



Educación

Informe de:

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



Tercer 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).

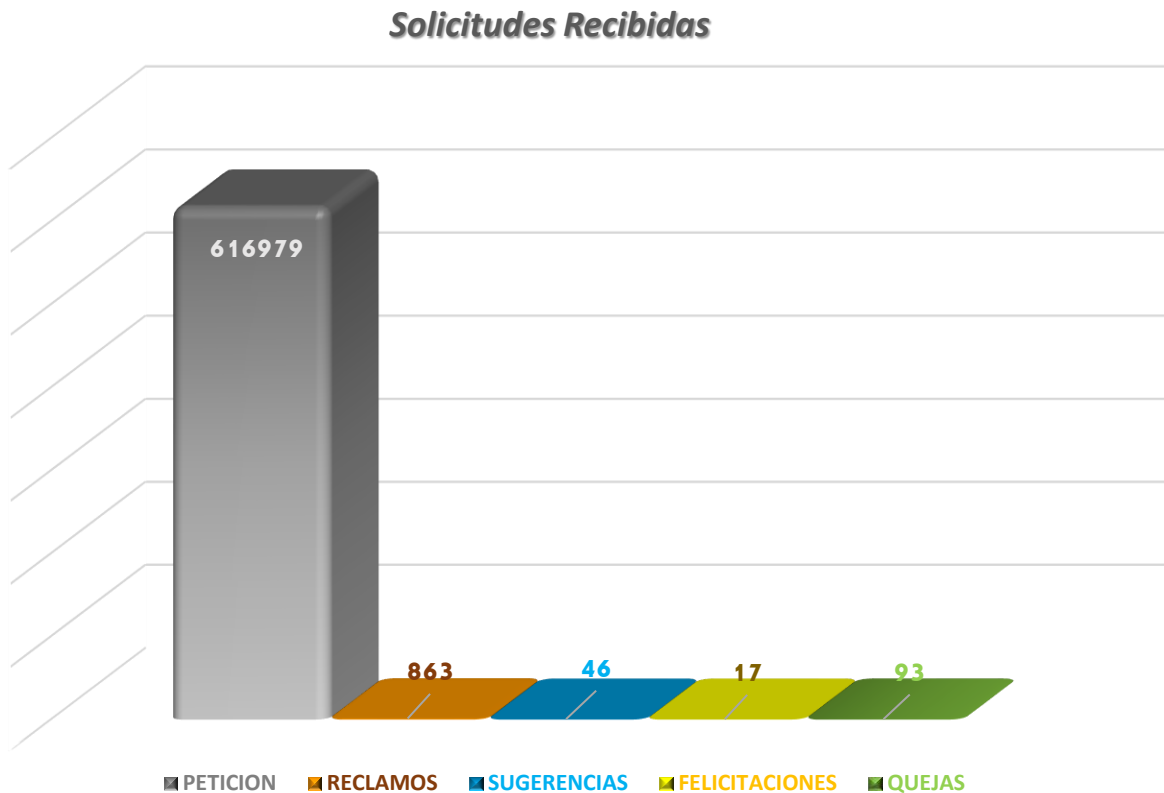


- **Felicitación:** Manifestación de satisfacción por el servicio prestado por la entidad o sus funcionarios.



- **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.

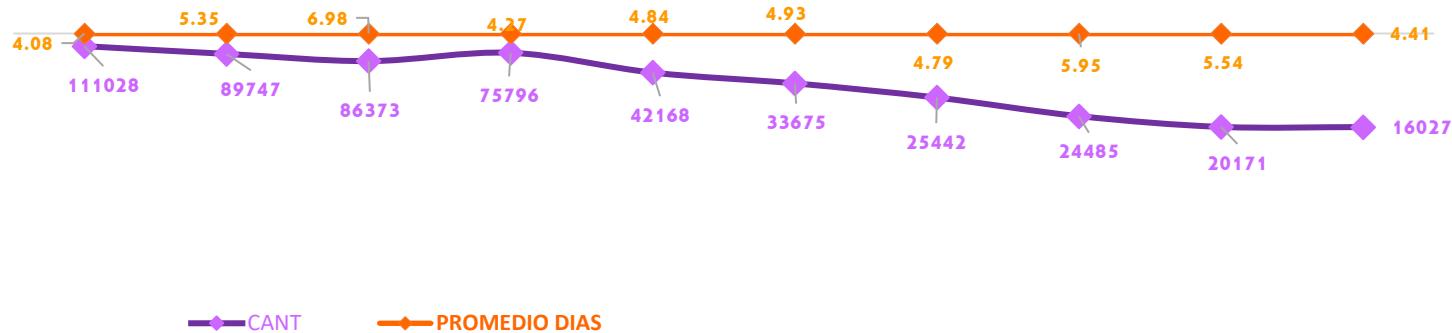
No. de Solicitudes Recibidas



Fuente: BI Gobierno de Datos OCM

- Para el tercer trimestre del año 2023 se recibieron un total de 617.981 solicitudes, con una participación del 99,84% que corresponde a peticiones.
- El 45% de las PQRS se recibieron a través del canal telefónico, seguido del canal online con un 15% y en tercer lugar los Centros de experiencia Presencial (CEP) recibieron el 12% del tercer trimestre.
- El 32% de los reclamos generados en este trimestre corresponde a la tipología de la aplicación del recaudo, si bien es una tipología constante en los reclamos generados por los usuarios, pero va generando una disminución.

Motivo de las Solicitudes Recibidas & Tiempo de Respuesta en días



De las 10 tipologías de mayor solicitud realizadas durante el tercer trimestre del 2023, se identificó que el 19,41% corresponde a las solicitudes de información producto, seguido por un 15,69% por información de desembolsos y la tercera solicitud con un 15,10% correspondió a la información de renovaciones.

Para este trimestre se evidencia una mejora en los días de respuesta, teniendo un promedio de 5,06 días del 1 de julio al 30 de septiembre; en el mes de agosto se recibió la mayor cantidad de solicitudes del trimestre con un 43,47% de participación.

Información producto Desembolsos Renovación Estado de cuenta Legalización Solicitud de producto No contacto con el Usuario Modificaciones en el crédito Servicio al usuario Información general

Fuente: BI Gobierno de Datos OCM

Solicitudes de información pública:

Durante el presente periodo se presentaron 3.284 solicitudes de información pública, el 73,8% de estas solicitudes se presentaron en el mes de agosto.



Mes	Solicitudes Información Pública
Julio	68
Agosto	2423
Septiembre	793
Total	3.284

Fuente: BI Gobierno de Datos OCM



SOL INFORM PUBLICA	Recuento de CASO
Normativa y Vigilancia	2786
Información de la Entidad	161
Acceso a la información pública	160
Reporte de información - Procuraduría General de la Nación	109
Datos abiertos gestión de la información	37
Jóvenes Talentos	11
Contratación	8
Participación Ciudadana	5
Información producto Créditos propios	2
Pago no aplicado	2
Planeación Institucional	2
Cambio de IES	1
Total	3284

*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

