



La educación
es de todos

Mineducación

I Informe trimestral 2022 PQRSD

Saber es de **TODOS**

icfes 
mejor saber



Tabla de Contenido

- 1 Introducción
- 2 Cifras
- 3 Quejas y reclamos
- 4 Indicador de satisfacción
- 5 Mejoras de servicio
- 6 Conclusiones



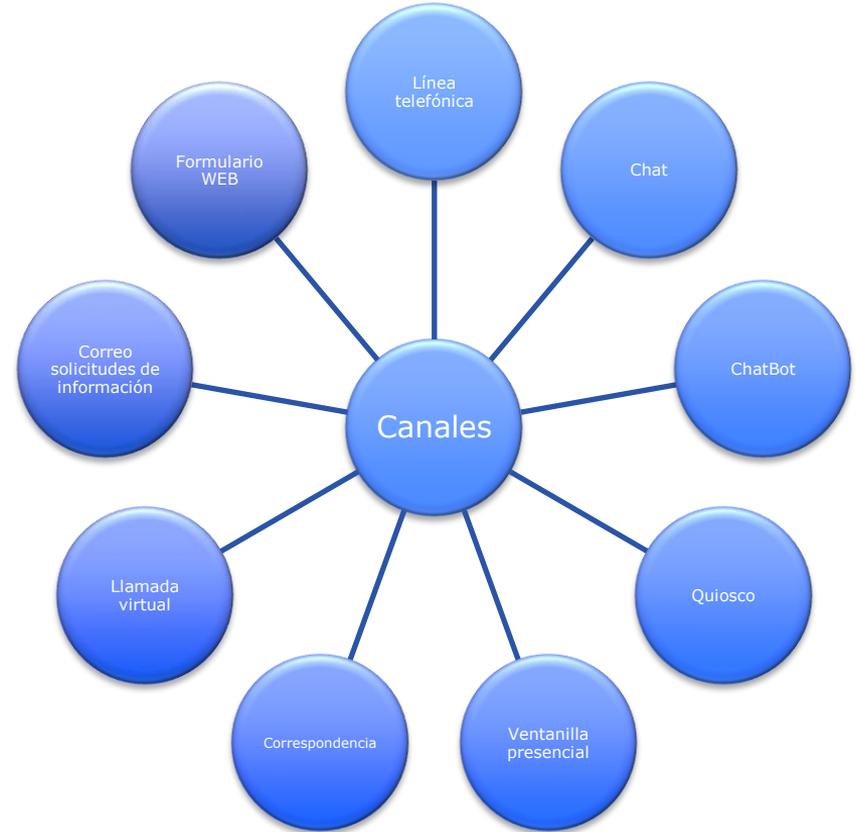
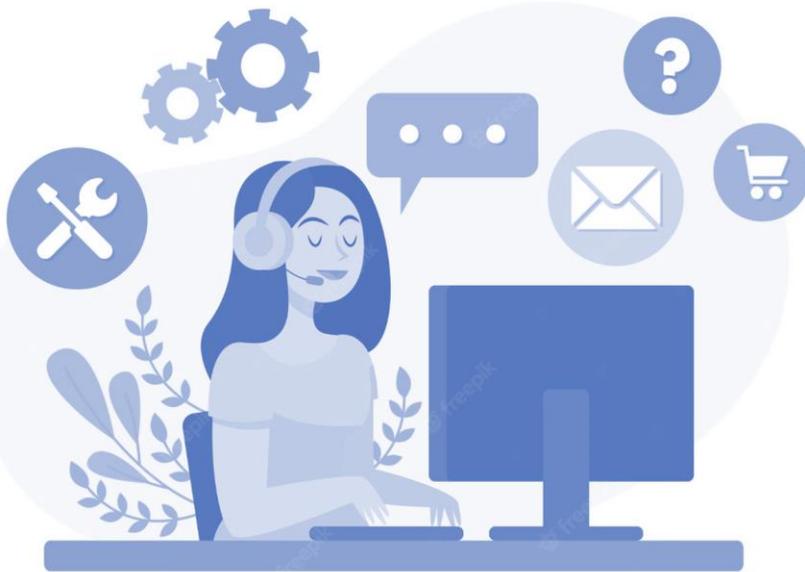
01

Introducción

Introducción

El siguiente informe describe el comportamiento de interacciones, resultados de indicadores, temas de impacto que se destacaron en la primera parte del año 2022.

Adicional, encontraremos un resumen de las acciones que se ejecutaron desde la Entidad para dar solución a las inconformidades que los grupos de interés manifestaron.





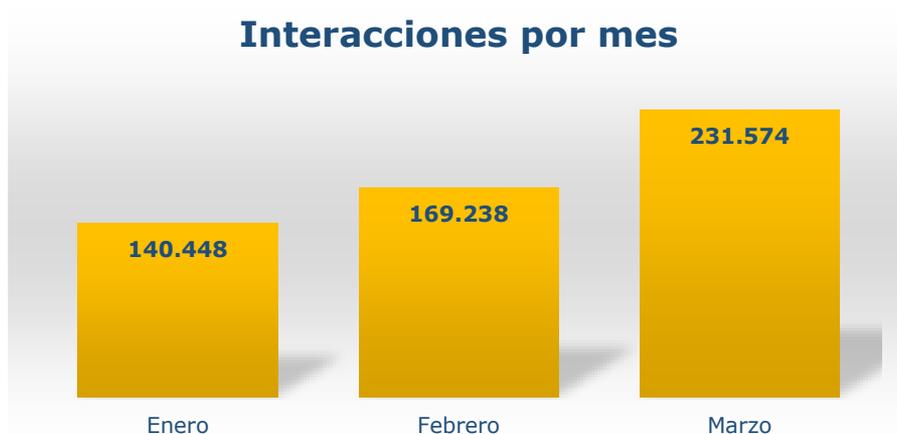
02

Cifras

Para el primer trimestre del año recibimos 541.260 interacciones, distribuidas así:



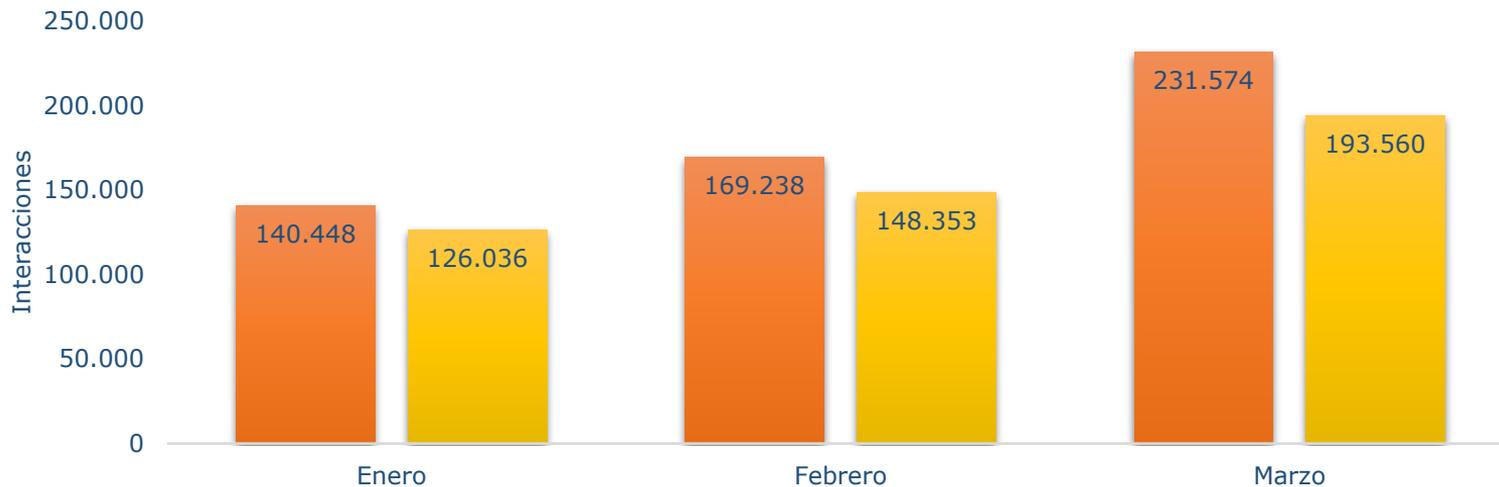
Interacciones por mes



Recibidas 541.260

Atendidas 467.949

Recibidas Vs Atendidas I trimestre 2022



Histórico interacciones 2020 - 2021 y 2022



Para estos primeros tres meses se destacan los siguientes temas:

- Para el mes de enero sobresalen dos temas: 1) interacciones relacionadas con la inscripción al examen saber 11 para instituciones de Calendario B. 2) Información de fechas de inscripción y tarifas para los exámenes Saber Pro y T y T.

Enero



- Para este mes se destacan dos situaciones: 1) Temas relacionados con la inscripción al examen Saber Pro y T y T para la primera convocatoria del año. 2) La publicación de resultados de los exámenes presentados en el segundo semestre del año 2021, de los exámenes Saber Pro y T y T.

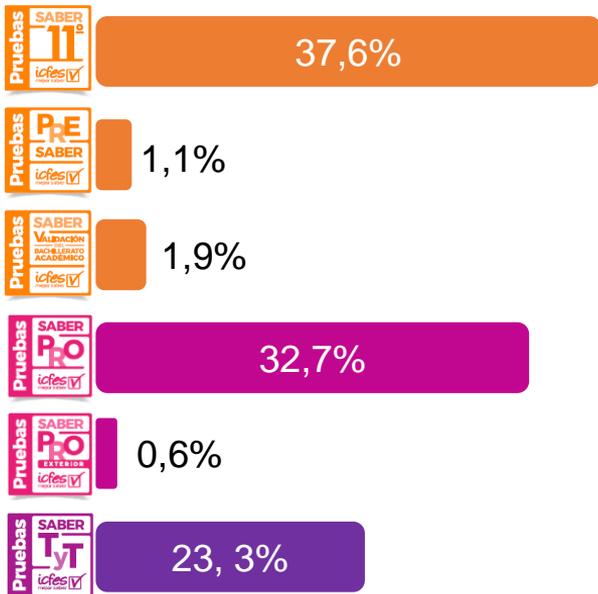
Febrero



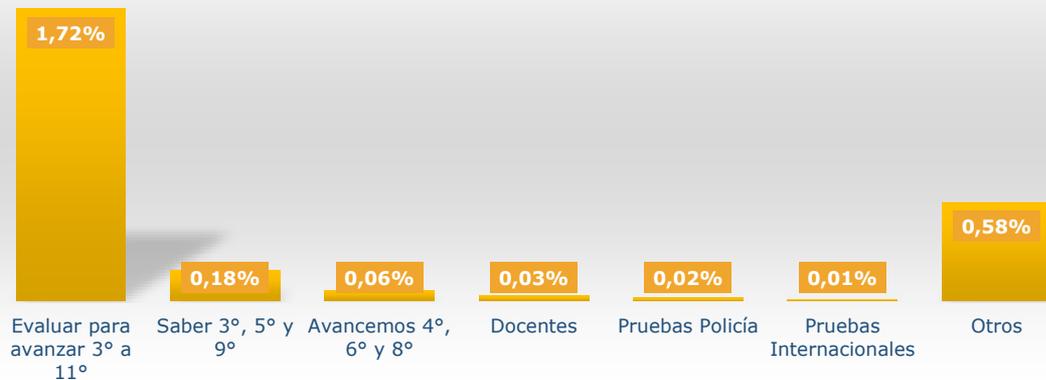
- Por cronograma, en el mes de marzo figuran las interacciones relacionadas con la inscripción de los exámenes de educación superior, cuyo proceso se mantuvo durante todo el mes. Aquí es importante mencionar la apertura de inscripción al examen saber Pro en el primer semestre del 2022, implementando la aplicación de la prueba dos veces al año.

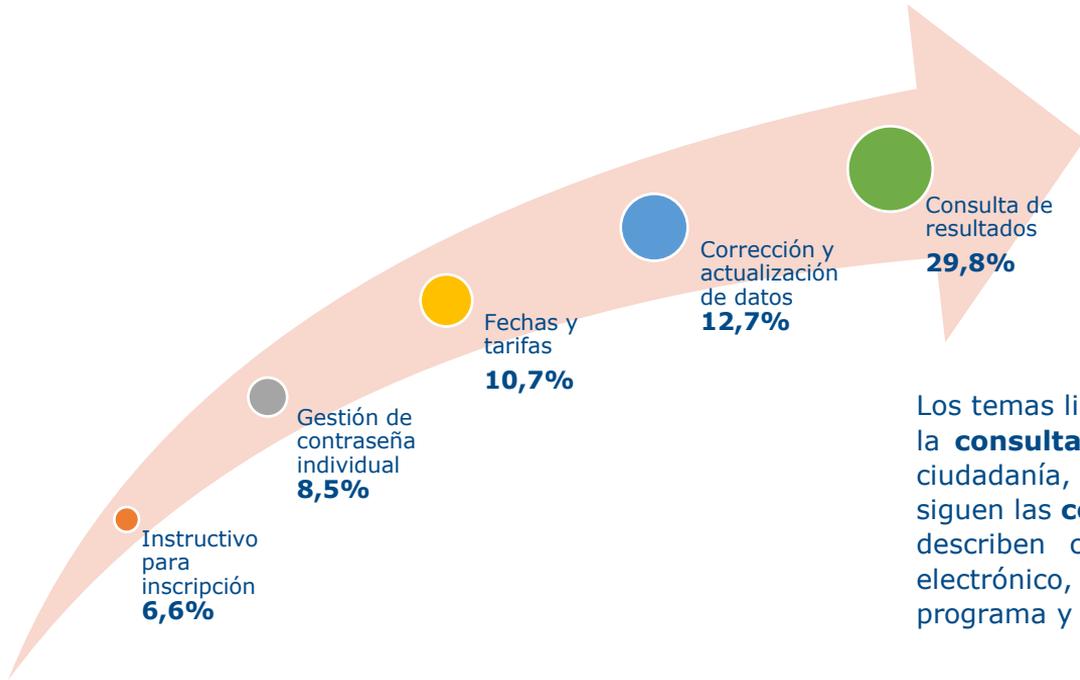
Marzo





Otras Pruebas





Los temas listados suman el **62,3%** de participación, encontrado la **consulta de resultados** como la principal interacción de la ciudadanía, en su gran mayoría fue para el examen Saber 11, le siguen las **correcciones y actualizaciones de datos**, las cuales describen cambios en nombres, actualizaciones de correo electrónico, ajustes en las fechas de acta de grado, cambio de programa y actualización en número y tipo de documento.

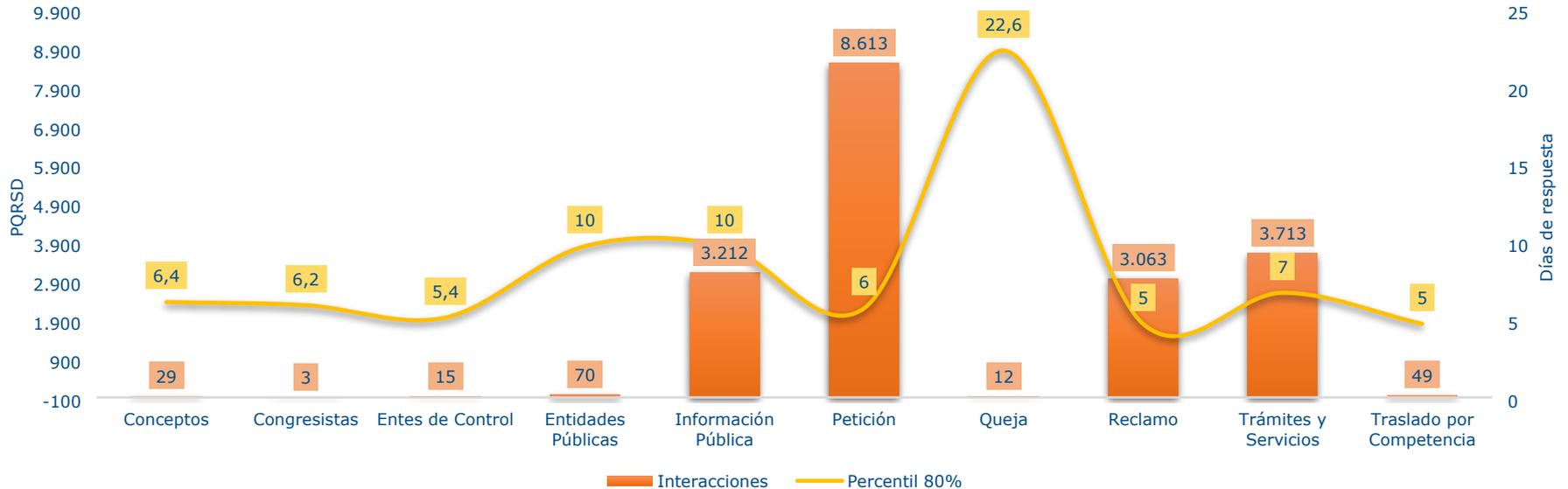
Del total de interacciones recibidas, **18.779** recibieron el tratamiento de una PQRSD según la normatividad 1755 de 2015. De ellas el **99,8%** ya fueron gestionadas. A continuación relacionamos su clasificación y estado actual. Las solicitudes



Nota: Las solicitudes pendientes (39) se encuentran en construcción de respuesta, ya que luego de analizada la necesidad del ciudadano se requiere brindar una respuesta particular que atienda cada una de los interrogantes formulados por el ciudadano.

La siguiente información muestra el tiempo de respuesta para el 80% de las PQRSD relacionadas en la anterior diapositiva.

Tiempos de Solución al Ciudadano



Nota: Para las quejas se realiza un tratamiento diferenciado y particular que permita validar y analizar de forma exhaustiva lo reportado por el ciudadano y diferentes actores de la Entidad, de modo que estas observaciones sean tomadas en cuenta para mejorar los procedimientos de las actividades que se ejecutan de cara al ciudadano. Es importante aclarar que ningunas de estas solicitudes fueron atendidas por fuera de los términos de ley.



03

Quejas y Reclamos

El número de inconformidades para esta primera parte del año suma 3.075 interacciones, clasificadas y tratadas como PQRSD. A continuación describimos en detalle la información:

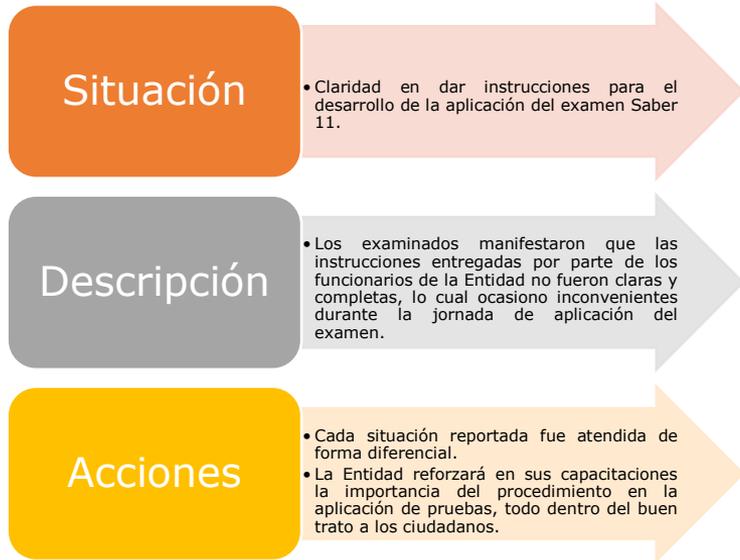


Por examen

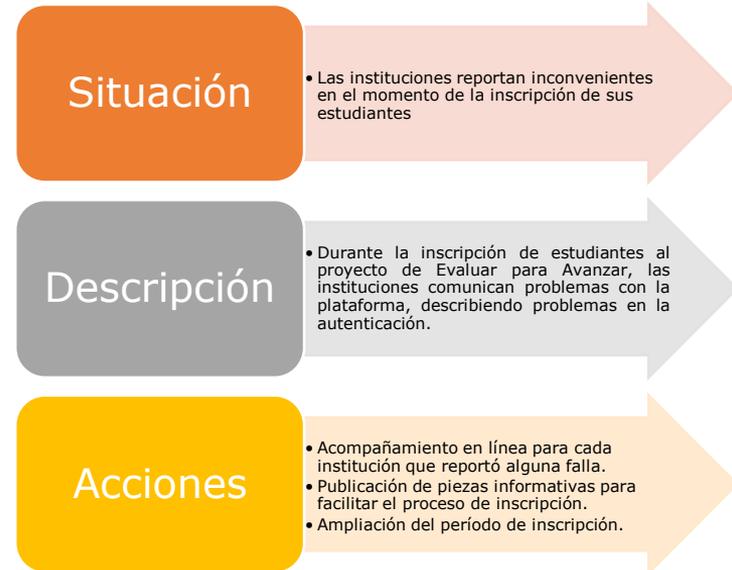
- Saber T y T = **1.096**
- Saber 11 = **615**
- Saber Pro = **590**
- Saber T y T = **556**
- Pre Saber = **100**
- Validación = **56**
- Evaluar para avanzar = **36**
- Saber Pro Exterior = **25**
- Saber 3,5,7 y 9 = **1**

En el análisis de estas inconformidades, se encontraron dos temas relevantes que corresponden a los exámenes Saber 11 y Evaluar para Avanzar, los cuales detallaremos a continuación:

1. Examen Saber 11 (4 inconformidades)



2. Evaluar para Avanzar (4 inconformidades)



Las 4 quejas restantes competen al proceso de inscripción al Examen Saber T y T y Saber Pro referente al proceso de inscripción y atención de nuestros canales de atención, todas ya fueron atendidas al ciudadano.

El gran número de inconformidades se registró en el mes de marzo, donde por cronograma se llevó a cabo el periodo de inscripción al examen Saber T y T y Saber Pro, allí sobresalieron los siguientes temas.



Acciones

- Acompañamiento en línea telefónica para confirmar el correo electrónico de envío de información.
- Envío de piezas informativas que contenía el paso a paso para la verificación de las credenciales de acceso a la plataforma de inscripción, además de la publicación de un banner en la página institucional.
- Desde la Entidad se reenviaron las credenciales para aquellos posibles examinados que no habían personalizado su contraseña.
- Acompañamiento en línea para la creación del usuario.
- Captura de información y posterior acompañamiento para dar solución a los posibles problemas que presentaban en el proceso de inscripción.
- Audio respuestas informando la disponibilidad de la herramienta.

Otro tema significativo, describe inconformidades en el proceso de inscripción al examen Saber 11 en Calendario B



Acciones

- Para cada una de las PQRSD se realizó un acompañamiento en línea para asegurar la solución de cada falla que imposibilitaba el proceso de inscripción.
- Análisis y reporte de posibles fallas masivas de la herramienta para subsanar el error desde la plataforma de inscripción.
- Creación de piezas informativas que mitigaban los inconvenientes de mayor volumen.

Otro tema significativo, describe inconformidades en el proceso de inscripción al examen Saber 11 en Calendario B



Acciones

- Para cada una de las PQRSD se realizó un acompañamiento en línea para asegurar la solución de cada falla que imposibilitaba el proceso de inscripción.
- Análisis y reporte de posibles fallas masivas de la herramienta para subsanar el error desde la plataforma de inscripción.
- Creación de piezas informativas que mitigaban los inconvenientes de mayor volumen.



04

Indicador de Satisfacción

Para este tercer trimestre, un 82% de la ciudadanía indica que el servicio recibido cumplió sus expectativas.

Resultados I Trimestre Indicador de Satisfacción

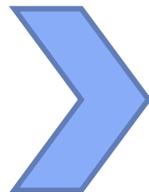


Desde la Entidad se adelantan acciones que permita mejorar la experiencia del ciudadano, es por ello que para este período realizamos un análisis en busca de obtener las posibles razones del por que el ciudadano no se encuentra satisfecho con la atención prestada, encontrando los siguientes resultados:

Luego de un análisis de temas con notas menores a 3, El 50% de interacciones calificadas con una nota menor a 3, corresponden a ciudadanos que han tenido inconvenientes con algunas de nuestras herramientas.

Luego de realizada una encuesta a 140 ciudadanos que habían usado el Chat, el 27% de la ciudadanía informaba que no estaba de acuerdo con la respuesta recibida. Un 24% de encuestados compartió su molestia con los tiempos de espera para entablar comunicación con un asesor, otro 22% nos informo que se equivocó al calificar.

Desde la Entidad se realizó una encuesta a 178 ciudadanos que usaron el ChatBot, allí el 41% comentó que se había equivocado al calificar la encuesta, otro 23% indicó que no obtuvo solución, por ende se trasladó a otro canal.



Acciones

- Acompañamiento en línea a ciudadanos que reportan alguna falla en las herramientas que dispone la Entidad.
- Solución de casos en línea para el tema de correcciones de datos.
- Generación de soluciones masivas a las funcionalidades de la plataforma de inscripción a pruebas.
- Envío oportuno de alarmas para mitigar impactos en la ciudadanía



05

Mejoras de Servicio

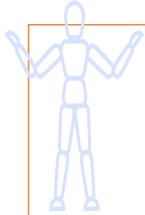
La Entidad viene adelantando acciones y mejoras en sus procesos, lo cual permite aumentar el grado de satisfacción en los grupos de interés. Algunas de las actividades son:



Implantación de un módulo de auto gestión en el Icetex.



Rediseño en la encuesta de satisfacción, lo cual permite tener mayor información de los grupos de interés hacia la Entidad.



Avances en la nueva estructura de modelo de servicio que la Entidad aplicará en el segundo semestre del año.



Transformación de nuestro BOT, el cual integrará elementos tecnológicos que atenderá trámites en línea de la ciudadanía.



Acompañamiento a través de medios digitales que faciliten los procesos de inscripción a los exámenes ofrecidos desde la Entidad.



06

Conclusiones

- 1 El total de interacciones recibidas del período evaluado fue de 541.260.
- 2 Con referencia al año 2021, recibimos un 36% menos en interacciones.
- 3 El mes de mayor volumen de interacciones es marzo con 231.574.
- 4 El tema de mayor consulta es Consulta de resultados del Examen Saber 11°
- 5 El 80% de las PQRSD son atendidas dentro de los primeros seis (6) días hábiles luego de su radicación.
- 6 Para este primer trimestre se registraron 3.075 quejas y reclamos.
- 7 El 82% de la ciudadanía esta satisfecha con el servicio recibido desde la Entidad.