





IV Informe trimestral PQRSD - 2023

Unidad de Atención al Ciudadano

Bogotá D. C., enero 2024



Introducción

El siguiente informe detalla el comportamiento de interacciones en el último trimestre del año. En el encontraremos los temas de mayor consulta por el ciudadano, indicador de satisfacción, tiempos de respuesta y tráfico mensual para cada uno de los canales de atención.

Tabla de contenido

01 Cifras

02 Quejas y reclamos

03 Indicador de satisfacción

04 Conclusiones



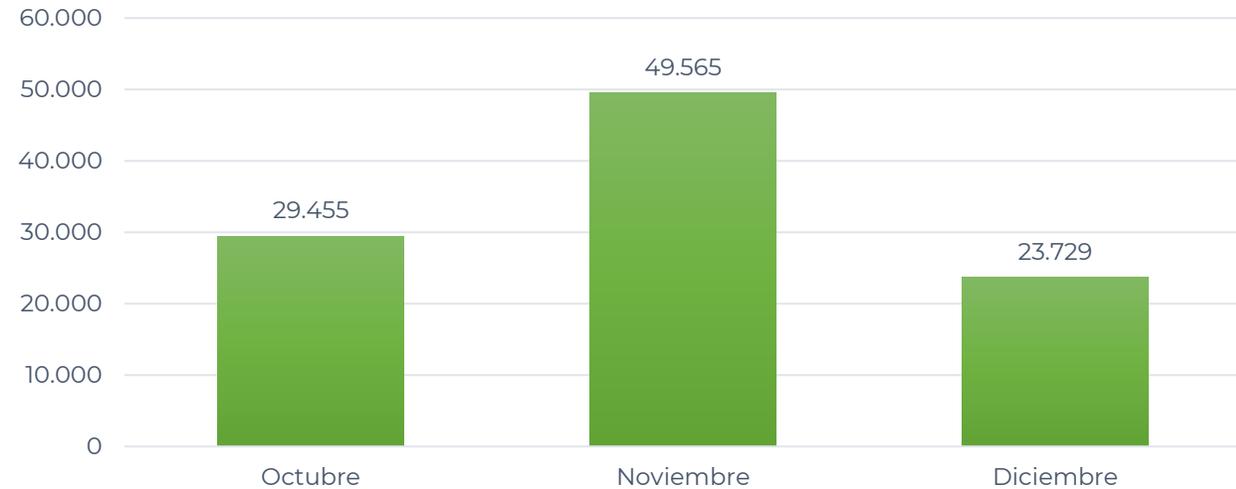
01
Cifras



Interacciones Recibidas por Mes

Para este período, a la Entidad ingresaron **102.749** interacciones, donde noviembre representa un **48,24%** y el tema de mayor consulta es la consulta de resultados con un **39,84%**.

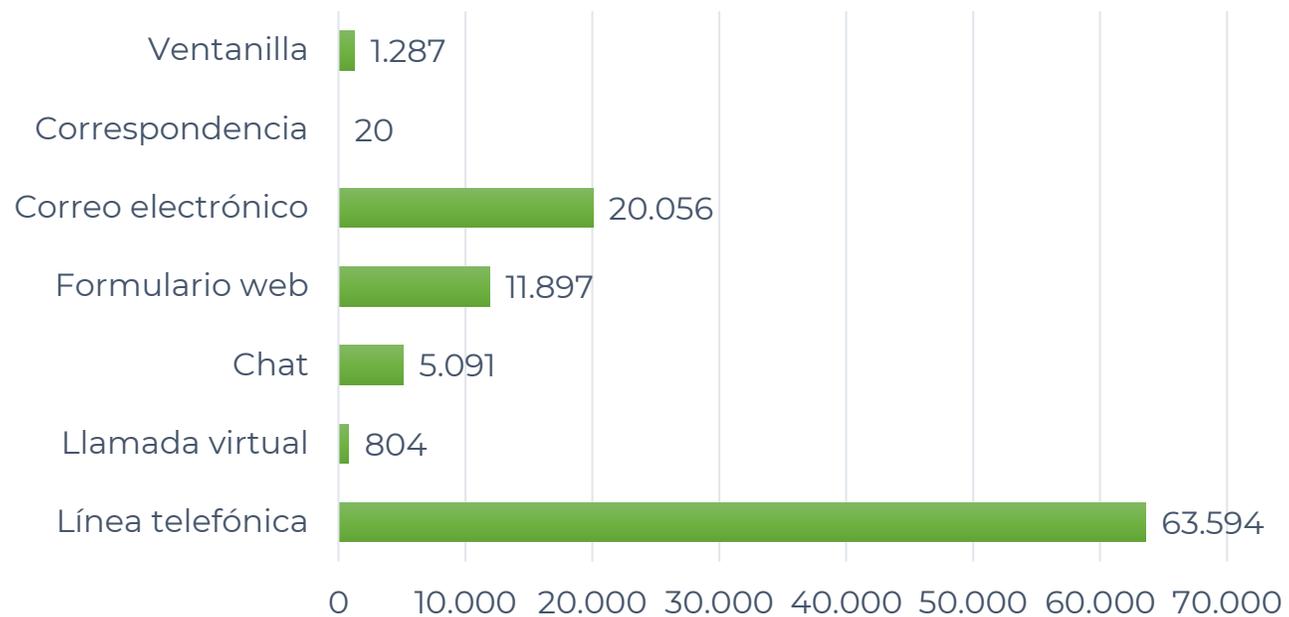
Interacciones Recibidas por Mes



Interacciones Recibidas por Canal de Atención

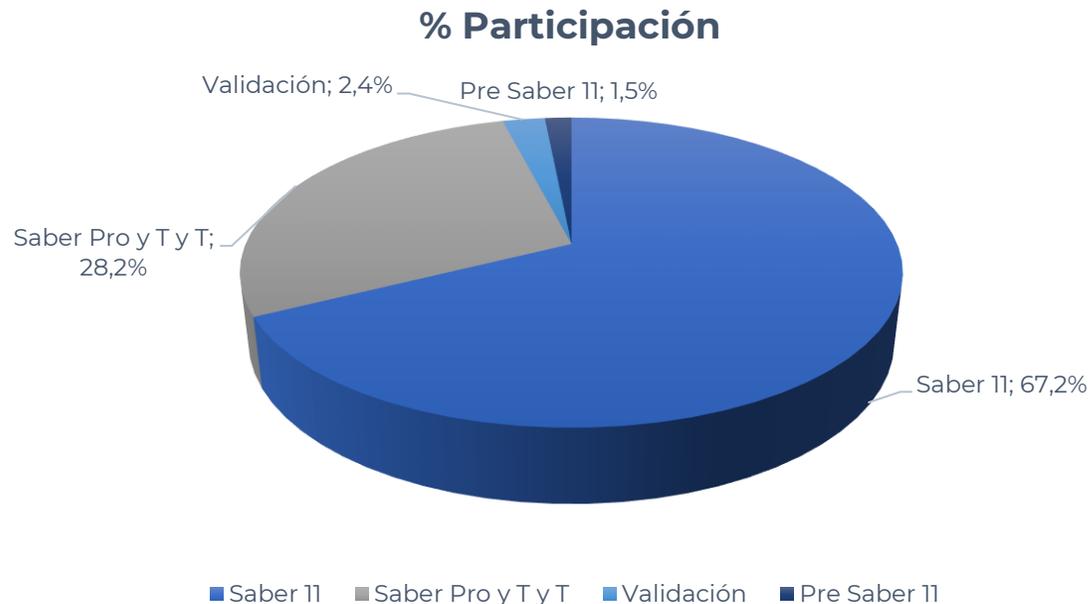
El canal de mayor preferencia es la línea de atención telefónica, concentra el **61,9%** del total de participación del trimestre.

Recibidas por Canales de Atención



Interacciones Recibidas por Examen

El **67,1%** del total de las interacciones atendidas corresponden al Examen de Educación Media Saber 11°, seguido del Examen de Saber TyT – Pro con un 28,1%.

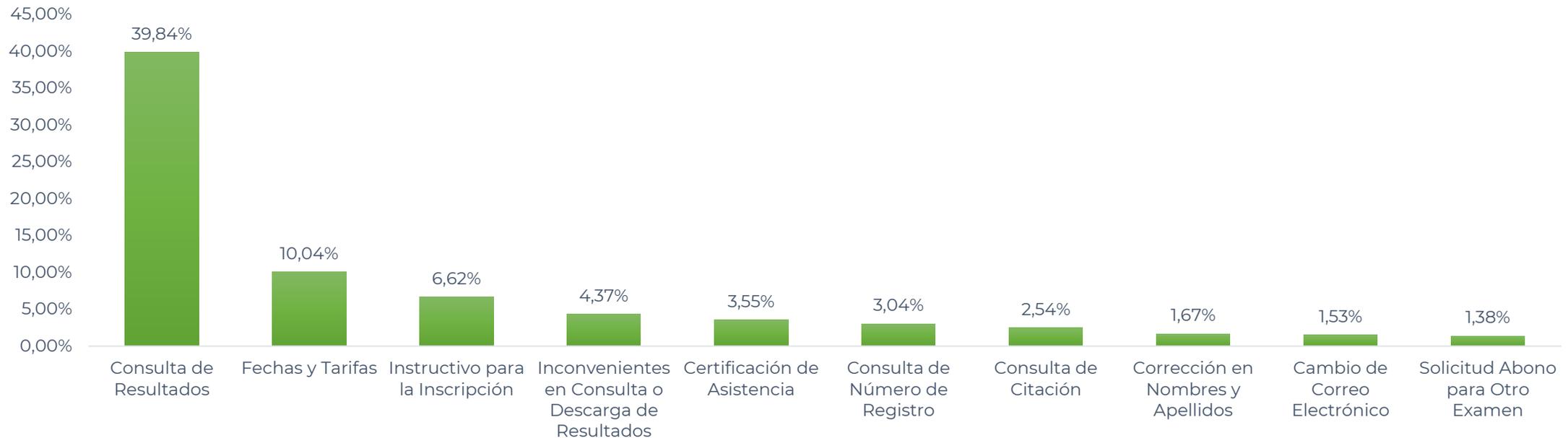


Nota: Él 0,7% que no está incluido en los exámenes de la anterior gráfica, se ubican proyectos especiales tales como: Evaluar para Avanzar, Saber 3°, 5°, 7° y 9°, Pruebas Policía Nacional, Docentes.

Temas de Mayor Consulta

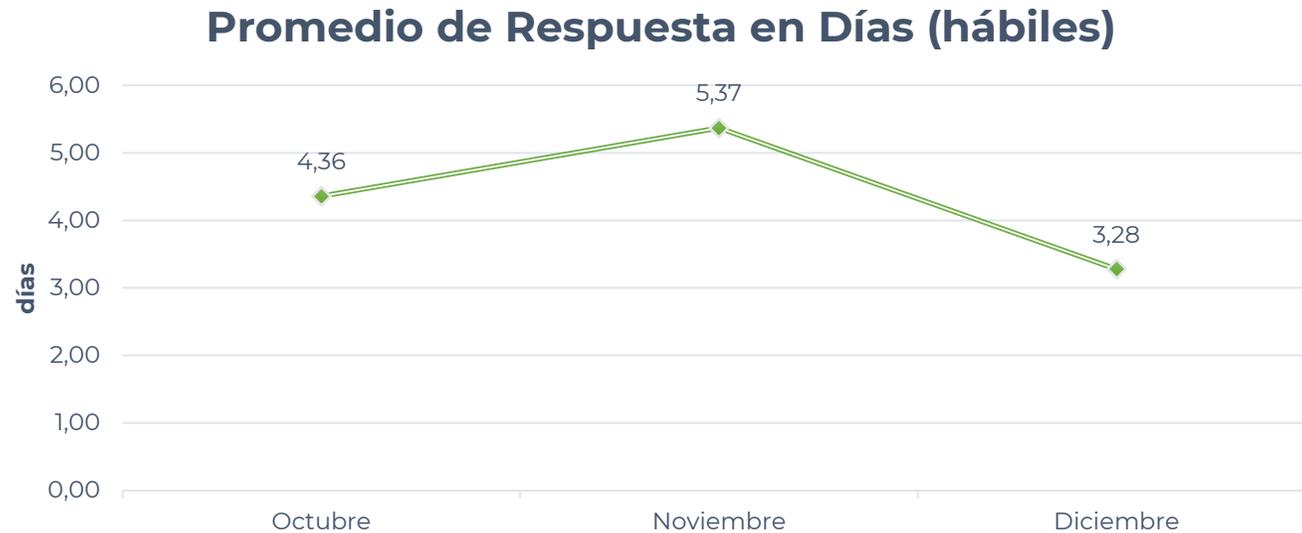
A continuación, listamos el top 10 de los temas de mayor consulta por los grupos de interés, el cual representa un **74,58%** del total de interacciones.

Top 10 - Temas de consulta



Tiempos de Respuesta

En el tiempo evaluado logramos gestionar las PQRSDF de los ciudadanos en un tiempo promedio de **4,33** días.



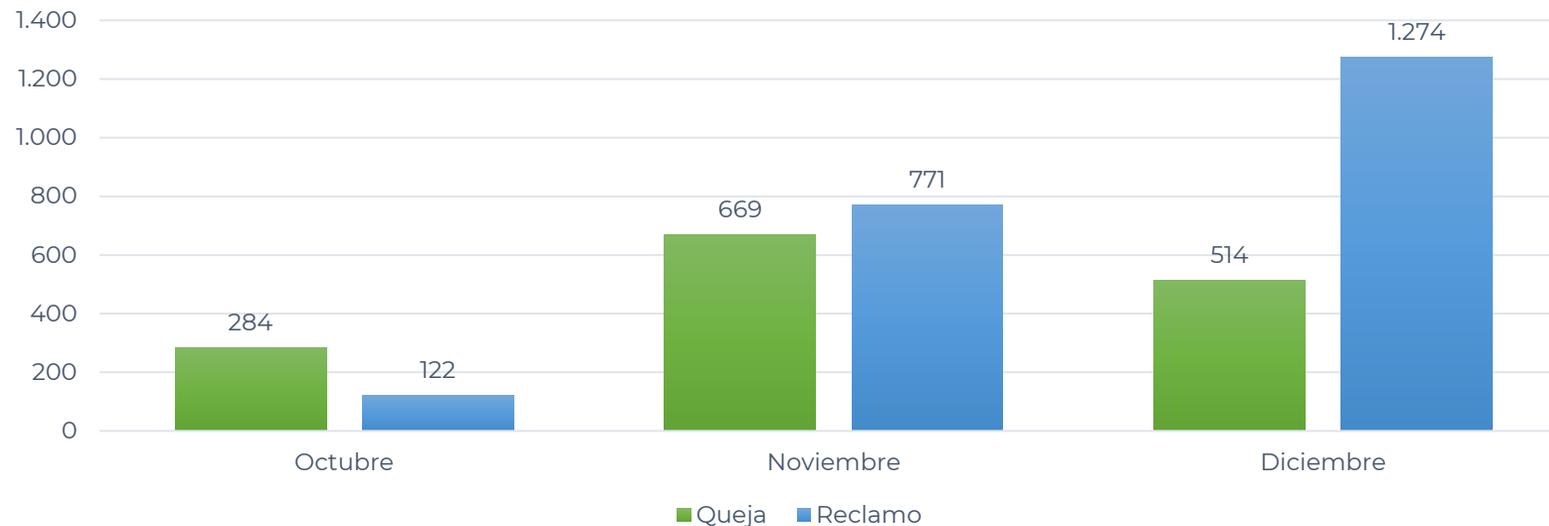


02
Quejas y
Reclamos

Quejas y Reclamos

Para este trimestre, la Entidad recibió un total de **3.634** inconformidades, donde sobresalen los inconvenientes en la consulta de resultados y fallas para el proceso de registro del Examen Saber 11, Pre Saber y Validación para la convocatoria de Calendario B 2024.

Inconformidades Recibidas



Principales Inconformidades

Inconvenientes
en la consulta o
descarga de
resultados

Consulta de resultados

La ciudadanía informa la imposibilidad de descargar los resultados del Examen Saber 11

Solución

1. Desde la Entidad se genera la revisión de los servicios, generando la disponibilidad de los resultados en la página WEB institucional.

2. A cada una de las inconformidades se envía el documento en PDF, se entrega el paso a paso e información para el descargue en línea.

Principales Inconformidades

Inconvenientes en
el proceso de
registro al Examen
Saber 11

Consulta de resultados

Establecimientos de educación media, Estudiantes reportan inconvenientes con la creación de usuarios, actualizaciones con SIMAT, pagos no reflejados.

Solución

1. Desde la Entidad se da respuesta uno a uno, solucionando el inconveniente particular de cada ciudadano

2. Para asegurar la inscripción del evaluado, la Entidad dispone de otro método de registro que brinda el acompañamiento en el registro del ciudadano.



03
***Indicador de
Satisfacción***

Indicador de Satisfacción

El resultado para este trimestre es de **89,93**.



Indicador de Satisfacción

Durante este tiempo se ejecutaron las siguientes acciones para mitigar algunos
inconvenientes.

Acompañamiento en línea en el proceso de soporte a inscripción, citación y aplicación del examen.

Canal dedicado, mediante la opción de elegir en el IVR el examen Saber Pro y T y T, se contaba con asesores especializados para brindar soporte y acompañamiento.

Envío de Mailing y SMS, se adelantó una campaña de divulgación a los inscritos al examen de las novedades más importantes.

Reportes en línea o masiva a las diferentes áreas del Instituto para solución inmediata.

Divulgación de novedades en la página web y diferentes portales de información.

Mensajes en IVR, identificando la necesidad de las etapas se generaba un audio cargado en el cabezote del IVR, en el que se brindaba información precisa respecto a novedades e información relevante.

Contacto telefónico, se generó acompañamiento a ciudadanos que no se lograba atender la novedad en línea, generando comunicación posterior para la solución a novedades reportadas.



04

Conclusiones

Conclusiones

Para este período la Entidad recibió 102.749 interacciones.

La consulta de resultados es el tema de mayor consulta.

El indicador de satisfacción obtenido fue de 89,93.

El tema que generó mayor inconformidad lo fue la consulta y descarga de resultados

Las consultas sobre el Examen Saber 11 tuvieron mayor representación en el trimestre.