



icfes 

The logo for 'icfes' is displayed in a blue, lowercase, sans-serif font. To the right of the text is a graphic element consisting of four arrows pointing outwards from a central point, colored in shades of green and blue.

# III Informe trimestral de PQRSDF - 2023

---



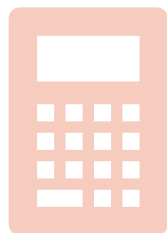
# Introducción

En el siguiente informe detallaremos el comportamiento de interacciones recibidas entre julio y septiembre por los diferentes canales de atención.

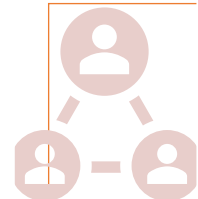
Allí podremos detallar datos por examen, los temas de mayor consulta, inconformidades e indicador de servicio que presta la Entidad para la comunidad.



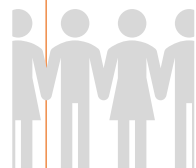
# Tabla de Contenido



1. Cifras



2. Quejas y  
reclamos



3. Conclusiones



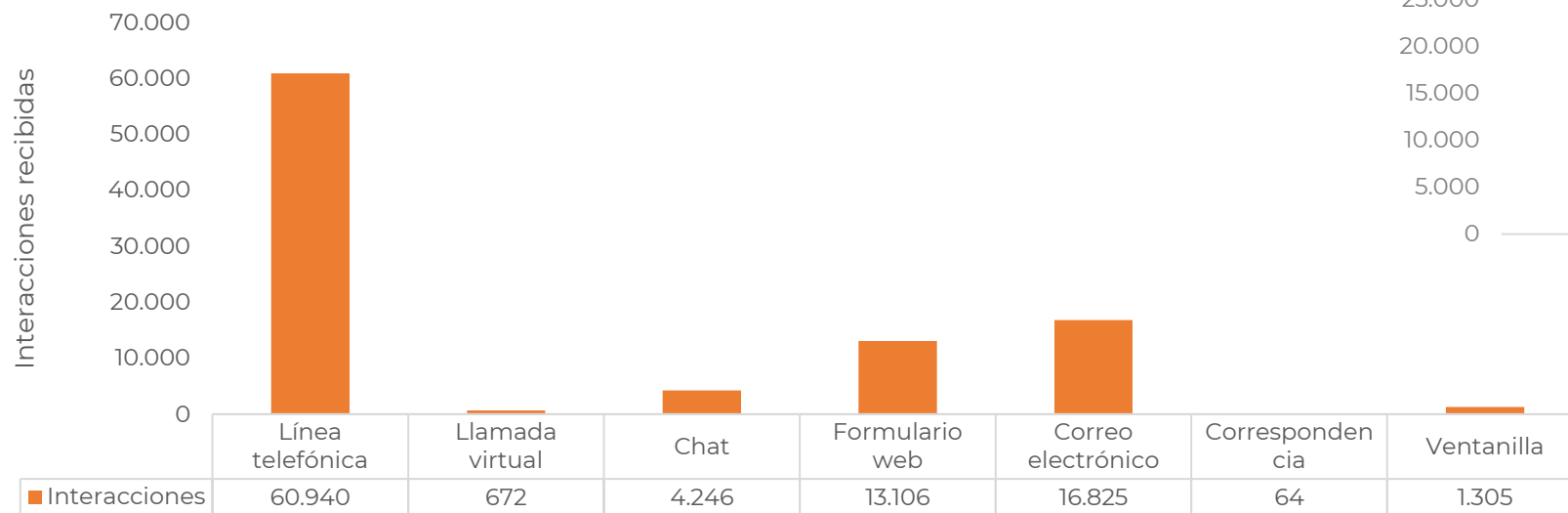
# 1. Cifras

---

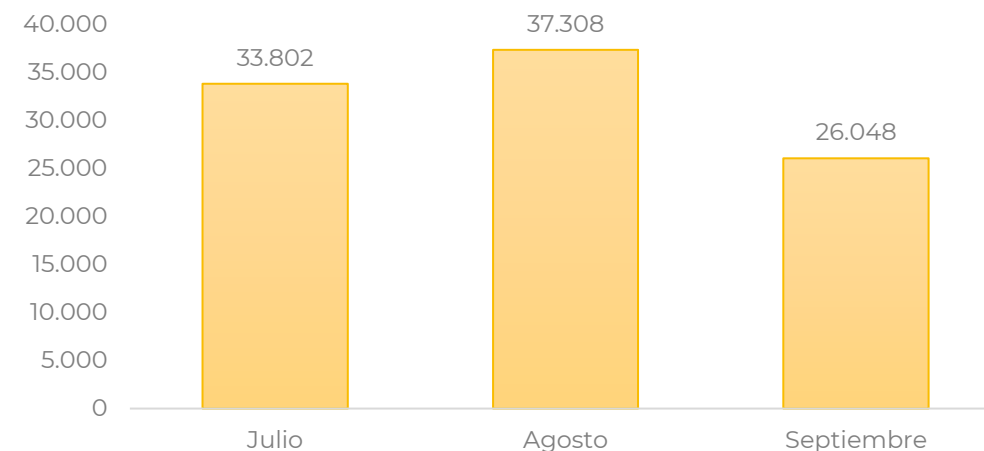


# Interacciones de Julio a Septiembre del 2023

### Interacciones por Canal



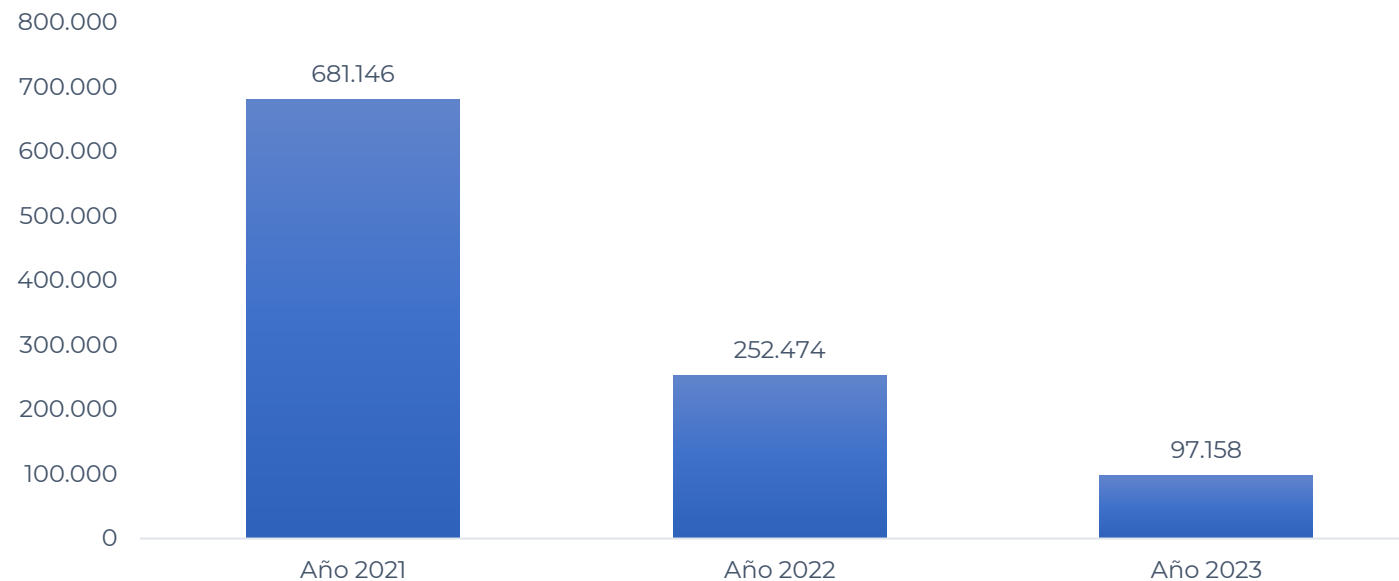
### Interacciones por Mes



# Comparativo con Anteriores Vigencias

Para esta vigencia, la entidad logró una disminución de interacciones, frente al año 2022 obtuvo un **62,1%** y frente al 2021 un **85,9%**

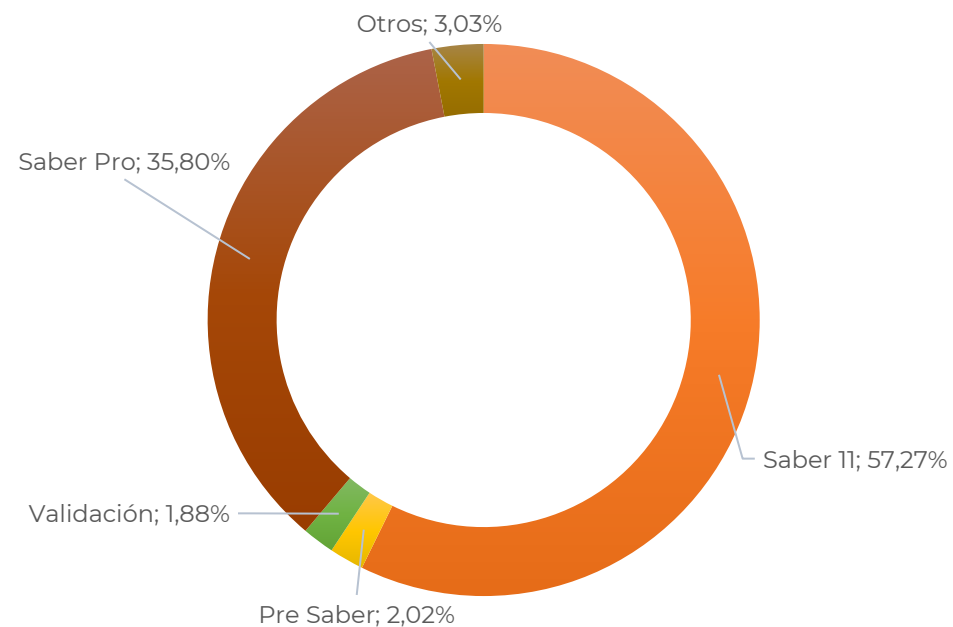
Comparativo años anteriores



# Participación por Examen

Para este período sobresale el examen Saber 11 con un 57,27%. La tipología “otros” la conforman los proyectos especiales como: Saber 3,5,7 y 9, Avancemos, y pruebas de la Policía Nacional.

% Participación

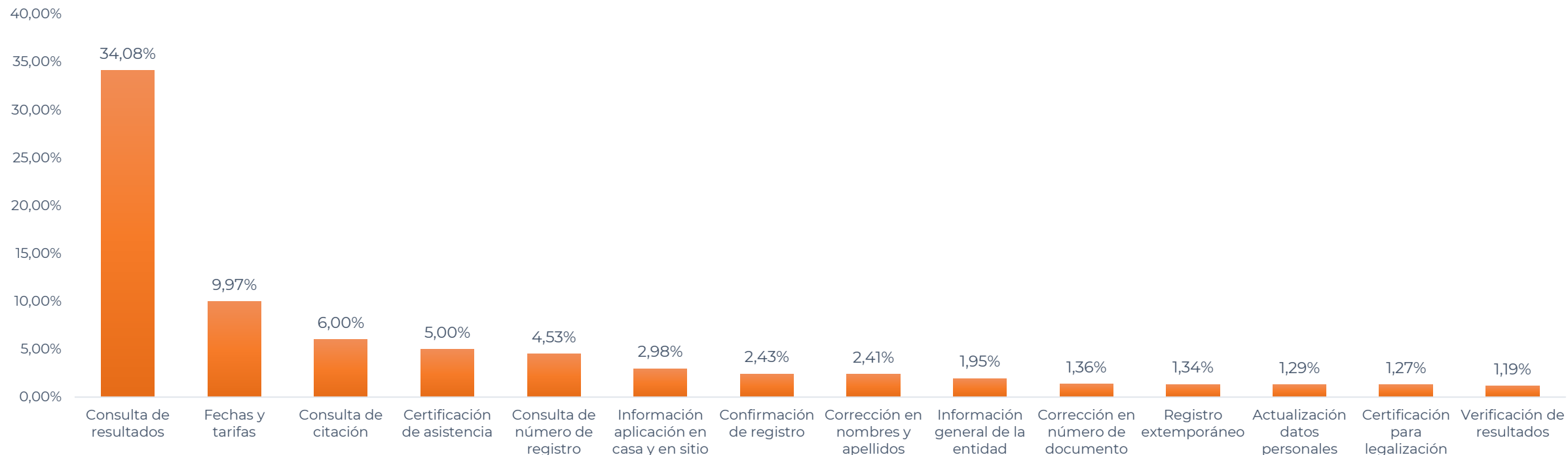




# Temas de Mayor Consulta

Relacionamos los temas de mayor participación durante el trimestre evaluado.

## Temas de mayor consulta



# Tiempos de Respuesta

Para el período evaluado, la Entidad atendió las PQRSD en promedio **2,88** días hábiles



# Indicador de Satisfacción

En el tercer trimestre del año, la Entidad obtuvo un indicador de **89,45%**, el cual describe una percepción positiva frente a los grupos de interés.



# Actividades

Para hacer frente en algunas actividades que representan un alto flujo de necesidades, la Entidad ejecuto algunos planes para mitigar cualquier posible inconveniente, mencionamos algunas de ellas:

Audios en la línea telefónica para facilitar la consulta de resultados.

Ampliación de fecha de inscripción.

Cambios en la modalidad de aplicación del examen.

Apertura de canales para los fines de semana de aplicación.

Divulgación de novedades en los sitios web.

# 2. Quejas y reclamos

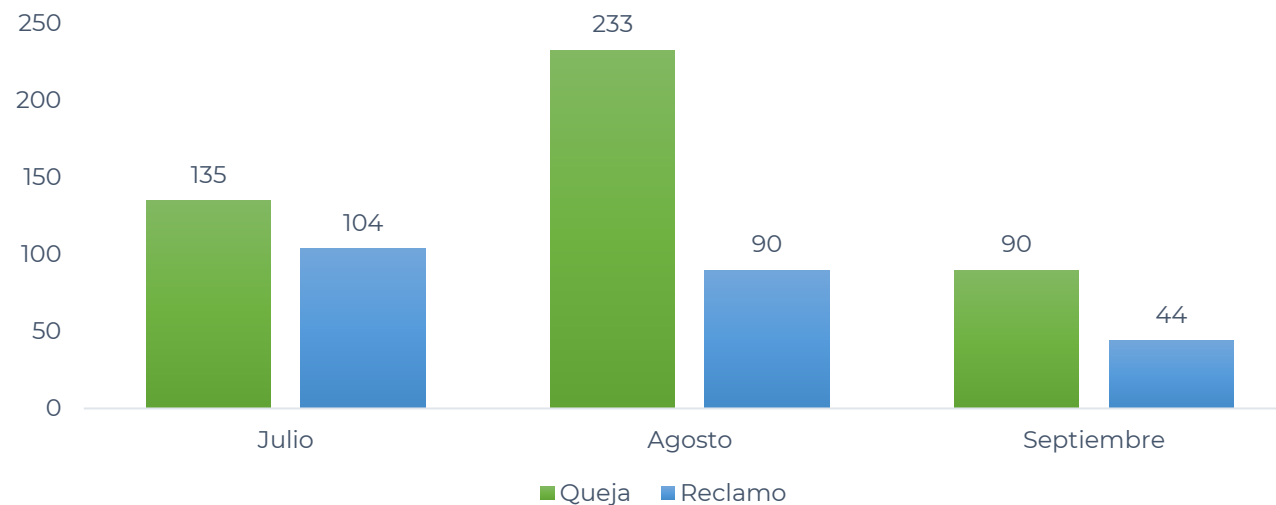
---



# Quejas y Reclamos

La Entidad recibió un total de **696** inconformidades, con gran participación del examen Saber 11, relacionadas con problemas en la aplicación de la convocatoria del segundo semestre, seguido de inconvenientes en la descarga de resultados para los exámenes de Saber 11 y Saber Pro.

### Inconformidades Recibidas



# Inconformidades Top 1

- **Inconvenientes en el sitio de aplicación del examen Saber 11°**

## **Descripción:**

Los ciudadanos manifiestan situaciones que impactan el desarrollo de la prueba, tales como el no ingreso por no contar con el documento original, no reciben el acompañamiento esperado por el delegado o funcionario de la Entidad que acompaña el desarrollo del examen o la percepción de no contar con todas las directrices completas para cumplir con éxito la realización de dicha prueba.

## **Acciones**

Al realizar el análisis de cada solicitud, no se detalla una situación general que impacte el desarrollo de la prueba, es decir, cada inconformidad fue tratada de manera particular atendiendo de fondo la necesidad expuesta por el ciudadano.

# Inconformidades Top 2

- **Inconvenientes con la consulta y descarga de resultados**

## **Descripción:**

Los ciudadanos con resultados de los exámenes de Saber 11° y Saber Pro, reportan inconformidad con el formulario de datos para realizar la búsqueda de sus registros, específicamente con la fecha de nacimiento requerida, y/o el resultado no es posible descargarlo desde el navegador Google Chrome.

## **Acciones**

Desde los canales de atención se ejecutaron acciones para entregar el número de registro, para facilitar la consulta, adicional garantizamos la disponibilidad de la búsqueda de resultados única para tener a la mano los resultados disponibles por persona.

De igual forma, desde la Entidad se llevaron a cabo actividades que permitieran el monitoreo y disponibilidad de las consultas en su página WEB.



# 3. Conclusiones

---



# Conclusiones

En el tercer trimestre, la Entidad recibió un total de 97.158 interacciones.

El examen de mayor consulta es Saber 11 con un 57%.

696 inconformidades recibidas durante el período evaluado.

El indicador de satisfacción fue de 89,45% 9 puntos por encima de la meta.

La consulta de resultados es el tema de mayor participación.