

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

Tercer Trimestre 2021

Impulsamos

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



Presentación

Tercer Trimestre 2021

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 julio y el 30 de septiembre de la vigencia 2021, 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 2021 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).

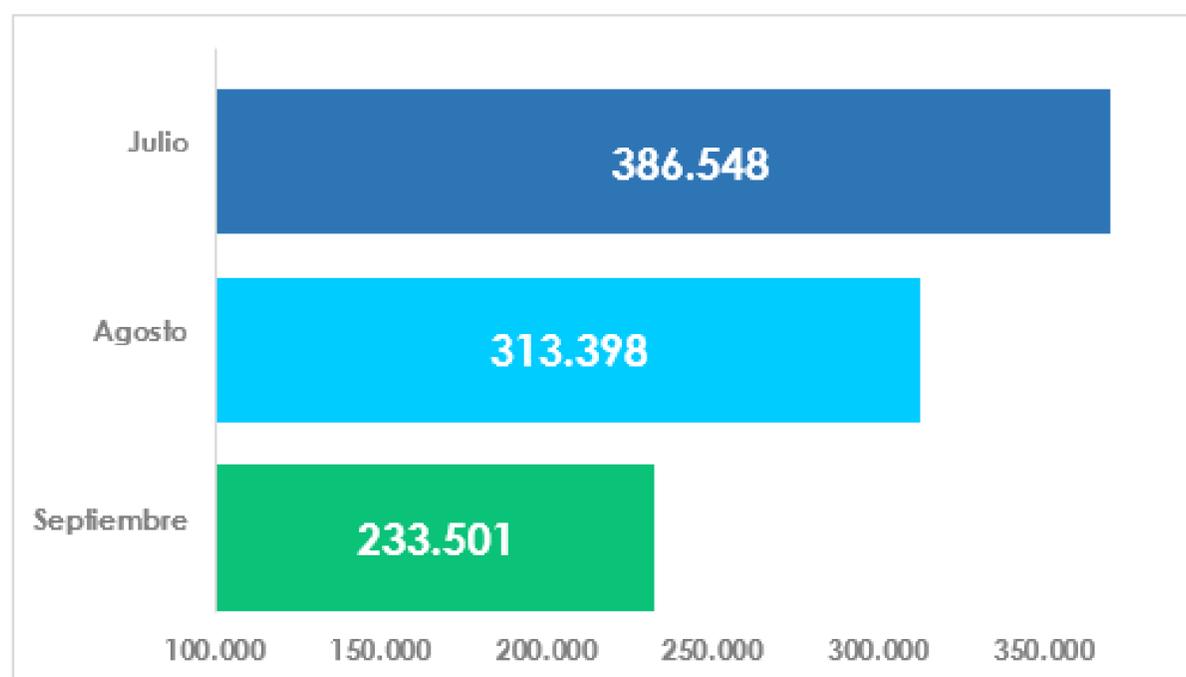
Sugerencia: Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar o incidir un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días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

Tercer Trimestre 2021



CRM Cosmos Power BI

En el tercer trimestre del año 2021, se recibieron un total de **933.447** PQRS'D, en el mes de julio **41,41%** correspondiente a **386.548** solicitudes, agosto el **33,57%** con **313.398** solicitudes y septiembre el **25,01%** con **233.501** solicitudes. El mayor porcentaje de solicitudes que ingresaron a la entidad se recibieron a través del Sistema de Atención Virtual equivalente al **57,37%** seguido del Canal Telefónico con una participación del **38,61%** y el **4,02%** a través de los Centros de Experiencia Presencial (CEP). Se observó un incremento de un punto porcentual en la radicación de solicitudes en los centros de Experiencia Presencial debido a que se ha logrado ir restableciendo la atención de manera gradual en todo el territorio nacional.

Impulsamos

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

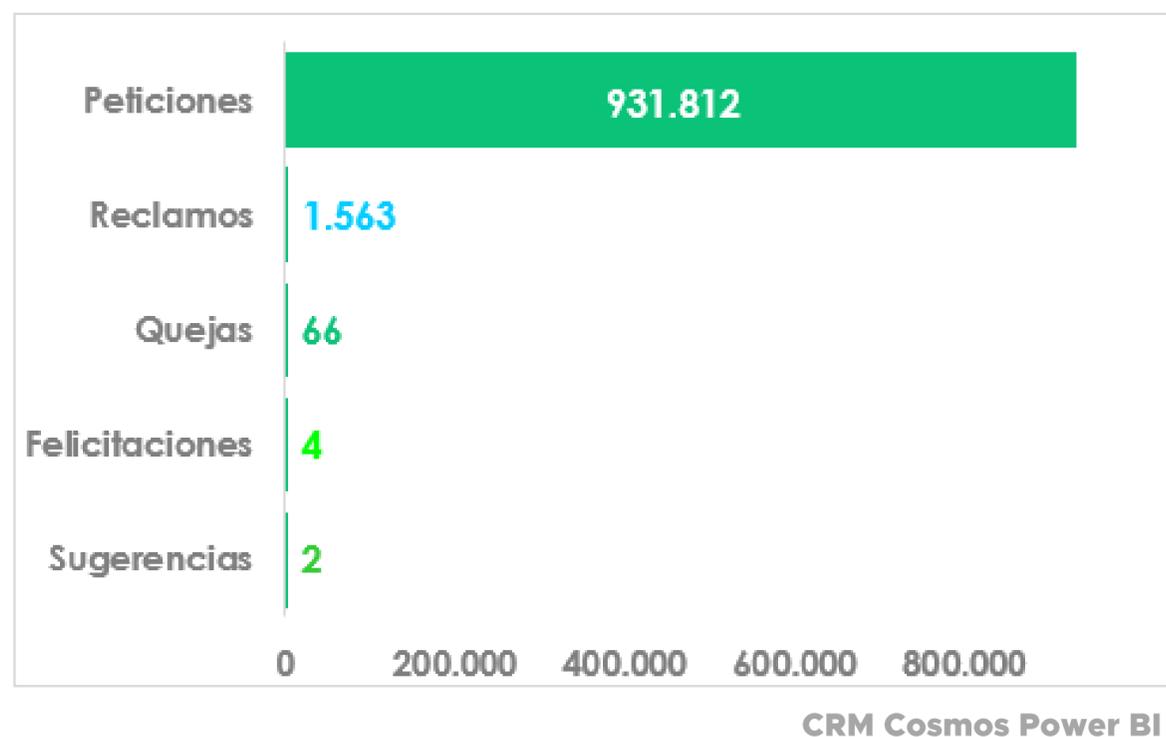


La educación
es de todos

Mineducación

Tipo de Solicitudes

Tercer Trimestre 2021



El mayor porcentaje de las solicitudes presentadas en este trimestre corresponde a **peticiones** con un **99,82%**, con **931.812**, Solicitudes, seguido de **1.563 reclamos**, equivalentes al **0,17%**, **66 quejas** y **4 felicitaciones** y **2** sugerencias. En este trimestre no se radicaron denuncias.

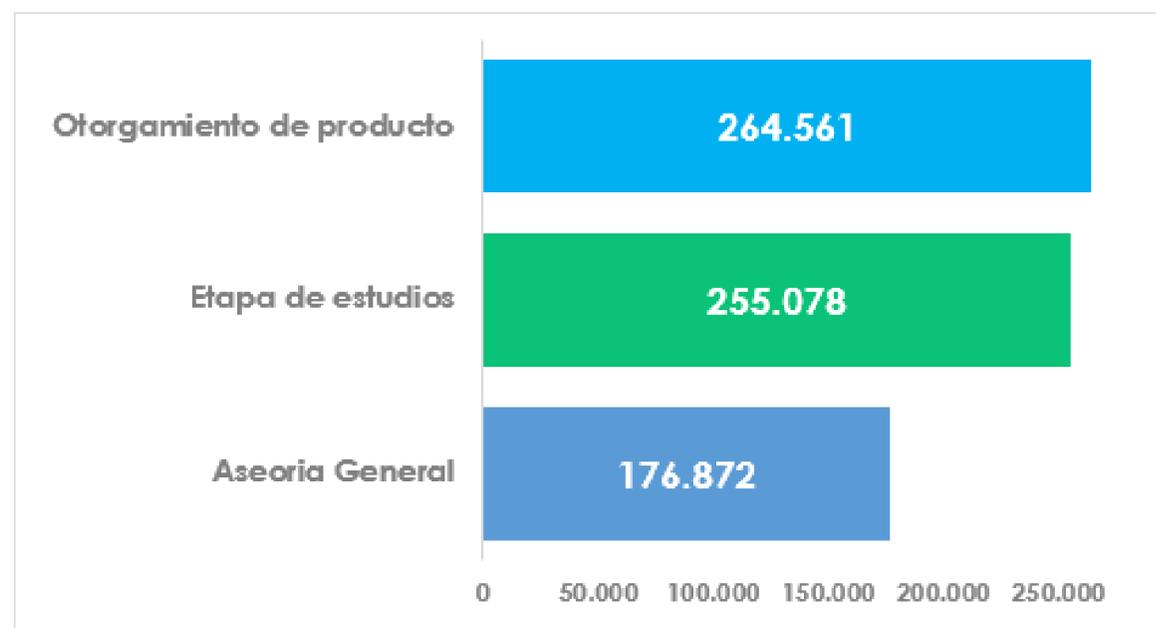
Durante el presente periodo no se presentaron solicitudes de información pública, ni traslados por competencia a otras entidades a través de los canales de atención y el área de gestión documental de la Entidad.

Impulsamos

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

Tipificación por Proceso

Tercer Trimestre 2021



CRM Cosmos Power BI

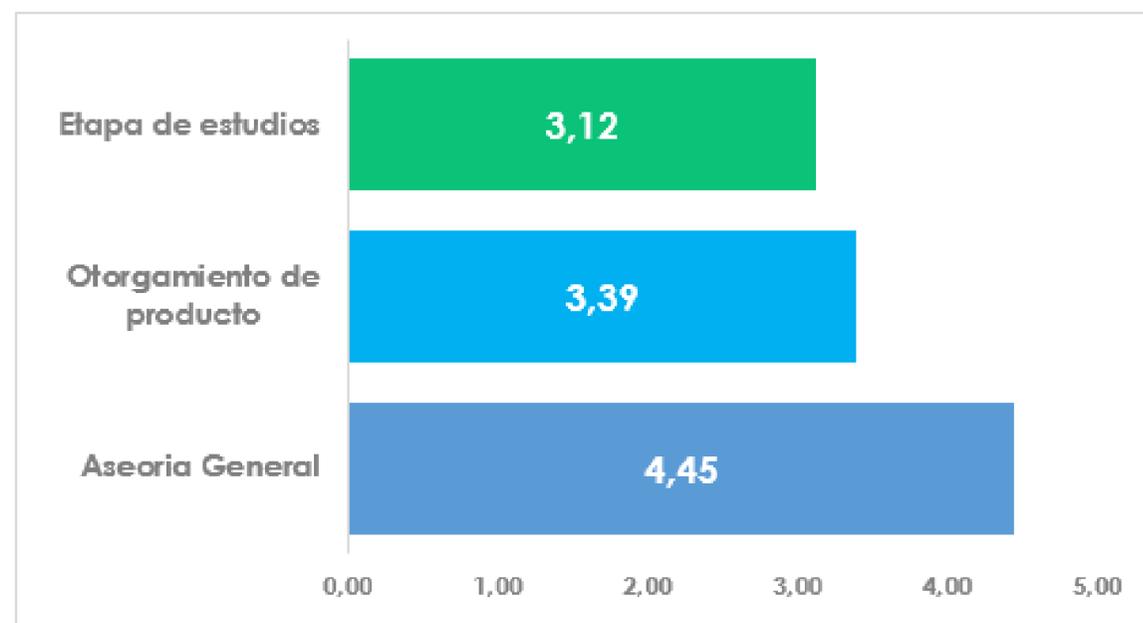
Los procesos con mayor volumen de transacciones radicadas son **Otorgamiento de producto** con **264.561** solicitudes, que equivalen al **28,3%** del total de solicitudes del trimestre, seguido del proceso de **Etapa de estudios** con **255.078** solicitudes con una participación del **27,3%**, y con una participación del **18,9%** con **176.872** solicitudes relacionadas con **Asesoría General**. El aumento de solicitudes por otorgamiento de producto esta relacionada con al apertura de la inscripción a la convocatoria del Fondo de Comunidades Negras, a la cual se postularon más de 8.000 aspirantes.

Impulsamos

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

Tiempos de Atención

Tercer Trimestre 2021



CRM Cosmos Power BI

Referente a la atención de las solicitudes, la mejor oportunidad se presentó en el proceso de **Etapa de estudios** debido al tiempo promedio de atención el cual fue de **3,12** días, seguido del proceso de **Otorgamiento de producto** con **3,39** días y el proceso de **Asesoría General** con **4,45** días. El aumento de solicitudes por otorgamiento de producto esta relacionada con al apertura de la inscripción a la convocatoria del Fondo de Comunidades Negras, a la cual se postularon más de 8.000 aspirantes.

Impulsamos

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