



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.



I Informe Trimestral

2023 PQRSDF



Tabla de Contenido

01 Introducción

02 Cifras

03 Quejas y Reclamos

04 Satisfacción

05 Conclusiones

01 Introducción



Introducción

En el siguiente informe encontraremos un resumen de las interacciones que recibió la Entidad para los meses de enero, febrero y marzo, 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.



Canal Telefónico
+57 601 5144370



Canal Chat



Asistente Virtual

Canales



Llamada Virtual



Canal Presencial



**Formulario
de PQRSDF**



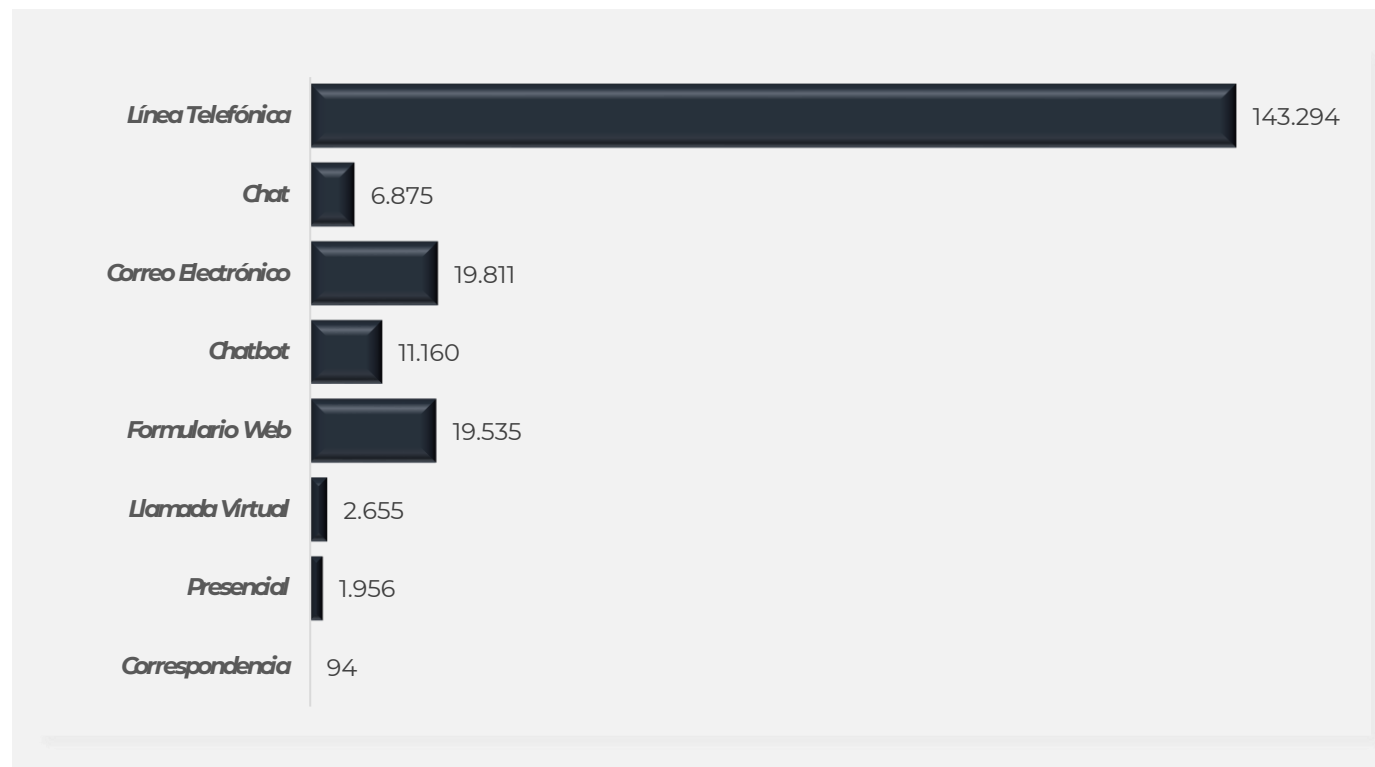
**Correo Solicitudes de
Información**
solicitudessinformacion@icfes.gov.co

02 Cifras



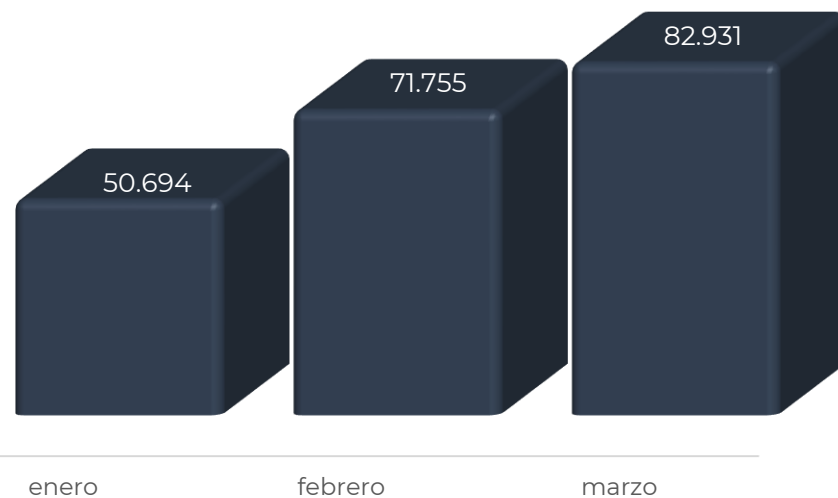
Interacciones Recibidas

Para el primer trimestre del año, la Entidad recibió un total de 205.380 interacciones, clasificadas por mes y canal de la siguiente forma:

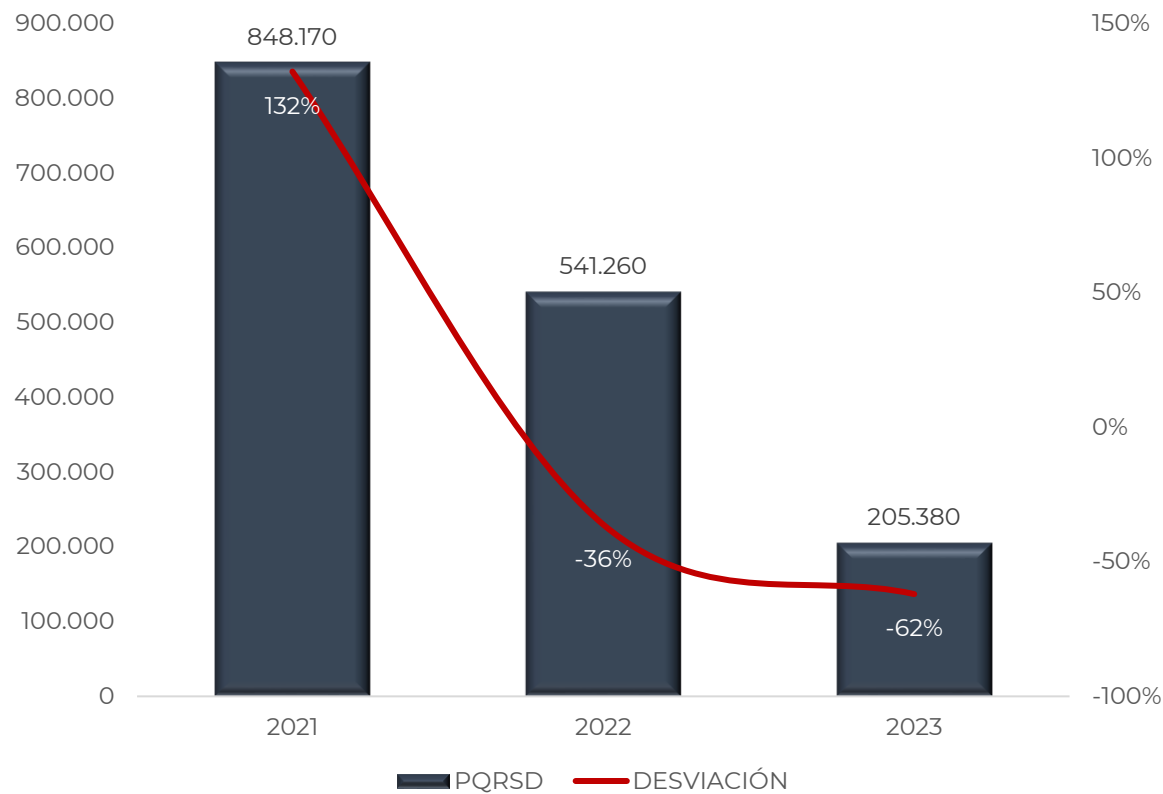


Cifras

Interacciones por Mes



Comparativo Años Anteriores



La gráfica detalla el ingreso de interacciones en el mismo período para los años 2021, 2022 y 2023 y la desviación frente al año anterior.

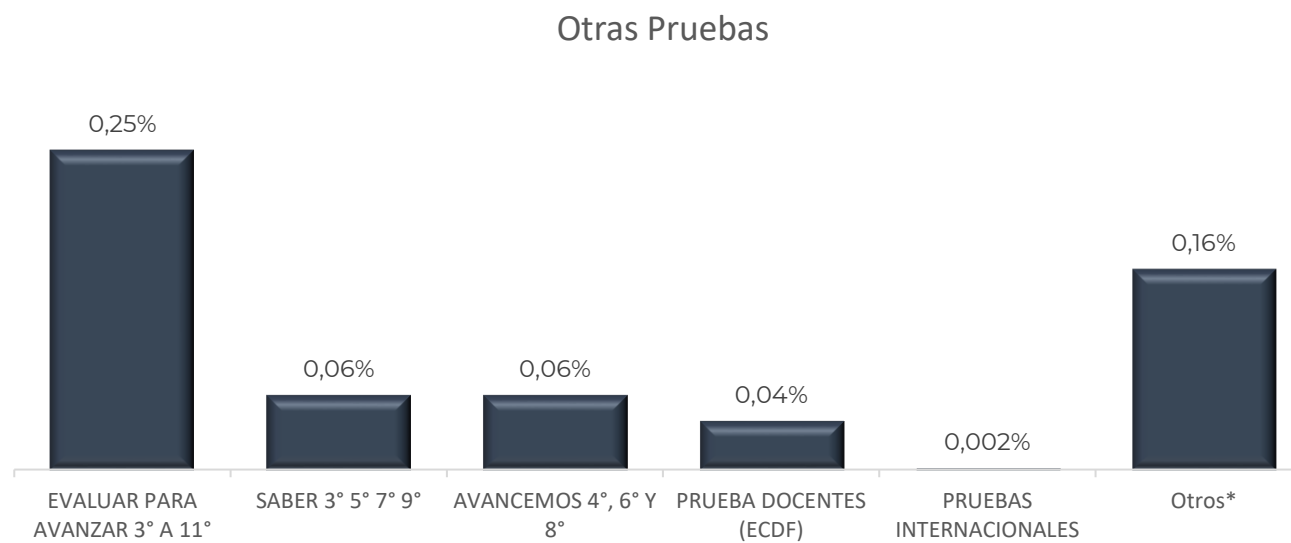
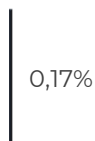
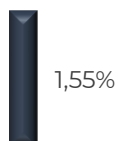
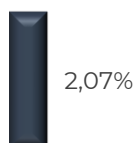
03 Quejas y Reclamos



Quejas y Reclamos

En el siguiente informe encontraremos un resumen de las interacciones que recibió la Entidad para los meses de enero, febrero y marzo, acompañado de los temas de mayor impacto por examen y por canal de atención.

Solicitudes por Examen

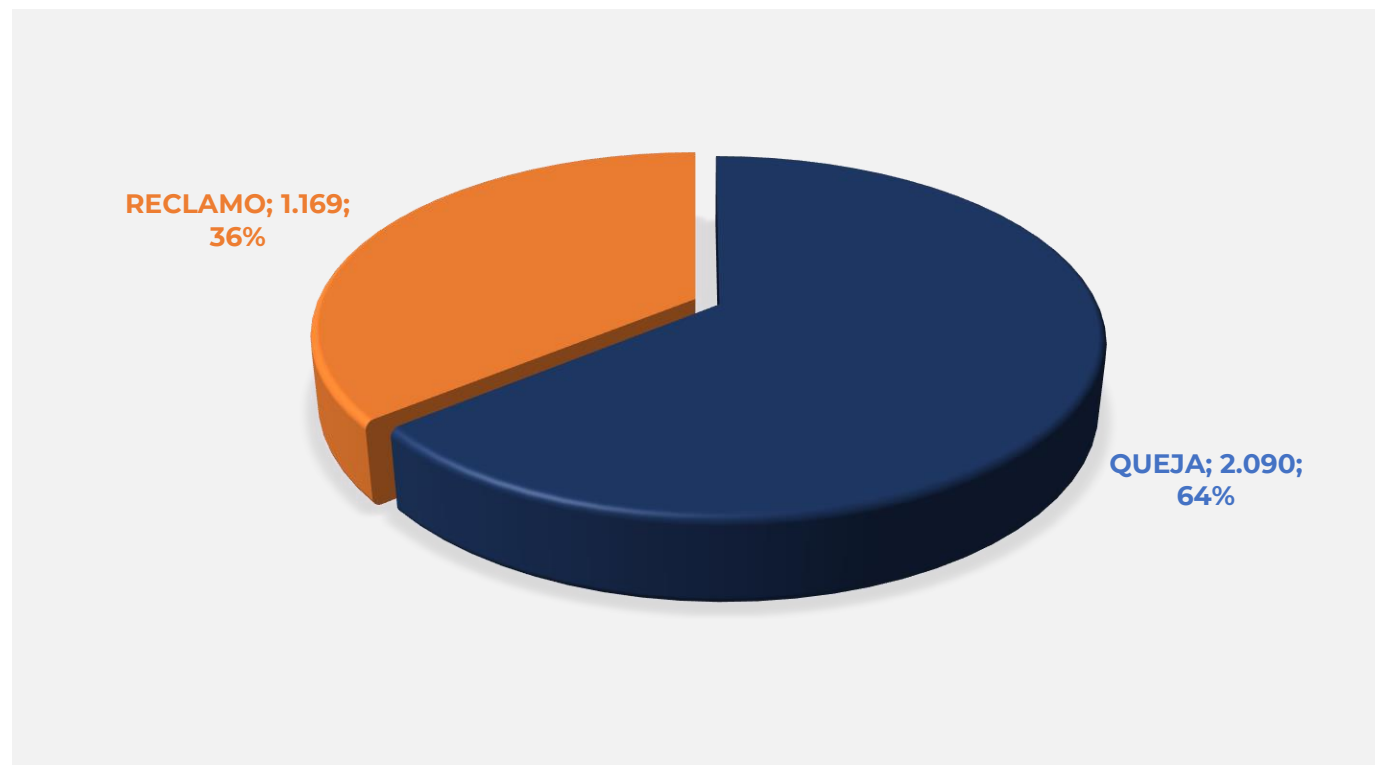


*Otras clasificaciones corresponden a Traslado por Competencias y Rendición de Cuentas.

Cifras

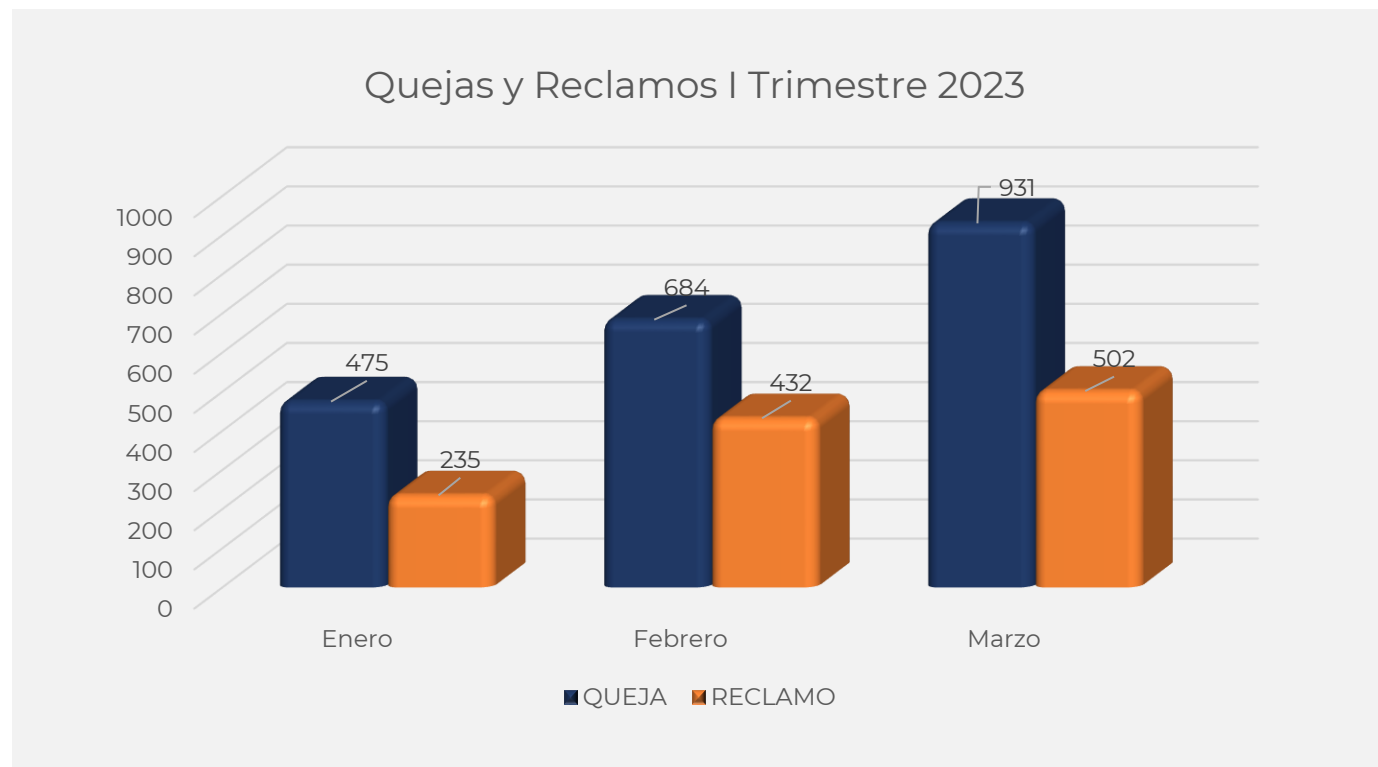
Quejas y Reclamos

Para el primer trimestre del año, la Entidad recibió un total de 3.259 quejas y reclamos:



Cifras

Comportamiento por mes



Temas de Impacto

Inconveniente recaudo por pago PSE -Convocatoria Examen Saber Pro 2023-1 (Caída de pasarela de pagos)

16,88%

Acciones generadas

- ✓ Se generaron las alertas oportunas al proveedor de PSE para minimizar tiempo de impacto y se explicaron a los ciudadanos los tiempos de espera para la solución de la novedad.
- ✓ Se realizó monitoreo de aplicativos para dar información precisa a los ciudadanos y continuar con los procesos de inscripción.

Temas de Impacto

No ha recibido correo con usuario y contraseña -
Convocatoria Examen Saber Pro 2023-1 (Caída de
aplicativo PRISMA)

11,66%

Acciones generadas

- ✓ Debido a la indisponibilidad para el ingreso a la plataforma y para no afectar el normal registro de los ciudadanos , se crea un formulario offline, con el fin de realizar el proceso de autenticación y preinscripción.
- ✓ Se realizó el envío de usuarios y contraseñas a través de correo electrónico a los ciudadanos que reportaban esta incidencia.
- ✓ Se realizaron campañas de servicio para acompañamiento de los procesos de inscripción de los ciudadanos.

Temas de Impacto

Inconveniente descarga del recibo de pago -
Convocatoria Examen Saber Pro 2023-1
(Caída de pasarela de pagos)

11,20%

Acciones generadas

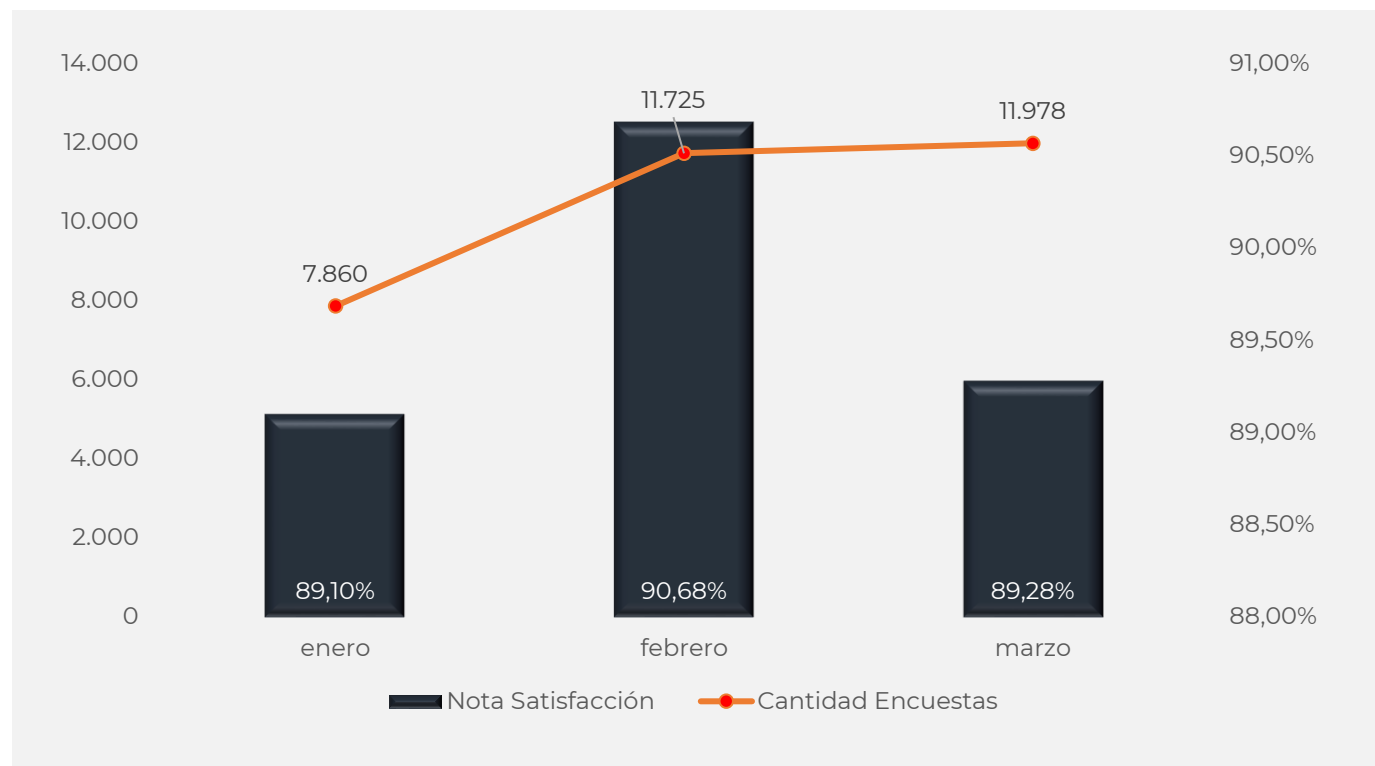
- ✓ Se generaron las alertas oportunas al proveedor de PSE para minimizar tiempo de impacto y se explicaron a los ciudadanos los tiempos de espera para la solución de la novedad.
- ✓ Se realizó monitoreo de aplicativos para dar información precisa a los ciudadanos y continuar con los procesos de inscripción.

04 Satisfacción



Cifras Satisfacción

Cantidad de Encuestas Vs. Nota de Satisfacción



Satisfacción

Para este primer trimestre del 2023, un 89,76% de la ciudadanía indica que el servicio recibido cumplió sus expectativas frente a lo requerido.

Acciones de mejora

- ✓ Seguimiento diario a la cantidad de PQRSDf radicadas para disminuir los tiempos de respuesta a los ciudadanos.
- ✓ Se realizaron actividades de capacitación a las áreas del instituto con el fin de mejorar la gestión y dar solución al primer contacto a los ciudadanos.
- ✓ Generación de alertas oportunas que permitan reducir los tiempos de espera de los ciudadanos y que afecten el normal proceso de inscripción a las pruebas.

05 Conclusiones



Conclusiones

Para el primer trimestre, la Entidad recibió un total de 205.380 solicitudes.

Los canales más usados por la ciudadanía son el canal Telefónico y Electrónico, los dos suman un 79% de solicitudes

La consulta más requerida por la ciudadanía es "Consulta de Resultados", seguido de "Fechas y Tarifas"

La nota de satisfacción es de 89,76% para este primer período.