

INFORME DE TRANSPARENCIA PQRSD ABRIL DE 2018

COORDINACIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

Bogotá D.C., abril de 2018

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70



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 en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora.

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



1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

- Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el ICETEX, durante el mes de abril de 2018, por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer el glosario de términos utilizados en el presente informe.
- Dar a conocer los volúmenes de radicación generados a la entidad en el mes de abril de 2018.
- Evidenciar temas de gran impacto, que afectaron el nivel de radicación en el mes de abril de 2018.
- Análisis de tiempos de respuesta, dentro de términos de Ley por parte de la Entidad.

2. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 1166 de 2016, el Ministerio de Justicia y del Derecho reguló la recepción y tramitación del derecho de petición verbal. Con el decreto se regula no solo la presentación verbal de este, sino que se permite que sea presencial o no.

GLOSARIO

PQRS: 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 para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas. El derecho de petición no impone a las autoridades una obligación de resolver positiva o negativamente la solicitud, de tal suerte que el contenido del pronunciamiento dependerá de las circunstancias particulares de cada caso y del ámbito de competencia de esta Entidad.

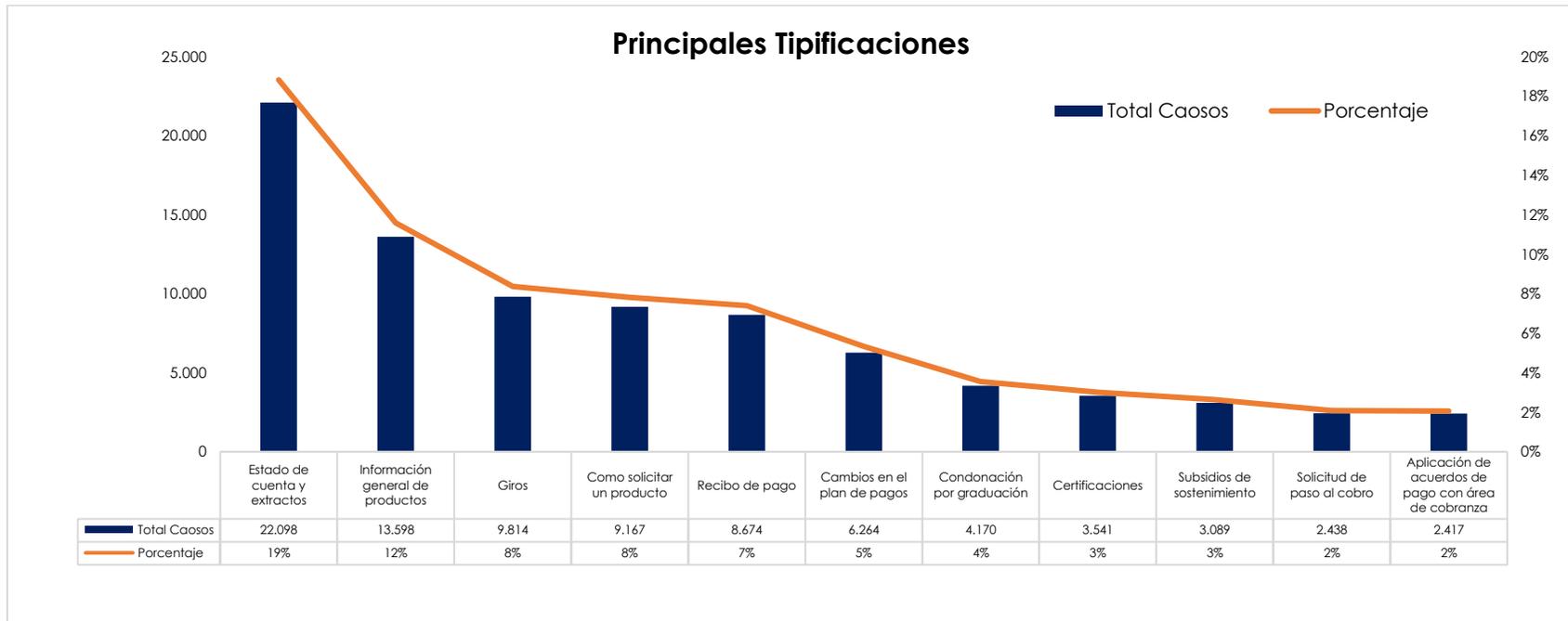
Queja: Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro 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. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados 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 informará 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.

ESTADÍSTICAS PQRSD

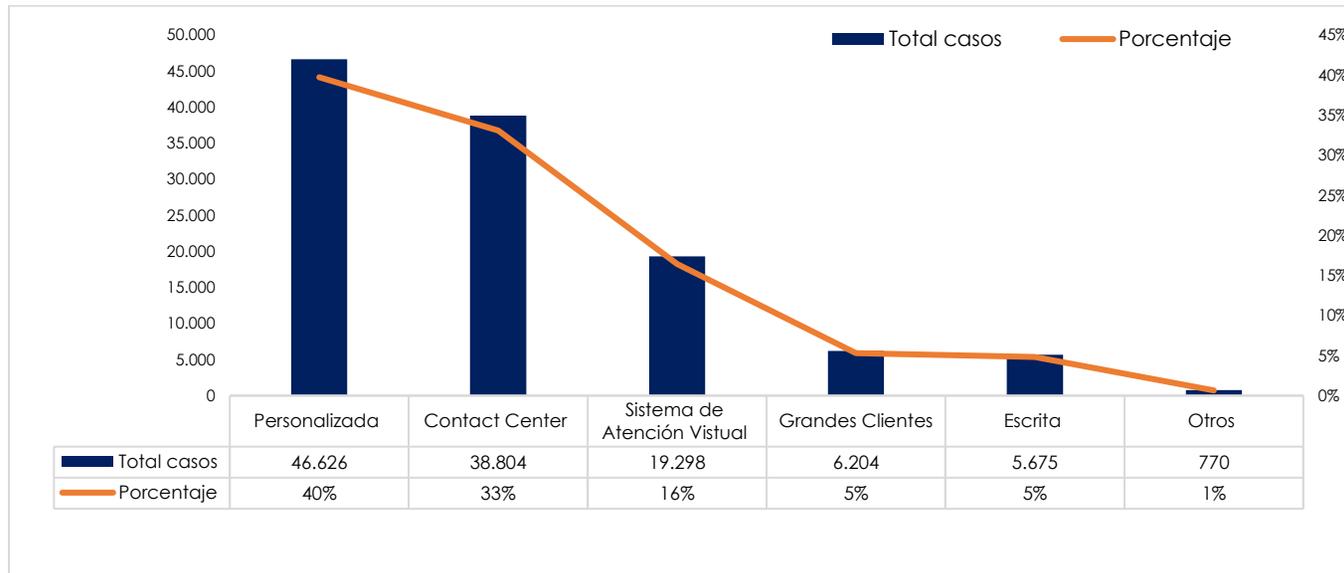


Fuente: CRM COSMOS

Durante el mes de abril de 2018, se recibieron un total de 117.377 PQRSD en la entidad, se presentaron un total de 117.170 peticiones, 40 quejas, 166 reclamos y 1 sugerencia. Las tipologías más representativas fueron: Estado de cuenta y extractos con un 19%, información general de productos con un 12%, giros 8%, como solicitar un producto 8%, recibo de pago 7%, cambios en el plan de pagos 5%, condonaciones por graduación 4% y certificaciones 3%.



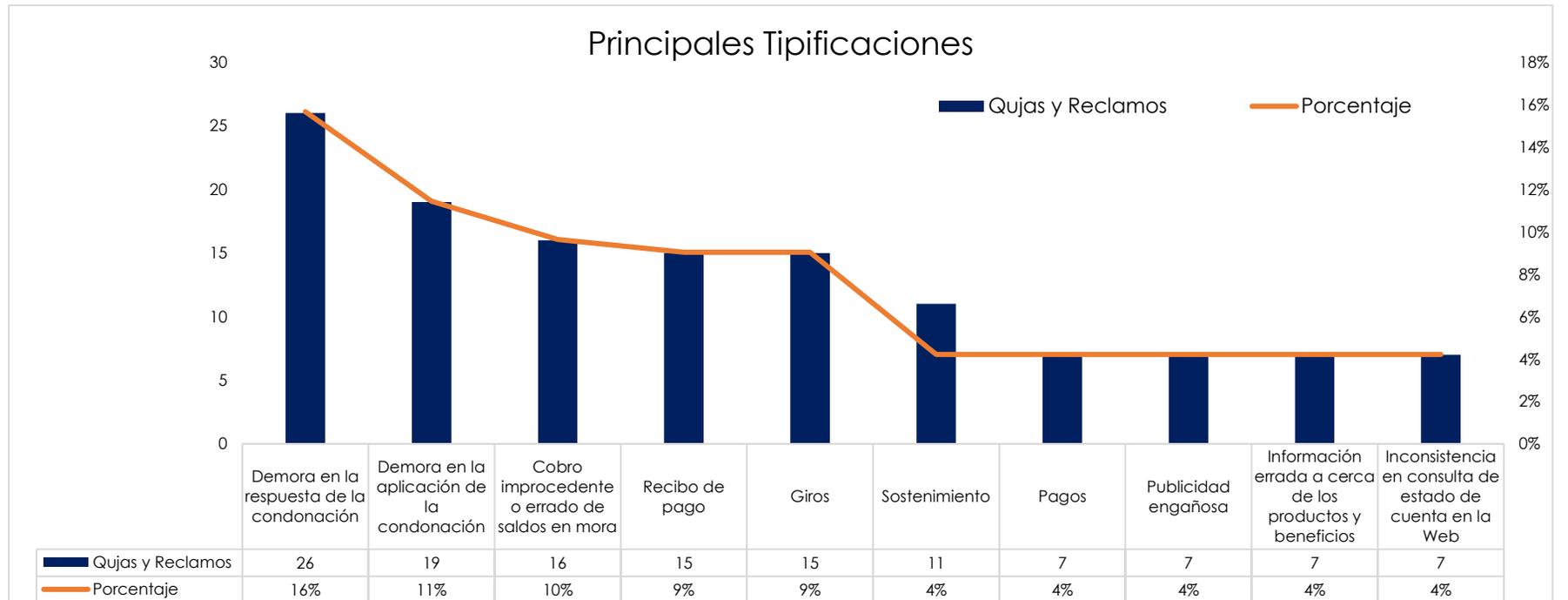
SOLICITUDES POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: CRM COSMOS

En el mes de abril de 2018, los canales de atención más utilizados por los usuarios fueron; personalizada con un 40% de solicitudes a nivel nacional, contact center con un 33% de consultas y Virtual con un 16% de solicitudes a través de las diferentes líneas habilitadas. Para este periodo se puede evidenciar una disminución en el volumen de solicitudes a través del canal personalizada y una constante en el volumen de atenciones para el canal contact center y virtual, en comparación con el mes de marzo.

COMPORTAMIENTO QUEJAS y RECLAMOS ENTIDAD ABRIL DE 2018



Fuente: CRM COSMOS

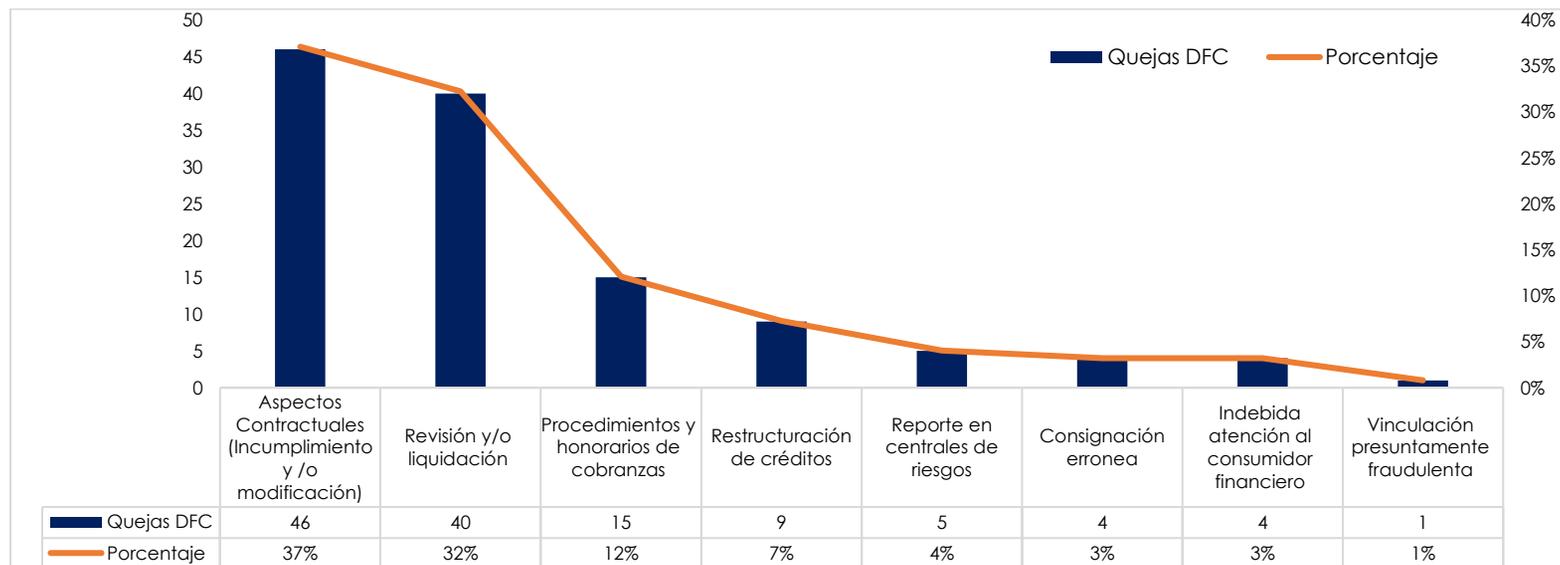
Para el mes de abril de se registraron un total de 166 quejas y reclamos Entidad, con un total de 162 respuestas en términos y 4 respuestas fuera de términos, se presenta un aumento de 31 quejas en comparación con el mes anterior. Las tipificaciones asociadas corresponden a; 28% temas relacionados con condonaciones, seguido por un 20% de temas de facturación y un 16% en temas de cobranzas y desembolsos respectivamente, el 79% de las quejas se encuentran concentradas en estos procesos iniciales.

Con respecto a las tipologías estandarizadas por la SFC para la gestión de quejas en las entidades, se evidencia que para este mes la tipología con mayor participación corresponden al incumplimiento en las obligaciones de la entidad, en especial en los plazos para condonación de deudas, giros tardíos y recibos de pago no llegan a la dirección de correspondencia siendo el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



55% de los casos registrados en lo corrido del trimestre, seguido del 25% que corresponde a temas de liquidación de saldos y revisión en las novedades de la cartera, así mismo, cobros improcedentes o valores registrados como en mora cuando no es correcto.

COMPORTAMIENTO DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO ABRIL DE 2018



Fuente: MERCURIO

Para el mes de abril de 2018 se declararon competentes un total de 113 Quejas. En promedio ponderado el tiempo de respuesta del ICETEX durante el mes de abril a las quejas admitidas en trámite fue de (7,70) días hábiles, situación que refleja un aumento en comparación con el promedio ponderado registrado para el mes de marzo, el cual registro en (5,38) días. Así mismo, es importante tener presente que de las 117 respuestas emitidas por el ICETEX 93 que equivalen al 79,5% fueron a favor del consumidor financiero. Al interior de la Entidad se continúa trabajando en aspectos como; aspectos contractuales, revisión y/o liquidación, y procedimientos y honorarios de cobranzas, los cuales siguen presentando reincidencia.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70