



Educación

Informe de:

Peticiones **Q**uejas **R**eclamos **S**ugerencias **D**enuncias



Primer Trimestre 2023

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).



- **Felicitación:** Manifestación de satisfacción por el servicio prestado por la entidad o sus funcionarios.



- **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.

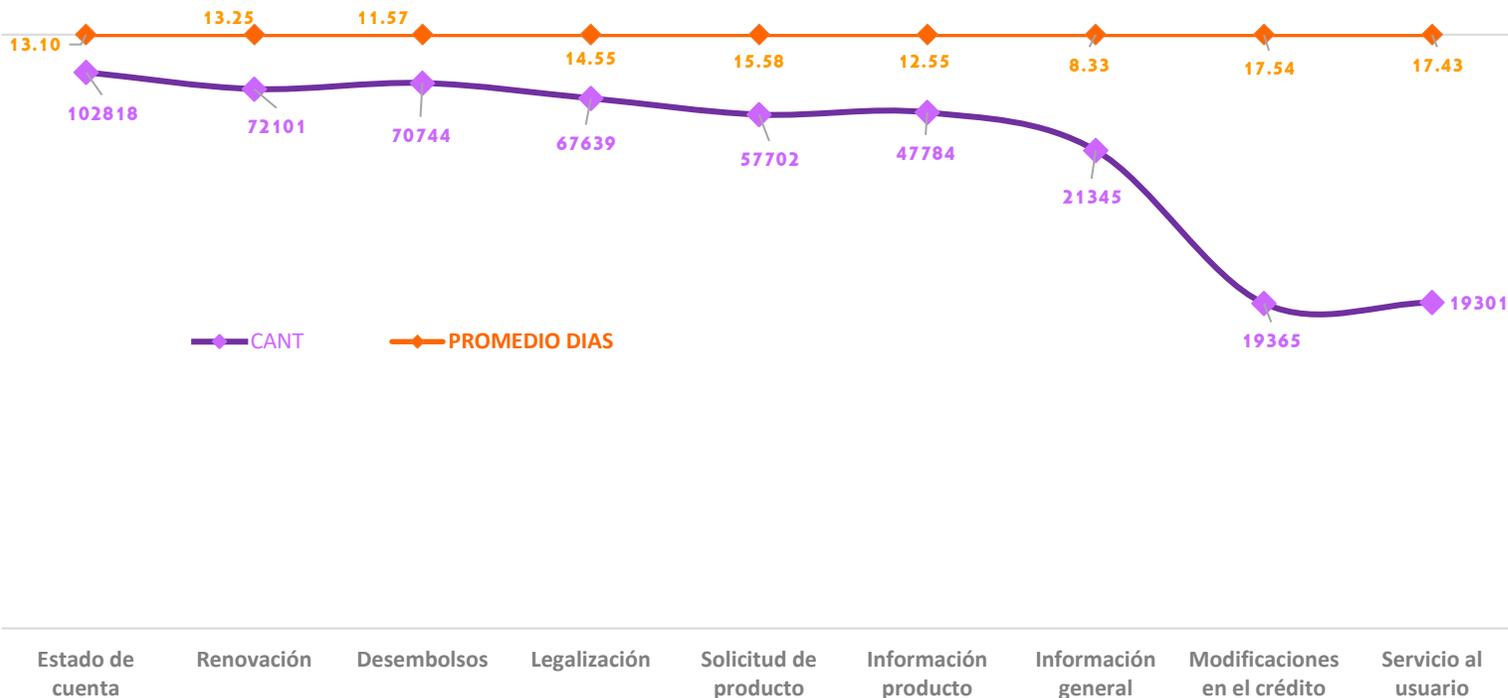
No. de Solicitudes Recibidas



Fuente: BI Gobierno de Datos OCM

- Para el primer trimestre del año 2023 se recibieron un total de 596.060 solicitudes, con una participación del 99,93% que corresponde a peticiones.
- En el periodo del 1 de enero al 31 de marzo se recibieron 596.499 PQRS, del cual el 35.5% se recibieron a través del canal telefónico.
- El 40% de las felicitaciones se recibieron a través del canal de Redes Sociales, del cual el 60% de las felicitaciones recibidas en este periodo se generaron en el mes de marzo.

Motivo de las Solicitudes Recibidas & Tiempo de Respuesta en días



Fuente: BI Gobierno de Datos OCM

De las 16 tipologías de solicitudes realizadas durante el primer trimestre del 2023, se identificó que el 18,32% corresponde a las solicitudes de estado de cuenta, seguido por un 12,85% por información de renovación y la tercera solicitud con un 12,61% correspondió a la información de desembolsos.

Las respuestas se brindaron en promedio general de 14,24 días, dando cumplimiento a las mismas dentro de los términos establecidos.

El 79% de los reclamos generados en este trimestre corresponde a la tipología de la aplicación del recaudo.

Solicitudes de información pública:

Durante el presente periodo se presentaron 158 solicitudes de información pública, el 52,3% de estas solicitudes se presentaron en el mes de marzo.



Mes	Solicitudes Información Pública
Enero	41
Febrero	33
Marzo	84
Total	158

Fuente: BI Gobierno de Datos OCM



SOL INFORM PUBLICA	Recuento de CASO
Acceso a la información pública	113
Información de la Entidad	29
Datos abiertos gestión de la información	7
Contratación	3
Giro pendiente por realizar matricula	2
Normativa y Vigilancia	2
Participación Ciudadana	1
Víctima falsedad personal – Suplantación	1
Total	158

*No se presentaron solicitudes a las cuales se les haya **negado el acceso** a la información **ni traslados por competencia** a otras entidades a través de los canales de atención y el área de gestión documental de la entidad.

GRACIAS

ICETEX 2023 | Todos los derechos reservados

