



# III Informe trimestral de PQRSD

Unidad de Atención al Ciudadano

# Introducción

Este documento contiene un resumen referente al comportamiento de las interacciones recibidas por parte de nuestros grupos de interés para los meses de julio, agosto y septiembre del año 2024.

En él describimos los temas de mayor impacto, actividades hechas en pro de la mejora de la prestación del servicio, relación de cifras e indicadores que acompañaron la gestión hecha en dicho período.

# Tabla de contenido



Cifras



Quejas y reclamos



Indicador de satisfacción



Conclusiones

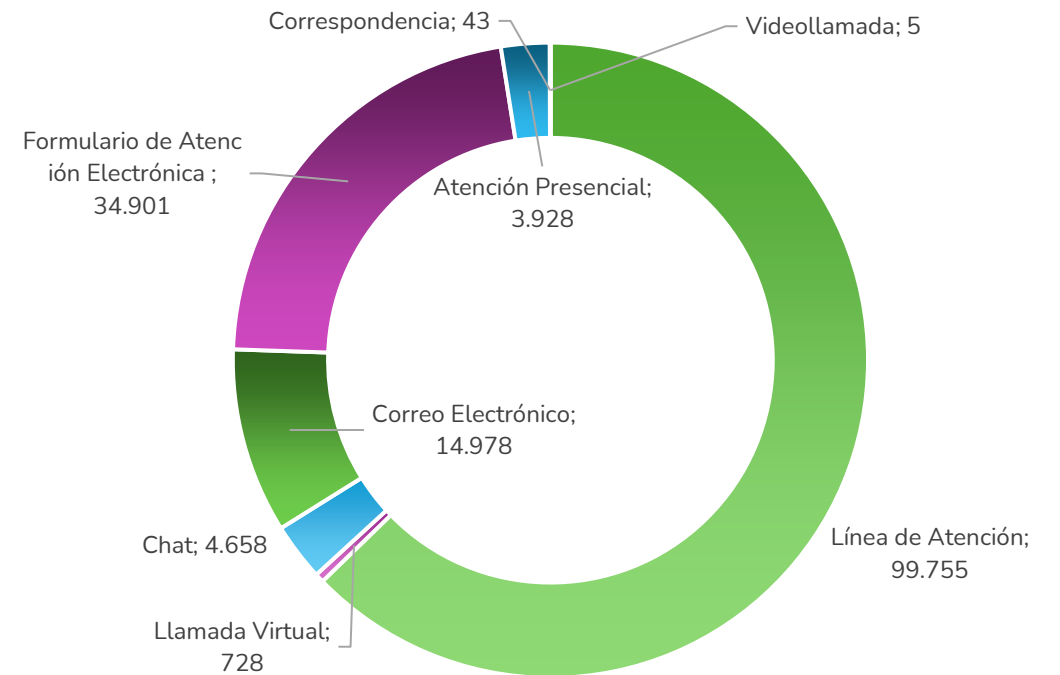
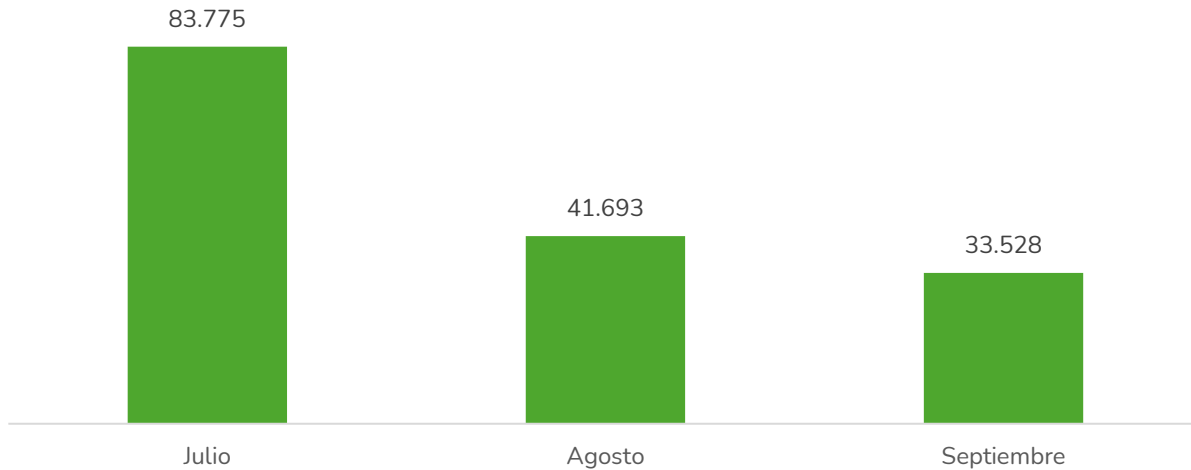
# 01. Cifras

# Interacciones recibidas

Para el tercer trimestre del 2024, la Entidad sostuvo 158.996 interacciones por los canales de atención ofrecidos a los grupos de interés.

Interacciones año 2024

■ Interacciones año 2024



# Hechos destacados

## Julio

Período de inscripción al examen Saber Pro 2024-2.

Aplicación del examen Saber Pro y T y T, referente a la primera convocatoria del año.

Publicación de las citaciones de la convocatoria relacionada en el punto anterior.

Finalización de inscripción para la convocatoria de Calendario A (Saber 11, Pre Saber y Validación).

Publicación de citaciones de los exámenes de Saber 11, Pre Saber y Validación, Calendario A.

## Agosto

Aplicación del examen Saber 11, Pre Saber y Validación Calendario A.

Publicación de los certificados de asistencia del Examen Saber Pro y T y T.

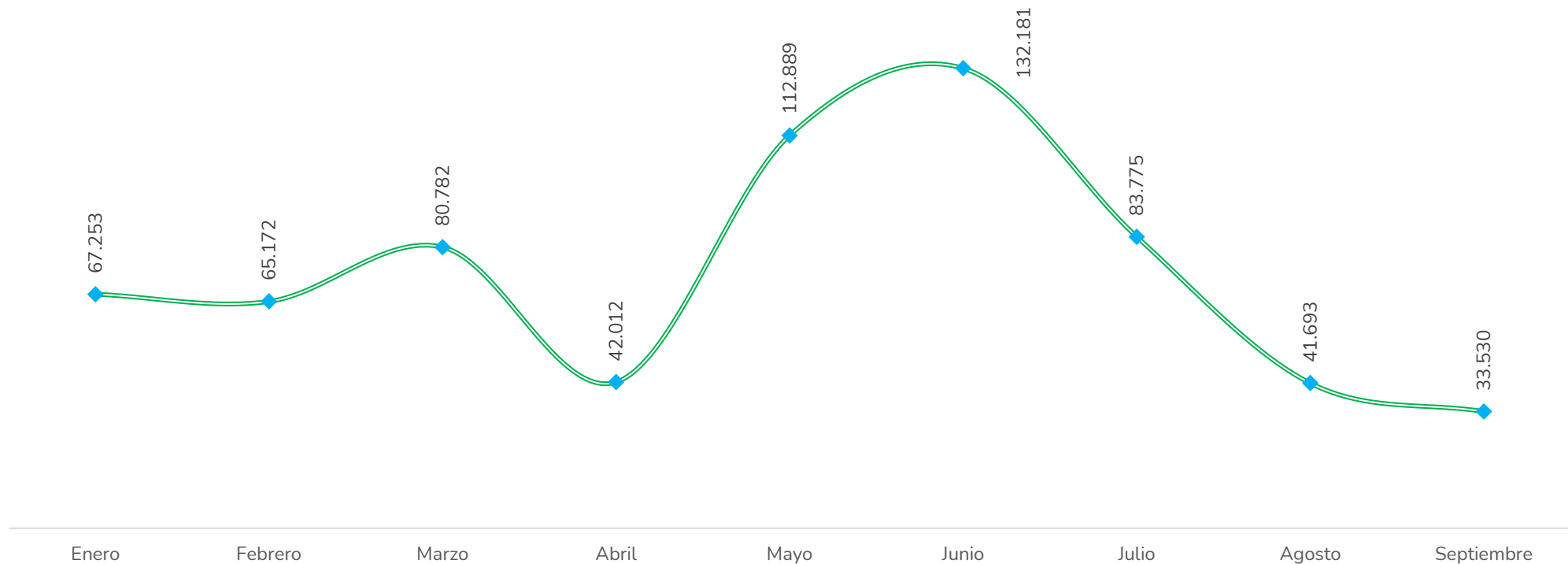
## Septiembre

Publicación de resultados de la primera convocatoria del año para Saber Pro y T y T.

Aplicación de los exámenes de Saber Pro y T Y T de la segunda convocatoria del año.

# Interacciones acumuladas en el 2024

Comportamiento interacciones - 2024

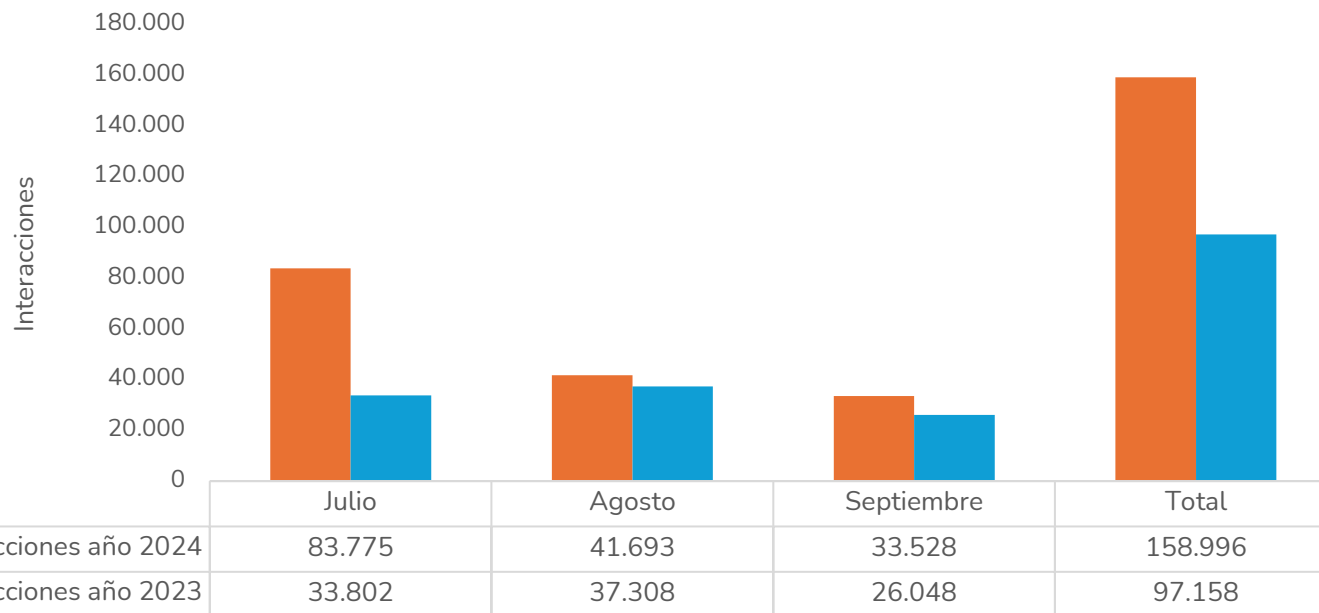


Finalizado el tercer trimestre del año, la Entidad ha recibido un total de **659.287** interacciones.



# Comparativo año 2023 - 2024

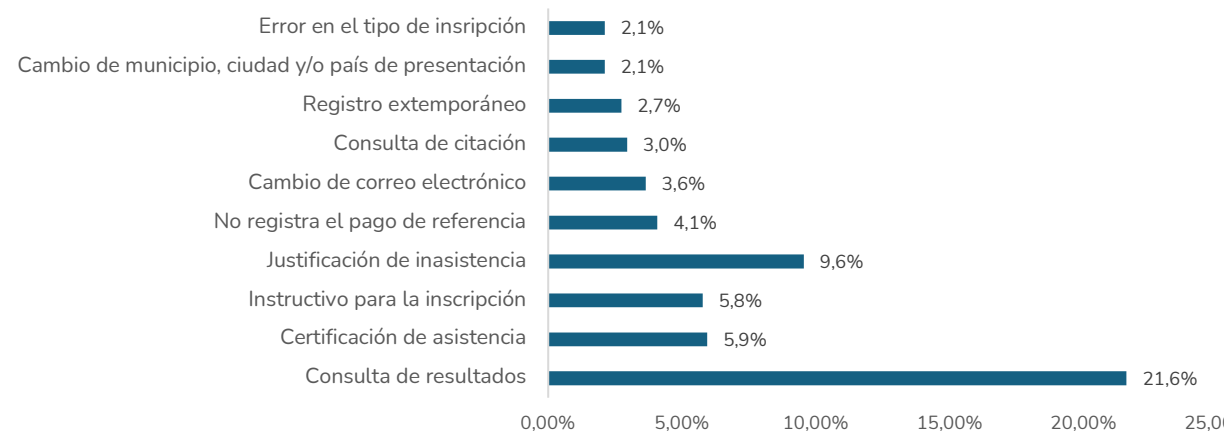
Interacciones recibidas III trimestre año 2023 - 2024



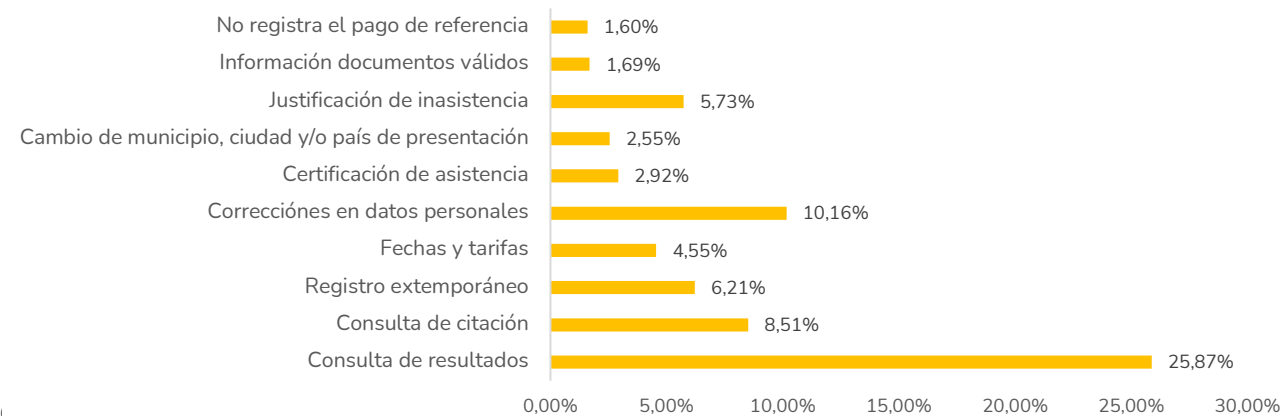
Para el período evaluado tenemos un aumento del **63,6%** de interacciones recibidas. El mes de julio tiene mayor participación de consultas, destacando los temas de inscripción para los exámenes Saber 11 y Saber Pro y T y T.

# Temas de mayor consulta

Temas top julio



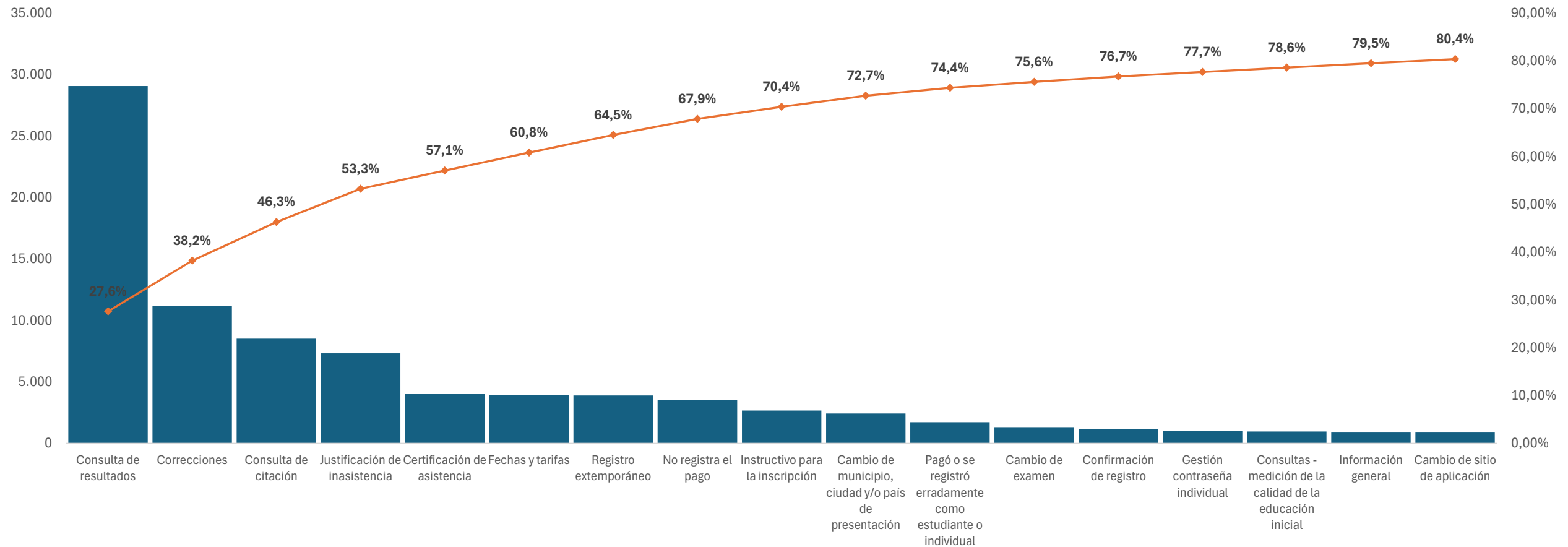
Temas top agosto



Temas top septiembre



# Pareto – Temas de mayor consulta

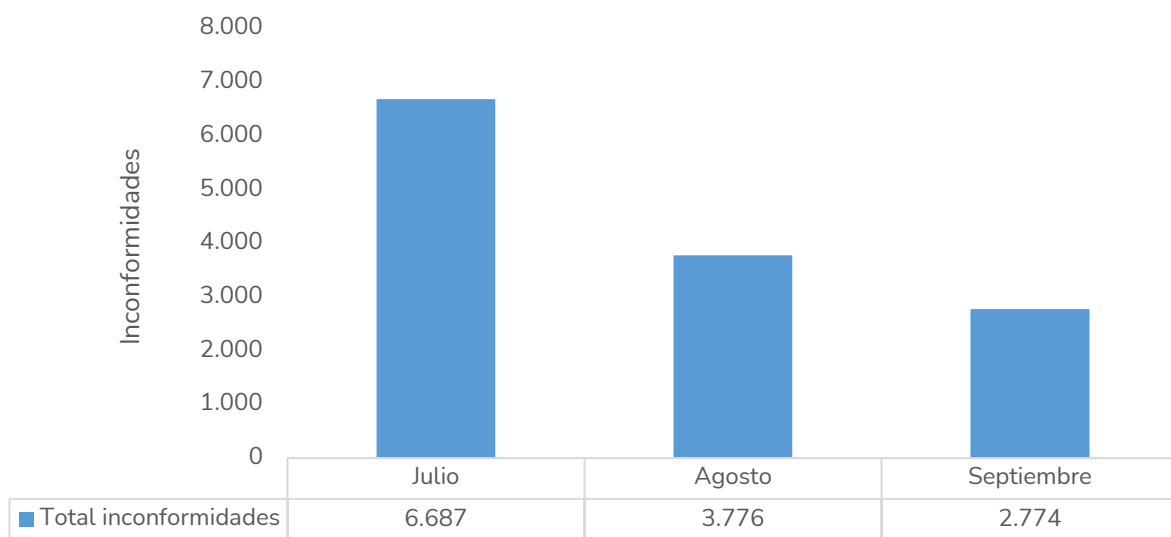


## 02. Quejas y reclamos

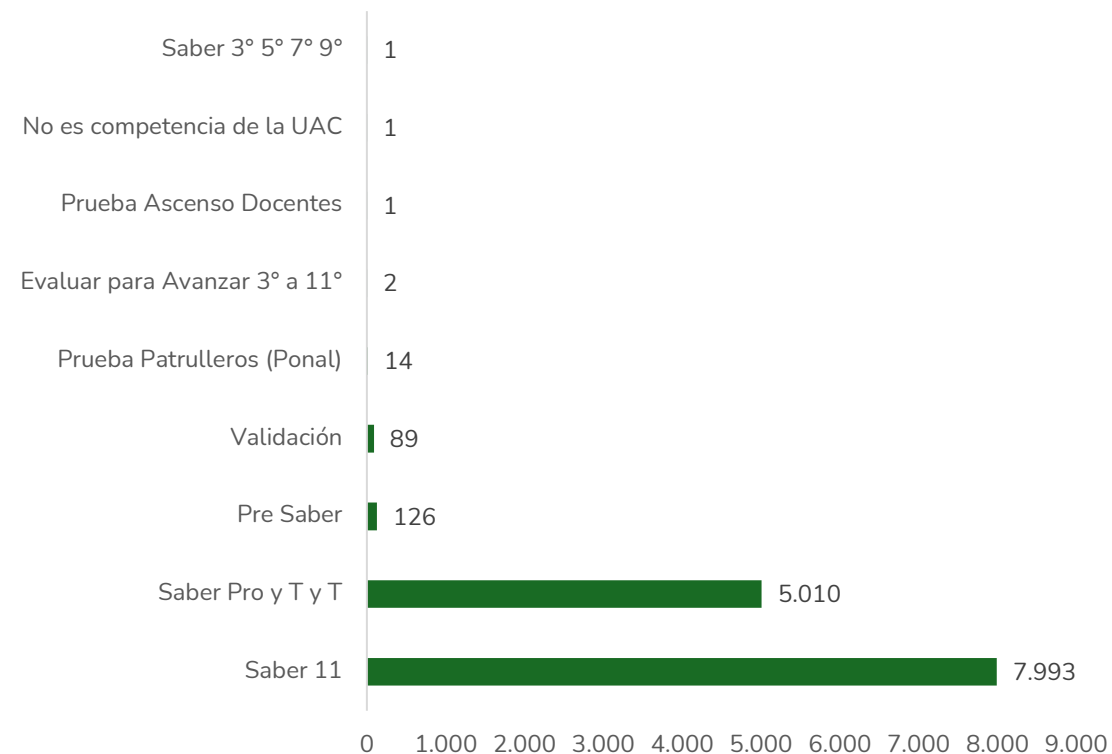
# Quejas y reclamos

En este trimestre la Entidad recibió **13.237** inconformidades, el 80% de ellas ingresaron por la línea de atención y el formulario web. El mes de julio concentra el 50,1% de las interacciones.

Inconformidades tercer trimestre 2024



Inconformidades por examen



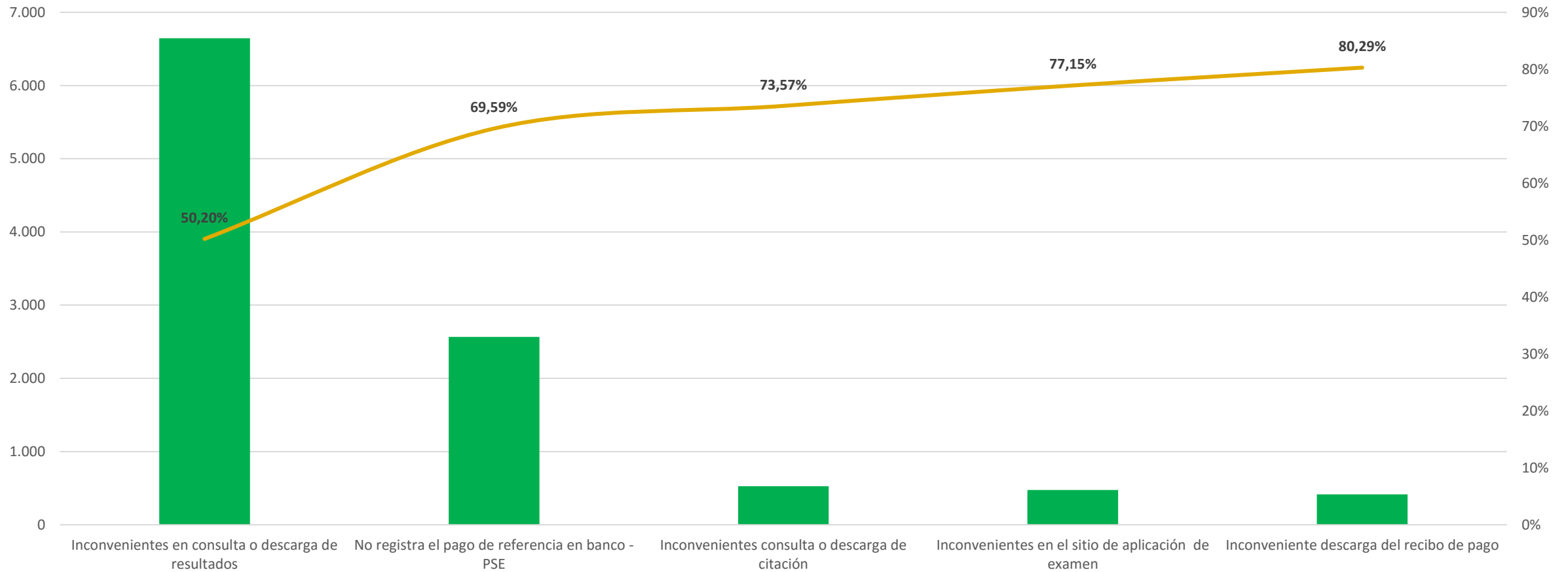
# Quejas y reclamos – Acumulado 2024

En el año 2024 la ciudadanía ha radicado un total de **69.275** inconformidades.

Resumen inconformidades año 2024



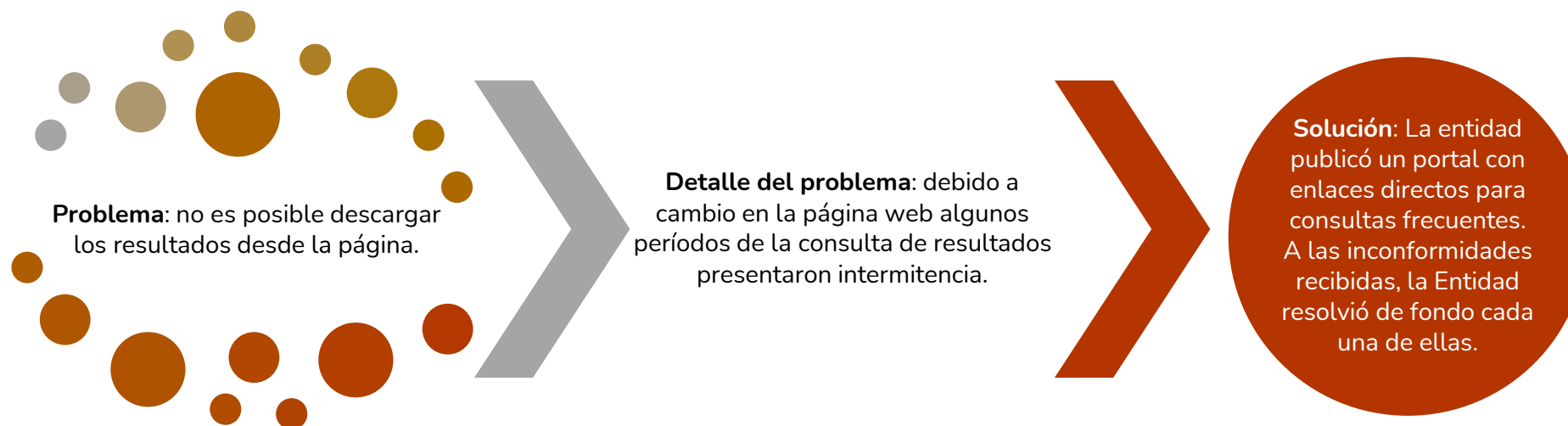
# Pareto – Inconformidades destacadas



# Principales inconformidades

## Inconveniente en la consulta o descarga de resultados

Esta inconformidad tiene una participación del 50,2% frente al total de quejas y reclamos, donde el 88,4% corresponden al examen Saber 11.

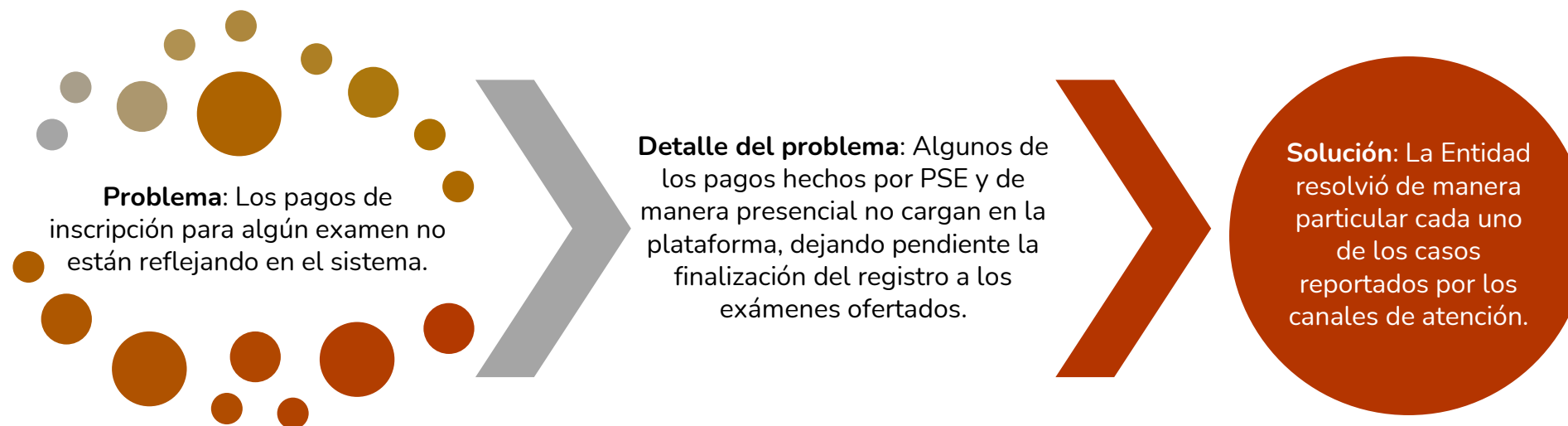




# Principales inconformidades

## No registra el pago de referencia en banco y PSE

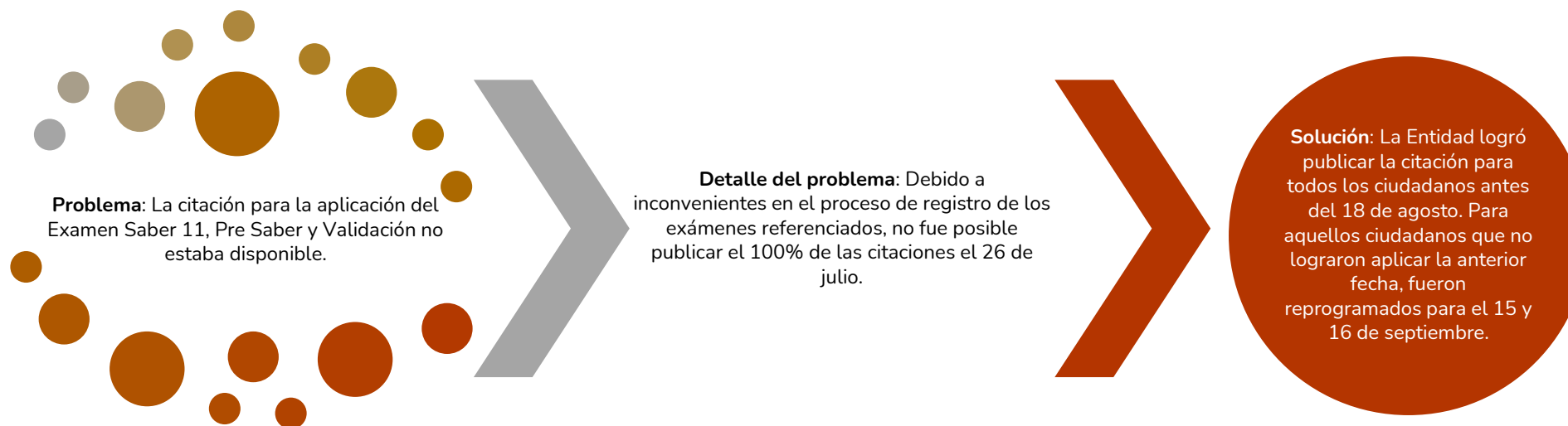
Esta inconformidad tiene una participación del 19,4% frente al total de quejas y reclamos. El 68% de este inconveniente se presentó en el mes de julio, donde afectó el proceso de inscripción al examen Saber Pro y T y T.



# Principales inconformidades

## Inconvenientes en la consulta o descarga de la citación

Esta inconformidad tiene una participación del 4%, frente al total de quejas y reclamos. Este reclamo se presentó en su gran mayoría para la convocatoria Calendario A del año 2024.

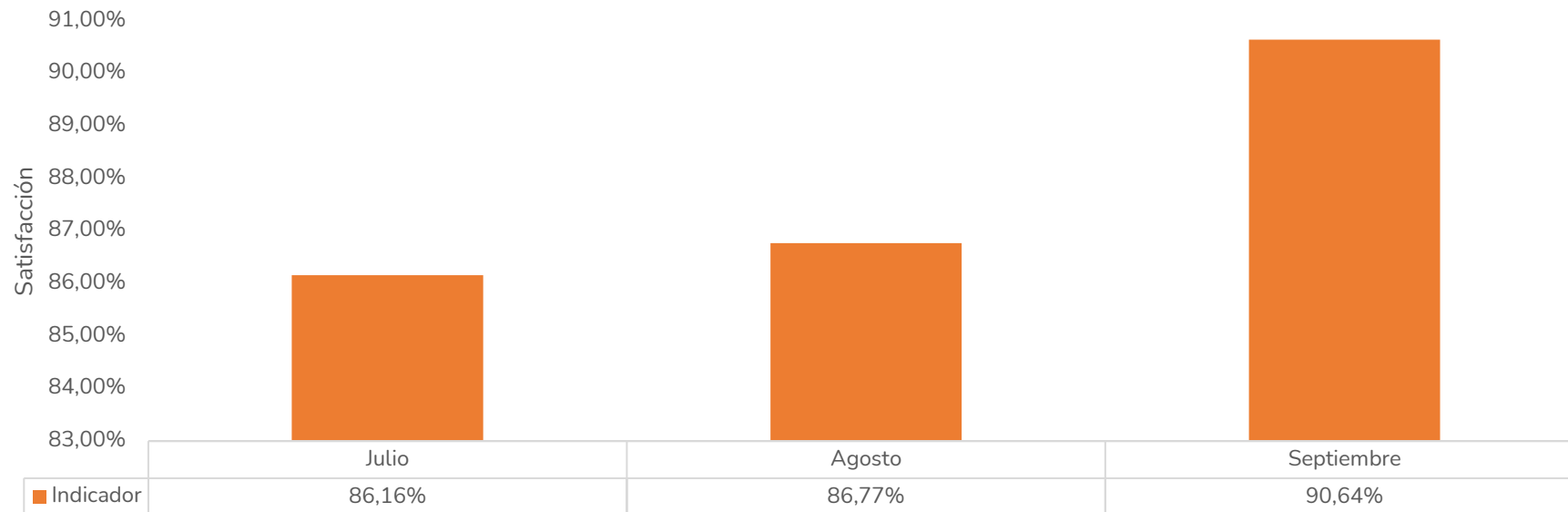


# 03. Indicador de satisfacción

# Indicador de Satisfacción

El indicador promedio logrado para este período fue del 87,8%.

Comportamiento mensual del indicador



# Indicador de Satisfacción

A continuación, relacionamos algunas actividades hechas al interior de la Entidad para mejorar y prestar un mejor servicio al ciudadano.

Publicación de ayudas visuales en el portal web, de manera que oriente al ciudadano de modo intuitivo y fácil.

Solución de forma masiva para el tema de correcciones de datos, mejorando los tiempos de respuesta.

Incluir otro método de inscripción para los ciudadanos y universidades que no lograron inscribirse en el período ordinario de inscripción para el examen Saber Pro.

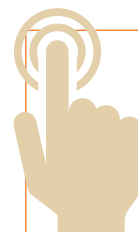
Organizar espacios con ciudadanos y universidades en la herramienta Teams, para dar solución a los inconvenientes presentados en el registro de sus exámenes.

# 04. Conclusiones

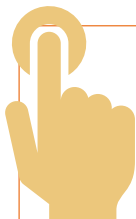
# Conclusiones



Entre los meses de julio y septiembre, la Entidad recibió 158.996 interacciones. Lo que va del año, hemos recibido un total de 659.287 interacciones.



El tema de mayor consulta para cada uno de los meses referenciados es la consulta de resultados.



En el tercer trimestre del año, los grupos de interés radicaron un total de 13.237 inconformidades.



El indicador de satisfacción obtenido en el semestre evaluado fue de 87.8%.



La inconformidad de mayor impacto involucra los inconvenientes en la consulta o descarga de resultados.