

Informe de PQRS I Semestre Año 2018

Saber es de **TODOS**

icfes
mejor saber ✓



GOBIERNO DE COLOMBIA

Tabla de Contenido



Estadísticas



Tiempo Promedio de
respuesta



Recomendaciones del
ciudadano

Estadísticas

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
Total	480,138	98,929	4.54

En este primer semestre se recibieron un total de 480.139 transacciones, un 22.6% menos que el mismo período del año interior. Por su número de solicitudes se destacan los meses de febrero y mayo, la suma de estos dos equivale al casi 50% del total del semestre.

La consulta de resultados Saber Pro, T y T y Saber 3°, 5° y 9° fueron los temas de mayor participación en febrero, para mayo lo fueron el cierre de inscripciones al Examen Saber 11°, Pre Saber y Validación que se aplicará en la segunda mitad del año.

Estadísticas



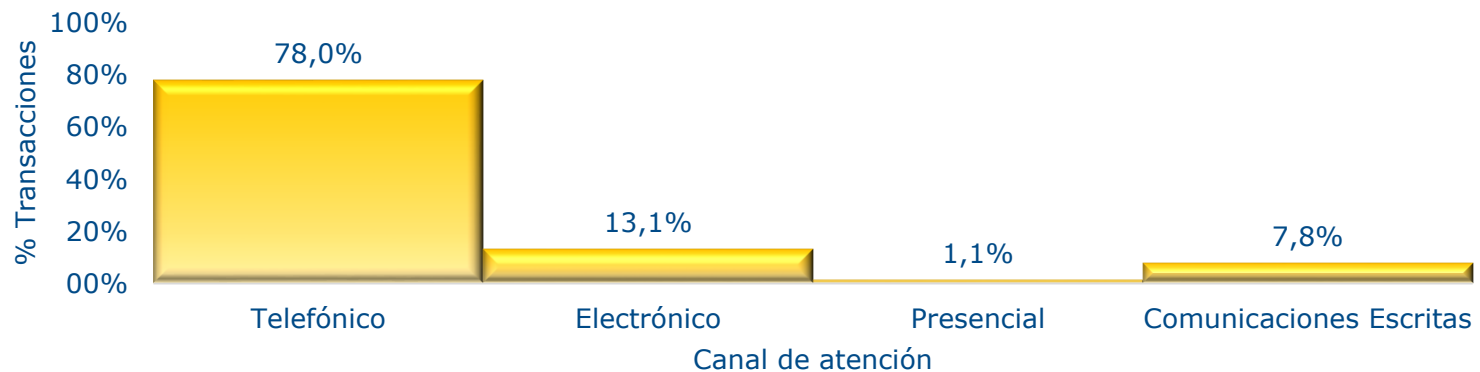
Gracias a las opiniones y calificación de nuestros servicios, la nota de satisfacción en este primer semestre es de 4.54, resultado de una muestra que equivale al 20% de las transacciones recibidas.

Para la entidad es muy importante ofrecer un servicio de calidad, acompañado de un trato excelente, por ello los seguimos invitando a dejar su opinión por los diferentes canales de atención. Contar con esta información es valioso para el mejoramiento de nuestros procesos.

Estadísticas

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
Total	374,368	63,074	5,404	37,292	480,138
% Transacciones por canal	78.0%	13.1%	1.1%	7.8%	100.0%

Transacciones por Canal de Atención



Estadísticas

- A continuación, resumiremos algunos de los temas más importantes durante estos primeros seis meses:
- ✓ Enero: no sobresale un tema puntual, pero es importante mencionar las consultas de resultados para el examen Saber 11° e información del cronograma para el año 2018.
- ✓ Febrero: además de la consulta de resultados del Examen Saber Pro y Saber T Y T presentados en el segundo semestre del 2017, tenemos el inicio del proceso de inscripción al Examen Saber T y T.
- ✓ Marzo: si bien es cierto, marzo no es un mes con gran número de solicitudes, se resaltan los temas de consulta de resultado de 3°, 5° y 9° y el proceso de registro para la convocatoria del Examen Saber T y T del primer semestre del año.

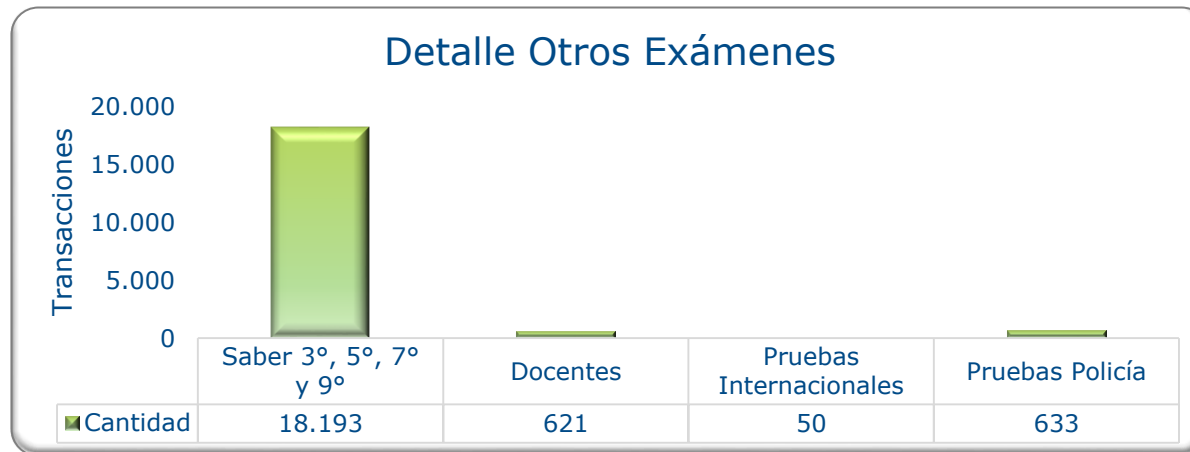
Estadísticas

- Abril: en este período tenemos el proceso de inscripción para la prueba Avancemos y el inicio de inscripciones al examen Saber 11°, Pre Saber y Validación que se aplicará el 12 de agosto.
- Mayo: Adicional a la publicación de resultados de calendario B, es importante mencionar el inicio de inscripción para el Examen Saber Pro en el Exterior y el cambio de cronograma para la publicación de citaciones y aplicación del Examen Saber T y T.
- Junio: además de la publicación de citaciones y aplicación del Examen Saber T y T, sobresale el inicio de inscripciones para el Examen Saber Pro y finalización de inscripciones para los exámenes Saber 11°, Pre Saber y Validación.

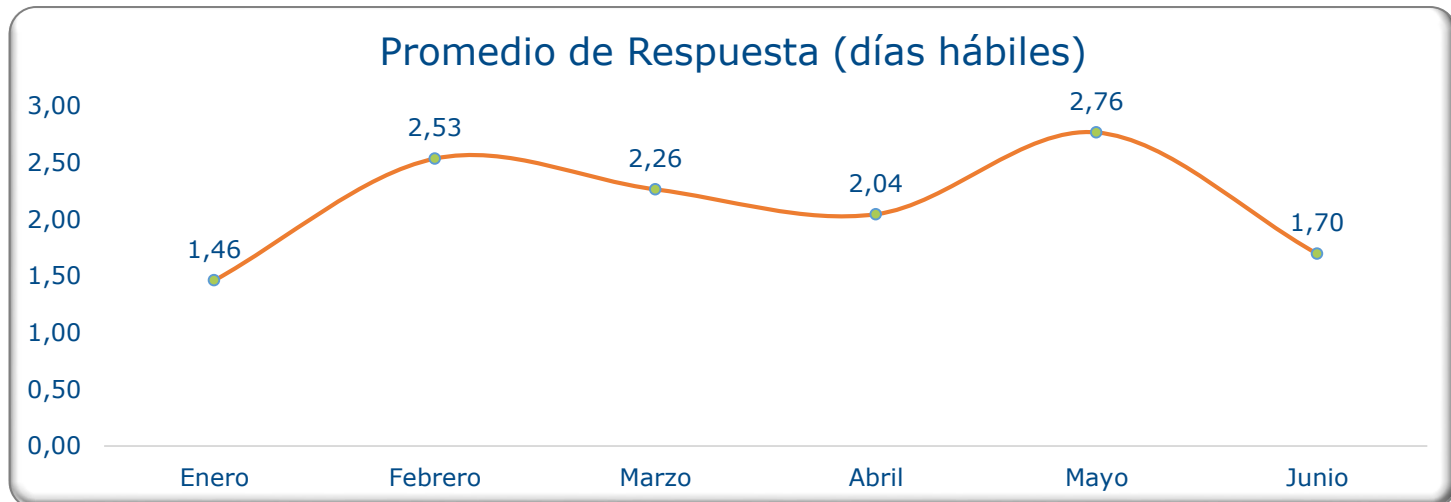
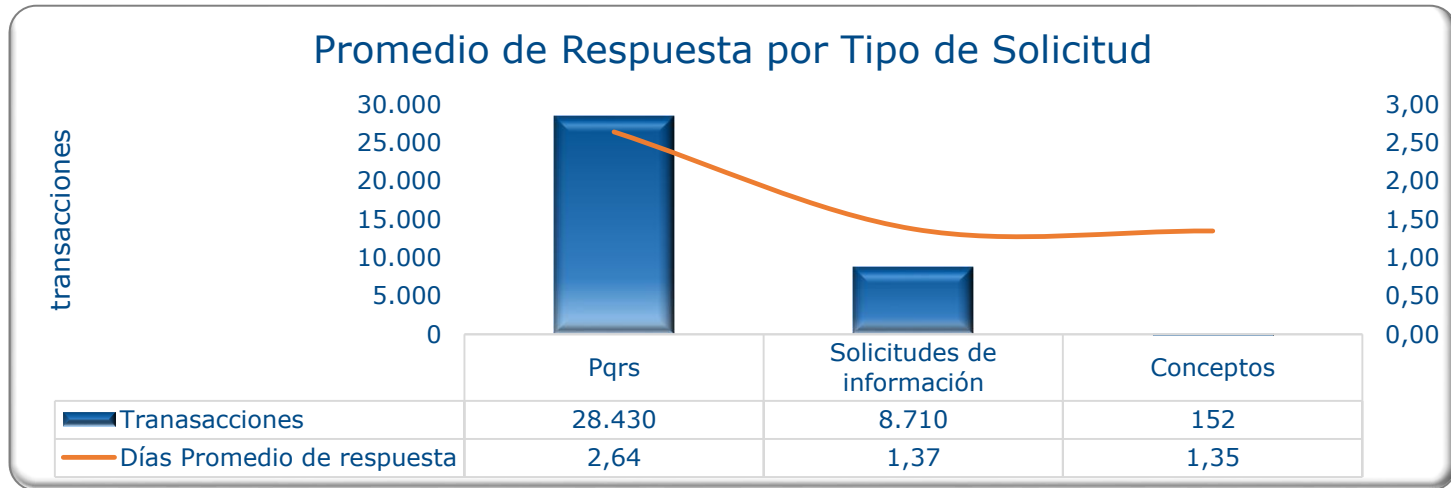
Estadísticas

Detalle solicitudes por examen

Examen	Cantidad	% Participación
Saber 11°	276,262	57.5%
Saber Pro	117,351	24.4%
Pre Saber	11,807	2.5%
Validación	55,221	11.5%
Otras pruebas	19,497	4.1%
Total	480,138	100%



Tiempo Promedio de Respuesta



Recomendaciones del ciudadano

- ✓ "Que la plataforma sea más amigable".
- ✓ "Que el tiempo de espera en la llamada sea más corto".
- ✓ "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".
- ✓ "Mejorar los tiempos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos de vencimiento".
- ✓ "Que se pueda ver los resultados del Icfes con el número de la tarjeta de identidad o la cédula".
- ✓ "Que los requerimientos sean solucionados en el menor tiempo posible".
- ✓ "Que mejoren la plataforma".
- ✓ "Que se realicen notificaciones y socializaciones a cerca de los procesos y resultados".
- ✓ "Ser más amables por el chat".
- ✓ "Que coloquen un servicio de chat en Facebook".
- ✓ "Que los procesos sean más autónomos, habilitando y autorizando más procesos en la plataforma".

Recomendaciones del ciudadano

- ✓ “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”.