

Informe de transparencia

Trimestre IV - 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 octubre, noviembre y diciembre 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

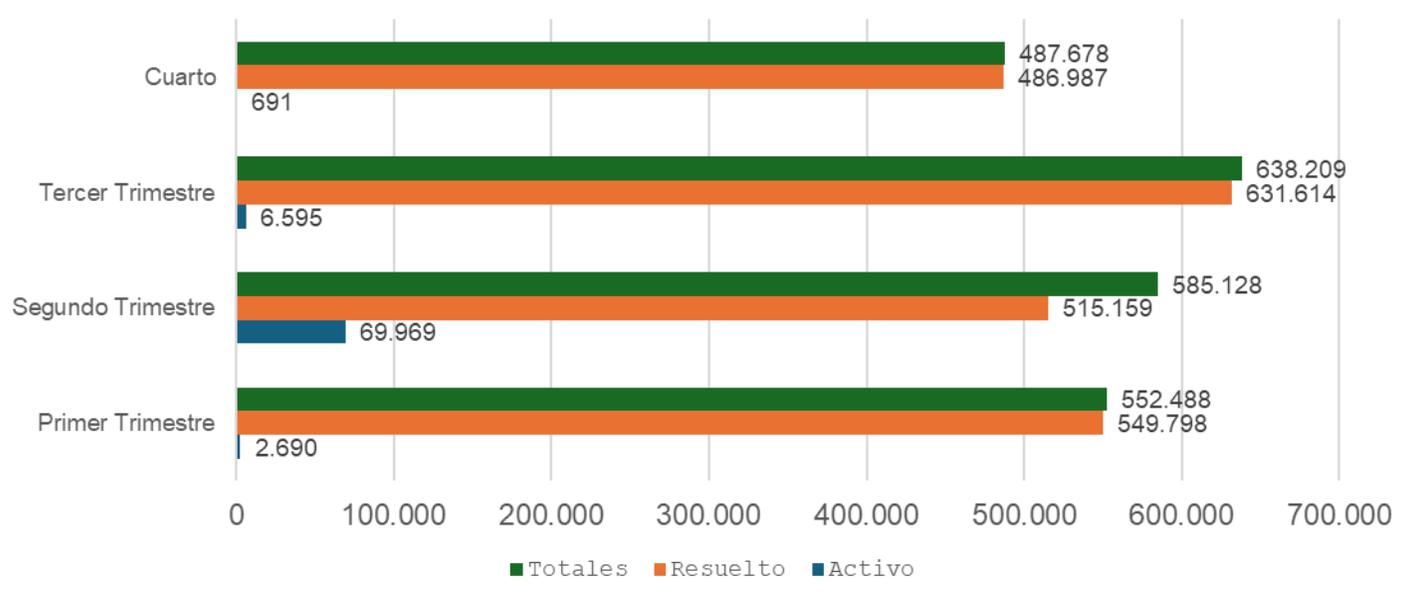
-  **Denuncia (D):** Es el acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento ante una autoridad competente la existencia de **hechos o conductas posiblemente irregulares**, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes. **(10 días)**.
-  **Felicitación (F):** 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		Cuarto Trimestre	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Activo	2.690	0,49%	69.969	11,96%	6.595	1,03%	691	0,14%
Resuelto	549.798	99,51%	515.159	88,04%	631.614	98,97%	486.987	99,86%
Totales	552.488	100%	585.128	100%	638.209	100%	487.678	100%

Comparativo Primer, Segundo, Tercer y Cuarto Trimestre 2024



Se observa una disminución de 150.531 casos (23,58%) con respecto a los 638.209 casos del tercer trimestre del año 2024.

Total de casos Trimestre IV: 487.678

Tipo de solicitudes por cada mes

Cuarto Trimestre				
Tipo de caso	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Peticiones	152.357	149.536	181.962	483.855
Quejas	8	18	10	36
Reclamos	2171	1188	389	3.748
Sugerencias	10	9	9	28
Felicitaciones	4	6	1	11
Total	154.550	150.757	182.371	487.678
Participación	32%	31%	37%	100,00%

Comportamiento mensual:

Octubre: El mes con más reclamos (2.171 casos, representando el 58% del total trimestral).

Noviembre: Experimentó una disminución en el total de casos (150,757 casos, equivalente al 31%).

Diciembre: Fue el mes con la mayor cantidad de casos totales (182,371 casos, representado el 37% del total trimestral).

La tabla muestra un análisis de los casos gestionados durante el cuarto trimestre, desglosados por tipo de caso y por mes (octubre, noviembre, diciembre). A continuación, se detallan algunos puntos relevantes:

Volumen de casos por tipo:

Peticiones: Representan el tipo de caso más frecuente, con un total de 483,855 casos (99.21% del total). Diciembre se presenta con la mayor cantidad (181,962 casos). Estado de cuenta es su tipificación más alta con un total de 67,026 casos.

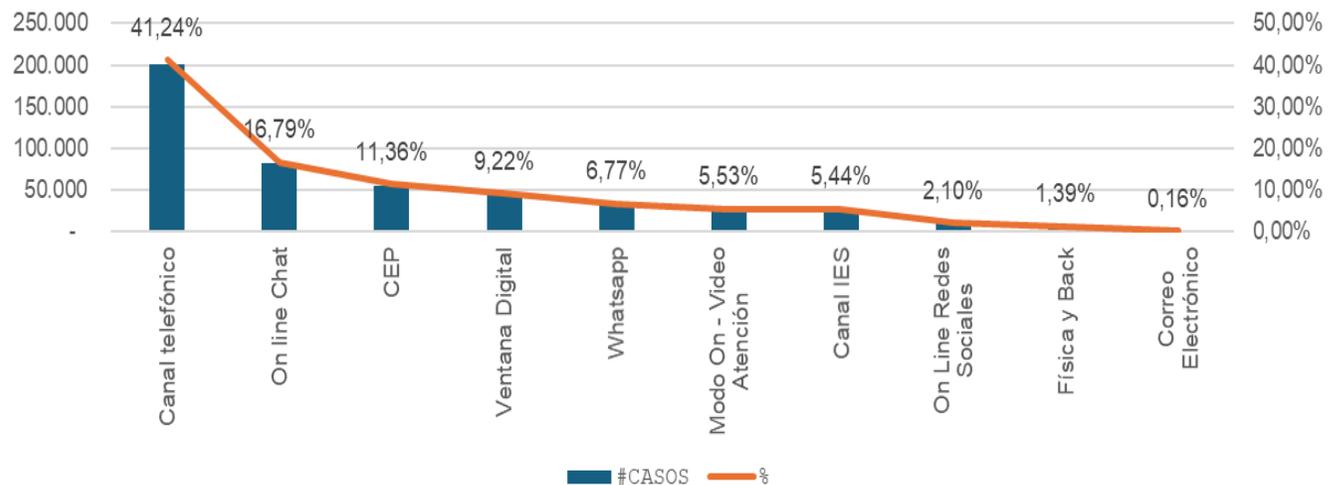
Reclamos: El segundo tipo más reportado, con 3,748 casos (0.76% del total), muestra un pico significativo en noviembre (1,188 casos) y especialmente en octubre (2,171 casos). Desembolsos es su tipificación más representativa con 3,603 casos.

Quejas: Suman 38 casos, con un aumento en noviembre (18 casos) respecto a los otros meses.

Sugerencias y Felicitaciones: Son menos frecuentes, con 28 y 11 casos respectivamente a lo largo del trimestre.

Cantidad de PQRSDF por cada canal de atención

NUMERO DE CASOS POR CANAL DE ATENCIÓN



El canal telefónico continúa siendo el más utilizado para la atención, representando el 41,24% de todas las interacciones con beneficiarios y ciudadanos.

Además, se observa que este canal registra dos 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.

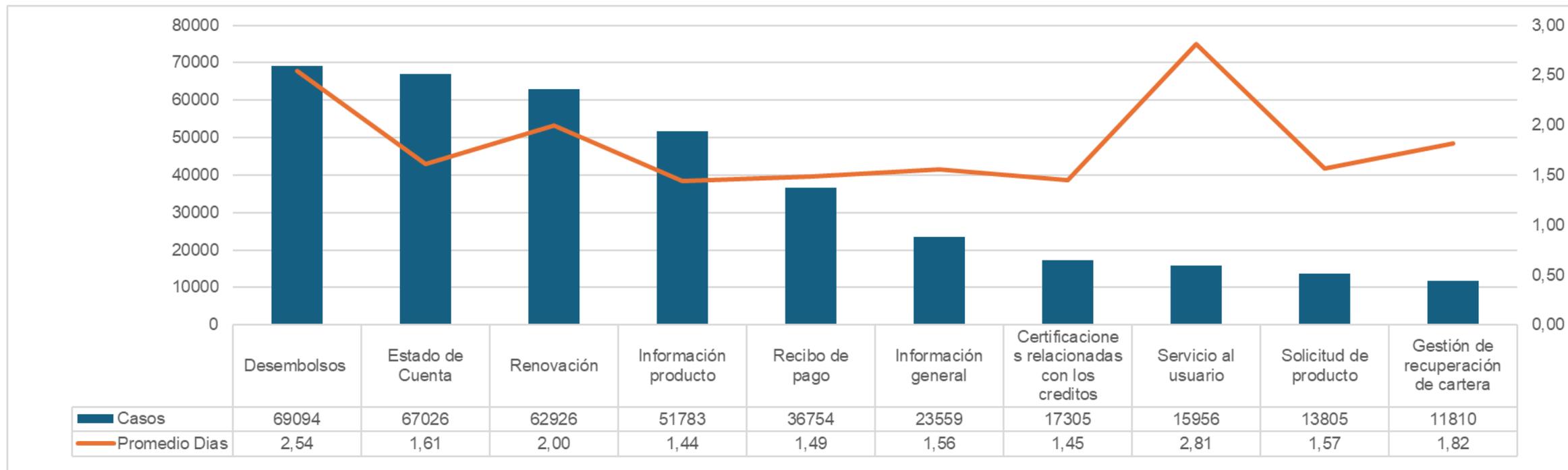
Denuncias

Durante el cuarto (IV) trimestre, se presentó una (1) denuncia la cual fue tratada conforme a las políticas y procedimientos establecidos por esta entidad.

Es importante destacar que la denuncia ha sido debidamente atendida, y las acciones correspondientes ya están en marcha, siempre dentro del marco de la normativa vigente.

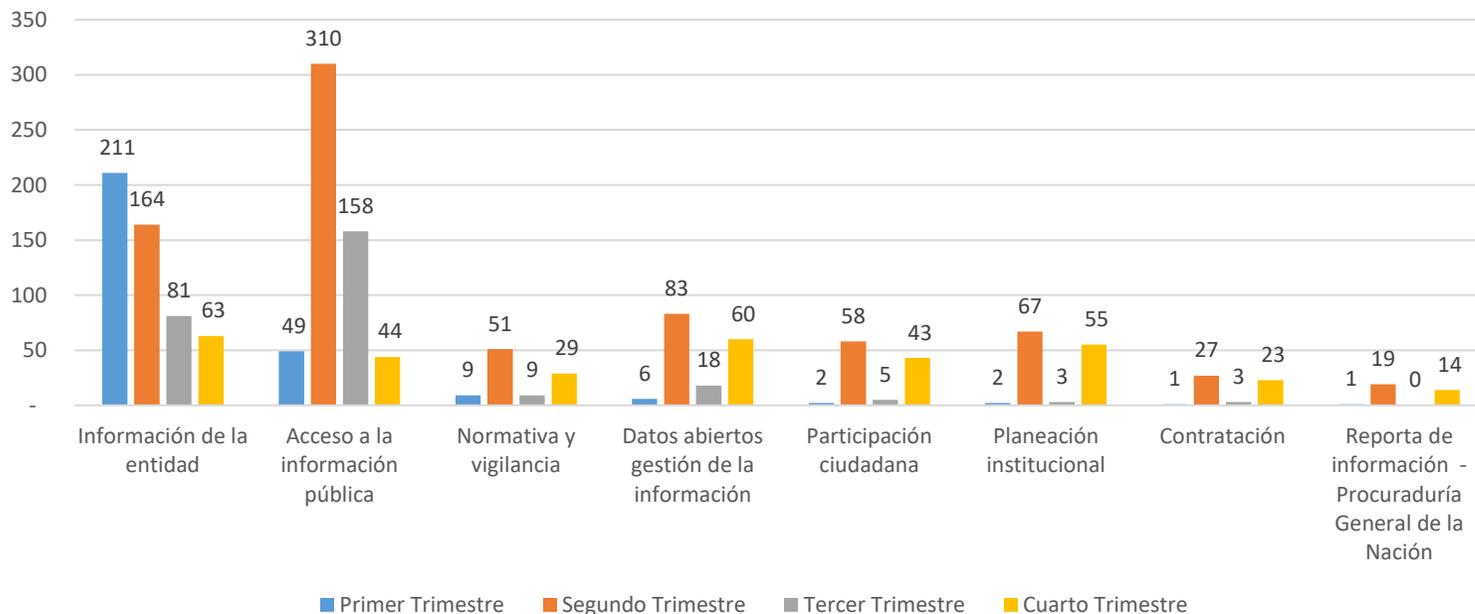


Top 10 de tipificaciones



La tipificación más recurrente es 'desembolsos', con un total de 69,094 casos registrados. Este tipo de caso presenta un promedio de 2.54 días de respuesta. De igual forma se evidencia que el promedio de respuesta más alto es de la tipificación "servicio al usuario" (2,81 días), es importante precisar que encuentran en los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Motivo de las solicitudes recibidas

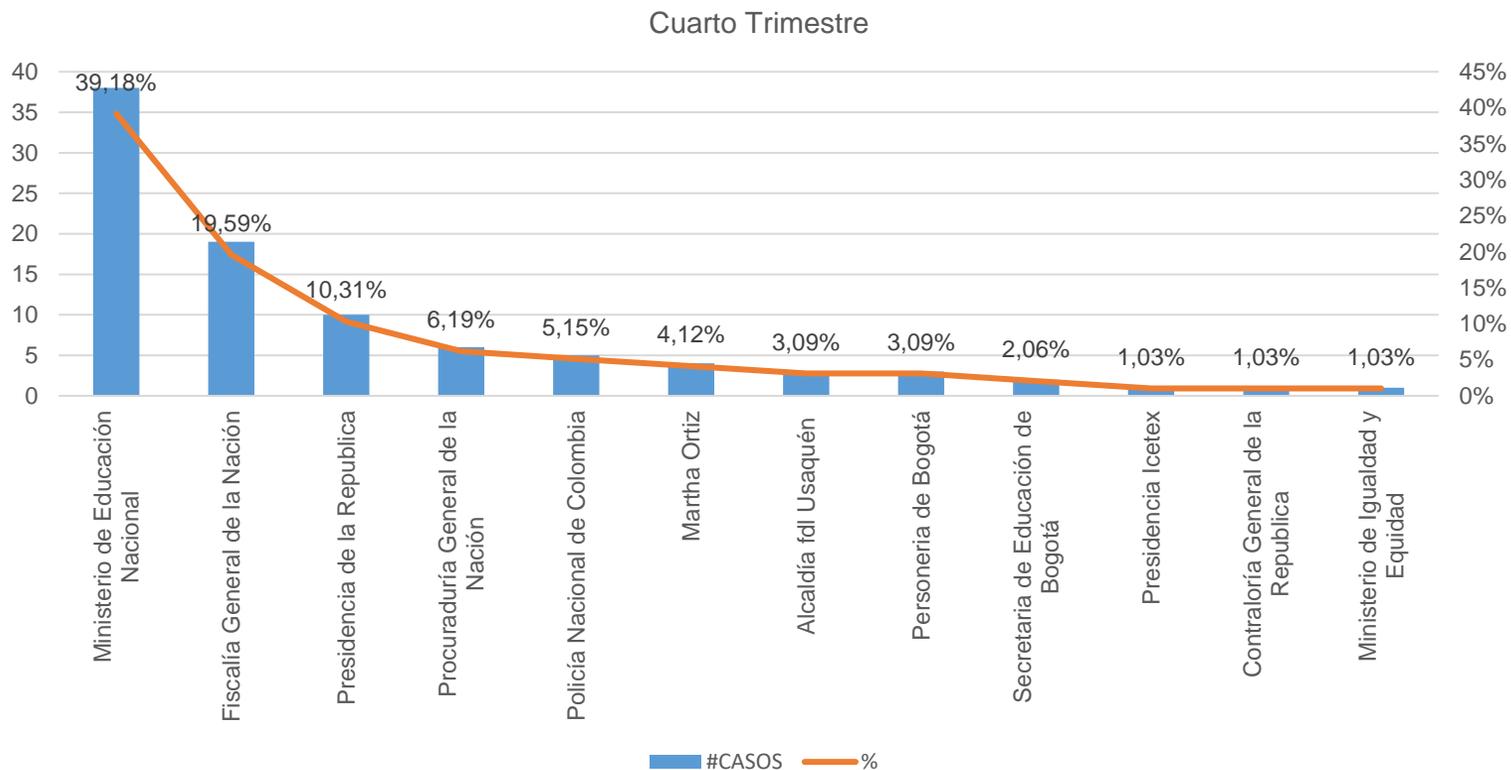


Para el cuarto Trimestre se observa que las subtipificaciones más frecuentes fueron: Información de la entidad con el 19,03% y Datos abiertos gestión de la información con el 18,12%.

Información de la entidad: Tipología por la cual los ciudadanos solicitan información acerca del portafolio de servicios, así como acompañamientos a ferias estudiantiles.

Datos abiertos gestión de la información: todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos"

Traslados por competencia



En el análisis de los traslados por competencia, se observa que el 39.18% de los casos corresponden a traslados al Ministerio de Educación Nacional.

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

Cuarto Trimestre	
Tipificación	# Casos
Información General	26
Información de la Obligación	23
Petición no clara	5

Tiempo promedio de respuesta en días

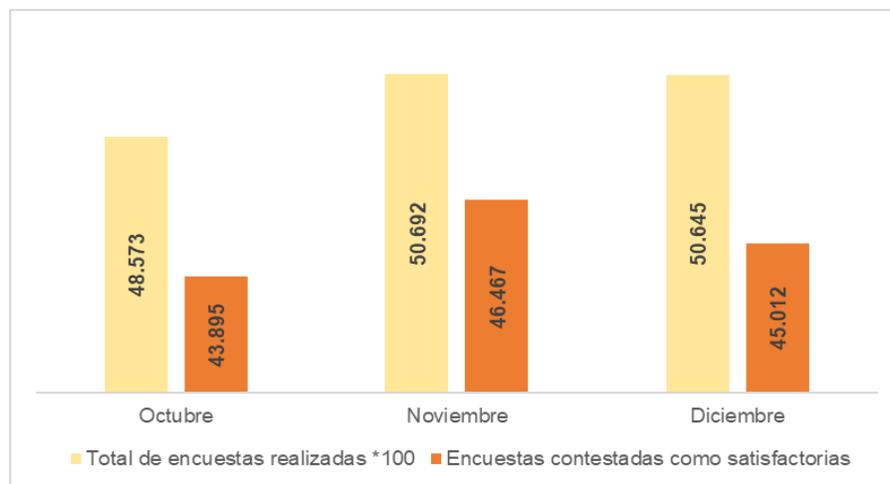
1,94
Promedio días

Durante el cuarto trimestre 2024, el promedio de los tiempos de respuesta fue de 1,94 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 VI
Trimestre

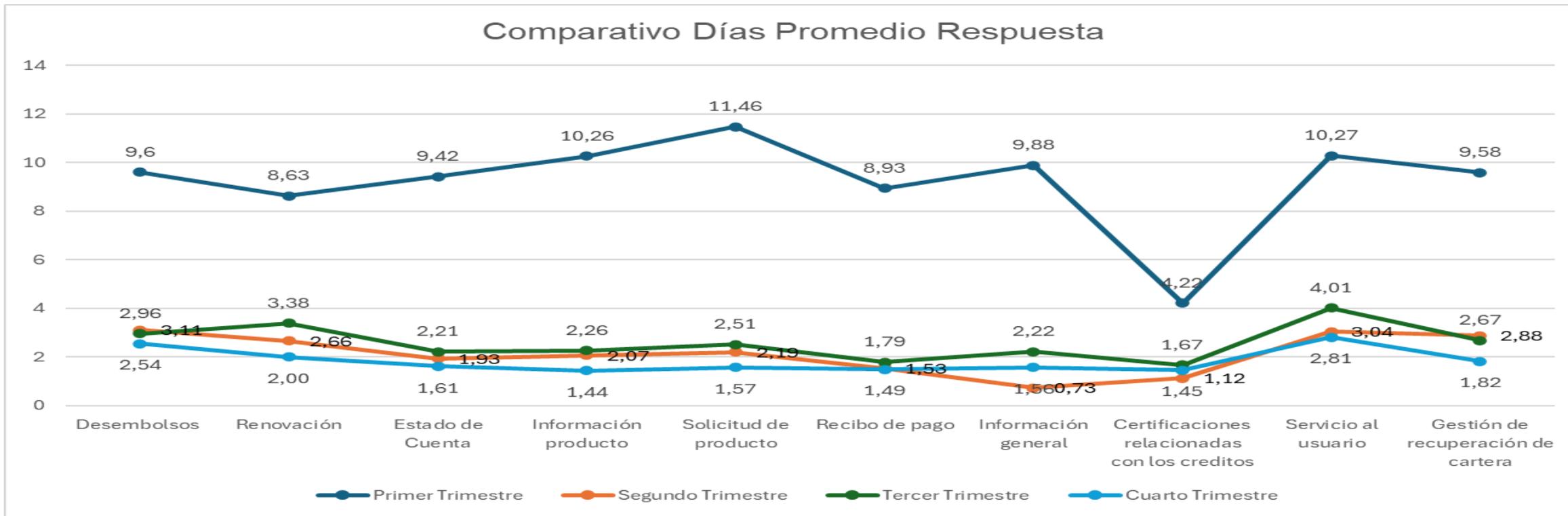
Comparativo Tiempo promedio de respuesta en días

9,77 Promedio días, Trimestre I

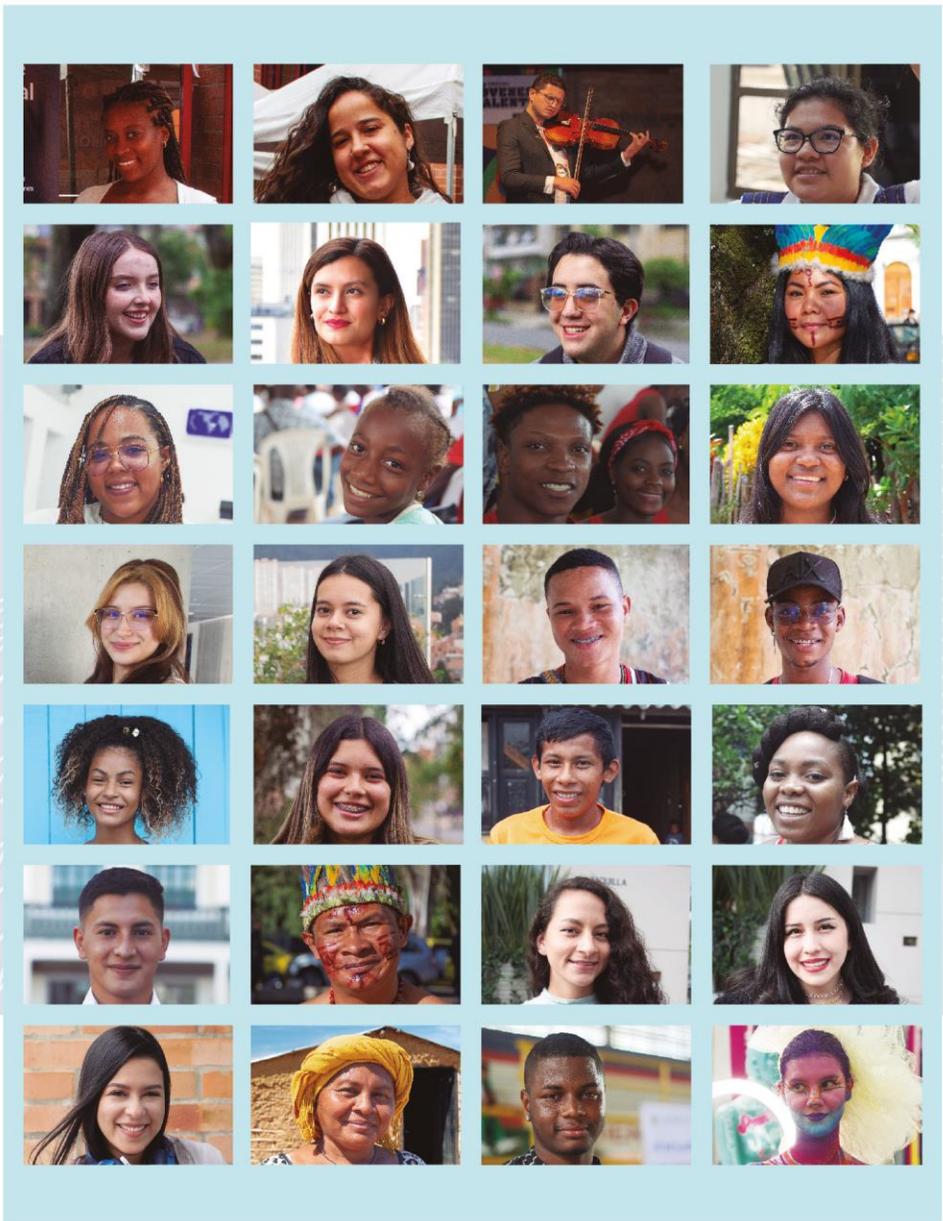
2,28 Promedio días, Trimestre II

2,82 Promedio días, Trimestre III

1,94 Promedio días, Trimestre IV



El cuarto trimestre, muestra el mejor promedio de tiempos de respuesta, las tipologías de 'Servicio al Usuario' y 'Desembolsos' las que experimentaron el mayor promedio, alcanzando 2,81 y 2,54, respectivamente.



GRACIAS

ICETEX 2024 | Todos los derechos reservados