



La educación
es de todos

Mineducación

Saber es de **TODOS**

icfes
mejor saber 



II Informe Trimestral de PQRSD 2021

Contenido

- | | | | |
|------------|---------------------------|------------|--------------|
| 01. | Introducción | 05. | Conclusiones |
| 02. | Estadísticas | | |
| 03. | Quejas y reclamos | | |
| 04. | Indicador de satisfacción | | |



01

Introducción

Introducción

En el siguiente informe se encuentra un resumen que detalla el tratamiento hecho a las interacciones recibidas en el **segundo trimestre** del año en curso, acompañado de los resultados de satisfacción, temas de impacto que la ciudadanía percibió en la prestación de nuestros servicios y un acumulado de del año en curso.

Por otro lado, es importante mencionar que derivado a la ejecución de los planes de mejora que se adelantan en pro de acrecentar la experiencia de servicio, la Entidad realizó una reestructuración de sus canales de atención, información que se refleja en el presente documento.

Nuestros Canales de Atención

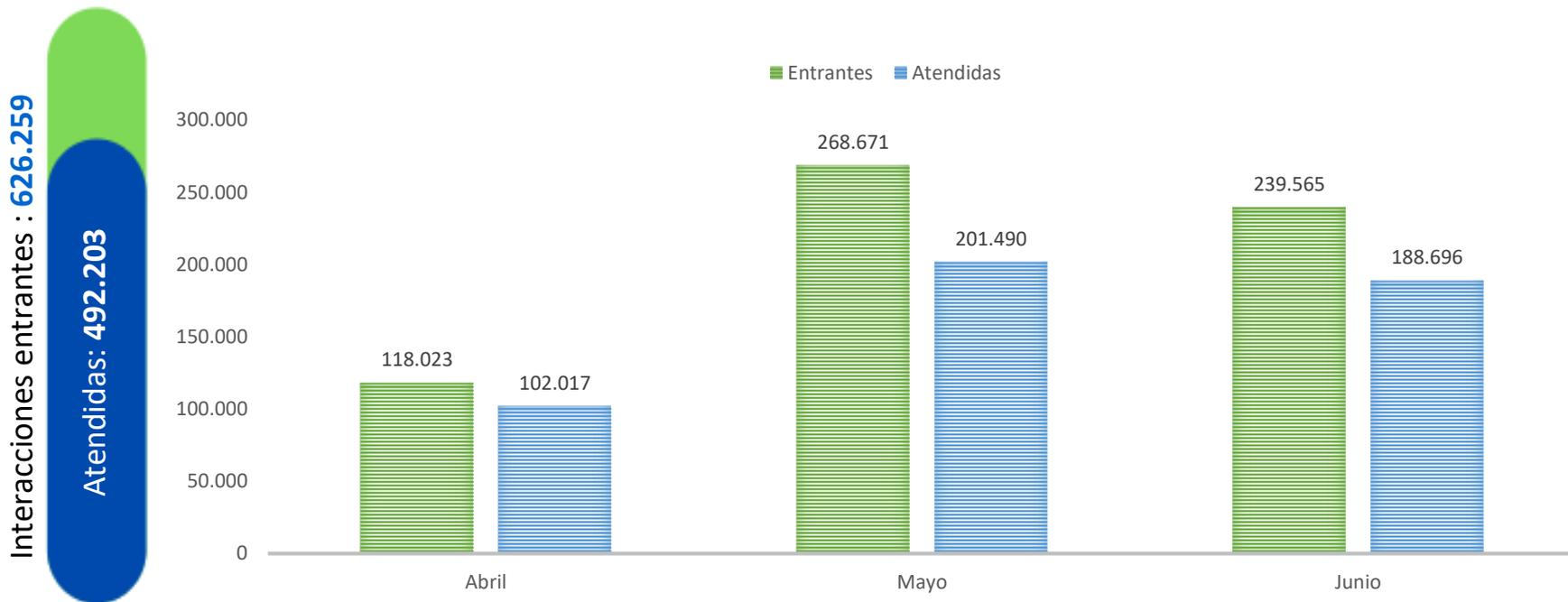




02

Estadísticas

Interacciones Abril – Junio 2021



Interacciones por Canal Abril – Junio 2021

Telefónico



Electrónico



Presencial



Escrito



282.935



300.449



968



41.907



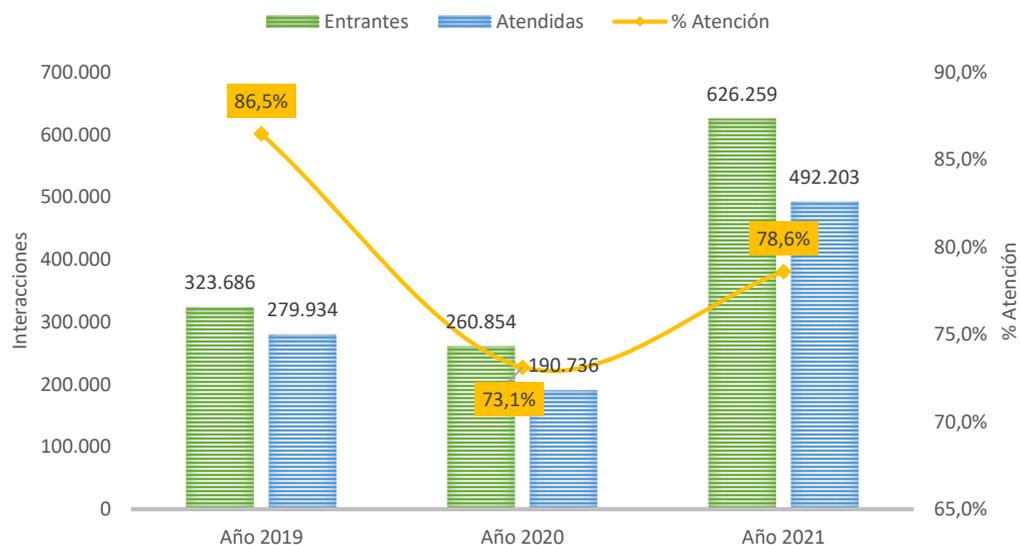
626.259



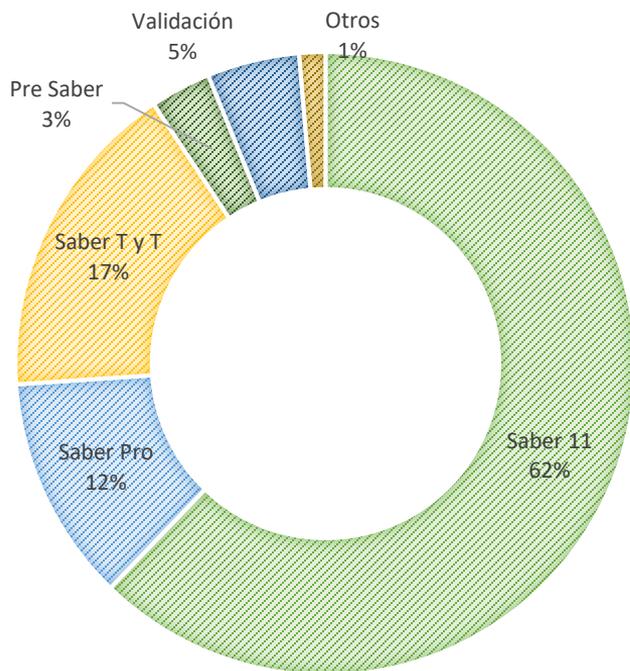
Comparativo Años Anteriores – Período Abril - Junio

En el mes de mayo presentamos la menor atención del trimestre, concentrada en un 79% en la línea de atención telefónica. Este impacto se ve reflejado para los días 24, 25 y 26, a una semana del cierre de inscripción ordinario al Examen Saber 11, para estos días se destacaron los siguientes temas:

1. Problemas con la actualización del pago de inscripción al Examen Saber 11 para aquellas referencias que fueron pagadas en oficinas bancarias.
2. Consultas relacionadas con la inscripción al examen Saber 11°, como: usuarios y contraseñas de acceso, corrección de datos personales y actualizaciones con SIMAT.

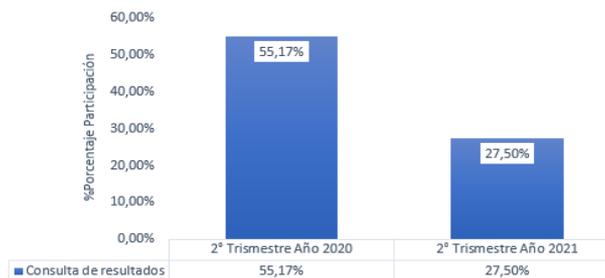


Participación por Examen 2021



Durante el segundo trimestre del año, el examen más consultado por la ciudadanía es **Saber 11**, donde el tema que sobresale es la “**consulta de resultados**” con un 27,5%. Debemos mencionar que desde la Entidad se han creado alternativas que faciliten el acceso a esta información desde inicios del año actual, donde se evidencia la reducción de interacciones en un **27.6%**, comparado con el año 2020.

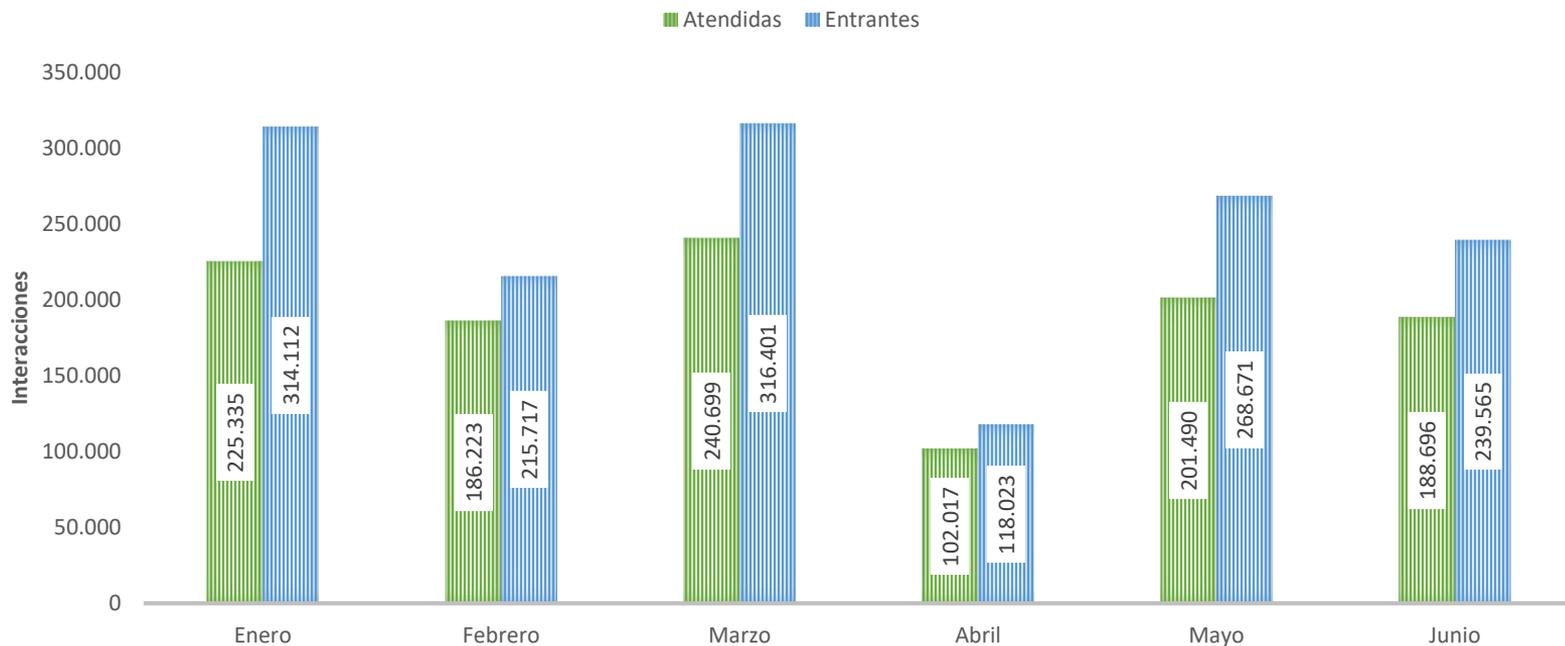
Comparativo de Consulta de resultados



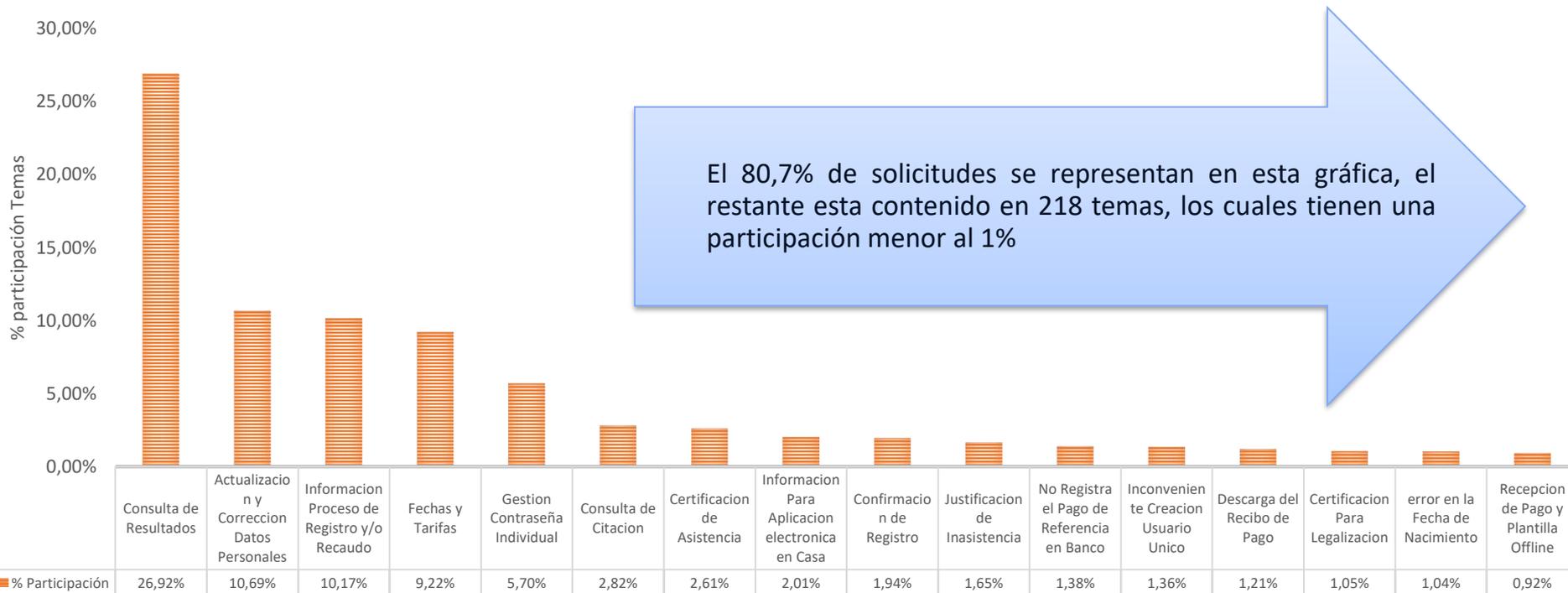
Interacciones Acumulado 2021

Interacciones entrantes : 1.472.489

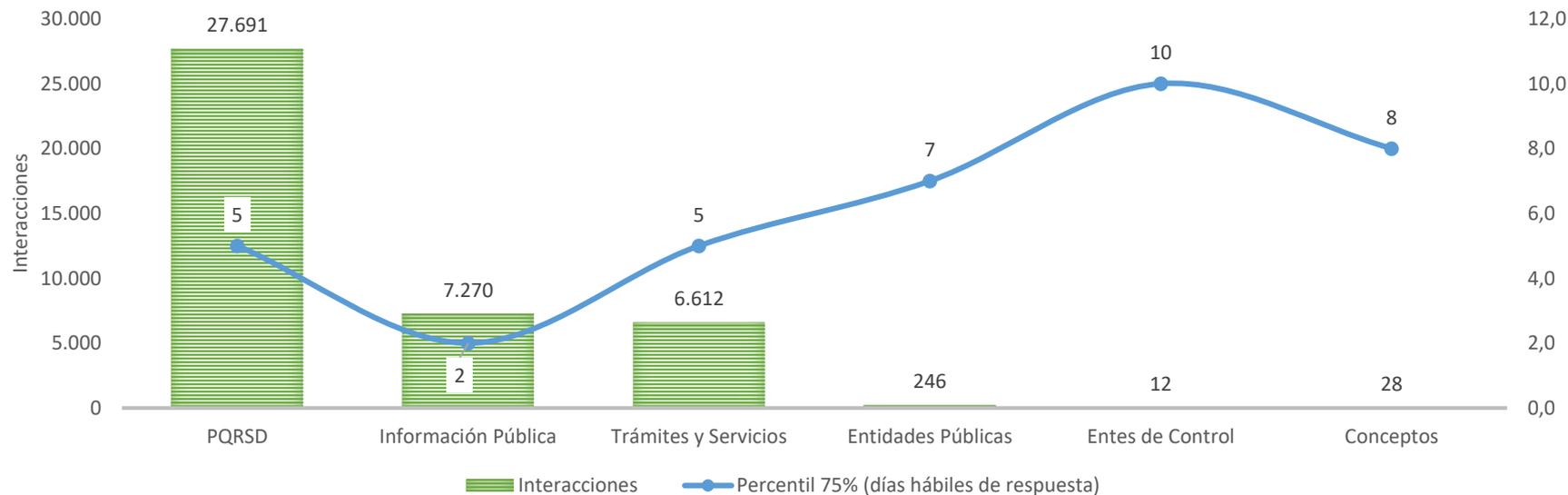
Atendidas: 1.144.460



Interacciones por Temática



Tiempos de Solución



El valor de la variable “**percentil 75% (días hábiles de respuesta)**” describe la cantidad de días de gestión para las interacciones recibidas por correspondencia física, correo certificado y sistema de atención electrónica (formulario WEB).



03

Quejas y Reclamos

Quejas y Reclamos Abril – Junio 2021

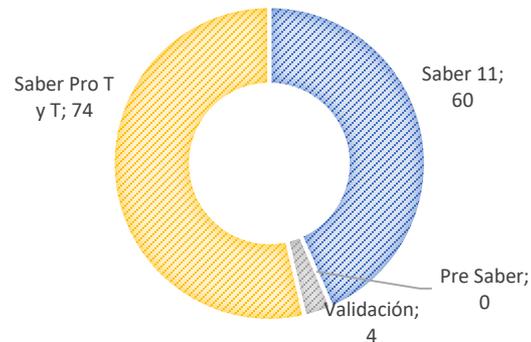


138
Inconformidades

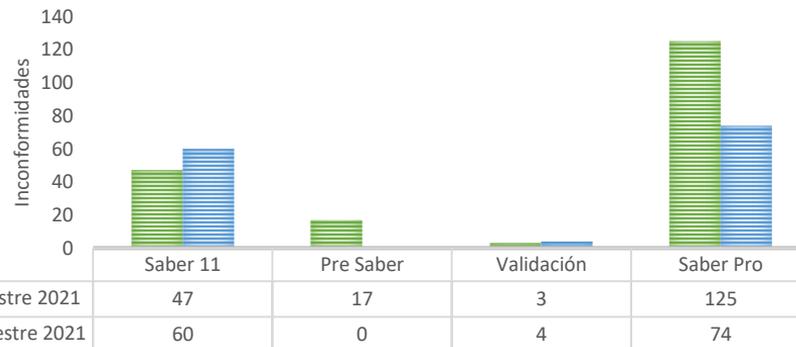
6 Quejas

132 Reclamos

Inconformidades por Examen



Acumulado Año 2021



Quejas

Inconformidades frente a funcionarios de la Entidad

Hechos

Para el actual período tenemos 6 interacciones que describen problemas al comunicarse por las líneas telefónicas dispuestas por la Entidad (3), uso indebido de la información que aporta el ciudadano (1) o maltrato de los colaboradores hacia la Ciudadanía (2).

Acciones

1. Respuesta a cada uno de los ciudadanos que interpusieron su queja.
2. En aras de mejorar el servicio de atención al ciudadano, se realizó una jornada de sensibilización a los colaboradores que atienden nuestras líneas telefónicas.
3. Para el canal telefónico se realizan sesiones incógnitas que perciben posibles alertas y buenas prácticas que fortalecen el servicio ofrecido a la ciudadanía.

Reclamos

Inconvenientes en la aplicación del Examen Saber T y T

Hechos

Durante la aplicación del examen Saber T y T del 29 y 30 de mayo del 2021 algunos ciudadanos (43 interacciones) reportaron problemas con la herramienta que pone a disposición la Entidad para la presentación de dicho examen, algunos de ellos fueron:

- Caída e intermitencia de la herramienta.
- Problemas con los requerimientos del software
- Fallas con el inicio de la prueba.

Acciones

Luego de realizar la validación de los casos reportados, algunos fueron reprogramadas para 19 y 20 de junio, a otros se les reservó el saldo para la siguiente convocatoria.

Reclamos

No se refleja el pago de inscripción de referencias pagadas en banco

Hechos

Entre el 20 y 25 de mayo del año en curso, la ciudadanía informó que los pagos hechos en algunas sucursales bancarias no se veían reflejados en la herramienta Prisma, lo cual no permitía culminar el registro al Examen Saber 11. (24 interacciones).

Acciones

El Icfes de la mano con las entidades bancarias validó uno a uno los casos reportados, garantizando el registro al examen. Por otro lado, se informó a cada ciudadano el resultado de dicha revisión.

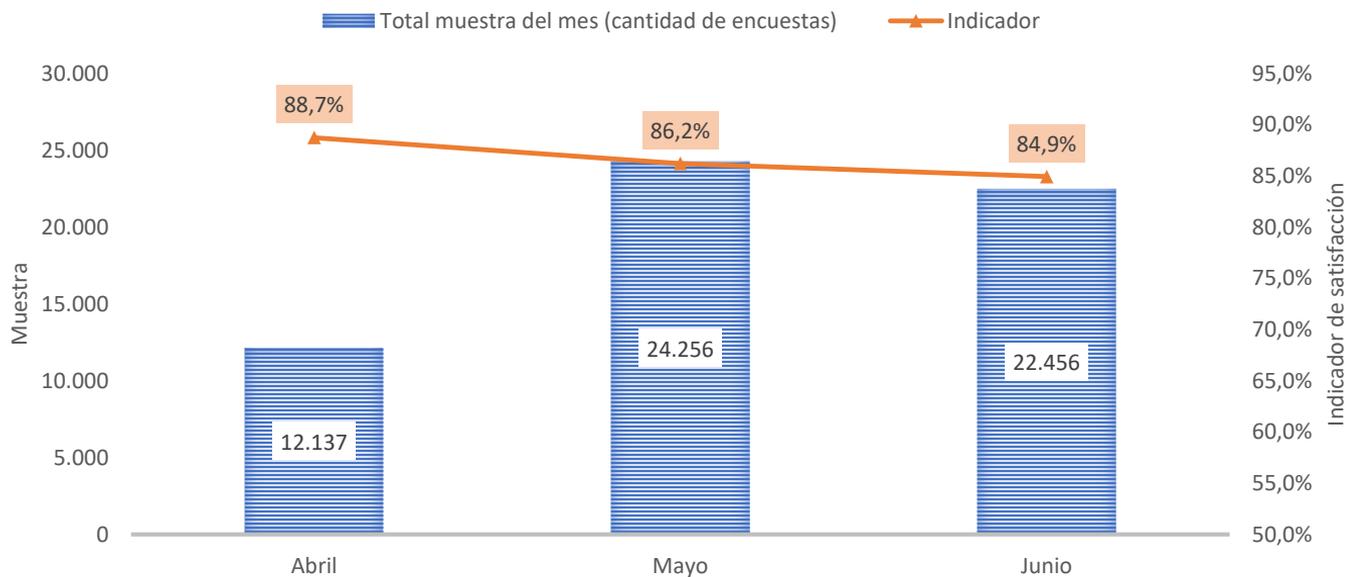


04

Indicador de Satisfacción

Indicador de Satisfacción

Para el segundo trimestre se obtuvo una nota de 86,6%, resultado de una muestra de 58.849 encuestas.



El indicador se mide en una escala de 1 a 100. Donde se toman las encuestas calificadas mayor o igual a 4 entre el total de la muestra.

Plan de Mejoramiento de Indicadores

A continuación relacionamos algunas acciones que permitieron la prestación de un mejor servicio a la ciudadanía

Creación de un acceso directo en el IVR de la línea telefónica para conocer la fecha y hora de citación al Examen.

Para incentivar el proceso de inscripción al Examen Saber Pro y T y T, se llevó a cabo las siguientes actividades: Reseteo de usuarios, acompañamiento en línea para garantizar la actualización y envío de correos electrónicos con la información de acceso a la plataforma Prisma.

Implementar soluciones que garanticen la inscripción de ciudadanos a los Exámenes ofertados

Continuidad con los talleres de escucha y clínicas de servicio con el propósito de mitigar las fallas en la prestación del servicio a través de la línea telefónica y chat

Optimización de la función “paso a un asesor” al Chat desde el Bot de la Entidad.

Reorganizar los canales de atención, modelo que será visible a partir del mes de julio.



05

Conclusiones

Conclusiones

- 
- Para el segundo trimestre, la Entidad recibió un total de 626.259 interacciones.
 - El canal virtual es el más consultado, contiene el 55,5% de interacciones del período evaluado.
 - La interacción más requerida por la ciudadanía es “consulta de resultados”.
 - El 75% de las interacciones recibidas fueron atendidas en los primeros 5 días.
 - Para el segundo trimestre se interpusieron 138 quejas y reclamos.
 - El indicador de satisfacción es de 86,6% para el período de abril a junio.



¡Gracias!