

# INFORME DE TRANSPARENCIA PQRSD AGOSTO DE 2018

## COORDINACIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

*Bogotá D.C., agosto 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](http://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 agosto 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 agosto 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 agosto de 2018.
- Evidenciar temas de gran impacto, que afectaron el nivel de radicación en el mes de agosto 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.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



## 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).

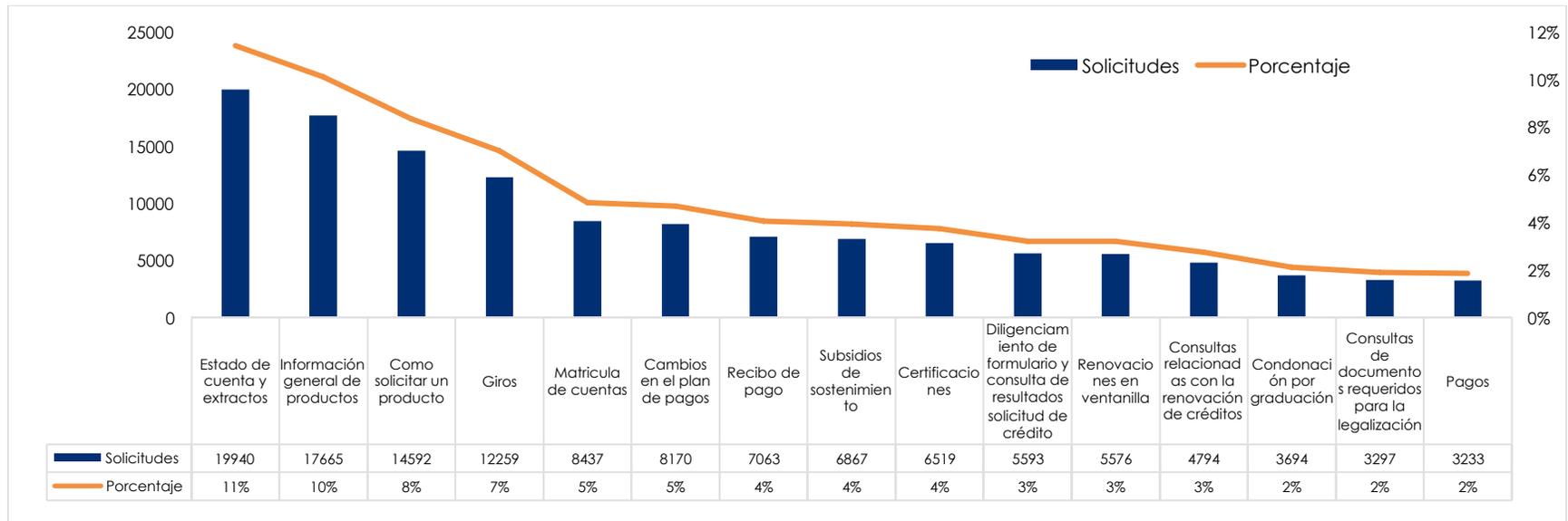
**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar o incidir un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre 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.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



## ESTADÍSTICAS PQRSD



Fuente: CRM COSMOS

Durante el mes de agosto de 2018 se recibieron un total de 174.870 PQRSD en la Entidad. Se presentaron un total de 174.749 peticiones, 114 quejas y reclamos y 7 sugerencias. Las tipologías más representativas fueron: 11% Estado de cuenta y extractos, 10% información general de productos, 8% como solicitar un producto, 7% giros, 5% giros, 5% matricula de cuentas, 5% cambios en el plan de pagos, , 4% recibo de pago, 4% subsidio de sostenimiento, 4% certificaciones, 3% diligenciamiento de formulario y/o consulta de resultados, 3% renovaciones en ventanilla, 3% consultas relacionadas con la renovación de crédito, 3% condonaciones por graduación, 2% Consultas de documentos requeridos para la legalización y 2% pagos.

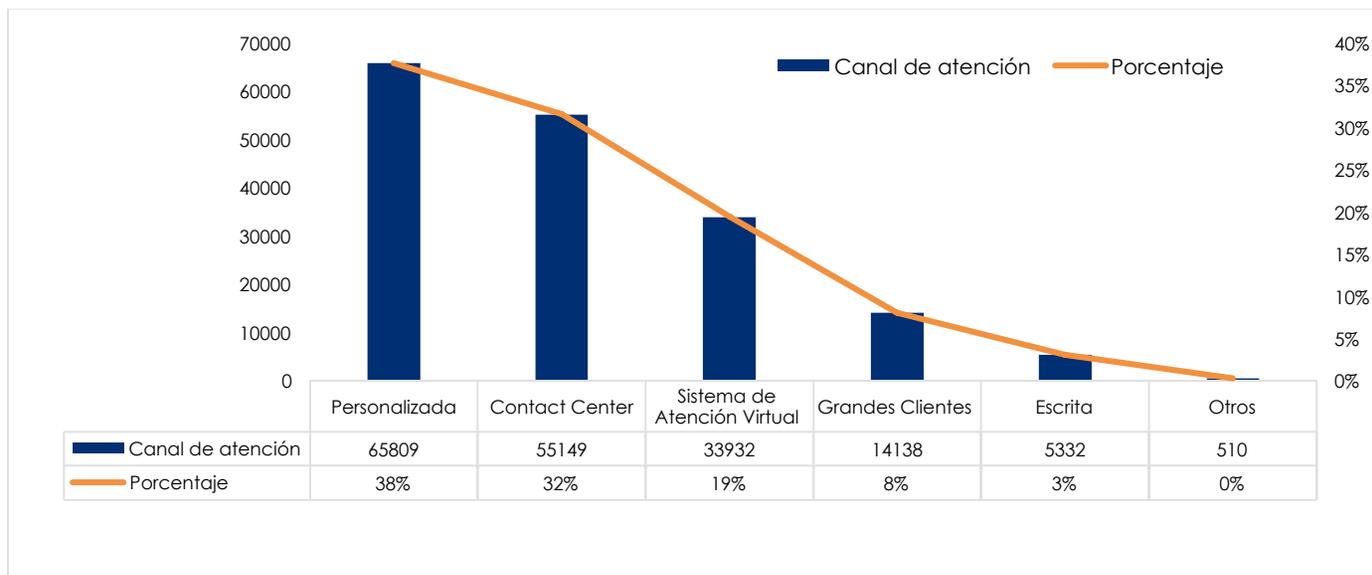
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



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

Para el mes de agosto se evidencia una disminución relevante en las peticiones presentadas, esto corresponde a la temporalidad en la que nos encontramos, pasando las tipologías de solicitudes de un producto e información general a un segundo plano, nuevamente se presenta entre las principales tipificaciones estado de cuenta y extractos.

### SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCIÓN

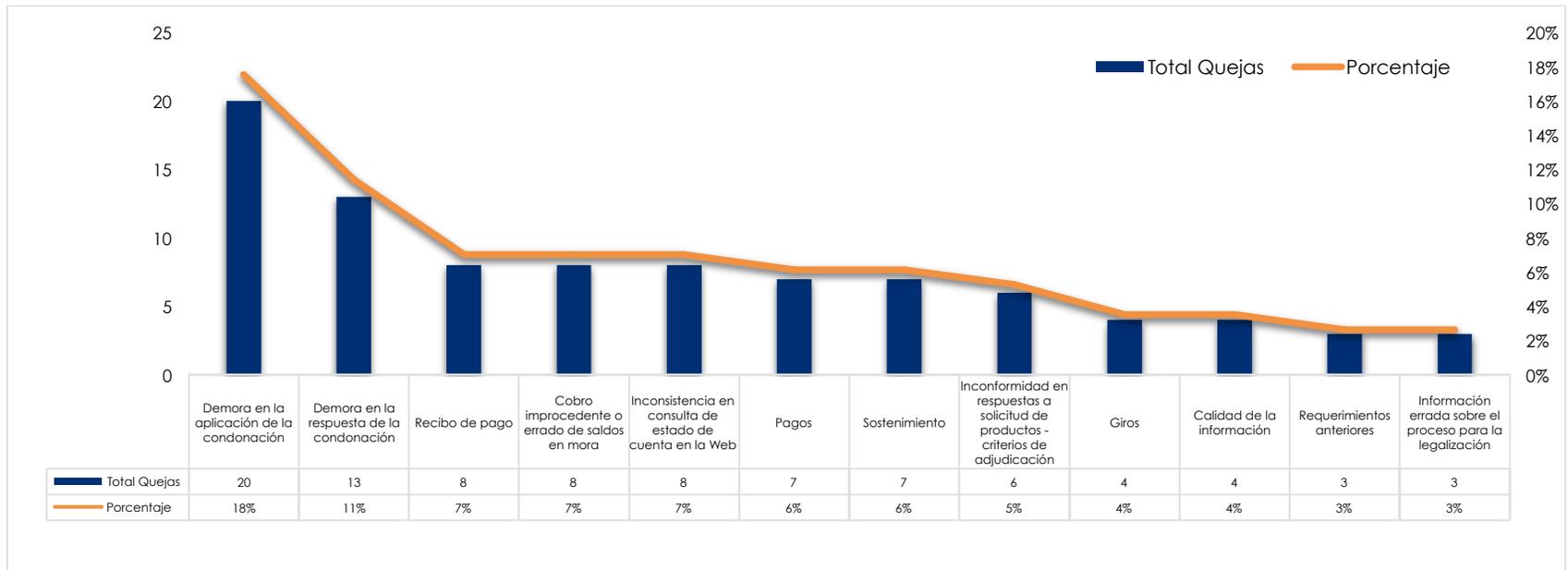


Fuente: CRM COSMOS

En el mes de agosto de 2018, los canales de atención más utilizados por los usuarios fueron: 38% canal personalizada, 32% contact center, 19% sistema de atención virtual, y 8% grandes clientes. Em este periodo se puede evidenciar una constante en los canales de atención utilizados por los usuarios.



## COMPORTAMIENTO QUEJAS y RECLAMOS ENTIDAD AGOSTO DE 2018



Fuente: CRM COSMOS

Para el cierre del mes de agosto se registraron un total de 114 quejas y reclamos Entidad, sobre estas se respondieron un total de 109 en términos y 5 fuera de términos. De los casos gestionados durante este periodo el 48% fueron favorables para el consumidor financiero y el 52% a favor de la Entidad.

El Pareto de tipificaciones corresponde a: 18% demora en la respuesta de la condonación, 11% demora en la respuesta de condonación, 7% recibo de pago, 7% cobro improcedente o errado de saldos en mora, 7% Inconsistencia en consulta de estado de cuenta en la Web, 6% pagos, 6% sostenimiento, 5% Inconformidad en

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

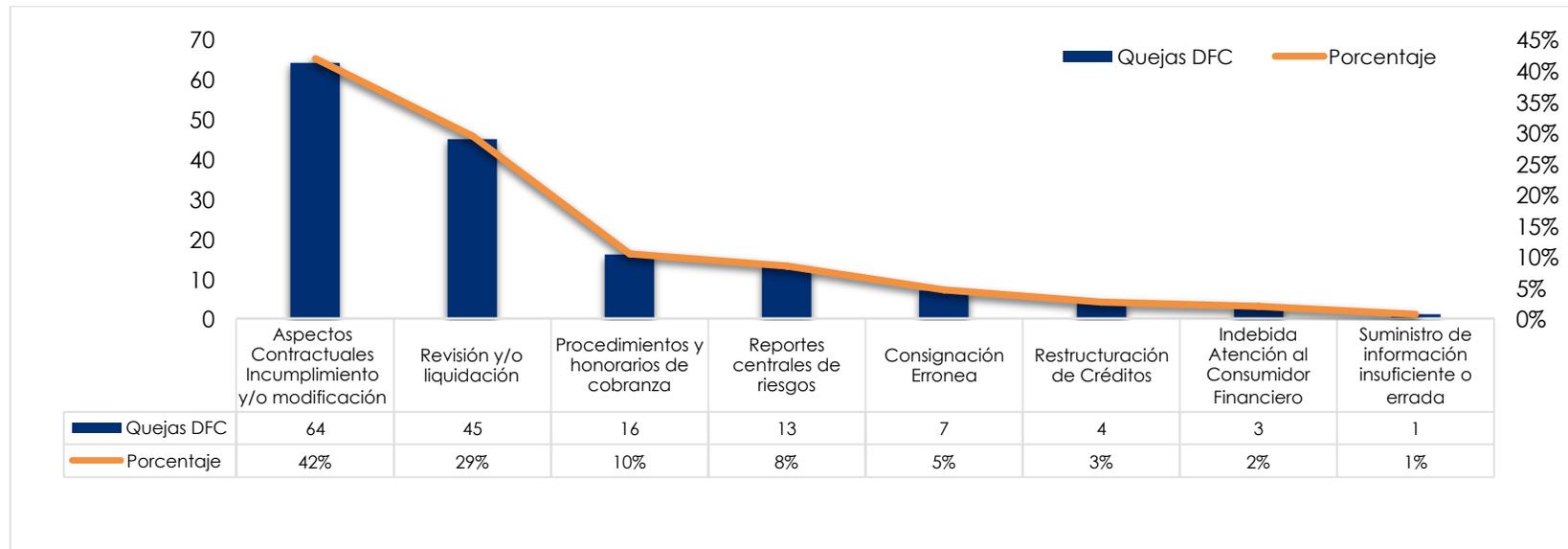


Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777  
[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia  
 PBX: 382 16 70

respuestas a solicitud de productos - criterios de adjudicación, 4% giros, 4% calidad de la información y 3% requerimientos anteriores.

De acuerdo con las tipologías estandarizadas por la SFC para gestión de las quejas, 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 que corresponden al 58% de los casos registrados en el mes, por otra parte, se presentan temas de liquidación de saldos y revisión en las novedades de la cartera, con un 27% de las solicitudes.

### COMPORTAMIENTO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO AGOSTO DE 2018



Fuente: MERCURIO



Para el mes de agosto de 2018 se recibieron un total de ciento cincuenta y tres (153) reclamaciones, de las cuales 140 fueron declaradas como competentes y 13 como no competentes. De las 132 respuestas emitidas por el ICETEX durante el mes de agosto, sesenta y nueve (69) que equivalen al (52,3%) fueron a favor del consumidor financiero.

Las principales tipologías corresponden a: 42%, aspectos contractuales; 29%, revisión y/o liquidación; 10% procedimientos y honorarios de cobranzas, 8% reportes en centrale sde riesgos, 5% consignación errónea y 3% restructuración de créditos.

