

Informe de PQRS III Trimestre Año 2018

Saber es de **TODOS**

icfes
mejor saber ✓

 GOBIERNO DE COLOMBIA

Tabla de Contenido

01

Estadísticas

02

Tiempo promedio de respuesta

03

Recomendaciones del ciudadano

Estadísticas

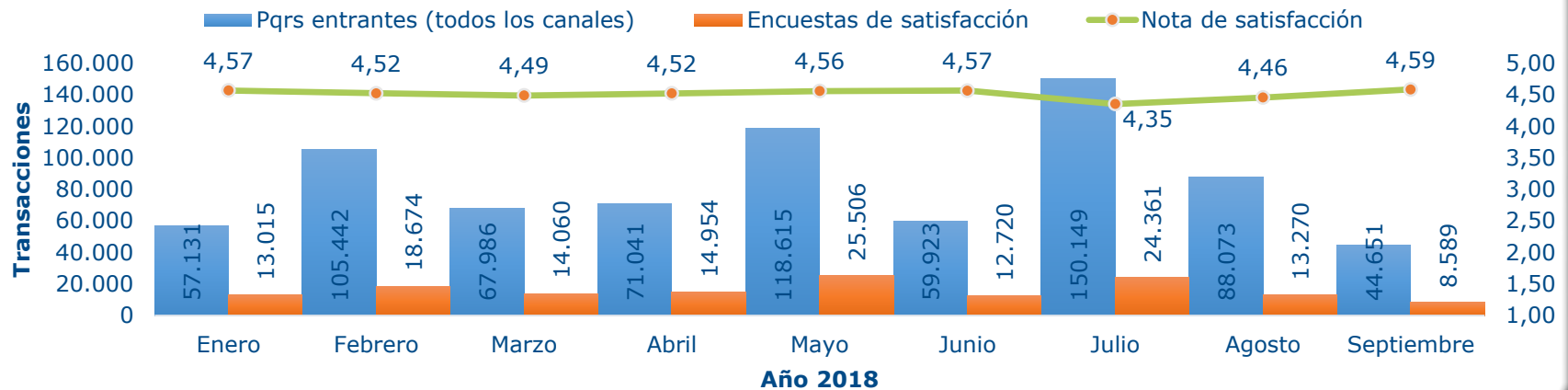
Con corte al 30 de septiembre se han recibido 763.011 transacciones, un 15.7% menos que el mismo período del año anterior, sobresaliendo los meses de febrero, mayo y julio por su volumen de transacciones.

La consulta de resultados Saber Pro, T y T fue el tema de mayor participación en febrero, para mayo lo fueron el cierre de inscripciones al Examen Saber 11°, Pre Saber y Validación que se aplicó el pasado 12 de agosto, por último, el proceso de inscripción al examen Saber Pro sobresale en el mes de julio.

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
Total	763,011	145,149	4.51

Estadísticas

Resumen Año 2018



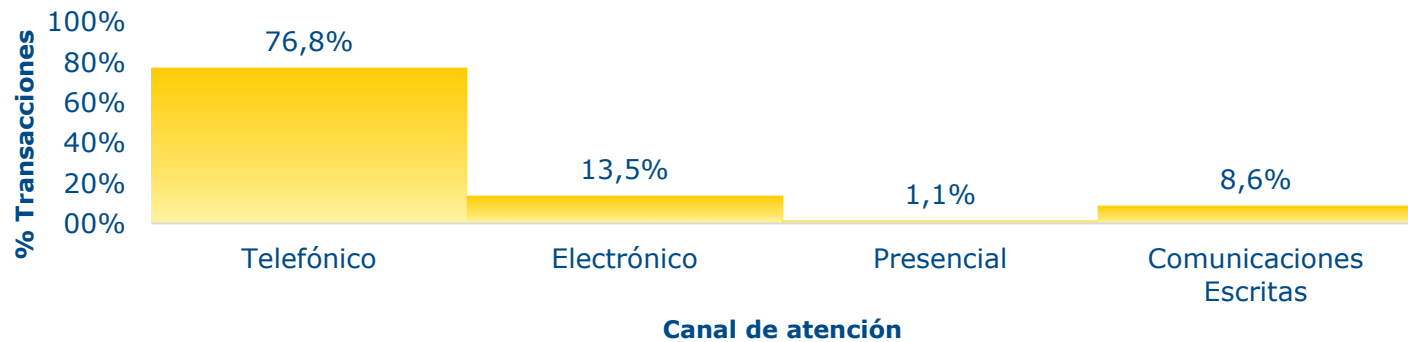
Gracias a las opiniones y calificación de nuestros servicios, la nota de satisfacción para estos nueve meses es de 4.51, resultado de una muestra que equivale al 19% de las transacciones recibidas.

En vista de mejorar nuestros servicios y experiencia del ciudadano frente a la entidad, invitamos a los ciudadanos a dejar sus opiniones 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
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
Total	585,644	103,065	8,494	65,808	763,011
% Transacciones por canal	76.8%	13.5%	1.1%	8.6%	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 aplicó el 12 de agosto.
- Mayo: adicional a la publicación de resultados de las pruebas examen Saber 11°, Pre Saber y Validación 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

- Julio: El proceso de inscripción al Examen Saber Pro fue el tema de mayor impacto, donde las herramientas Prisma y Orfeo presentaron inconvenientes que generaron malestar en los ciudadanos.
- Agosto: El tema de mayor representatividad fue el cierre al proceso de inscripción al Examen Saber Pro que se aplicó el 07 de octubre.
- Septiembre: No hay un tema relevante, de hecho es el mes con menor número de transacciones del año, sin embargo, las correcciones de datos para el Examen Saber Pro y consulta de resultados del Examen Saber 11° son las tipologías más consultadas.

Estadísticas

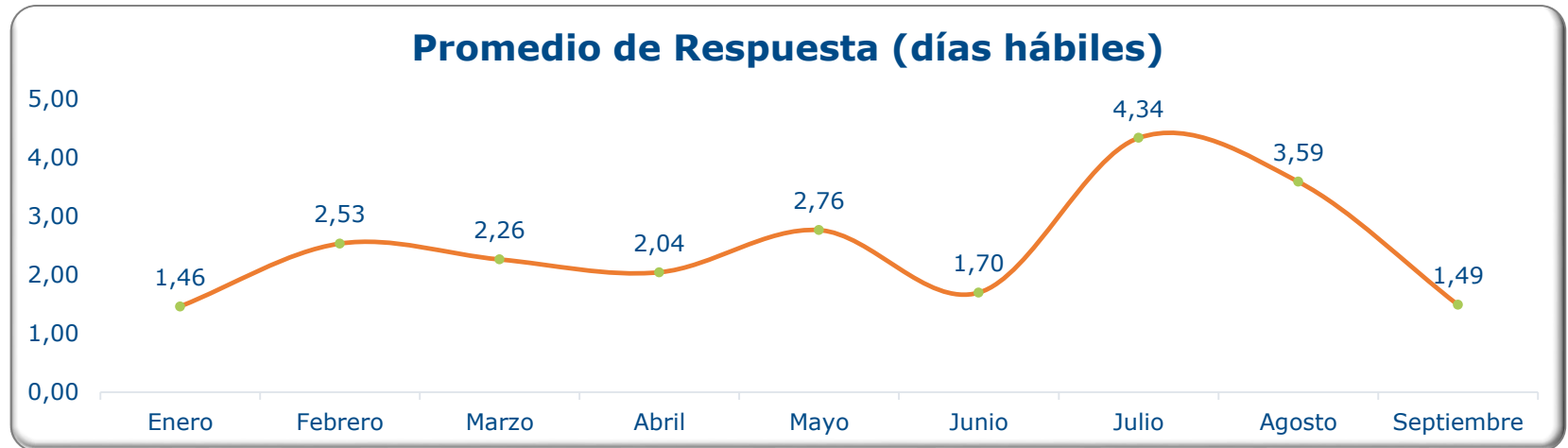
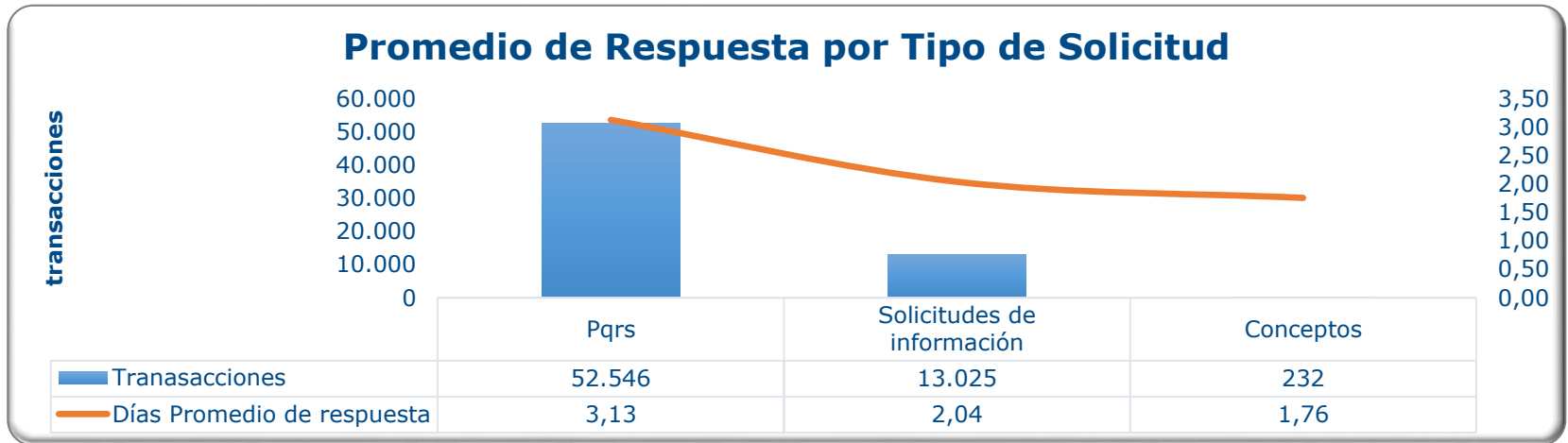
Detalle solicitudes por examen

Examen	Cantidad	% Participación
Saber 11°	383,691	50.3%
Saber Pro	256,946	33.7%
Pre Saber	13,730	1.8%
Validación	86,632	11.4%
Otras pruebas	22,012	2.9%
Total	763,011	100%

Detalle Otros Exámenes



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”.
- ✓ “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 presten un servicio mas rápido y claro”.
- ✓ “Que el Icfes que sea más accesible a todos los rincones de Colombia”.
- ✓ “Responder mas rápido los requerimientos”.
- ✓ “Que tengan las bases de datos actualizadas de las instituciones educativas”

Recomendaciones del ciudadano

- ✓ "Realicen más vídeos tutoriales para la inscripción".
- ✓ "Que hayan más asesores en la línea de atención al cliente".
- ✓ "Preparar a los delegados con la documentación requerida del tema migratorio".
- ✓ "Capacitación a los docentes en uso de las pruebas y acercamiento a la instituciones, unificar las pruebas durante todo el año".
- ✓ "Que brinden mas información a las instituciones publicas en el tema de validaciones de bachillerato".