





# II Informe trimestral 2022 PQRSD





# Tabla de Contenido

**01** Introducción

**02** Cifras

**03** Quejas y reclamos

**04** Indicador de Satisfacción

**05** Conclusiones





# 01 Introducción

Esta presentación describe el comportamiento de las interacciones de los ciudadanos con nuestros canales de atención para el segundo semestre del año 2022.

En ella contaremos cuales fueron los temas de impacto de la Entidad, las consultas de mayor preferencia, número de interacciones recibidas, la percepción de nuestros grupos de interés y mejora a los servicios que prestamos.



# 02

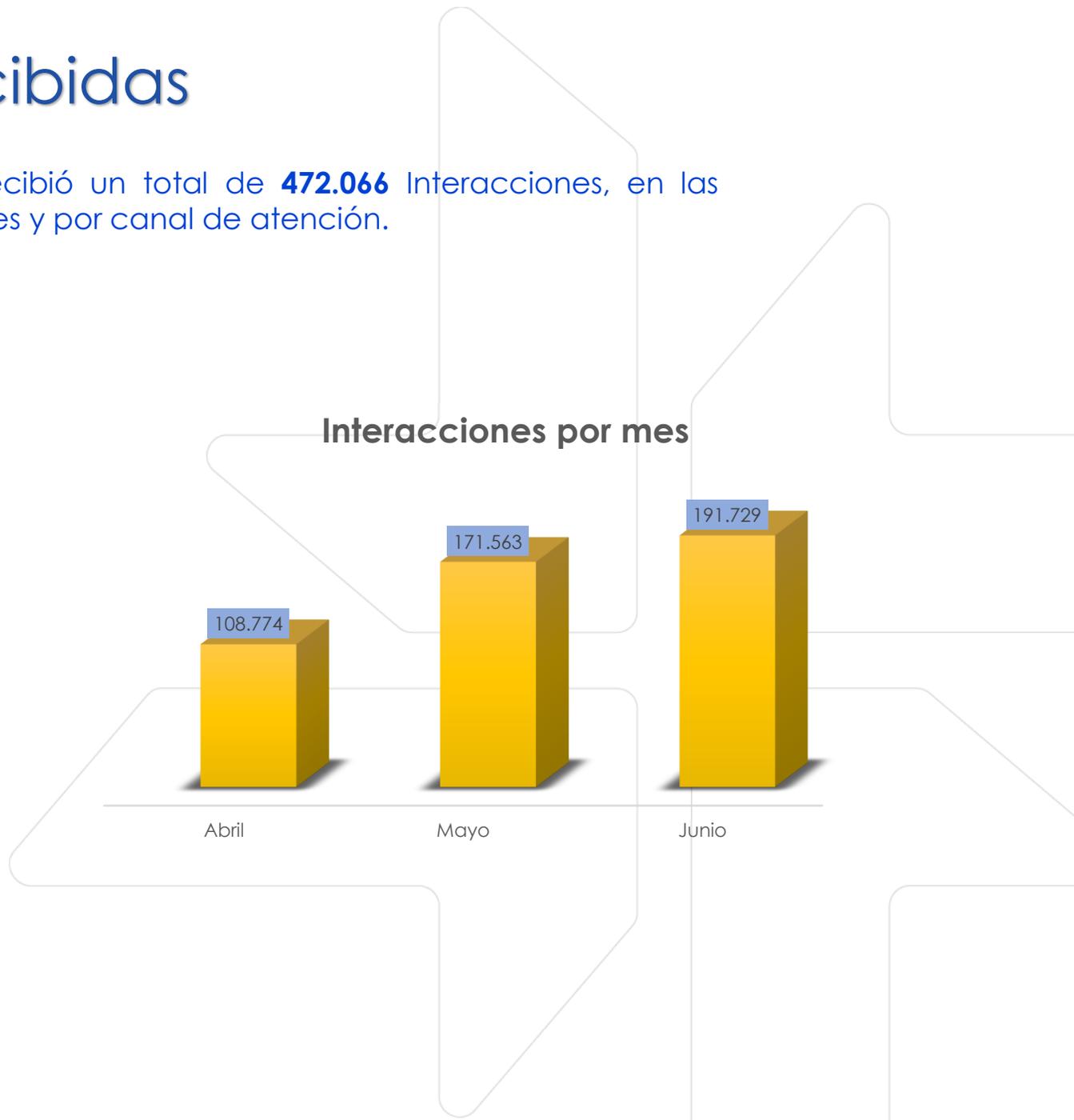
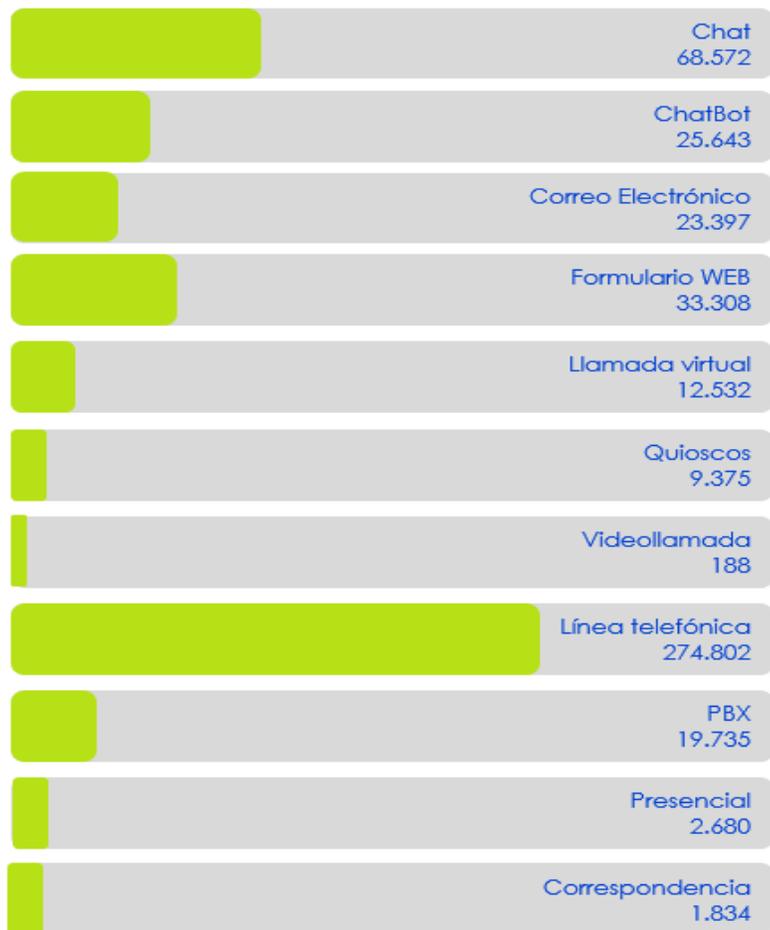
## Cifras





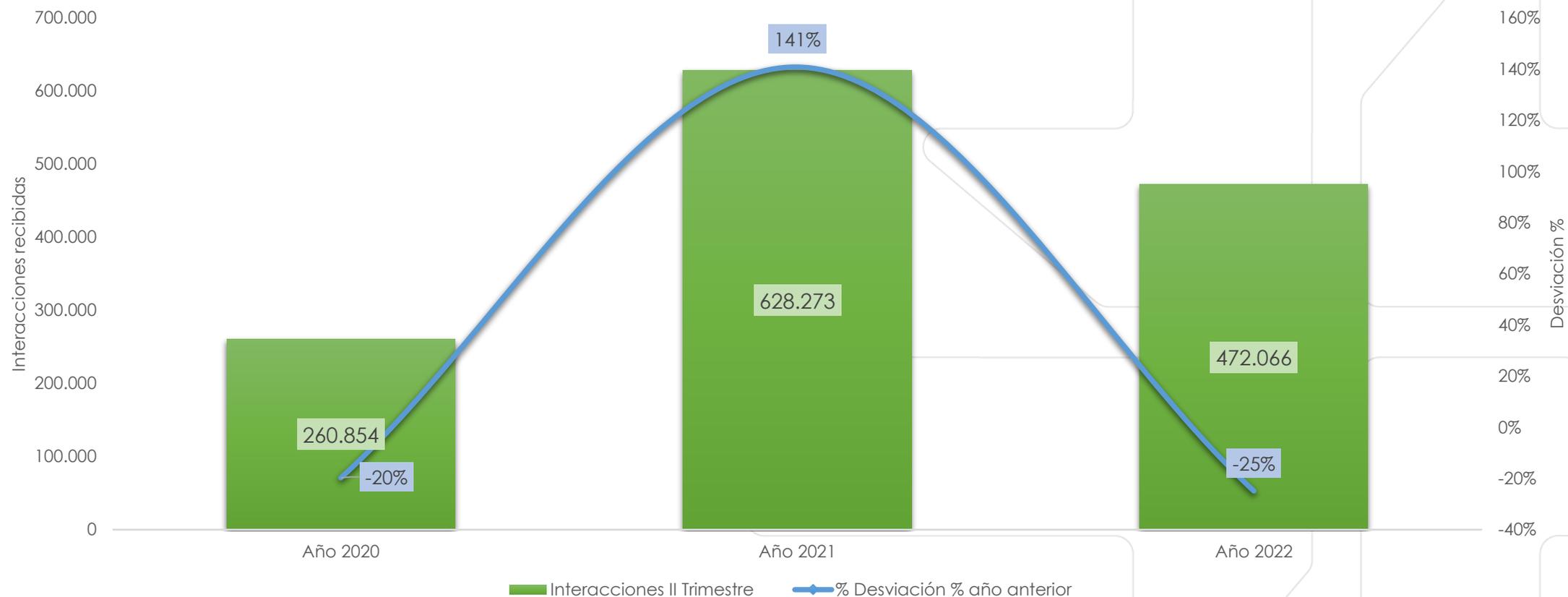
# Interacciones Recibidas

En el segundo semestre del año 2022, la Entidad recibió un total de **472.066** Interacciones, en las siguientes imágenes relacionamos la distribución por mes y por canal de atención.



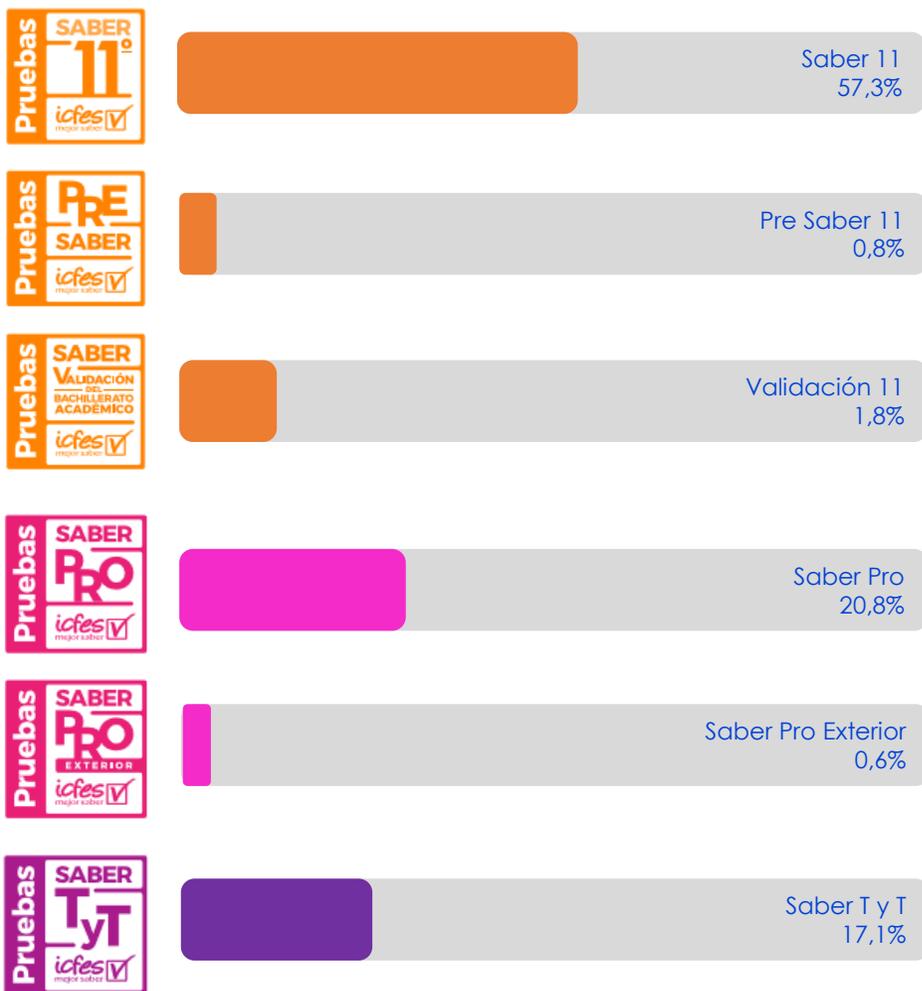
# Comparativo Años Anteriores

A continuación relacionamos el comportamiento de interacciones de los años 2020, 2021 y 2022 para los meses de abril, mayo y junio.





# Interacciones por Examen



## Otras solicitudes

- Adicional a los exámenes anteriores, la Entidad suministra atención y soporte a proyectos especiales o brinda información general de la Entidad, estas interacciones representan el 1,7% del total.



# Temas Destacados

## Temas de mayor consulta

ABRIL: En este mes sobresalen las interacciones referentes a la consulta de resultados del Examen Saber 11, además de las consultas para el proceso de inscripción del mismo Examen, sobre todo para el tema de correcciones.

MAYO: Los temas de mayor consulta siguen siendo los relacionados en el mes de abril, lo anterior, debido a la intermitencia en la página institucional, adicional a ellos, tenemos los temas de consulta de citación y cambio de modalidad de Saber T y T y Saber Pro

JUNIO: Debido a la intermitencia de nuestra página web, la ciudadanía nos reportaba las fallas que estaban teniendo para la descarga, consulta de los resultados y certificaciones en todos los exámenes, sumado a las comunicaciones para el proceso de autenticación del Examen Saber Pro y T y T.



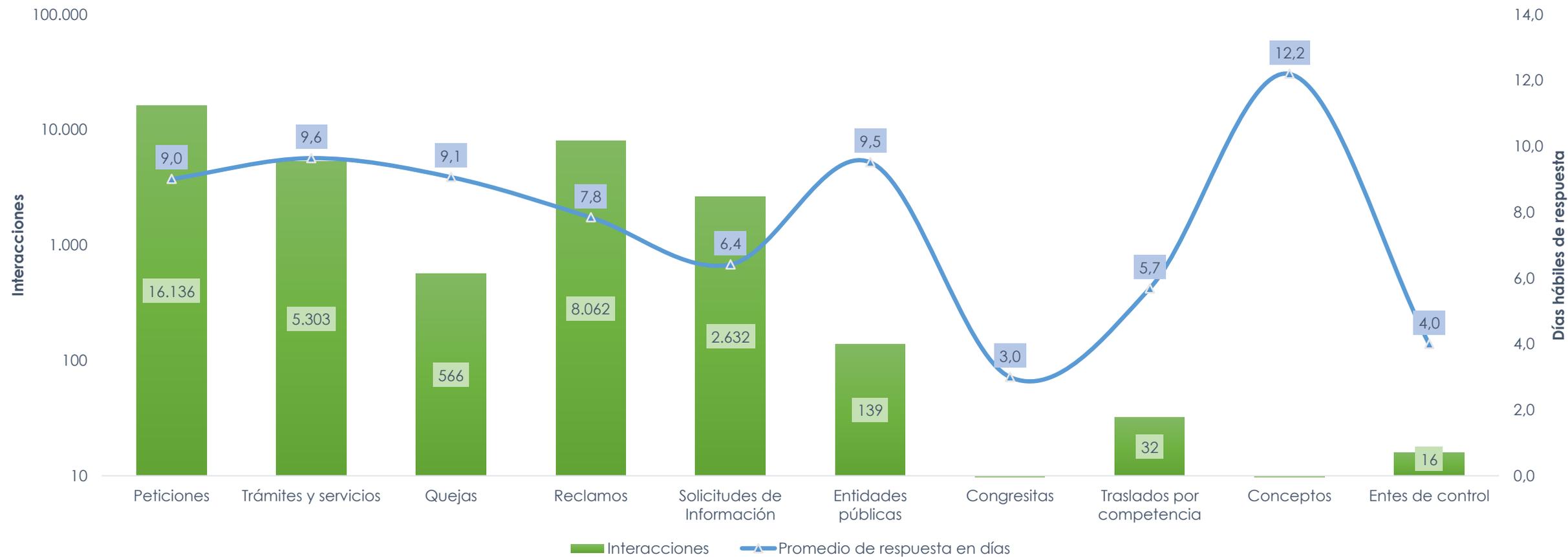
# PQRSD por Sector

Del total de interacciones, **32.889** de ellas tienen un tratamiento como **PQRSD**, todas ellas ya fueron gestionadas en un 100%. Su clasificación es la siguiente:



# Tiempos de Solución

A continuación, relacionamos un promedio de respuesta de acuerdo con las solicitudes mencionadas en la anterior diapositiva.



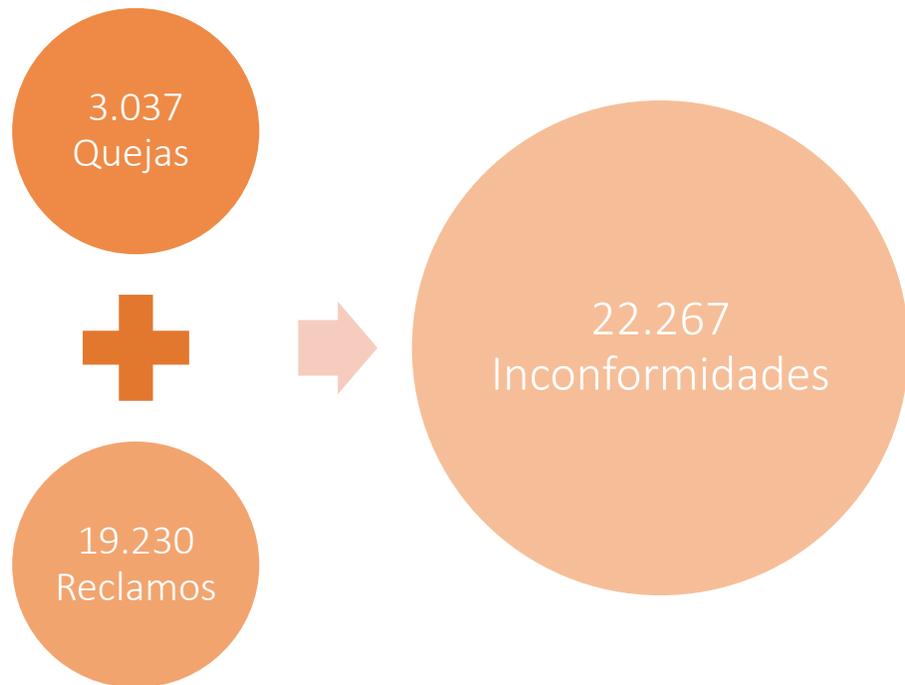


**03**

Quejas y Reclamos

# Quejas y Reclamos

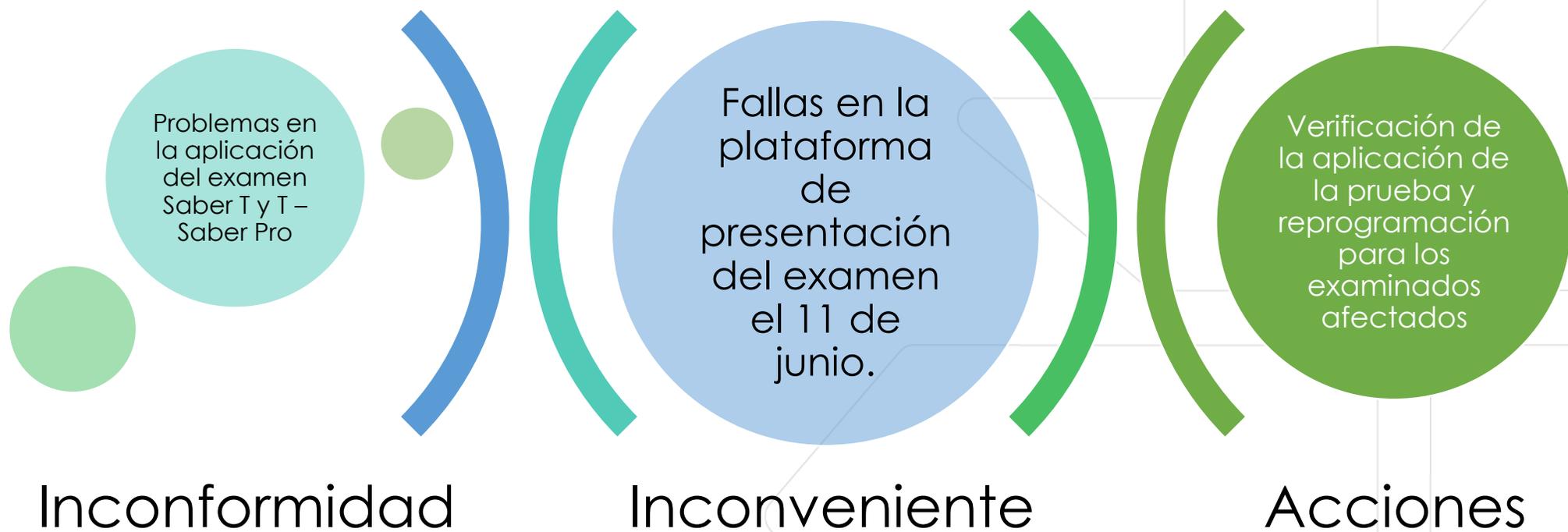
Durante el segundo trimestre del año recibimos un total de **22.267** quejas y reclamos, clasificadas por examen así:





# Quejas y Reclamos

En la siguiente imagen describimos los tres principales temas que causaron inconformidades en la ciudadanía:





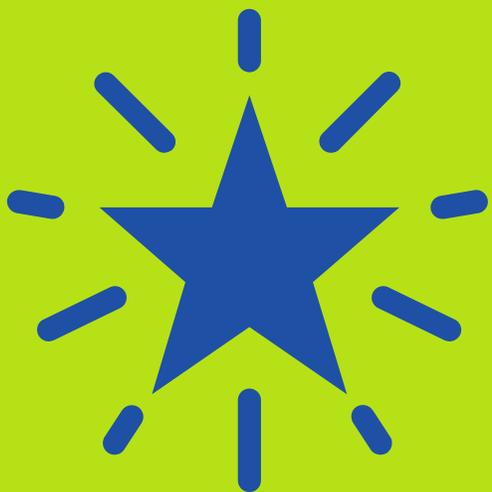
# Quejas y Reclamos





# Quejas y Reclamos



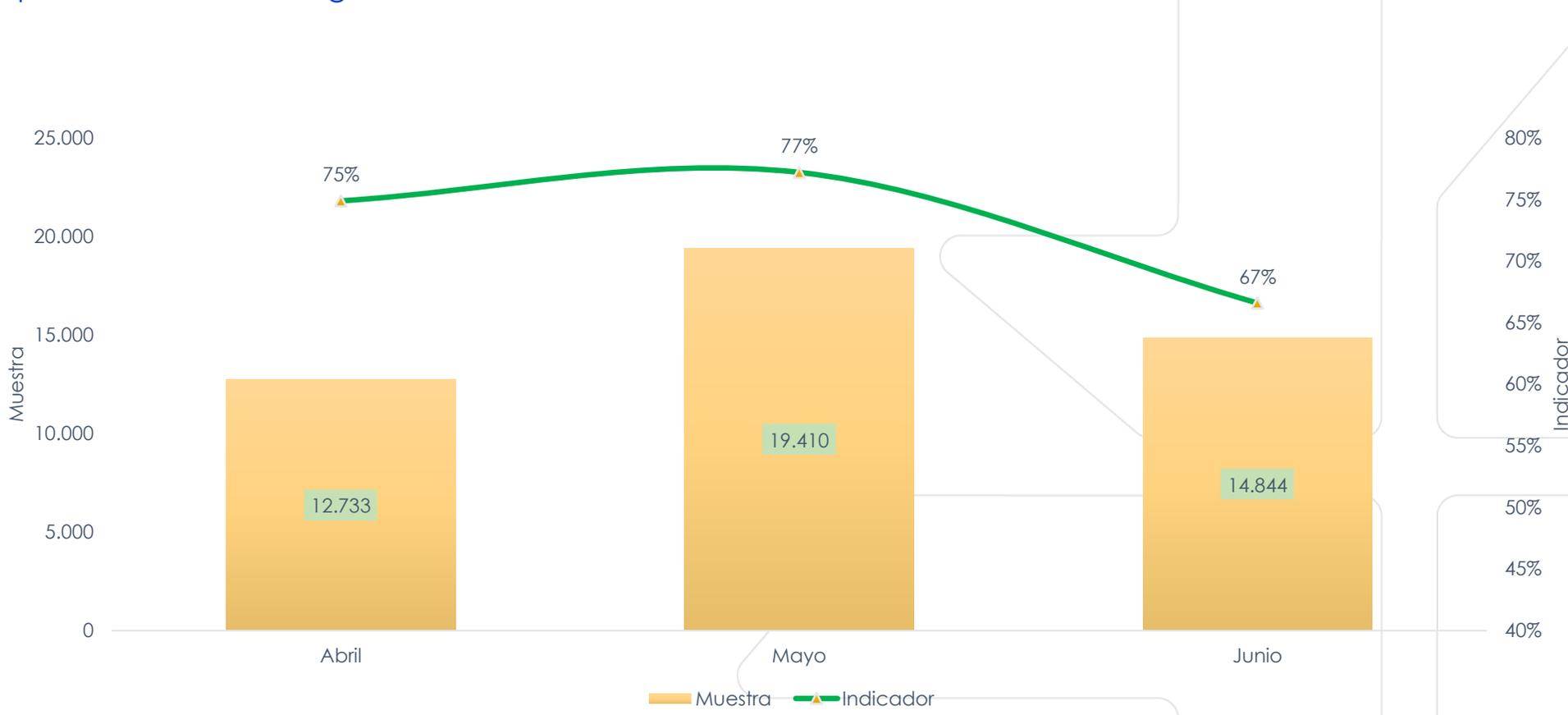


**04**

Indicador de Satisfacción

# Indicador de Satisfacción

Durante este período la Entidad logró un indicador del 73%, de un total de 46.987 encuestas de satisfacción.





# 05

## Conclusiones





# Conclusiones

✓ Para el segundo trimestre del año recibimos un total de 472.066 interacciones.

✓ El canal de mayor participación fue el canal telefónico con un 58,2 %.

✓ El examen de mayor consulta es Saber 11.

✓ En comparación con el año anterior, la Entidad recibió un 25% menos en interacciones.

✓ El tema de mayor impacto para la ciudadanía describe inconvenientes con la aplicación del Examen Saber T y T, Saber Pro del 11 de junio.

✓ El número de inconformidades recibidas suman un total de 22.267.