



II Informe trimestral de PQRSD

Unidad de Atención al Ciudadano

Introducción

La siguiente información resume el comportamiento de solicitudes recibidas en el período de abril a junio de la actual vigencia; allí encontrarán los temas de impacto frente a los exámenes que ofrece la Entidad, resultados y acciones del indicador de satisfacción frente a la atención en nuestros canales, acompañado de cifras del período descrito.

Tabla de contenido



Cifras



Quejas y Reclamos



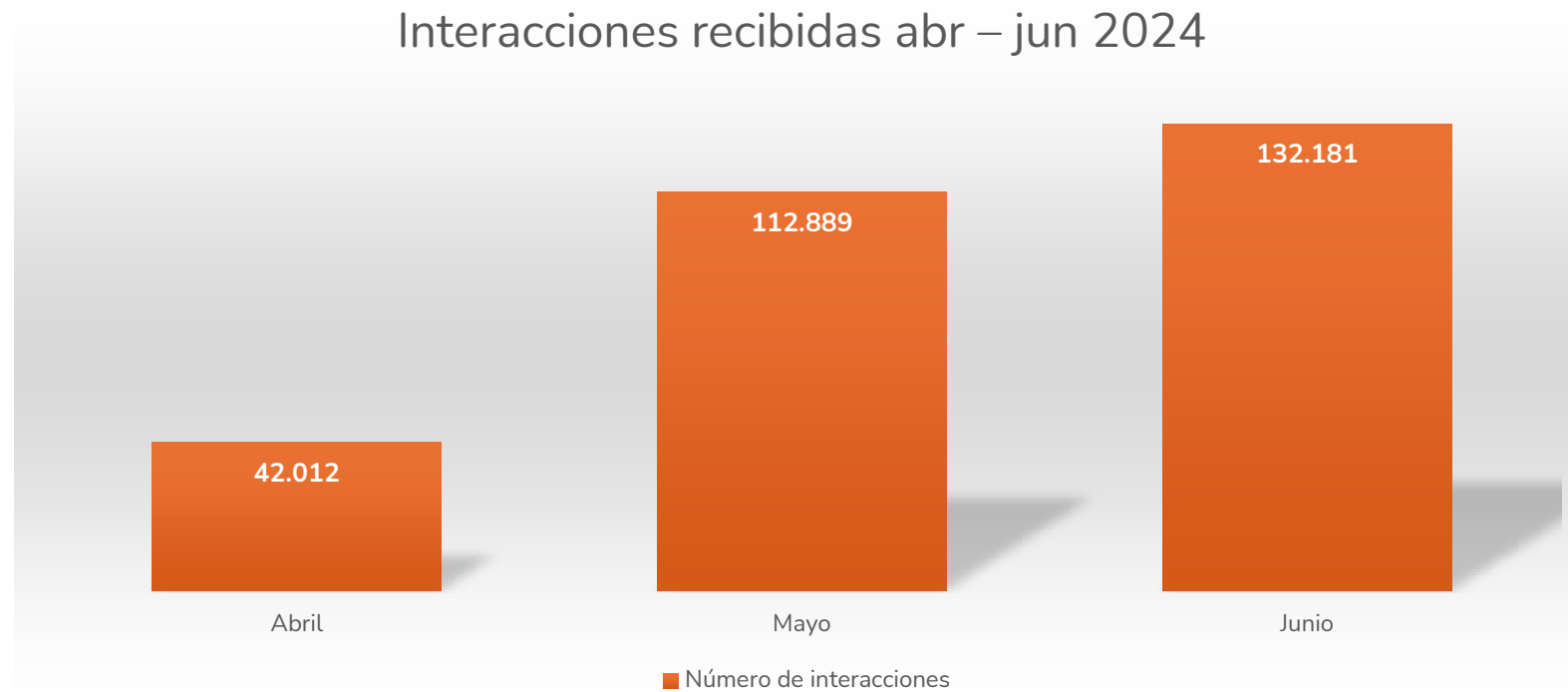
Indicador de Satisfacción



Conclusiones

01. Cifras

Interacciones recibidas II trimestre



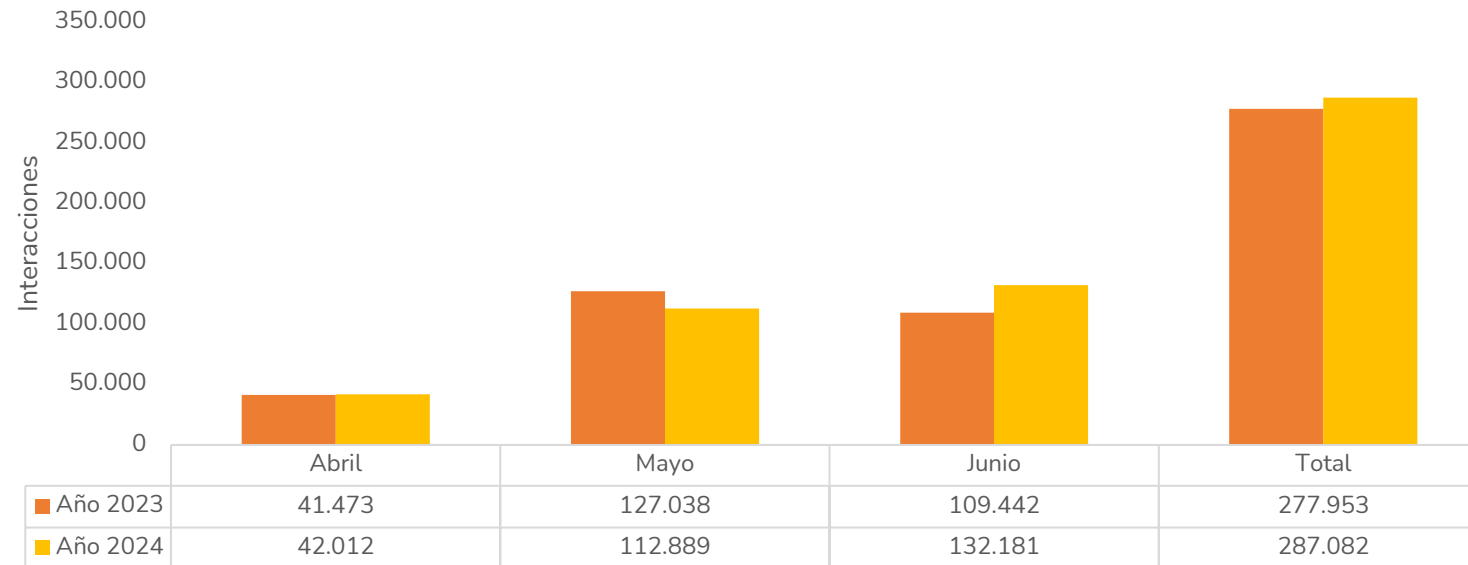
Interacciones recibidas año 2024

Resumen Año 2024



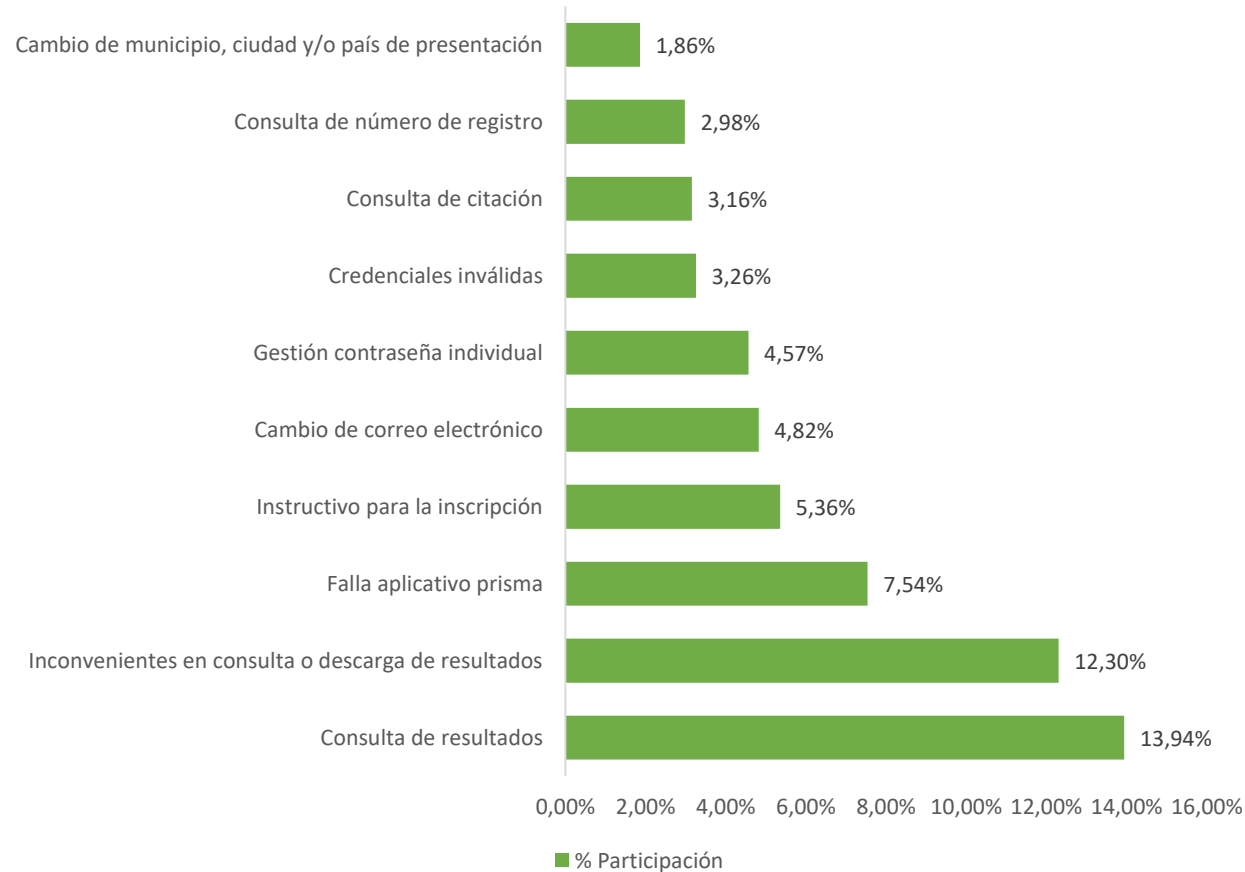
Comparativo año 2023 - 2024

Comportamiento II Trimestre Años 2023 y 2024



Para la actual vigencia, las interacciones aumentaron un 3,3% frente al año 2023.

Temas de mayor consulta



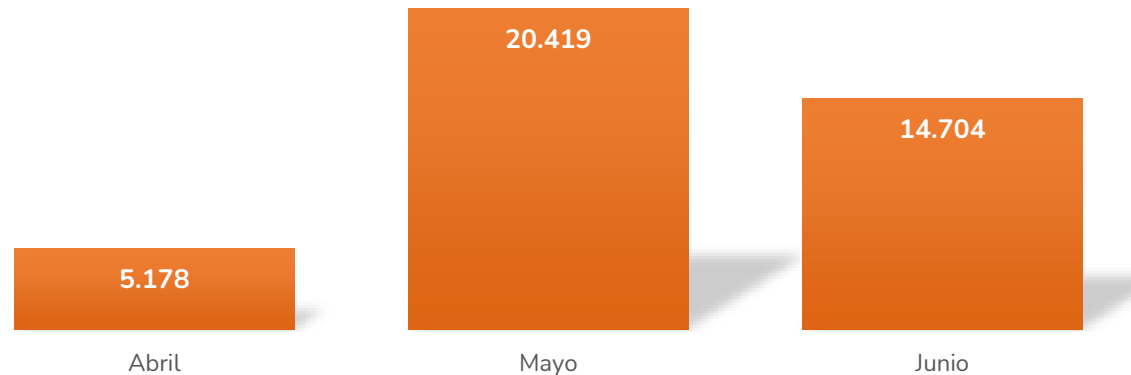
Los temas que se destacan son la consulta de resultados Saber 11, y temas relacionados con el proceso de registro de Saber Pro T y T de la primera convocatoria del año 2024.

02. Quejas y Reclamos

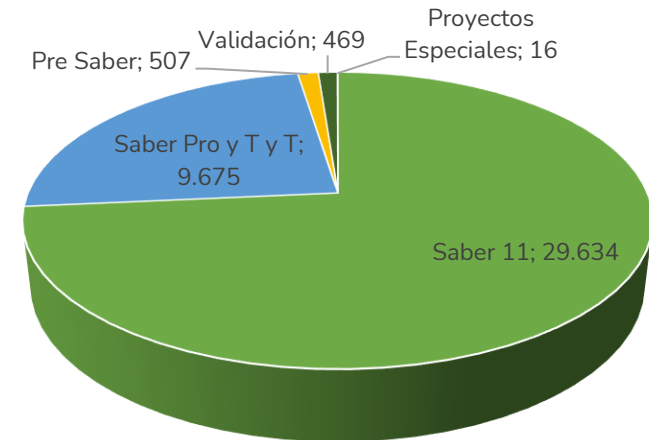
Quejas y reclamos

En el segundo trimestre se recibieron un total de 40.301 inconformidades por nuestros canales de atención, donde el 50,6% corresponde al mes de mayo, y el 73% se relacionan con el examen Saber 11.

Inconformidades



% Participación de Inconformidades por Examen



Principales inconformidades

Inconveniente en la descarga de resultados

Problema: Desde la página institucional, no es posible descargar los resultados.

Detalle del problema: La Entidad ejecutó un proceso de transformación digital, donde suspendió el acceso a la consulta de resultados.

Solución: La Entidad publicó vistas de consulta de resultados por período y examen de manera gradual en el portal. De igual forma se ejecutaron envíos masivos con la información del ciudadano para que logrará descargar el pdf de sus resultados.

Principales inconformidades

Fallas en el aplicativo Prisma

Problema: La aplicación de inscripción no funciona correctamente

Detalle del problema: Los ciudadanos reportaron diferentes problemas en el proceso de registro de información en el formulario de inscripción a los exámenes ofertados.

Solución: Desde la Entidad se atendieron uno a uno los problemas reportados por las Instituciones Educativas, estudiantes, de igual forma se dispusieron de salas de teams donde se solucionaba de fondo el problema expuesto. Como último recurso, se generó un proceso alternativo de inscripción.

Principales inconformidades

No registra el pago en PSE

Problema: algunos pagos realizados por la ciudadanía en la plataforma PSE no quedaron registrados en el sistema de pagos de la Entidad.

Detalle del problema: Al realizar el pago por PSE, el proceso de inscripción no culminaba, debido a que el pago no registraba como exitoso.

Solución: Desde la Entidad, y con apoyo de la Entidad financiera se ejecutaron acciones que lograron cargar los pagos que estaban en un estado diferente a exitoso, garantizando la inscripción de los Estudiantes o ciudadanos.

03. Indicador de Satisfacción

Indicador de satisfacción

Para el período evaluado, la Entidad logró un indicador promedio de 67,25%.



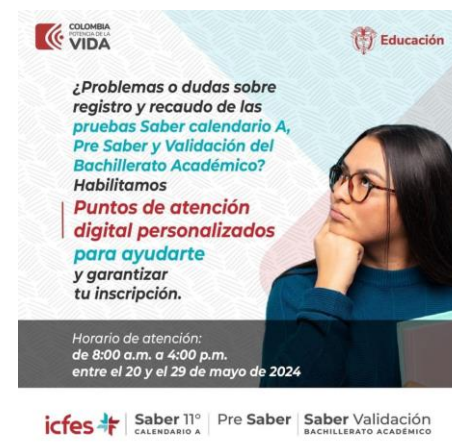
Indicador de satisfacción

A continuación, relacionamos algunas actividades que se llevaron a cabo con el fin de mejorar la percepción de la ciudadanía frente a la Entidad:

El rediseño de los canales oficiales de atención en la página oficial de la entidad. Lo que permite dar mayor visibilidad a los canales de atención en línea y solución al primer contacto incentivando su uso.

La construcción de un manual de trámites y servicios que permita dar claridad en lenguaje claro y ciudadano a nuestros grupos de interés y relacionarlo con los canales de atención que sea idóneos para dar respuesta ágil y de calidad a las necesidades de los ciudadanos en cuanto a nuestros trámites y servicios también en construcción y actualización.

La actualización de diferentes manuales de nuestra sección de canales de atención, incluyendo la actual en cuenta de satisfacción para facilitar la interacción de los ciudadanos con los diferentes canales.



Indicador de satisfacción

Para mayo y junio se generó la migración de los servicios del Lcfes de una nube a otra, causando la caída masiva del portal institucional y las herramientas utilizadas al interior del Instituto, esto conllevó a que se incrementara de manera exponencial las interacciones de todos los canales de atención y por ende causó una pérdida del indicador de satisfacción en el mes de junio con la nota más baja en comparación con los años anteriores. Desde la Entidad se ejecutaron las siguientes acciones que ayudaron a mitigar y resolver las necesidades de la ciudadanía:

Dar continuidad al plan de trabajo a través de las salas de teams.

Habilitar el formulario de inscripción Saber Pro y Saber T y T.

Generación de escalamientos y soluciones masivas.

Creación de ayudas audiovisuales.

04. Conclusiones

Conclusiones

En el segundo semestre la Entidad recibió 287.082 interacciones.

Junio es el mes con mayor número de interacciones, tiene una participación del 26% en el año 2024.

El tema de mayor impacto es el inconveniente en la descarga de resultados.

La ciudadanía interpuso 40.301 inconformidades.