





IV Informe trimestral 2022 PQRSD





Tabla de Contenido

01 Introducción

02 Cifras

03 Quejas y reclamos

04 Indicador de Satisfacción

05 Conclusiones

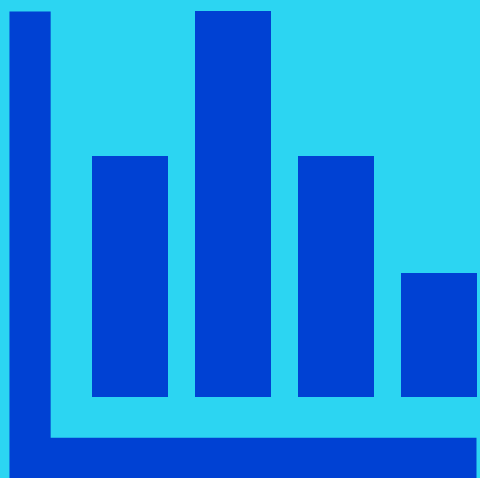




01 Introducción

En el siguiente informe encontraremos un resumen de la interacciones que recibió la Entidad para los meses de octubre, noviembre y diciembre, acompañado de los temas de impacto por examen y por canal de atención.

Adicional a lo anterior, relacionamos el indicador de satisfacción, un resumen de las inconformidades de la ciudadanía, acciones que mitigaron estas novedades y mostraremos un comparativo con períodos anteriores.



02

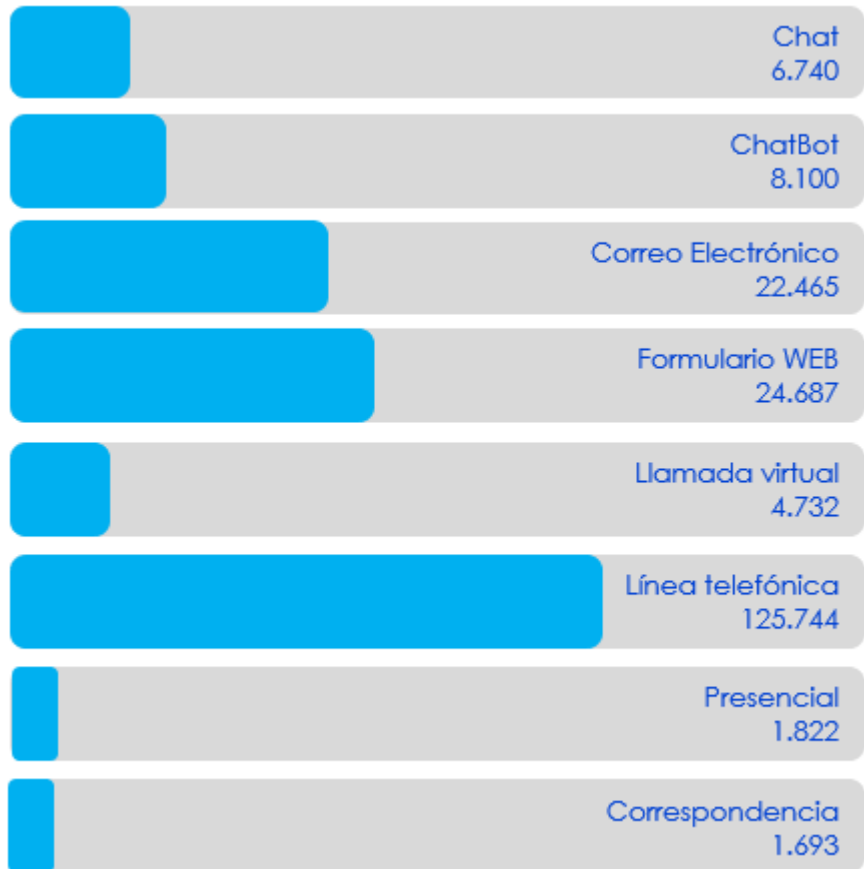
Cifras





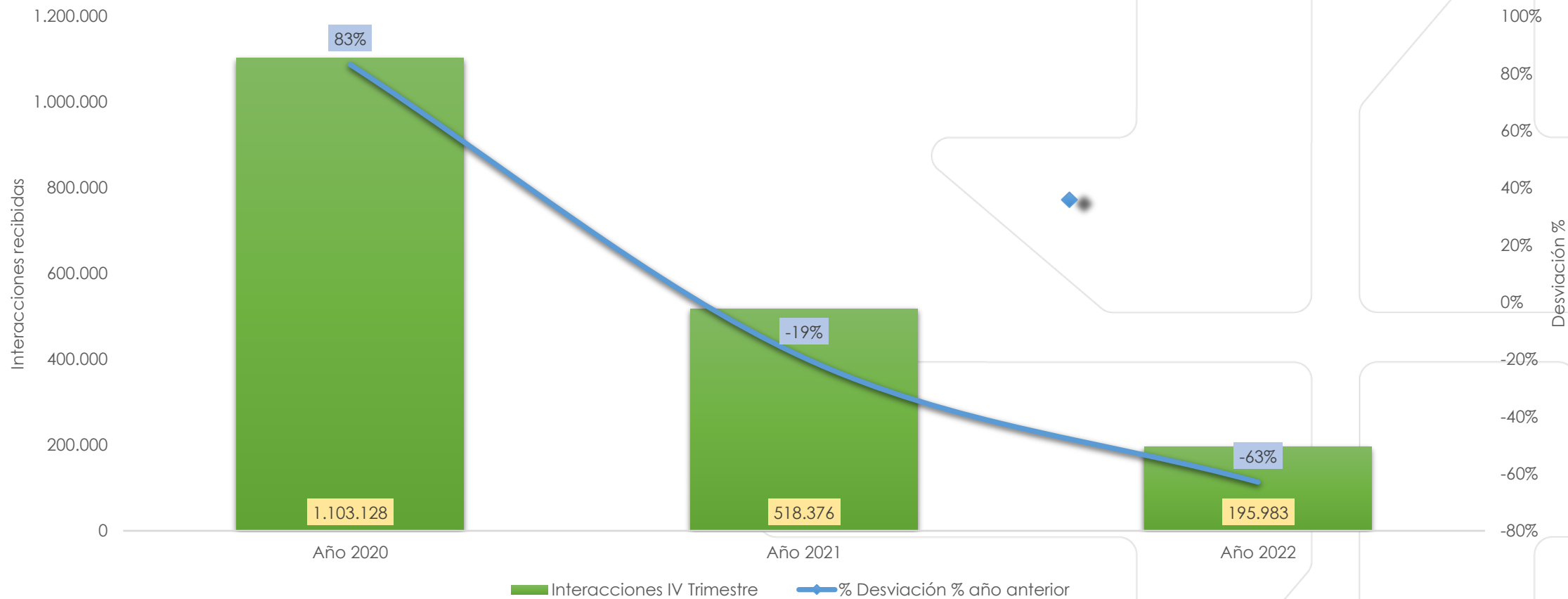
Interacciones Recibidas

Para el cuarto trimestre del año, la Entidad recibió un total de **195.983** interacciones, clasificadas por mes y canal en las siguientes imágenes:



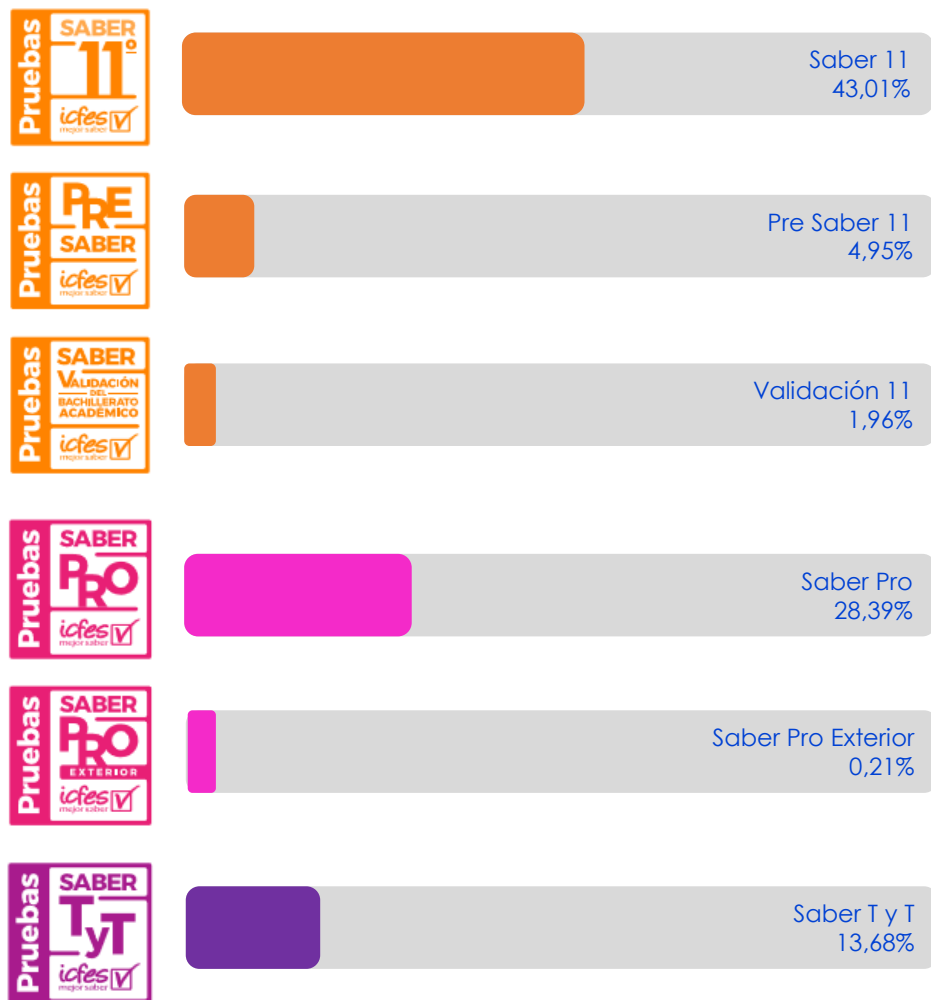
Comparativo Años Anteriores

La siguiente imagen detalla el ingreso de interacciones en el mismo período para los años 2020, 2021 y 2022,





Interacciones por Examen



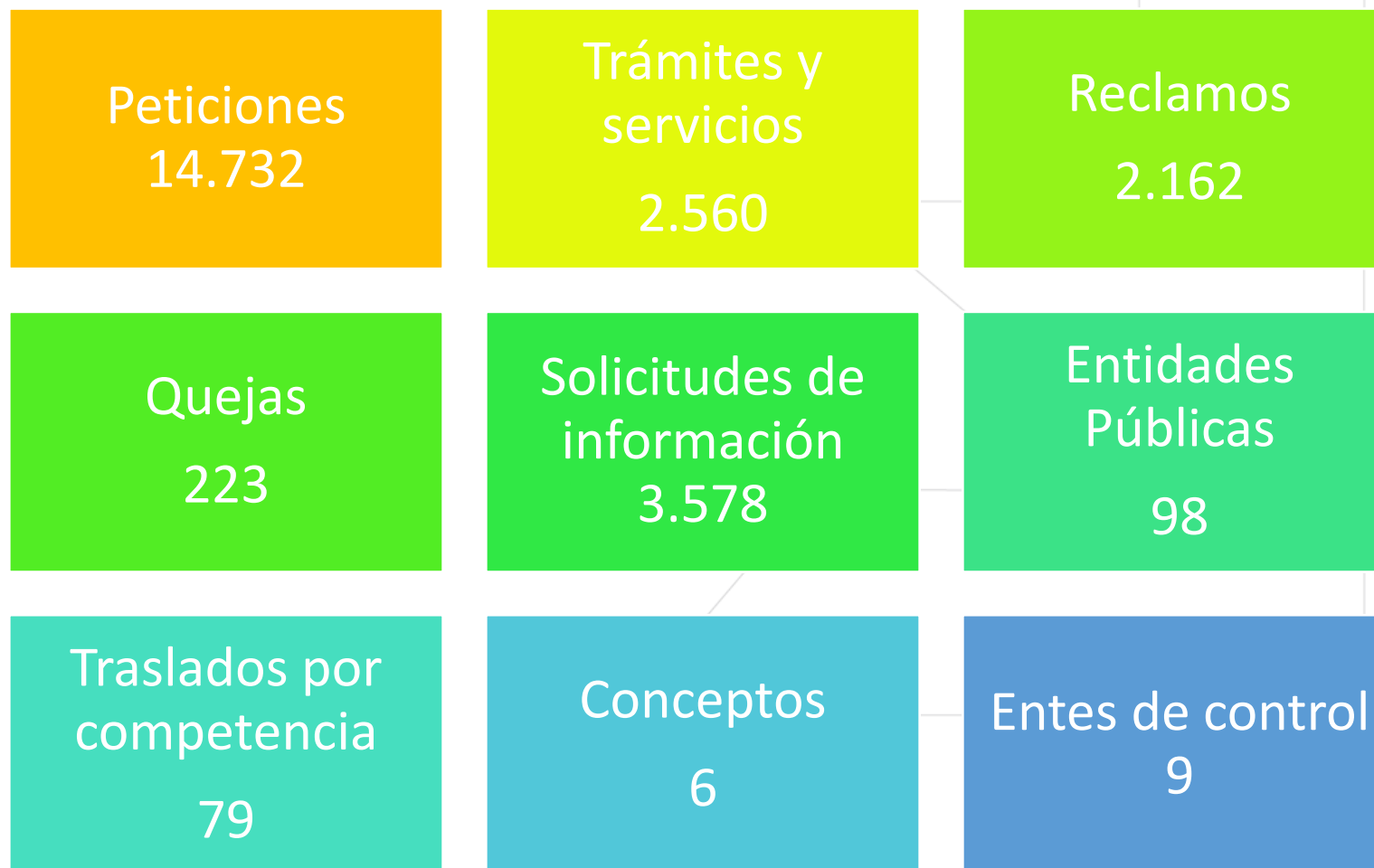
Otras solicitudes

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 7,81% del total.



PQRSD por Sector

Del total de interacciones, **23.447** de ellas tienen un tratamiento como **PQRSD**, el **95,9%** ya fue gestionado de cara al ciudadano.





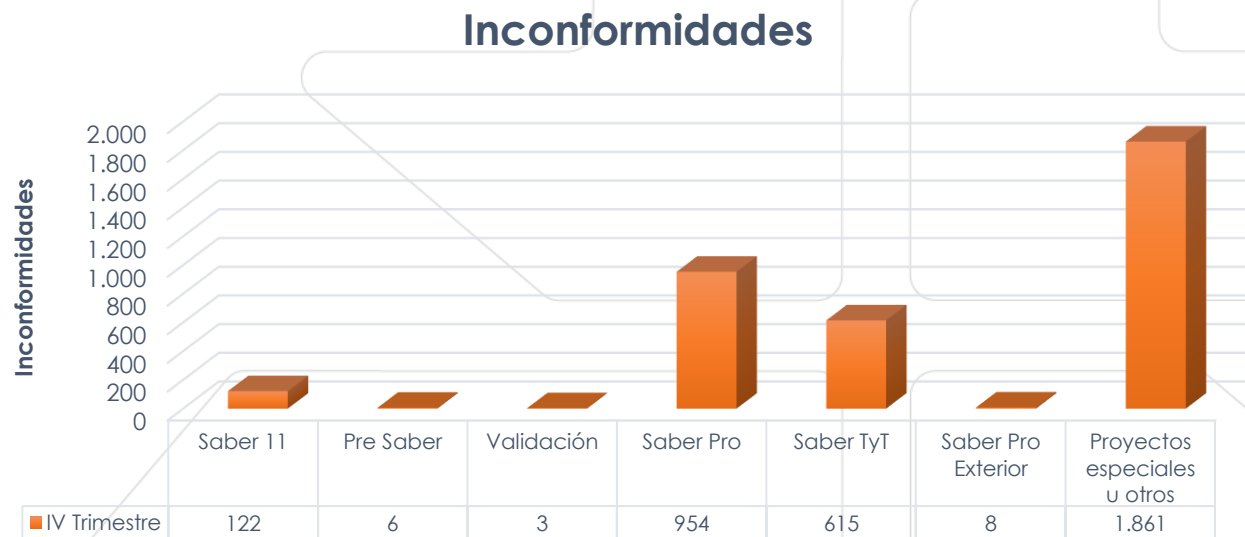
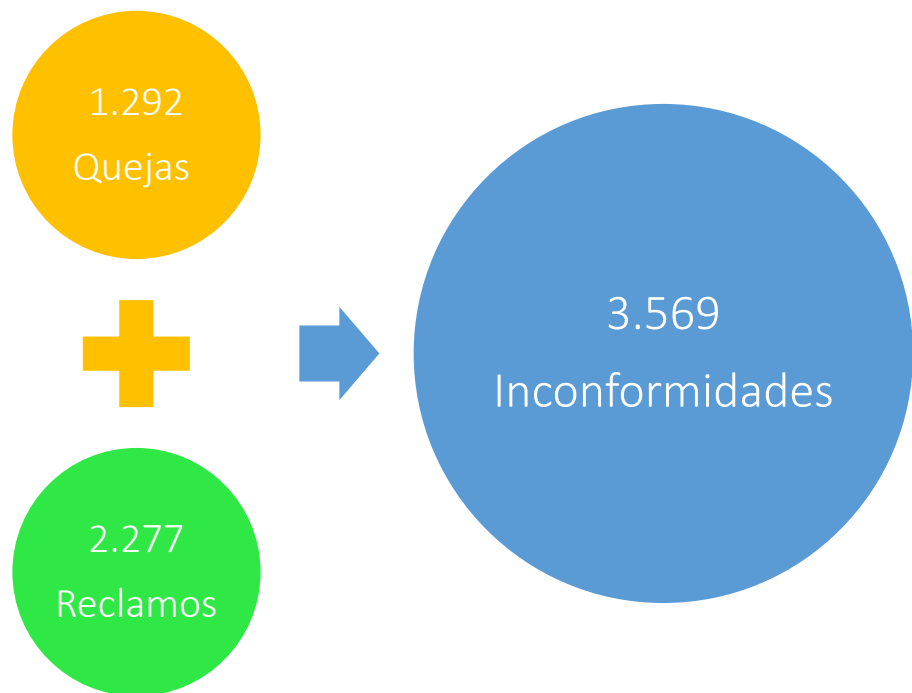
03

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:



Nota: en la siguiente diapositiva exponemos la cantidad de inconformidades recibidas frente al proyecto de la Policía Nacional



Quejas y Reclamos

A continuación describimos el detalle de las inconformidades de mayor representación en la Entidad:



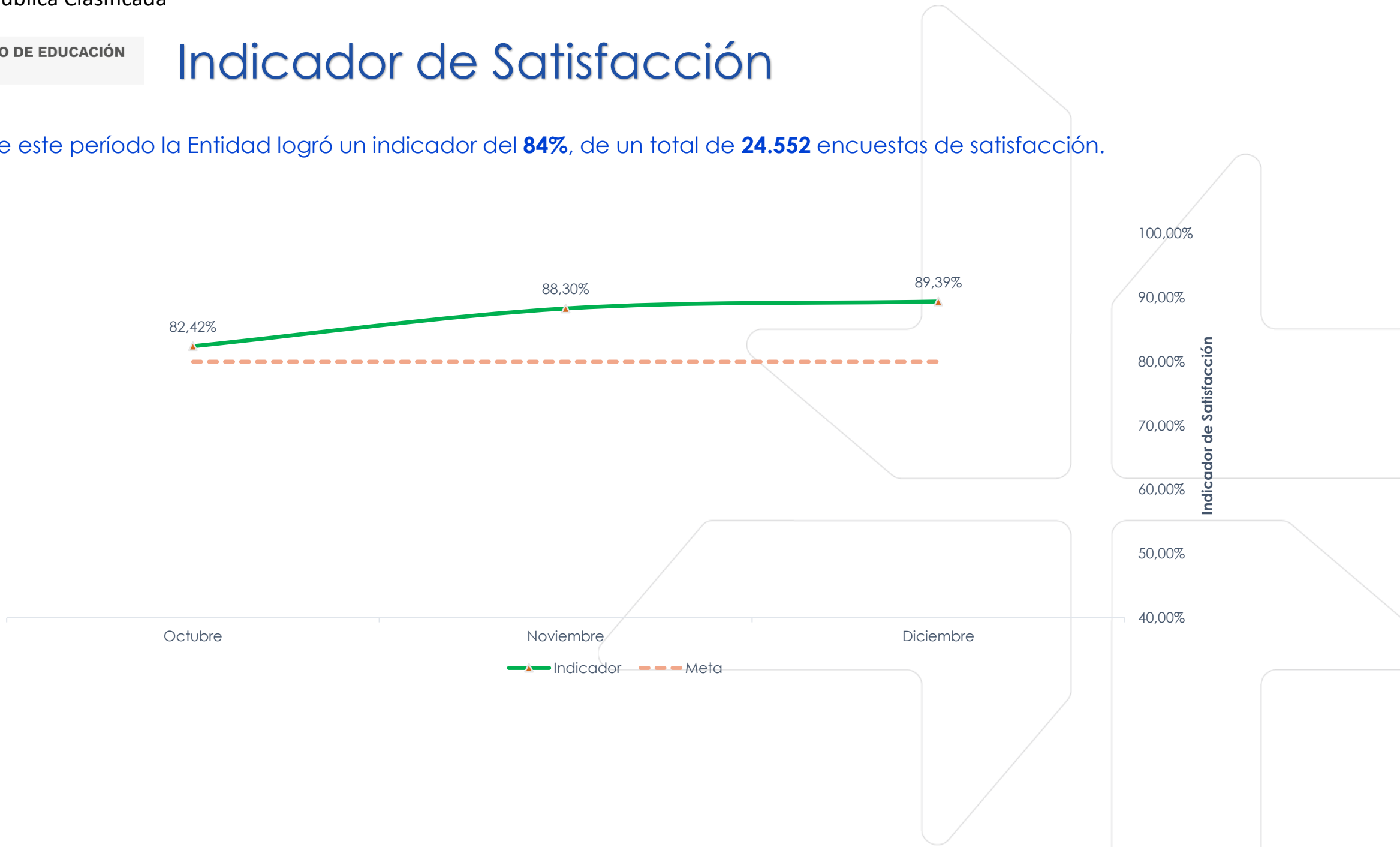


04

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 cuarto trimestre del año recibimos un total de 195.983 interacciones. En todo el año 1.461783



El canal de mayor participación fue el canal telefónico con un 64,16 %.



Los exámenes de mayor consulta son Saber 11 y Saber T y T, Saber Pro, entre ellos suman un 86%.



Logramos una reducción del 69% de interacciones recibidas frente al año 2021



El tema de mayor consulta es la consulta de resultados.



El número de inconformidades recibidas suman un total de 3.569 interacciones.