



Informe PQRSD

II Trimestre 2026

Unidad de Atención al Ciudadano

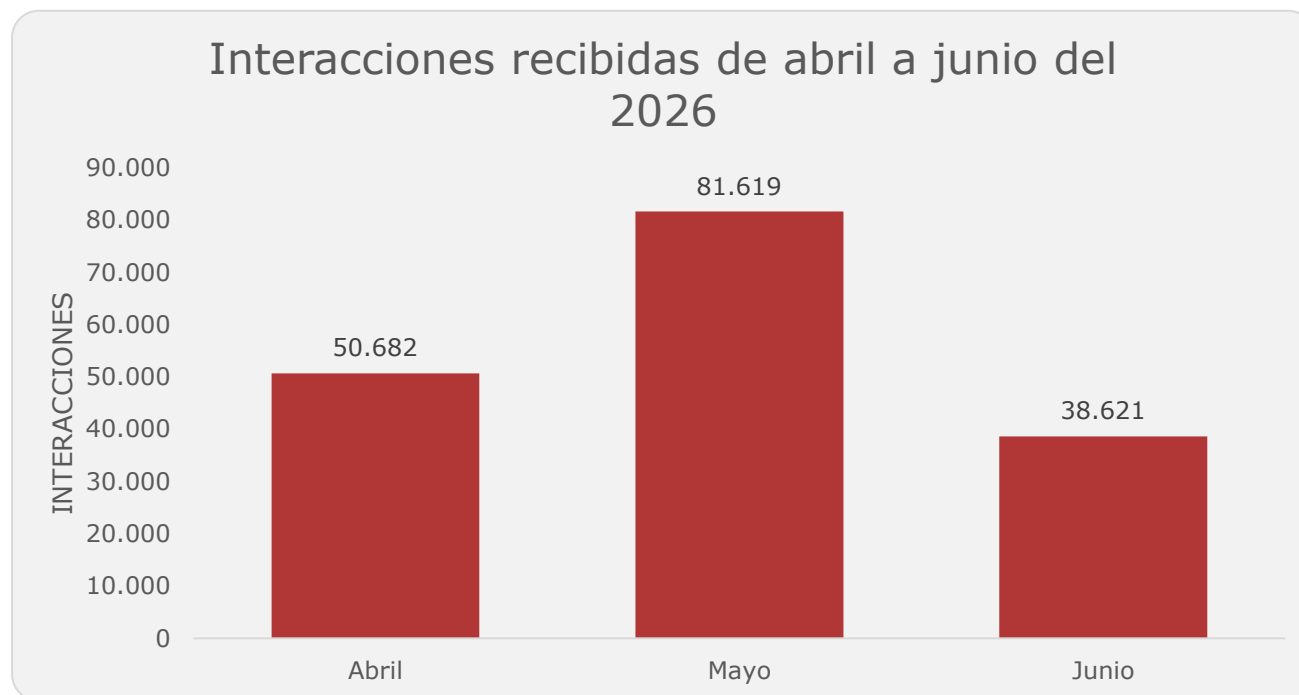
1. Introducción

El presente documento analiza el comportamiento de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) recibidas durante el segundo trimestre de 2026 a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad. Su objetivo es presentar el análisis de la gestión y el seguimiento brindado a estas solicitudes, así como los resultados asociados a las quejas y reclamos recibidos. Asimismo, identifica los temas de mayor interés para la ciudadanía y expone las principales acciones implementadas por la Entidad para fortalecer la calidad del servicio y mejorar la atención prestada a través de sus canales de comunicación.

2. Cifras

2. Interacciones recibidas

Grafica 01: número de solicitudes recibidas por mes.

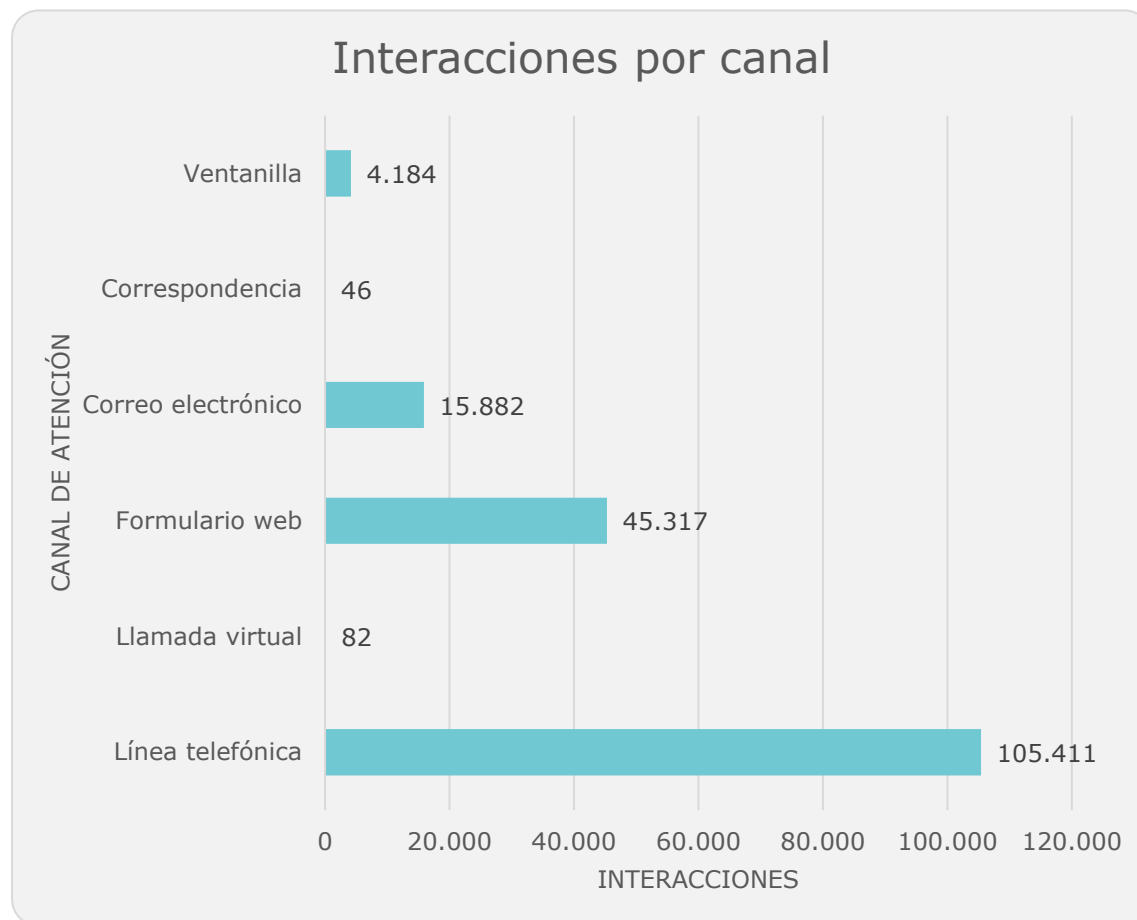


El 47 % de las interacciones recibidas durante el segundo trimestre de 2026 se concentraron en el mes de mayo. Durante este período, se registró una alta demanda de atención relacionada con la inscripción al examen Saber 11 Calendario A y el registro para la segunda convocatoria de Saber Pro y Saber TyT.

Asimismo, entre los temas de mayor recurrencia durante el trimestre se destacan la consulta de resultados del examen Saber 11, las solicitudes de cambio de correo electrónico y las inquietudes relacionadas con el proceso de inscripción al examen Saber 11 Calendario A. Estos asuntos concentraron una parte importante de las solicitudes gestionadas a través de los diferentes canales de atención de la Entidad.

2. Interacciones recibidas por canal

Grafica 02: número de solicitudes recibidas canal de atención.

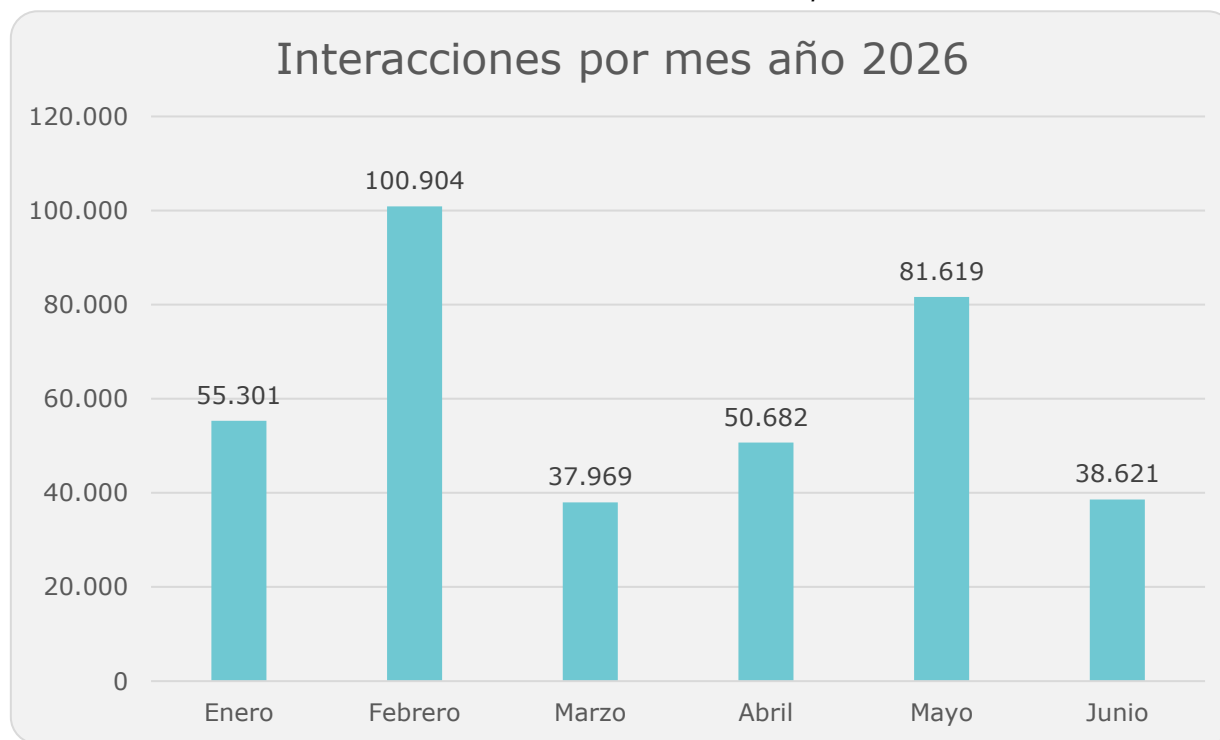


Durante el segundo trimestre de 2026, la línea de atención continuó siendo el canal de preferencia de la ciudadanía, representando el 61 % del total de las interacciones recibidas. Sin embargo, al compararlo con el primer trimestre del año, se evidencia una reducción del 10 % en el volumen de interacciones gestionadas a través de este canal.

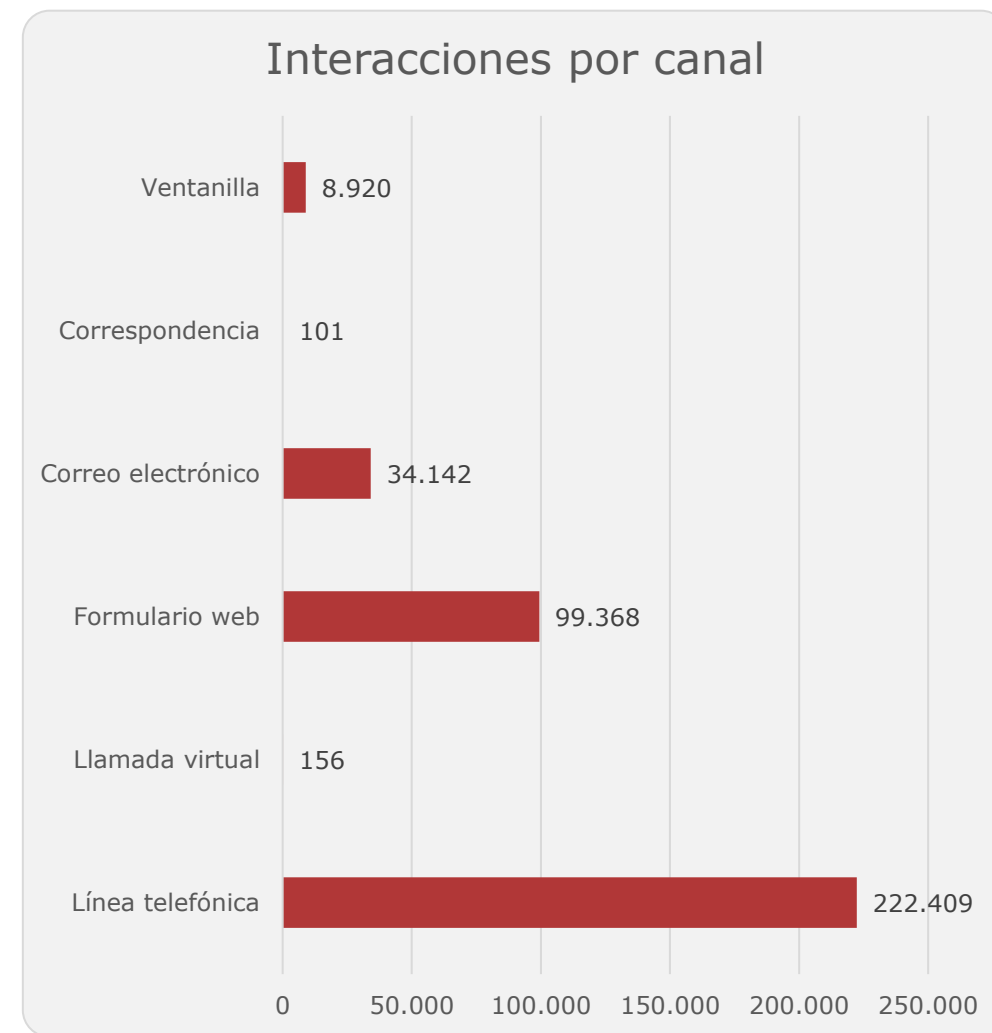
2. Interacciones consolidado año 2026

Durante el primer semestre del año 2026 la Entidad ha recibido un total de 365.096 interacciones.

Grafica 03: número de solicitudes recibidas por mes en el 2026



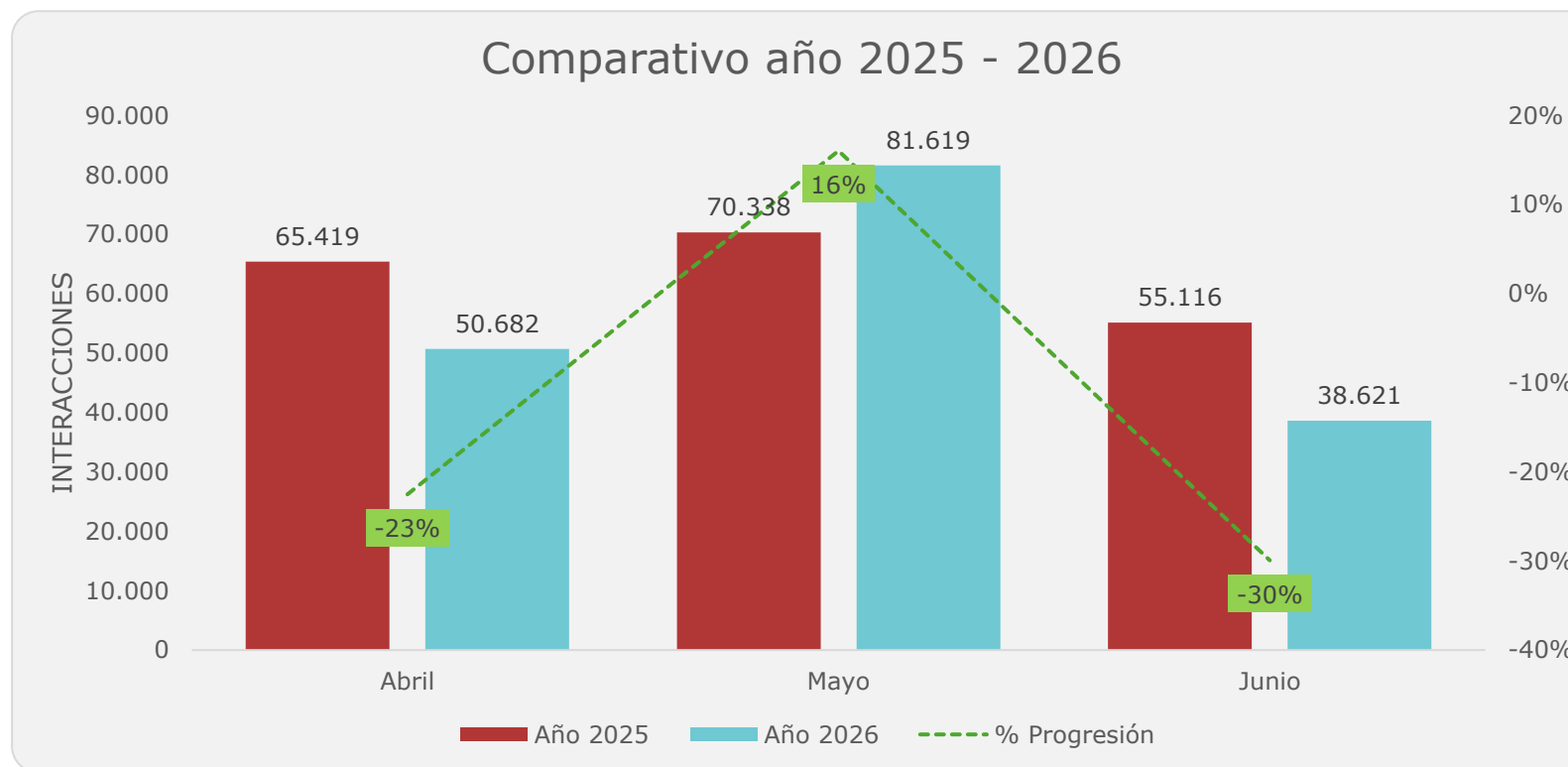
Grafica 04: número de solicitudes recibidas por canal en el 2026



2. Comparativo año 2025 - 2026

En comparación con el segundo trimestre de 2025, el número de interacciones recibidas durante el mismo período de 2026 presentó una reducción del 10,4 %, lo que refleja una disminución en la demanda de atención a través de los canales habilitados por la Entidad.

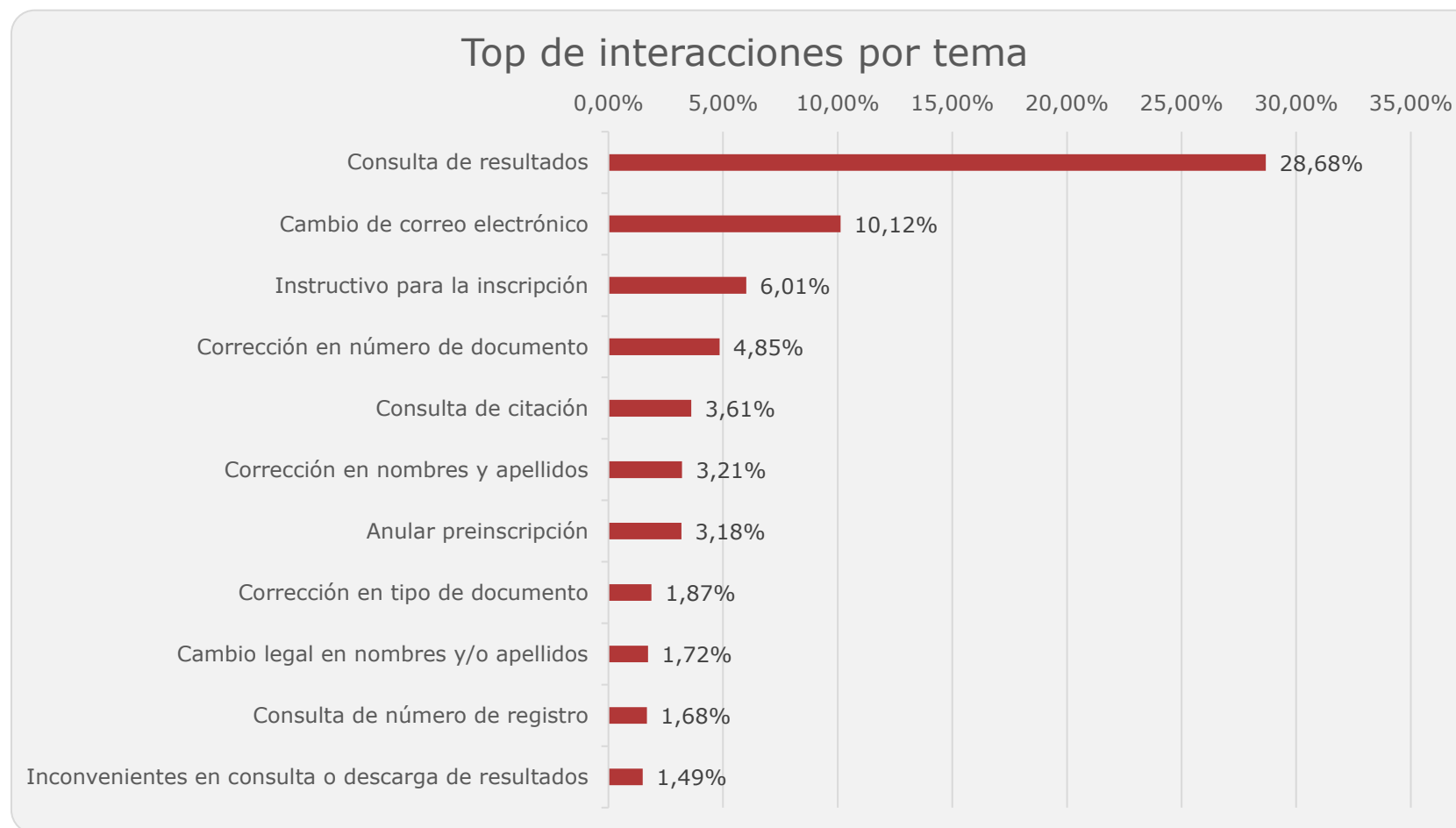
Grafica 05: Comparativo de interacciones recibidas año 2025 y 2026



Temas de mayor consulta

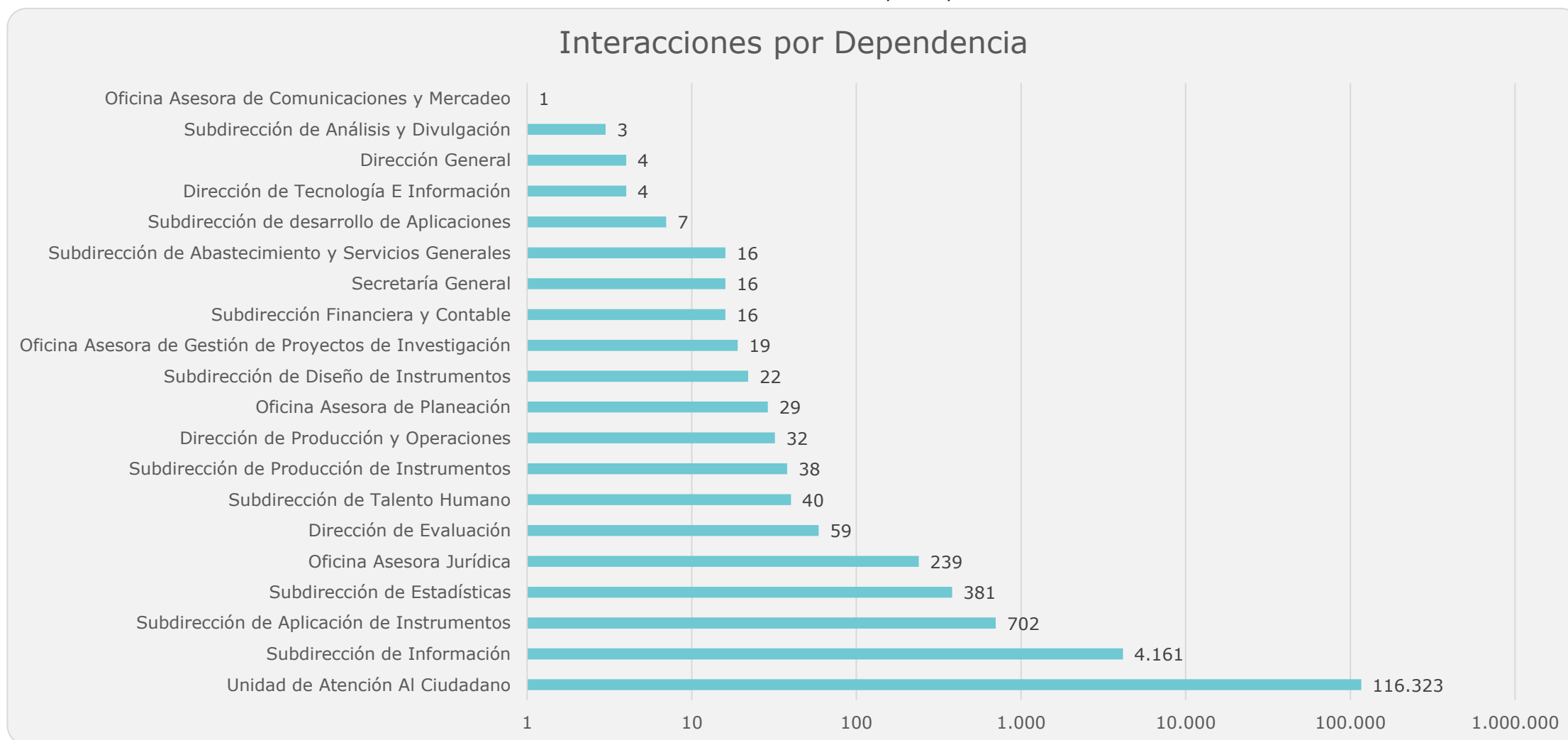
Los siguientes 11 temas representan el 66,4 % de temas de mayor consulta por nuestros grupos de interés de la Entidad.

Grafica 06: temas de mayor consulta en el segundo trimestre del año.



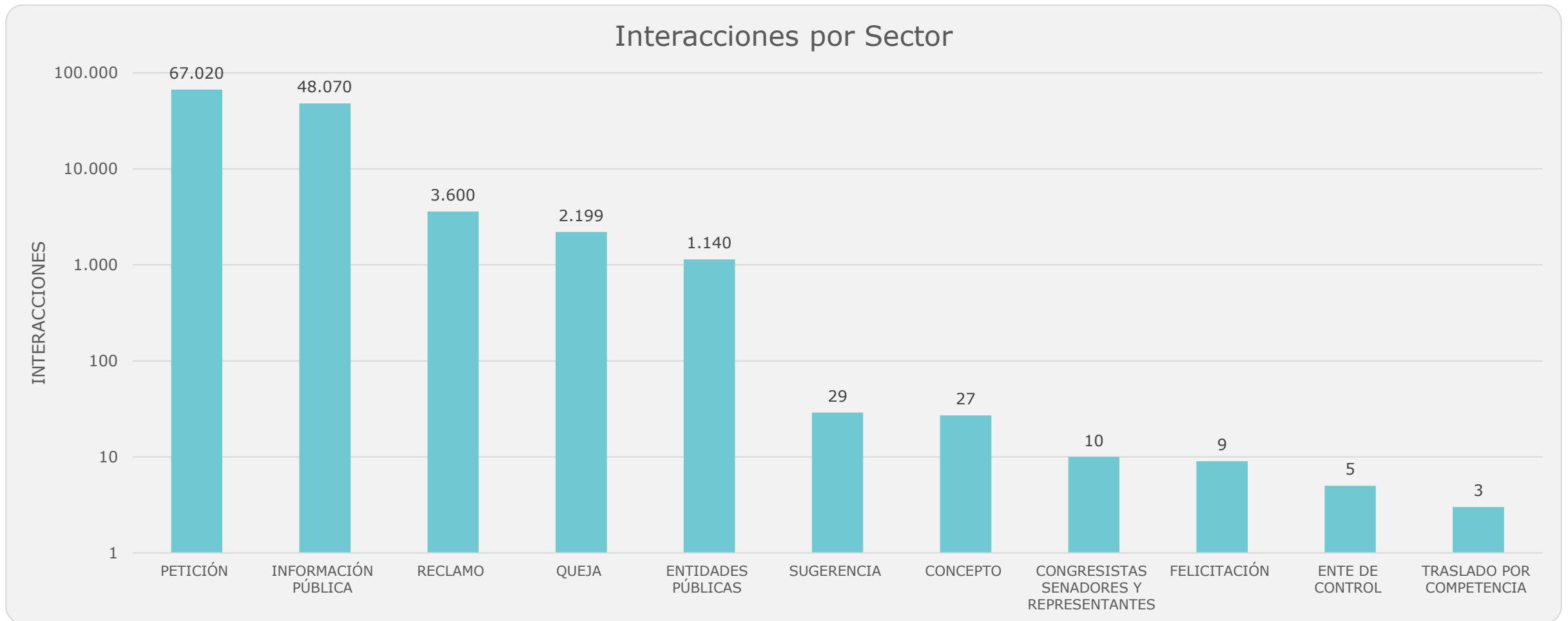
Interacciones por dependencia

Grafica 07: número de interacciones por dependencia.



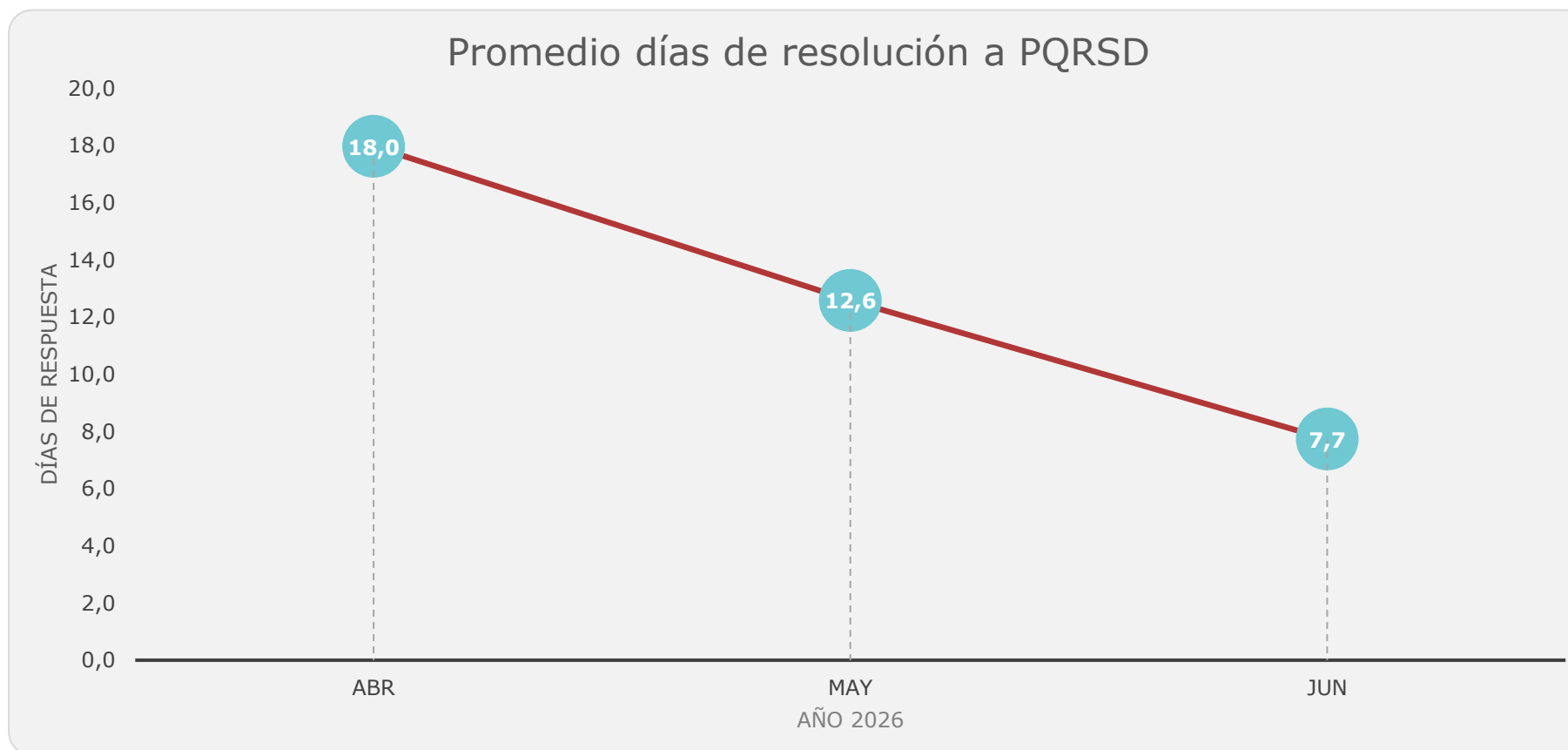
Interacciones por tipo de solicitud

Grafica 08: número de interacciones por tipo de solicitud.



Tiempos de respuesta

Grafica 08: Promedio de tiempos de respuesta a PQRSD en el segundo trimestre.



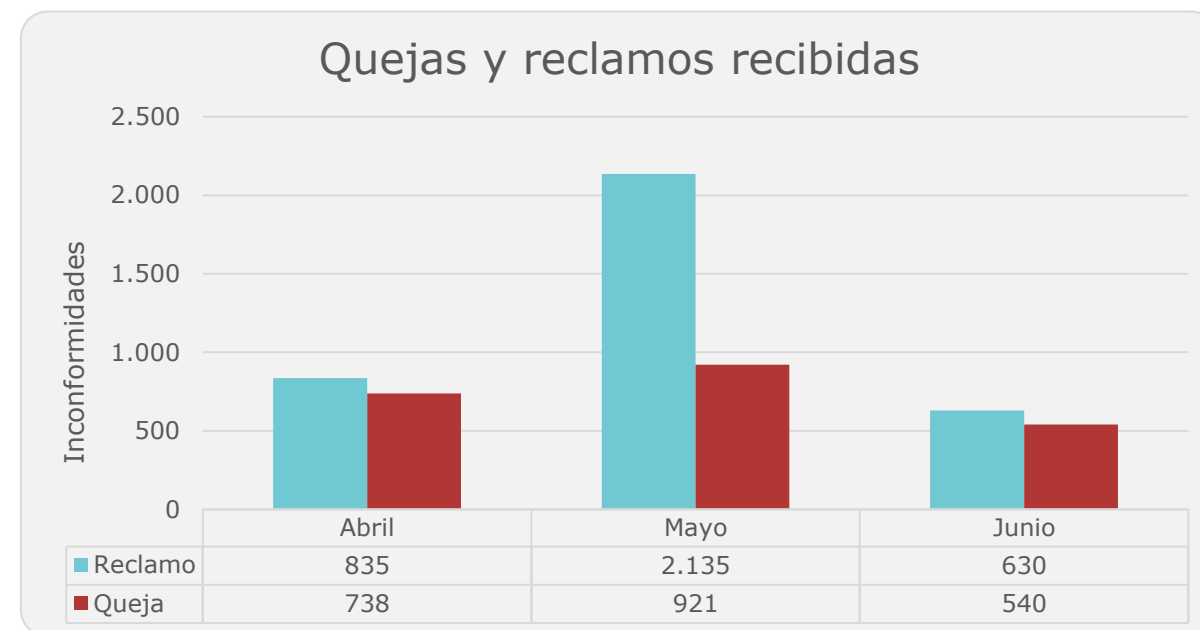
3. Quejas y reclamos

Quejas y reclamos

Grafica 09: temas de mayor inconformidad en el trimestre.



Grafica 10: Inconformidades recibidas por mes



Durante el segundo trimestre, la Entidad recibió 5.799 inconformidades, lo que representa una disminución del 23,99 % frente al primer trimestre del año. Los temas que generaron mayor impacto estuvieron relacionados con dificultades en la descarga de resultados, inconvenientes en la obtención de los recibos de pago, fallas en la funcionalidad de PSE y problemas asociados a la plataforma Prisma.

Acciones de mejora para las inconformidades

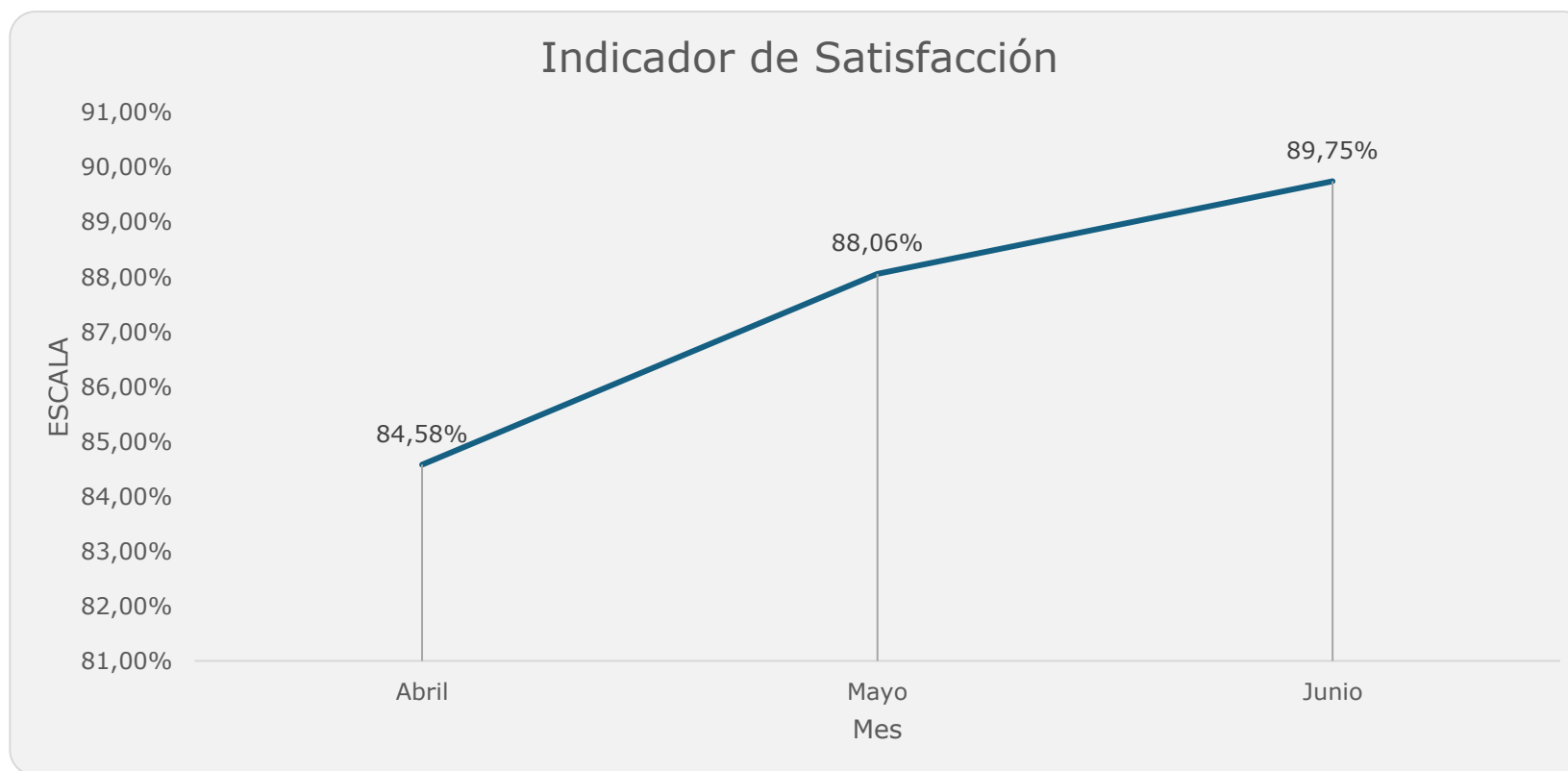
Grafica 11: Acciones que mitigaron las principales inconformidades.

DESCARGA RESULTADOS	APLICATIVO PRISMA	INCONVENIENTES CON PSE
Para atender los problemas derivados de la imposibilidad de descargar los resultados la entidad ejecutó las siguientes actividades: Corregir errores identificados en los enlaces o funcionalidades de descarga. Coordinar mesas de trabajo entre las áreas tecnológicas y operativas para el análisis y solución de incidencias recurrentes. • Mantener el grupo de funcionarios exclusivos para atender los requerimientos de este tema.	Para atender los incidentes reportados en Prisma, se llevaron a cabo las siguientes acciones: • Envío de instructivos de inscripción a establecimientos educativos y personas inscritas de manera individual, a través de correo electrónico, una vez subsanadas las novedades generales identificadas en el proceso. Implementación de comunicaciones informativas para garantizar el registro de los ciudadanos a los exámenes mediante mecanismos alternativos de inscripción. Ampliación de los plazos establecidos en el cronograma de inscripción, con el fin de brindar mayor cobertura y facilitar la participación de los interesados. Atención prioritaria y acompañamiento personalizado a los casos que presentaron incidencias específicas o fallas particulares en la plataforma de inscripción.	Para facilitar la consulta y descarga de resultados, se implementaron las siguientes estrategias: Gestión y escalamiento oportuno de los pagos que no se reflejaban en la plataforma, con el fin de garantizar su validación y aplicación en el sistema. Realización de mesas de trabajo y espacios de articulación con las entidades bancarias para analizar y solucionar las novedades particulares reportadas por los usuarios. Implementación de actualizaciones y ajustes masivos en la funcionalidad de la pasarela de pagos de la Entidad, con el propósito de fortalecer su estabilidad, disponibilidad y correcto funcionamiento.

3. Indicador de satisfacción

Indicador de satisfacción

Grafica 12: 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 **87,46%**

4. Conclusiones

Conclusiones

Grafica 13: lista de resultados que se destacan en el período evaluado

