



La educación  
es de todos

Mineducación

Saber es de **TODOS**

icfes   
mejor saber



# III Informe Trimestral de PQRSD 2021

# Contenido

- |            |                           |            |              |
|------------|---------------------------|------------|--------------|
| <b>01.</b> | Introducción              | <b>05.</b> | Conclusiones |
| <b>02.</b> | Estadísticas              |            |              |
| <b>03.</b> | Quejas y reclamos         |            |              |
| <b>04.</b> | Indicador de satisfacción |            |              |



# 01

## Introducción

# Introducción

El siguiente informe contiene un resumen de las interacciones recibidas de los meses julio, agosto y septiembre, acompañado de temas que se destacaron en la Entidad y resultados de indicadores que surgen en la atención al ciudadano.

Adicional, encontraremos el resultado de la nueva distribución de canales, plan que se inicio a finales del primer semestre y que se ejecuta desde el pasado 1 de julio.

# Nuestros Canales de Atención



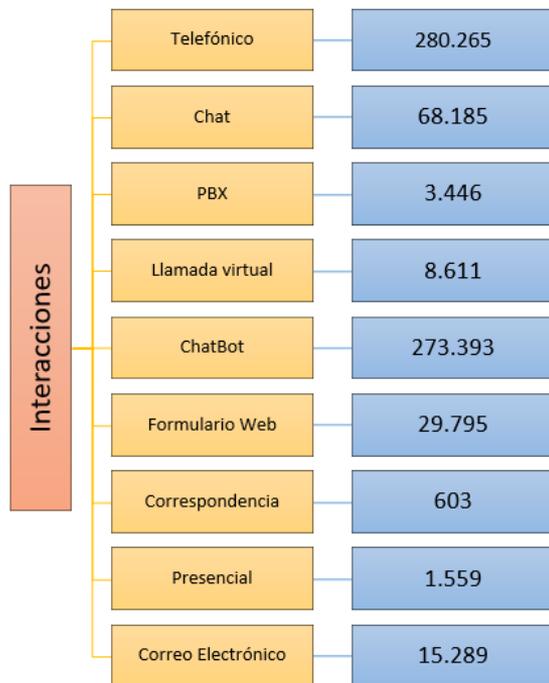
- Para los canales Chat, ChatBot, Llamada virtual, Formulario Web, puede ingresar a través de la página [www.lcfes.gov.co](http://www.lcfes.gov.co).
- Nuestra línea de atención es (57+601) 4841460 y PBX: (57+601) 4841410.
- Correo electrónico: [solicitudesinformacion@icfes.gov.co](mailto:solicitudesinformacion@icfes.gov.co)
- Para atención presencial y radicar documentos físicos: Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 16, Edificio Elemento, Bogotá.



# 02

## Estadísticas

# Interacciones Recibidas Julio – Septiembre 2021



681.146  
Interacciones

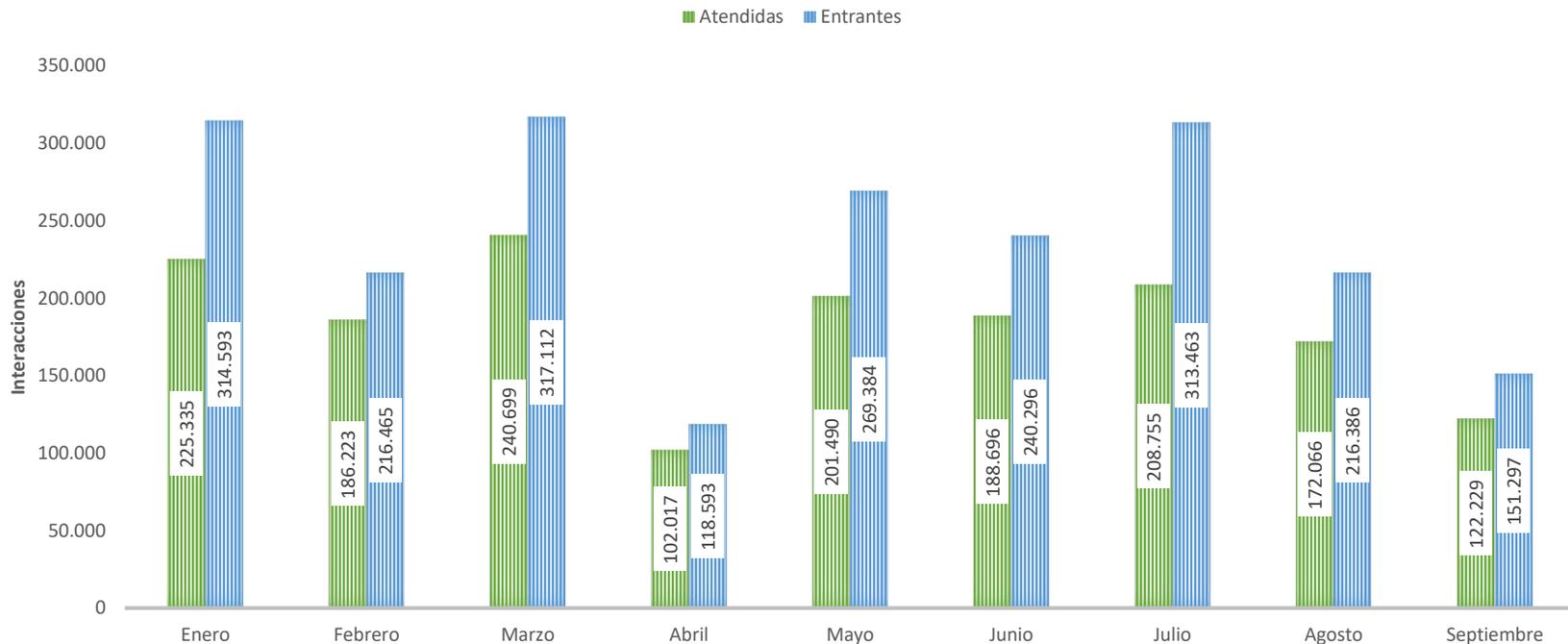
Total PQRSD por mes



# Interacciones Acumulado Año 2021

Interacciones recibidas: 2.157.589

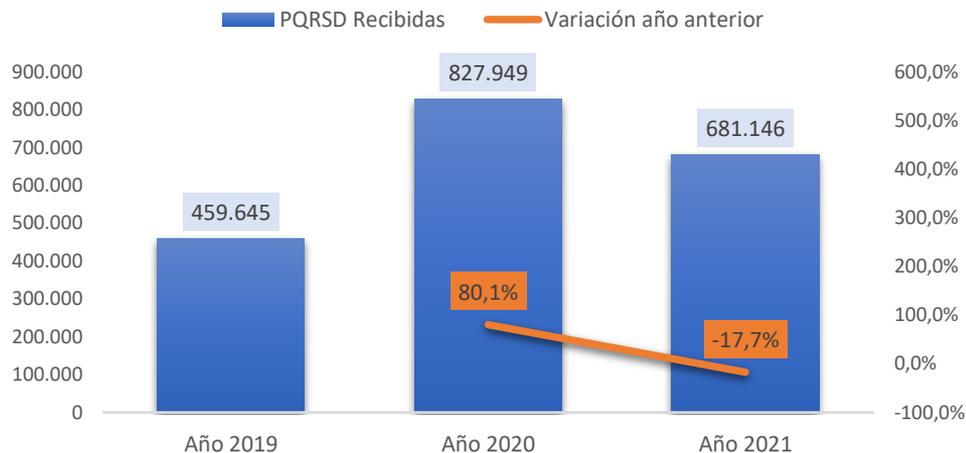
Atendidas: 1.647.510



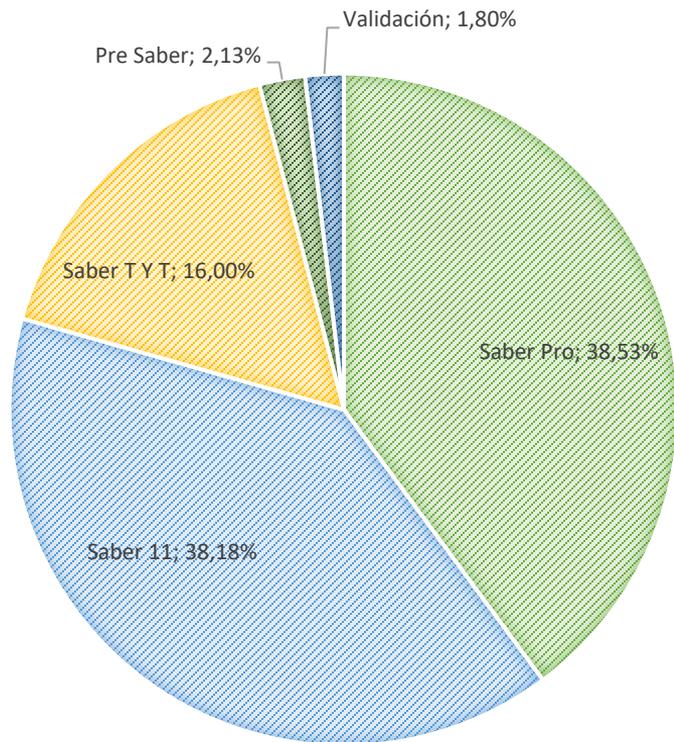
# Comparativo Años Anteriores Julio a Septiembre

La disminución de interacciones en este período de tiempo comparado con el año 2021, obedece a las siguientes razones:

- Para el año 2020 se llevo a cabo la aplicación de la convocatoria del primer semestre para el examen T y T, registro para el Examen Saber Pro e inicio de registro para toda la convocatoria de Calendario A
- Para el año 2021 se realizó el registro al examen Saber Pro y la aplicación de la convocatoria a los exámenes de Calendario A
- Referente al año 2019 tenemos dos puntos. El de mayor impacto son las interacciones del ChatBot en el 2021, ya que en el año 2019 no contábamos con este canal, el segundo se relaciona con todos los temas nuevos que surgieron en el año 2021 debido a la aplicación electrónica, en el 2019 no contábamos con este modo de aplicación, ejemplo: Etapa de autenticación.

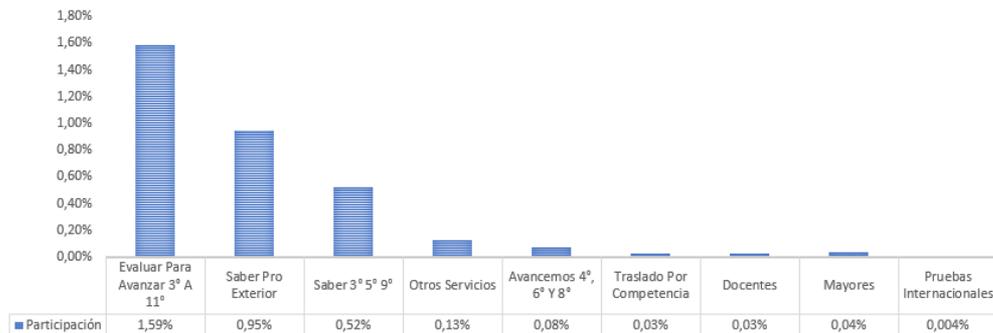


## Interacciones por Examen

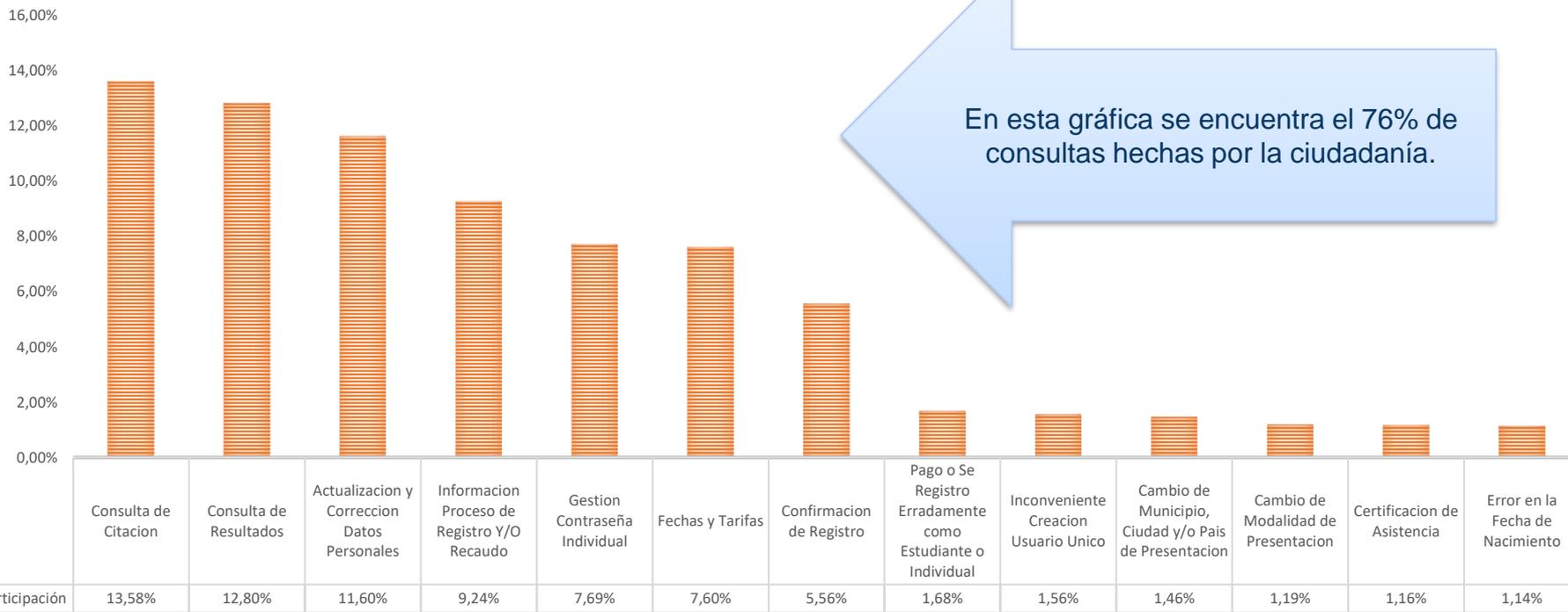


Para este período sobresale los exámenes de aplicación Saber T y T y Saber Pro, lo anterior debido a que antes del momento del año, tuvimos todo el proceso de registro a la prueba, le sigue el examen Saber 11, donde se destaca el proceso de consulta de resultados para Calendario A 2021.

El 3,36% se ubica en algunos proyectos especiales o pruebas que se ejecutan desde la Entidad, a continuación mostramos su participación:

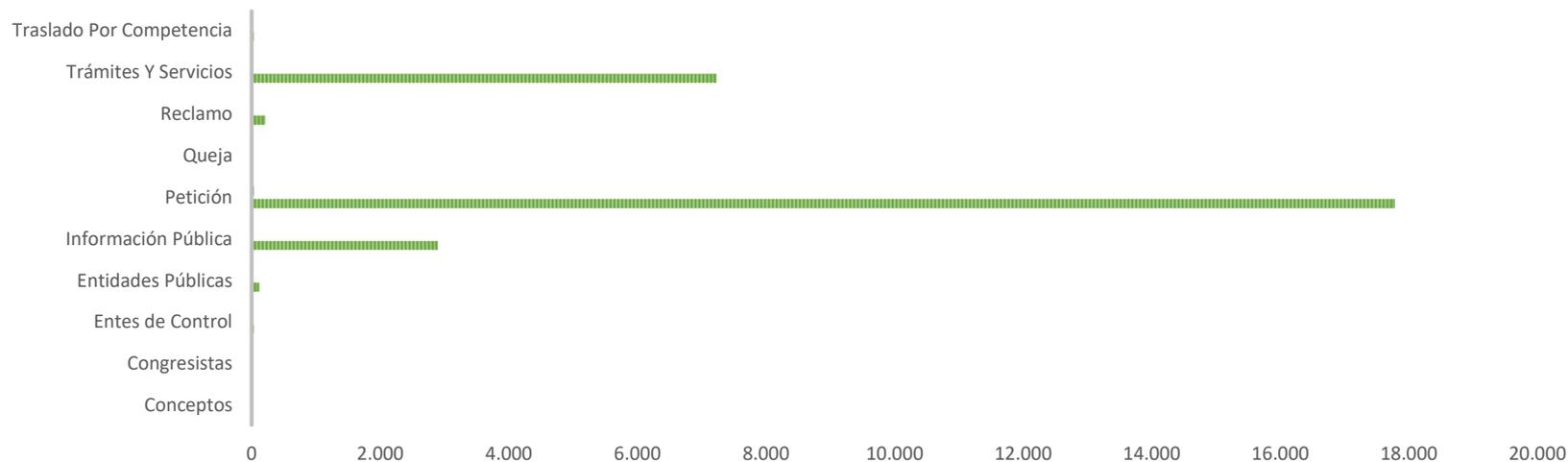


## Interacciones por Tema



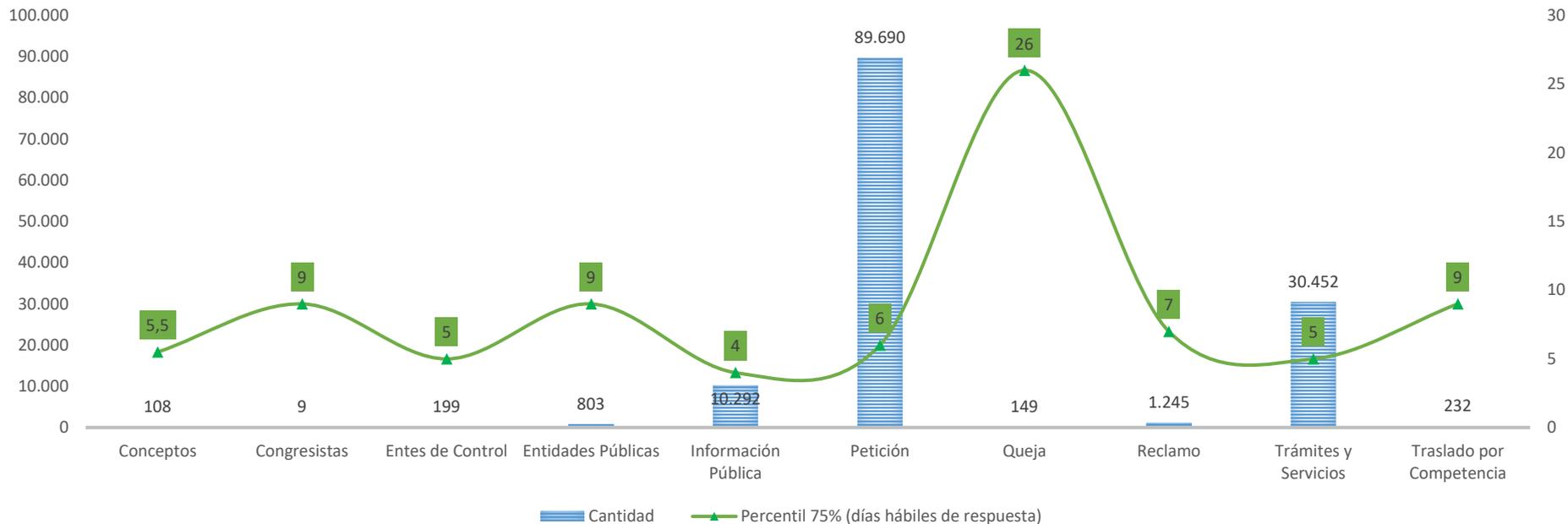
# PQRSD por Sector

Del total de interacciones entrantes en el tercer trimestre, **28.358** recibieron el tratamiento de una PQRSD según la normatividad. Aquí detallaremos su clasificación y estado actual.



	Conceptos	Congresistas	Entes de Control	Entidades Públicas	Información Pública	Petición	Queja	Reclamo	Trámites Y Servicios	Traslado Por Competencia
■ PENDIENTE DE RESPUESTA	0	0	0	0	0	26	0	0	0	0
■ ATENDIDO	23	1	33	117	2.894	17.778	9	213	7.228	36

# Tiempos de Solución



En esta gráfica mostramos los días de gestión del 75% de las interacciones recibidas.



# 03

## Quejas y Reclamos

# Quejas y Reclamos



222 Inconformidades III Trimestre



9 Quejas

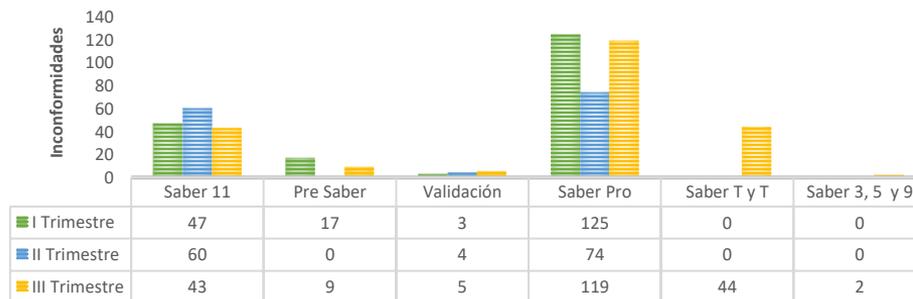


213 Reclamos

Inconformidades por examen



Inconformidades Año 2021



# Quejas

## Inconformidad frente a funcionarios de la Entidad



### Descripción de la inconformidad

- La ciudadanía describe inconvenientes en el momento de aplicación de su Examen, asociados a temas de tiempo, lugar, logística y temas distractores que afectan la presentación de dicha actividad. 9 interacciones de Saber 11 y una de Saber Pro.



### Acciones tomadas

- Desde la Entidad se realizó un tratamiento individual a cada caso, pues todas ellas describían una situación en particular y ameritaban realizar un análisis independiente.
- Todas estas observaciones serán tenidas en cuenta para la prestación futura de un mejor servicio desde la Entidad.

# Reclamos

## Inconveniente con usuarios y contraseñas



### Descripción de la inconformidad

- Los ciudadanos reportaron problemas con el acceso a nuestras plataformas, desde el uso de sus credenciales. No permitía el restablecimiento de contraseñas, la creación de usuarios o la plataforma emitía mensajes de error. 97 Interacciones



### Acciones tomadas

- Envío de usuarios y contraseñas a los ciudadanos por medio de correo electrónico, informando el paso a paso para el ingreso a la plataforma. Capturamos información por medio de los canales de atención para dar solución en primer contacto, adicional se crearon contenidos web para brindar soporte y ayuda.

# Reclamos

## Errores en el diligenciamiento del formulario de Prisma



### Descripción de la inconformidad

- Este inconveniente fue observado por aquellas instituciones o personas que querían inscribirse para los exámenes Saber T y T, saber Pro y Pro Exterior. Describen fallas en la aplicación en el momento de diligenciar la información, donde el aplicativo informaba algún error o este no permitía el avance para culminar el proceso de inscripción. 40 Interacciones.



### Acciones tomadas

- Desde la Entidad se realizó un reinicio a Prisma, para solucionar dichos inconvenientes de forma general. Para aquellas situaciones particulares, se consolidó la información para generar acompañamiento y solución a cada una de ellas, garantizando la inscripción al examen de manera exitosa.

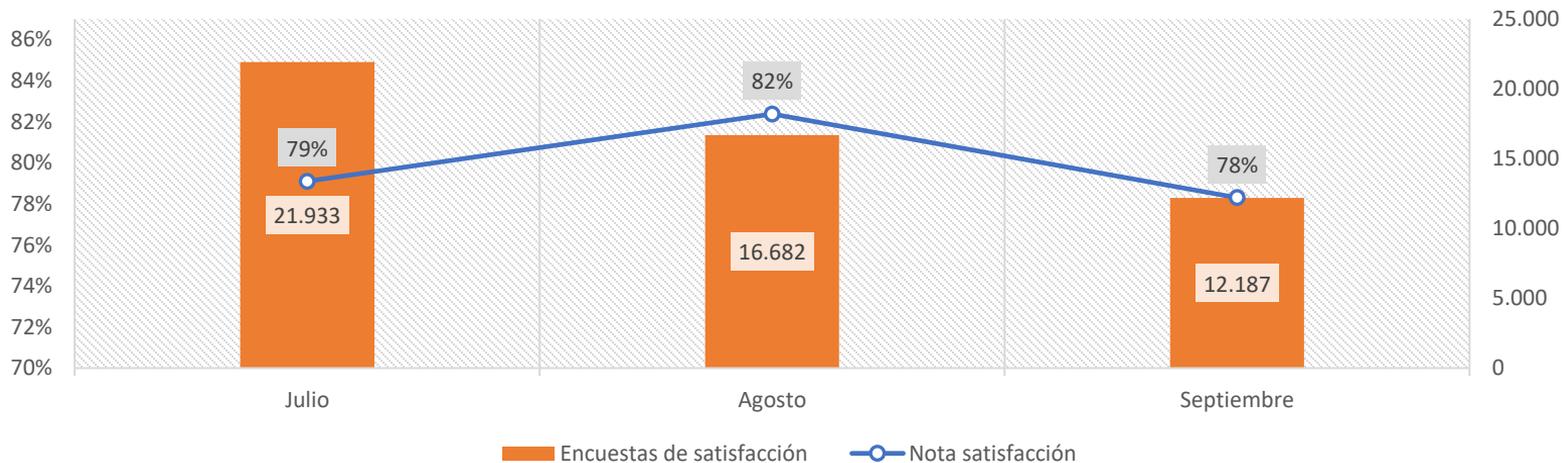


# 04

## Indicador de Satisfacción

## Indicador de Satisfacción

Para este tercer trimestre, un 79.9% de la ciudadanía indica que el servicio recibido cumplió sus expectativas.



Los resultados del análisis hecho a la voz del cliente para los meses de julio y septiembre, implicó la documentación de un plan de mejora cuyas principales actividades fueron el rediseño del indicador para medir la satisfacción por subcanal y la actualización de las encuestas, incluyendo preguntas para de Customer Experience, los resultados de este plan se encontrarán en el primer trimestre del año 2022.

# Plan de Mejoramiento de Indicadores

De acuerdo con los análisis de información y percepción del servicio de la ciudadanía, la Entidad adelanta algunas mejoras en sus procesos, a continuación relacionamos algunas de las actividades y acciones hechas.

Actualización de audio respuestas en la línea de atención telefónica.

Publicación de contenidos web que mitiguen y aclaren dudas en la ciudadanía.

Cambio en la estructura de canales de atención al ciudadano



# 05

## Conclusiones

## Conclusiones

- 
- Para el tercer trimestre, la Entidad recibió un total de 681.146 interacciones.
  - El ChatBot y la línea telefónica son los dos canales de mayor preferencia por la ciudadanía.
  - El tema de mayor consulta fue la consulta de citación”.
  - El 75% de las PQRSD fueron resueltas en los primeros seis días hábiles
  - El 79,9% de los ciudadanos tiene una buena percepción de nuestros servicios.



¡Gracias!