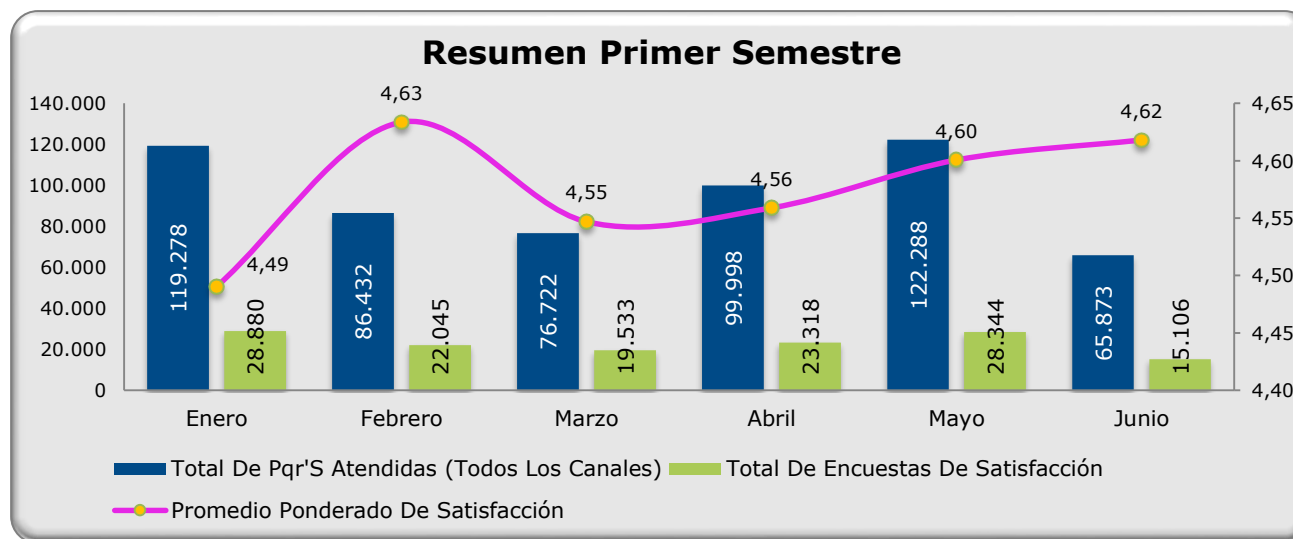




Informe primer
semestre de PQR'S
2016

Estadísticas de PQR'S

Mes	Total de Pqr's Atendidas (Todos Los Canales)	Total de Encuestas de Satisfacción	Promedio Ponderado de Satisfacción	Promedio Ponderado de Oportunidad
Enero	119.278	28.880	4,49	95%
Febrero	86.432	22.045	4,63	99%
Marzo	76.722	19.533	4,55	99%
Abril	99.998	23.318	4,56	93%
Mayo	122.288	28.344	4,60	96%
Junio	65.873	15.106	4,62	99%
Total	570.591	137.226	4,57	96,5%



Estadísticas de PQR'S

Para el primer semestre del año 2016 recibimos 570.591 solicitudes, de las cuales obtuvimos 137.226 encuestas de satisfacción, es decir un 24% de participación por parte de los ciudadanos, alcanzando así una nota de 4.57 en una escala de 1 a 5. Esto nos permite evidenciar la buena percepción que generamos a los ciudadanos por nuestra prestación de servicio.

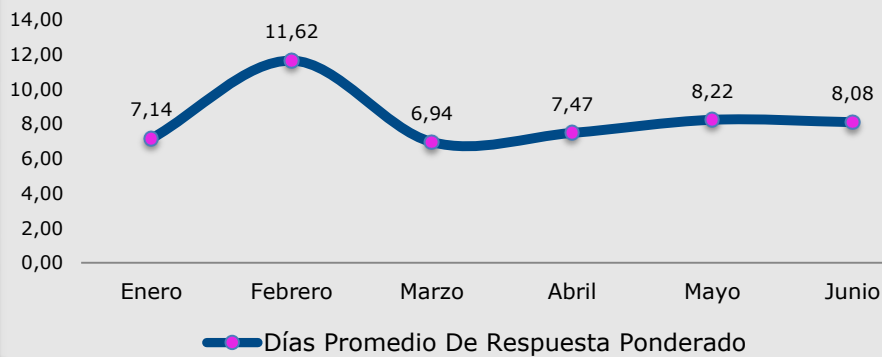
Es pertinente señalar que el indicador de oportunidad se obtiene a través de un promedio ponderado, con el fin de resaltar los canales que reciben un mayor número de consultas, teniendo en cuenta que no en todos se brinda respuesta en tiempos definidos por términos de ley. Esto para el caso de los canales telefónico y electrónico.



Tiempo Promedio de Respuesta

Mes	Días Promedio de Respuesta Comunicaciones Escritas	Días Promedio de Respuesta Servicios Asociados a Trámites	Días Promedio de Respuesta Ponderado
Enero	7,2	6,7	7,14
Febrero	12,3	7,9	11,62
Marzo	7,0	6,5	6,94
Abril	8,2	3,9	7,47
Mayo	8,8	4,4	8,22
Junio	9,2	6,6	8,08
TOTAL	8,8	6,0	8,0

Promedio de Días de Respuesta



En el mes de febrero las Instituciones Educativas de calendario B realizaron su proceso de inscripción a las pruebas Saber 11 y Pre Saber por primera vez en la plataforma PRISMA.

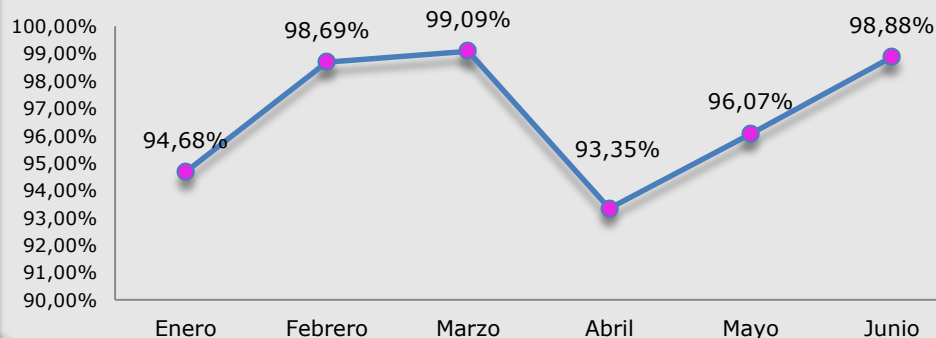


Indicador de Oportunidad por Canal

% Cumplimiento Niveles de Oportunidad

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Promedio Ponderado
Telefónico Jurídico	94,7%	98,7%	99,1%	89,2%	96,0%	99,2%	96,2%
Telefónico Natural	88,7%	97,8%	97,1%	97,3%	92,0%	99,7%	95,4%
Chat	91,5%	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,3%
Sistema de Preguntas Frecuentes	98,8%	100,0%	99,7%	100,0%	99,8%	100,0%	99,7%
Ventanilla	97,8%	97,6%	97,7%	97,2%	92,7%	98,6%	96,9%
Comunicaciones Escritas	99,8%	99,7%	99,9%	99,8%	98,2%	97,5%	99,1%
Servicios Asociados a Trámites	98,7%	98,7%	99,6%	99,2%	98,0%	91,0%	97,5%
Total	94,68%	98,69%	99,09%	93,35%	96,07%	98,88%	96,55%

Histórico Nivel de Oportunidad



Es pertinente señalar que el indicador de oportunidad busca mostrar la eficiencia y cumplimiento de la métricas de nuestros canales de atención, sin embargo no todos cuentan con términos de ley, esto para el caso de los canales telefónico y electrónico.

