

Informe de PQRS I Trimestre Año 2018

Saber es de **TODOS**

icfes
mejor saber ✓



GOBIERNO DE COLOMBIA

Tabla de Contenido



Estadísticas



Tiempo Promedio de
respuesta

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
Total	230,559	45,749	4.53

Para estos primeros tres meses ingresaron 230.559 transacciones, donde febrero superó las 100.000 solicitudes, en este mes sobresale la consulta de resultados de la aplicación del Examen Saber Pro y Saber T Y T del segundo semestre del año 2017.

Estadísticas



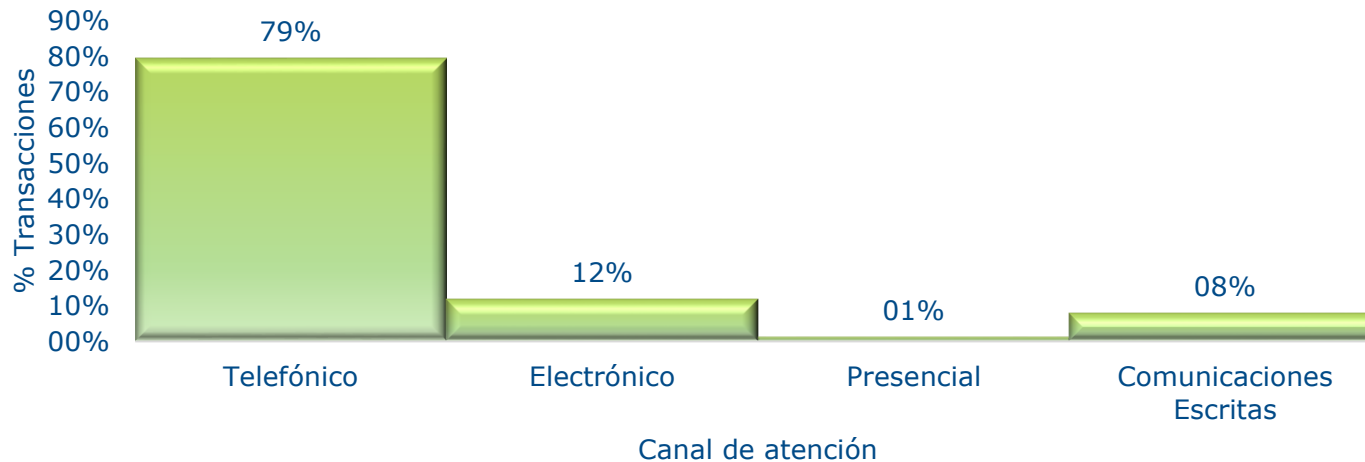
La nota de satisfacción logró una calificación de 4.53 de un total de 45.749 encuestas, allí, es importante resaltar el aumento de la muestra en el canal electrónico, donde se evidencia un incremento del 8% en relación al año 2017.

Agradecemos y convocamos a la ciudadanía en general a depositar sus sugerencias para mejorar nuestro servicio en los diferentes canales de atención.

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
Total	182,833	27,062	2,473	18,191	230,559
% Transacciones por canal	79.3%	11.7%	1.1%	7.9%	100.0%

Transacciones por Canal de Atención



Estadísticas

A continuación relacionamos algunos temas de impacto de los primeros tres meses del año:

- ✓ Febrero: Además de la consulta de resultados del Examen Saber Pro y Saber T Y T mencionada anteriormente, tenemos el inicio del proceso de inscripción al Examen Saber T y T que se aplicará el próximo 03 de junio, también tenemos las consultas generadas por la convocatoria Sena, impacto generado para la segunda mitad del mes.
- ✓ 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

Detalle solicitudes por examen

Examen	Cantidad	% Participación
Saber 11°	120,133	52.1%
Saber Pro	65,615	28.5%
Pre Saber	2,655	1.2%
Validación	32,976	14.3%
Otras pruebas	9,180	4.0%
Total	230,559	100%

Detalle solicitudes de otros exámenes

Examen	Cantidad	% Participación
Saber 3°, 5°, 7° y 9°	8,539	93.0%
Docentes	364	4.0%
Pruebas Internacionales	28	0.3%
Pruebas Policía	249	2.7%
Total	9,180	100%

Tiempo Promedio de Respuesta

