



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

III Trimestre 2020



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 julio y el 30 de septiembre de la vigencia 2020, 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 2020 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.





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).

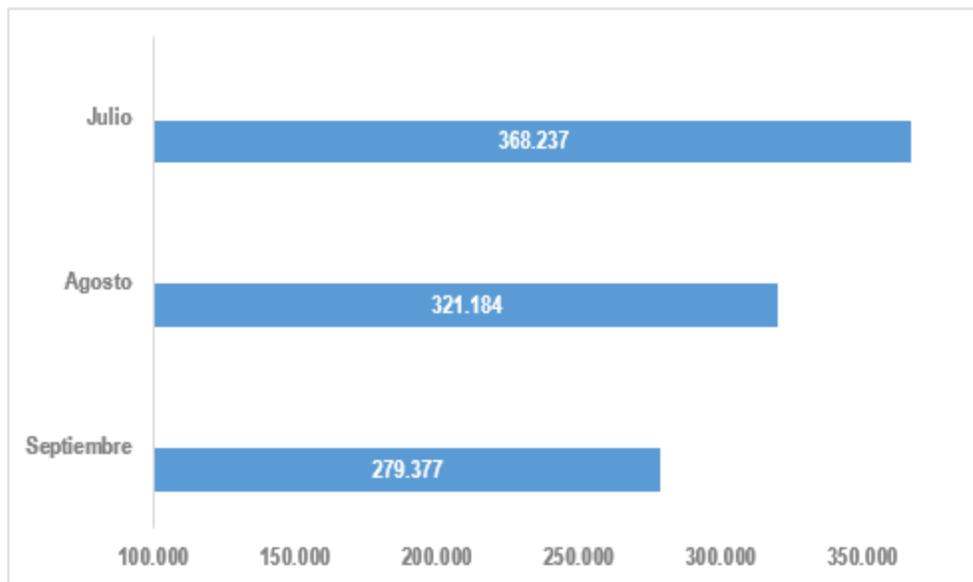
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. (Deberán ser atendidas dentro de los 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.





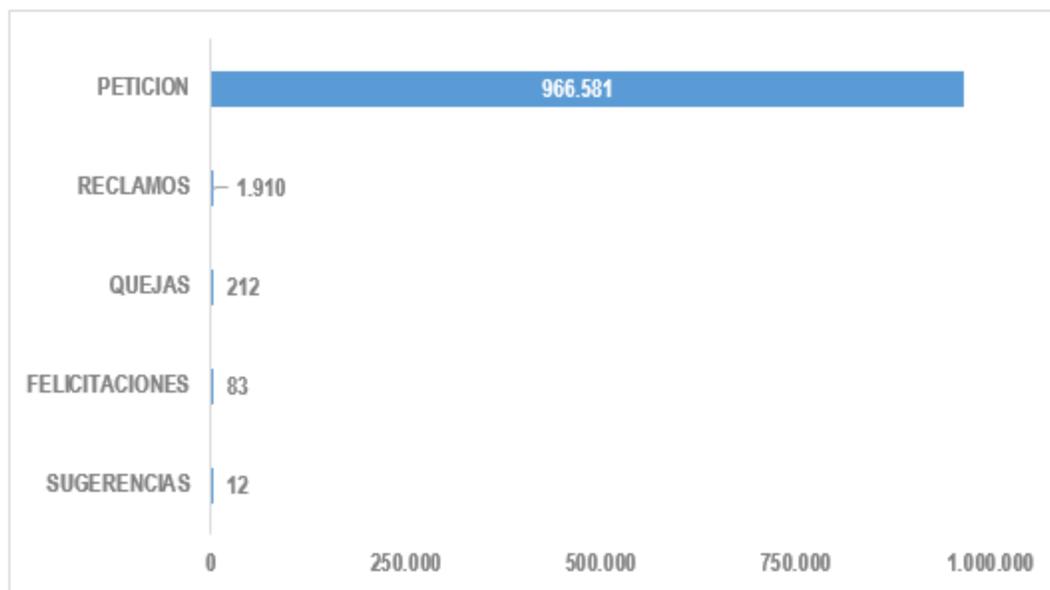
Comportamiento PQRSD



Para el tercer trimestre del año 2020, se recibieron un total de **968.798 PQRSD**, en el mes de julio **368.237**, agosto **321.184** y septiembre con **279.377**. Según los canales de atención dispuestos por la entidad ingresaron a través del canal telefónico el **49.05%** de las solicitudes, el **29,25%** a través del Sistema de Atención Virtual y solamente el **2.39%** a través de los Centros de Experiencia Presencial (CEP's). En este canal se evidencia una disminución considerable en el ingreso de solicitudes debido a la emergencia Ambiental, económica y Social (COVID 19) decretada por el Gobierno Nacional.



Comportamiento por Tipo de Solicitud

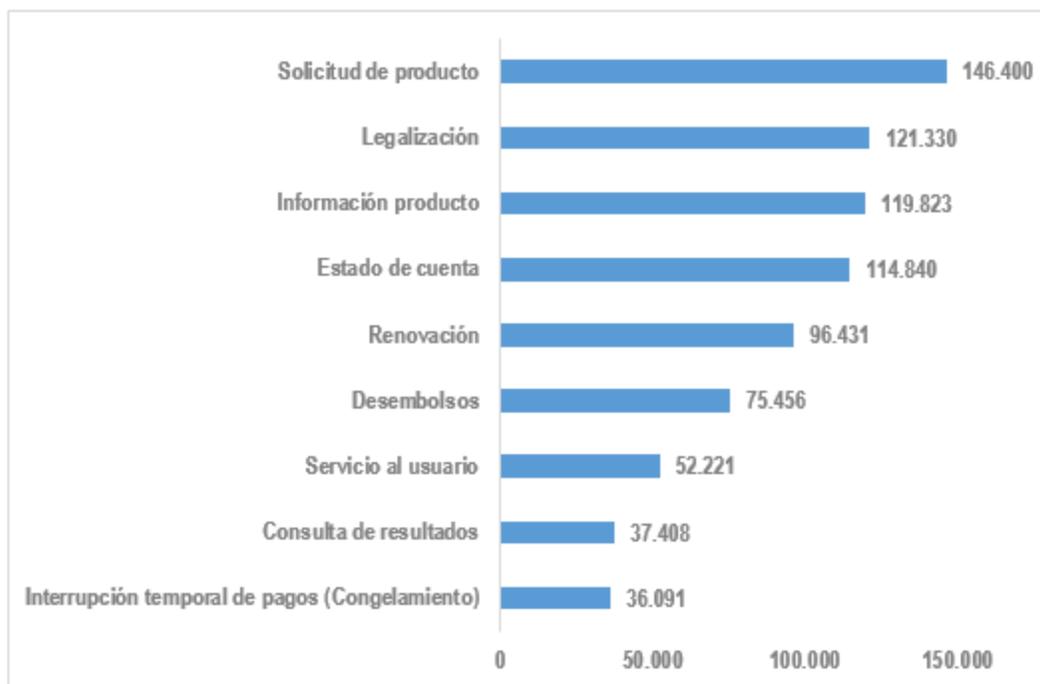


El mayor porcentaje de las solicitudes presentadas en este trimestre **99,77%**, corresponden Peticiones con **966.581**, transacciones, seguido de **1.910** reclamos, equivalentes al **0,2%**, **212** quejas, con un porcentaje del **0,02%**, **83** felicitaciones con un porcentaje del **0,01%**, **12** sugerencias con un porcentaje del **0,001%**, y no se radicaron denuncias.

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



Las tipificaciones con mayor porcentaje de participación se concentró en radicaciones realizadas por el proceso de solicitud de producto con **146.400** transacciones equivalentes al **15,1%**, seguido de legalización con **121.330** transacciones **12,5%**, información de producto con **119.823** transacciones **12,4%**, estado de cuenta con **114.840** transacciones, **11,9%**, renovación con **96.431** casos **10%**, desembolsos con **75.456** transacciones y un **7,8%**, servicio al usuario con **52.221**, **5,4%**, consulta de resultados con **37.408** transacciones correspondiente al **3,9%** e interrupción temporal de pagos con **36.091** transacciones con el **3,7%**.

