia que generaba la pregunta No. 7 del formulario de registro en las pruebas: PRE SABER, SABER 11 y Validación del Bachillerato, el 79% de las Quejas son por inconvenientes que se presentaron con el Banco.

Quejas Y Reclamos

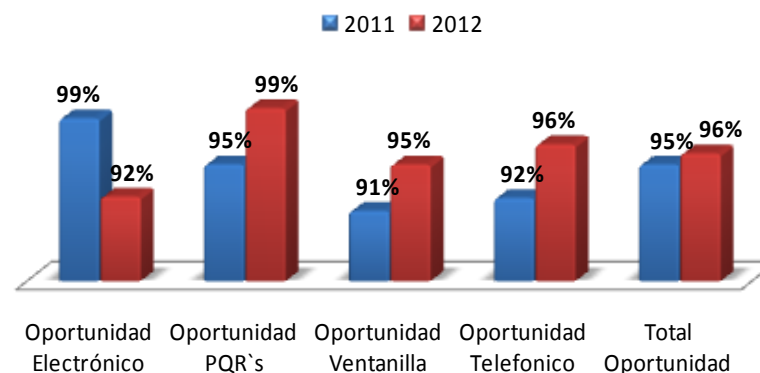
Indicador	Meta	Logro de Enero	Logro de Febrero	Logro de Marzo	Total
OPORTUNIDAD	Responder en los tiempos previsto el más del 90% del total de PQR's recibidas	75.164	107.874	52.066	235.104
		96%	81%	99%	92%
QUEJAS Y RECLAMOS	Que las quejas y reclamos no superen el 5% del total de PQR's recibidas	0,0013	0,0008	0,0019	0,0013
SATISFACCIÓN	Que el promedio de calificación de los canales sea igual o mayor a 4	4,7	4,5	4,8	4,7
		11.736	7.845	8.723	28.304
		Encuestas	Encuestas	Encuestas	

Oportunidad

Oportunidad

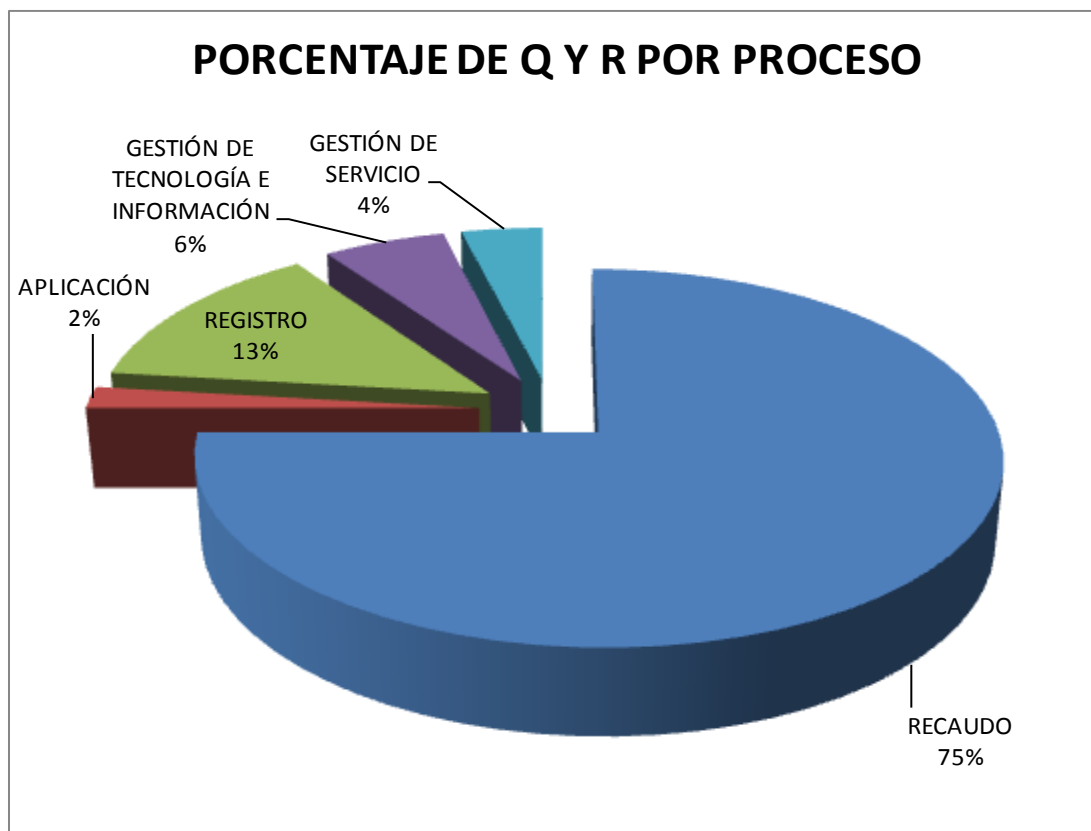


Comparativo 2011 - 2012

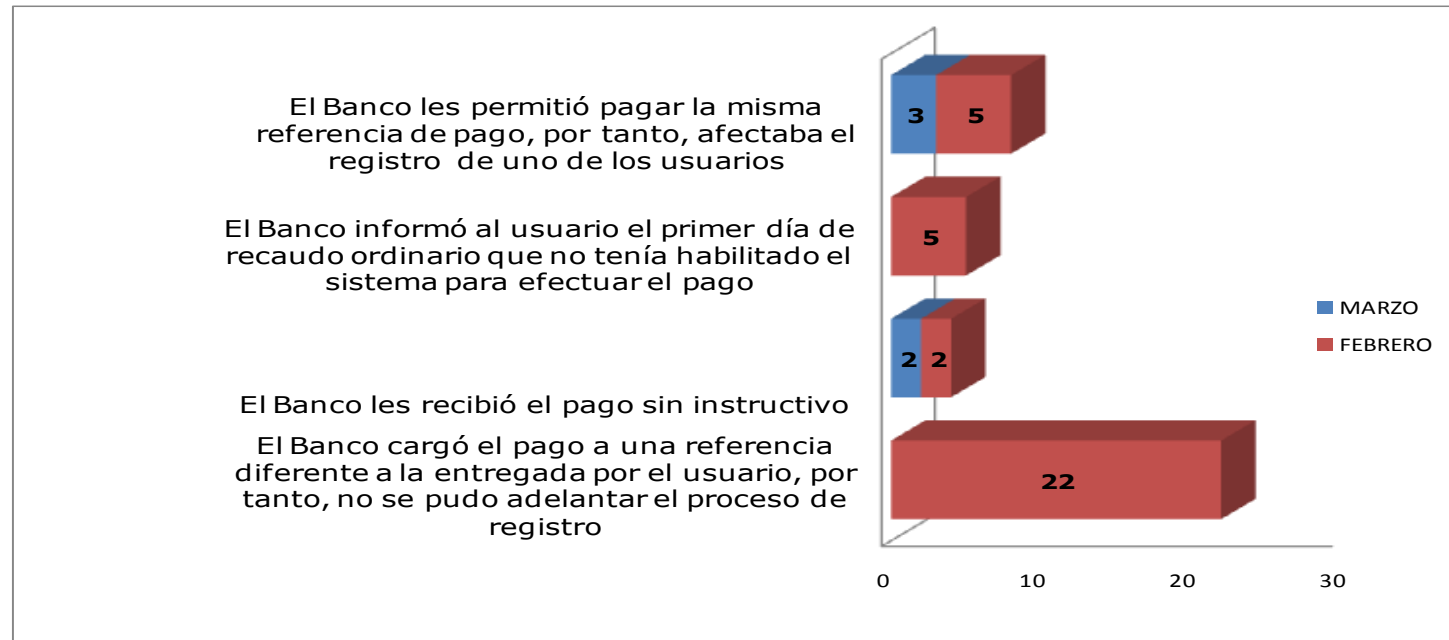


La oportunidad comparada con el año anterior, aumentó en un punto porcentual pasando de 95% a 96% en el 2012. Los canales que presentaron un mayor incremento en el porcentaje de oportunidad son Atención escrita y Atención telefónica con un incremento del 5%.

ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

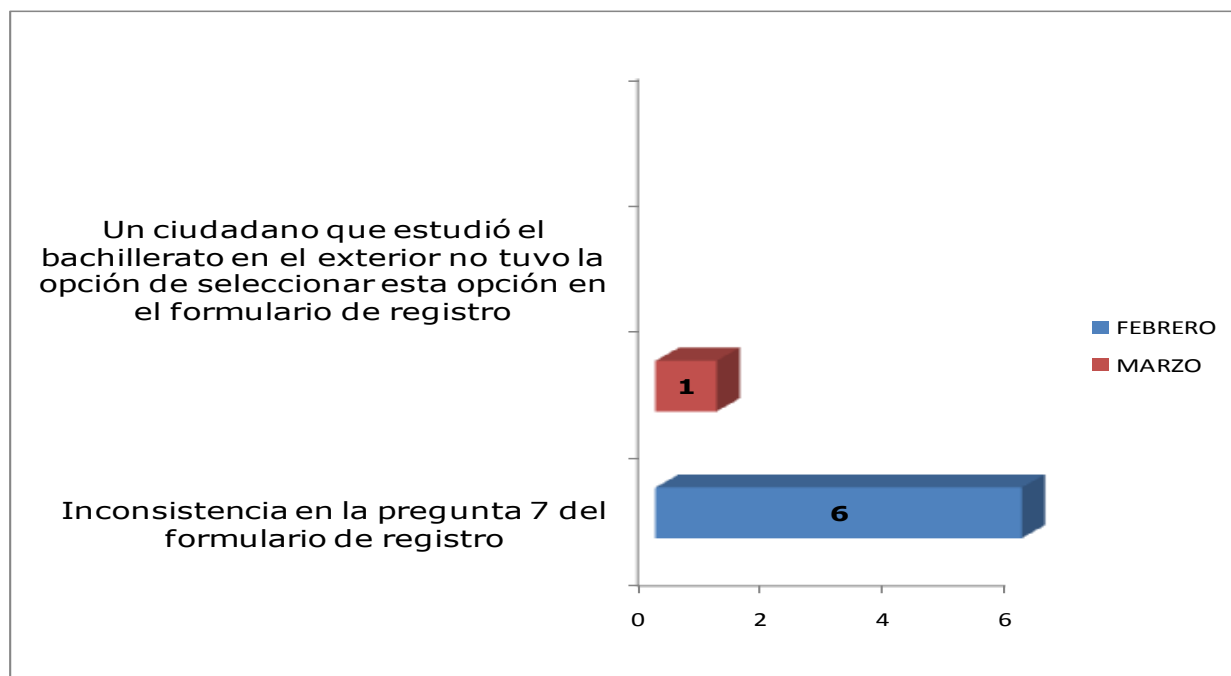


TIPOLOGÍAS: PROCESO RECAUDO



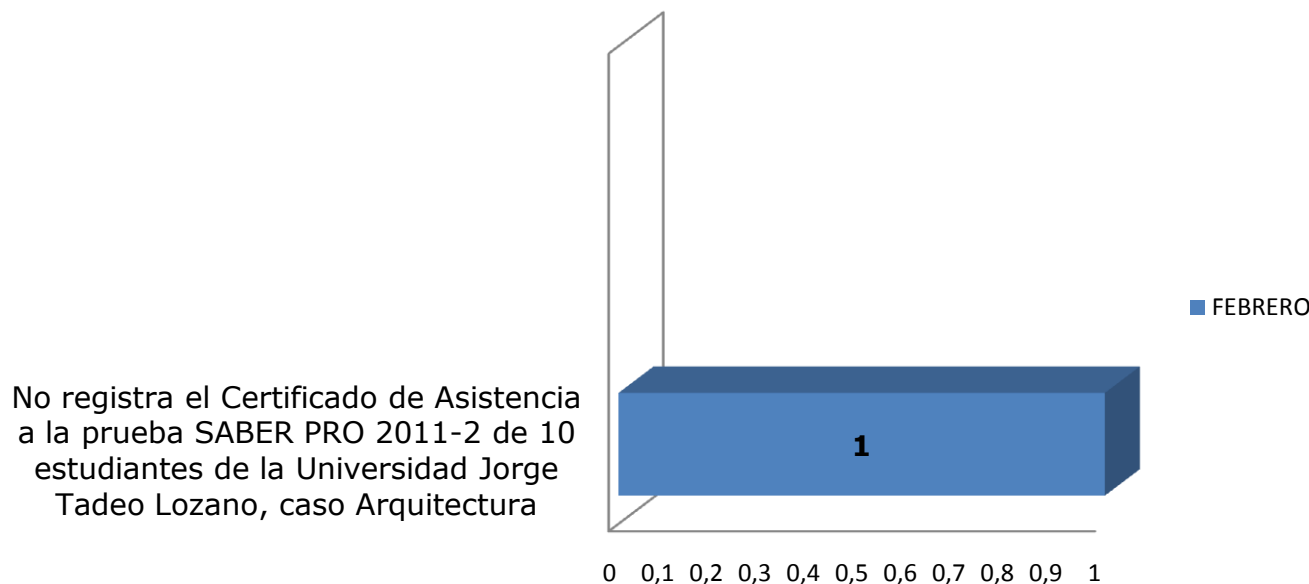
Sin excepción, todas las personas o instituciones afectadas por los errores del Banco recibieron del ICFES la solución requerida para finalizar exitosamente su inscripción al examen.

TIPOLOGÍAS: PROCESO REGISTRO



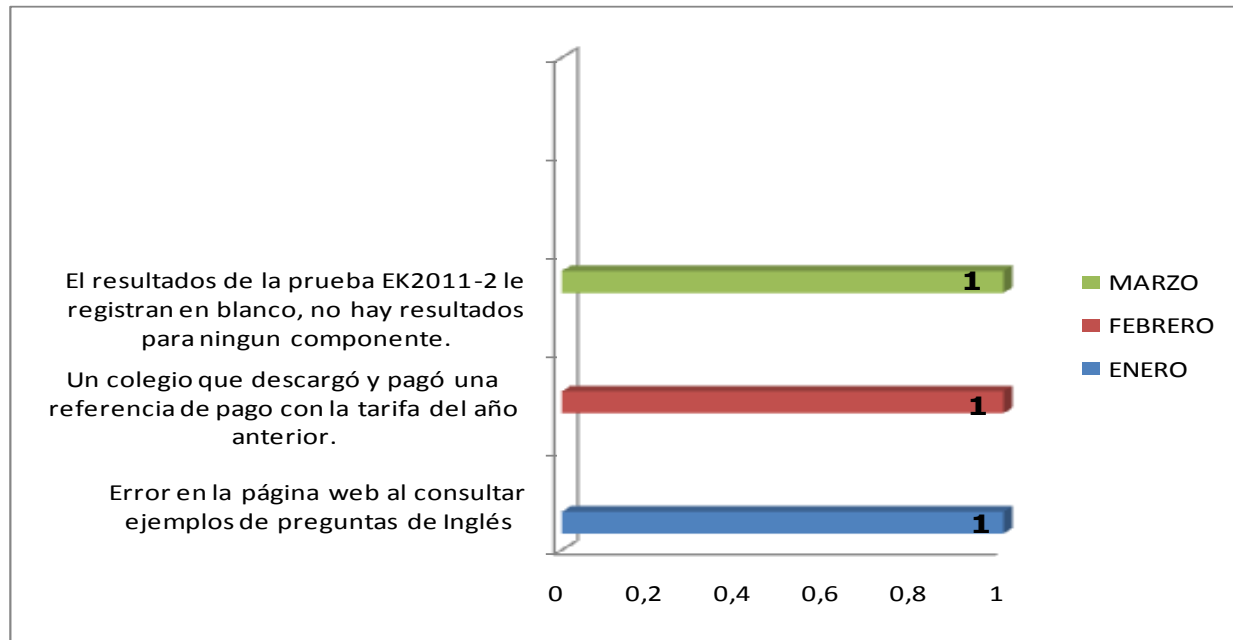
Las inconsistencias que se presentaron fueron solucionadas antes del cierre de la convocatoria.

TIPOLOGÍAS: PROCESO APLICACIÓN



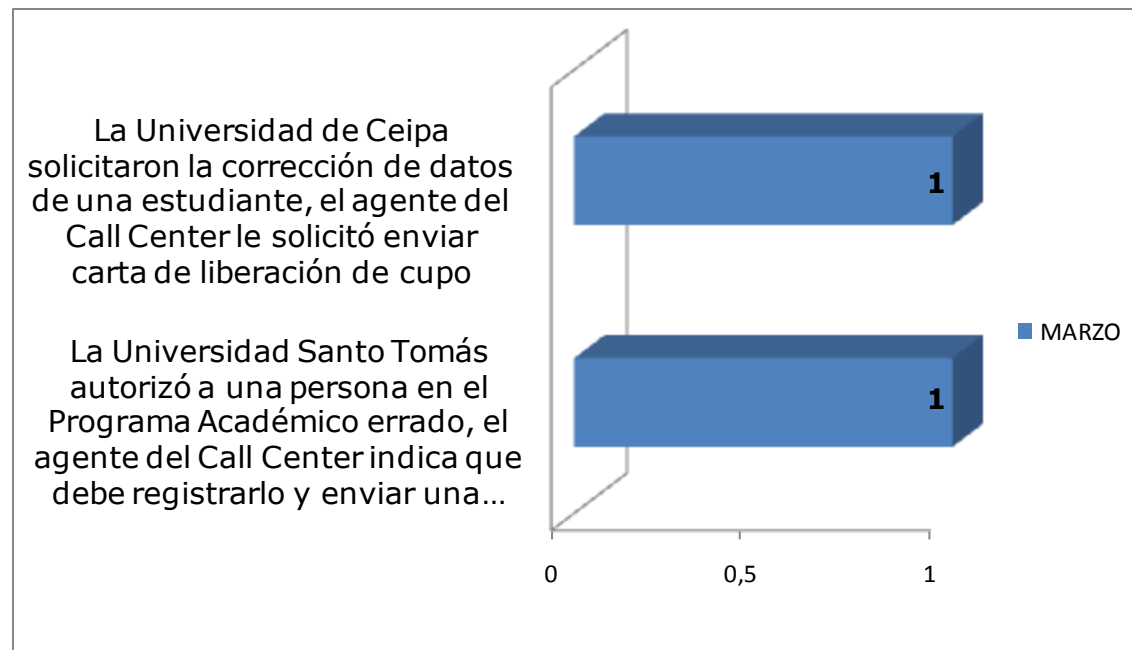
Es pertinente señalar, que en los meses de enero y marzo no hubo ninguna Queja o Reclamo procedente, ya que de las PQR recibidas después de la fecha de aplicación de las pruebas del 15 de Abril, se direccionaron a la Subdirección de Aplicación de Instrumentos para que verificara el debido cumplimiento de los protocolos de aplicación, sin hallar ninguna novedad.

TIPOLOGÍAS: PROCESO TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN



Antes de finalizar cada uno de los meses, se corrigieron las inconsistencias en la información.

TIPOLOGÍAS: GESTIÓN DE SERVICIO



Después de darle la solución correcta a cada caso, se realizó la auditoría de las llamadas y la retroalimentación con los asesores. Así mismo, se planteó un taller de análisis de casos como medida preventiva.