



Informe PQRSD

I Trimestre 2026

Unidad de Atención al Ciudadano

1. Introducción

El presente documento analiza el número de PQRSDf recibidas durante el primer trimestre de 2026 a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad. Su propósito es evaluar la gestión, el control y el seguimiento de estas solicitudes, así como presentar los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios, identificar los temas de mayor recurrencia y analizar el comportamiento de las quejas y los reclamos recibidos.

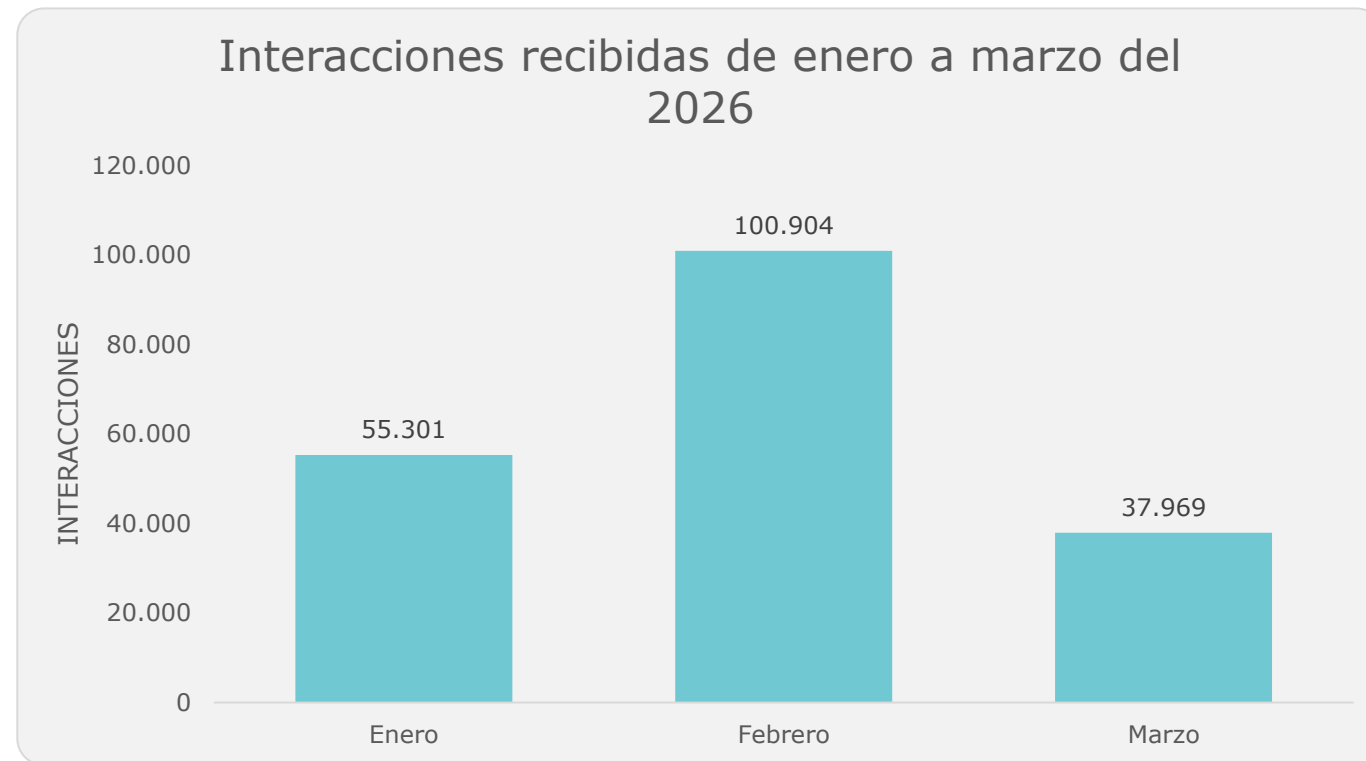
2. Cifras

2. Interacciones recibidas

El 51 % de las interacciones recibidas durante el período evaluado se concentró en el mes de febrero. Este comportamiento se relaciona con la finalización del proceso de registro para el calendario B 2026 y el inicio del soporte para la inscripción a los exámenes Saber Pro y TyT 2026-1.

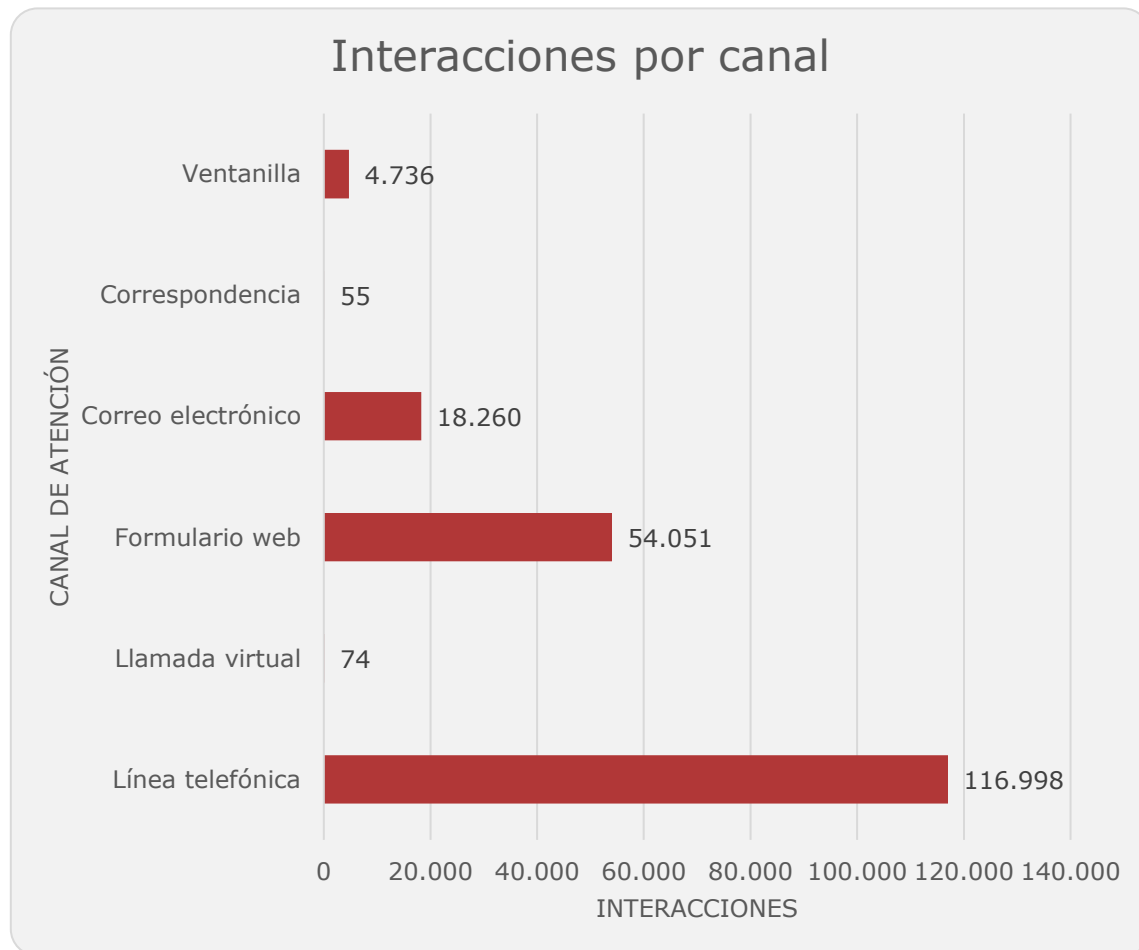
Entre los temas más recurrentes se destacan las solicitudes de corrección de datos personales y las consultas relacionadas con el proceso de registro a dichos exámenes.

Grafica 01: número de solicitudes recibidas por mes.



2. Interacciones recibidas por canal

Grafica 02: número de solicitudes recibidas canal de atención.

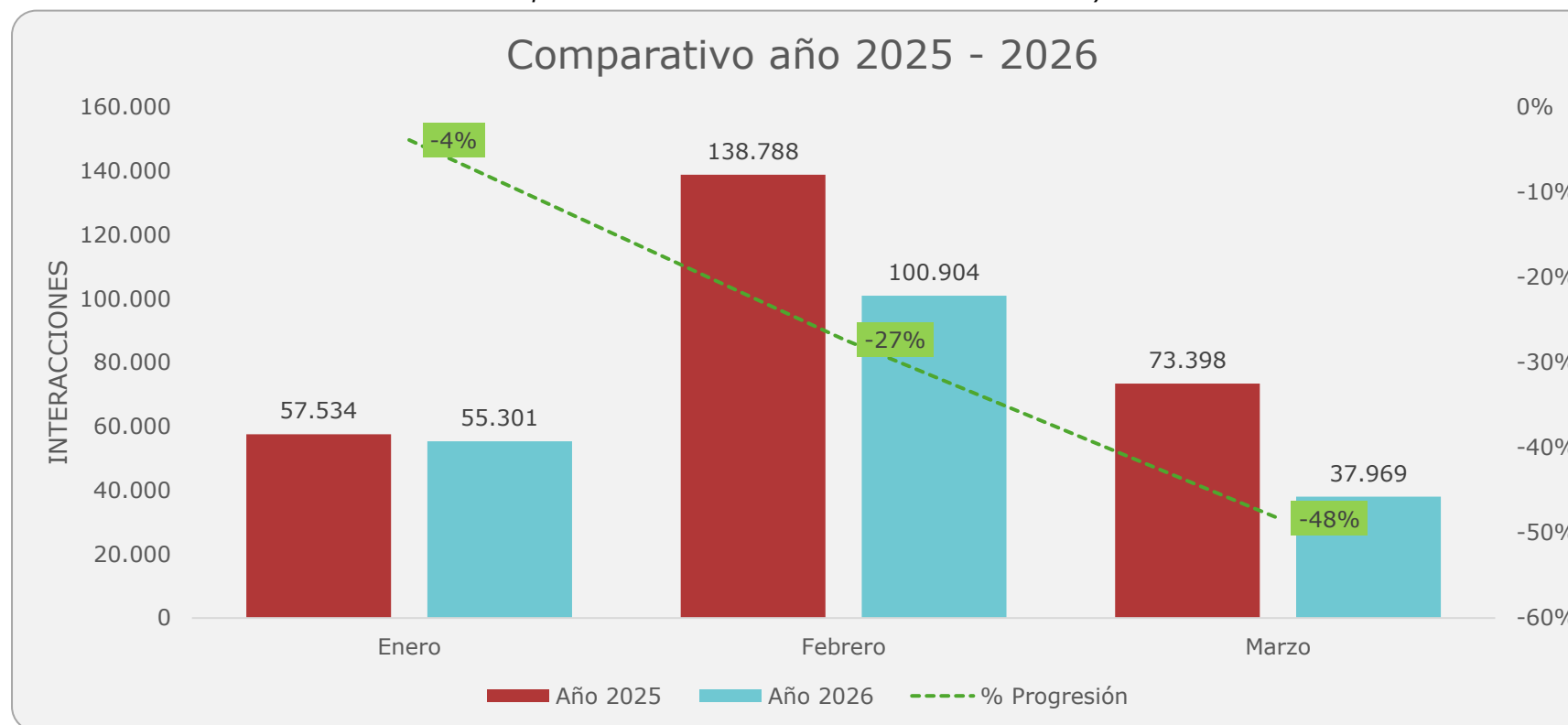


La línea de atención telefónica continúa siendo el canal preferido por la ciudadanía, al concentrar el 60,03 % de las interacciones recibidas durante el período evaluado. Le siguen las solicitudes radicadas a través del formulario web y del correo electrónico, que en conjunto representan el 37,2 % del total de interacciones registradas.

Comparativo año 2025 - 2026

En comparación con el mismo período de 2025, la Entidad registró una disminución del 71 % en el número de interacciones recibidas. El mes de marzo presentó la mayor reducción, siendo el período con la variación más significativa frente al año anterior.

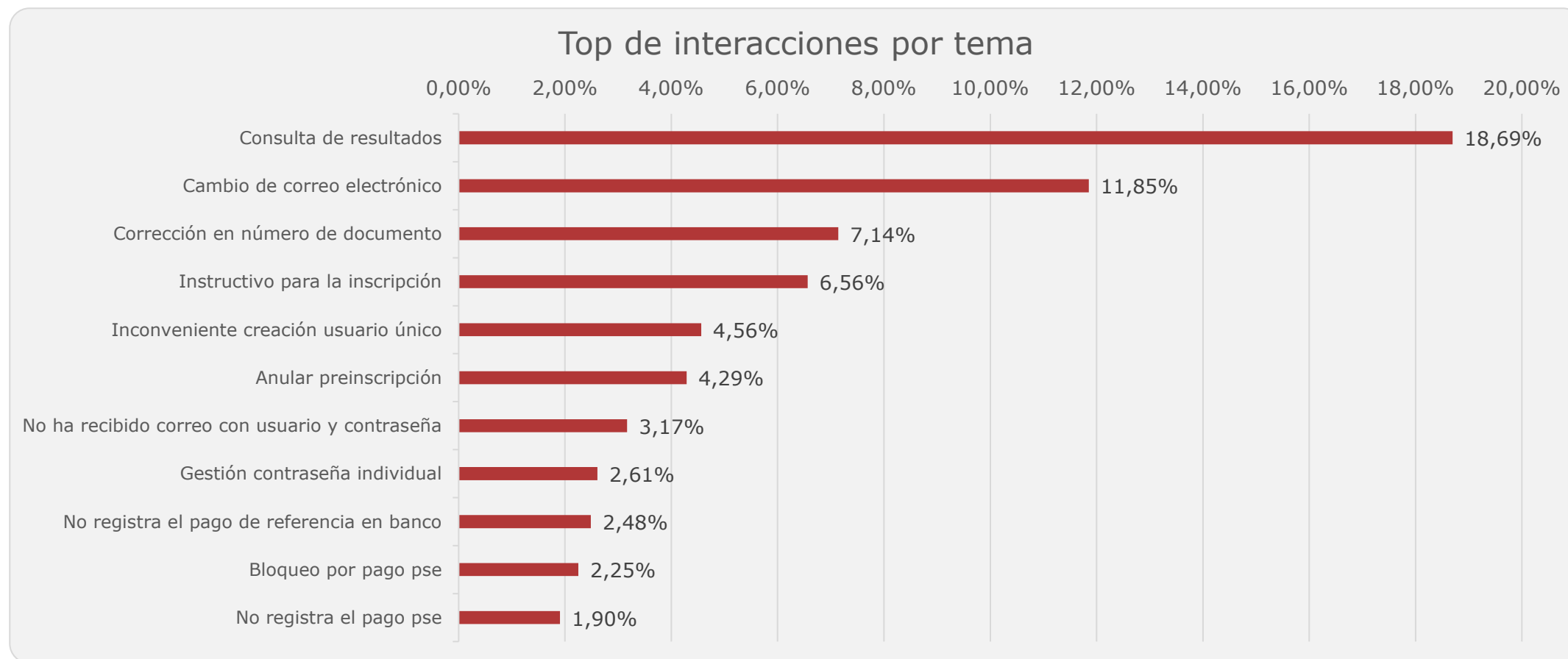
Grafica 03: Comparativo de interacciones recibidas año 2025 y 2026



Temas de mayor consulta

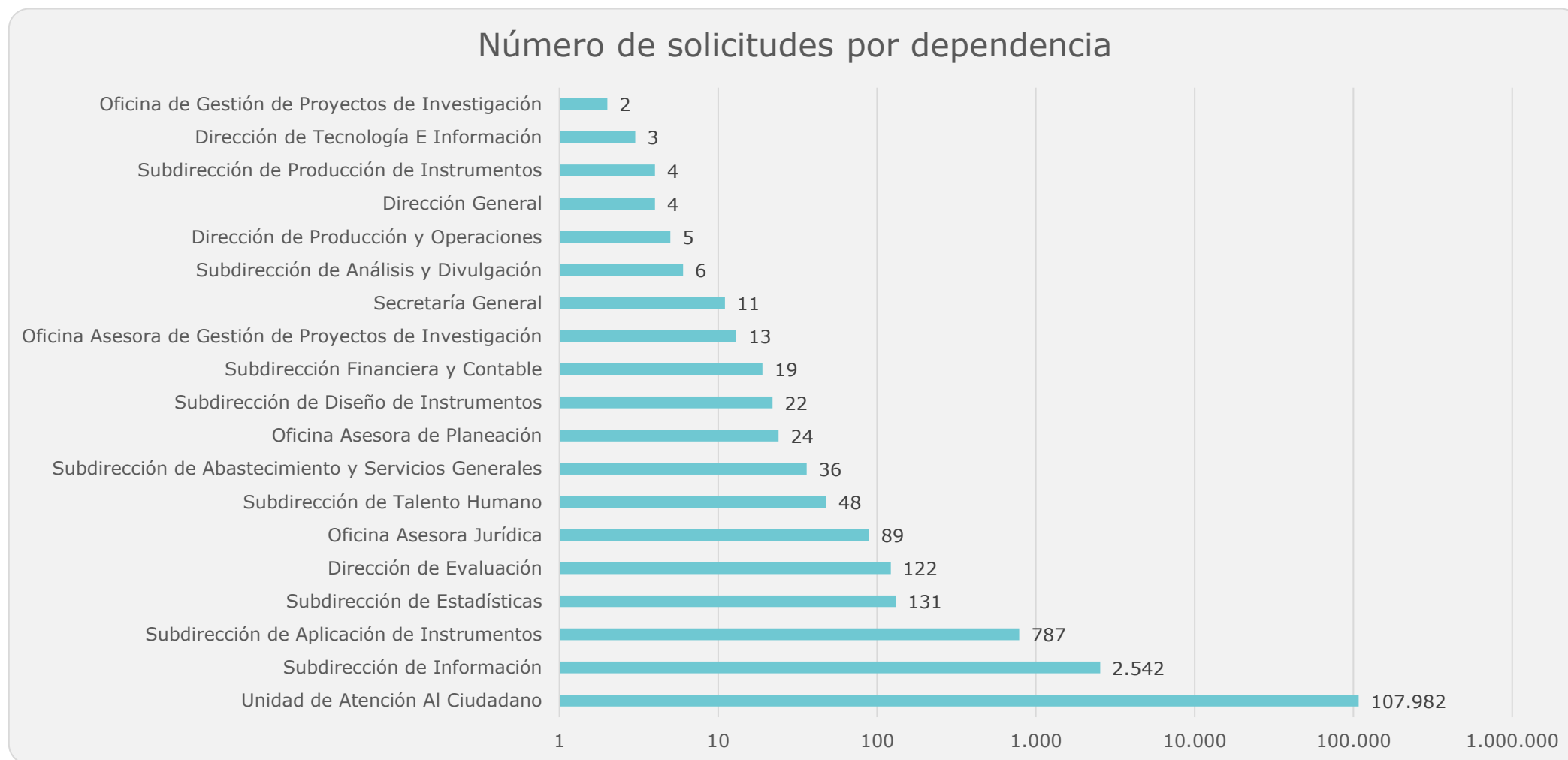
Los siguientes 11 temas representan el 65,5 % de temas de mayor consulta por nuestros grupos de interés de la Entidad.

Grafica 04: temas de mayor consulta en el primer trimestre del año.



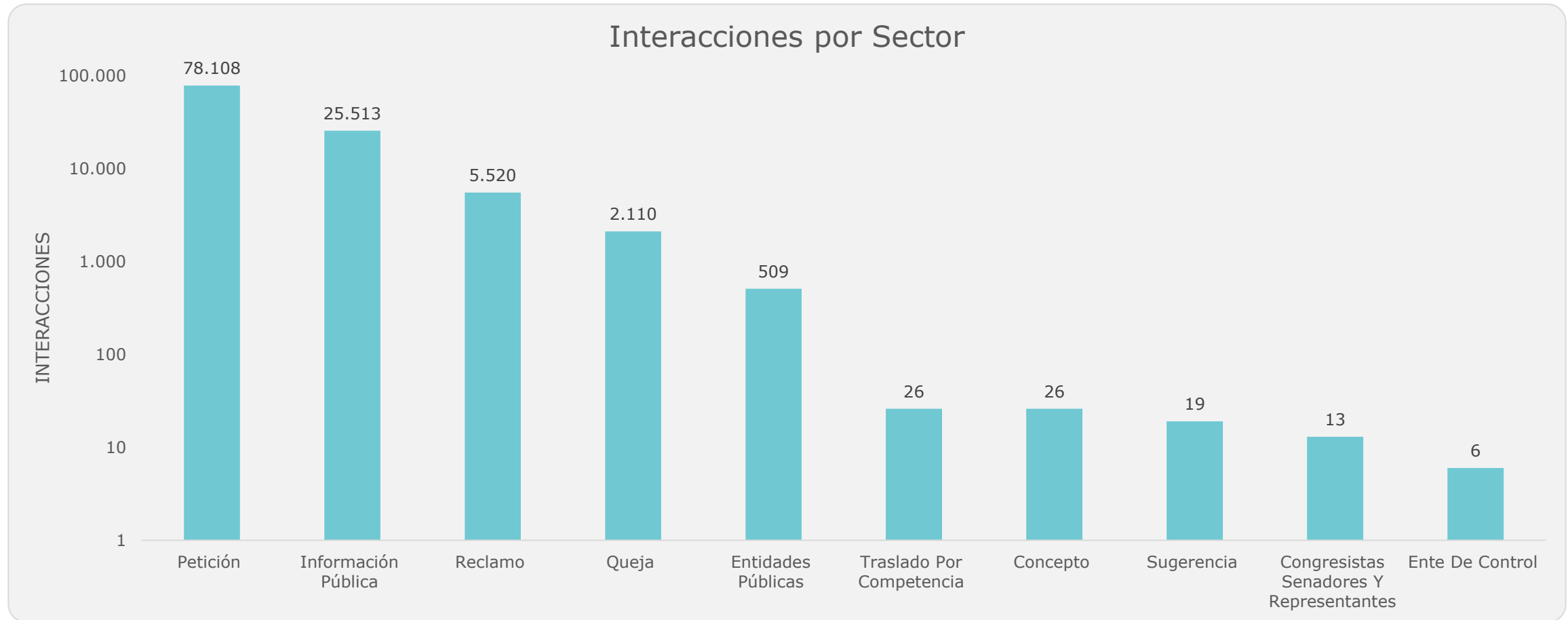
Interacciones por dependencia

Grafica 05: número de interacciones por dependencia.



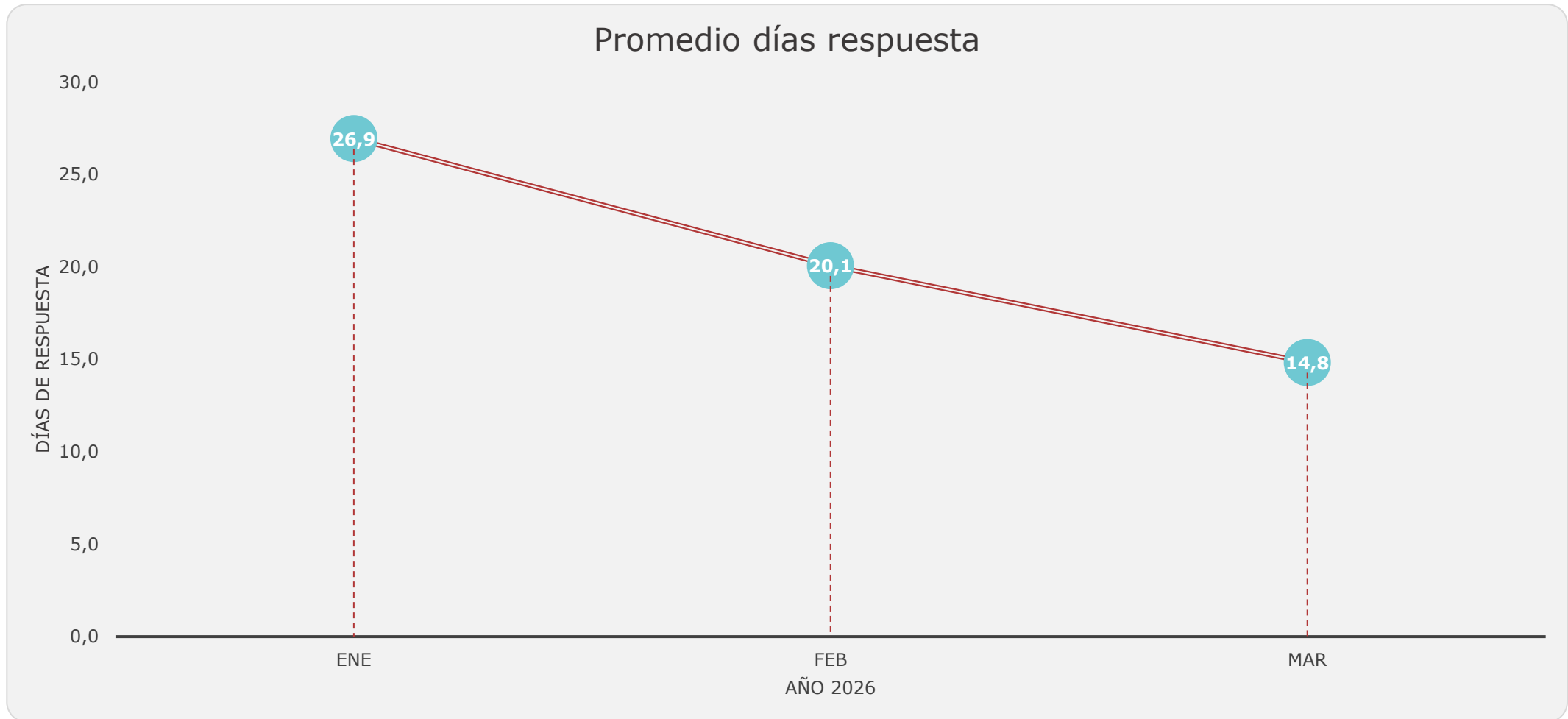
Interacciones por tipo de solicitud

Grafica 06: número de interacciones por tipo de solicitud.



Tiempos de respuesta

Grafica 07: Promedio de tiempos de respuesta a PQRSD en el primer trimestre.

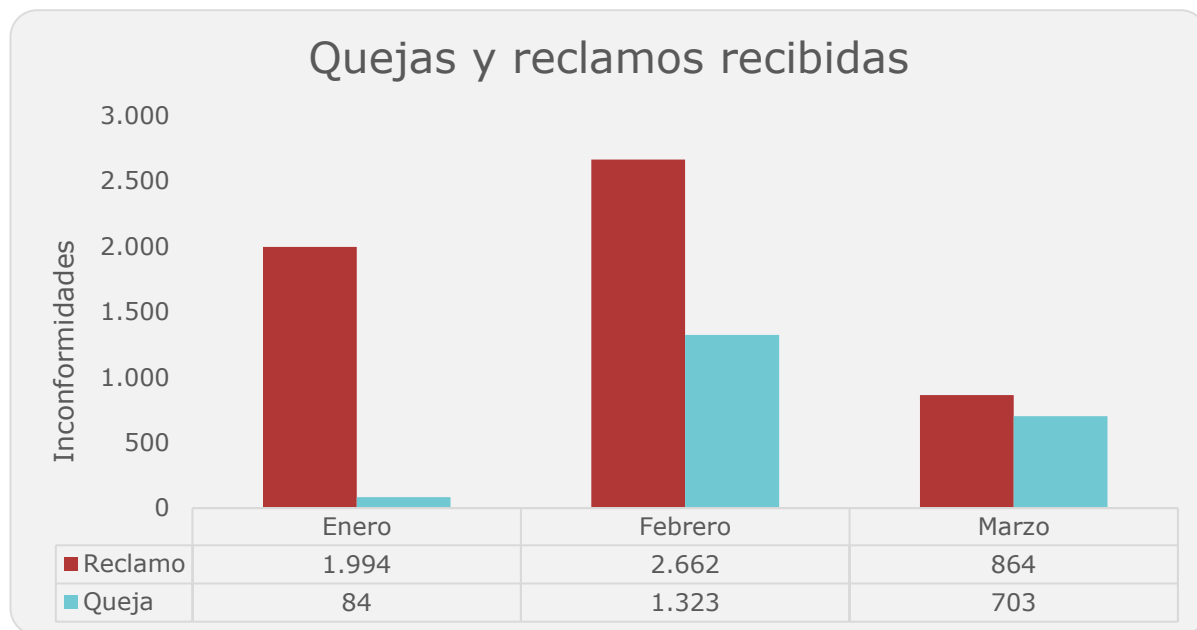


3. Quejas y reclamos

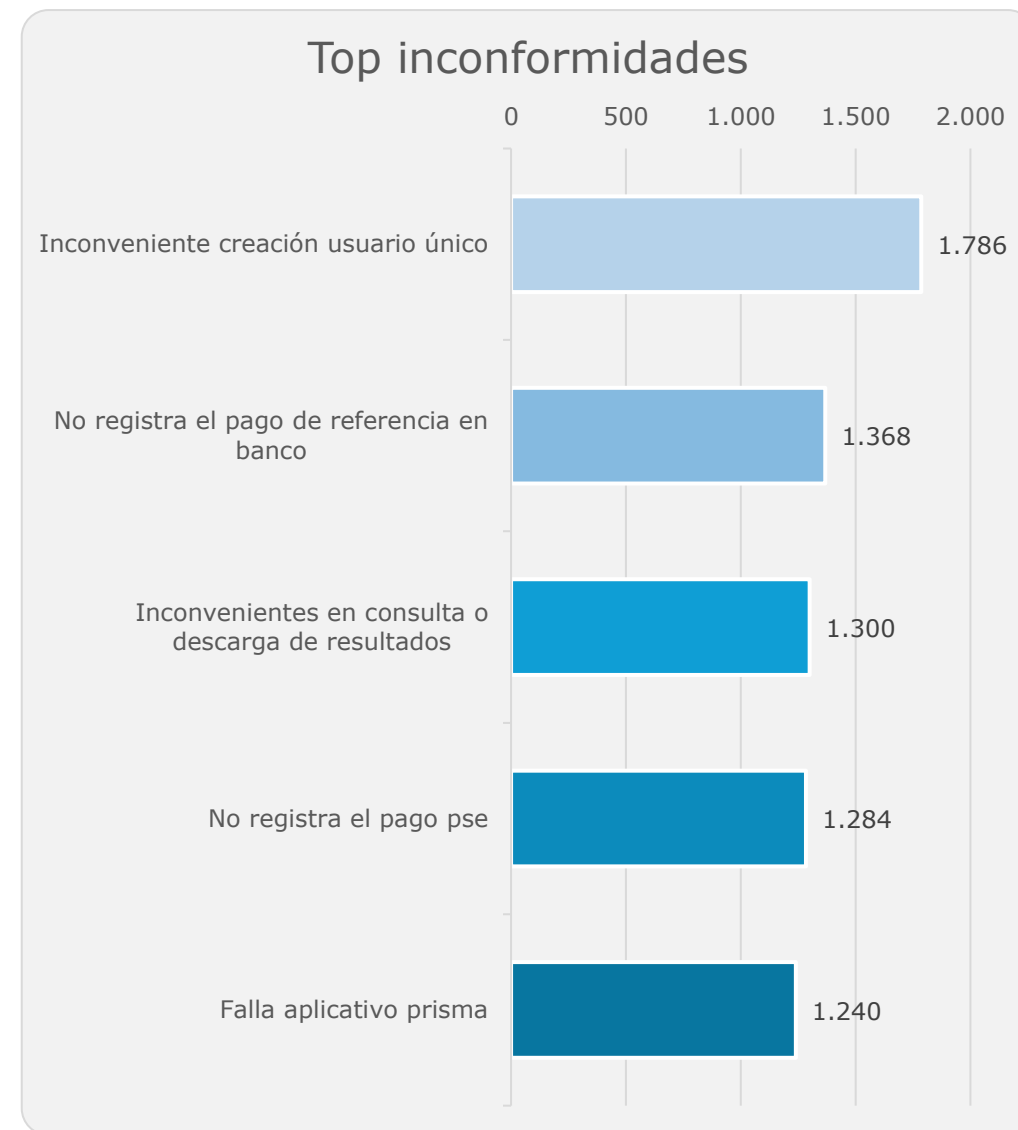
Quejas y reclamos

Durante este primer trimestre la Entidad recibió 7.630 inconformidades, relacionadas con problemas de registro a los exámenes, descritos con acceso a la plataforma Prisma e inconvenientes con la pasarela de pagos y/o confirmación de la transacción en PSE.

Grafica 08: temas de mayor inconformidad en el trimestre.



Grafica 9: Inconformidades recibidas por mes



Acciones para las inconformidades

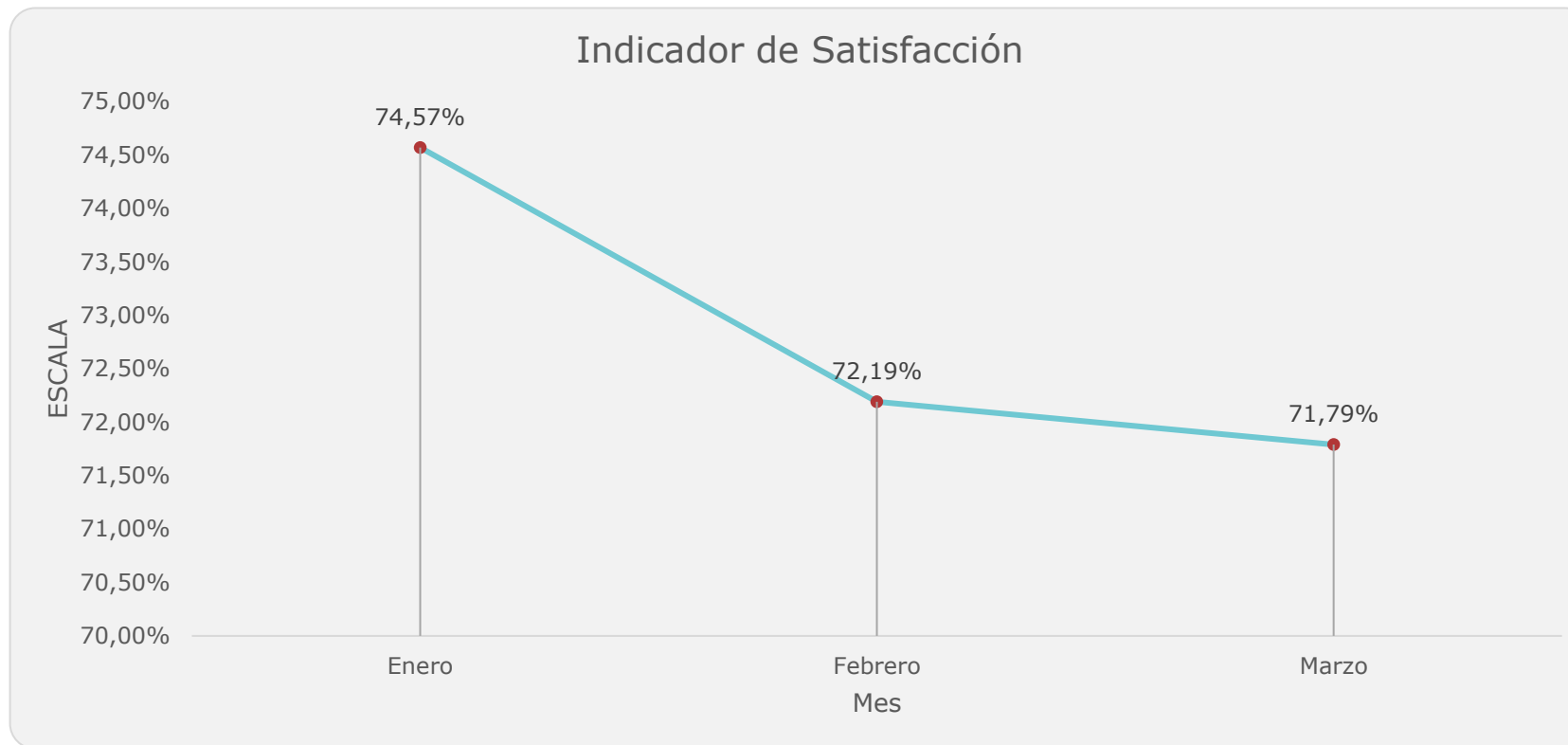
Grafica 10: Acciones que mitigaron las principales inconformidades.

CREACIÓN DE USUARIO ÚNICO	CONFIRMACIÓN DE PAGOS PSE	DESCARGA DE RESULTADOS
Para atender los problemas relacionados con la creación de usuarios únicos, se llevaron a cabo las siguientes acciones: •Restablecimiento masivo de contraseñas para garantizar el acceso de los usuarios a la plataforma Prisma. •Actualización masiva de correos electrónicos, reemplazando las direcciones registradas inicialmente por la Entidad. •Atención y solución en línea de los casos recibidos a través del canal de ventanilla, o su respectivo escalamiento cuando fue necesario. •Escalamiento de casos mediante un repositorio compartido (Drive), con el fin de gestionar su solución desde el área correspondiente. •Envío de plantillas de registro offline para asegurar la inscripción oportuna de los estudiantes al examen.	Para atender los inconvenientes relacionados con la confirmación de pagos, se llevaron a cabo las siguientes actividades: •Definición e implementación de una ruta de escalamiento para validar la aprobación y el estado de los pagos registrados. •Cruce y verificación de información con las entidades bancarias para confirmar el registro y la correcta aplicación de las transacciones realizadas.	Para facilitar la consulta y descarga de resultados, se implementaron las siguientes estrategias: •Se dispuso de un recurso humano exclusivo para la atención y orientación de los usuarios en el proceso de consulta de resultados. •En la página institucional se habilitó un espacio de consulta para que los usuarios pudieran conocer el número de registro de sus exámenes, facilitando así la consulta y descarga de los documentos correspondientes.

3. Indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción

Grafica 11: comportamiento del indicador de satisfacción para el segundo trimestre.



Durante el I trimestre el indicador de satisfacción obtenido a través de los diferentes canales fue de **72,85%**.

4. Conclusiones

Conclusiones

Grafica 12: lista de resultados que se destacan en el período evaluado

