

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

## I 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 - PQRSD recibidas y atendidas por la entidad, a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo 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 primer 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 y tipificación.





## 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).

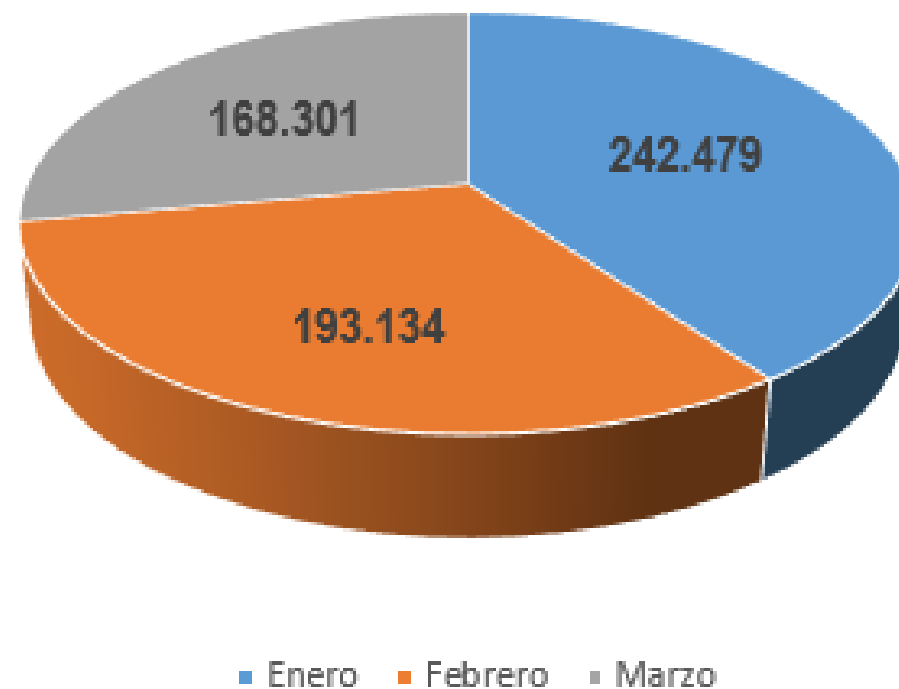
**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. (Deberán ser atendidas dentro de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

Primer Trimestre 2020

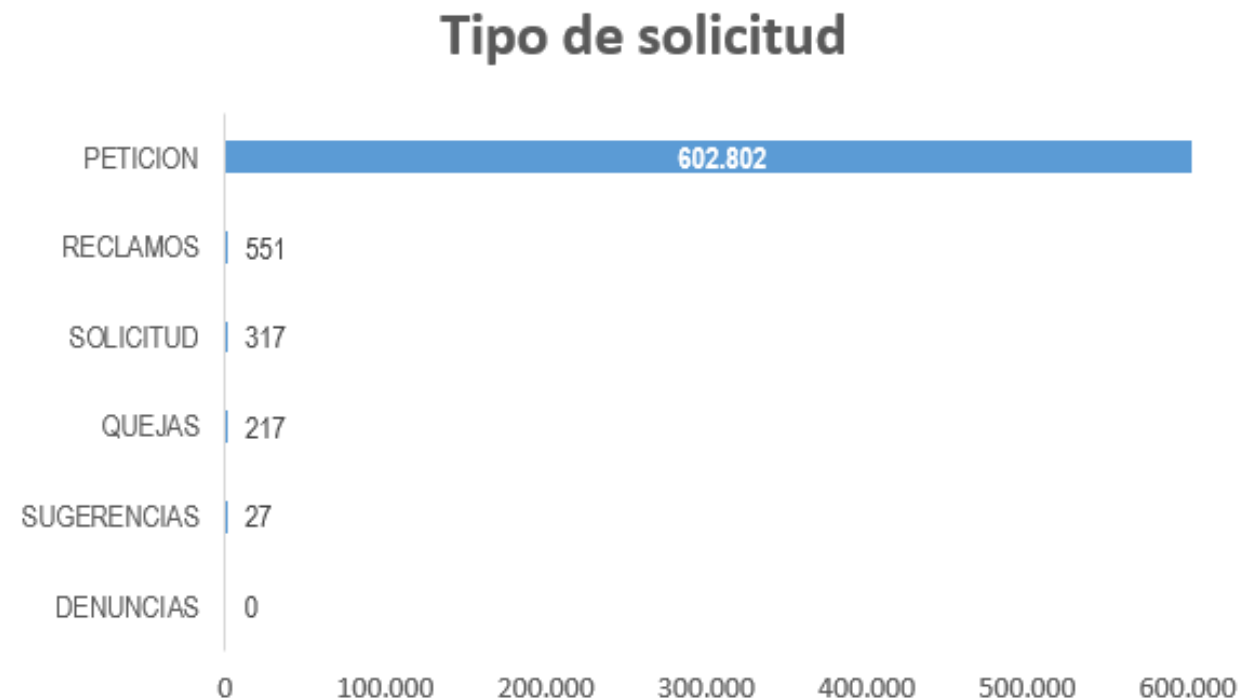


Para el primer trimestre del año 2020, se recibieron un total de **603.914 PQRS'D**, en el mes de enero **242.479**, Febrero **193.134** y Marzo con **168.301** solicitudes. Según los canales de atención dispuestos por la entidad se radico el **52%** de las solicitudes a través del Canal Online, el **30%** a través del Canal Telefónico y el **18%** a través de Los Centros de Experiencia Presencial CEP.



## COMPORTAMIENTO POR MODALIDAD DE SOLICITUD

Modalidad	Cantidad
PETICION	<b>602.802</b>
RECLAMOS	<b>551</b>
SOLICITUD	<b>317</b>
QUEJAS	<b>217</b>
SUGERENCIAS	<b>27</b>
DENUNCIAS	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>603.914</b>



El mayor porcentaje de las solicitudes presentadas en este trimestre corresponden a la modalidad de peticiones con **602,802**, seguido por **551** reclamos, **317** solicitudes, **217** quejas, **27** sugerencias y no se presentó ninguna denuncia. Respecto a los traslados por competencia, se realizaron **73** a cargo de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, para los procesos correspondientes a; Aplicación de la Condonación. No se presentaron solicitudes de información pública, a través de los canales de atención y el área de gestión documental de la entidad.



# TIPIFICACIÓN PQRS'D



Las tipificaciones con mayor porcentaje de participación se concentró en solicitudes por Estado de cuenta y extractos con **86.366** casos (**14,3%**), Giros con **47.875** casos (**7,9%**), Cambios en el plan de pagos **42.312** casos (**7%**), Diligenciamiento de formulario **29.057** (**4,8%**) y consultas de como Solicitar un producto **27.366** casos (**4,5%**).

