



Educación

Fecha:
27-03-2024

Informe de transparencia

Trimestre I - 2024



Contenido

- ✔ Objetivo General
- ✔ Glosario.
- ✔ Comportamiento de las PQRSF (activas/ resueltas).
- ✔ Tipo de solicitudes por cada mes.
- ✔ Cantidad de PQRSF por cada canal de atención
- ✔ Cantidad de Denuncias en el periodo.
- ✔ Motivo de las solicitudes recibidas.
- ✔ Traslados por competencia de entes y áreas misionales.
- ✔ Tiempo promedio de respuesta en días.
- ✔ Solicitudes en las que se haya negado el acceso a la información

Objetivo General

Presentar los resultados de los meses de enero, febrero y marzo del 2024, sobre las PQRSDF con el fin de que estén a disposición de los beneficiarios y ciudadanos, en relación con acciones u omisiones junto con los tiempos de respuesta del sujeto obligado.

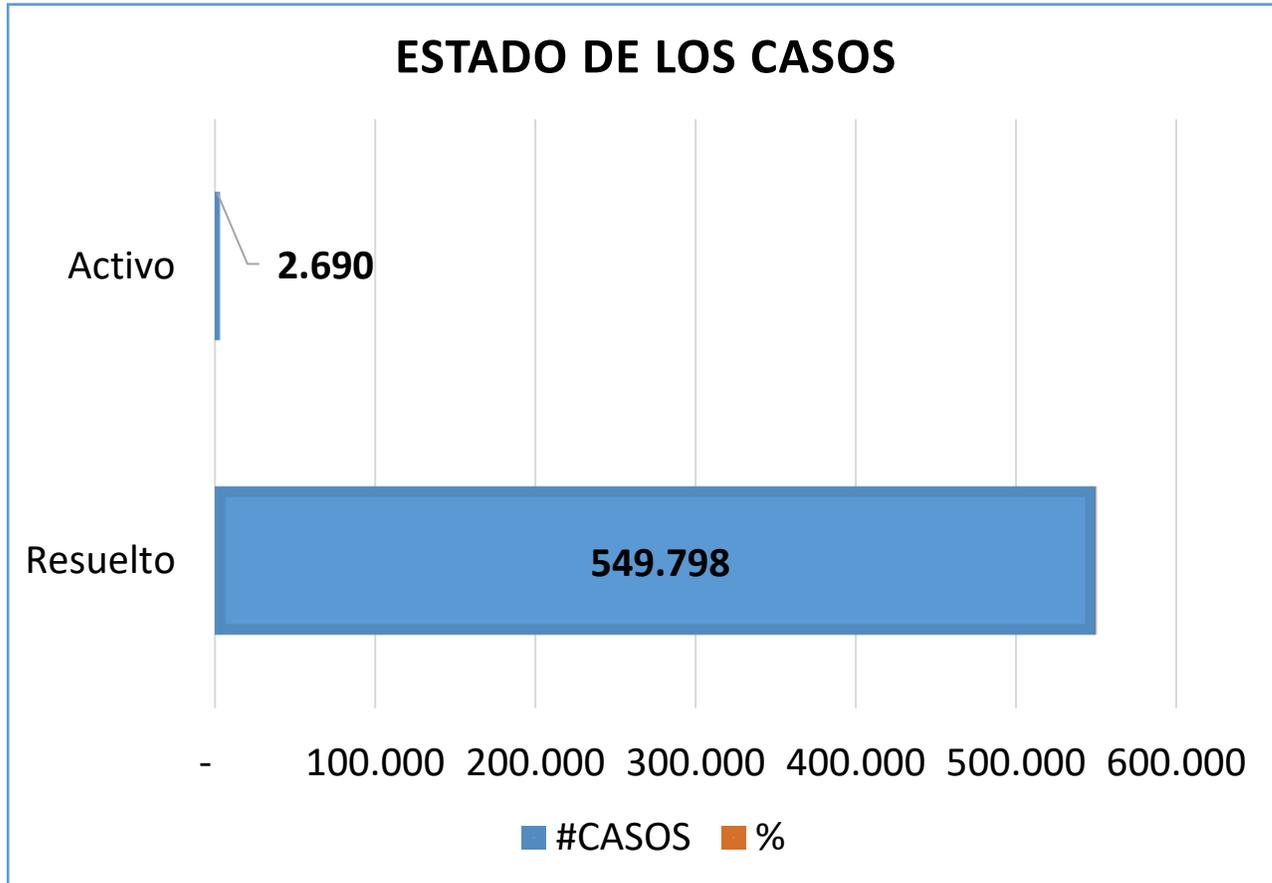
Glosario

- » **Denuncia (D):** Es el acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento ante una autoridad competente la existencia de **hechos o conductas posiblemente irregulares**, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes. **(10 días)**.
- » **Felicitación (F):** Manifestación de satisfacción por el servicio prestado por la entidad o sus funcionarios.
- » **Otros procesos administrativos (OPA):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones **dentro de un proceso misional en la gestión interna** para **permitir** beneficios derivados en la prestación del servicio cuya duración es de **60 días**.
- » **Petición o derechos de petición (P):** Derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. **(15 días)**.

Glosario

- » **Queja (Q):** Es la manifestación de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica respecto a la **conducta o actuar de un servidor de la entidad en desarrollo de sus funciones (15 días)**.
- » **Reclamo (R):** Es la manifestación 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 **(15 días)**.
- » **Sugerencia (S):** 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 del servicio **(15 días)**.
- » **Trámites:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones **reguladas por el Estado dentro de un proceso misional** que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Comportamiento de las PQRSDF (activas/ resueltas).

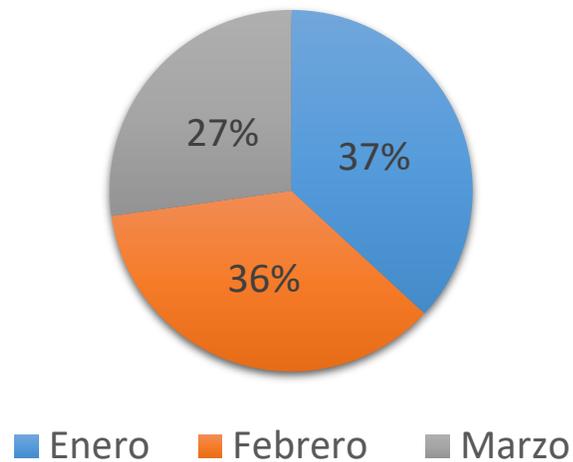


Total de casos para el periodo: 552.488

Como consecuencia del análisis y seguimiento continuo a la data, se promueven planes de acción que permiten la mejora continua del proceso desde los diferentes frentes que intervienen en él.

Tipo de solicitudes por cada mes

Distribución por mes



Tipo de caso por mes



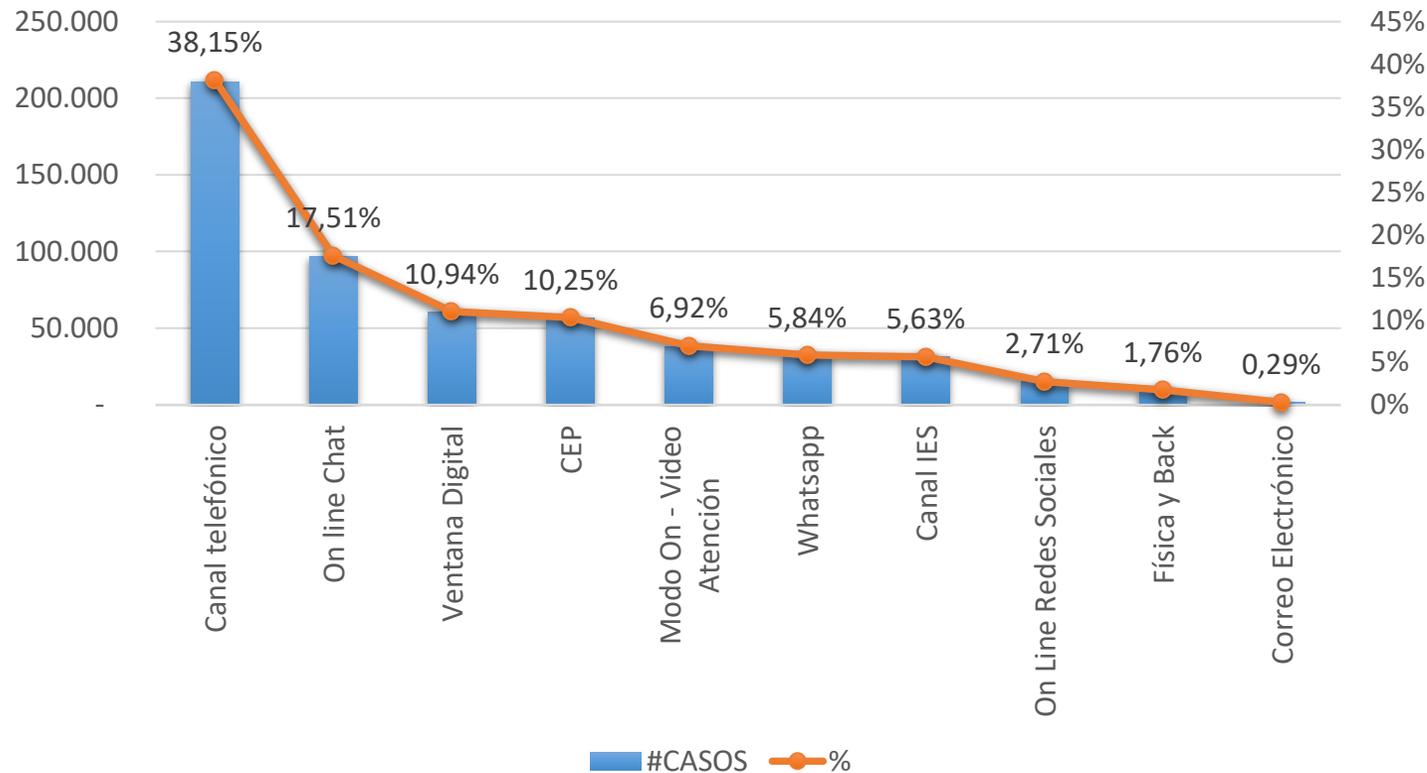
La variación en las cifras es acorde con la fase de la convocatoria. Teniendo en cuenta que ésta arrancó en el mes de diciembre, para el mes de enero el número de peticiones es superior y ya para marzo presenta una reducción significativa.

En cuanto a los reclamos, el comportamiento es a la inversa, teniendo en cuenta que se empiezan a publicar las listas de los créditos no aprobados, lo que genera inconformidad de algunos beneficiarios.

Tipo de caso	Enero	Febrero	Marzo	Total
Peticiones	223.472	217.057	164.636	605.165
Quejas	338	554	685	1.577
Reclamos	46	135	6	187
Sugerencias	44	52	33	129
Felicidades	9	12	7	28
Total	223.909	217.810	165.367	607.086

Cantidad de PQRSDF por cada canal de atención

NÚMERO DE CASOS POR CANAL DE ATENCIÓN



Total de casos para el periodo: 552.488

El canal telefónico sigue siendo el más utilizado para la atención a nuestros grupos de interés, representando el 38,15% de todas las interacciones con beneficiarios y ciudadanos.

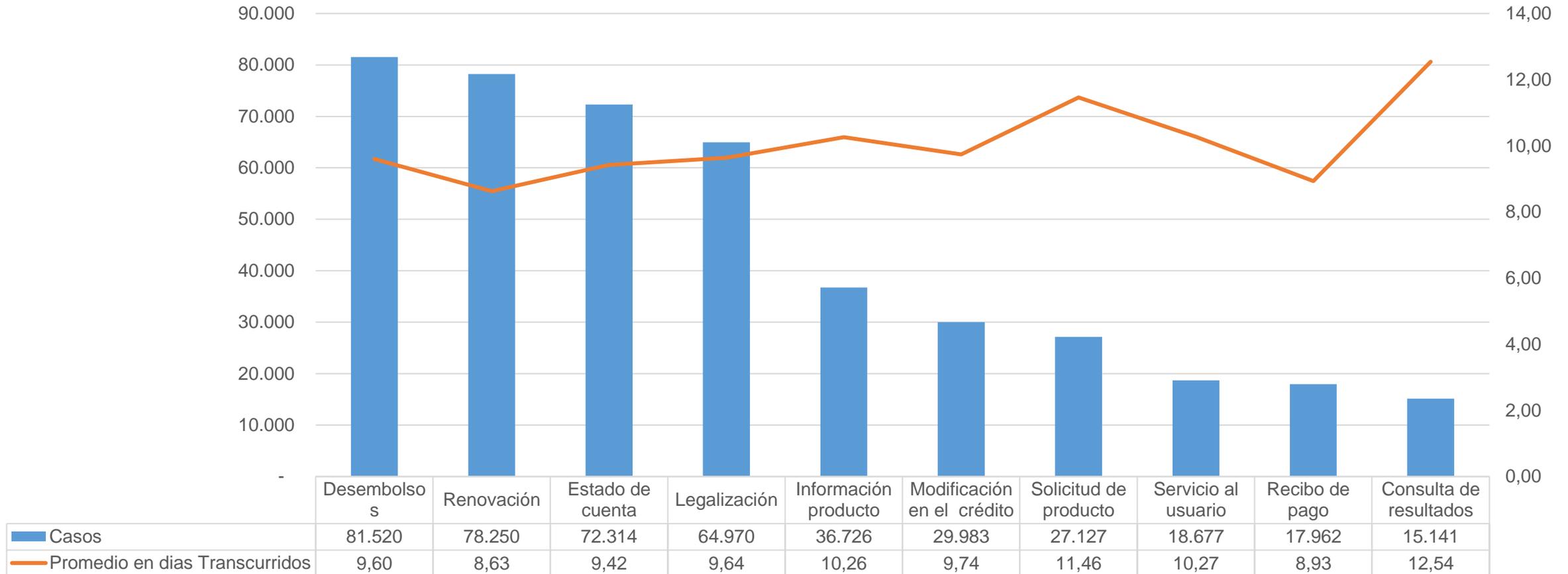
Además, se observa que este canal registra el doble de casos en comparación con otras formas de atención, como la asistencia virtual. Esto puede atribuirse a varios factores como la falta de conectividad en áreas remotas de Colombia, que limita el acceso a servicios en línea y la preferencia de algunos usuarios por la comunicación directa por teléfono.

También se destaca la ubicación estratégica de los Centros de Experiencia Presencial en todo el país, lo que demuestra un esfuerzo por garantizar el acceso físico a los servicios de atención al cliente, especialmente en áreas donde la conectividad digital puede ser escasa.

Denuncias

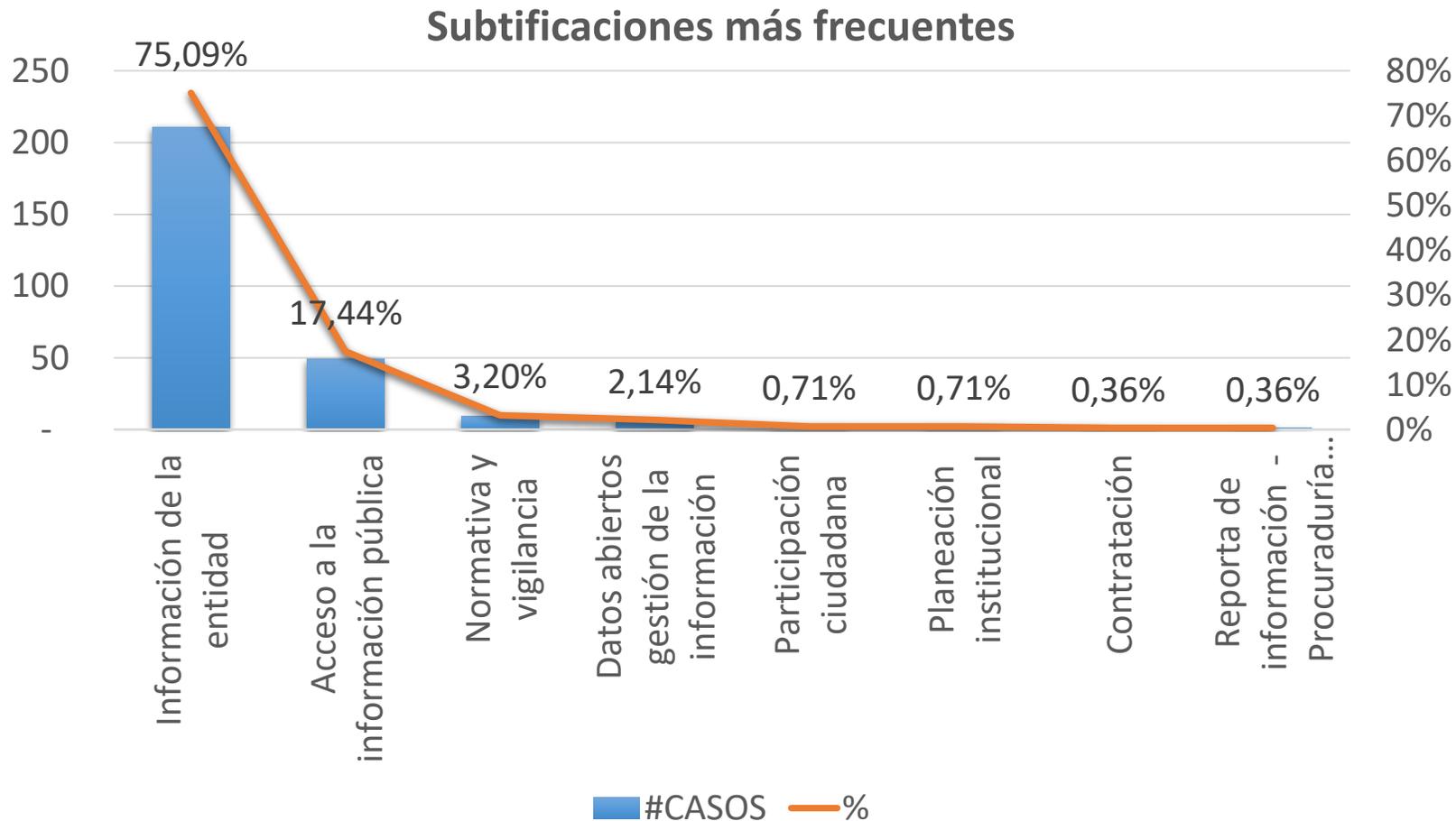
En cuanto a las denuncias por presuntos actos de corrupción, no recibieron casos durante el primer trimestre del año 2024 denuncias atreves del correo soytransparente@icetex.gov.co.

Top 10 de tipificaciones



La tipificación más recurrente con 81.520 casos es “desembolsos” y un promedio de 9,6 días para respuesta final, seguida de “renovaciones” con 8,63 días en promedio para respuesta.

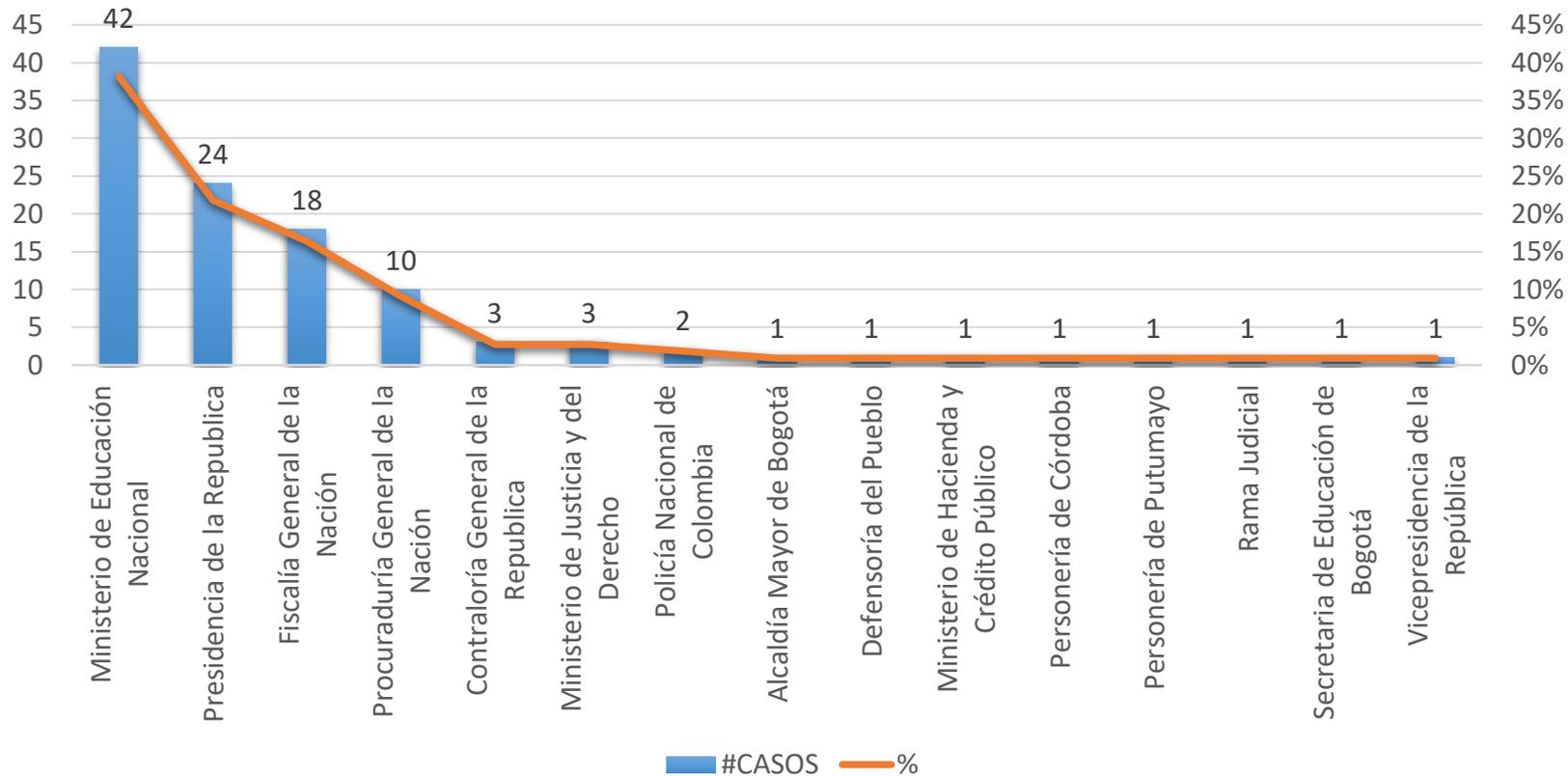
Motivo de las solicitudes recibidas



En cuanto a las subtipificaciones, las solicitudes de “información de la entidad” fueron del 75,09% y el “acceso a la información pública” se presentaron el 17,44% de los casos, como las principales.

Traslados por competencia

Traslados por Competencia



Dentro de los traslados por competencias se encuentra que el 38,18% corresponden a casos trasladados al Ministerio de Educación Nacional, con 42 de 110 casos, seguido por Presidencia de la Republica con 24 casos y Fiscalía General de la Nación con 18 casos, entre los más representativos.

Tiempo promedio de respuesta en días

9,77
Promedio días

Durante el primer trimestre 2024, el promedio de tiempos de respuesta fue de 9,77 días. Seguimos realizando ajustes, trabajando en la reingeniería de procesos y en la simplificación de trámites para optimizar nuestra oportunidad de la atención.

No se presentaron solicitudes en las que se haya negado el acceso a la información.

GRACIAS

ICETEX 2023 | Todos los derechos reservados

