



# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

I Trimestre 2021



La educación  
es de todos

Mineducación



## 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 enero y el 31 de marzo de la vigencia 2021, 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 primer trimestre del año 2021 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 modalidad de solicitud, canal Atención y tipificación de cada una de las solicitudes.



La educación  
es de todos

Mineducación



## 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).



La educación  
es de todos

Mineducación



## 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).

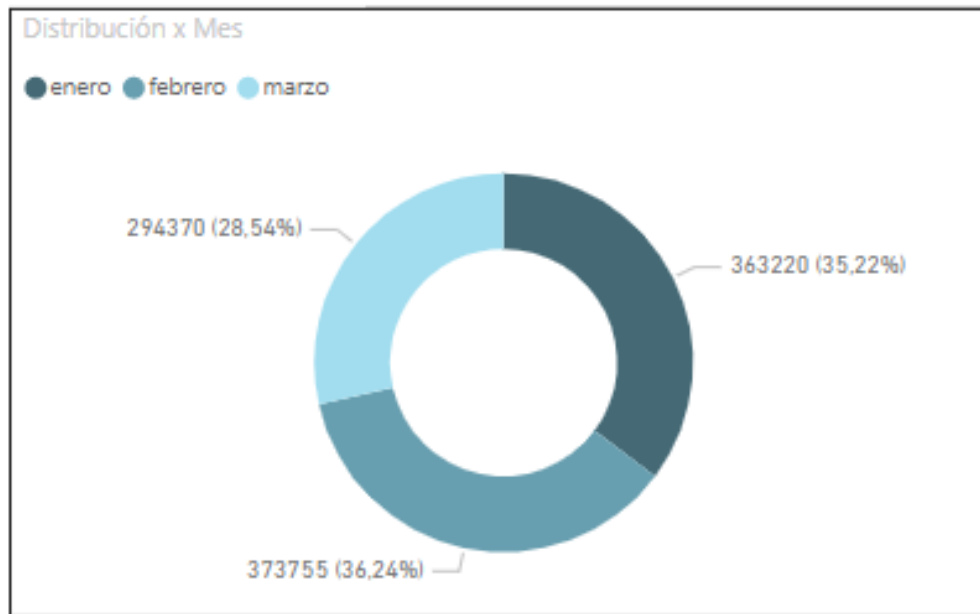
**Información Pública:** Solicitud de acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.



La educación  
es de todos

Mineducación

## Comportamiento PQRSD

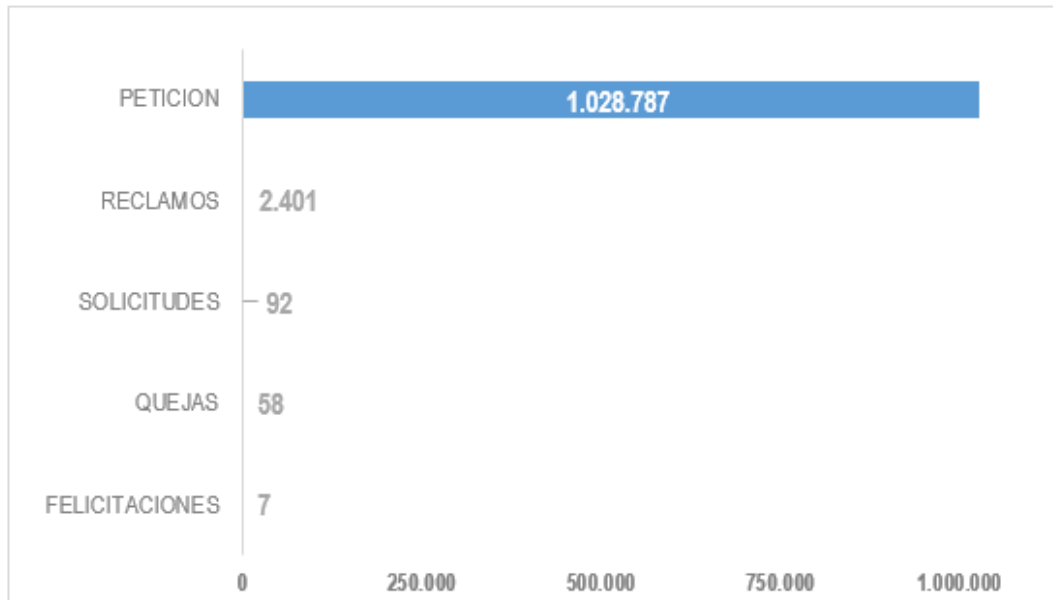


CRM Cosmos Power BI

En el primer trimestre del año 2021, se recibieron un total de **1'031.345 PQRSD**, en el mes de enero **363.220**, febrero **373.755** y marzo con **294.370**. El mayor porcentaje de solicitudes que ingresaron a la entidad se recibieron a través del Sistema de Atención Virtual equivalente al **57,74%** seguido del Canal Telefónico con una participación del **38,78%**, y solamente el **3,48%** a través de los Centros de Experiencia Presencial (CEP's). En este canal se mantiene un bajo volumen de ingreso o radicación de solicitudes debido a la emergencia Ambiental, económica y Social (COVID 19) decretada por el Gobierno Nacional y las condiciones de orden público en el territorio Nacional.



## Comportamiento por Tipo de Solicitud



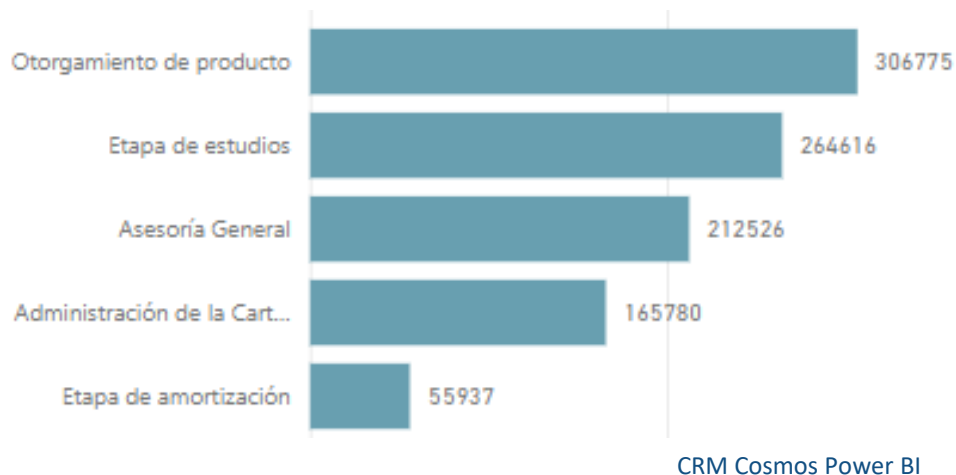
CRM Cosmos Power BI

El mayor porcentaje de las solicitudes presentadas en este trimestre corresponde a Peticiones con un **99,75%**, con **1'028.787**, transacciones, seguido de **2.401** reclamos, equivalentes al **0,23%**, **92** solicitudes, **58** quejas, **7** felicitaciones; no se radicaron sugerencias ni denuncias en este trimestre.

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.



## Tipificación por Proceso



Los procesos con mayor volumen de transacciones radicadas son solicitudes de Otorgamiento de Producto con **306.775** transacciones, seguido del proceso de Etapa de Estudios con **264.616** transacciones, posteriormente el proceso de Asesoría General con **212,526** transacciones, administración de la cartera con **165.780** transacciones y del proceso Etapa de Amortización registran **55.937** transacciones.