



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



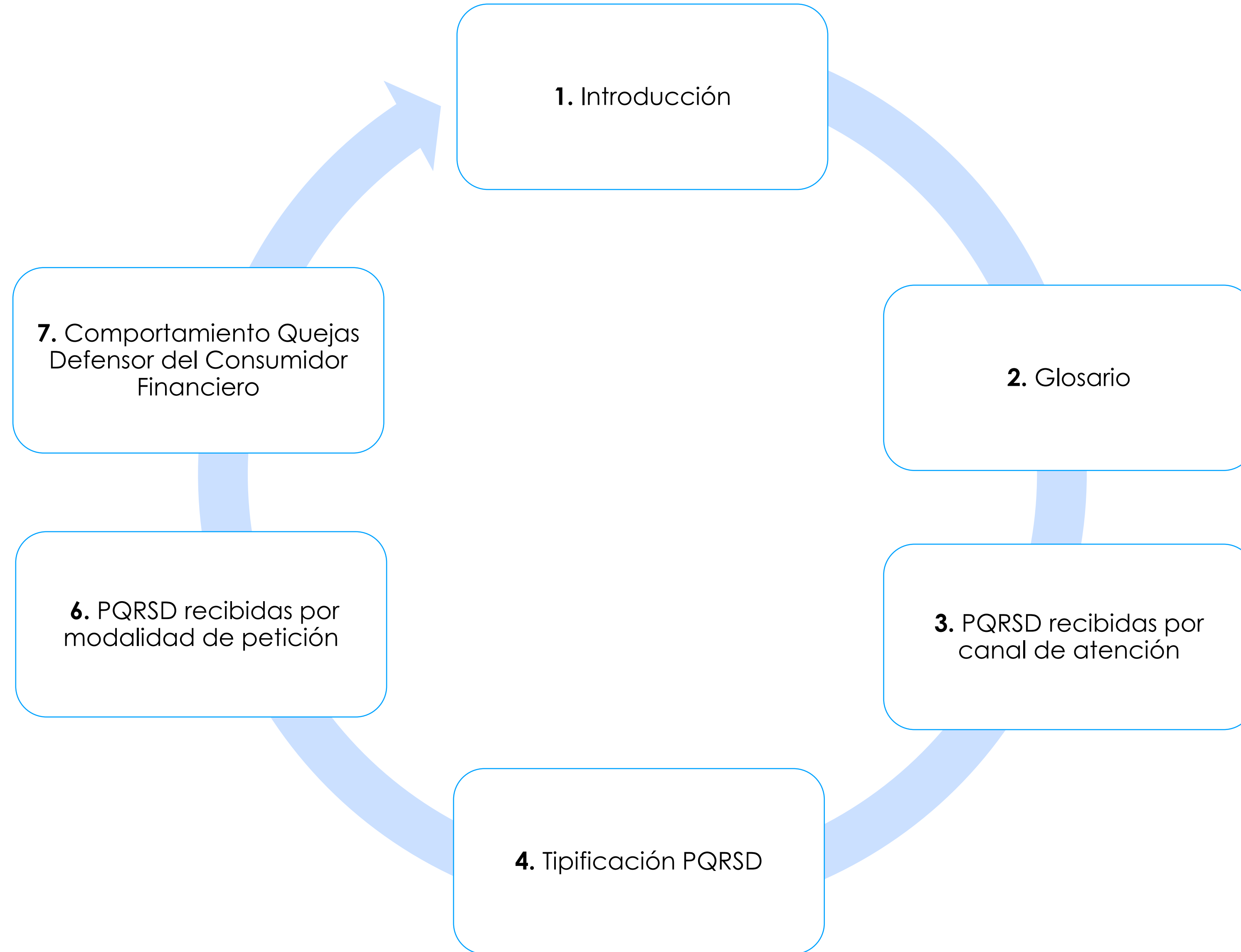
MINEDUCACIÓN



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

Noviembre 2018

# Índice



# Introducción

---

EL ICETEX es una entidad del Estado que promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico. Igualmente, facilita el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país.

En este documento encontrará, información del trámite y recepción de PQRSD por los diferentes canales de atención, dispuestos por la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para cumplir con los términos establecidos por la ley y las políticas internas definidas, con el objetivo de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones correspondientes para el mejoramiento continuo de la Entidad y el fortalecimiento de la confianza con los ciudadanos.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas durante el mes de noviembre del año 2018.

# Glosario

**PQRSD:** Son siglas que corresponden a las palabras Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, lo anterior hace referencia al proceso mediante el cual, una entidad hace la gestión interna de las peticiones los ciudadanos. En términos generales, por tratarse de un proceso, implica las connotaciones de tiempo, espacio requeridos, es decir, contempla personas, tecnologías y recursos en general, para garantizar respuestas efectivas.

**La 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.

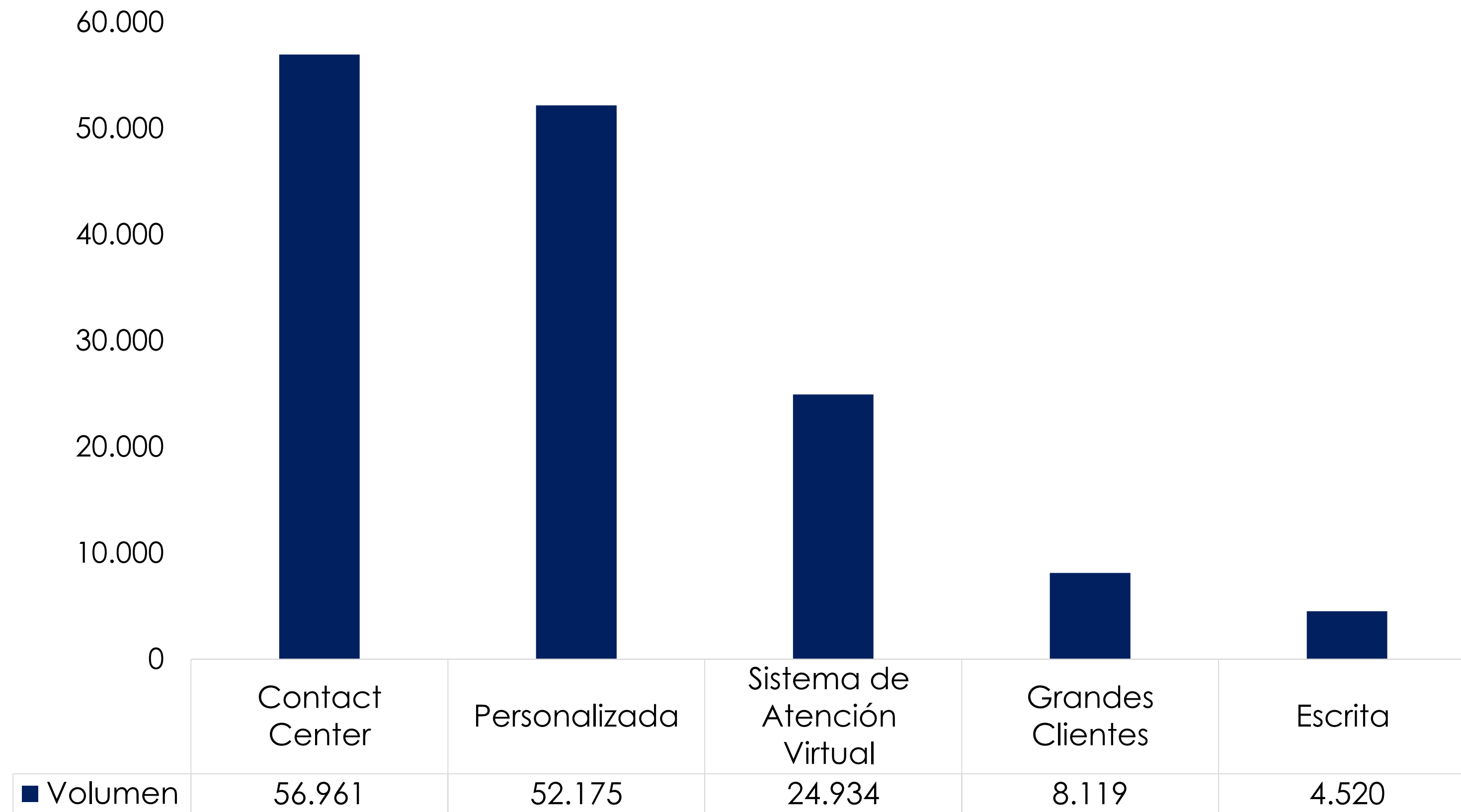
**Queja:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública. (Deben ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes 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. (Deben ser atendidos 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. (En un término de diez (10) días se debe informar sobre la viabilidad de su aplicación).

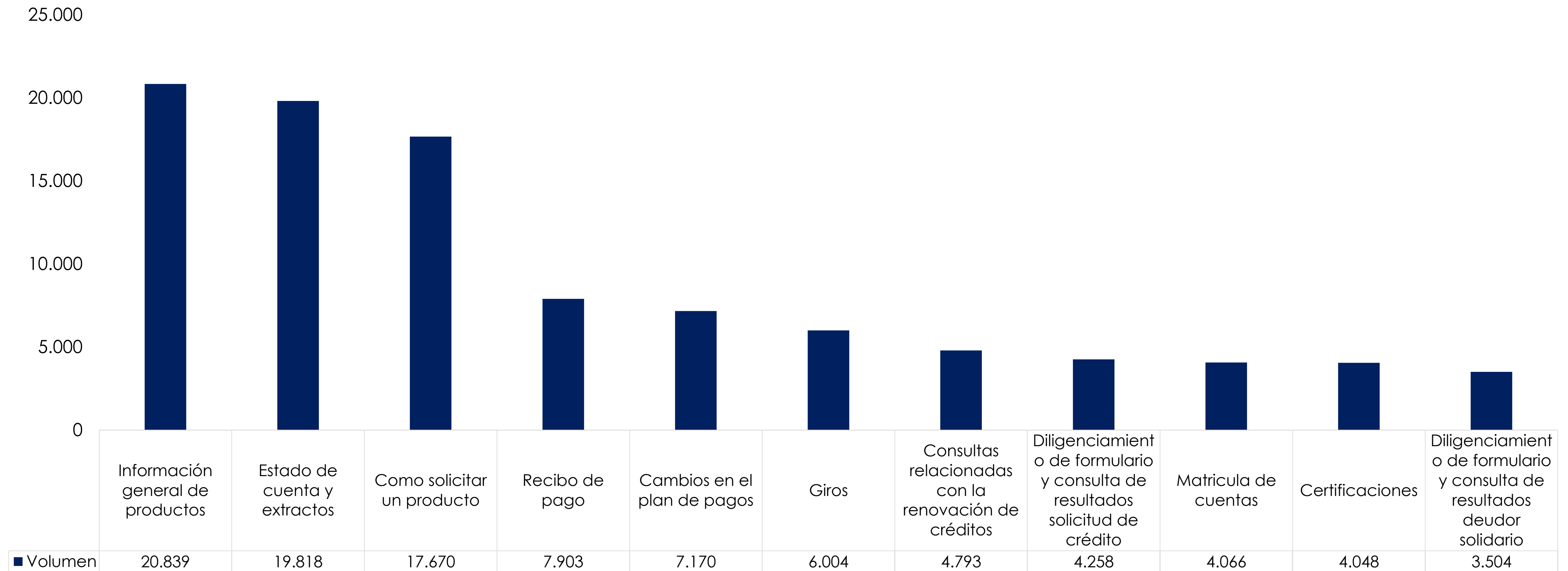
**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

# PQRSD por canal de atención



Para el mes de noviembre los canales de atención más utilizados fueron; Contact Center con un porcentaje del 39% y personalizada con un porcentaje del 36%.

# Tipificación PQRSD

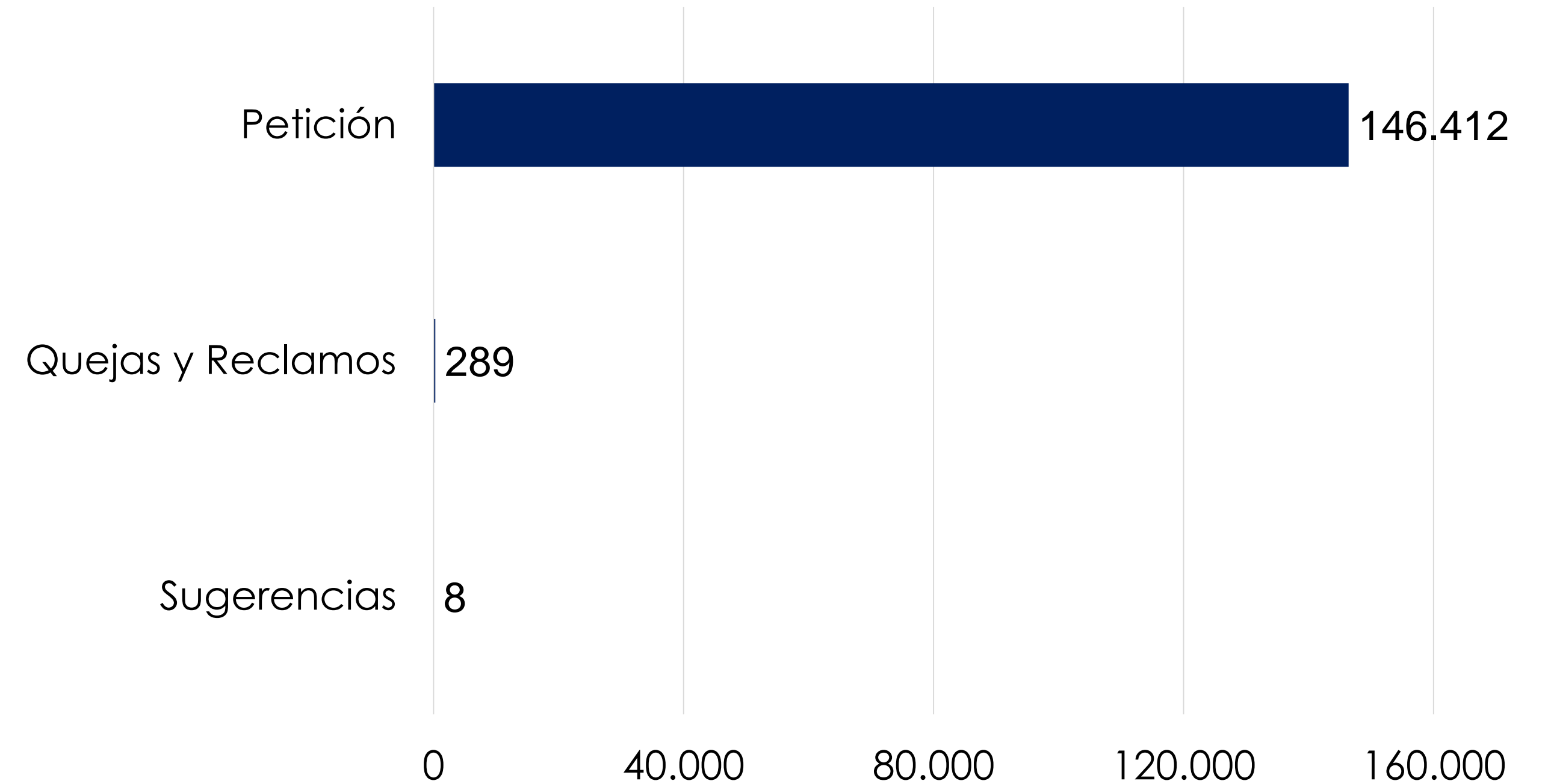


Del total de las PQRSD recibidas en la entidad, 13.848 fueron escaladas a las áreas misionales. Así, para el mes de noviembre las principales tipificaciones se concentraron en: 14% información general de productos, estado de cuenta y extractos 13% y como solicitar un producto 12%.

# PQRSD por modalidad de petición

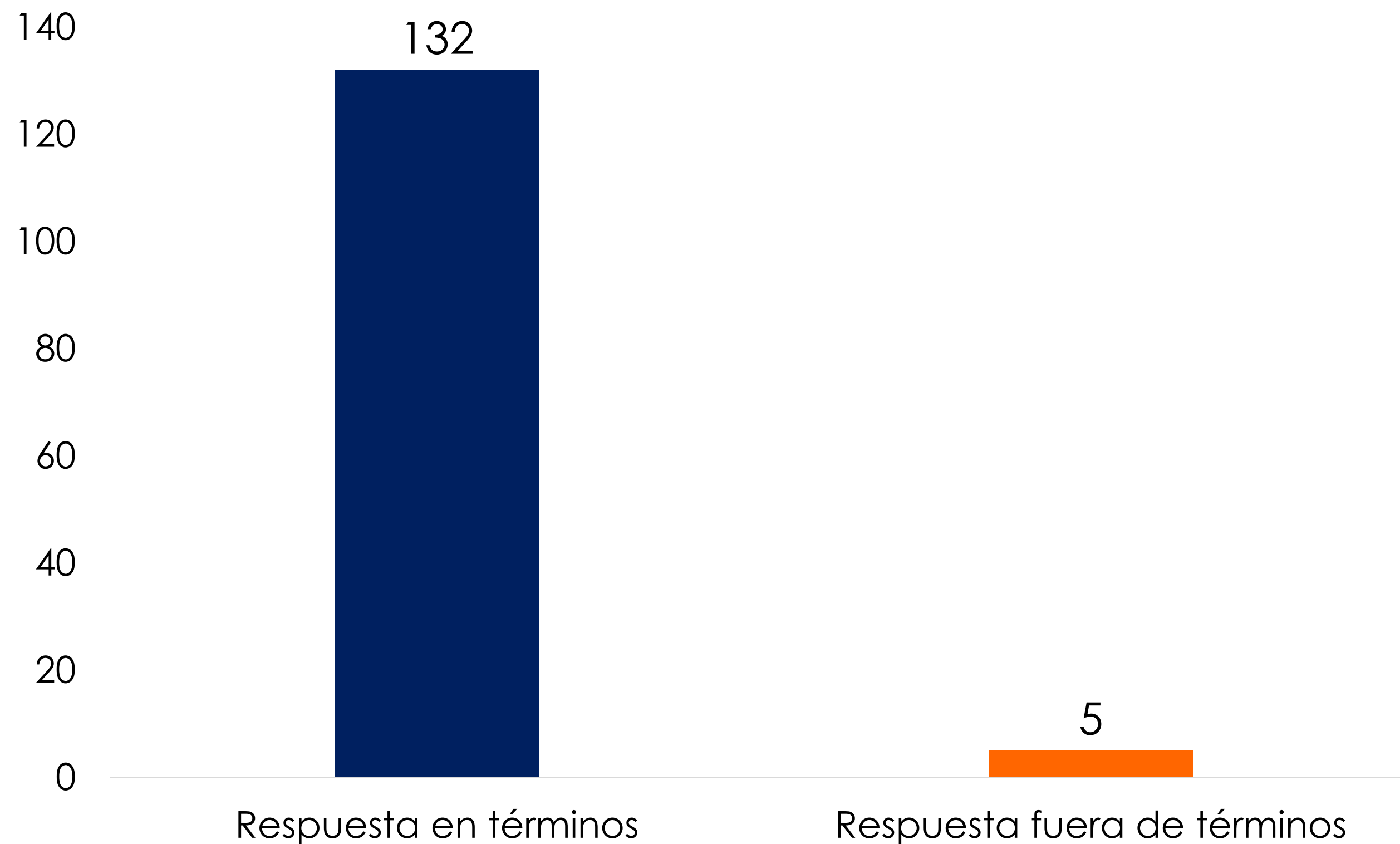
Para el mes de noviembre se presentaron un total de **146.556 PQRSD**, Se evidencia un incremento en 20,718 solicitudes en comparación con el mes de octubre.

Se presenta un total de 290 Quejas y Reclamos. El Pareto de tipificación corresponde a; Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación), Revisión y/o Liquidación, y Suministro de Información Insuficiente y/o errada.



# Reclamaciones Defensor del Consumidor Financiero

Respuestas dentro y fuera de términos



En este periodo por parte de la Defensoria se recibieron 133 solicitudes, de las cuales 123 fueron declaradas como competente.

De las 137 respuestas emitidas por el ICETEX, el 3,6% de ellas estaban vencidas en términos para ser respondidas por parte de la entidad. De estas el 57,7%, equivalente a 79 solicitudes fueron a favor del consumidor financiero.