

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS'D)

IV Trimestre 2019



La educación  
es de todos

Mineducación

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 octubre y el 31 de diciembre de la vigencia 2019, 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 cuarto trimestre del año 2019 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 presentadas, discriminadas por modalidad de solicitud, canal y tipificación.



**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).

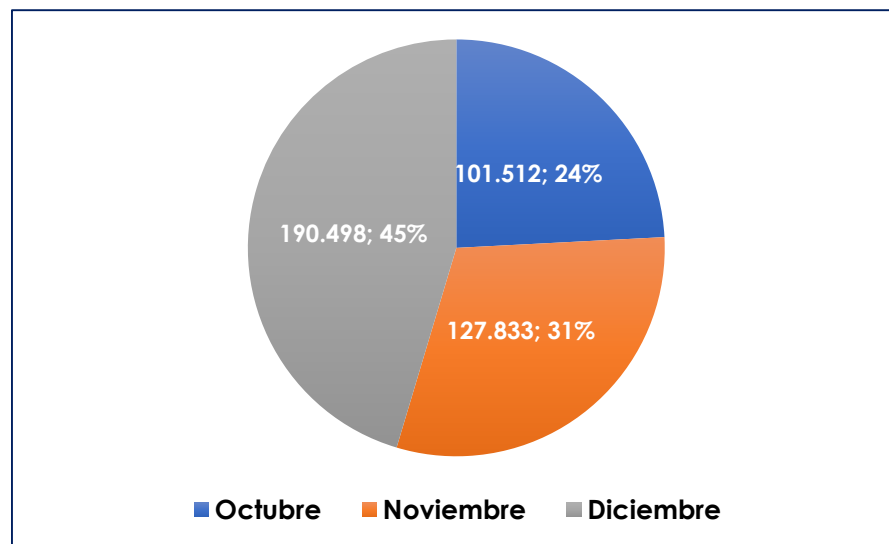
**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar o incidir un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) 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).

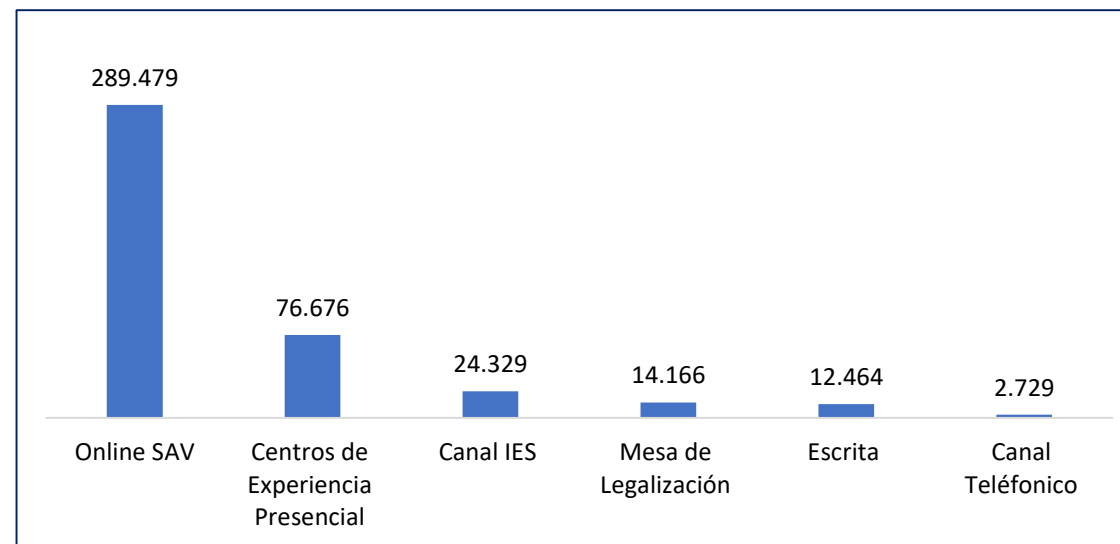
**Información Pública:** Solicitud de acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.



## VOLUMEN POR MES DE RADICACIÓN



## VOLUMEN POR CANAL DE ATENCIÓN



Para el cuarto trimestre del año 2019, se presentaron un total de **419.843 PQRS**, el canal de atención más utilizado para la radicación de solicitudes fue el canal Sistema de Atención Virtual con un **69%**, Centros de Experiencia Presencial con un **18%**, seguido del canal IES con un **6%**.

MODALIDAD	VOLUMEN
Petición	411.937
Solicitud	6.890
Quejas y Reclamos	988
Sugerencias	28
<b>TOTAL</b>	<b>419.843</b>

Para el cuarto trimestre del año 2019, el 99% de las solicitudes presentadas se sitúa en la modalidad de peticiones, seguidamente de reclamos, sugerencias y quejas.

Para este periodo no se presentaron, denuncias a través del formulario de los canales de atención dispuestos por la entidad para la radicación de las mismas.

Se presentan un total de 167 **traslados por competencia**, realizados por la Vicepresidencia de Fondos en Administración, para los procesos correspondientes a; Aplicación de la Condonación y procesos de giro.

Para el ultimo trimestre del año no se presentaron **solicitudes de información pública**, a través de los canales de atención y el área de gestión documental de la entidad.



Para el cuarto trimestre del año, las principales tipificaciones se concentraron en: **15%** estado de cuenta y extractos, **7%** como solicitar un producto, **6%** giros, **5%** cambios de estado.

Del total de las PQRS'D recibidas en la entidad, el **90%** de las solicitudes fueron respondidas en primer contacto y el **10%** surtieron un proceso de escalamiento a las áreas misionales de la entidad.

