



# Informe de transparencia

---

Trimestre II - 2024

## Contenido





- ✓ Objetivo General
- ✓ Glosario.
- ✓ Comportamiento de las PQRSF (activas/ resueltas).
- ✓ Tipo de solicitudes por cada mes.
- ✓ Cantidad de PQRSDF 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 abril, mayo y junio 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

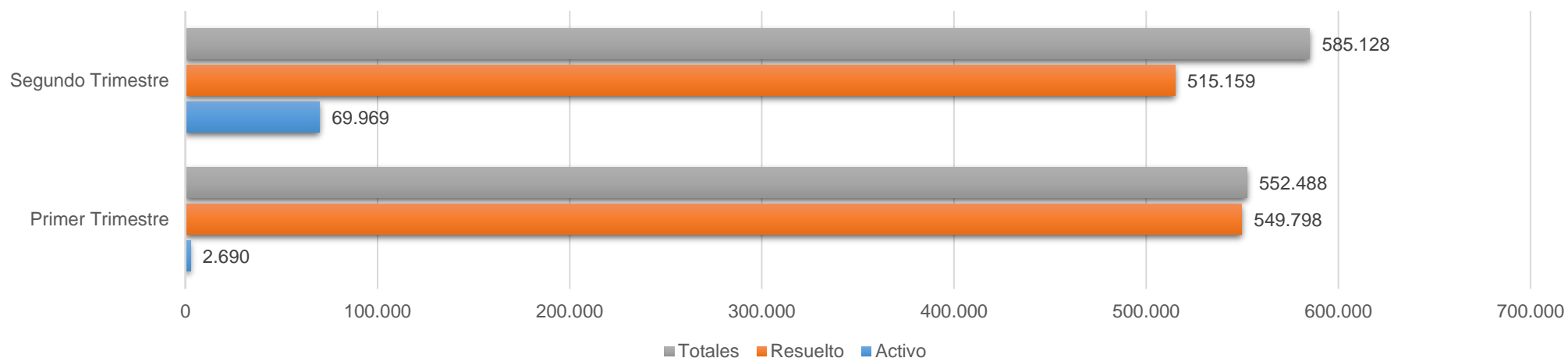
-  **Queja (Q):** Es la manifestación de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica respecto a la **conducta o actuar de un servidor de la entidad en desarrollo de sus funciones (15 días)**.
-  **Reclamo (R):** Es la manifestación de molestia, disgusto o insatisfacción 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.

Estado / Caso	Primer Trimestre		Segundo Trimestre	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Activo</b>	2.690	0,49%	69.969	11,96%
<b>Resuelto</b>	549.798	99,51%	515.159	88,04%
<b>Totales</b>	552.488	100%	585.128	100%

Se observa un incremento de 32.640 casos con respecto a los 552.488 del primer trimestre del año 2024

**Total, de casos Trimestre II: 585.128**

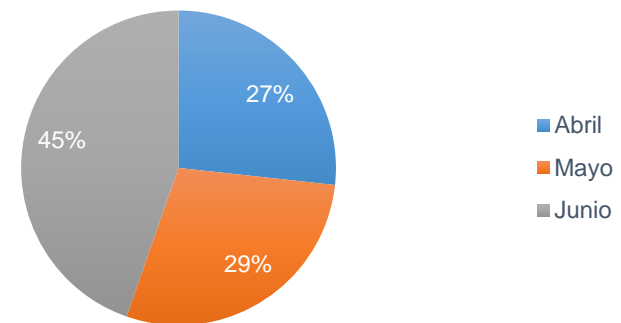
Comparativo Primer y Segundo Trimestre 2024



## Tipo de solicitudes por cada mes

Segundo Trimestre				
Tipo de caso	Abril	Mayo	Junio	Total
Peticiones	156.055	167.037	261.025	584.117
Quejas	15	12	16	43
Reclamos	322	295	130	747
Sugerencias	17	132	41	190
Felicitaciones	6	6	19	31
<b>Total</b>	<b>156.415</b>	<b>167.482</b>	<b>261.231</b>	<b>585.128</b>
<b>Participación</b>	<b>27%</b>	<b>29%</b>	<b>45%</b>	<b>100,00%</b>

Distribución por mes



En Ventana Digital es el canal por donde se han recibido más felicitaciones con un total de 19.

Debido al inicio de la convocatoria en el mes de junio, se incrementan las peticiones en su gran mayoría, solicitando información del producto y renovación.

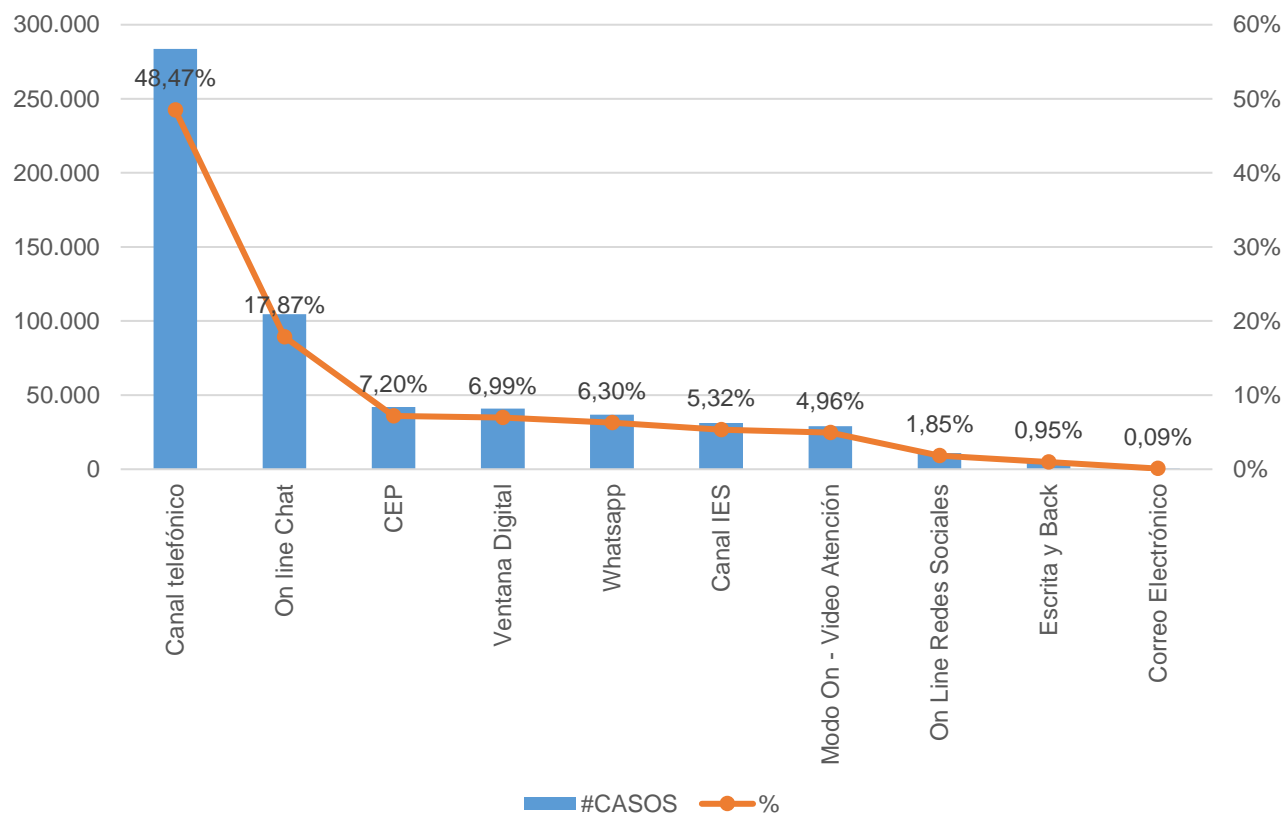
En el mes de Abril se observa el mayor número de reclamos dado que se presentaron fallas de sincronización de los sistemas.

Actualmente, se está realizando un proceso de automatización que permitirá agilizar los desembolsos.



## Cantidad de PQRSDF por cada canal de atención

NÚMERO DE CASOS POR CANAL DE ATENCIÓN



El canal telefónico continua siendo el más utilizado para la atención, representando el 48,47% 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 el canal on line chat. Estos canales son los que mayor facilidad de acceso tienen en zonas rurales del país.

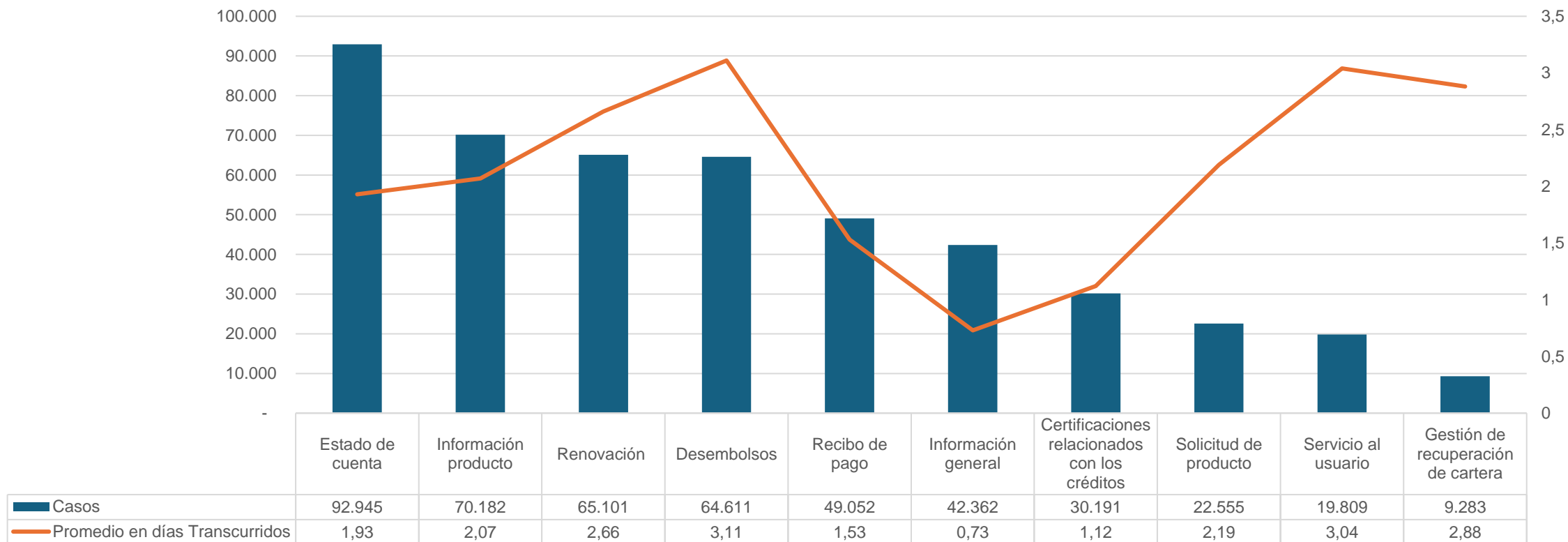
La presencia de ICETEX en ferias a través del territorio nacional también ha contribuido a conocer las condiciones de la zona rural y los mecanismos y acciones para mejorar las condiciones de estos estudiantes en cuanto a la accesibilidad y contribuir por medio de comunidad ICETEX a la consecución de sus estudios, mediante empleabilidad, orientación vocacional, tips financieros, educación complementaria.

## Denuncias

En cuanto a las denuncias por presuntos actos de corrupción, no se recibieron en los dos primeros trimestres, en contra de funcionarios y/o colaboradores de la entidad.



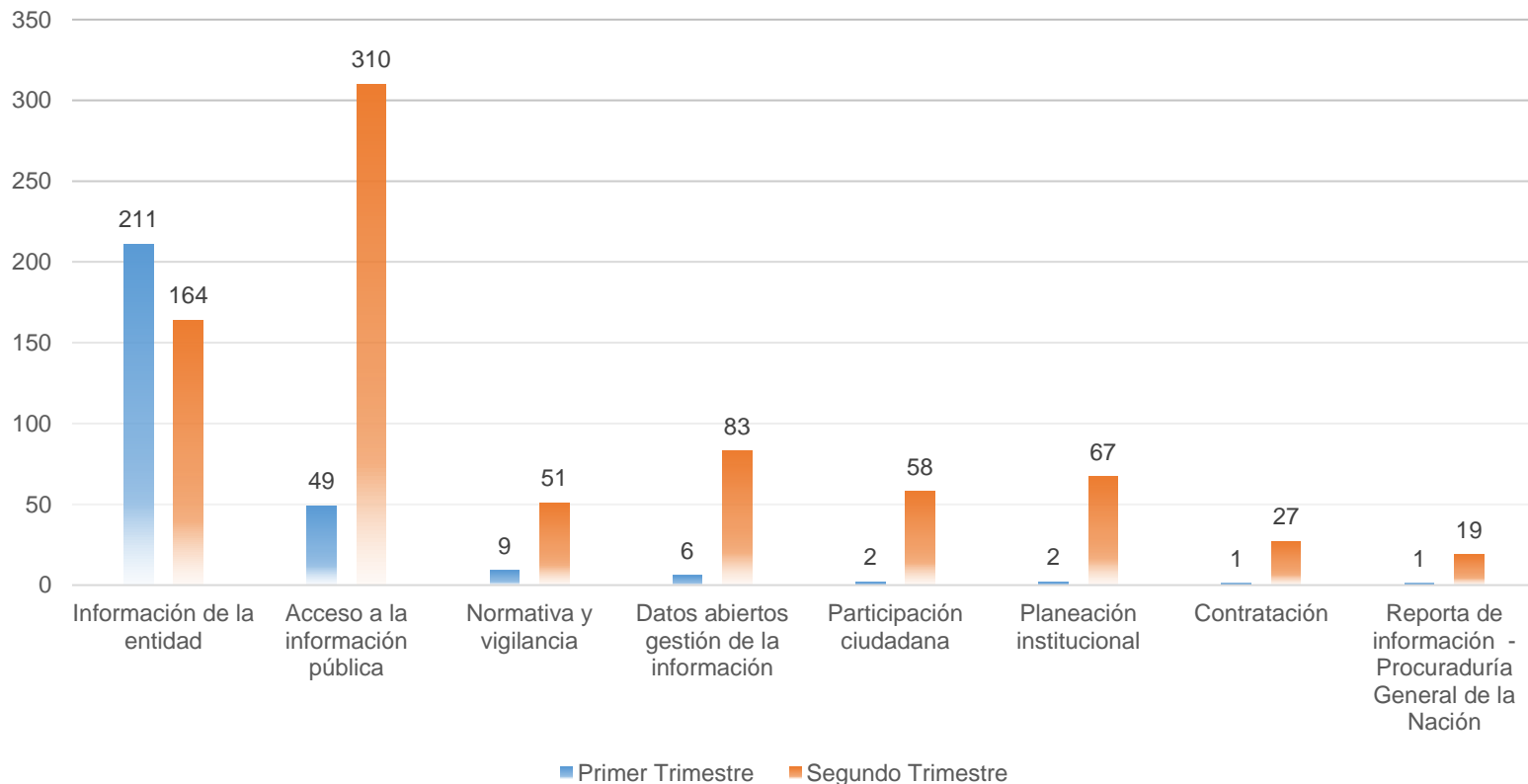
## Top 10 de tipificaciones



La tipificación más recurrente con 92.945 casos es “estado de cuenta” y un promedio de 1.93 días para respuesta final. El promedio de días para la respuesta final a disminuido considerablemente con relación al promedio del primer Trimestre del 2024.



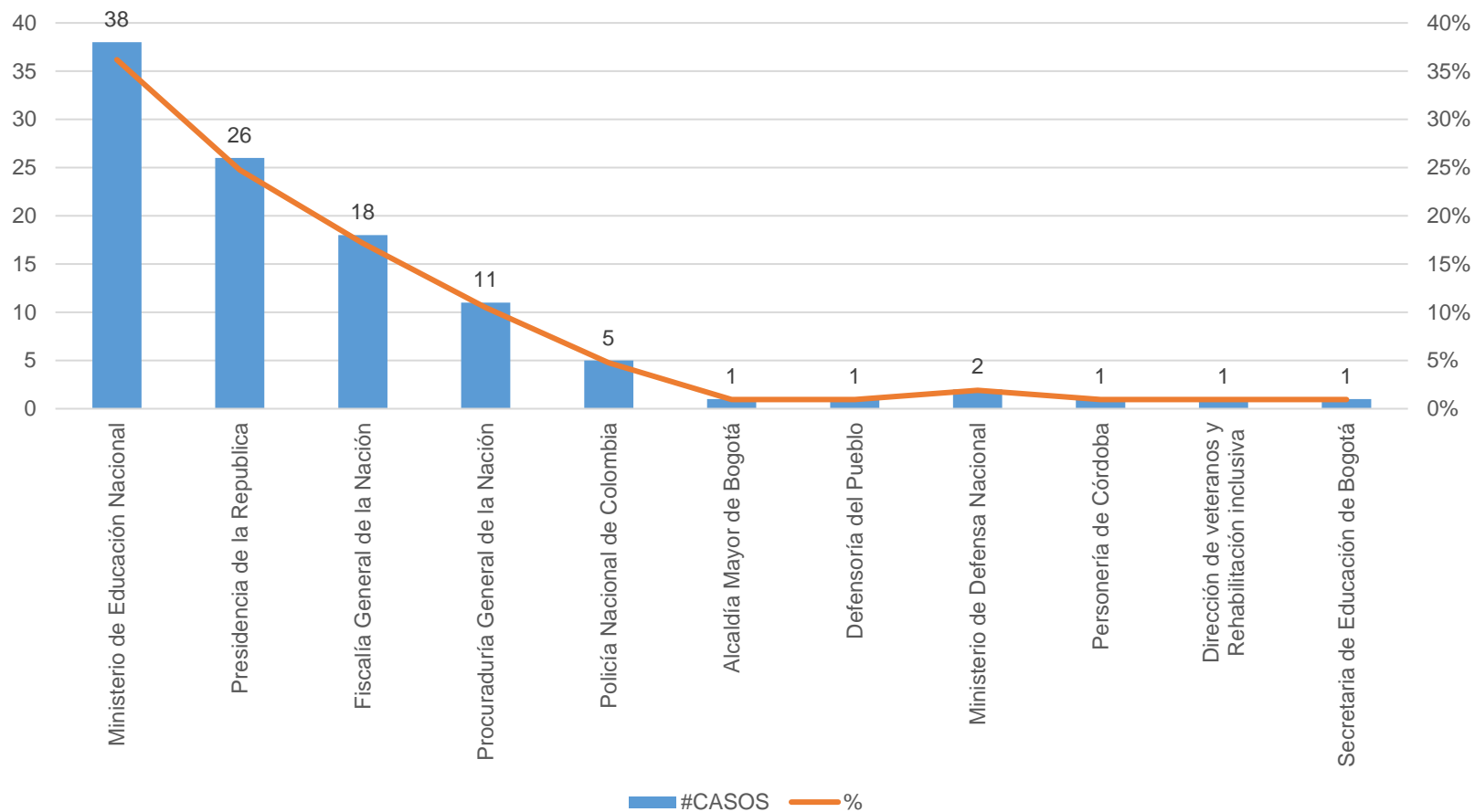
## Motivo de las solicitudes recibidas



Para el segundo Trimestre se observa que la subtipificación más frecuente fueron: Acceso a la información pública con el 39,79% e Información de la entidad con el 21,05%.

# Traslados por competencia

Segundo Trimestre



Dentro de los traslados por competencias se observa que el 38,19% corresponden a casos trasladados al Ministerio de Educación Nacional.

Dentro de los traslados al Ministerio de Educación se presentan las Tipificaciones más representativas .

Segundo Trimestre	
Tipificación	# Casos
Información General	21
Condonación	7
Información de la Obligación	3

## Tiempo promedio de respuesta en días

2,28

Promedio días

Durante el segundo trimestre 2024, el promedio de tiempos de respuesta fue de 2,28 días, evidenciando una mejora representativa dado que en el primer trimestre se observaba un promedio de 9,77 días.

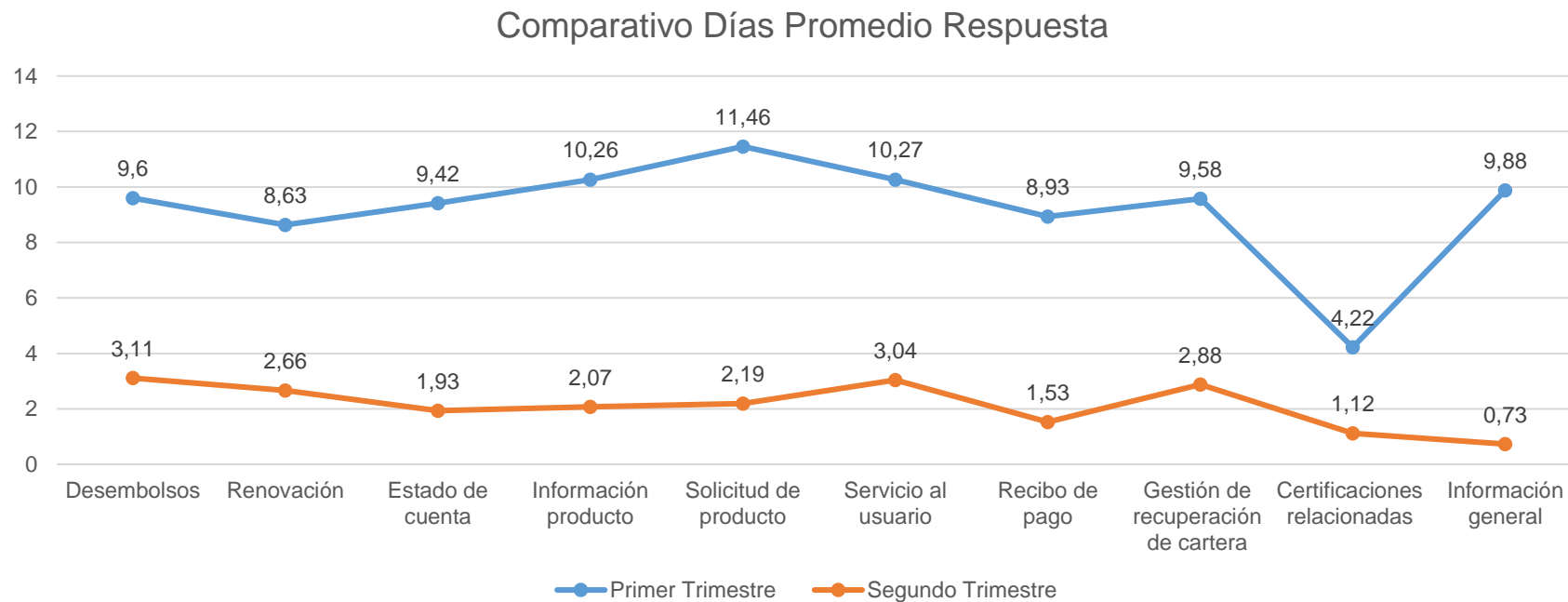
Esto ha sido gracias al trabajo en equipo entre las áreas, a la reingeniería aplicada en los procesos y optimización de trámites lo cual se ve reflejado en la oportunidad en la atención.

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

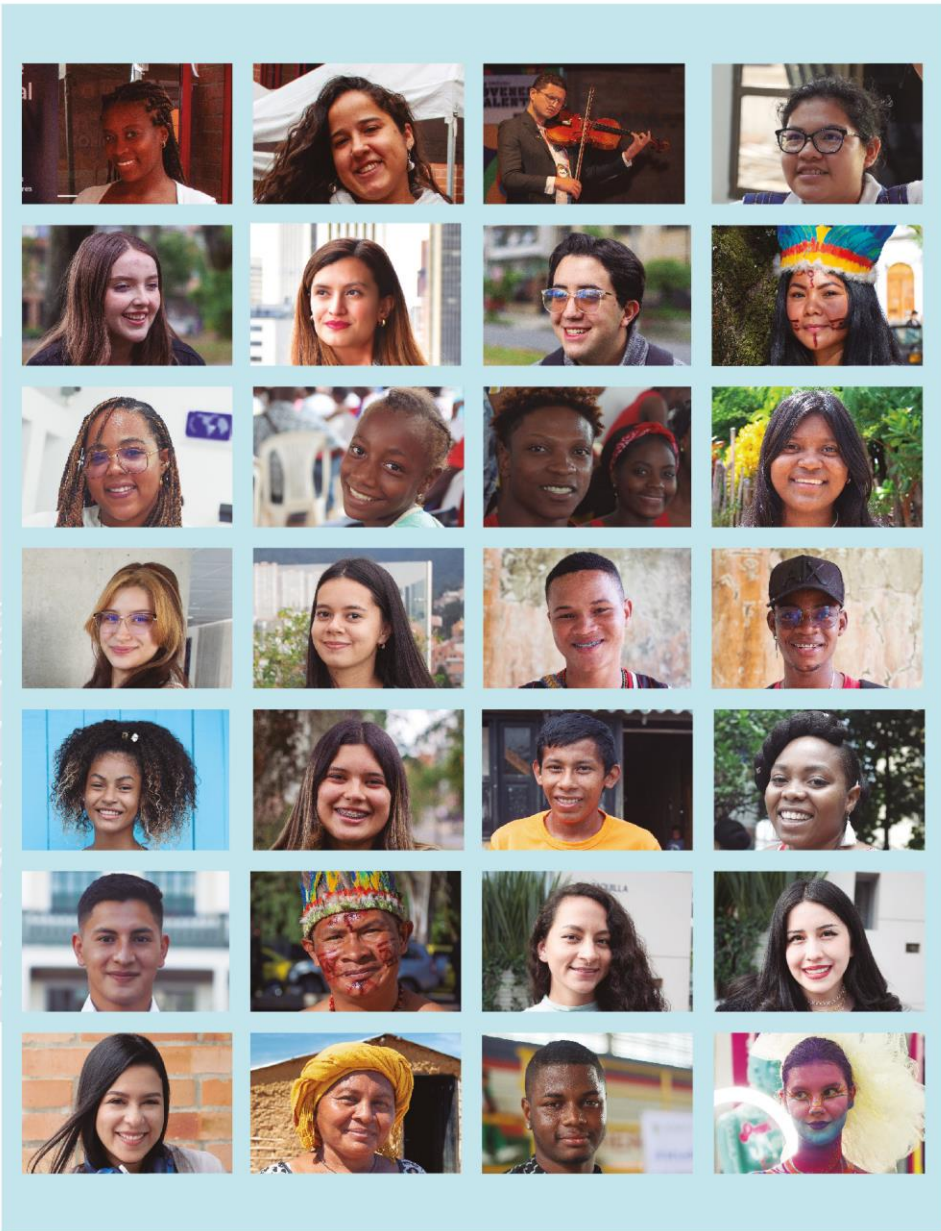
## Comparativo Tiempo promedio de respuesta en días

9,77 Promedio días, Trimestre I

2,28 Promedio días, Trimestre II



En el primer trimestre hay mayor cantidad de casos en desembolsos y renovación, que manejan promedios de 9,6 y 8,6 días, el segundo trimestre baja renovación 2,66, y en general solo la tipificación desembolsos está por encima de los 3 puntos con 3,11 días. Esto impacta positivamente el promedio de respuesta en días.



# GRACIAS

ICETEX 2024 | Todos los derechos reservados