



# Informe de transparencia

---

Trimestre III - 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 las PQRSDf correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2024, con el propósito de ponerlos a disposición de los beneficiarios y ciudadanos, mostrando las acciones u omisiones y 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

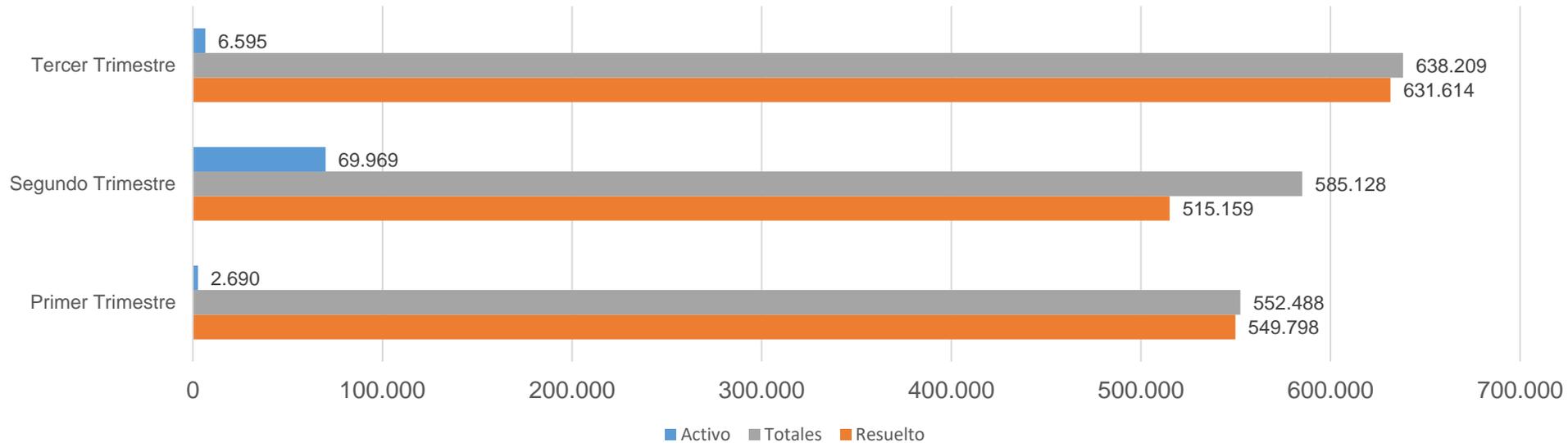
-  **Queja (Q):** Es la manifestación de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica respecto a la **conducta o actuar de un servidor de la entidad en desarrollo de sus funciones (15 días)**.
-  **Reclamo (R):** Es la manifestación de molestia, disgusto o insatisfacción 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		Tercer Trimestre	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Activo</b>	2.690	0,49%	69.969	11,96%	6.595	1,03%
<b>Resuelto</b>	549.798	99,51%	515.159	88,04%	631.614	98,97%
<b>Totales</b>	552.488	100%	585.128	100%	638.209	100%

Se observa un incremento de 53.081 casos con respecto a los 585.182 del segundo trimestre del año 2024.

**Total, de casos Trimestre III: 638.209**

Comparativo Primer, Segundo y Tercer Trimestre 2024



## Tipo de solicitudes por cada mes

Tercer Trimestre				
Tipo de caso	Julio	Agosto	Septiembre	Total
<b>Peticiones</b>	276.636	201.827	156.099	634.562
<b>Quejas</b>	13	46	12	71
<b>Reclamos</b>	233	942	2336	3511
<b>Sugerencias</b>	16	6	20	42
<b>Felicitaciones</b>	10	11	2	23
<b>Total</b>	276.908	202.832	158.469	638.209
<b>Participación</b>	43%	32%	25%	100,00%

### Comportamiento mensual:

**Julio:** Fue el mes con la mayor cantidad de casos totales (276,908 casos, representando el 43% del total trimestral).

**Agosto:** Experimentó una disminución en el total de casos (202,832 casos, equivalente al 32%).

**Septiembre:** Tuvo la menor cantidad de casos (158,469 casos, con un 25% de participación del total).

La tabla muestra un análisis de los casos gestionados durante el tercer trimestre, desglosados por tipo de caso y por mes (julio, agosto, septiembre). A continuación, se detallan algunos puntos relevantes:

### Volumen de casos por tipo:

**Peticiones:** Representan el tipo de caso más frecuente, con un total de 634,562 casos (99.43% del total). Se observa una tendencia decreciente desde julio (276,636 casos) a septiembre (156,099 casos). Renovación es su tipificación más alta con un total de 80,373 casos.

**Reclamos:** El segundo tipo más reportado, con 3,511 casos (0.55% del total), muestra un pico significativo en agosto (942 casos) y especialmente en septiembre (2,336 casos). Desembolsos es su tipificación más representativa con 3,163 casos.

**Quejas:** Suman 71 casos, con un aumento en agosto (46 casos) respecto a los otros meses.

**Sugerencias y Felicitaciones:** Son menos frecuentes, con 42 y 23 casos respectivamente a lo largo del trimestre.

## Felicitaciones

**CAS-21776736-Z0R0F8**

Felicidades por la oportunidad que dan para el estudio de los jóvenes, para mí es satisfactorio poder decir que su apoyo es fundamental.

**CAS-21964266-G1J0X9**

Deseo. Expresar Mi gratitud a Icetex por brindarme la oportunidad de continuar mis sueños profesionales y también dar a conocer el excelente servicio prestado por la asesoría de Ana Jimena Castro. De la ciudad de Ocaña la atención tan cálida no tiene comparación gracias por incorporar en sus asesores personas con tan grato talento para la atención.

**CAS-21975831-V6L4G4**

Estimado equipo de ICETEX,

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento por el apoyo invaluable que me brindaron durante mi trayectoria académica para obtener el título de MBA.

Gracias a su compromiso y dedicación, he logrado culminar mis estudios con éxito.

El respaldo financiero y las oportunidades que me ofrecieron fueron fundamentales para alcanzar mis metas educativas. Su labor no solo impacta la vida de los estudiantes, sino que también contribuye al desarrollo y progreso de nuestro país.

Agradezco profundamente la confianza que depositaron en mí y en mi potencial. Espero poder retribuir de alguna manera todo lo que han hecho por mí y seguir adelante con los valores y conocimientos adquiridos.

¡Mil gracias por todo!

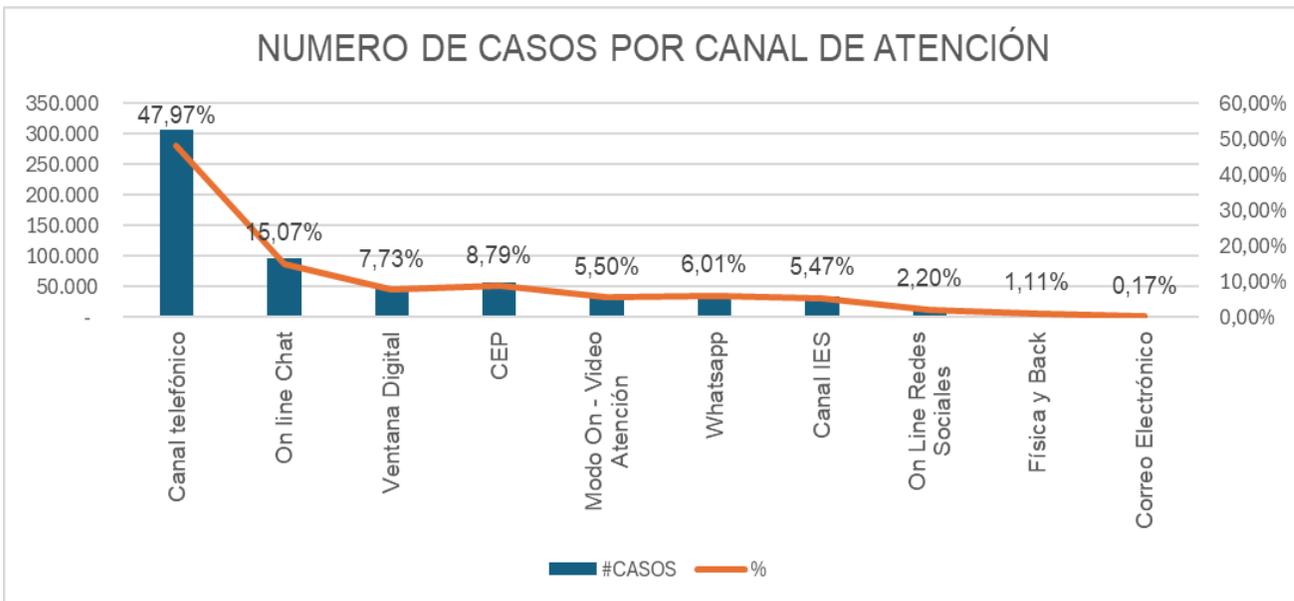
**CAS-22359854-Z0T1K6**

Ha Icetex gracias por las modalidades de pago que manejan, ya que me han permitido al momento cumplir con mis obligaciones de forma práctica y efectiva.

**CAS-22217259-B9F8X7**

Me gustó mucho el servicio prestado por la persona que me atendió en la oficina única que se encuentra en Riohacha, La Guajira. Tanto quien me atendió como la persona de seguridad que se encontraba ahí, muy amables y diligentes.

## Cantidad de PQRSDF por cada canal de atención



El canal telefónico continua siendo el más utilizado para la atención, representando el 47,97% de todas las interacciones con beneficiarios y ciudadanos.

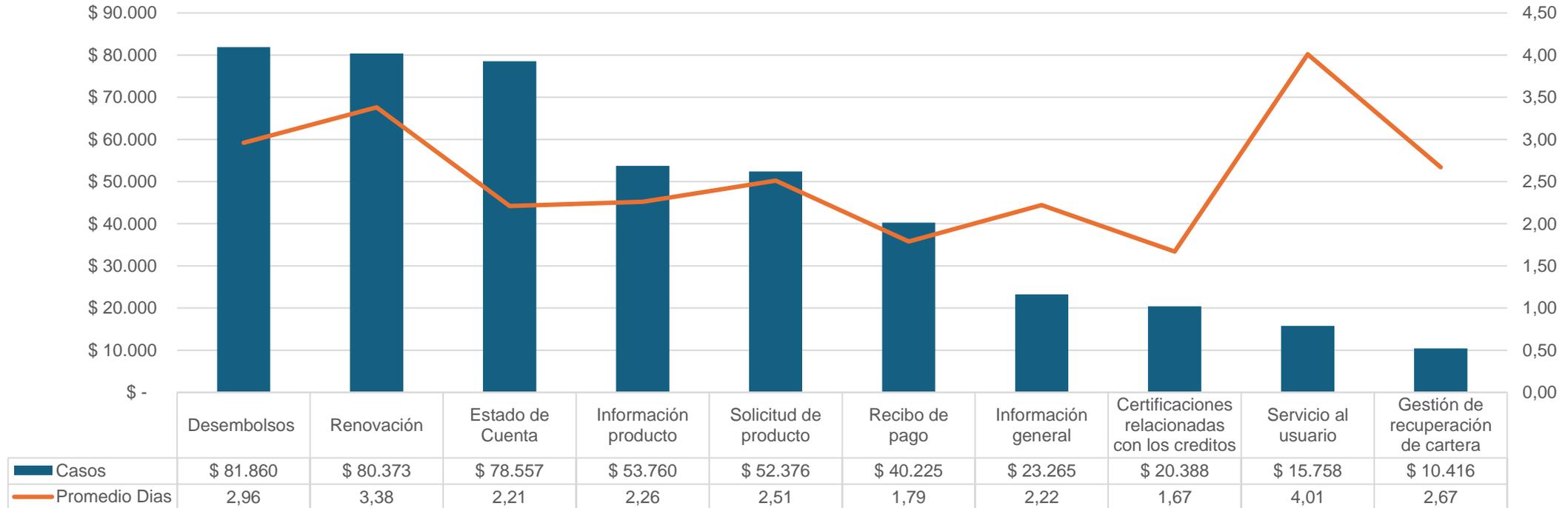
Además, se observa que este canal registra el tres veces más casos en comparación con otras formas de atención, como el chat on line. Estos canales son los que ofrecen mayor facilidad de acceso en las zonas rurales del país.

## Denuncias

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



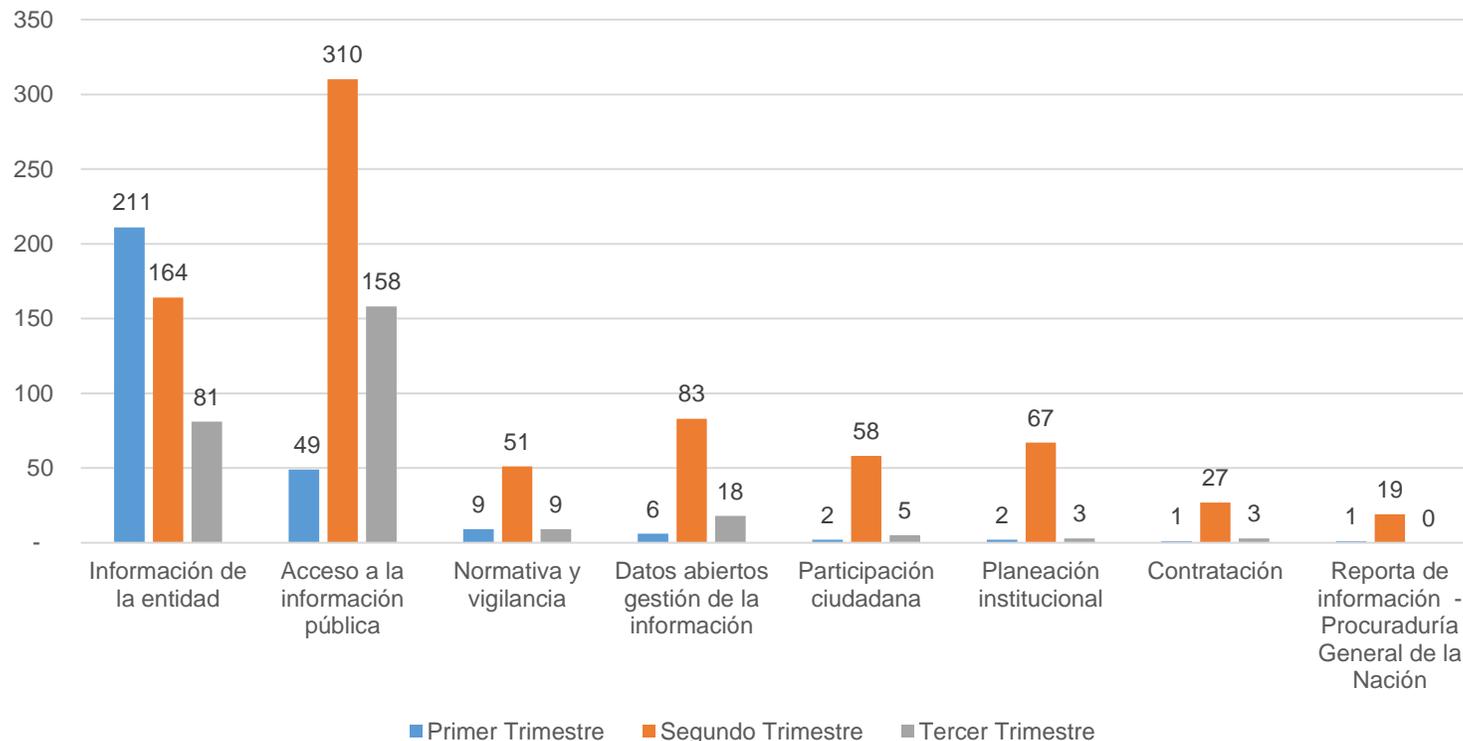
## Top 10 de tipificaciones



La tipificación más recurrente es 'desembolsos', con un total de 81,860 casos registrados. Este tipo de caso presenta un promedio de 2.96 días de respuesta. De igual forma se evidencia que el promedio de respuesta más alto es de la tipificación "servicio al usuario" (4,01 días), es importante precisar que encuentran en los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.



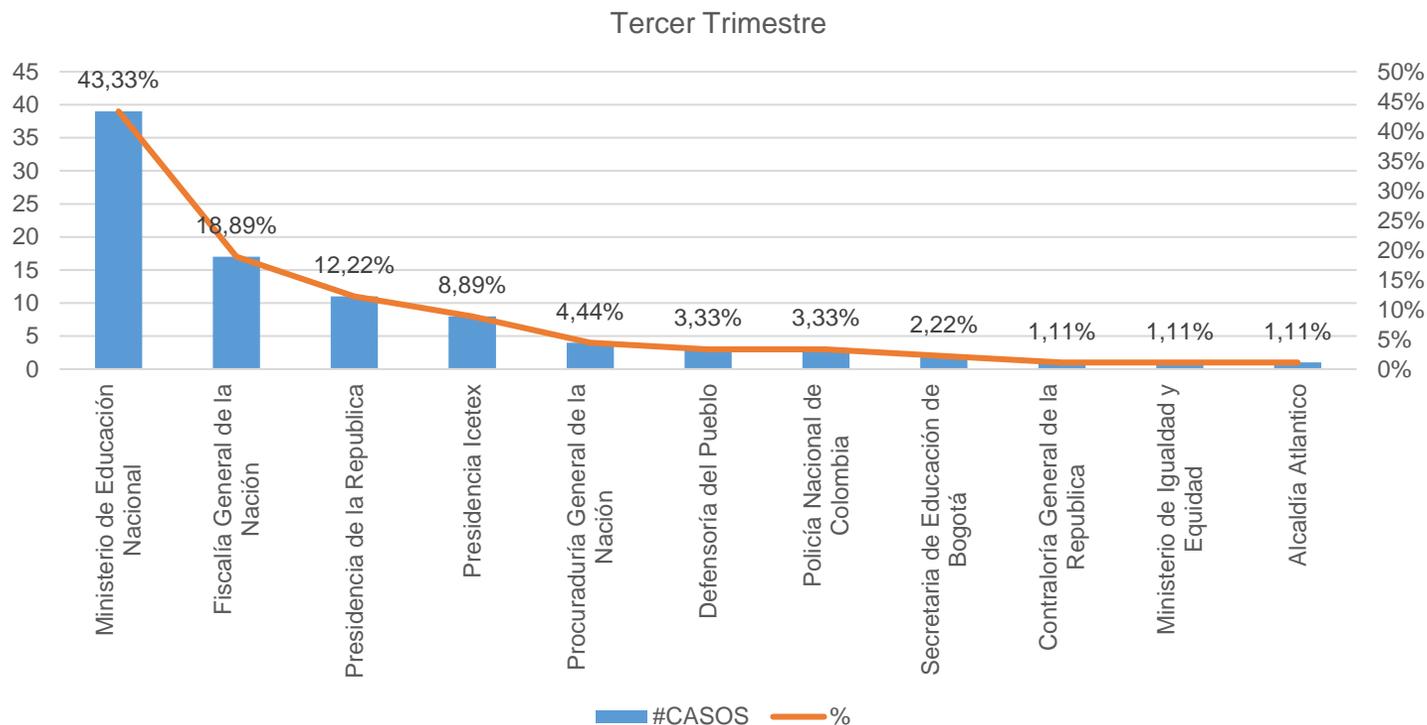
## Motivo de las solicitudes recibidas



Para el tercer Trimestre se observa que las subtipificaciones más frecuentes fueron: Acceso a la información pública con el 57,04% e Información de la entidad con el 29,24%.



## Traslados por competencia



En el análisis de los traslados por competencia, se observa que el 43.33% de los casos corresponden a traslados al Ministerio de Educación Nacional.

Dentro de estos traslados, se presentan las tipificaciones más representativas.

Tercer Trimestre	
Tipificación	# Casos
Información de la Obligación	35
Información General	25
Condonación	7

## Tiempo promedio de respuesta en días

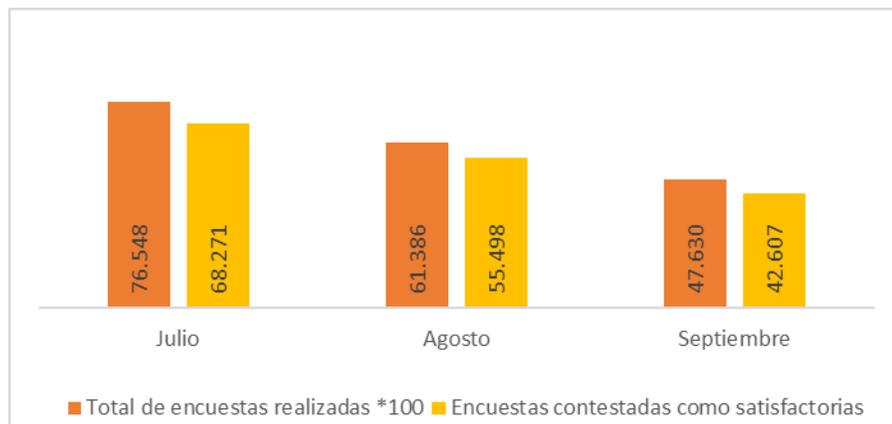
**2,82**  
Promedio días

Durante el tercer trimestre 2024, el promedio de los tiempos de respuesta fue de 2,82 días.

Este resultado es producto del trabajo en equipo entre las distintas áreas, así como de la reingeniería aplicada en los procesos y la optimización de trámites, lo que se refleja en la mejora de la oportunidad en la atención.

Además, no se registraron solicitudes en las que se haya negado el acceso a la información

## Nivel de satisfacción



**90%**  
Nivel de Satisfacción III  
Trimestre

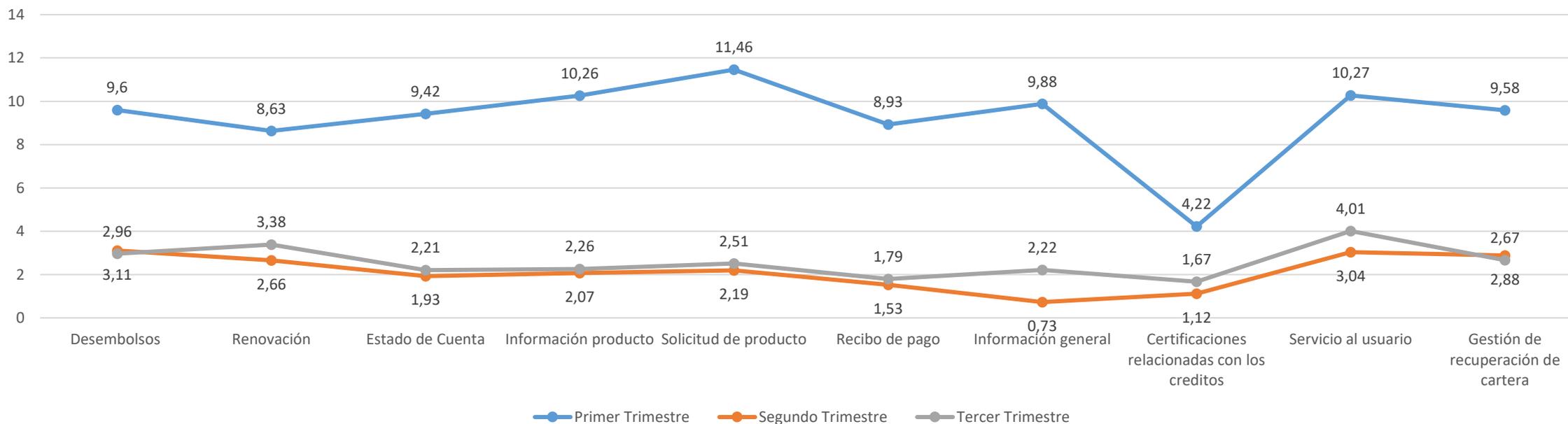
## Comparativo Tiempo promedio de respuesta en días

9,77 Promedio días, Trimestre I

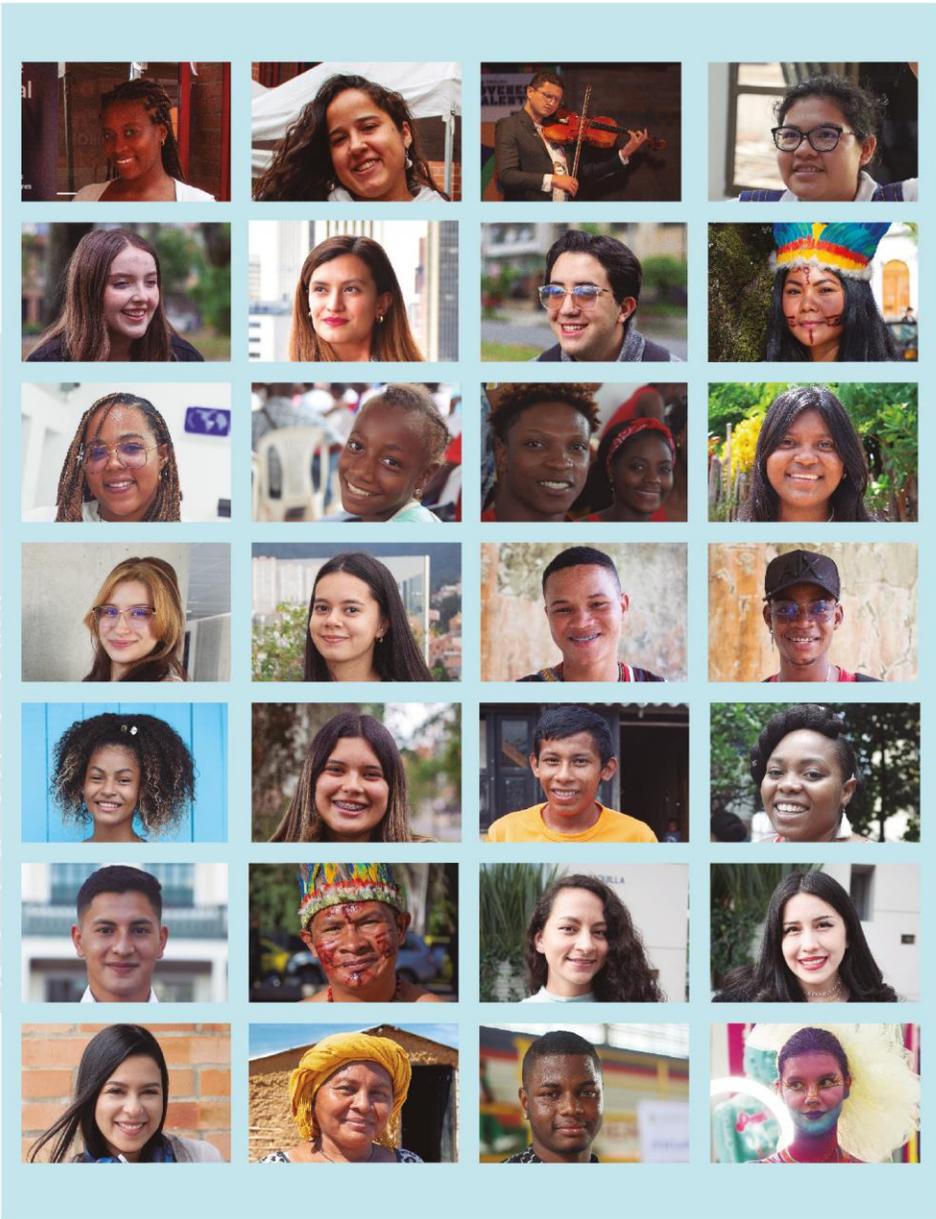
2,28 Promedio días, Trimestre II

2,82 Promedio días, Trimestre III

Comparativo Días Promedio Respuesta



En el tercer trimestre, se observa un leve incremento en el promedio de tiempos de respuesta, siendo las tipologías de 'Atención al Usuario' y 'Renovación' las que experimentaron el mayor aumento, alcanzando 4.01 y 3.38, respectivamente.



# GRACIAS

ICETEX 2024 | Todos los derechos reservados