



# **I Informe trimestral PQRSD - 2024**



# Introducción

El siguiente informe detalla el comportamiento de interacciones en el primer trimestre del año. En él, encontraremos los temas de mayor consulta por el ciudadano, indicador de satisfacción y tráfico mensual para cada uno de los canales de atención.

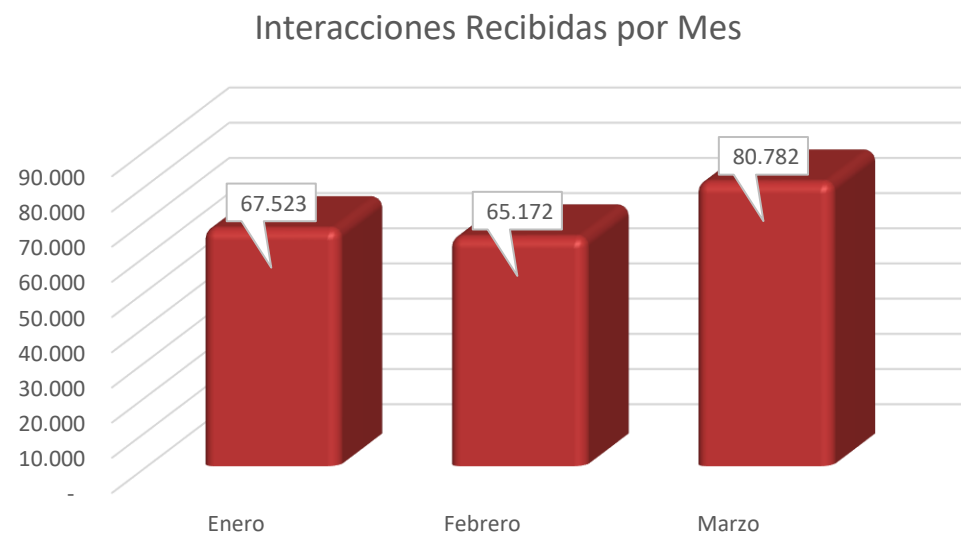
# Tabla de contenido



- 01 Cifras
- 02 Quejas y reclamos
- 03 Indicador de satisfacción
- 04 Conclusiones

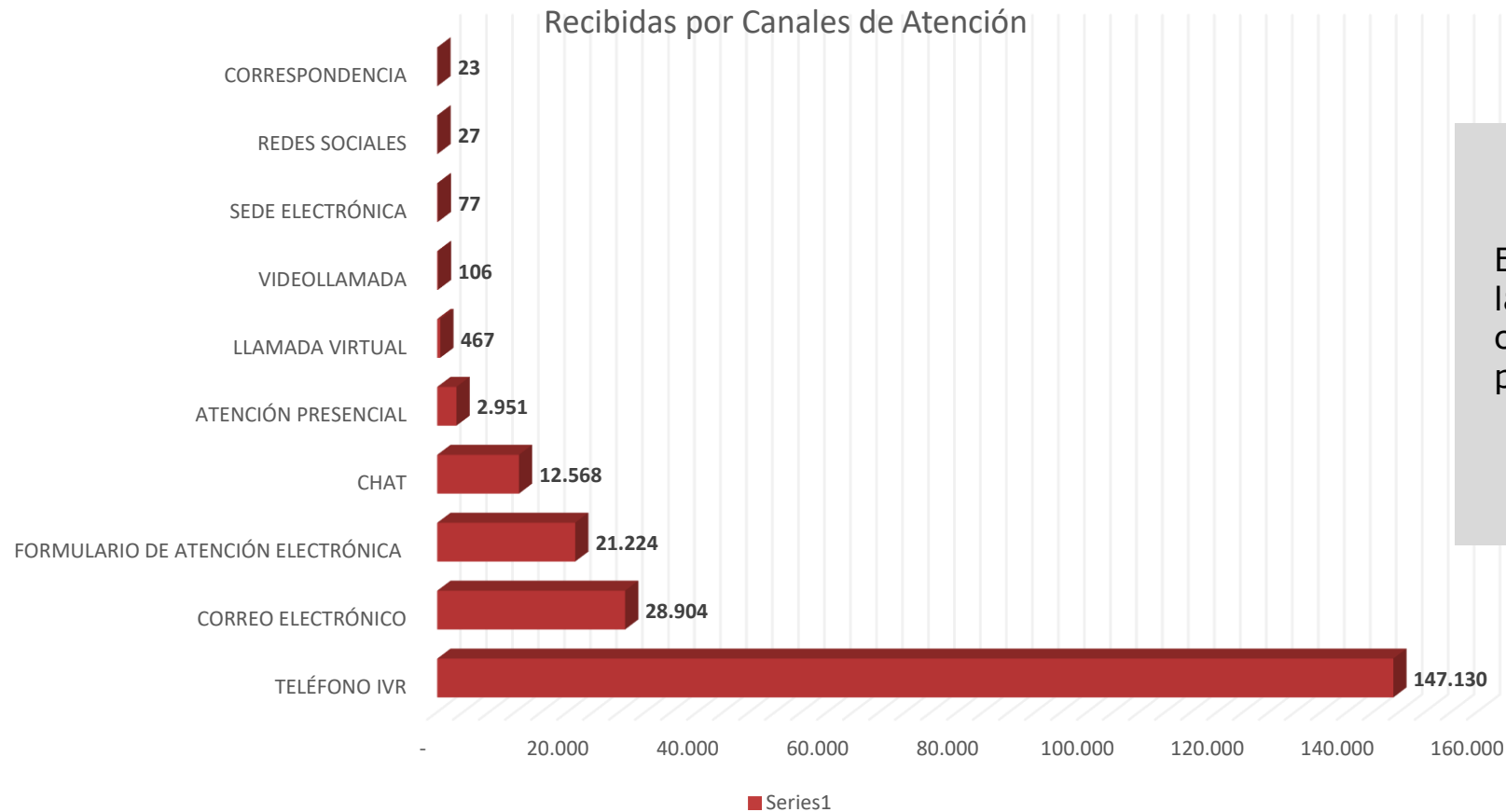
# 01 Cifras

# Transacciones Recibidas por Mes



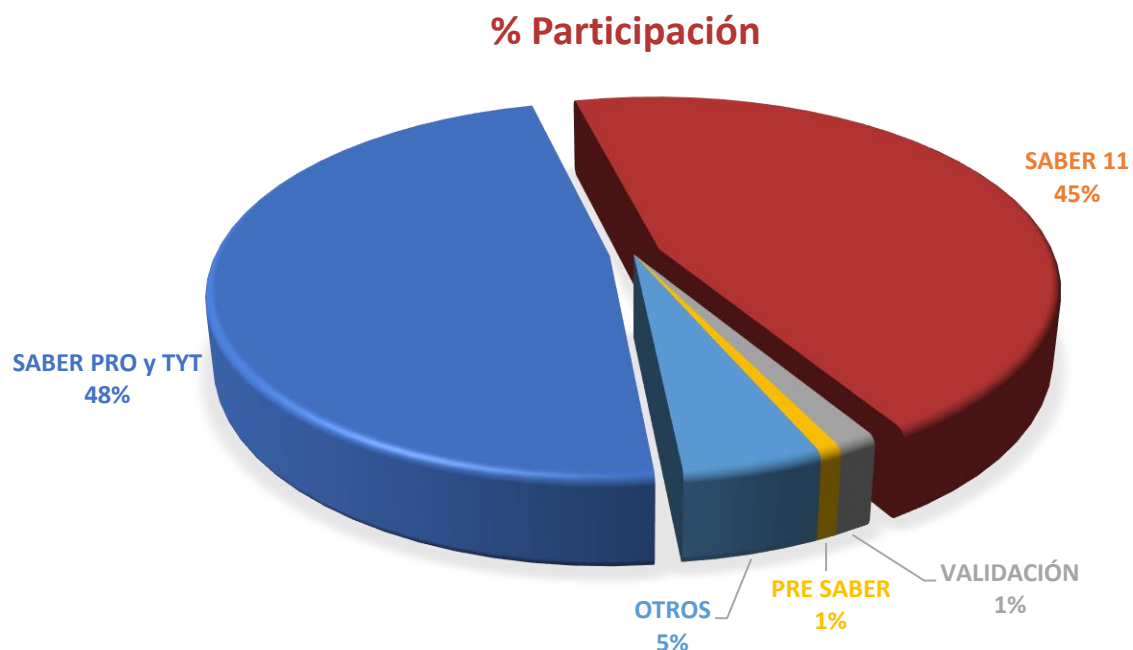
Para este período, a la Entidad ingresaron 213.477 interacciones, donde marzo representa un 37,8% y el tema de mayor consulta es *"Instructivo para la inscripción"* para las pruebas Saber Pro y TyT con un 19,9%.

# Interacciones Recibidas por Canal de Atención



El canal de mayor preferencia es la línea de atención telefónica, concentra el 68,9% del total de participación del trimestre.

# Interacciones Recibidas por Examen



El 47,8% del total de las interacciones atendidas corresponden al Examen de Saber TyT - Pro, seguido del Examen de Educación Media Saber 11° con un 45,1%.

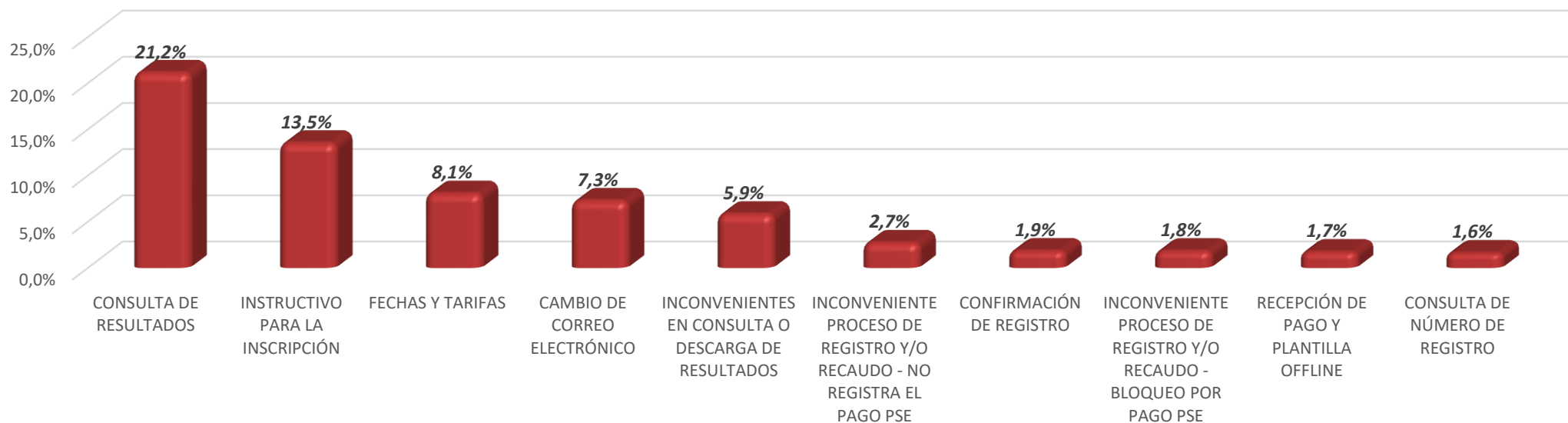
**Nota:** El 5% EN "OTROS", corresponde a proyectos especiales tales como: Evaluar para Avanzar, Saber 3°, 5°, 7° y 9°, Pruebas Policía Nacional, Docentes.



# Temas de Mayor Consulta

A continuación, listamos el top 10 de los temas de mayor consulta por los grupos de interés, el cual representa un 65,7% del total de interacciones.

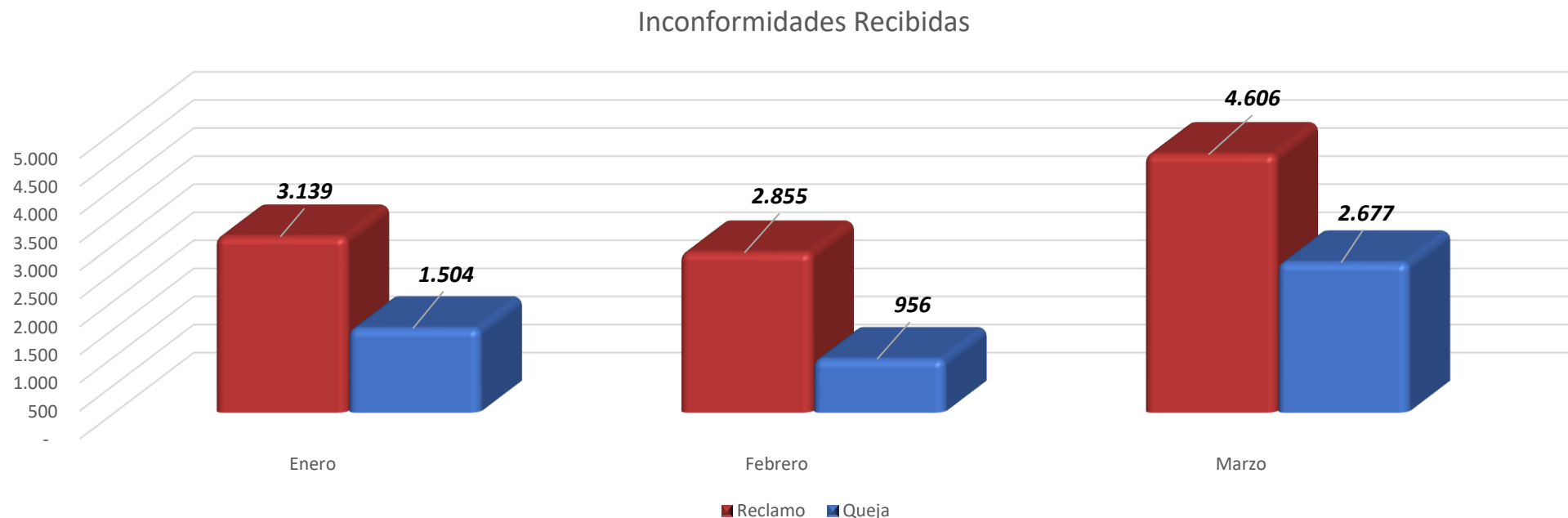
Top 10 - Temas de Consulta



# 02 Quejas y Reclamos

# Quejas y Reclamos

Para este trimestre, la Entidad recibió un total de 15.737 inconformidades, donde sobresalen los *“INCONVENIENTES EN CONSULTA O DESCARGA DE RESULTADOS”*, *“INCONVENIENTE PROCESO DE REGISTRO Y/O RECAUDO - NO REGISTRA EL PAGO PSE”* y *“NO HA RECIBIDO CORREO CON USUARIO Y CONTRASEÑA”*.



# Principales Inconformidades

*Inconformidad:*  
INCONVENIENTES EN CONSULTA O  
DESCARGA DE RESULTADOS

*Problema:*  
La ciudadanía informa la imposibilidad de  
descargar los resultados del Examen Saber  
11

*Solución:*  
a. Se solicitó el apoyo de funcionarios de  
varias áreas del Instituto para el envío de  
los resultados.  
b. Se envió masivo del paso a paso para el  
descargue en línea de los resultados.

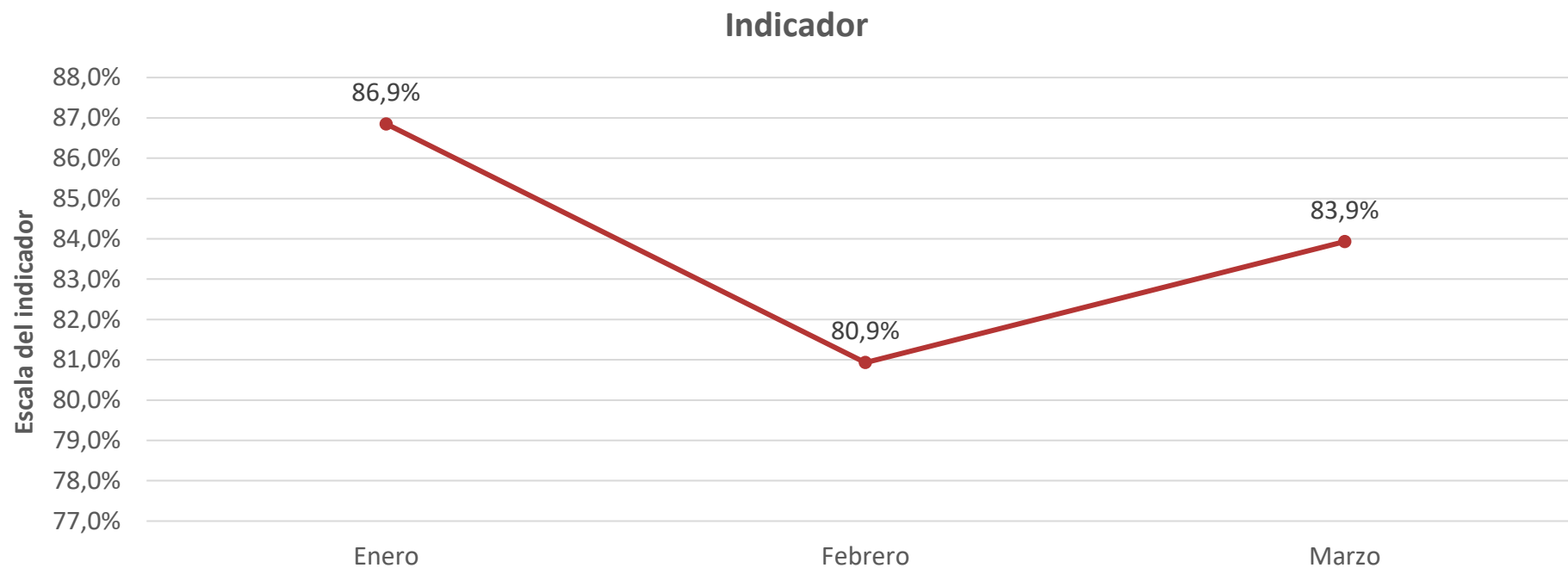
*Inconformidad:*  
INCONVENIENTE PROCESO DE REGISTRO  
Y/O RECAUDO - NO REGISTRA EL PAGO  
PSE

*Problema:*  
Le ciudadano generaba el pago por PSE y  
este no se veía reflejado en Prisma pasadas  
las 72 horas

*Solución:*  
a. Se solicitó apoyo a la SI para la  
confirmación del pago para los casos  
prioritarios.  
b. Se generó envío masivo confirmando el  
registro.

# **03 Indicador de Satisfacción**

# Indicador de Satisfacción



# Indicador de Satisfacción

Actividades adelantadas para mitigar el impacto y cumplir con el indicador de satisfacción:

## Presaber, Saber 11 y Validación del Bachillerato

- Acompañamiento en etapa de inscripción Saber 11 calendario B a instituciones que presentaban más de 30 estudiantes pendientes por completar el registro.
- En el IVR de la Entidad se cargaron avisos informativos con novedades y cosas para tener en cuenta en la citación y aplicación de Saber 11 calendario B.
- Se solicitó a Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo la creación de piezas de apoyo para publicar en redes sociales con los documentos válidos y así solventar una de las novedades recurrentes que identificaron en los canales de atención en la convocatoria pasada.
- Se actualizaron las diferentes respuestas tipo para la convocatoria, compartidas al equipo de formación del operador para que se socializaran con los agentes y garantizaran la correcta respuesta a las peticiones interpuestas por los grupos de interés.

## Saber Pro y TyT

- Con el fin de generar acompañamiento en línea se creó un formulario para reportar las incidencias presentadas en todo el proceso de registro evitando radicaciones de PQRSDf. En total se ingresaron 968 interacciones.
- Se brindó acompañamiento a las instituciones y estudiantes, mediante instructivos de inscripción, envío de usuarios y contraseñas, paso a paso para el registro. Mailyng masivo a 126. 000 ciudadanos autorizados.
- Debido a las incidencias presentadas en PRISMA, al cierre del registro se activó un formulario offline, que permitió enviar 393 referencias de pago.
- Se generó un plan de trabajo para garantizar el cierre de todas las solicitudes, creando un Forms en línea en el cual el asesor direccionaba la solicitud teniendo en cuenta lo solicitado por el ciudadano.
- Se creo cuatro salas de Teams destinadas específicamente como mesa de soporte, donde los ciudadanos interactuaban en línea con los asesores dando solución inmediata a su situación particular.
- Se adelantó clasificación masiva de más de 12.000 PQRSDf, con el fin de atender de manera inmediata las novedades reportadas.

# 04 Conclusiones



# Conclusiones

Para este período la Entidad recibió 213.477 interacciones.

La consulta de resultados es el tema de mayor consulta.

El indicador de satisfacción obtenido fue de 83,9.

El tema que generó mayor inconformidad lo fue la consulta de resultados

Las consultas sobre el Examen SABER PRO y TYT tuvieron mayor representación en el trimestre.

