



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL





III Informe trimestral 2022 PQRSD

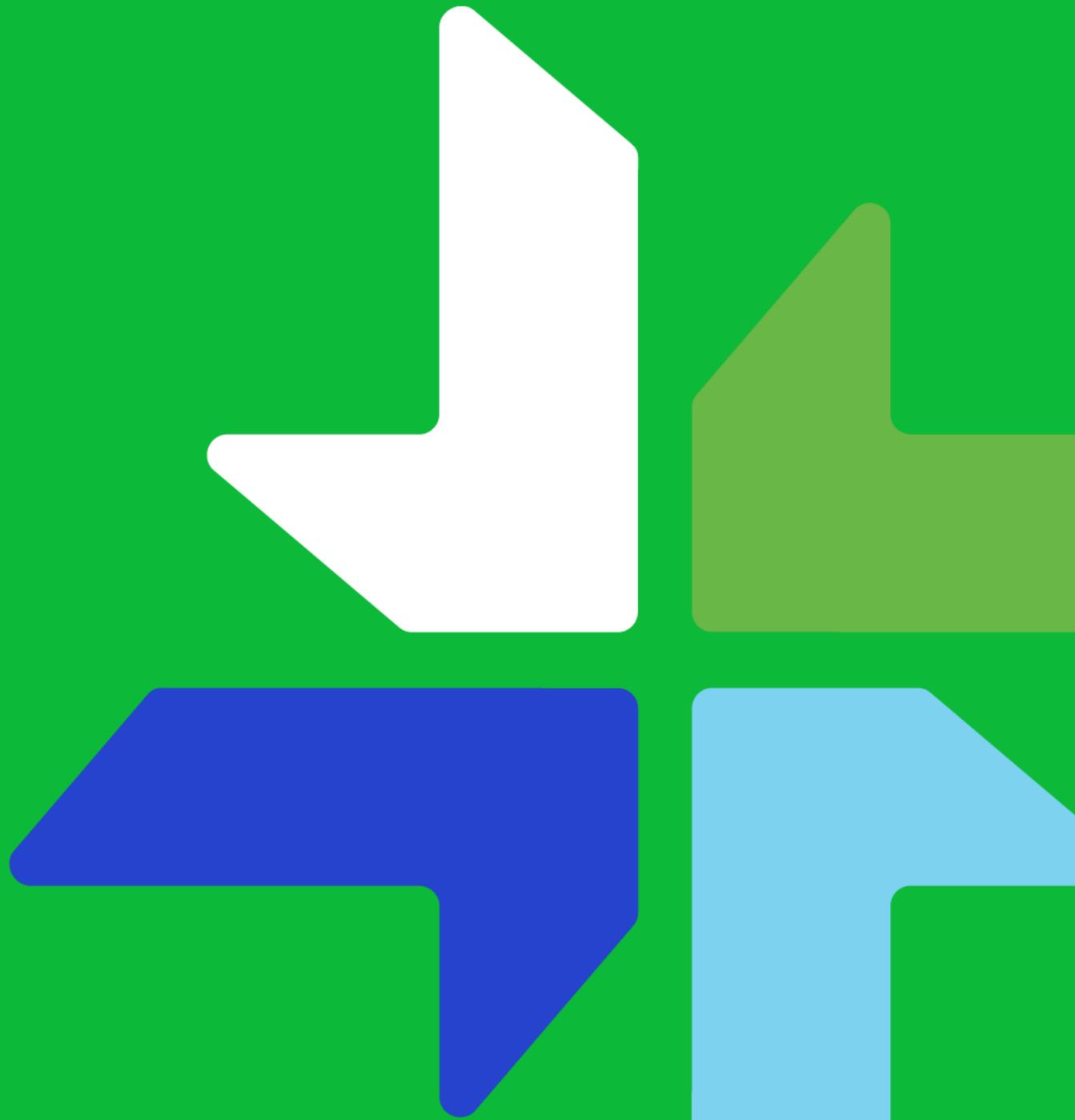




Tabla de Contenido

01 Introducción

02 Cifras

03 Quejas y reclamos

04 Indicador de Satisfacción

05 Conclusiones

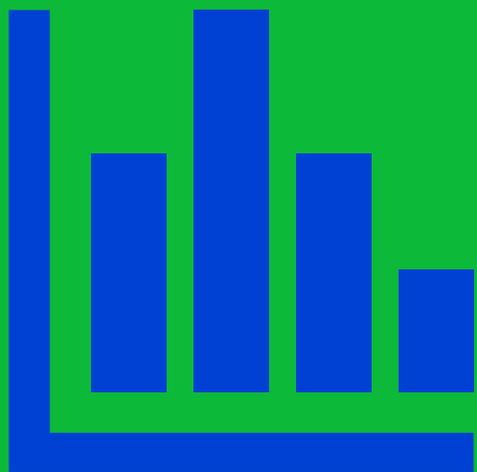




01 Introducción

En el siguiente informe detallaremos el comportamiento de las interacciones recibidas entre los meses de julio, agosto y septiembre del 2022 y contaremos aquellos temas de importancia que surgieron en la prestación de nuestros servicios.

Encontraremos el número de interacciones recibidas, la percepción de los grupos de interés, las consultas de mayor recurrencia de la ciudadanía y tiempos de respuesta a las PQRSD.



02

Cifras





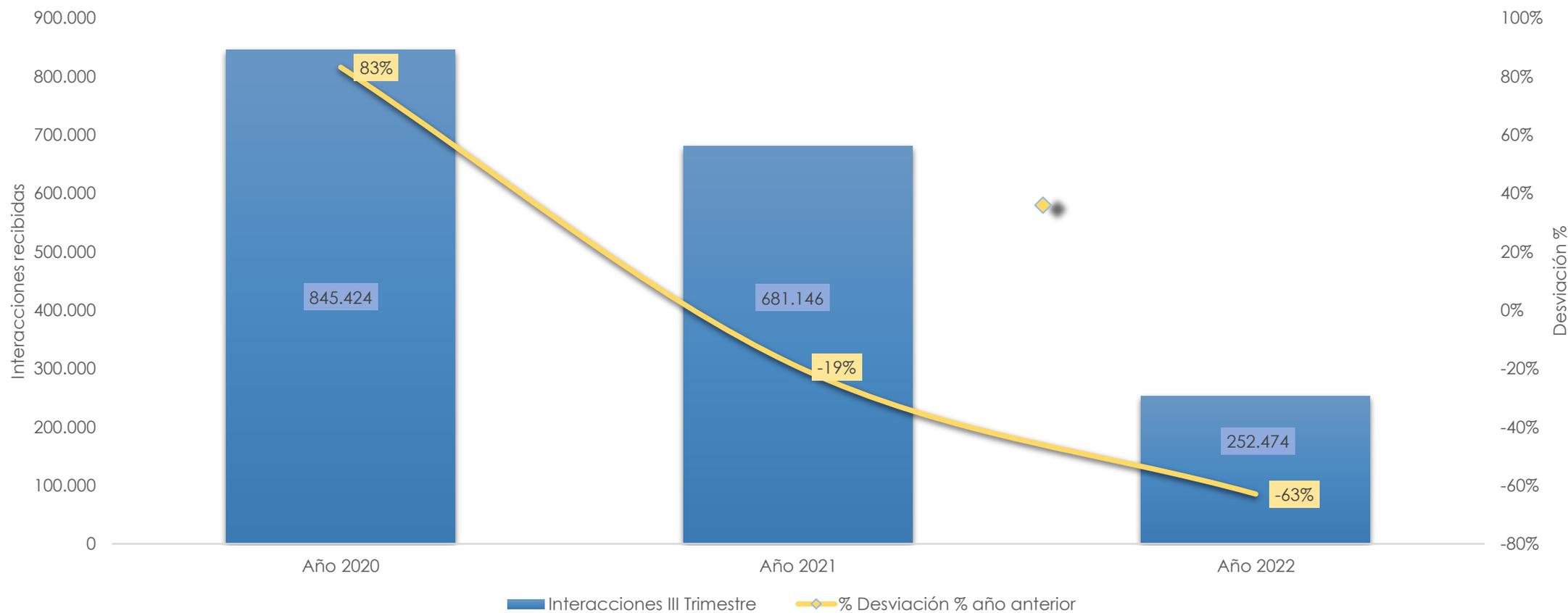
Interacciones Recibidas

En el tercer semestre del año 2022, la Entidad recibió un total de **252.474** Interacciones, en las siguientes imágenes relacionamos la distribución por mes y por canal de atención.



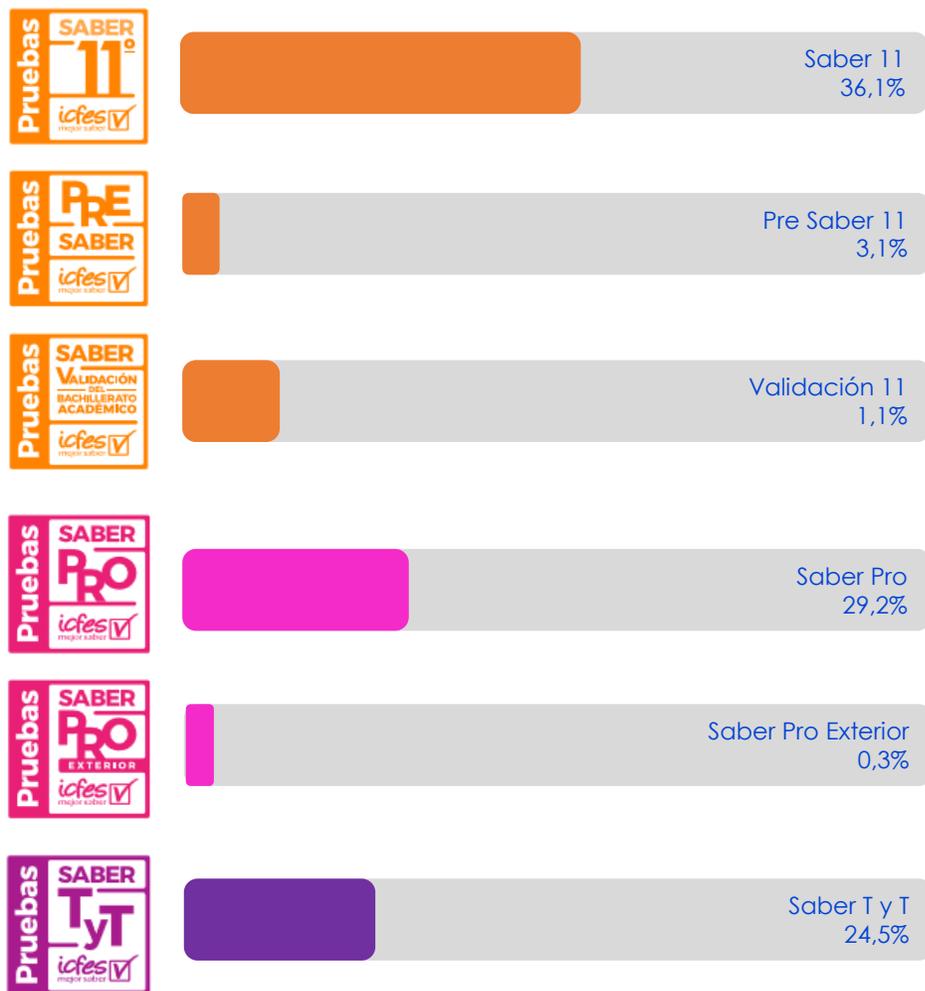
Comparativo Años Anteriores

En la siguiente gráfica encontraremos el detalle de interacciones recibidas para el período evaluado, pero comparado con los años 2020 y 2021.





Interacciones por Examen



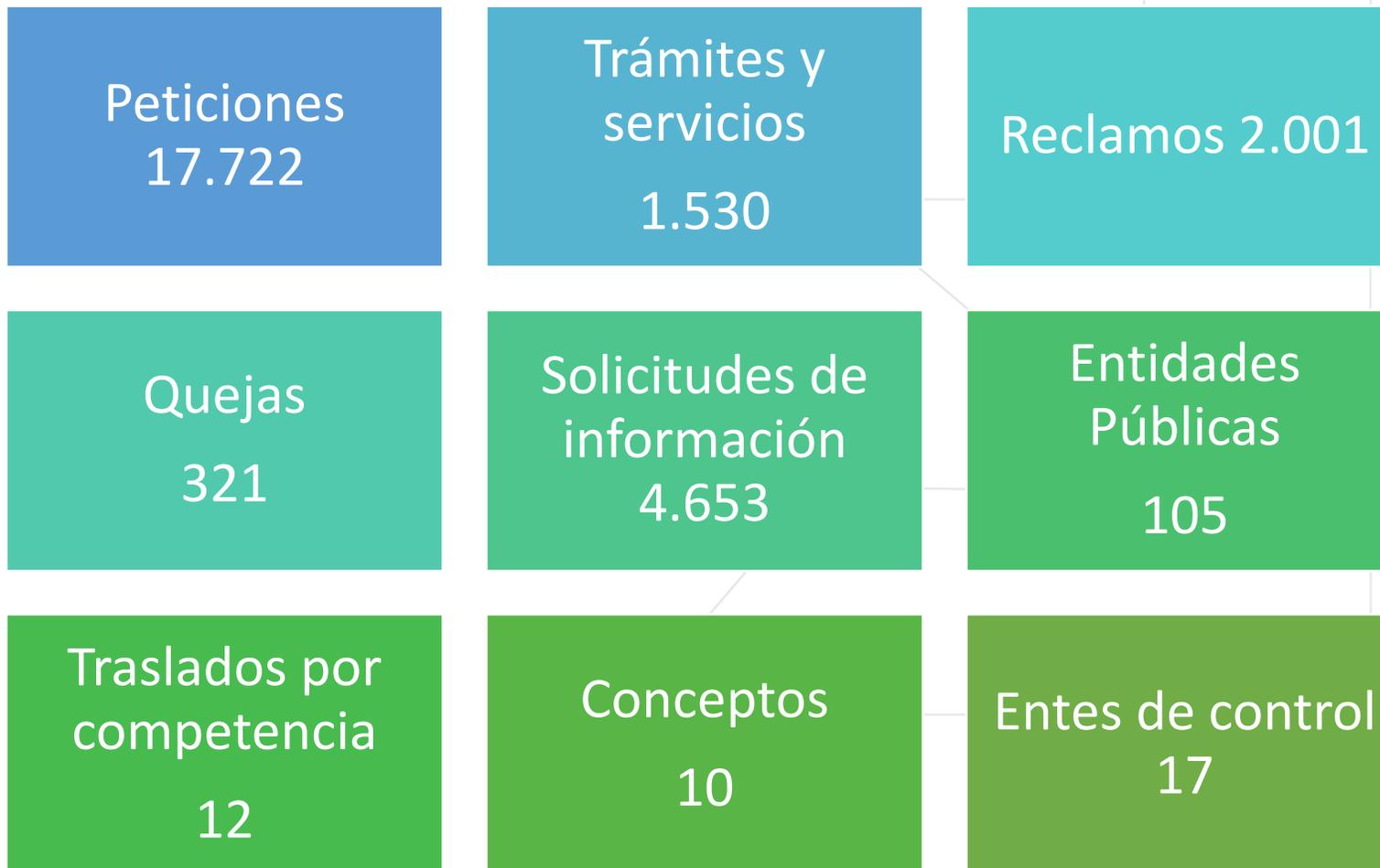
Otras solicitudes

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 5,65% del total.



PQRSD por Sector

Del total de interacciones, **26.371** de ellas tienen un tratamiento como **PQRSD**, todas ellas ya fueron gestionadas en un 100%. Su clasificación es la siguiente:



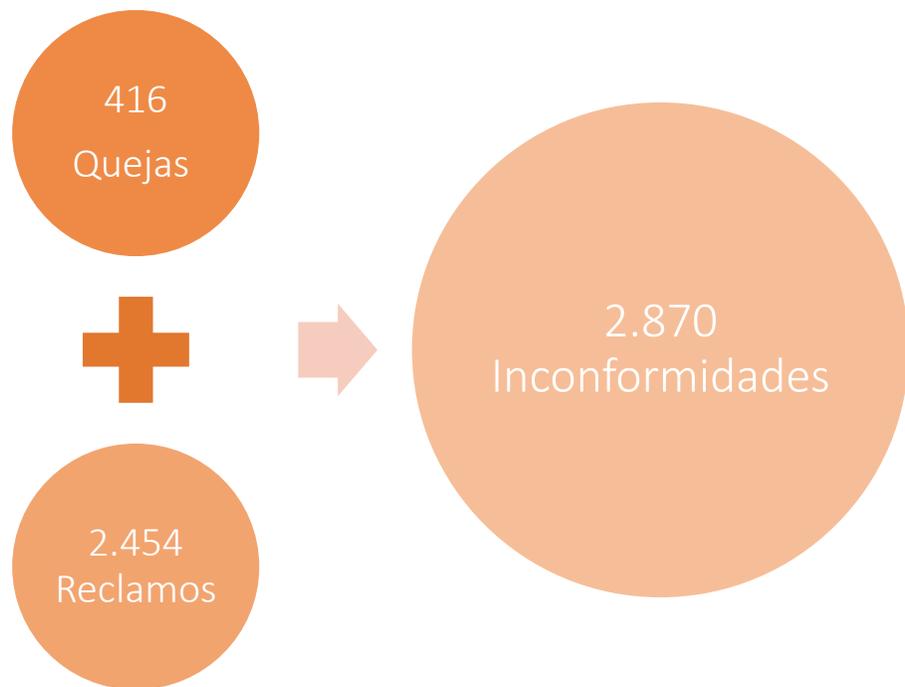


03

Quejas y Reclamos

Quejas y Reclamos

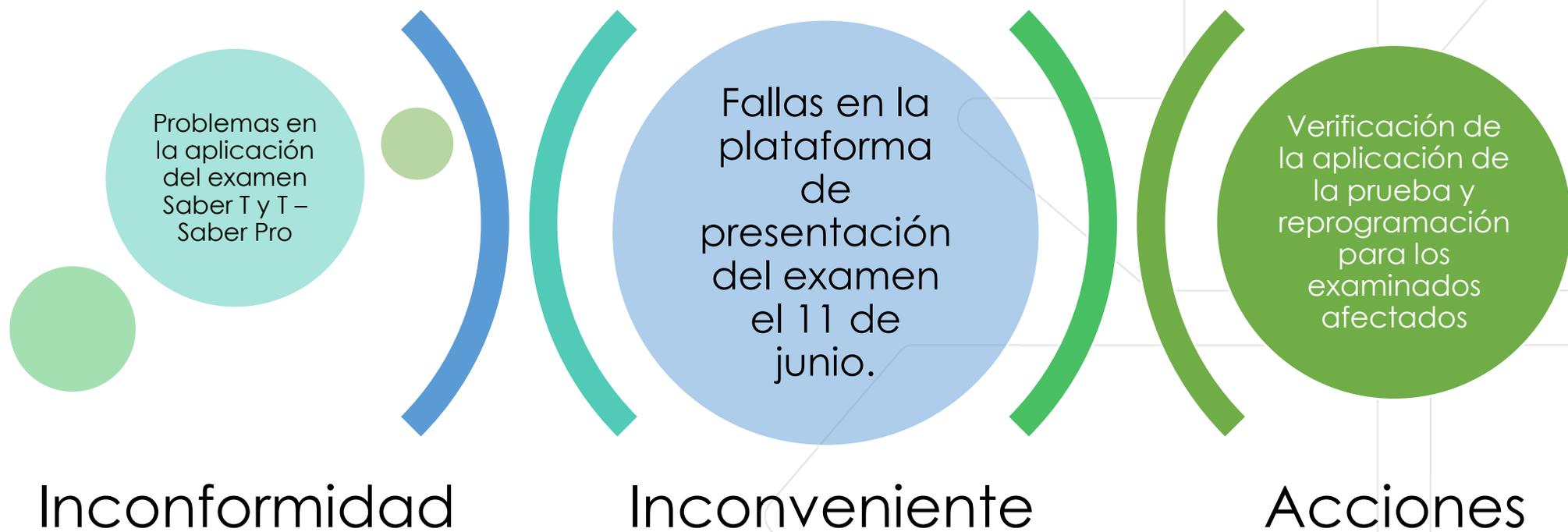
Durante el segundo trimestre del año recibimos un total de **2.870** quejas y reclamos, clasificadas por examen así:





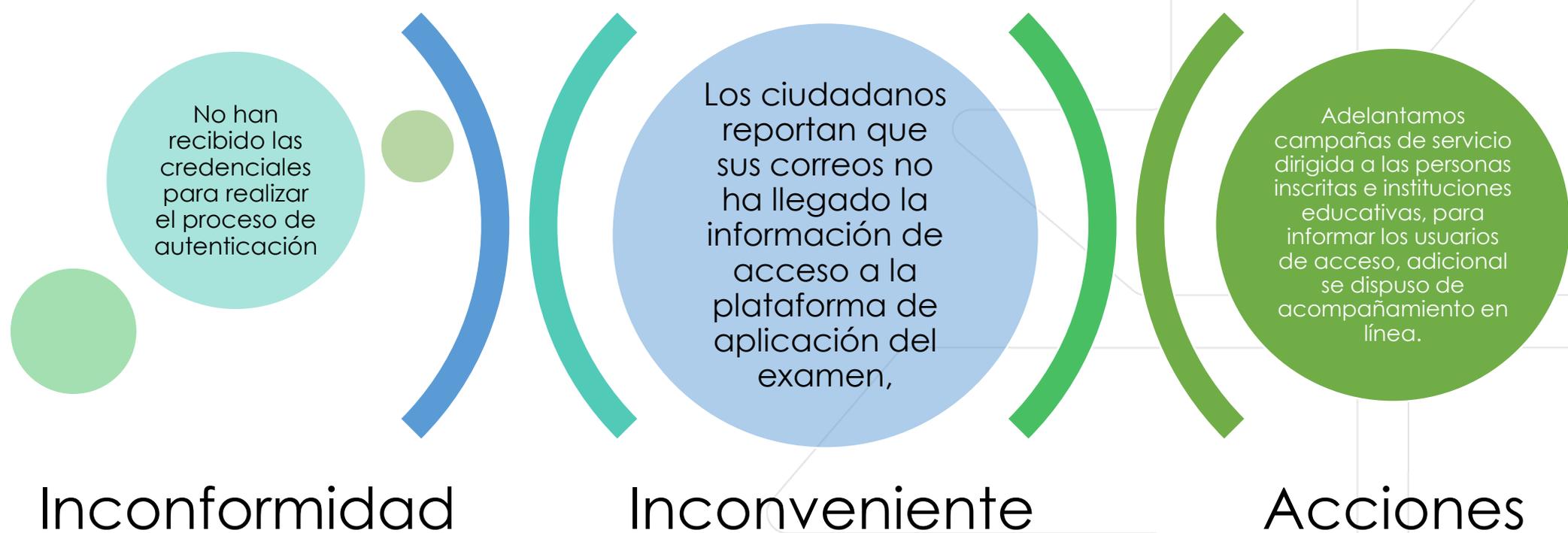
Quejas y Reclamos

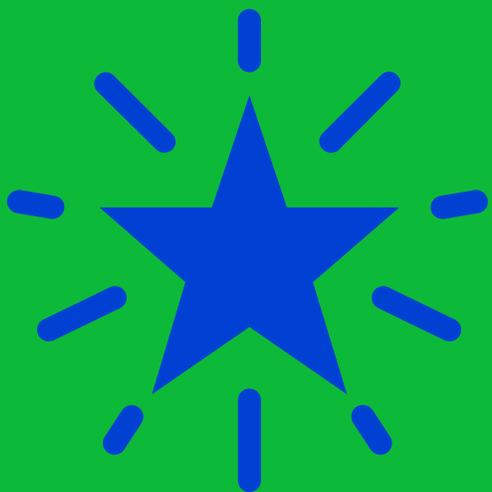
En la siguiente imagen describimos los tres principales temas que causaron inconformidades en la ciudadanía:





Quejas y Reclamos



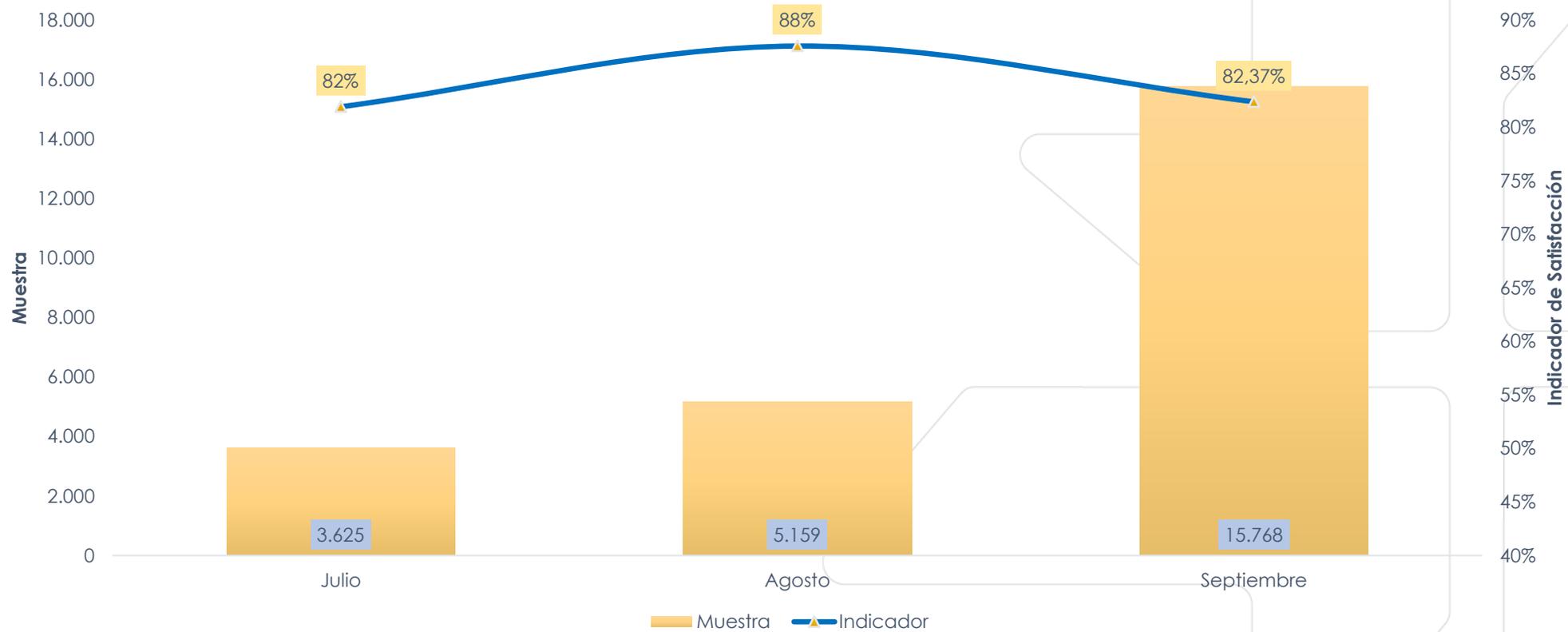


04

Indicador de Satisfacción

Indicador de Satisfacción

Durante este período la Entidad logró un indicador del **84%**, de un total de **24.552** encuestas de satisfacción.





05

Conclusiones





Conclusiones



Para el tercer trimestre del año recibimos un total de 252.474 interacciones.



El canal de mayor participación fue el canal telefónico con un 71,6 %.



El examen de mayor consulta fue Saber Pro y T y T.



En este período tuvimos una reducción de interacciones frente a los años 20 y 2021.



Los temas de mayor consulta fueron relacionados con la inscripción y aplicación del Examen Saber Pro y T y T, además de la consulta de resultados para Saber 11.



El número de inconformidades recibidas suman un total de 2,870 interacciones.