



Informe PQRSD

**II Trimestre 2025
(Abril - Junio)**

**Unidad de Atención al Ciudadano
Secretaría General**

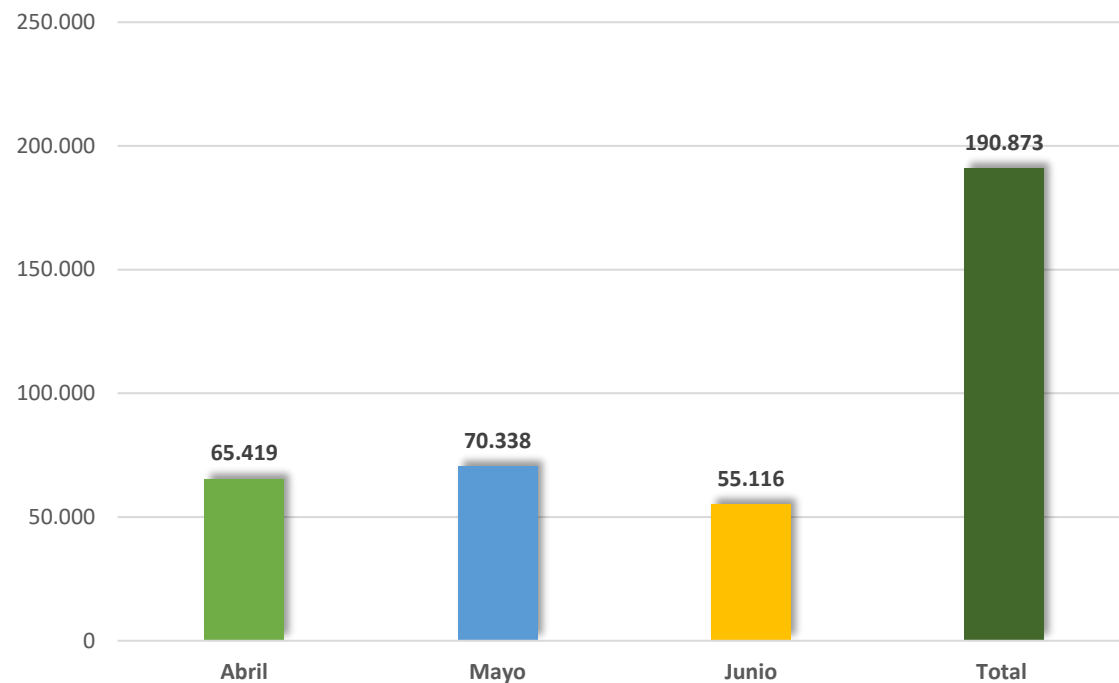
1. Introducción

El presente Informe trimestral de PQRSD correspondiente al periodo del 1 de abril al 30 de junio de 2025, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11, literal h de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones”*, y, al artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, el cual la reglamenta parcialmente.

En este documento se analiza el número de PQRSDF recibidas durante el II trimestre de 2025, a través de cada uno de los canales de atención habilitados por la entidad, con el fin de realizar un análisis en cuanto a la gestión, control y seguimiento de estas; así como del resultado de la encuesta de satisfacción de usuarios, en este periodo.

2. Cifras

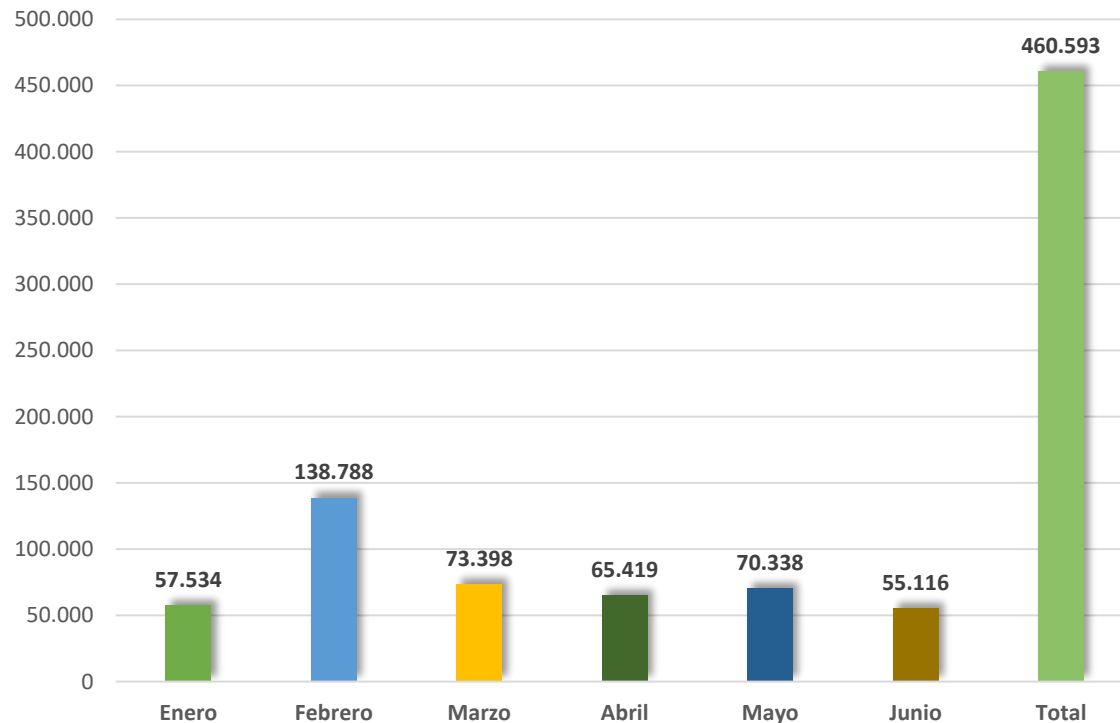
2. Interacciones recibidas en el trimestre



Durante el II trimestre de 2025, el instituto recibió 190.873 interacciones a través de los diferentes canales de atención.

La distribución mensual muestra que abril representó el 34,27%, mayo el 36,85%, y junio el 28,87%.

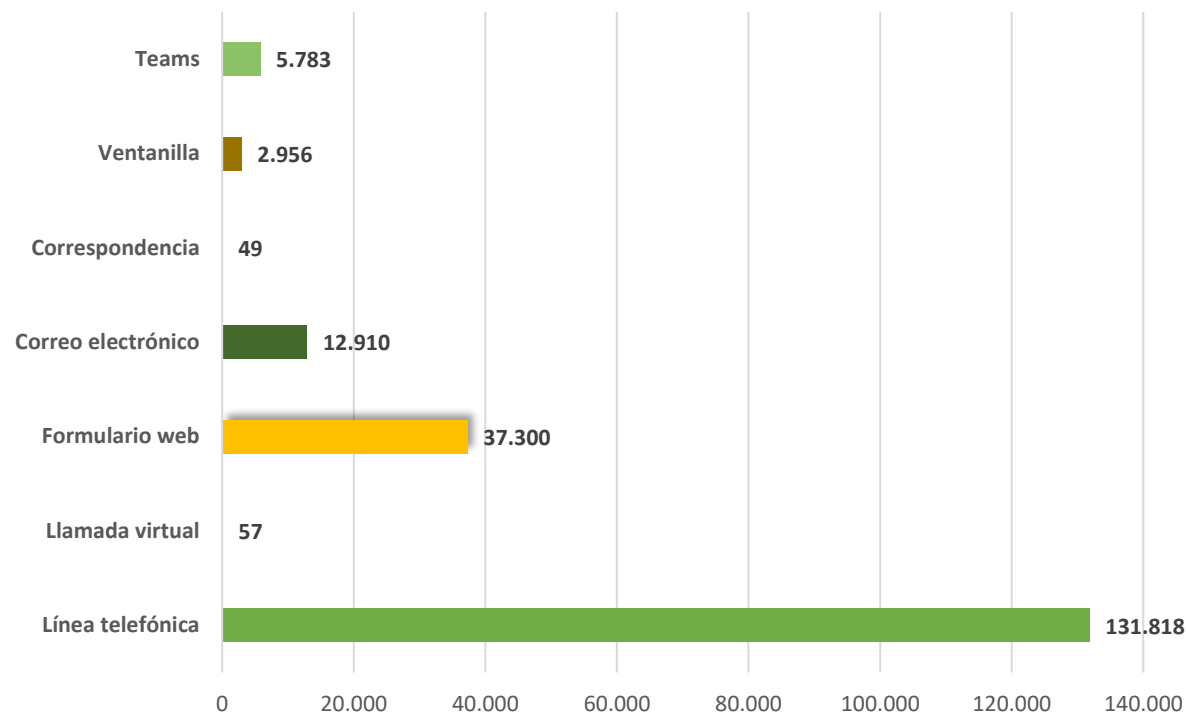
2. Interacciones recibidas en 2025



En el I y II trimestre de 2025, el instituto recibió 460.593 interacciones a través de los diferentes canales de atención.

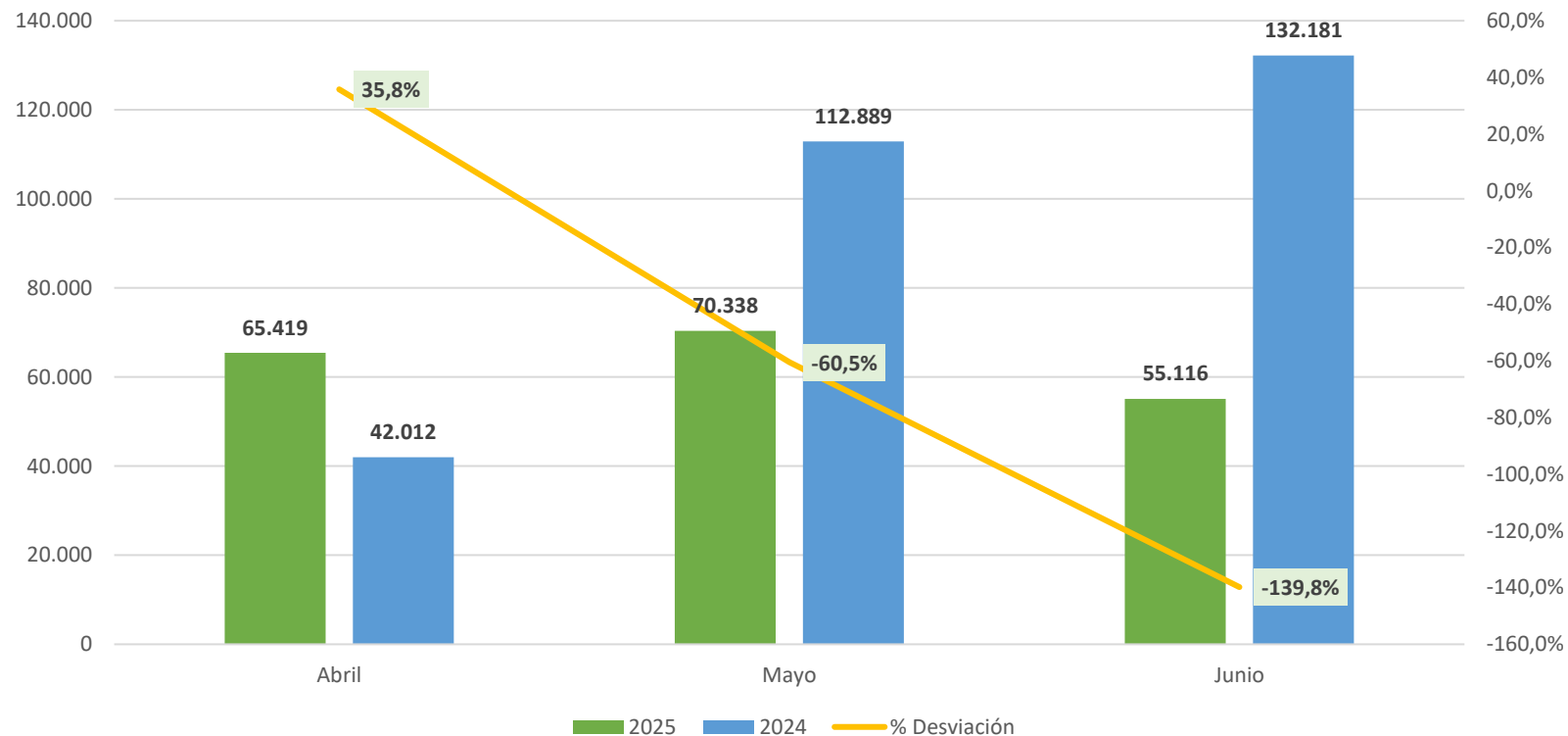
La distribución mensual muestra que febrero fue el mes de mayor interacción con el 30,13%.

Interacciones recibidas por canal



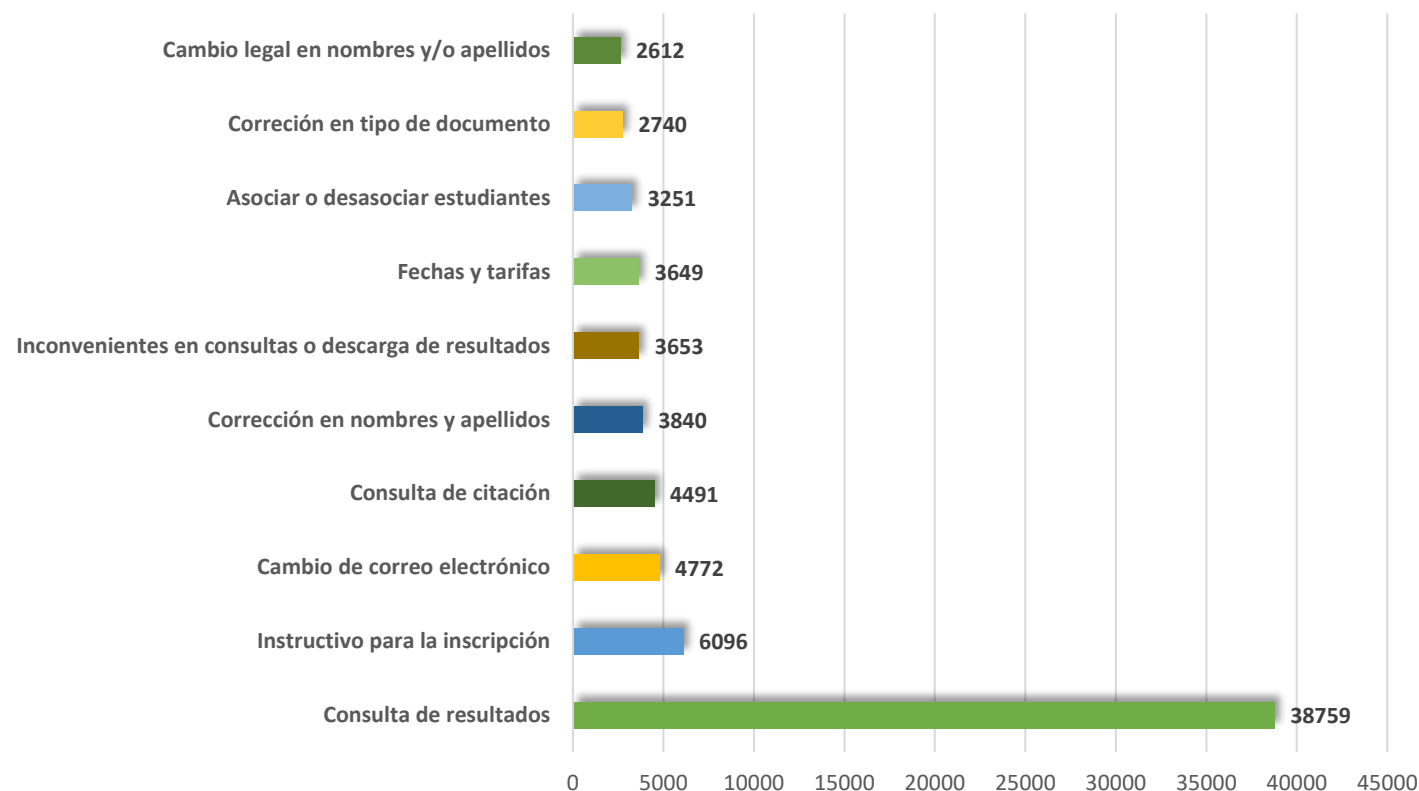
Entre abril y junio de 2025, la mayoría de los usuarios prefirieron realizar sus solicitudes a través de la línea telefónica nacional, por medio del cual se recibió el 69,06% de las interacciones. En segundo lugar, el formulario de PQRSDf disponible en el portal institucional concentró el 19,54% de las solicitudes.

Comparativo año 2024 - 2025



En comparación con el mismo trimestre de 2024, se observa una variación con el número de interacciones, destacándose el mes de junio con mayor desviación.

Temas de mayor consulta

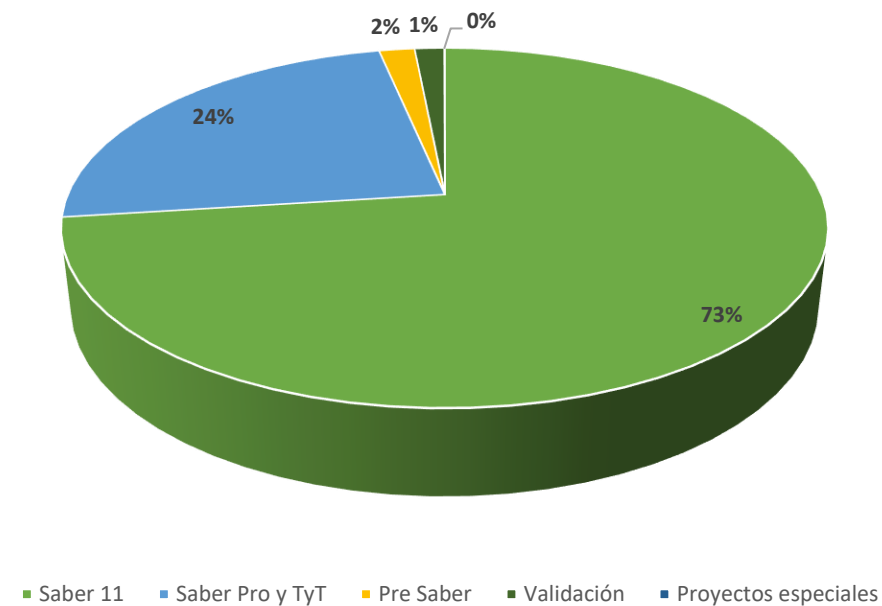
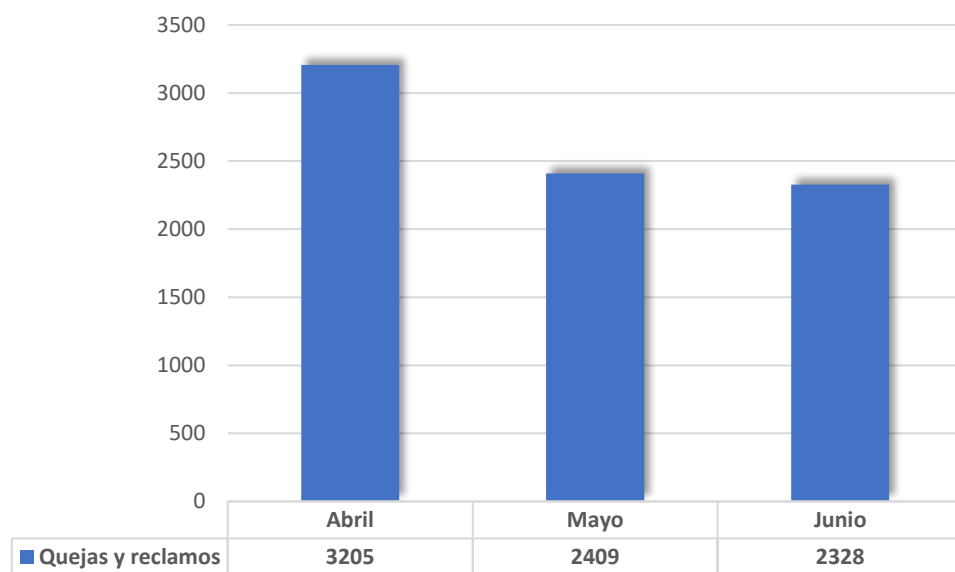


Durante el II trimestre de 2025, uno de los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía, correspondieron a consulta de resultados con el 34,42%.

3. Quejas y reclamos

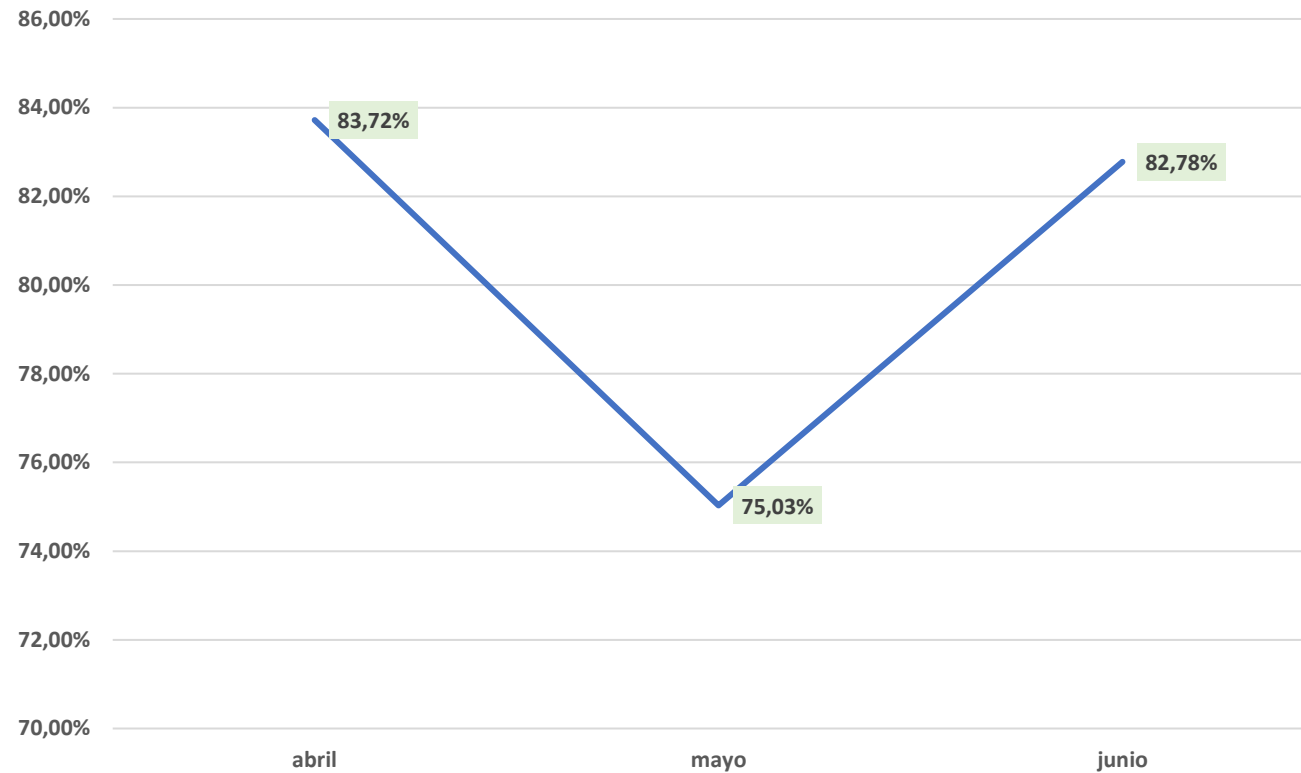
Quejas y reclamos

Durante el período evaluado, la entidad recibió un total de **7.942** quejas y reclamos, la mayoría de los inconvenientes estuvieron relacionados con la consulta o descarga de resultados.



3. Indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción



Durante el II trimestre el indicador de satisfacción obtenido a través de los diferentes canales fue de **80,51%**.

Indicador de satisfacción

Durante el período evaluado se realizaron las siguientes actividades para mejorar la experiencia del ciudadano:

- Implementación de Consulta SNP a través de IVR transaccional
- Actualización de información de interés en el IVR
- Salas de Teams para acompañamiento
- Estrategia Somos Servicio que sigue ampliando el conocimiento a nuestros funcionarios
- Acompañamiento para Cierre Masivo de PQRSDF
- Acompañamiento a Secretarías de Educación en el proceso de la prueba Saber 11
- Acompañamiento Saber Pro y TyT Primer Semestre 2025
- Mesas de trabajo y apoyo con las áreas del Instituto
- Gestión Integral de Canales de Atención
- Gestión de Lineamientos Institucionales

4. Conclusiones

Conclusiones

Durante el segundo trimestre, el Instituto recibió 190.873 interacciones.

El mes con el mayor número de interacciones fue mayo con 70.338

La tipología de mayor consulta son resultados.

7.942 Interacciones fueron clasificadas como quejas y reclamos.

El indicador de satisfacción durante el trimestre fue de 80,51%