



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

IV Trimestre 2020



La educación
es de todos

Mineducación



Presentación

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 - PQRS'D recibidas y atendidas por la entidad, a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de la vigencia 2020, 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 cuarto trimestre del año 2020 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.





Glosario

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).





Glosario

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).

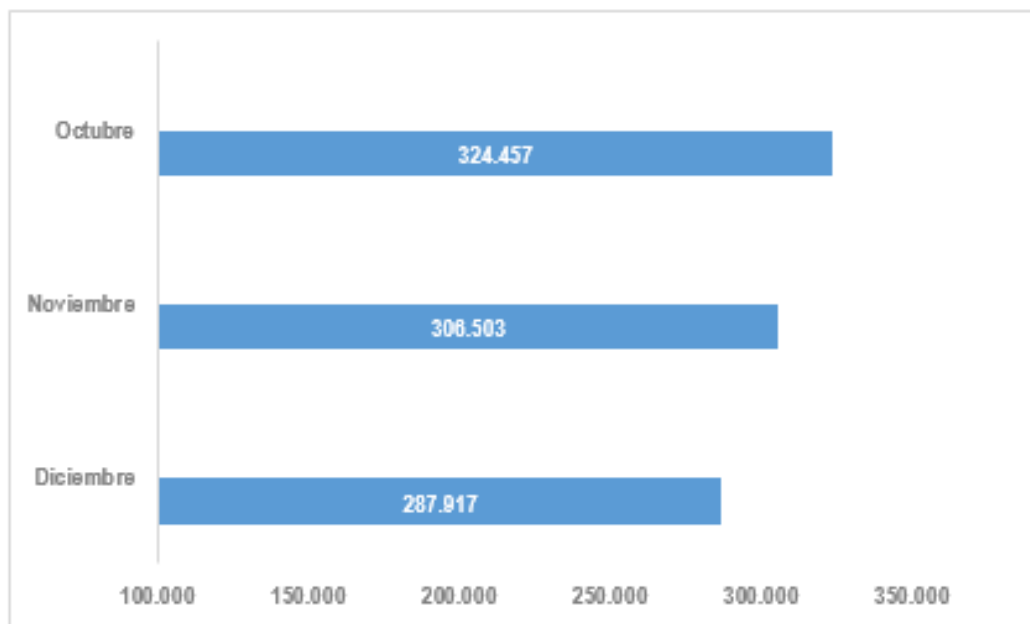
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. (Deberán ser atendidas dentro de los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



CRM Cosmos Power BI

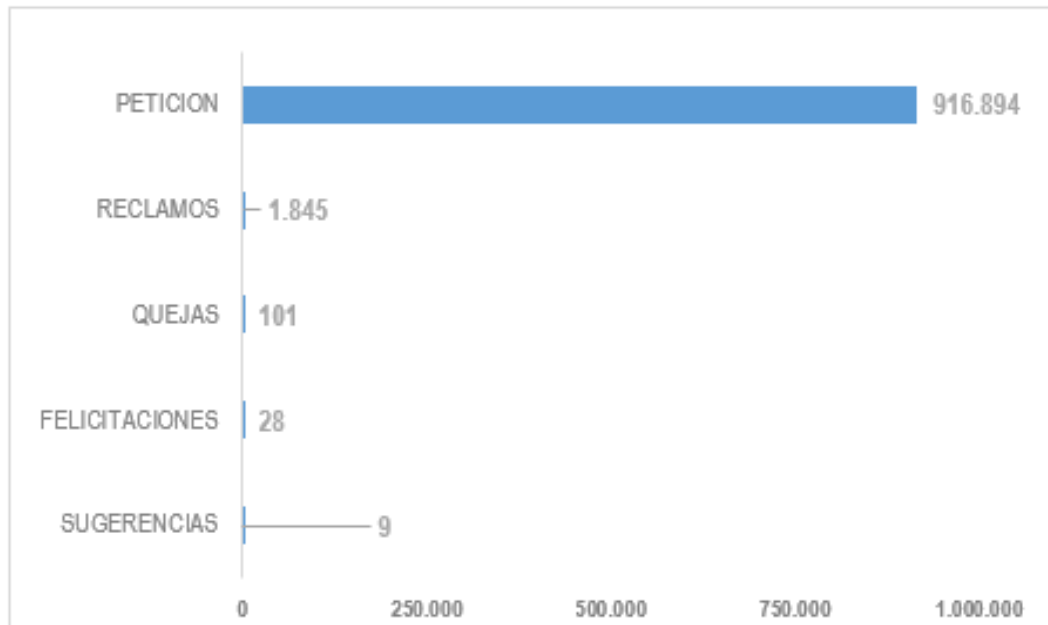
En el cuarto trimestre del año 2020, se recibieron un total de **918,877 PQRSD**, en el mes de octubre **324,547**, noviembre **306,503** y diciembre con **287,917**. Según los canales de atención dispuestos por la entidad ingresaron a través del canal telefónico el **45,79%** de las solicitudes, el **51,19%** a través del Sistema de Atención Virtual y solamente el **3.02%** a través de los Centros de Experiencia Presencial (CEP's). En este canal se mantiene un bajo volumen de ingreso o radicación de solicitudes debido a la emergencia Ambiental, económica y Social (COVID 19) decretada por el Gobierno Nacional.



La educación
es de todos

Mineducación

Comportamiento por Tipo de Solicitud



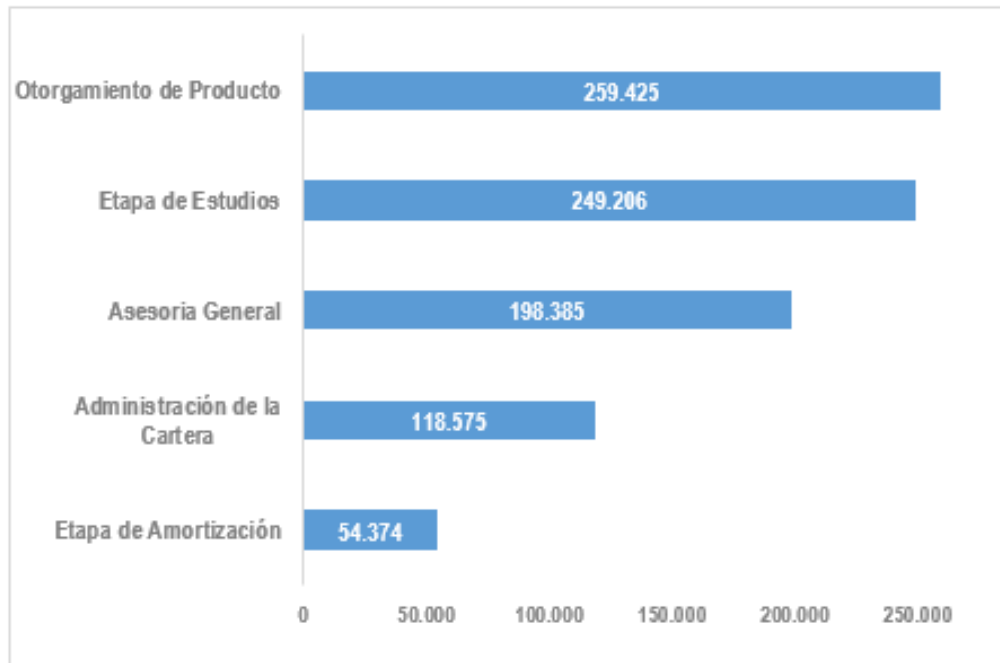
CRM Cosmos Power BI

El mayor porcentaje de las solicitudes presentadas en este trimestre corresponde a Peticiones con un **99,78%**, con **916.894**, transacciones, seguido de **1.845** reclamos, equivalentes al **0,2%**, **101** quejas, **28** felicitaciones y **9** sugerencias; no se radicaron denuncias en este trimestre.

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.



Tipificación por Proceso



CRM Cosmos Power BI

Los procesos con mayor están relacionados con solicitudes de otorgamiento de producto con **259.425** transacciones equivalentes al **28,2%**, seguido del proceso de etapa de estudios con **249.206** transacciones correspondientes al **27,1%**, posteriormente procesos relacionados con asesoría general con radicación de **198.385** transacciones con participación del **21,6%**. Los procesos relacionados con administración de la cartera registran **118.575** transacciones con un peso porcentual del **19,9%**, y los procesos relacionados con etapa de amortización registran **54.374** transacciones que corresponden al **5,9%**.

