



La educación  
es de todos

Mineducación

Saber es de **TODOS**

icfes  
mejor saber 



# IV 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

La siguiente presentación contiene una descripción de las interacciones recibidas en la Entidad para el período de octubre a diciembre, allí relacionamos un breve resumen numérico en el cual se reflejan algunos resultados obtenidos en el año.

Adicional, encontraremos las acciones adelantadas ante situaciones que ocasionaron necesidades en la ciudadanía durante la prestación de los servicios que ofrece la Entidad.

# 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).



Correo electrónico:  
[solicitudesinformacion@icfes.gov.co](mailto:solicitudesinformacion@icfes.gov.co)



Nuestras líneas de atención es (57+601) 4841460 y PBX: (57+601) 4841410.



Para atención presencial y radicar documentos físicos: Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 16, Edificio Elemento, Bogotá.





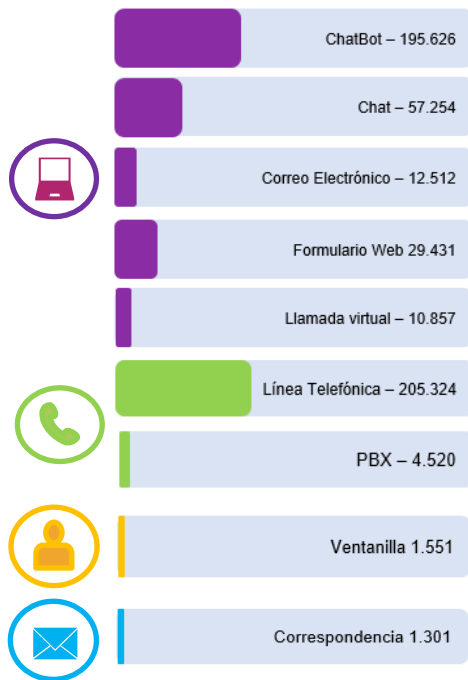
# 02

## Estadísticas

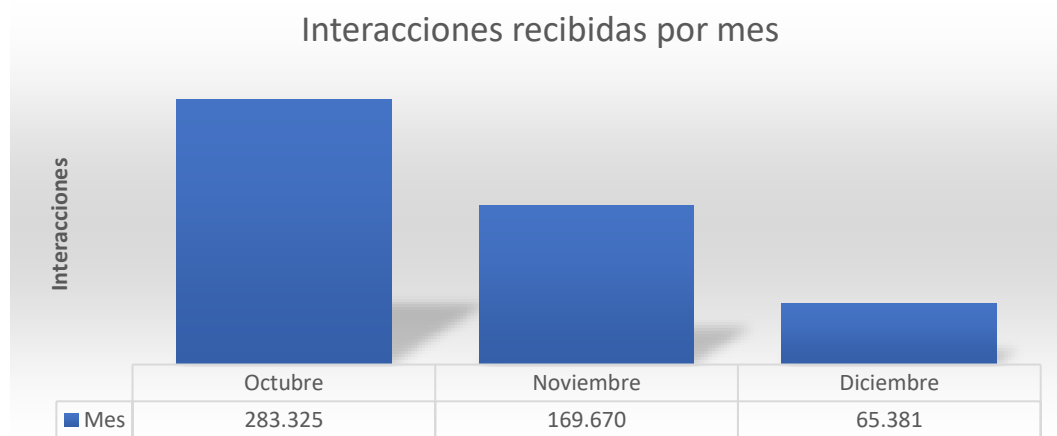
## Interacciones recibidas octubre a diciembre



518.376 Interacciones



Interacciones recibidas por mes

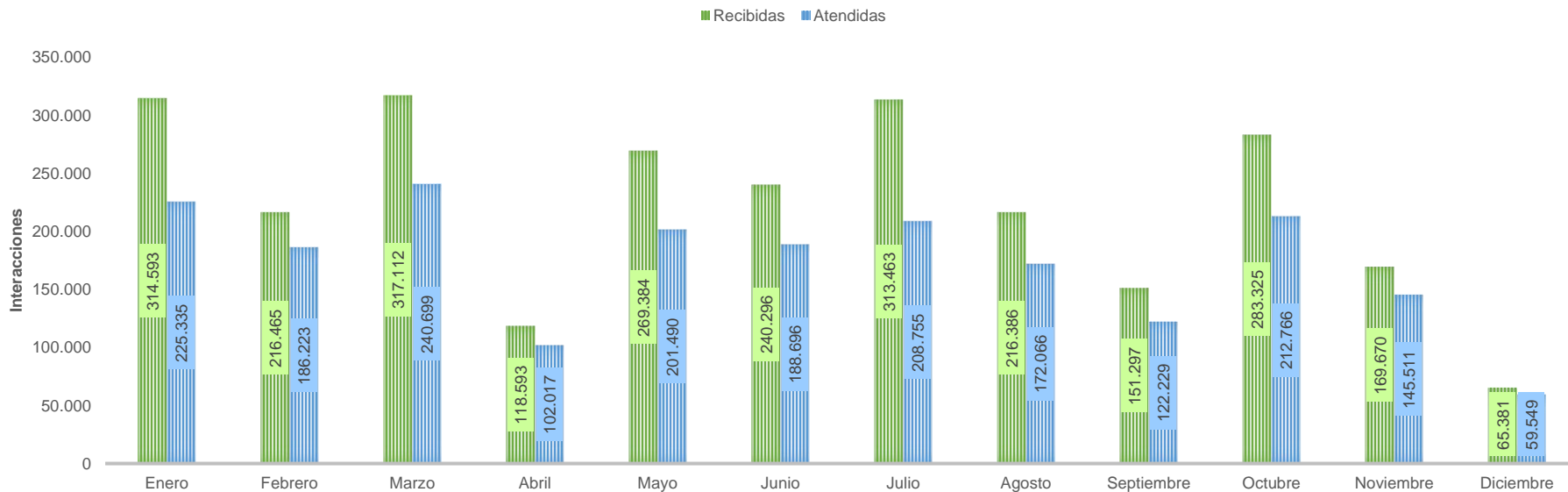




# Interacciones acumulado año 2021

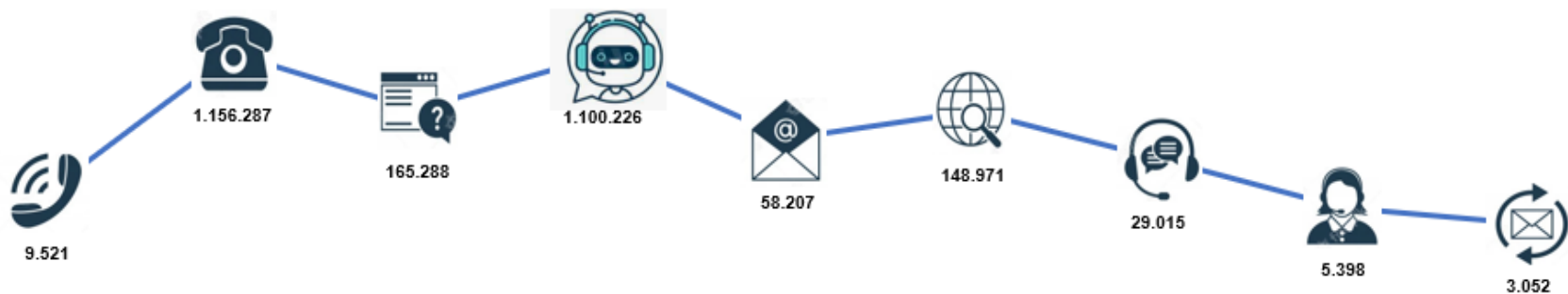
Recibidas: 2.675.965

Atendidas: 2.065.336



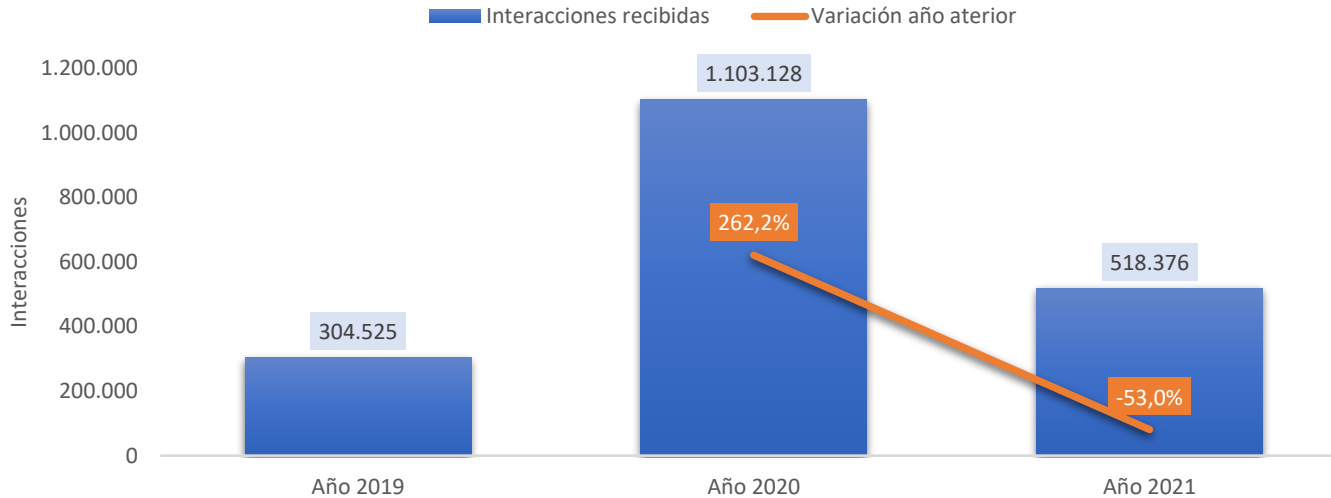
## Interacciones acumulado año 2021

### Interacciones recibidas por canal de atención



PBX      LÍNEA TELEFÓNICA      CHAT      CHATBOT      CORREO ELECTRÓNICO      FORMULARIO WEB      LLAMADA VIRTUAL      VENTANILLA      CORRESPONDENCIA

## Comparativo años anteriores – Interacciones recibidas de octubre a diciembre



La disminución de interacciones referente al año 2020, tiene como argumento principal el cambio de cronograma para exámenes en el año anterior, donde por razones de la emergencia sanitaria, la mayoría de las aplicaciones fueron programadas para el segundo semestre en diferentes días, desde el mes de octubre a diciembre. Durante este trimestre se destacaron temas como: Consulta de citación, información para la prueba electrónica en casa, justificación de inasistencia e información en el proceso de inscripción para la presentación de exámenes.

## Temas sobresalientes octubre a diciembre

### Octubre

El tema de mayor relevancia para el mes de octubre fue todo lo relacionado a la etapa de autenticación para los exámenes Saber Pro y T y T, segunda convocatoria del año, acompañado de la consulta de citación e información relacionada para la aplicación en casa, ya que dicha aplicación se llevó a cabo en el mismo mes.

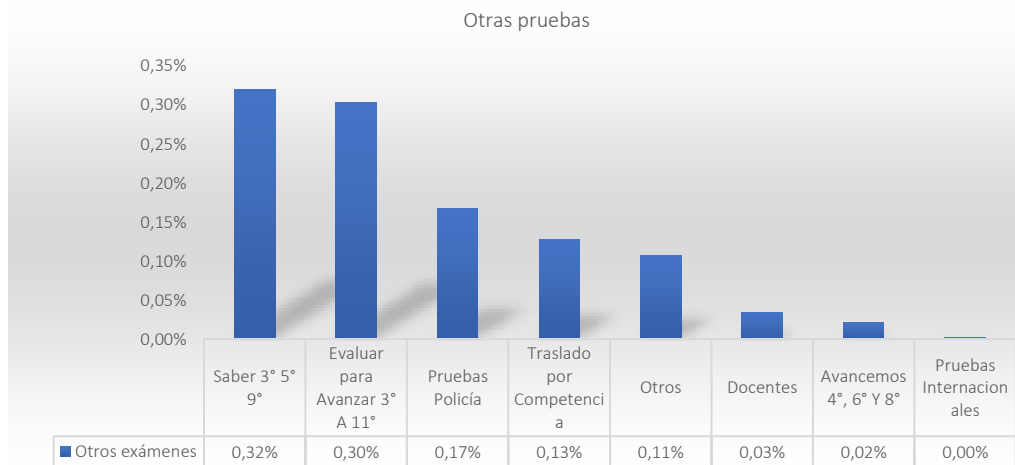
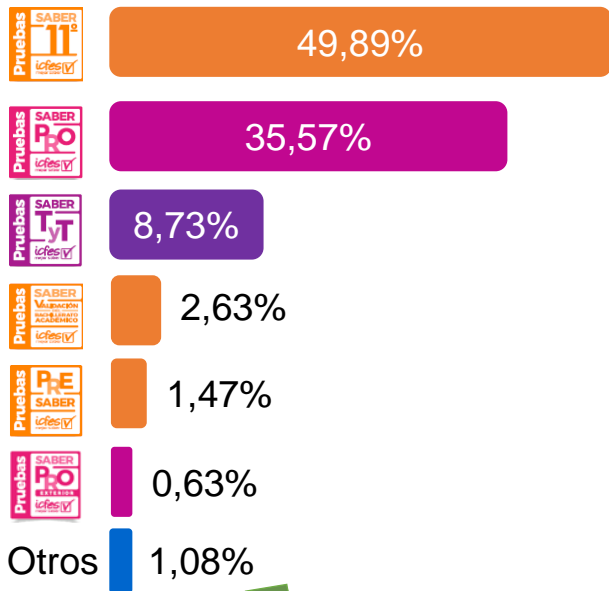
### Noviembre

Para este mes sobresalen temas derivados de la aplicación de exámenes Saber Pro y T y T del mes de octubre, en el cual los ciudadanos solicitaban su certificado de asistencia o reprogramación de su examen por los problemas presentados durante la presentación de la prueba.

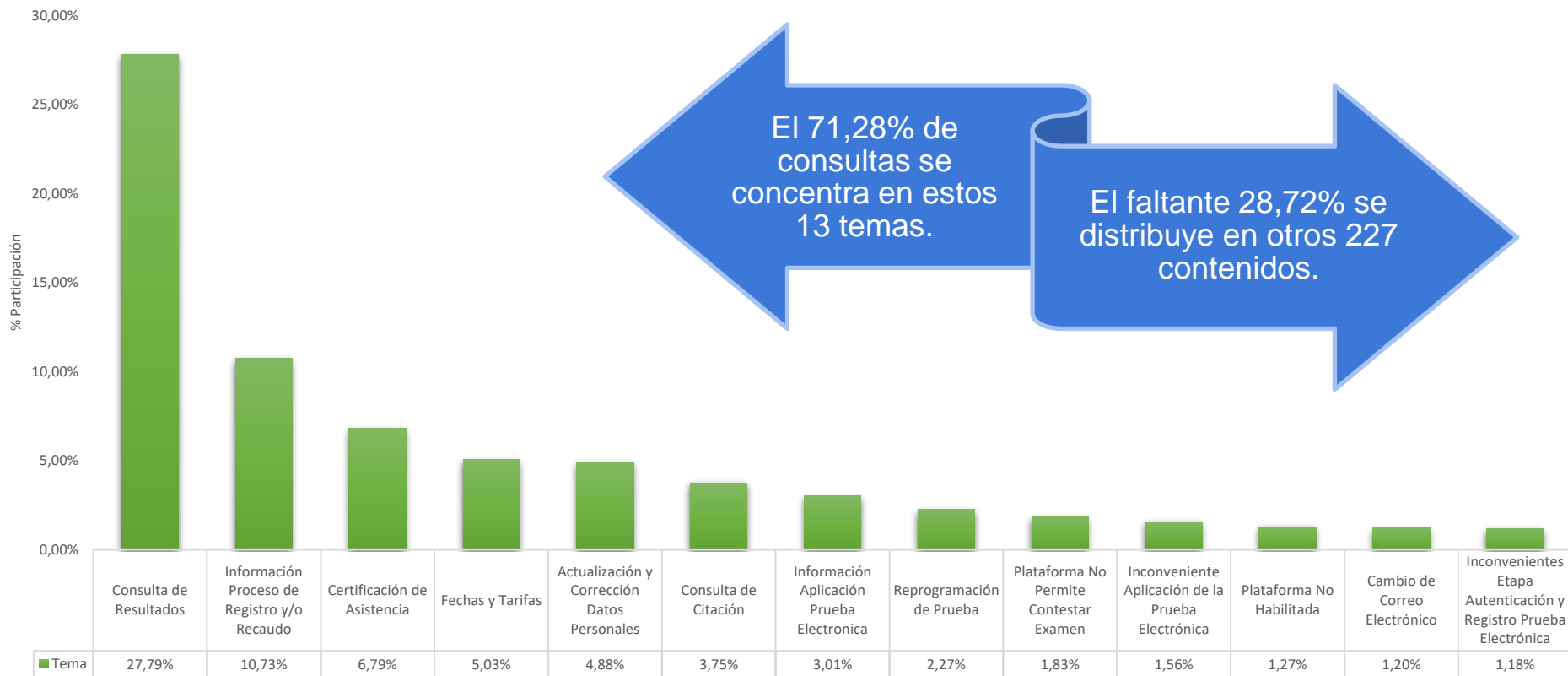
### Diciembre

Si bien es cierto que en el mes de diciembre no se tiene un gran número de interacciones, predominan tres hechos: la consulta de resultados del Examen Saber 11, consultas relacionadas con el proceso de inscripción para calendario B y certificaciones de asistencia para los exámenes Saber Pro y T y T.

## Interacciones por examen



## Interacciones por tema

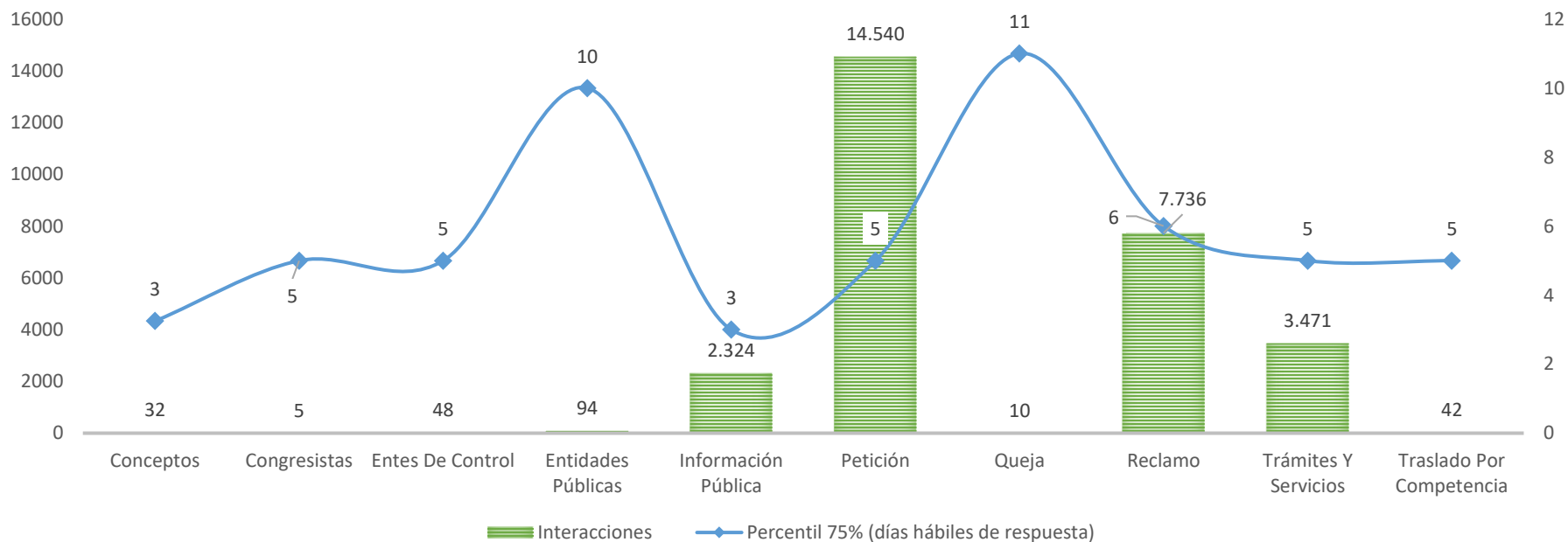


## Clasificación PQRSD – Canal escrito

Del total de interacciones gestionadas en el canal escrito, para el cuarto trimestre, “28.302”, encontramos el siguiente detalle:



## Tiempos de solución del canal escrito



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





# 03

## Quejas y Reclamos

## Quejas y Reclamos

Para este período se recibieron 7.746 quejas y reclamos por el canal escrito, para un total de 8.309 en todo el año.



# Quejas

## Inconformidad frente a funcionarios de la Entidad



### Descripción de la inconformidad

- Las quejas de este período corresponden en su gran mayoría a situaciones relacionadas con la aplicación del examen Saber Pro (7 inconformidades), donde se describen oportunidades de mejora en el acompañamiento de nuestros colaboradores para la presentación de la prueba.
- Adicional, tenemos 2 interacciones del examen Saber 11 que resumen problemas con el tiempo de aplicación del examen y acceso a la presentación de la prueba.
- Por último, tenemos una solicitud del examen de Validación que corresponde a la omisión de información por la no aplicación de las sesiones de la aplicación.



### Acciones tomadas

- Por la particularidad de los casos anteriores, cada uno recibió un tratamiento diferente, todos se encuentran gestionados.
- Con el cierre del año, se contemplan actividades de sensibilización para los funcionarios que acompañan a la ciudadanía en cada uno de los procesos que presta la Entidad.

# Reclamos

## Inconvenientes en la aplicación autenticación del examen Saber Pro y T y T



### Descripción de la inconformidad

- Para el proceso de autenticación y aplicación de los exámenes anteriores, la ciudadanía formuló 5.987 interacciones que resaltaban problemas con la plataforma que dispone la Entidad para la aplicación del Examen, algunos de ellos fueron: credenciales invalidas, lectura del documento para autenticar, fallas de requisitos de la aplicación e intermitencia de la aplicación.



### Acciones tomadas

Derivado de las situaciones anteriores, la Entidad ejecutó las siguientes acciones para garantizar la aplicación y autenticación del Examen:

- Reprogramación del examen.
- Mesa de ayuda exclusiva para la aplicación de la prueba.
- Acompañamiento en línea para garantizar el proceso de entrega de credenciales y autenticación en la plataforma.
- Campañas de servicio para entrega de credenciales de la plataforma.
- Reservas de saldo para la aplicación en una fecha posterior.
- Publicación de contenidos web en la página institucional.
- Audio respuestas de acompañamiento al soporte.

# Reclamos

## Inconvenientes con la actualización de registro simat



### Descripción de la inconformidad

- Estas inconformidades detallan situaciones que impiden la inscripción exitosa a los exámenes Saber 11 y Pre saber de la convocatoria de Calendario B del año 2022, debido a inconvenientes de actualización de Simat. (248)



### Acciones tomadas

- Todas las solicitudes relacionadas con el tema fueron soportadas una a una desde la Entidad, logrando dar solución a cada una de ellas, adicional se realizó acompañamiento en línea a instituciones y estudiantes para culminar la inscripción al examen requerido.

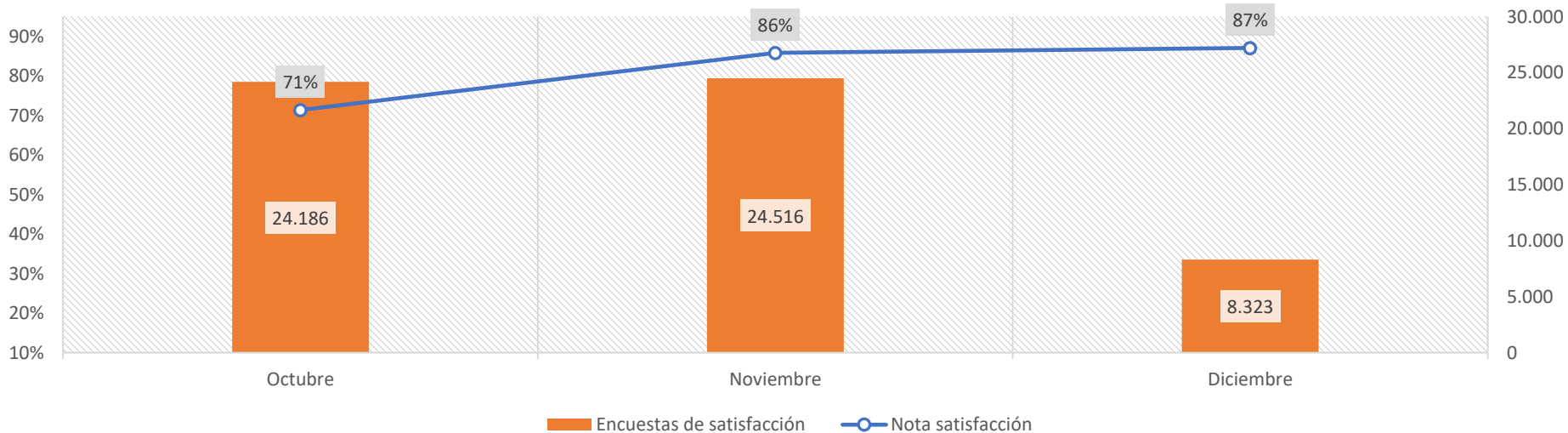


# 04

## Indicador de Satisfacción

## Indicador de satisfacción

Para este cuarto trimestre, un **81.5%** de la ciudadanía indica que el servicio recibido cumplió sus expectativas, calificándonos en la encuesta de satisfacción con una nota entre 4 y 5, siendo la escala de 1 a 5.



## Plan de mejoramiento de indicadores

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

Publicación de audio respuesta que facilita la entrega del número de registro para consulta de resultados.

Actualización de las encuestas de satisfacción e inclusión de esta para otros canales de atención.

Publicación de contenidos web para mitigar temas de impacto.

Para el canal de chat se habilitó el proceso de correcciones de datos en línea.





# 05

## Conclusiones

## Conclusiones

Para el cuarto trimestre del año, la entidad recibió 518.376 interacciones.

Para el año 2021 se recibieron 2.675.965 interacciones.

Los canales con mayor participación fueron la línea telefónica y el chatbot, entre los dos suman el 84,3% de participación.

Para el último trimestre del año sobresale el tema de consulta de resultados e interacciones del examen Saber Pro relacionadas con la aplicación de la prueba.

El 75% de las 28.267 interacciones del canal escrito fueron atendidas entre el día 0 y 5 hábil de la solicitud.

En el canal escrito recibimos 7.746 quejas y reclamos, en una gran mayoría relacionadas a la aplicación y autenticación del examen Saber Pro y T y T.

Durante el cuarto trimestre se recibió el 93% del total de quejas y reclamos del 2021.

El indicador de satisfacción logró un resultado de 81,5% sobre 100%.



¡Gracias!