

Informe Tercer
Trimestre de PQR'S
2016

Estadísticas de PQR'S

Mes	Total de Pqr's Entrantes (Todos los Canales)	Total de Encuestas de Satisfacción	Promedio Ponderado de Satisfacción	Promedio Ponderado de Oportunidad
Enero	127.920	28.880	4,49	95%
Febrero	90.212	22.045	4,63	99%
Marzo	79.408	19.533	4,55	99%
Abril	105.623	23.318	4,56	93%
Mayo	130.758	28.344	4,60	96%
Junio	68.851	15.106	4,62	99%
Julio	82.981	17.513	4,53	99%
Agosto	138.780	30.249	4,43	97%
Septiembre	64.436	17.197	4,61	99%
Total	888.969	202.185	4,56	97,8%

Resumen General Año 2016



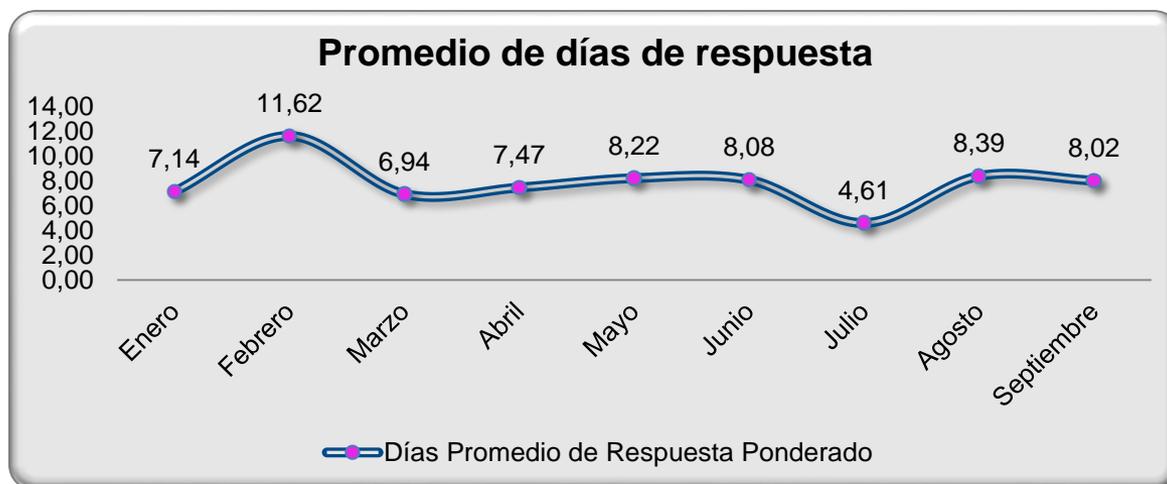
Estadísticas de PQR'S

En este año hemos recibido 888.969 solicitudes, de las cuales se han generado 202.185 encuestas de satisfacción, es decir el 22.7 % de participación entre instituciones educativas y ciudadanos. Como resultado se obtuvo una nota de 4.56 de una de escala de 1 a 5.



Tiempo promedio de respuesta

Mes	Días promedio de respuesta - comunicaciones escritas	Días promedio de respuesta - Servicios Asociados a Trámites	Días promedio de respuesta (ponderado)
Enero	7,2	6,7	7,14
Febrero	12,3	7,9	11,62
Marzo	7,0	6,5	6,94
Abril	8,2	3,9	7,47
Mayo	8,8	4,4	8,22
Junio	9,2	6,6	8,08
Julio	4,3	5,6	4,61
Agosto	8,7	6,3	8,39
Septiembre	5,8	3,8	8,02
TOTAL	7,9	5,8	7,8



El mes que tuvo el mayor tiempo de días promedio de respuesta fue febrero dado que las instituciones educativas realizaron el proceso de inscripción a los exámenes Saber 11° y Pre Saber, por primera vez en la plataforma PRISMA.



Indicador de oportunidad por canal

% Cumplimiento Niveles de Oportunidad

Canal de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio Ponderado
Telefónico Jurídico	94,7%	98,7%	99,1%	89,2%	96,0%	99,2%	99,6%	99,1%	98,7%	97,2%
Telefónico Natural	88,7%	97,8%	97,1%	97,3%	92,0%	99,7%	99,7%	90,5%	99,4%	95,8%
Chat	91,5%	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,9%	93,5%	99,3%	98,0%
Sistema de Preguntas Frecuentes	98,8%	100,0%	99,7%	100,0%	99,8%	100,0%	99,7%	100,0%	100,0%	99,8%
Ventanilla	97,8%	97,6%	97,7%	97,2%	92,7%	98,6%	100,0%	98,9%	98,8%	97,7%
Comunicaciones Escritas	99,8%	99,7%	99,9%	99,8%	98,2%	97,5%	99,8%	96,3%	99,8%	99,0%
Servicios Asociados a Trámites	98,7%	98,7%	99,6%	99,2%	98,0%	91,0%	97,4%	95,1%	99,8%	97,5%
Total	94,68%	98,69%	99,09%	93,35%	96,07%	98,88%	99,44%	97,44%	98,96%	97,84%

Histórico Nivel de Oportunidad



Es pertinente señalar que el indicador de oportunidad busca mostrar la eficiencia y cumplimiento de las métricas de nuestros canales de atención, sin embargo, no todos cuentan con términos de ley, esto para el caso de los canales telefónico y electrónico.

