Icfes

Información Pública Clasificada

IV Informe trimestral de PQRSD

Unidad de Atención al Ciudadano

Introducción

El informe describe el comportamiento de interacciones para el cuarto trimestre del año 2024, en el cual refleja las cifras comparativos, temas de impacto, indicador de satisfacción del centro de contacto.

Por otro lado, se detallará la cantidad de interacciones del año, las actividades para mitigar las quejas y reclamos..

Tabla de contenido

Cifras

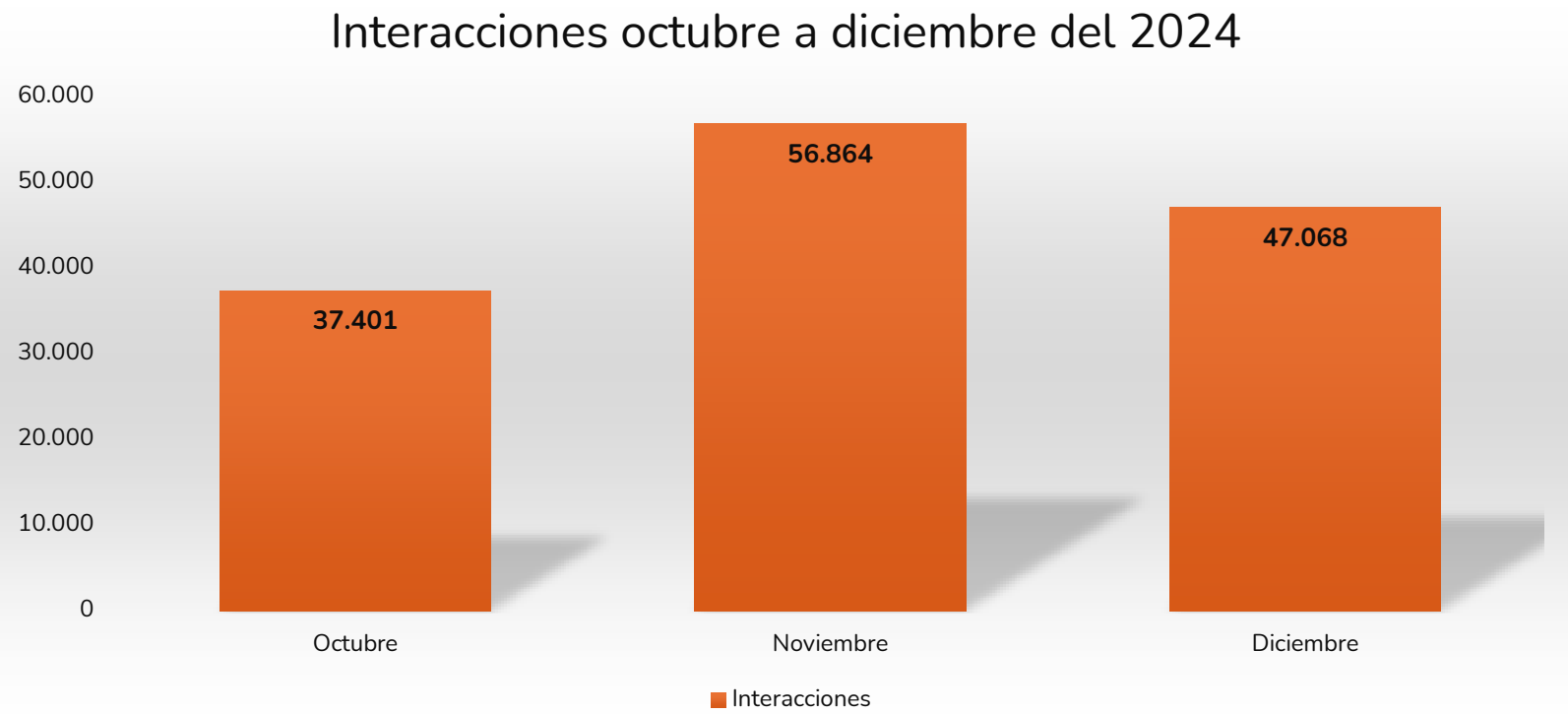
Quejas y Reclamos

Indicador de Satisfacción

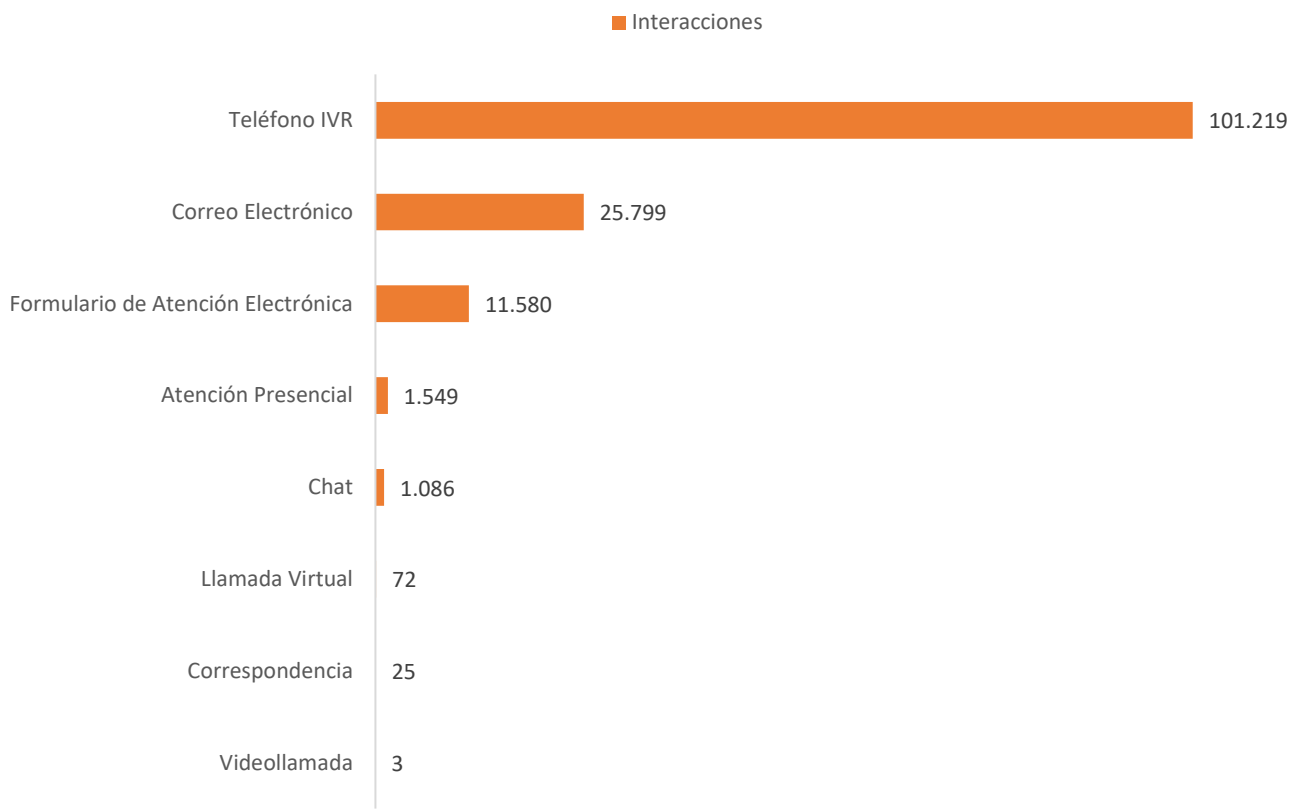
Conclusiones

01. Cifras

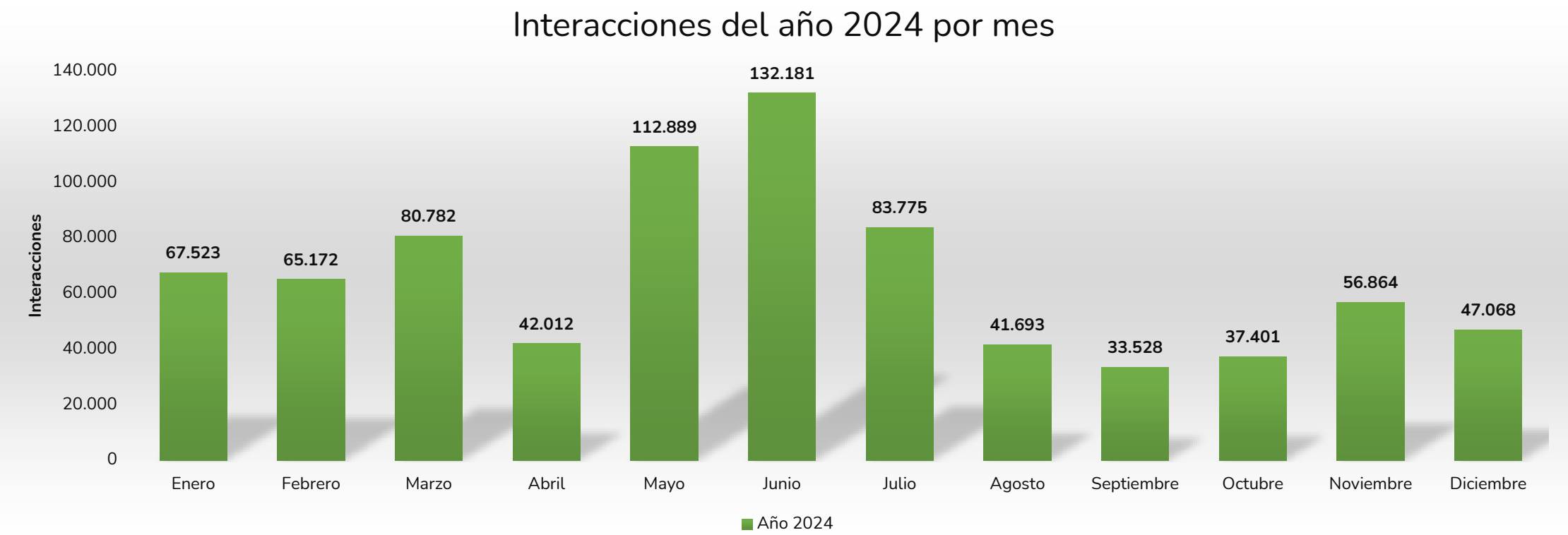
Interacciones recibidas IV trimestre



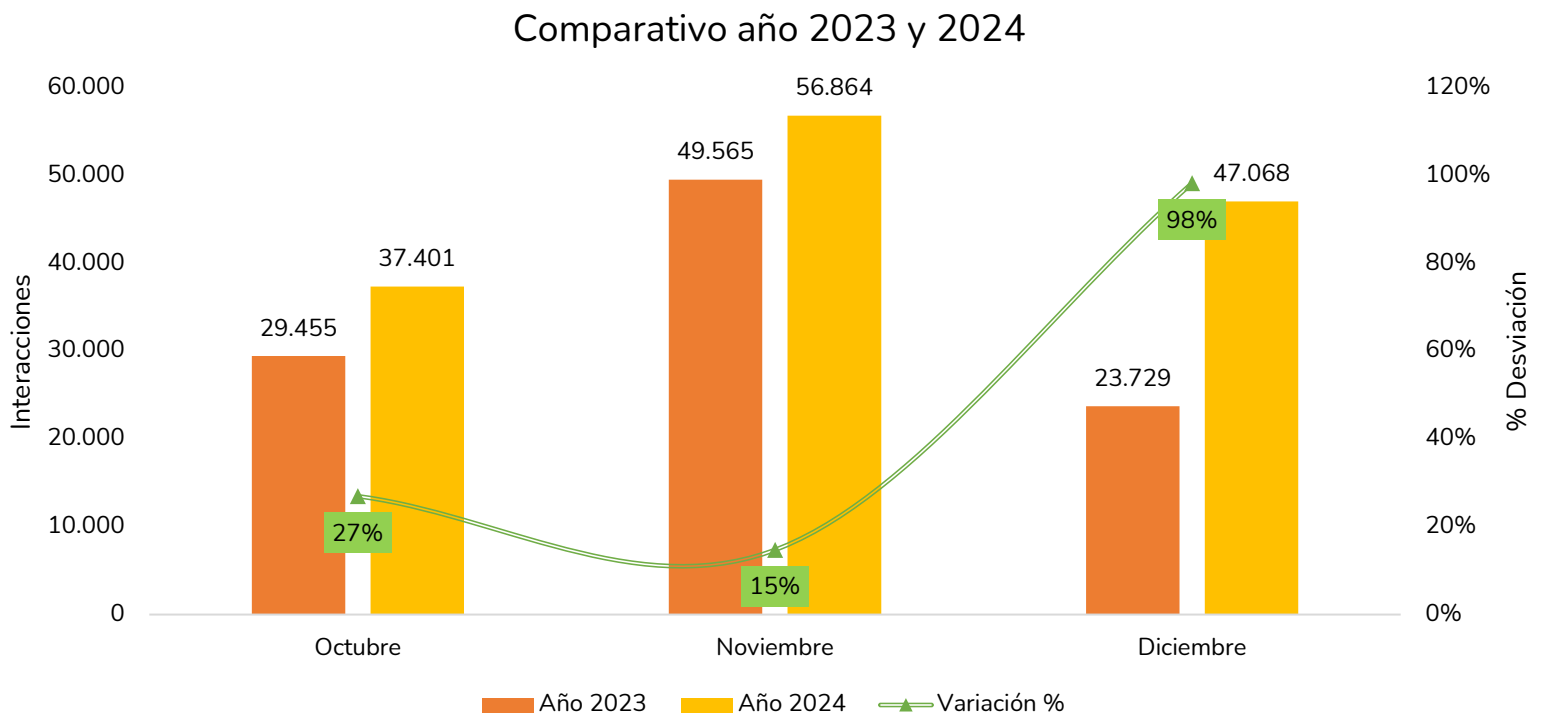
Interacciones por canal



Interacciones recibidas año 2024

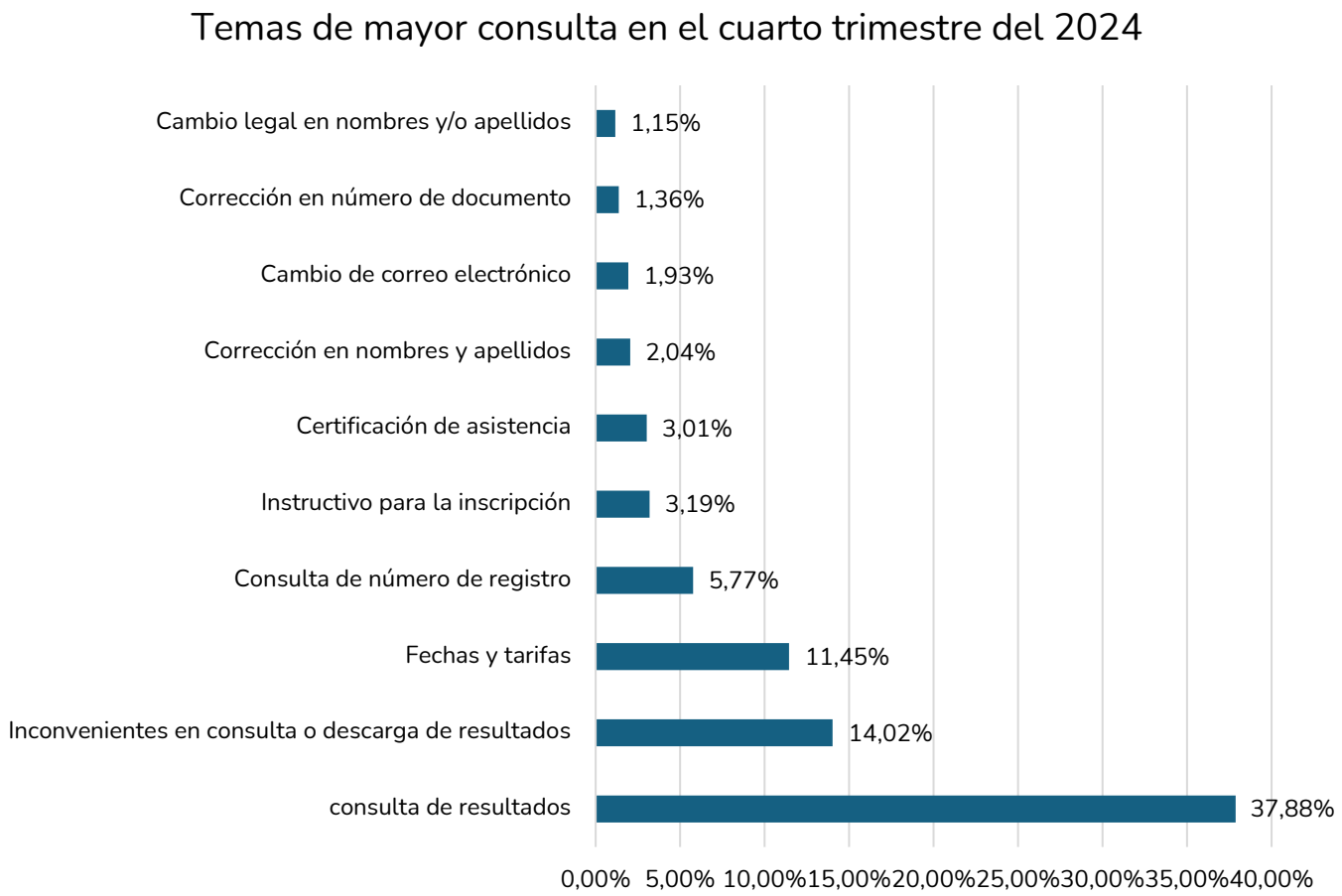


Comparativo año 2023 - 2024



Para la actual vigencia, las interacciones aumentaron un 98% frente al año 2023.

Temas de mayor consulta

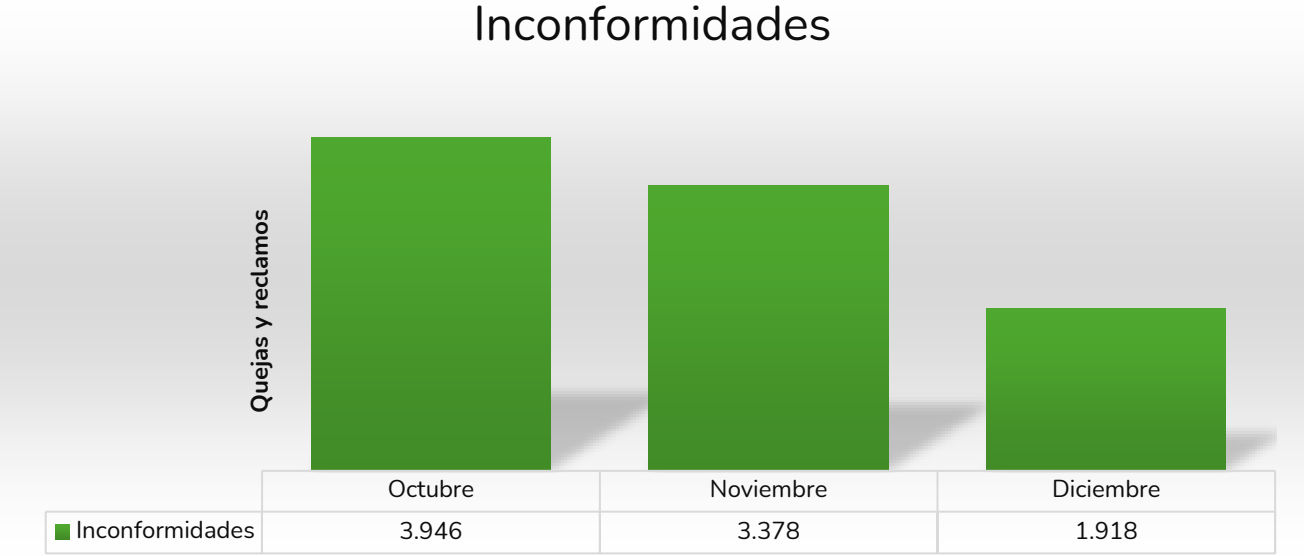


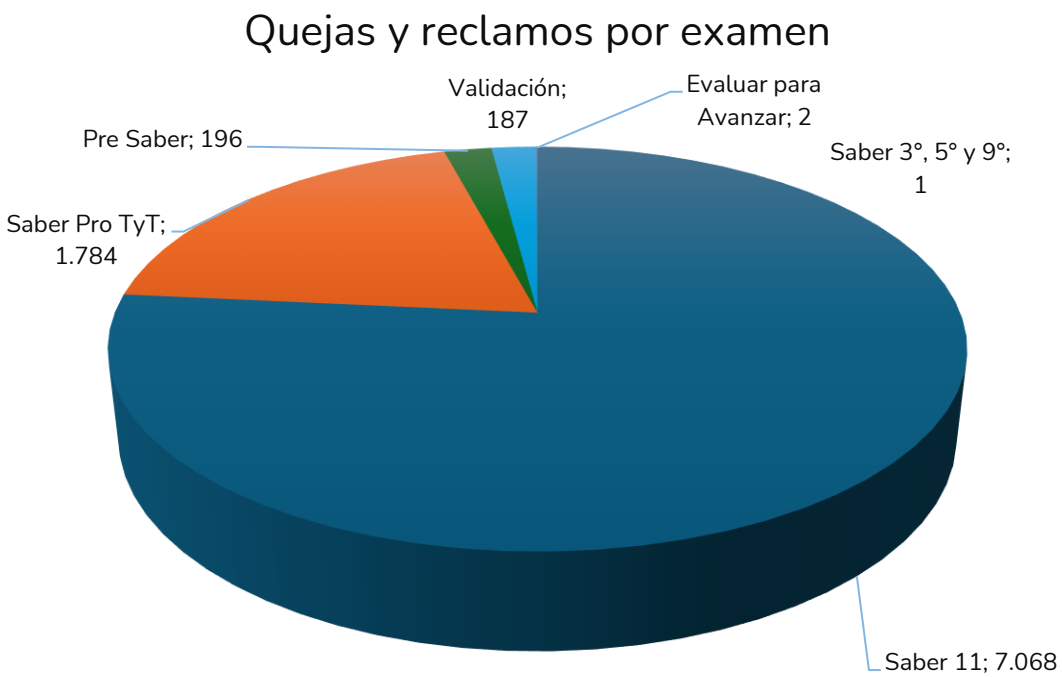
El tema de mayor consulta de la ciudadanía, esta relacionado con la descarga y consulta de los resultados, esta tipología participa con un 37,9% del total de las interacciones del trimestre.

02. Quejas y Reclamos

Quejas y reclamos

Para el período evaluado la Entidad recibió 9.242 inconformidades. La consulta de resultados del Examen Saber 11 es la tipología de mayor reclamación por parte de la ciudadanía.





Principales inconformidades

Inconveniente en la descarga de resultados

Problema: Desde la página institucional, no es posible descargar los resultados.

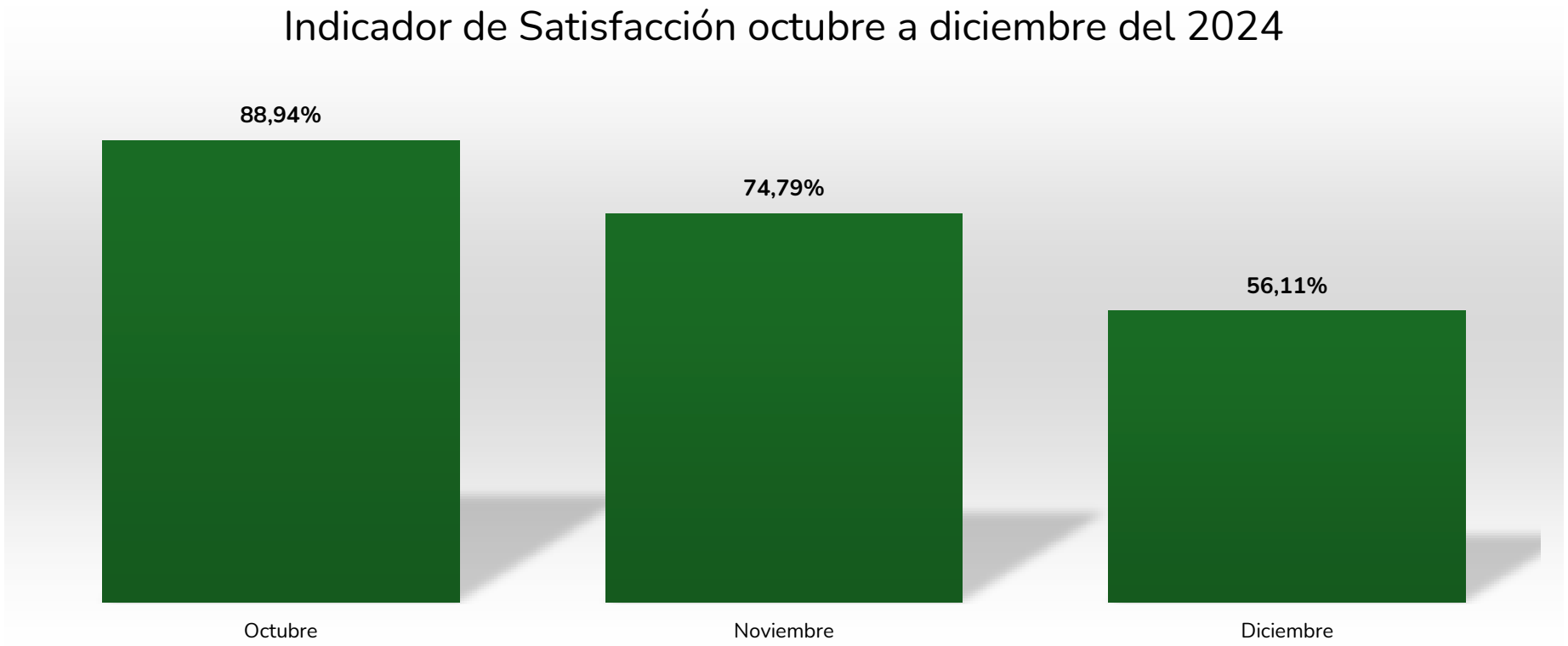
Detalle del problema: La entidad viene adelantando un proceso de actualización y mejora para la consulta de resultados, por la cual en momentos crea la indisponibilidad del servicio..

Solución: La Entidad publicó vistas de consulta de resultados por período y examen de manera gradual en el portal. De igual forma se ejecutaron envíos masivos con la información del ciudadano para que logrará descargar el pdf de sus resultados.

03. Indicador de Satisfacción

Indicador de satisfacción

Para el período evaluado, la Entidad logró un indicador promedio de 73,28%.



04. Conclusiones

Conclusiones

En el cuarto trimestre del año 2024, la Entidad recibió 141,4323 interacciones

El número de interacciones aumento en un 98% comparado con el mismo período del año 2023.

El tema de mayor impacto es el inconveniente en la descarga de resultados.

Durante esta vigencia hubo una reducción de inconformidades frente al tercer trimestre del año 2023.