



# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) IV Trimestre 2022**



# Presentación

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 - PQRS'D 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 2022, 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 2022 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 radicadas, discriminadas por tipo de solicitud, canal atención y tipificación por proceso de cada una de las solicitudes y el tiempo promedio de atención.



# 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

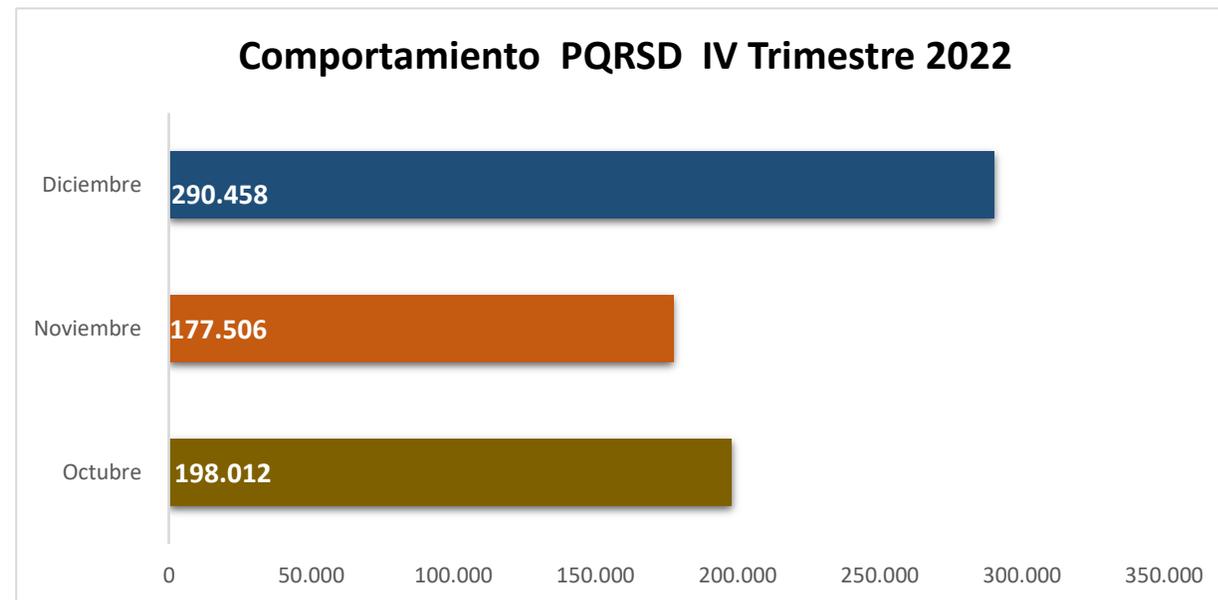
**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar o incidir un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15)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

**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.

# Comportamiento PQRSD

En el cuarto trimestre del año 2022, se recibieron un total de **665.976** transacciones correspondientes a PQRSD. En el mes de **Octubre 198.012** transacciones correspondiente a **29,74%**, en el mes de **noviembre 177.506** con el **26,65%** y el mes de **diciembre el 43,61%** con **290.458** transacciones. El mayor porcentaje de solicitudes que ingresaron a la entidad se recibieron a través del Canal Telefónico, que corresponde al **35%** del total de las transacciones, seguido del Canal Online (whatapss) con una participación del **13,76%** y el canal que recibió un menor volumen de transacciones fue Online SAV - con una participación del **0,07%**



CRM Cosmos Power BI

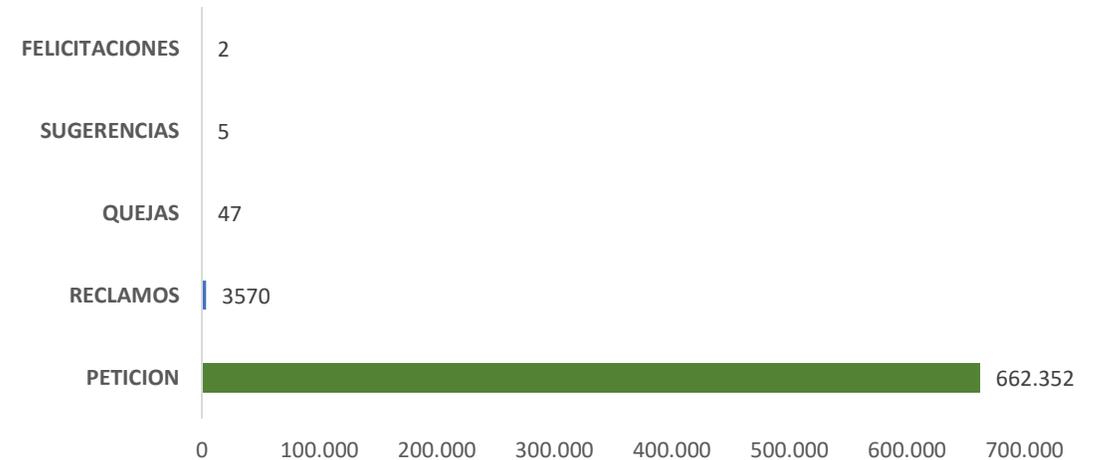


# Tipo de Solicitudes

**El mayor porcentaje de las solicitudes presentadas en este trimestre corresponde a peticiones con un 99,30%, con 662.352 transacciones, seguido de 3.570 reclamos, equivalentes al 0,05 %, 47 quejas, 5 sugerencias y 2 felicitaciones**

**Durante el presente periodo no se presentaron solicitudes de información pública, ni traslados por competencia a otras entidades a través de los canales de atención y el área de gestión documental de la Entidad.**

Tipo de Solicitudes - IV Trimestre 2022



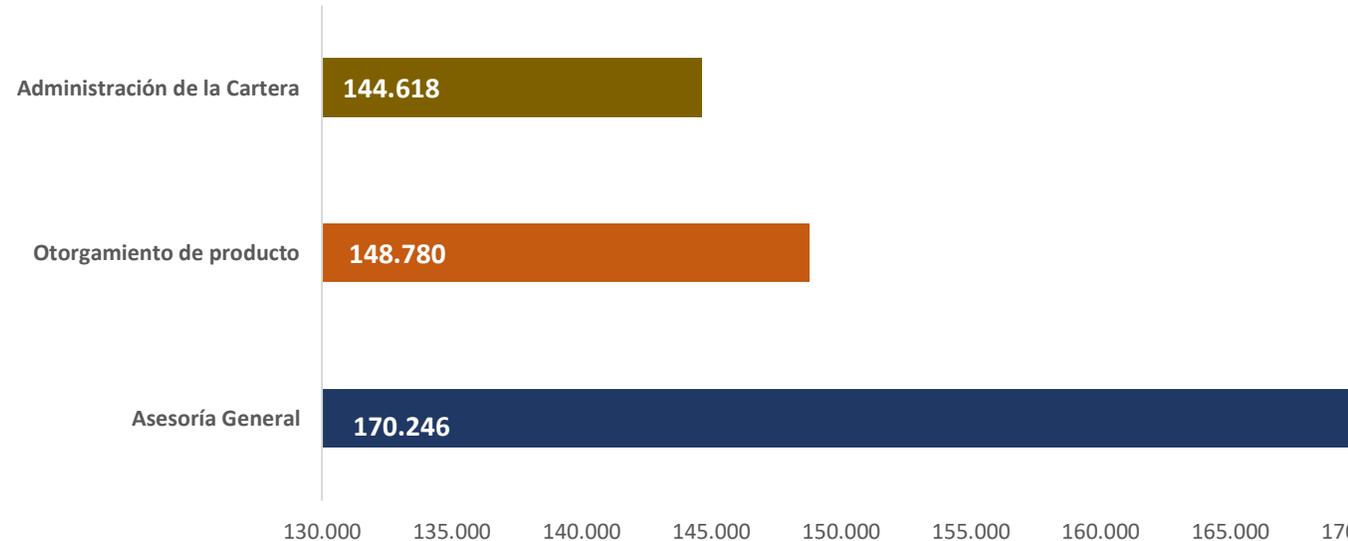
CRM Cosmos Power BI



# Tipificación por Proceso

Los procesos con mayor volumen de transacciones radicadas en este trimestre fueron los procesos relacionado con **Asesoría General** con **170.246** transacciones, que equivalen al **25,70%** del total de transacciones del trimestre, seguido del proceso de **Otorgamiento de producto** con **148.780** transacciones con una participación del **22,46%**, y como el tercer proceso que realizan transacciones nuestros beneficiarios esta **Administración de la cartera** con una participación del **21,83%** del total de las transacciones con una participación de **144.618** transacciones.

Tipificación Por Proceso - IV Trimestre 2022



CRM Cosmos Power BI

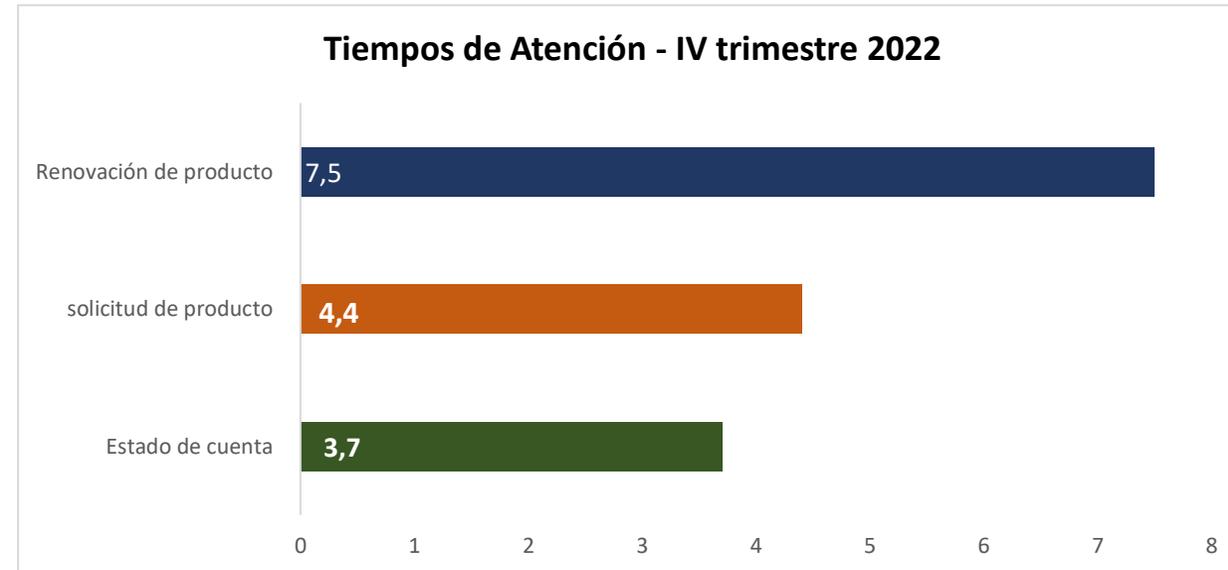


# Tiempos de Atención

Referente a la atención de las solicitudes se presentó el volumen mas alto, proceso de **Estado de cuenta** con un tiempo promedio de atención de **3,7** días, seguido del proceso de **solicitud de producto** con un tiempo de atención promedio de **4,4** días., seguido de **Renovación** con un promedio de **7,5** días .

Los tiempos mas altos de atención se encuentran en :

**Gestión de recuperación de cartera** con un promedio de **17,6** días , seguido de **Interrupción temporal de pagos (Congelamiento)** **14,4** días y **Refinanciación (1-90)** con **14** días





# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) IV Trimestre 2022**