



Educación

Informe de:

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



Cuarto 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).

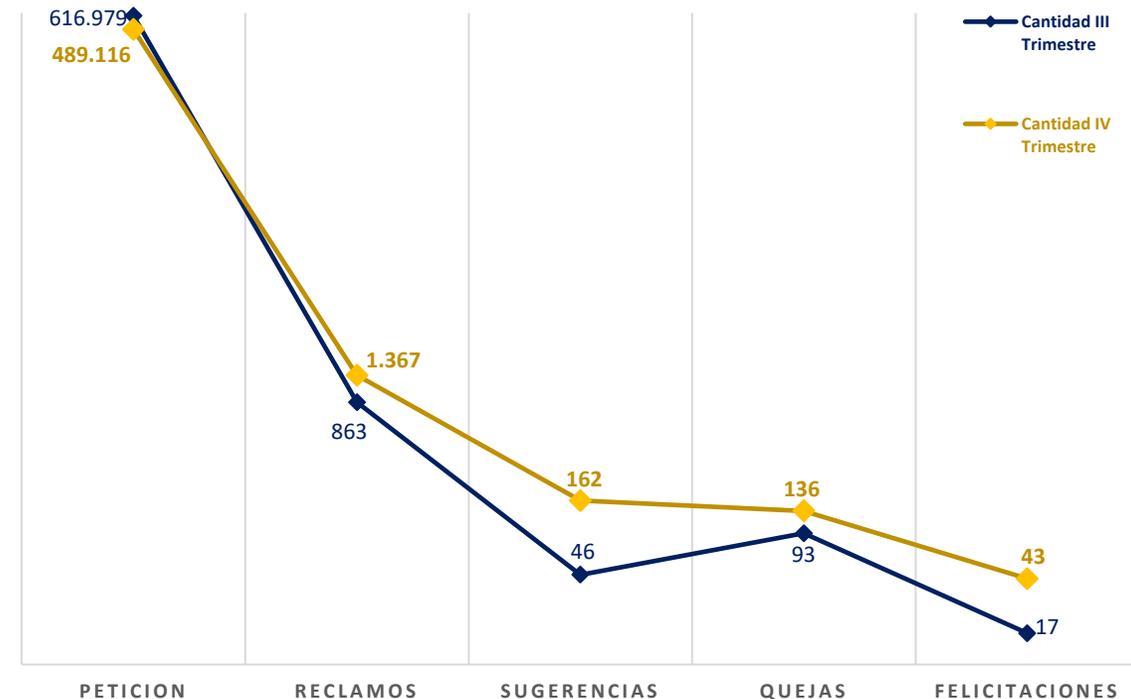
Glosario

-  **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

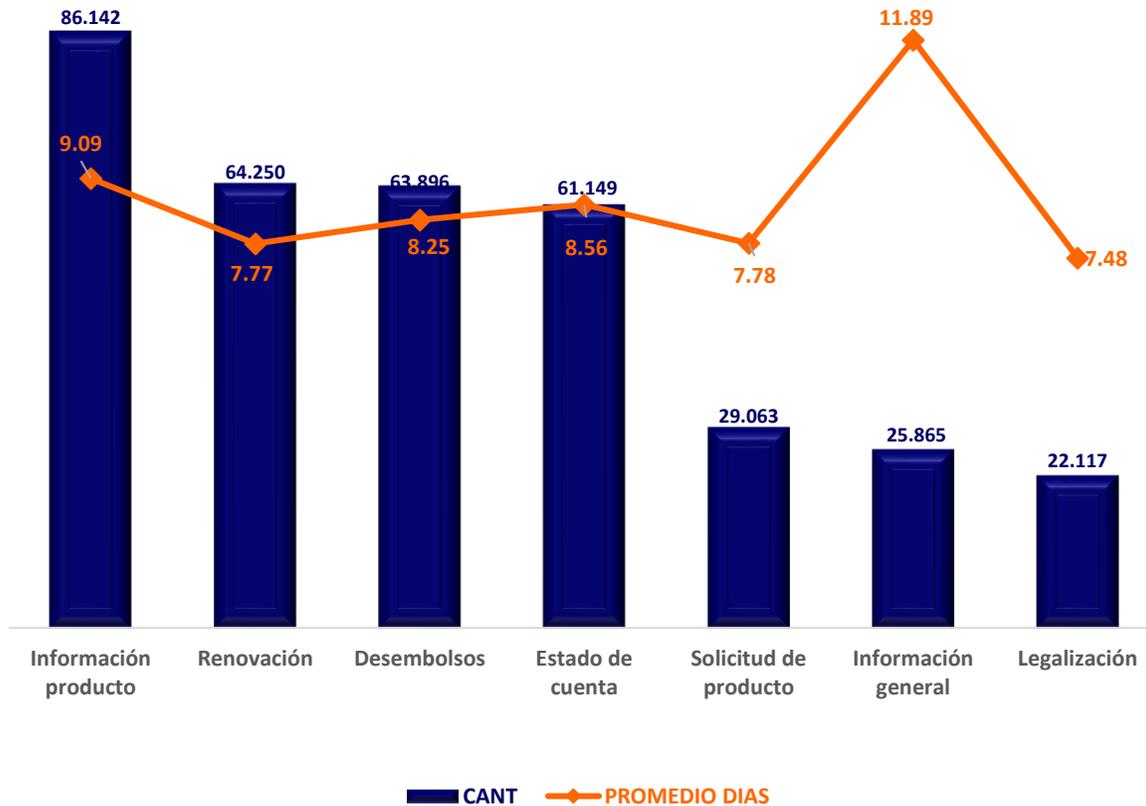
- En el cuarto trimestre del año 2023 se recibieron un total de **490.824** solicitudes, con una participación del 99,65% que corresponde a peticiones.
- El 56% de las felicitaciones se recibieron a través del canal digital, de las cuales el 53% de las felicitaciones recibidas en este periodo se generaron en el mes de diciembre.
- El 67% de las reclamaciones se recibieron a través del canal telefónico.
- Se presenta una significativa reducción de 127.174 peticiones, en comparación del tercer trimestre.

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 cuarto trimestre, de acuerdo con el top de las 11 solicitudes efectuadas en la entidad, el pareto se distribuye de la siguiente manera: se cuenta con un 20,51% de participación en las solicitudes de información de producto, esto a raíz del inicio de la primera convocatoria de créditos en la entidad para la vigencia 2024, seguido de las solicitudes de renovación con un 15,30% y en tercer lugar desembolsos con un 15,21%.
- Durante este trimestre, en promedio se dio respuesta a las solicitudes en 8,53 días.
- El 83% de los reclamos generados en este trimestre corresponde a la tipología de la aplicación de desembolsos, los cuales han tenido un tiempo de respuesta en promedio de 8,25 días.

Solicitudes de información pública

Durante el periodo del presente informe se contó con **960** solicitudes de información pública; el 62,60% de estas solicitudes se presentaron en el mes de octubre, el promedio de días de respuesta a estas solicitudes fue de 7,06 días.



Mes	Solicitudes de Información Pública
Octubre	601
Noviembre	81
Diciembre	278
Total	960

Fuente: BI Gobierno de Datos OCM



SOL INFORM PUBLICA	Recuento de CASO
Normativa y Vigilancia	504
Información de la Entidad	251
Acceso a la información pública	115
Datos abiertos gestión de la información	37
Reporte de información - Procuraduría General de la Nación	15
Contratación	13
Participación Ciudadana	13
Planeación Institucional	11

*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.

* Para este trimestre, la entidad atendió 470 Denuncias.

GRACIAS

ICETEX 2023 | Todos los derechos reservados

