



La educación
es de todos

Mineducación

Saber es de **TODOS**

icfes 
mejor saber



Informe de PQRS

Año 2018

Contenido

01. Estadísticas
02. Tiempo promedio de respuesta
03. Recomendaciones del ciudadano

Estadísticas – PQR´S Entrantes

Con corte al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 1.002.345 transacciones, un 12,34% menos que el año 2017.

Sobresalen los meses de febrero con un 11,83% siendo el tema de impacto la consulta de resultados Saber Pro y Saber T y T; mayo con un 11,83% con el cierre de inscripciones al Examen Saber 11°, Pre Saber y Validación que se aplicó el pasado 12 de agosto de 2018; julio con el 14,98% siendo la principal tipología el proceso de inscripción al Examen Saber Pro y finalmente octubre con el 10,69% donde sobresalieron las transacciones relacionadas con las certificaciones de asistencia del examen aplicado el 07 de octubre de 2018.

Mes	PQRS entrantes (todos los canales)	Encuestas de satisfacción	Nota de satisfacción
Enero	57.131	13.015	4.57
Febrero	105.442	18.674	4.52
Marzo	67.986	14.060	4.49
Abril	71.041	14.954	4.52
Mayo	118.615	25.506	4.56
Junio	59.923	12.720	4.57
Julio	150.149	24.361	4.35
Agosto	88.073	13.270	4.46
Septiembre	44.651	8.589	4.59
Octubre	107.112	18.902	4.55
Noviembre	68.157	11.861	4.62
Diciembre	64.065	14.369	4.61
Total	1.002.345	190.281	4,53

Estadísticas – Encuestas de Satisfacción

Resumen Año 2018

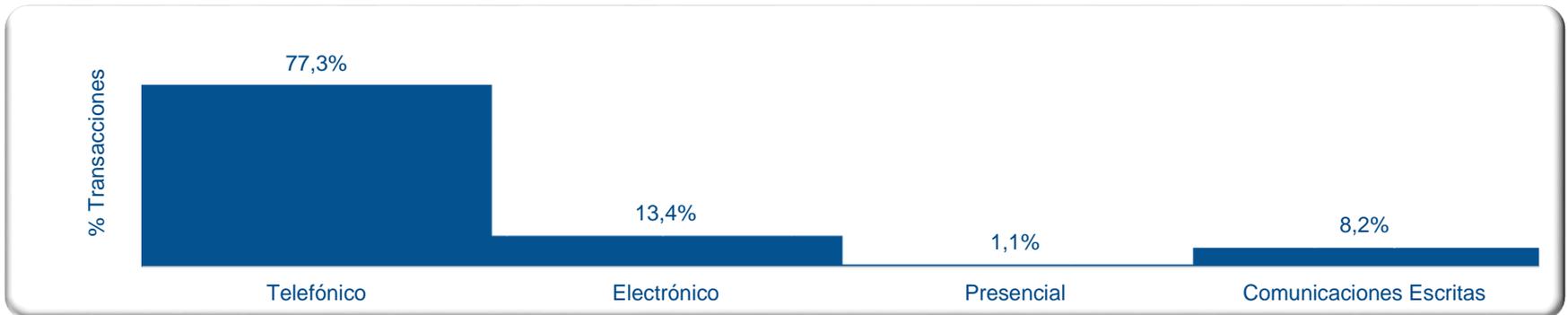


Teniendo en cuenta la nota obtenida en el mes de julio y agosto, se estableció un plan de acción documentado en el Sistema de Gestión de Calidad con el No.ID262PA781-015 en el cual se socializó con todos los agentes el indicador, se realizaron actividades de actitud y servicio al ciudadano, se aumentó la cantidad de monitoreos y se realizó un seguimiento a las personas que tenían la nota por debajo de lo establecido.

Cabe precisar que se dio evidencia de la mejora del indicador, cerrando la nota de satisfacción para el año 2018 en 4,53, resultado de una muestra que equivale al 33,91% de las transacciones atendidas.

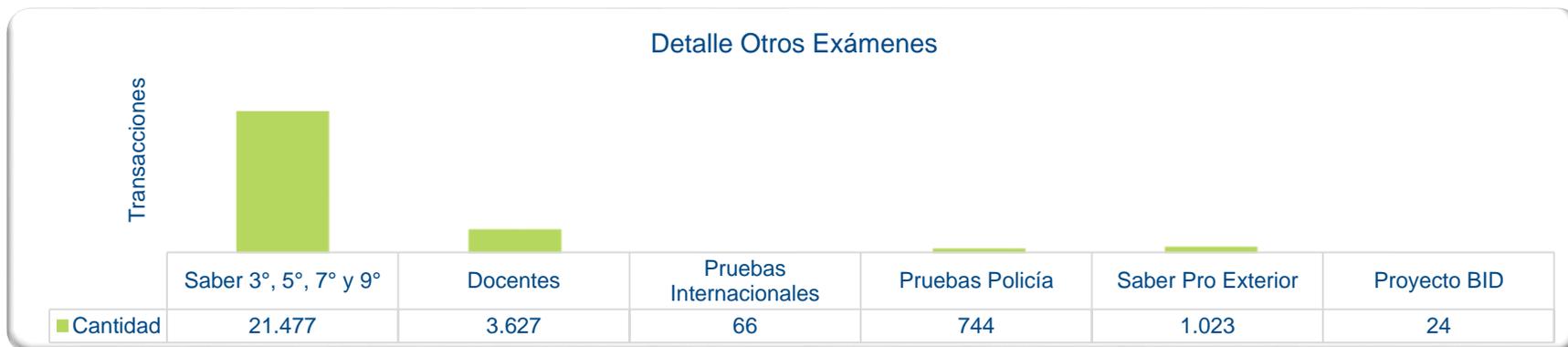
Estadísticas – Transacciones por Canal

Mes	Telefónico	Electrónico	Presencial	Comunicaciones Escritas	Total
Enero	44.210	6.855	815	5.251	57.131
Febrero	85.575	12.032	939	6.896	105.442
Marzo	53.048	8.175	719	6.044	67.986
Abril	53.365	11.520	863	5.293	71.041
Mayo	93.100	15.524	1.238	8.753	118.615
Junio	45.070	8.968	830	5.055	59.923
Julio	113.133	21.928	1.367	13.721	150.149
Agosto	64.766	11.496	1.137	10.674	88.073
Septiembre	33.377	6.567	586	4.121	44.651
Octubre	83.477	15.392	877	7.366	107.112
Noviembre	55.427	7.414	725	4.591	68.157
Diciembre	50.475	8.490	653	4.447	64.065
Total	775.023	134.361	10.749	82.212	1.002.345
% Transacciones por canal	77,3%	13,4%	1,1%	8,2%	100,0%



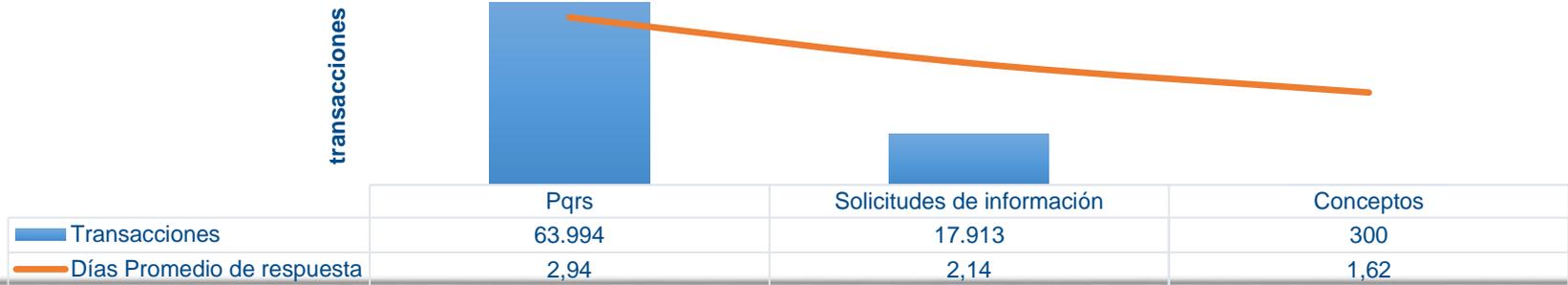
Estadísticas – Detalle de Solicitud por Examen

Examen	Cantidad	% Participación
Saber 11°	526.831	52,6%
Saber Pro	303.548	30,3%
Pre Saber	19.579	2,0%
Validación	125.426	12,5%
Otras pruebas	26.961	2,7%
Total	1.002.345	100%



Tiempo Promedio de Respuesta

Promedio de Respuesta por Tipo de Solicitud



Promedio de Respuesta (días hábiles)



Recomendaciones del Ciudadano procesos misionales

- ✓ “Que sean más ordenados con las fechas de citación de las pruebas, ya que muchos de los estudiantes quedan por fuera de las pruebas saber”.
- ✓ “Que se pueda gestionar todo por internet”.
- ✓ “Que se pueda ver los resultados del Icfes con el número de la tarjeta de identidad o la cédula”.
- ✓ “Que mejoren la plataforma”.
- ✓ “Que se realicen notificaciones y socializaciones a cerca de los procesos y resultados”.
- ✓ “Que coloquen un servicio de chat en Facebook”.
- ✓ “Que los procesos sean más autónomos, habilitando y autorizando más procesos en la plataforma”.
- ✓ “Realicen más vídeos tutoriales para la inscripción”.
- ✓ “Preparar a los delegados con la documentación requerida del tema migratorio”.
- ✓ “Capacitación a los docentes en uso de las pruebas y acercamiento a las instituciones, unificar las pruebas durante todo el año”.
- ✓ “Que brinden mas información a las instituciones publicas en el tema de validaciones de bachillerato”.
- ✓ “La plataforma dice que cuando hacen el pago el cajero le entregara el NIT o numero de PIN, que, ser un poco mas claro frente a este proceso”.

Recomendaciones del Ciudadano procesos misionales

“Deberían enviar los resultados de las pruebas al correo electrónico”.

“Que hagan capacitaciones a los docentes acerca de los exámenes”.

“Cuando se solicita la certificación de las pruebas, es bueno que el mismo día la entreguen”.

“Que envíen toda la información al correo”.

“Que la plataforma sea más amigable para la prescripción del estudiante, ya que no lo permite”

“Que para procesos de cambio de ciudad no se tenga tiempo limite y no se pierda la plata”.

“Que se brinde el certificado de asistencia a las pruebas”.

“Que el Icfes que sea más accesible a todos los rincones de Colombia”.

“Que tengan las bases de datos actualizadas de las instituciones educativas”

Las sugerencias de los ciudadanos, son trasladadas a las dependencias competentes a través de la herramienta de gestión documental ORFEO, con el fin de que sean un insumo para establecer planes de acción y mejoramiento.

Recomendaciones del Ciudadano a la Unidad de Atención al Ciudadano

- ✓ “Que presten un servicio mas rápido y claro”.
- ✓ “Responder mas rápido los requerimientos”
- ✓ “Que los requerimientos sean solucionados en el menor tiempo posible”..
- ✓ “Ser más amables por el chat”.
- ✓ “Mejorar los tiempos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos de vencimiento”.
- ✓ “Que el tiempo de espera en la llamada sea más corto”.
- ✓ “Que hayan más asesores en la línea de atención al cliente”.

Las sugerencias de los ciudadanos, relacionadas con la prestación del servicio en los Canales de Atención, fueron tenidos en cuenta en los planes de acción en el Sistema de Gestión de Calidad, elevando la nota de satisfacción de nuestros ciudadanos.