

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

I Trimestre 2019



La educación  
es de todos

Mineducación

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 - PQRSD recibidas y atendidas por la entidad, a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 enero y 31 de marzo de la vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer los proceso 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), en el sentido se busca poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer trimestre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Así, se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipificación.



**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).

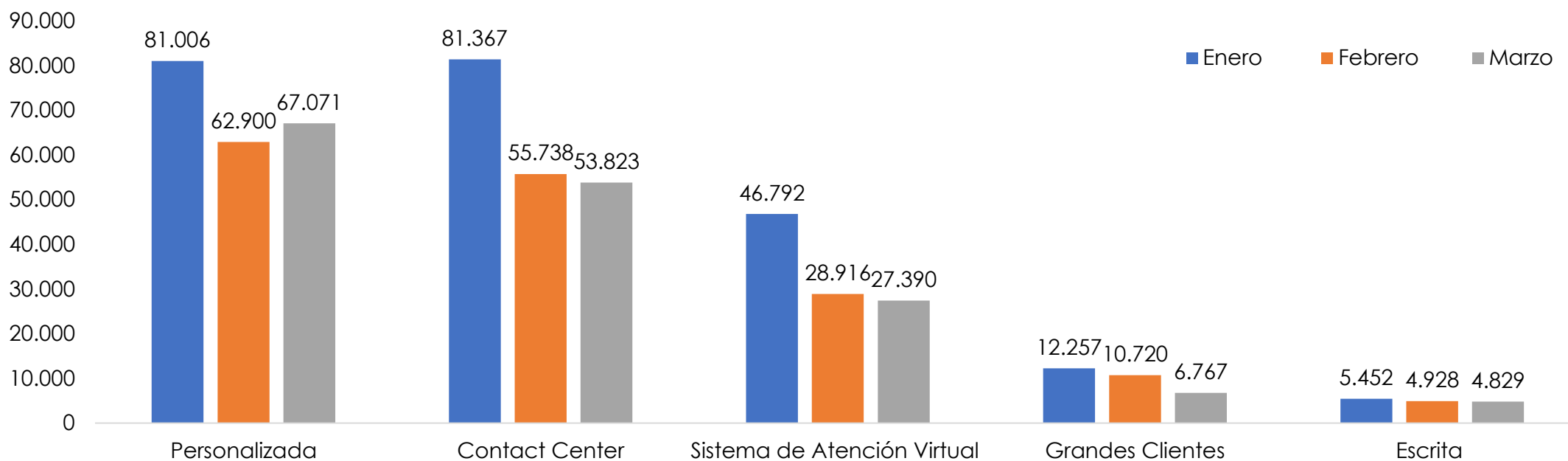
**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la entidad. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**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)





Para el primer trimestre de 2019, se presentaron un total de 549.956 PQRS, el canal de atención más utilizado para la radicación de solicitudes fue el canal personalizada con un 38%, seguido del canal contact center con un 35% y Sistema de Atención Virtual con un 19%.

Para el primer trimestre del año 2019, el 99% de las solicitudes presentadas se sitúa en la modalidad de peticiones, seguidamente de reclamos, sugerencias y quejas.

Modalidad	Volumen
Petición	548.874
Reclamos	566
Sugerencia	323
Quejas	193
<b>Total</b>	<b>549.956</b>

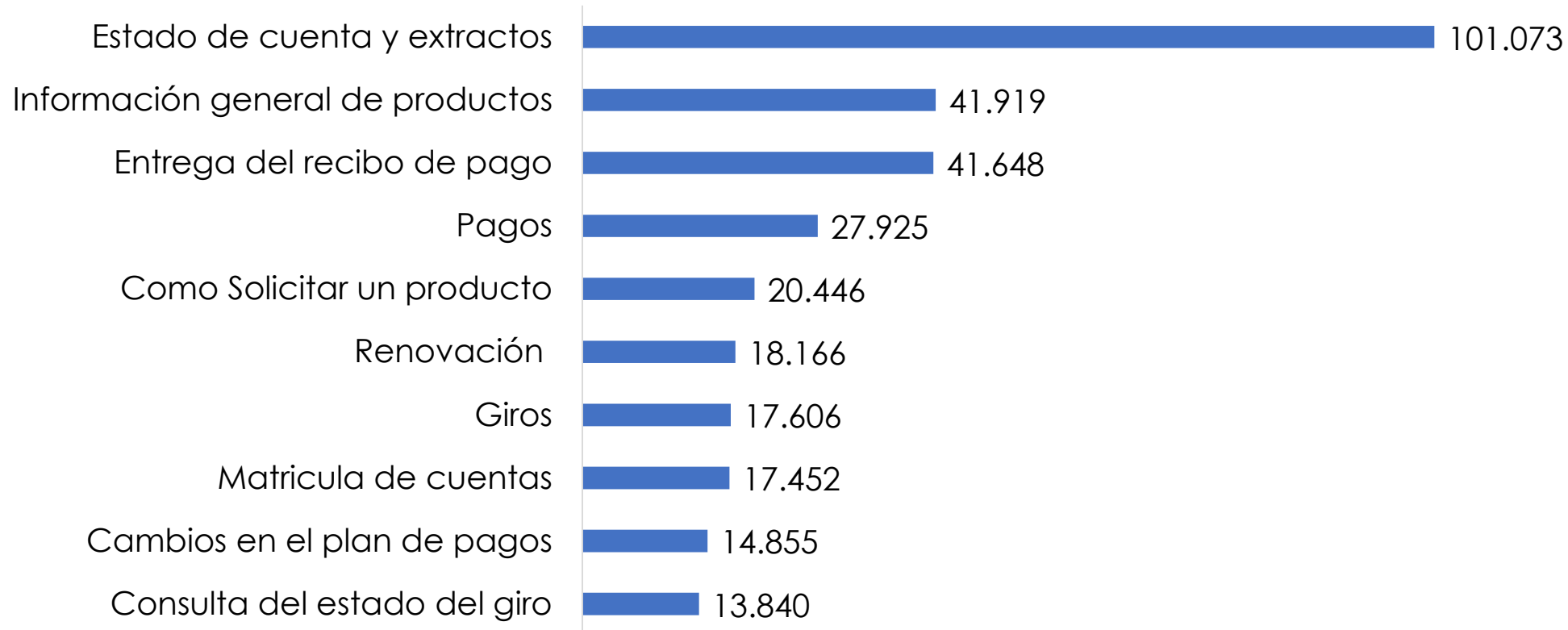
Para el mes de marzo se presenta una disminución en el volumen de los reclamos presentados, y una constante en el volumen de Quejas y Reclamos.

Para este periodo se presenta **1 denuncia**, recibida mediante el correo [denuncie@icetex.gov.co](mailto:denuncie@icetex.gov.co).

Se presentan un total de **118 traslados por competencia**, realizados por la Vicepresidencia de Fondos en Administración, para solicitudes de; procesos de giros, condonación e inconvenientes en la renovación.

Se presentaron un total de **21 solicitudes de información pública**.





Del total de las PQRSD recibidas en la entidad, 14.196 fueron escaladas a las áreas misionales, es decir, el 78% de las solicitudes se les dio respuesta en primer contacto.

Para el primer trimestre del año, las principales tipificaciones se concentraron en: 18% estado de cuenta y extractos, 8% información general de productos y 8% entrega del recibo de pago y 8% en pagos.

