



Educación

Informe de:

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



Segundo 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).

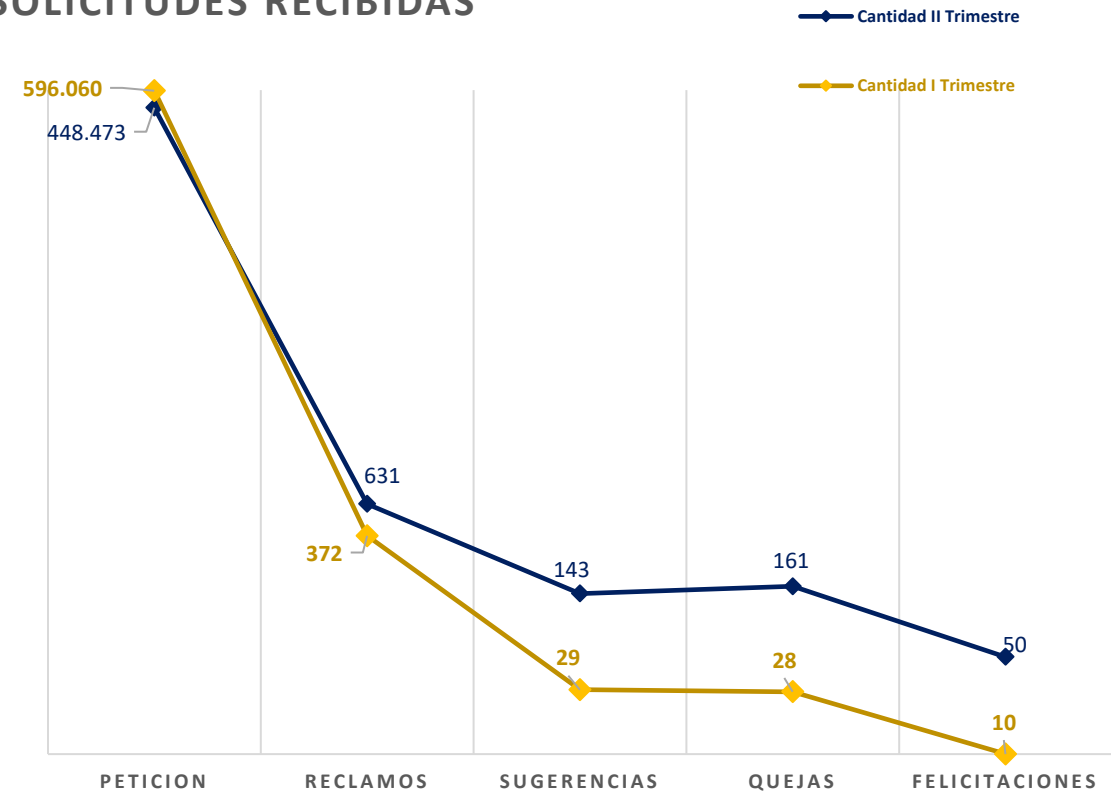
Glosario

-  **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 a un funcionario público, 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

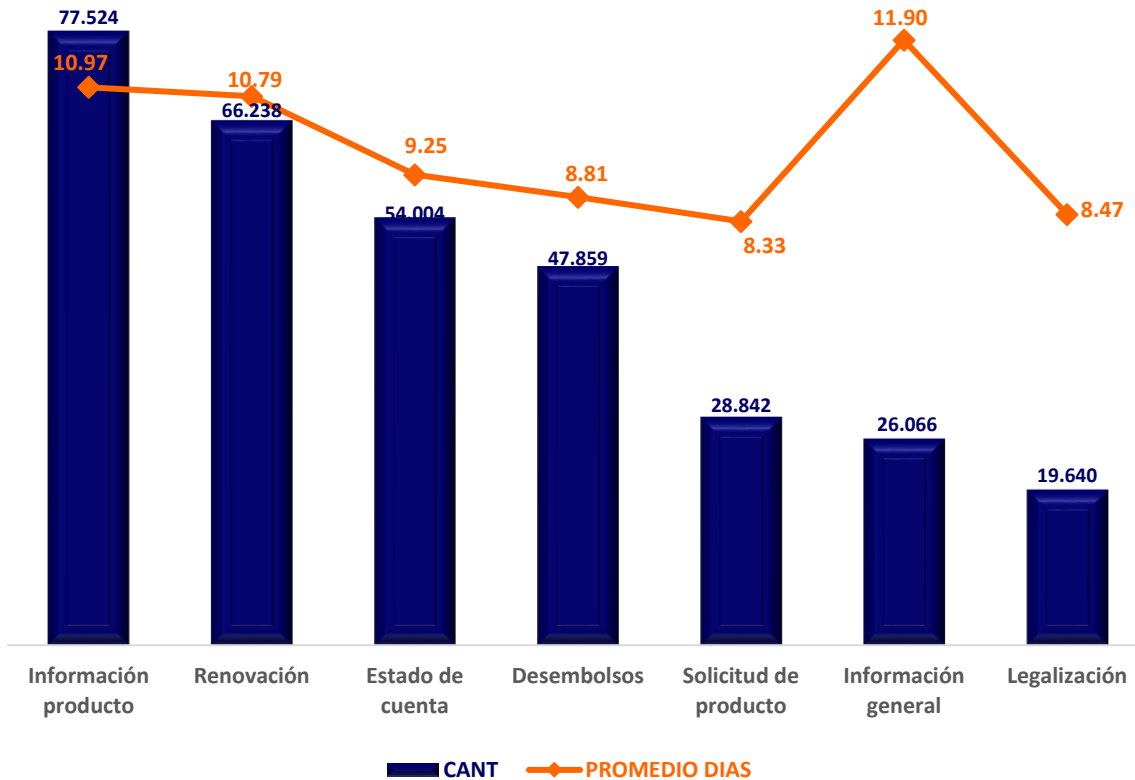
- » En el segundo trimestre del año 2023 se recibieron un total de **448.473** solicitudes, con una participación del 99,78% que corresponde a peticiones.
- » Para este periodo se evidencia un aumento de 40 felicitaciones en comparación al I trimestre.
- » El 68% de las felicitaciones se recibieron a través del canal digital, el 56% de las felicitaciones recibidas en este periodo se generaron en el mes de abril.

SOLICITUDES RECIBIDAS



Fuente: BI Gobierno de Datos OCM

Motivo de las Solicitudes Recibidas & Tiempo de Respuesta en días



Fuente: BI Gobierno de Datos OCM

- Para el segundo trimestre, de acuerdo con el top de las 15 solicitudes efectuadas en la entidad, el pareto se distribuye de la siguiente manera: se cuenta con un 18,14% de participación en las solicitudes de información de producto, esto a raíz del inicio de la segunda convocatoria de créditos en la entidad, seguido de las solicitudes de renovación con un 16,10% y en tercer lugar estado de cuenta con un 13,12%.
- Para el segundo trimestre de la vigencia en curso, se cuenta con una mejora significativa de 4,6 días en los tiempos de respuesta, la cual está en promedio de 9,56 días; en comparación al comportamiento durante el primer trimestre se contó con un tiempo 14,24 días.
- El 36% de los reclamos generados en este trimestre corresponde a la tipología de la aplicación del recaudo, generando una disminución del 63 reclamos por esta misma tipología en comparación del primer trimestre; el 77% de estas reclamaciones se recibieron a través del canal de ventana digital.

Solicitudes de información pública

Durante el periodo del presente informe se contó con **1858** solicitudes de información pública; el 93,10% de estas solicitudes se presentaron en el mes de mayo, el promedio de días de respuesta a estas solicitudes durante el segundo trimestre es de 7.09 días.



Mes	Solicitudes de Información Pública
Abril	178
Mayo	1564
Junio	116
Total	1858

Fuente: BI Gobierno de Datos OCM



SOL INFORM PUBLICA	Recuento de CASO
Normativa y Vigilancia	1723
Información de la Entidad	55
Acceso a la información pública	46
Datos abiertos gestión de la información	15
Contratación	13
Participación Ciudadana	5
Planeación Institucional	1
Total	1858

*No se presentaron solicitudes a las cuales se les haya **negado el acceso** a la información **ni trasladados 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

