



icfes 

The text "icfes" is written in a bold, blue, lowercase sans-serif font. To the right of the text is a logo graphic consisting of four arrows pointing outwards from a central point. The top-left arrow is light green, the top-right arrow is dark green, the bottom-left arrow is blue, and the bottom-right arrow is light blue.

II Informe Trimestral

2023 PQRSDF



Tabla de Contenido

01 Introducción

02 Cifras

03 Quejas y Reclamos

04 Satisfacción

05 Conclusiones

01 Introducción



Introducción

En el siguiente informe encontraremos un resumen de las interacciones que recibió la Entidad para los meses de abril, mayo y junio de 2023, acompañado de los temas de impacto por examen y por canal de atención. Adicional a lo anterior, relacionamos el indicador de satisfacción, un resumen de las inconformidades de la ciudadanía, acciones que mitigaron estas novedades y mostraremos un comparativo con períodos anteriores.



Canal Telefónico
+57 601 5144370



Canal Chat



Asistente Virtual

Canales



Llamada Virtual



Canal Presencial



**Formulario
de PQRSDF**



**Correo Solicitudes de
Información**
solicitudessinformacion@icfes.gov.co

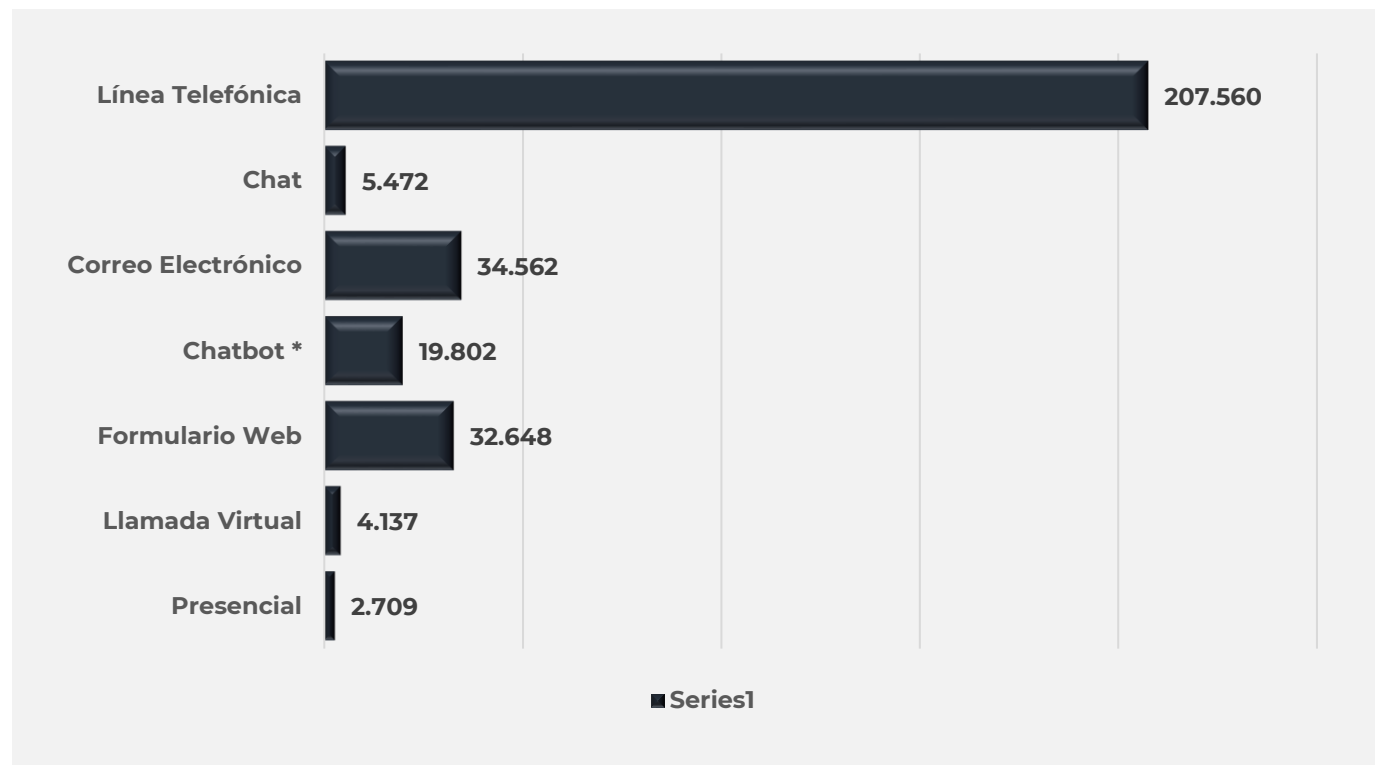
02 Cifras



Cifras

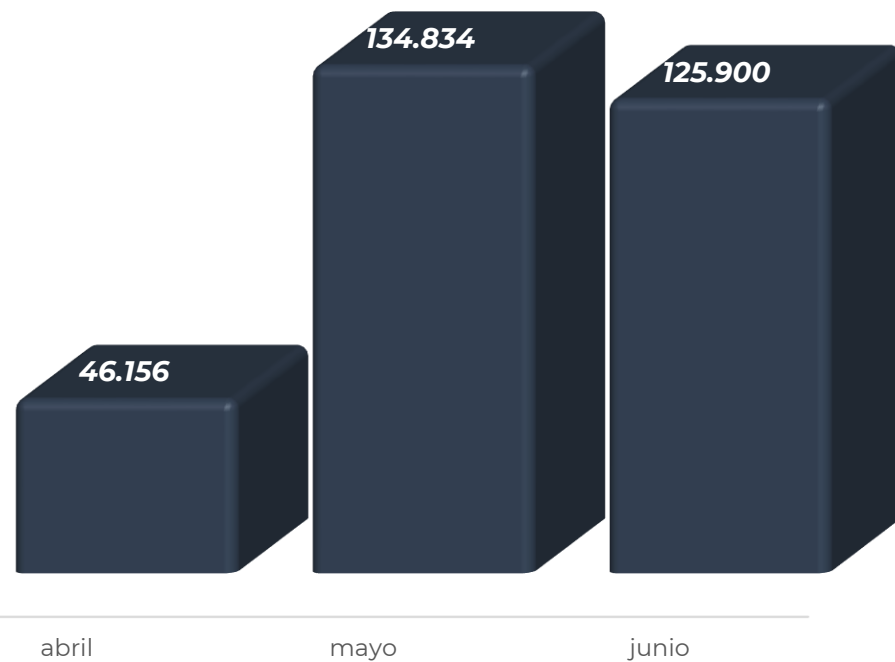
Interacciones Recibidas

Para el segundo trimestre del año, la Entidad recibió un total de 306.890 interacciones, clasificadas de la siguiente forma:

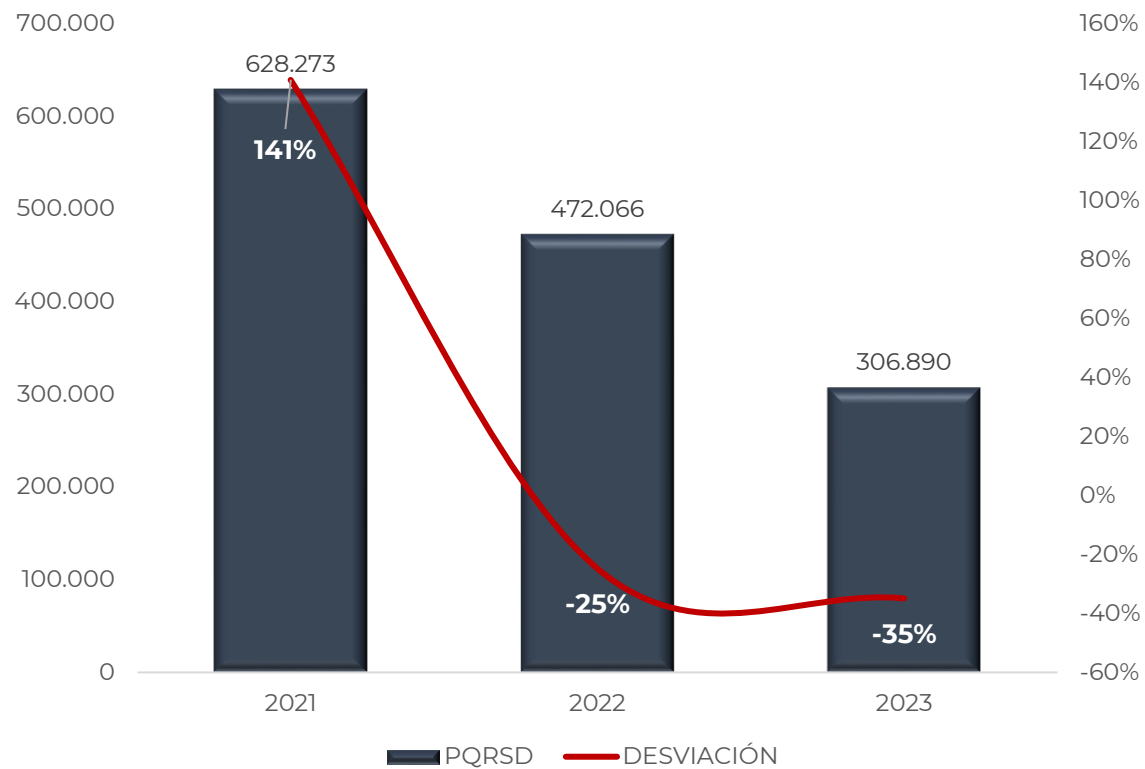


* La información de transacciones del canal Chatbot corresponde hasta el día 17 de mayo de 2023, teniendo en cuenta novedad presentada con el reporte de datos pro parte del proveedor. En cuanto se tenga solución se actualizarán los datos.

Interacciones por Mes



Comparativo Años Anteriores



La gráfica detalla el ingreso de interacciones en el mismo período para los años 2021, 2022 y 2023 y la desviación frente al año anterior.

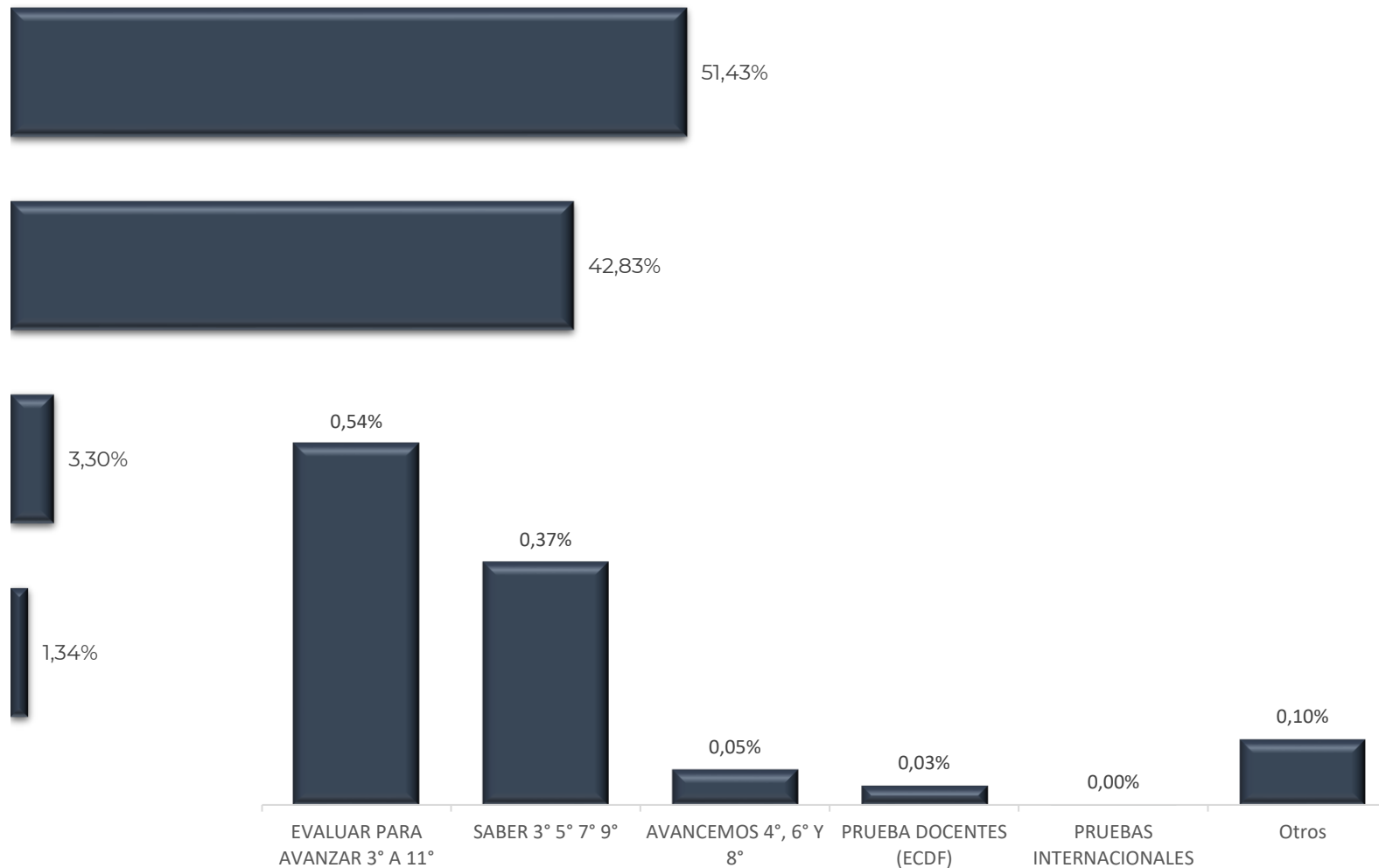
03 Quejas y Reclamos



Quejas y Reclamos

En el siguiente informe encontraremos un resumen de las interacciones que recibió la Entidad para los meses de enero, febrero y marzo, acompañado de los temas de mayor impacto por examen y por canal de atención.

Solicitudes por Examen

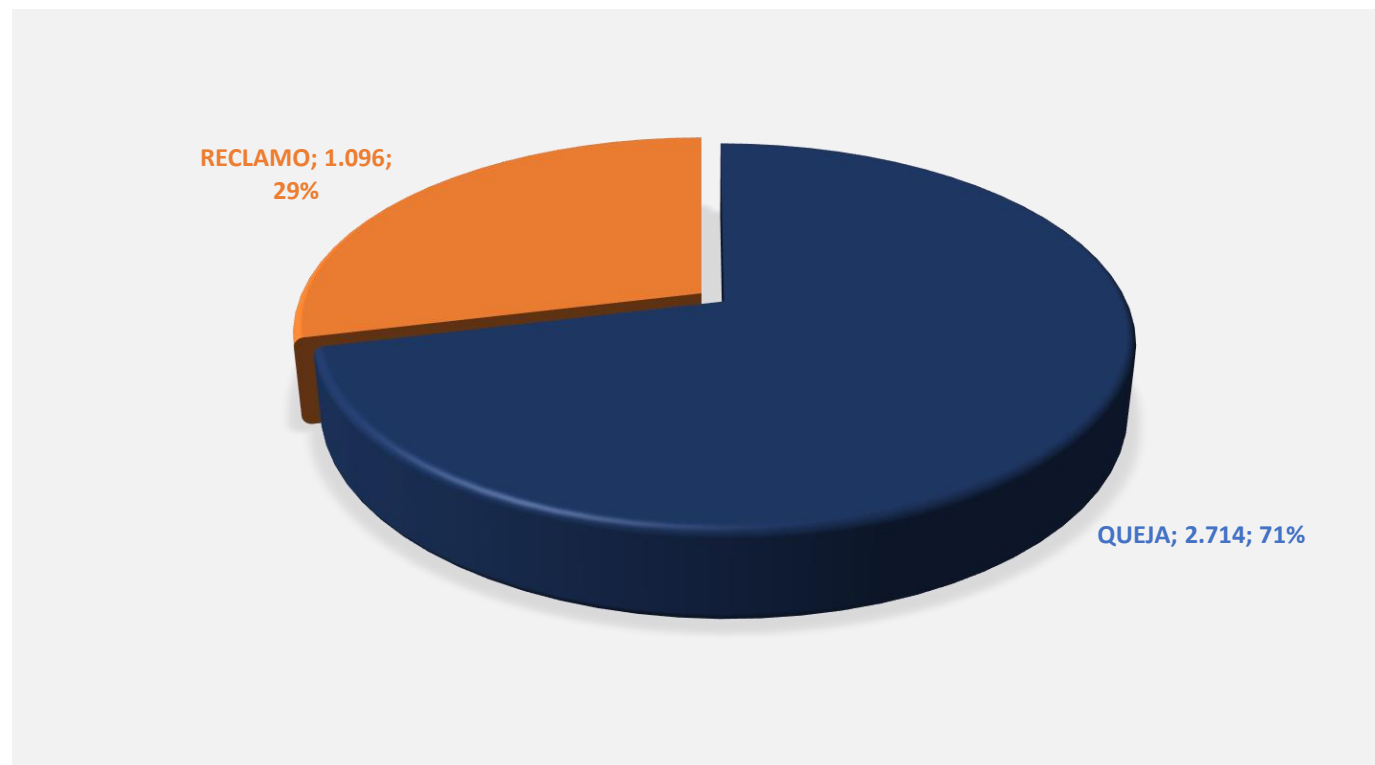


*Otras clasificaciones corresponden a Traslado por Competencias y Rendición de Cuentas.

Cifras

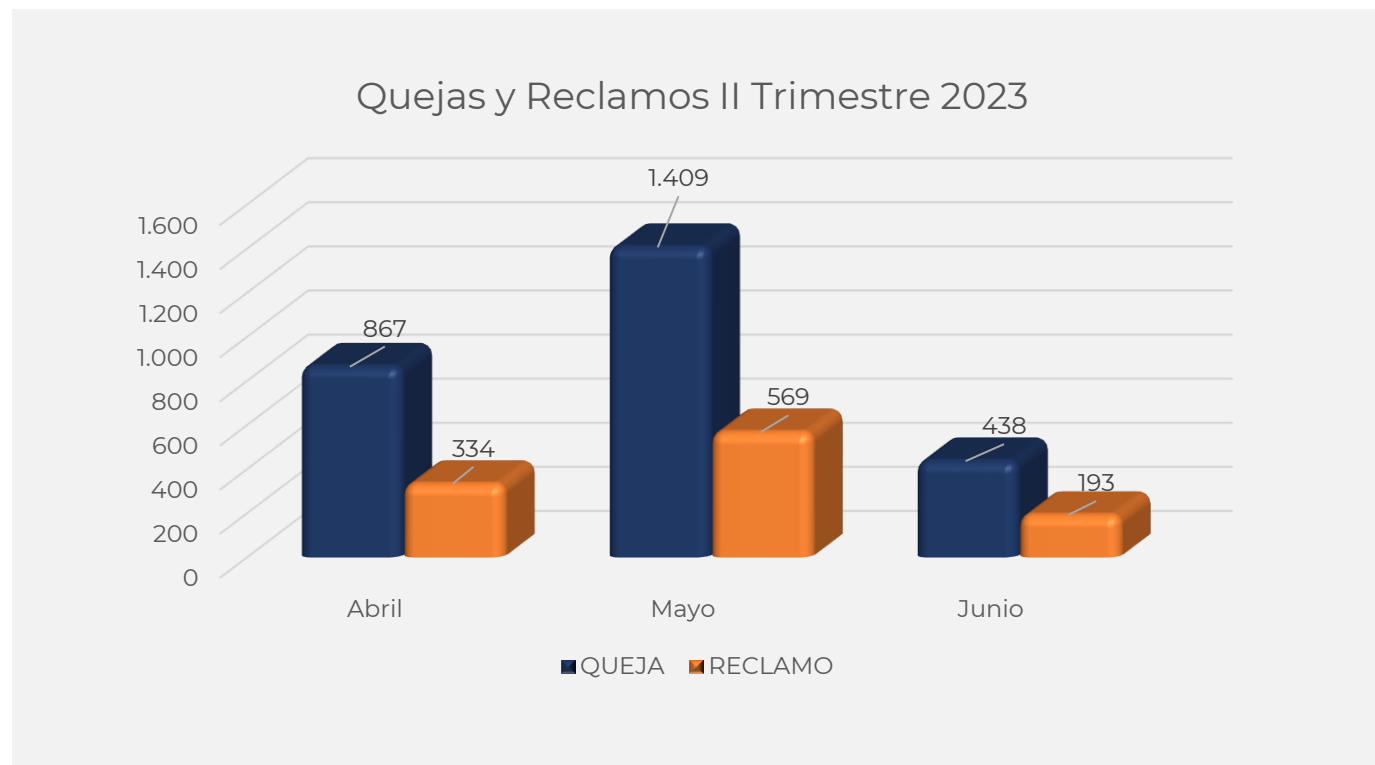
Quejas y Reclamos

Para el primer trimestre del año, la Entidad recibió un total de 3.810 quejas y reclamos:



Cifras

Comportamiento por mes



Temas de Impacto

Inconveniente no registra listado SIMAT

15,30%

Acciones generadas

- ✓ Se crearon campañas en redes sociales para incentivar a las instituciones a actualizar sus datos y listado de estudiantes en SIMAT
- ✓ Se enviaron mensajes de texto masivos a las instituciones que históricamente presentaban este tipo de novedad al omento de la inscripción
- ✓ Se realizó acompañamiento telefónico a las instituciones que manifestaron tener esta novedad durante el soporte a registro Saber 11 Calendario A 2023.

Temas de Impacto

Inconveniente proceso de registro y/o recaudo - bloqueo por pago PSE
(Caída de pasarela de pagos)

12,36%

Acciones generadas

- ✓ Debido a la indisponibilidad para el ingreso a la plataforma y para no afectar el normal registro de los ciudadanos, se crea un formulario offline, con el fin de realizar el proceso de autenticación y preinscripción.
- ✓ Se publicó un audio respuesta en el IVR, informando la novedad para evitar la radicación de peticiones por parte de las instituciones y dar un parte de tranquilidad de que el servicio sería restablecido
- ✓ Se realizaron campañas de servicio para acompañamiento de los procesos de inscripción de los ciudadanos.

Temas de Impacto

Error al diligenciar el formulario de registro

11,55%

Acciones generadas

- ✓ Debido a la indisponibilidad para el ingreso a la plataforma y para no afectar el normal registro de los ciudadanos , se crea un formulario offline, con el fin de realizar el proceso de autenticación y preinscripción.
- ✓ Se realizó acompañamiento telefónico a las instituciones que manifestaron tener esta novedad durante el soporte a registro Saber 11 Calendario A 2023

04 Satisfacción



Cifras Satisfacción

Cantidad de Encuestas Vs. Nota de Satisfacción



Satisfacción

Para este segundo trimestre del 2023, un 85,70% de la ciudadanía indica que el servicio recibido cumplió sus expectativas frente a lo requerido.

Acciones de mejora

- ✓ Se realizó acompañamiento a los ciudadanos que presentaron inconvenientes en la inscripción a las pruebas Saber 11 Calendario A.,
- ✓ Se realizó seguimiento a las peticiones para garantizar tiempos de respuesta oportunos, con información clara y pertinente.
- ✓ Generación de alertas oportunas que permitan reducir los tiempos de espera de los ciudadanos y que afecten el normal proceso de inscripción a las pruebas.

05 Conclusiones



Conclusiones

Para el primer trimestre, la Entidad recibió un total de 306.890 solicitudes.

Los canales más usados por la ciudadanía son el canal Telefónico y Electrónico, los dos suman un 78,9% de solicitudes

La consulta más requerida por la ciudadanía es "Consulta de Resultados", seguido de "Instructivo para la Inscripción"

La nota de satisfacción para el segundo trimestre del 2023 es de 85,70%.