

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

Primer Trimestre 2022

*Impulsamos*

**PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES  
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior**



# Presentación

Primer Trimestre 2022

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), a través de la Oficina Comercial y de Mercadeo, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD recibidas y atendidas por la entidad, a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de la vigencia 2022, con el fin de analizar y establecer oportunidades de mejora, para cumplir con los términos de ley y generar recomendaciones para fortalecer los procesos internos.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015), poniendo en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el primer trimestre del año 2022 en materia de cumplimiento de las PQRS'D que recibe la entidad.

Así, se realiza un análisis y se presentan las estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS'D radicadas, discriminadas por modalidad de solicitud, canal Atención y tipificación de cada una de las solicitudes.

*Impulsamos*

**PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES  
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior**



La educación  
es de todos

Mineducación

**Petición o Derechos de Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular. El derecho de petición no impone a las autoridades una obligación de resolver positiva o negativamente la solicitud. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la entidad. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

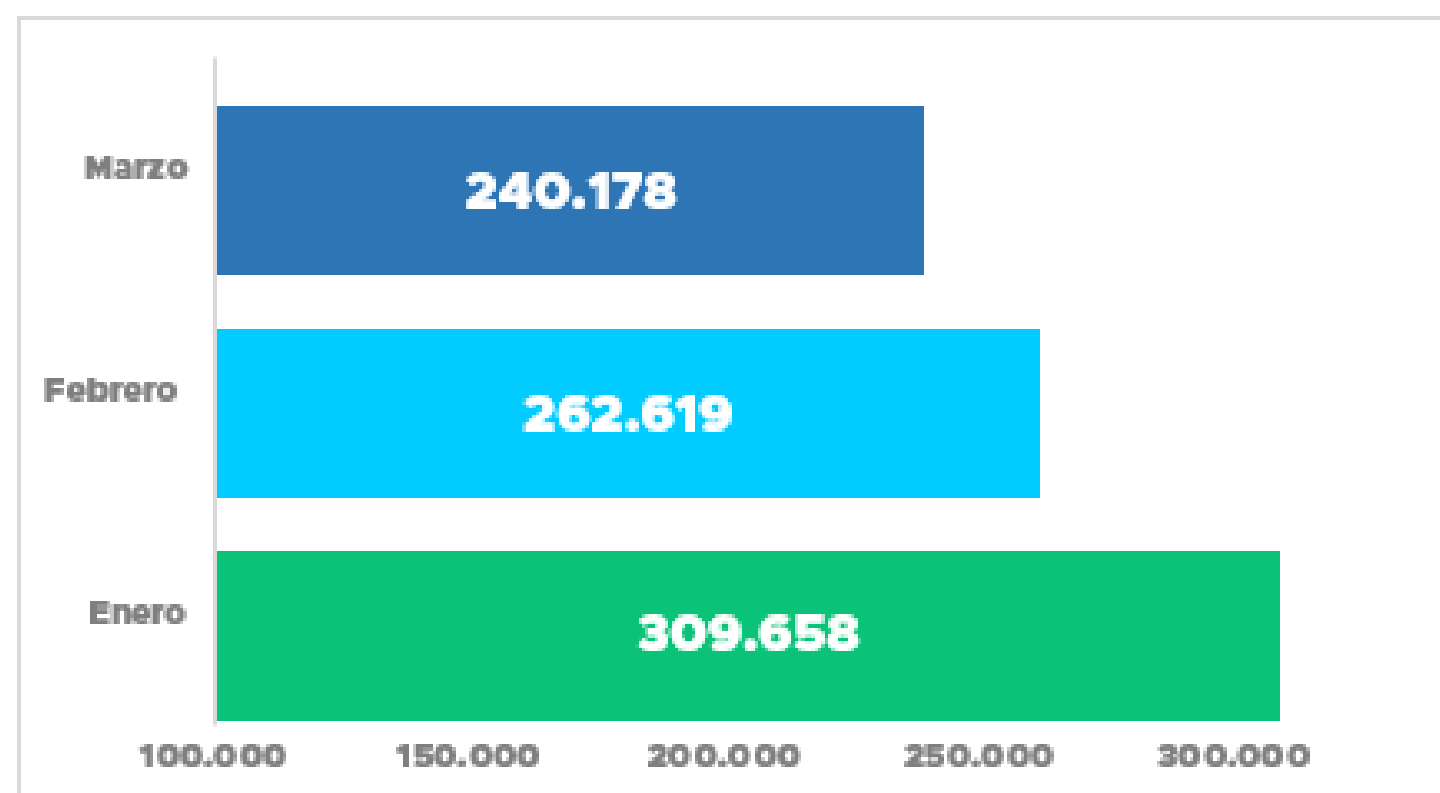
**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar o incidir un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Información Pública:** Solicitud de acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

# Comportamiento PQRS'D

Primer Trimestre 2022



CRM Cosmos Power BI

En el primer trimestre del año 2022, se recibieron un total de **812.455** PQRS'D, en el mes de enero **38,11%** correspondiente a **309.658** solicitudes, febrero el **32,32%** con **262.619** solicitudes y marzo el **29,56%** con **240.178** solicitudes.

El mayor porcentaje de solicitudes que ingresaron a la entidad se recibieron a través de los canales Virtuales que corresponde al **78,79%** seguido del Canal Telefónico con una participación del **18,18%** y el **3,03%** a través de los Centros de Experiencia Presencial (CEP).

*Impulsamos*

**PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES  
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior**

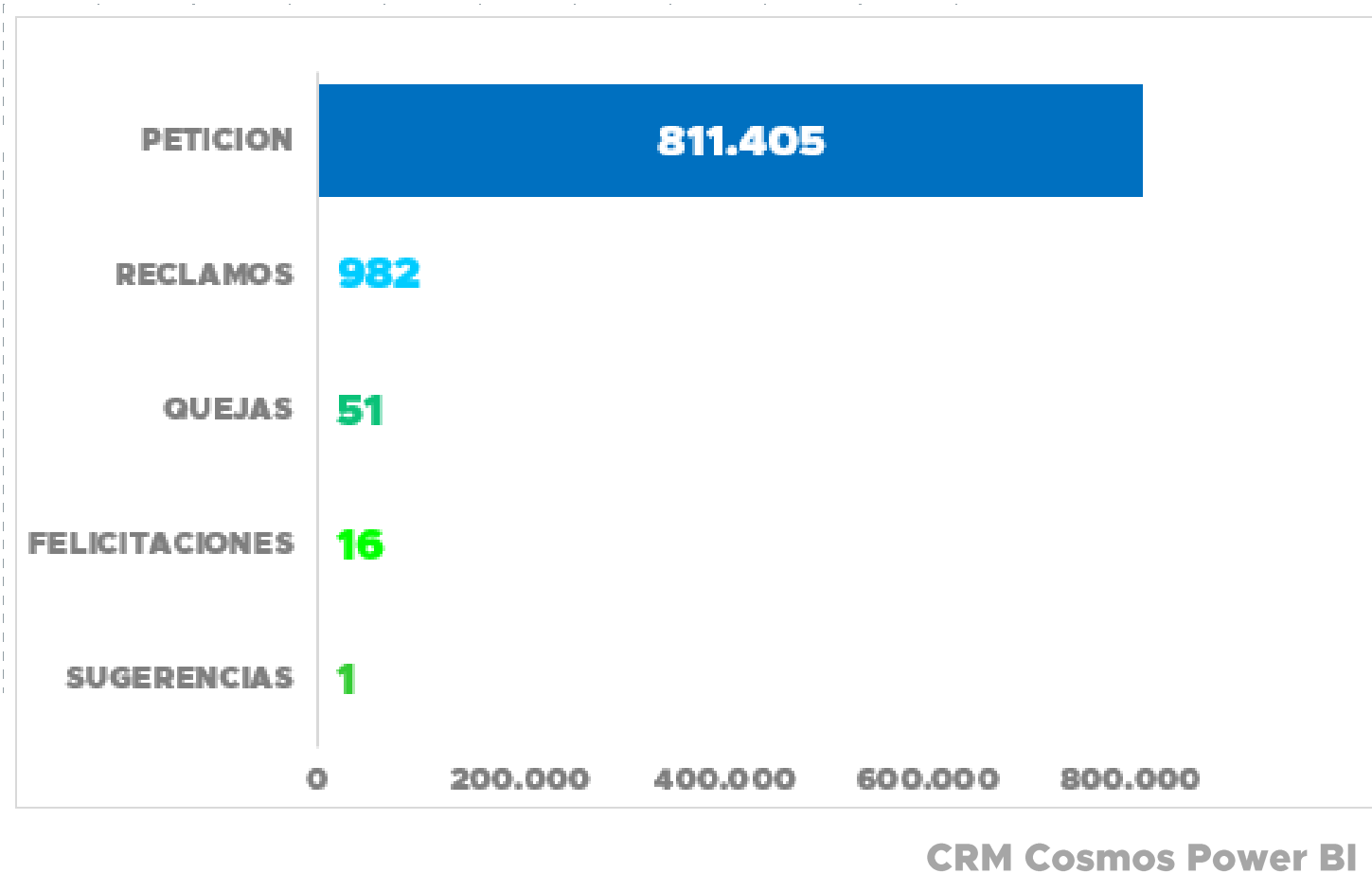


La educación  
es de todos

Mineducación

# Tipo de Solicitudes

Primer Trimestre 2022



El mayor porcentaje de las solicitudes presentadas en este trimestre corresponde a **peticiones** con un **99,87%**, con **811.405**, transacciones, seguido de **982 reclamos**, equivalentes al **0,12%**, **51 quejas** y **16 felicitaciones** y **1 sugerencia**. En este trimestre no se radicaron denuncias.

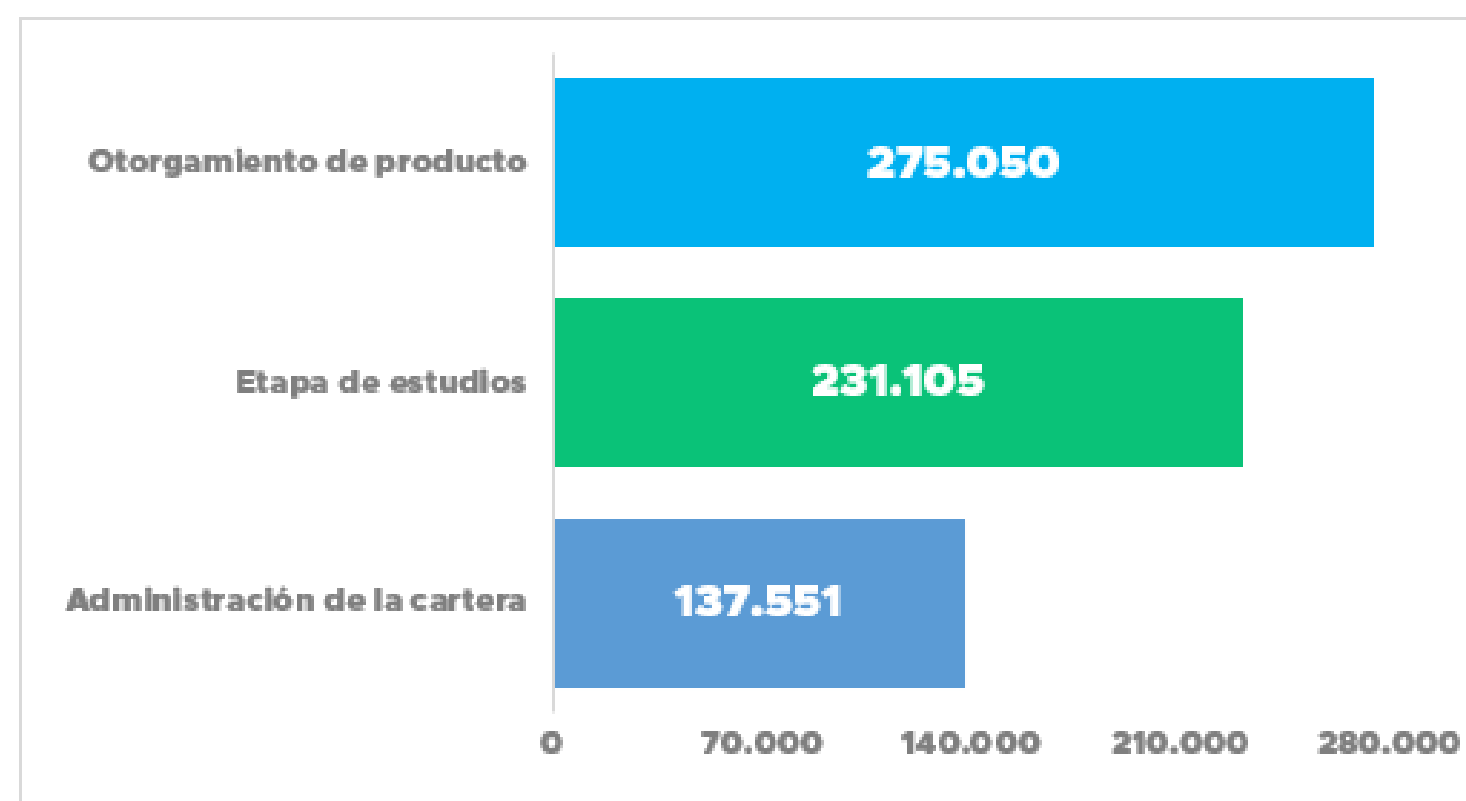
Durante el presente periodo no se presentaron solicitudes de información pública, ni traslados por competencia a otras entidades a través de los canales de atención y el área de gestión documental de la Entidad.

*Impulsamos*

**PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior**

# Tipificación por Proceso

Primer Trimestre 2022



CRM Cosmos Power BI

Los procesos con mayor volumen de transacciones radicadas son: **Otorgamiento de producto** con **275.050** solicitudes, que equivalen al **33,9%** del total del trimestre, seguido del proceso de **Etapa de estudios** con **231.105** solicitudes con una participación del **28,4%**, y **Administración de la cartera** con **137.551** solicitudes que equivale a un **16,9%**.

*Impulsamos*

**PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES  
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior**

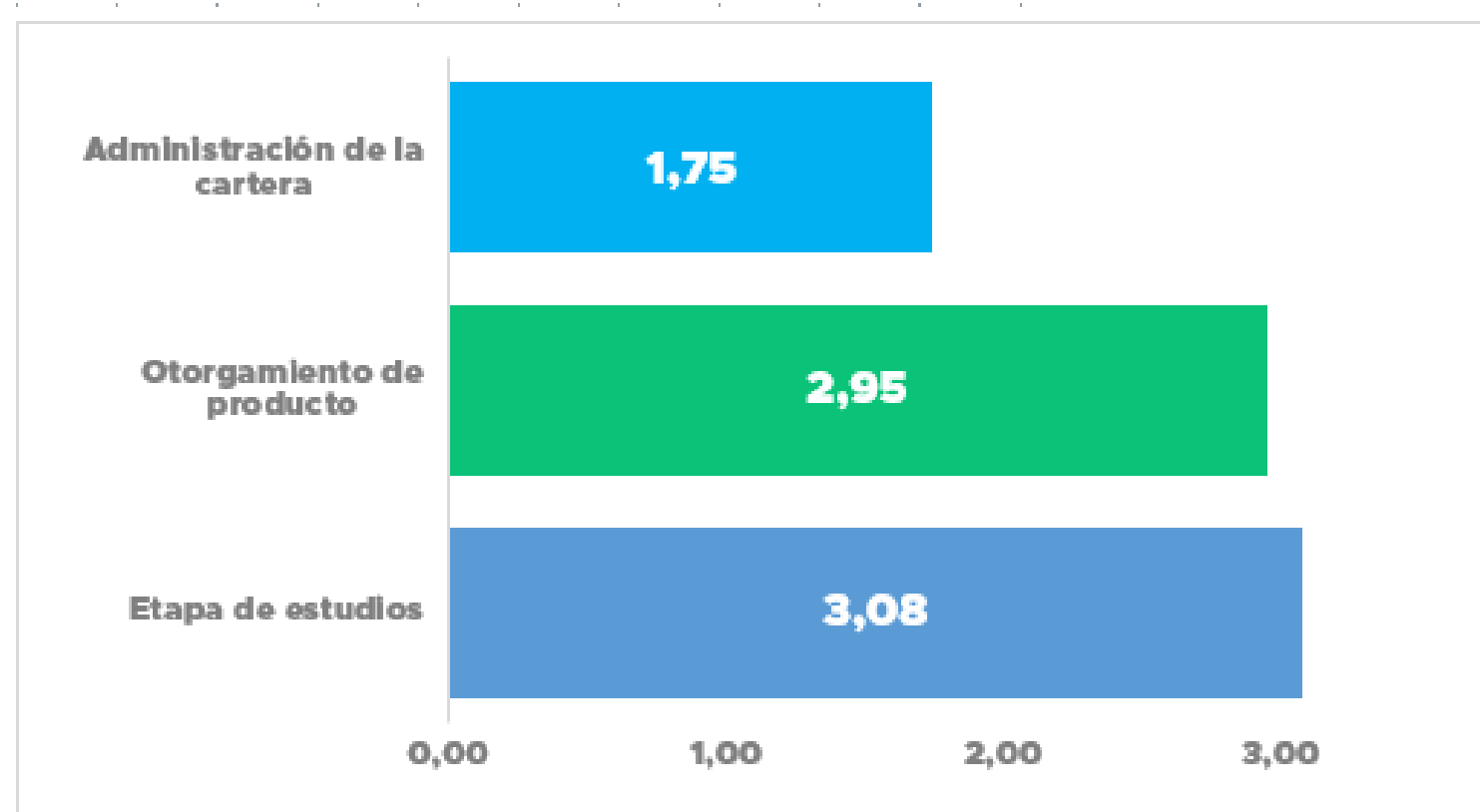


La educación  
es de todos

Mineducación

# Tiempos de Atención

Primer Trimestre 2022



CRM Cosmos Power BI

Referente a la atención de las solicitudes, la mejor oportunidad se presentó en el proceso de **Administración de la cartera** debido al tiempo promedio de atención el cual fue de **1,75** días, seguido del proceso de **Otorgamiento de producto** con **2,95** días y el proceso de **Etapa de estudios** con **3,08** días.

*Impulsamos*

**PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES  
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior**



La educación  
es de todos

Mineducación



# Gracias

*Impulsamos*

**PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES  
alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior**



La educación  
es de todos

Mineducación