



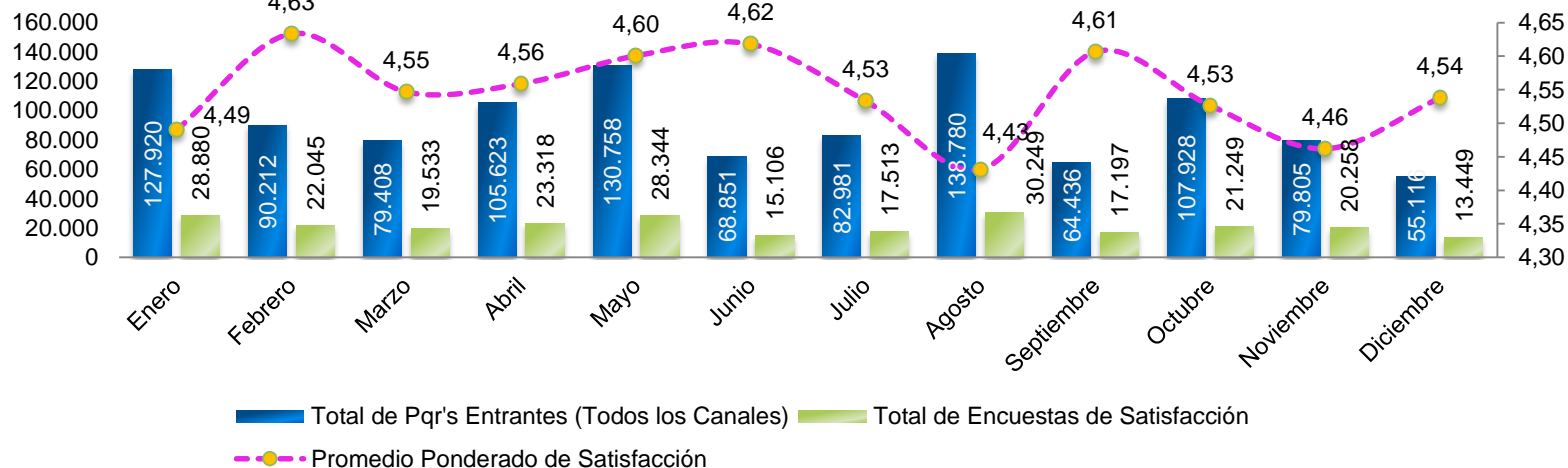
Informe de PQR'S
Cuarto trimestre de
2016



Estadísticas de PQR'S

Mes	Total de Pqr's Entrantes (Todos los Canales)	Total de Encuestas de Satisfacción	Promedio Ponderado de Satisfacción	Promedio Ponderado de Oportunidad
Enero	127.920	28.880	4,49	95%
Febrero	90.212	22.045	4,63	99%
Marzo	79.408	19.533	4,55	99%
Abril	105.623	23.318	4,56	93%
Mayo	130.758	28.344	4,60	96%
Junio	68.851	15.106	4,62	99%
Julio	82.981	17.513	4,53	99%
Agosto	138.780	30.249	4,43	97%
Septiembre	64.436	17.197	4,61	99%
Octubre	107.928	21.249	4,53	93%
Noviembre	79.805	20.258	4,46	94%
Diciembre	55.116	13.449	4,54	89%
Total	1.131.818	257.141	4,55	96,08%

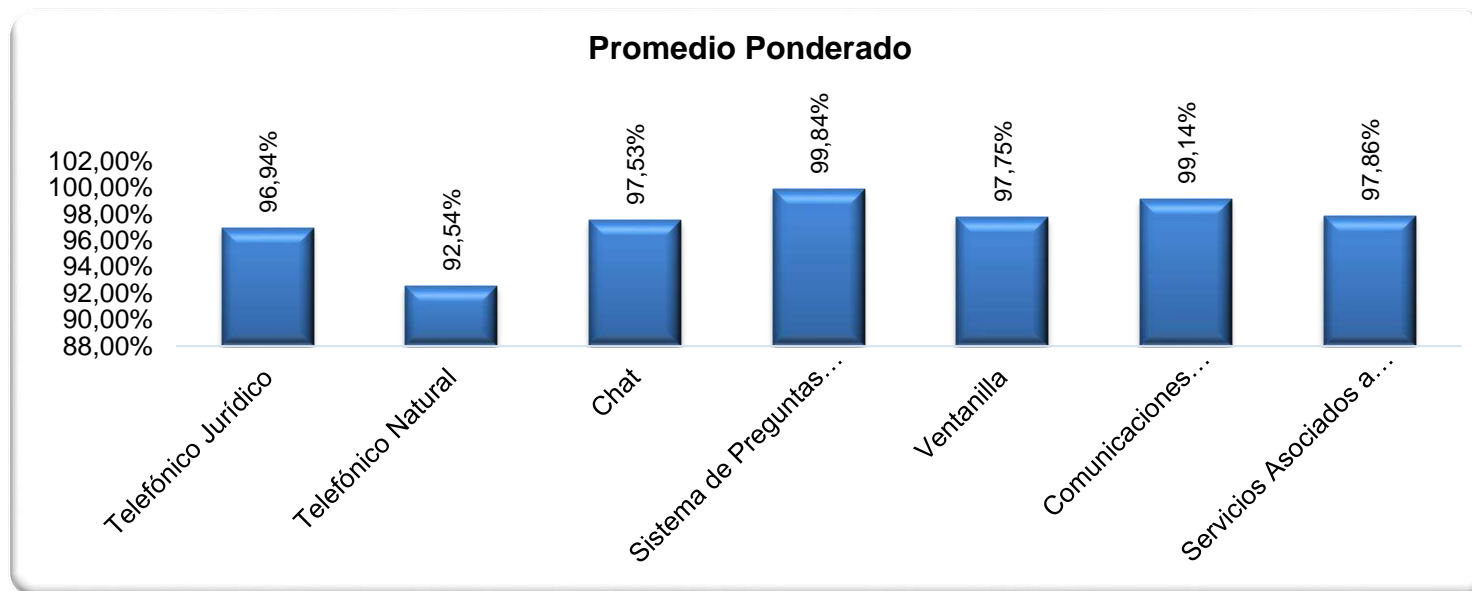
Resumen General Año 2016



Estadísticas de PQR'S

Promedio ponderado por canal de atención

Canal de Atención	Promedio Ponderado
Telefónico Jurídico	96,94%
Telefónico Natural	92,54%
Chat	97,53%
Sistema de Preguntas Frecuentes	99,84%
Ventanilla	97,75%
Comunicaciones Escritas	99,14%
Servicios Asociados a Trámites	97,86%
Total	96,08%



Estadísticas de PQR'S

En el año 2016 el mayor volumen de transacciones los recibimos en los meses de enero, abril, mayo, agosto y octubre, superando las 100.000 pqr's entrantes. Para dichos períodos nos encontrábamos en procesos de inscripción y publicación de resultados de los diferentes exámenes que aplica el Icfes, lo cual generó un incremento en las comunicaciones.

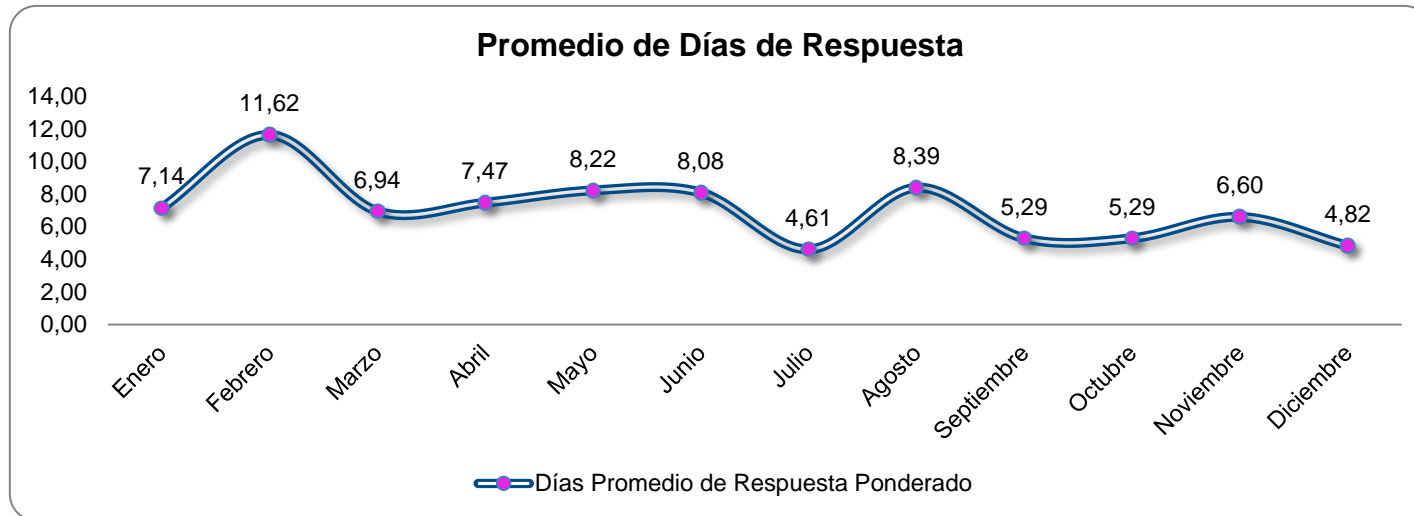
En el año 2016 recibimos 1.131.818 solicitudes, de las cuales se generaron 257.141 encuestas de satisfacción, es decir el 22.7% de participación entre instituciones y ciudadanos.

El porcentaje de oportunidad queda por encima del 90%. El promedio de satisfacción supera la nota sobre 4, quedando finalmente en 4,55.



Tiempo promedio de respuesta

Mes	Días Promedio de Respuesta Comunicaciones Escritas	Días Promedio de Respuesta Servicios Asociados a Trámites	Días Promedio de Respuesta Ponderado
Enero	7,2	6,7	7,14
Febrero	12,3	7,9	11,62
Marzo	7,0	6,5	6,94
Abril	8,2	3,9	7,47
Mayo	8,8	4,4	8,22
Junio	9,2	6,6	8,08
Julio	4,3	5,6	4,61
Agosto	8,7	6,3	8,39
Septiembre	5,8	3,8	5,29
Octubre	5,0	5,7	5,29
Noviembre	5,8	7,9	6,60
Diciembre	4,5	5,0	4,82
TOTAL	7,2	5,9	7,0



Tiempo promedio de respuesta

El tiempo de respuesta para el año 2016 quedó en 7 días promedio, lo cual nos muestra que las peticiones a los ciudadanos fueron contestadas dentro de los términos y en un lapso apropiado para solución oportuna de sus solicitudes.

Febrero, es el mes con mayor tiempo de respuesta, sin embargo, cumplió con los plazos determinados por la ley, para este período estaba finalizando el proceso de soporte registro de la convocatoria AC VG 2016-1 e iniciando el proceso de registro del Examen Saber T y T; asimismo, fue impactado por los requerimientos pendientes del mes anterior.

Julio, es el período con el mejor tiempo de respuesta, ya que la cantidad de transacciones fue mínima por ser un mes valle y no se vio afectado por el atraso del mes de junio.



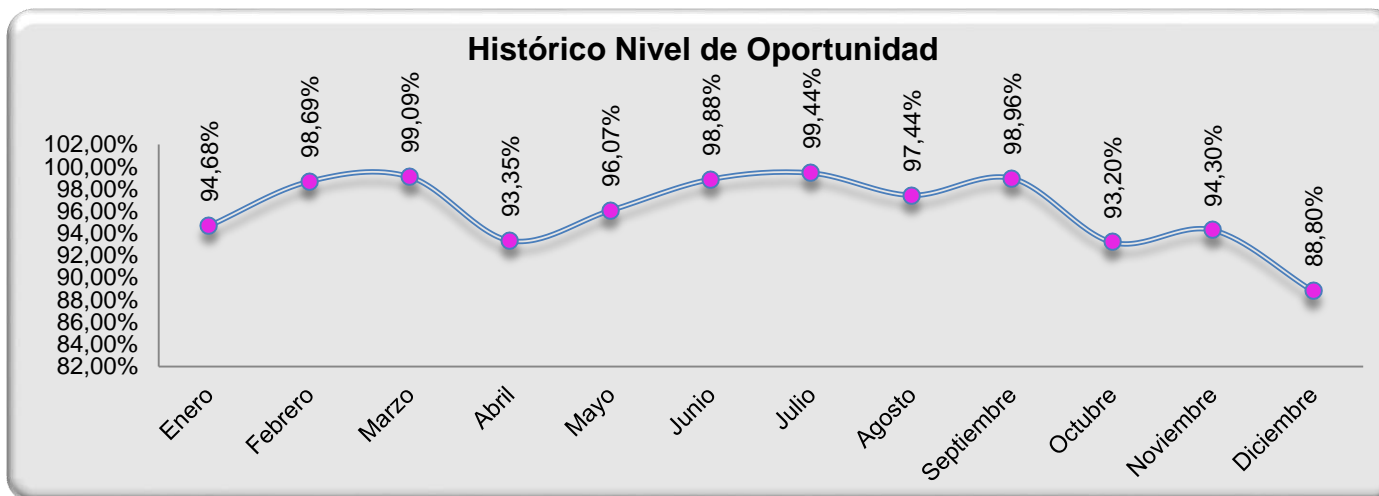
Indicador de oportunidad por canal

% Cumplimiento Niveles de Oportunidad													
Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio Ponderado
Telefónico Jurídico	94,7%	98,7%	99,1%	89,2%	96,0%	99,2%	99,6%	99,1%	98,7%	91,3%	98,8%	98,7%	96,9%
Telefónico Natural	88,7%	97,8%	97,1%	97,3%	92,0%	99,7%	99,7%	90,5%	99,4%	70,8%	92,2%	85,4%	92,5%
Chat	91,5%	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,9%	93,5%	99,3%	95,9%	100,0%	92,9%	97,5%
Sistema de Preguntas Frecuentes	98,8%	100,0%	99,7%	100,0%	99,8%	100,0%	99,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%
Ventanilla	97,8%	97,6%	97,7%	97,2%	92,7%	98,6%	100,0%	98,9%	98,8%	98,2%	-	-	97,8%
Comunicaciones Escritas	99,8%	99,7%	99,9%	99,8%	98,2%	97,5%	99,8%	96,3%	99,8%	99,2%	100,0%	99,8%	99,1%
Servicios Asociados a Trámites	98,7%	98,7%	99,6%	99,2%	98,0%	91,0%	97,4%	95,1%	99,8%	97,4%	99,4%	100,0%	97,9%
Total	94,68%	98,69%	99,09%	93,35%	96,07%	98,88%	99,44%	97,44%	98,96%	93,20%	94,30%	88,80%	96,08%

Para los meses de noviembre y diciembre no hubo nota para el canal Ventanilla, ya que debido al cambio de sede, no se encontraba habilitado la aplicación por la cual los ciudadanos calificaban la atención prestada.



Indicador de oportunidad por canal



Del tiempo promedio requerido para dar respuesta a los ciudadanos, se destacan los meses marzo, junio y julio, para los cuales el porcentaje estuvo por encima del 98%, cabe mencionar que la cantidad de transacciones recibidas fue inferior a la de otros períodos.

Contrario a lo anterior, los meses de abril y diciembre obtuvieron un porcentaje inferior al 95%, debido a que el número de comunicaciones que ingresaron fue alto en comparación con otros meses. Es importante mencionar que los canales Telefónico y Electrónico no tienen establecido un tiempo de ley para dar respuesta, por consiguiente su atención es inmediata, teniendo en cuenta que estos canales son los que más transacciones aportan al promedio general, si se reciben más comunicaciones de las que se pueden atender, se ve afectado el porcentaje final.

