

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

Segundo Trimestre 2022

Impulsamos

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



Presentación

Segundo 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 abril y el 30 de junio 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 segundo 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 tipo de solicitud, canal Atención y tipificación por proceso de cada una de las solicitudes y el tiempo promedio de atención.

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).

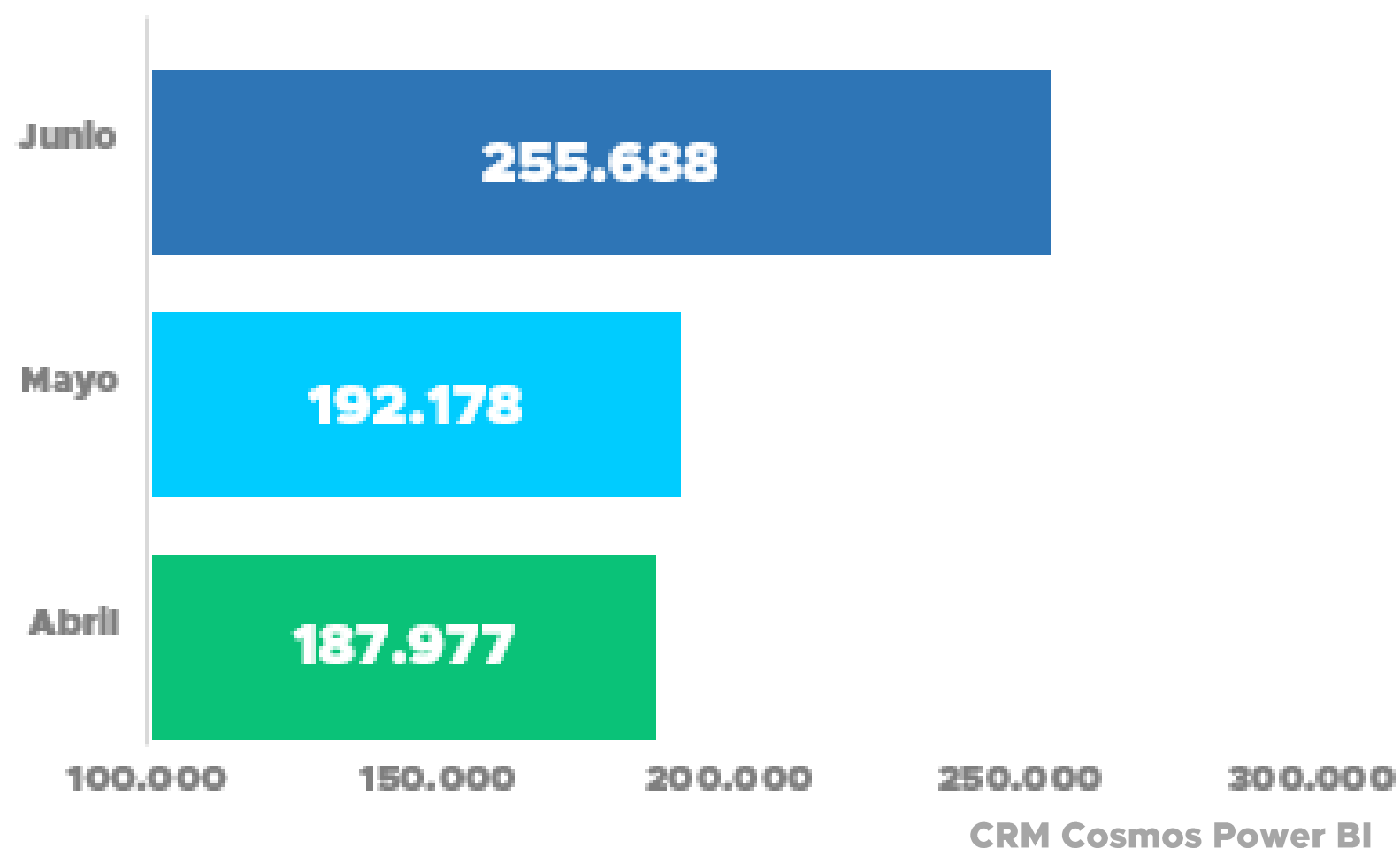
Sugerencia: Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar o incidir un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días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

Segundo Trimestre 2022



En el segundo trimestre del año 2022, se recibieron un total de **635.843** transacciones correspondientes a PQRSD. En el mes de abril **29,56%** correspondiente a **187.977** transacciones, mayo el **30,22%** con **192.178** y junio el **40,21%** con **255.688**. El mayor porcentaje de solicitudes que ingresaron a la entidad se recibieron a través de los canales virtuales que corresponde al **75%** del total de las transacciones, seguido del Canal Telefónico con un **18,75%**, y el **6,25%** se atendió a través de los Centros de Experiencia Presencial (CEP)., se presentó un incremento en las transacciones que se recibieron a través de los centros de experiencia presencial que pasó de una participación del 3,3% a un 6.25% teniendo un crecimiento del 87%.

Impulsamos

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

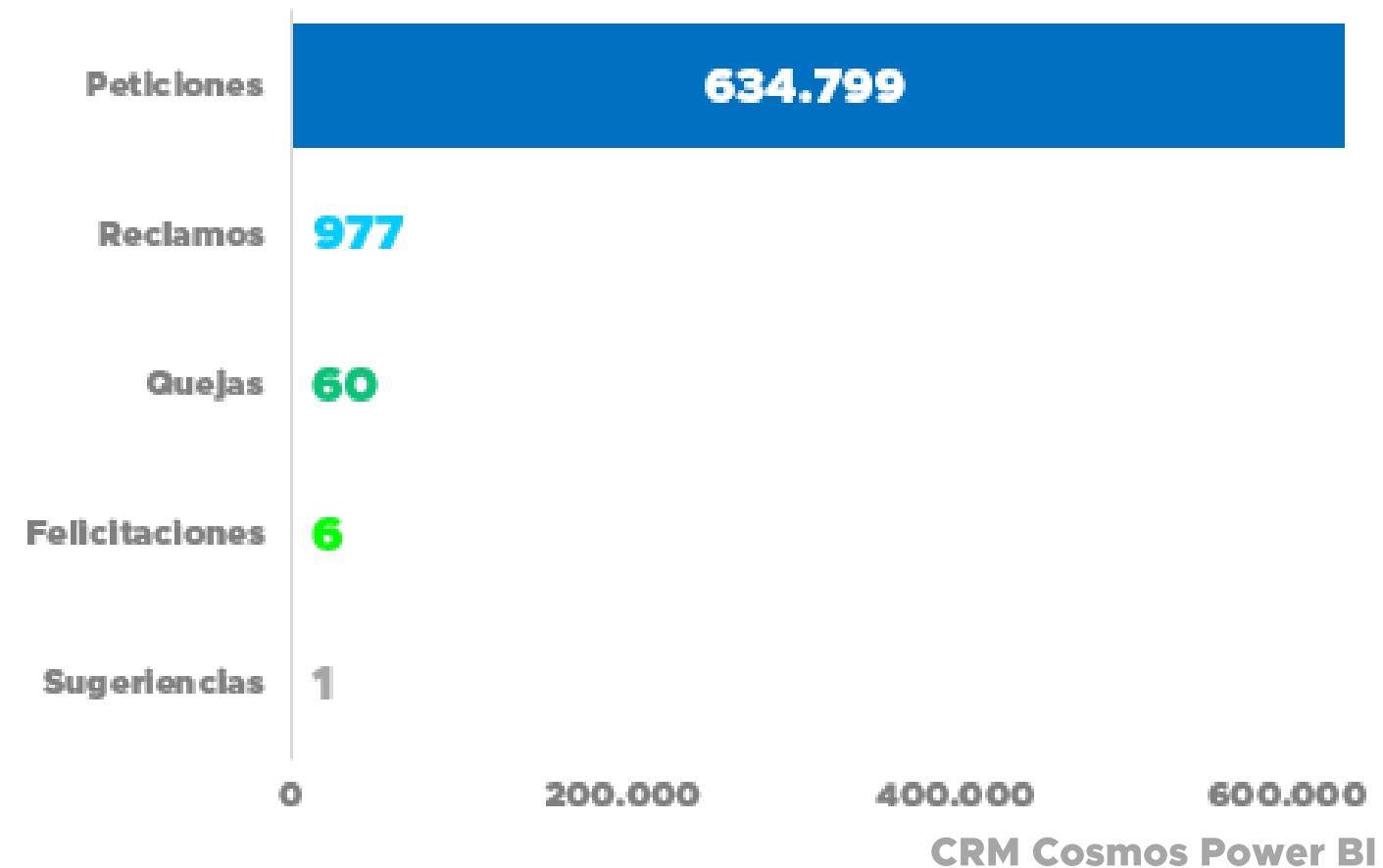


La educación
es de todos

Mineducación

Tipo de Solicitudes

Segundo Trimestre 2022



El mayor porcentaje de las solicitudes presentadas en este trimestre corresponde a **peticiones** con un **99,84%**, reportadas en **634,799**, transacciones, seguido de **977 reclamos**, equivalentes al **0,15%**, **60 quejas**, **6 felicitaciones** y **1 sugerencia**. En este trimestre no se radicaron denuncias.

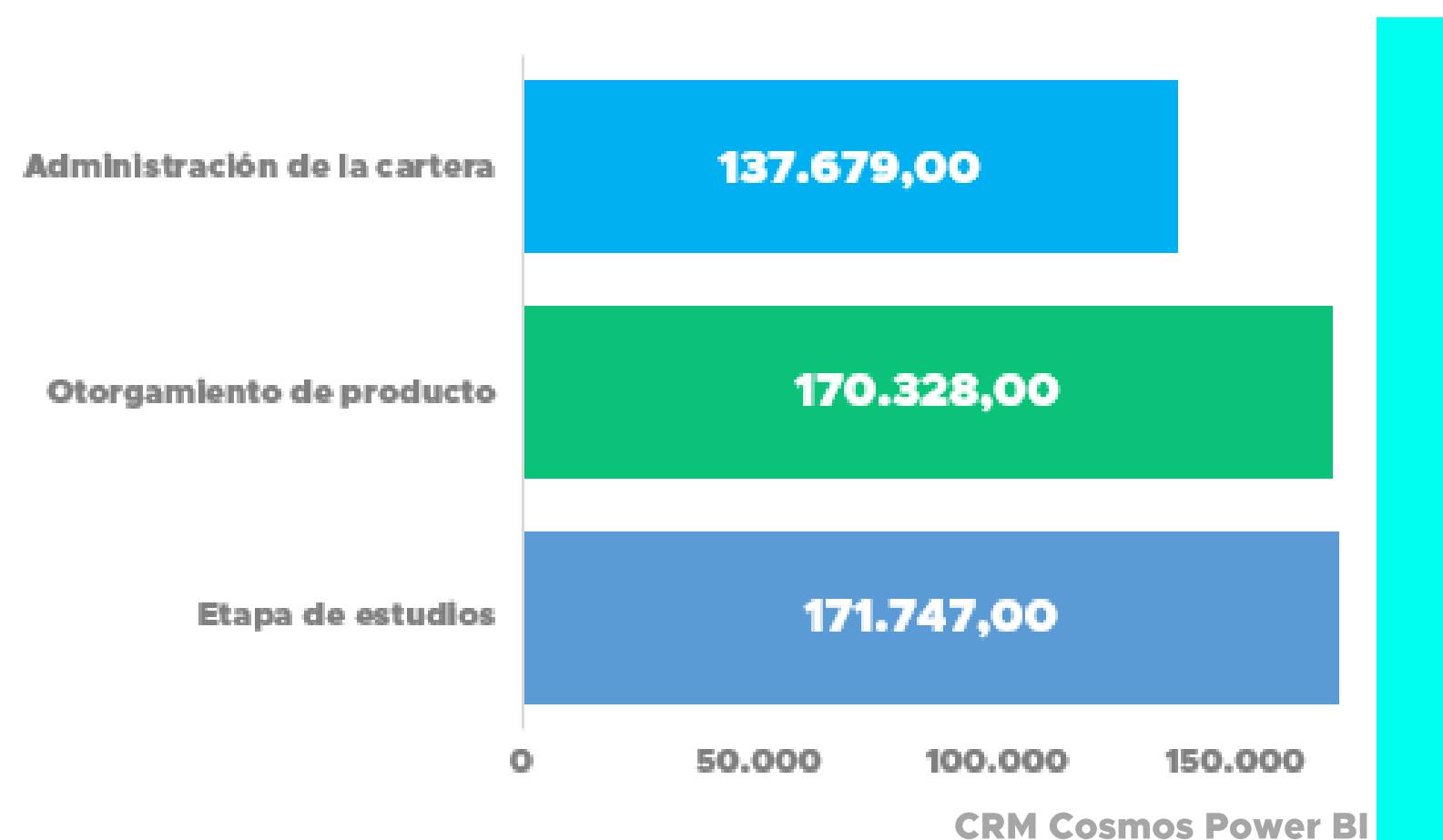
Durante el presente periodo no se presentaron solicitudes de información pública, ni traslados por competencia a otras entidades a través de los canales de atención y el área de gestión documental de la Entidad.

Impulsamos

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

Tipificación por Proceso

Segundo Trimestre 2022



Los procesos con mayor volumen de transacciones radicadas en este trimestre fueron los procesos relacionado con solicitudes de **Etapa de estudios** con **171.747** transacciones, que equivalen al **27%** del total de solicitudes del trimestre, seguido del proceso de **Otorgamiento de producto** con **170.328** transacciones con una participación del **26,8%**, y como el tercer proceso esta **Administración de la cartera** con una participación del **21,7%** del total de las transacciones con **137.679** atendidas.

Impulsamos

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

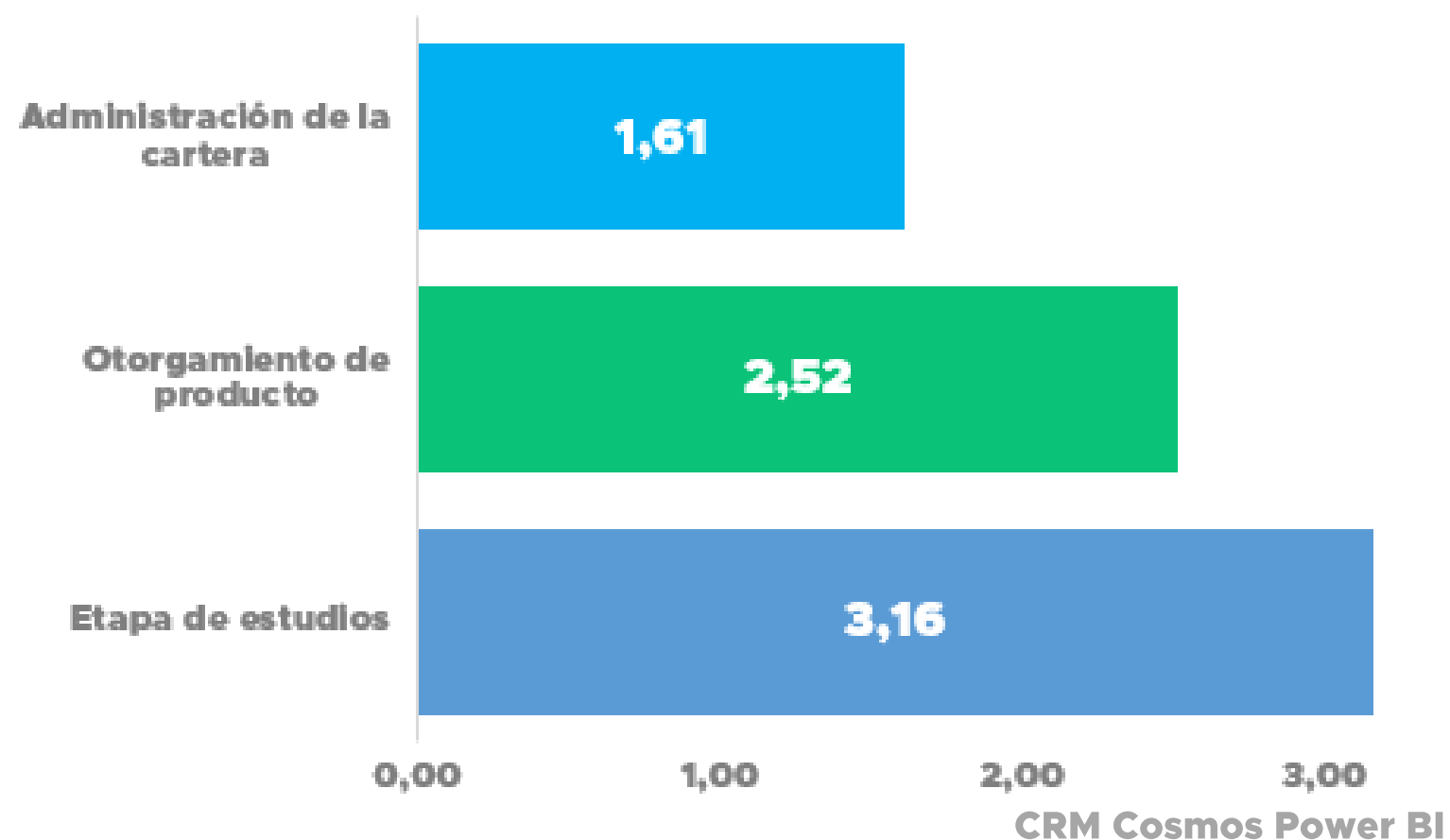


La educación es de todos

Mineducación

Tiempos de Atención

Segundo Trimestre 2022



Referente a la atención de las solicitudes, nuevamente la mejor oportunidad se presentó en el proceso de **Administración de la cartera** con un tiempo promedio de atención de **1,61** días, **0,14%** menor al trimestre anterior, seguido del proceso de **Otorgamiento de producto** que también presenta mejora pasando de un promedio de **2,95** días a **2,52** días.

El proceso de **Etapa de estudios** se mantiene en un tiempo promedio de atención inferior a los **3,2** días debido a que en este trimestre se obtuvo un promedio de **3,16** días.

Impulsamos

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