

## INFORME SEMESTRAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN – PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. DEFINICIONES .....	3
2. ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	3
2.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB.....	5
2.2. INDICADOR DE VIRTUALIZACIÓN.....	7
2.3. INDICADOR DE ATENCIÓN EN PRIMER NIVEL.....	8
3. SALA DE CHARLAS INFORMATIVAS AL USUARIO.....	8
4. ESTADÍSTICA DE RECLAMACIONES.....	8
5. SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA ENTIDAD .....	10
6. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	10



## INTRODUCCIÓN

Acorde con la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 el ICETEX pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información con el fin de garantizar el derecho a la información pública. En el contenido relacionado se muestra los diferentes canales de información al ciudadano y el volumen de atenciones de cada canal.

### 1. DEFINICIONES

- a. Outsourcing S.A.: Outsourcing contratado por el ICETEX para la atención al usuario.
- b. Asistente Virtual (Camila): Canal de atención desarrollado por el ICETEX, que funciona a través de la página web como un asistente virtual (avatar) y responde preguntas sobre información general de los productos y servicios del ICETEX.

### 2. ACCESO A LA INFORMACIÓN.

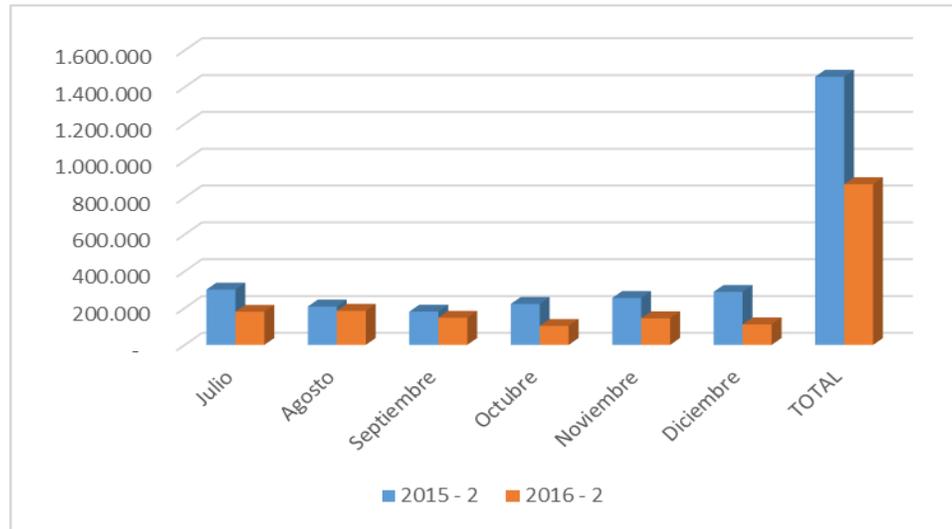
Con el propósito de facilitar la atención de los clientes y la disposición de la información del ICETEX en los diferentes canales. Durante el segundo semestre de 2016 hubo un total de 872.775 atenciones en los diferentes canales de atención del instituto, los cuales estuvieron concentrados en los canales de atención personalizada (32%), Contact center (28%), asistente y atención virtual (35%), Escrita (3%) y Grandes Clientes (2%).

El comportamiento mensual durante el primer semestre, muestra que se mantiene la estacionalidad acorde a los calendarios académicos. En los meses de temporada alta se presentó mayor crecimiento como se ve a continuación:

**Tabla 1. Resumen de Atenciones Segundo Semestre 2015 vs 2016**

	2015 - 2	2016 - 2
<b>Julio</b>	300.869	180.329
<b>Agosto</b>	208.992	185.230
<b>Septiembre</b>	180.929	147.835
<b>Octubre</b>	222.684	103.129
<b>Noviembre</b>	254.969	144.841
<b>Diciembre</b>	288.107	111.411
<b>TOTAL</b>	<b>1.456.550</b>	<b>872.775</b>

Fuente: Informe descargado CRM Cosmos corte 31 de Diciembre de 2016

**Gráfico No. 1. Comportamiento Segundo Semestre 2015 vs 2016**


Fuente: Informe descargado CRM Cosmos corte 31 de Diciembre de 2016

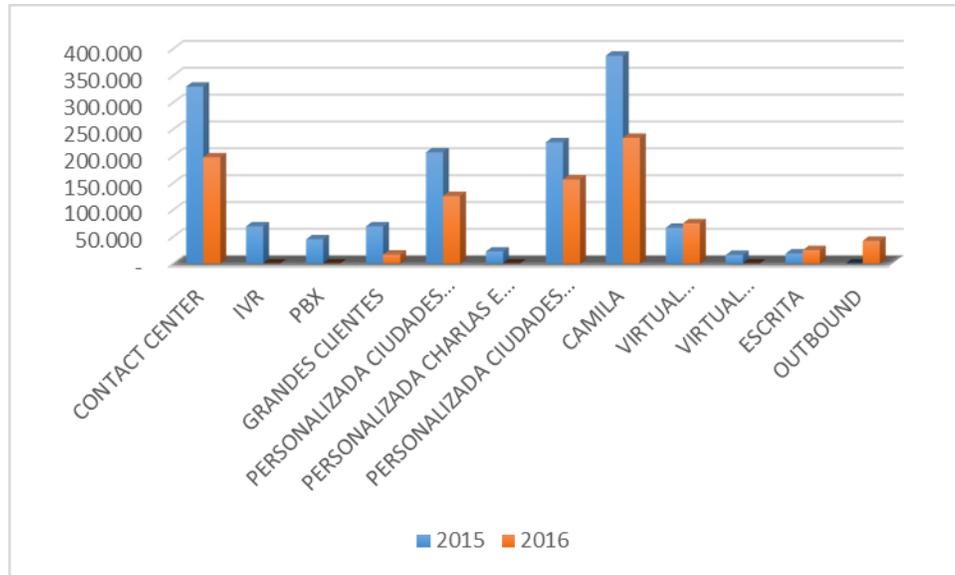
Para el periodo mencionado, la distribución de las atenciones a través de los diferentes canales del ICETEX se concentró en los canales: Atención personalizada, Asistente virtual, Contact Center y Atención virtual logrando una participación frente al total de atenciones para el segundo semestre de 2015 del 60%. Dicha información se presenta con mayor detalle en la tabla No. 2:

**Tabla 2. Resumen de atenciones por canal durante el Segundo Semestre 2015 vs 2016**

	2015	2016
<b>CONTACT CENTER</b>	329.475	197.828
<b>IVR</b>	69.206	-
<b>PBX</b>	45.099	5
<b>GRANDES CLIENTES</b>	69.094	16.649
<b>PERSONALIZADA CIUDADES RESTANTES</b>	207.197	125.709
<b>PERSONALIZADA CHARLAS E INFORMADORES</b>	22.434	-
<b>PERSONALIZADA CIUDADES PRINCIPALES</b>	225.825	156.458
<b>CAMILA</b>	386.926	234.024
<b>VIRTUAL SAV E INTERNA</b>	66.529	74.880
<b>VIRTUAL MESA</b>	15.936	-
<b>ESCRITA</b>	18.829	24.963
<b>OUTBOUND</b>	-	42.259
<b>TOTAL</b>	<b>1.456.550</b>	<b>872.775</b>

Fuente: Informe descargado CRM Cosmos corte 31 de Diciembre de 2016

**Gráfico No. 2. Comportamiento de Atenciones por Canal Segundo Semestre 2015 vs 2016**



Fuente: Informe descargado CRM Cosmos corte 31 de Diciembre de 2016

A través de los canales mencionados, los beneficiarios y usuarios pueden realizar sus consultas y solicitudes de información, tales como información de trámites, créditos, procedimientos, convocatorias, becas, alianzas, fechas de vigencias, reglamentos, entre otras.

### 2.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB.

A través de la página web, los beneficiarios y usuarios tienen acceso a información de carácter público de la entidad; así como a las características detalladas de sus productos y servicios, las entidades de vigilancia, los canales de atención, el defensor del consumidor, entre otros contenidos.

A continuación se relaciona la estadística de páginas vistas del portal web durante el Segundo semestre de 2016, clasificados por el TOP 10 de páginas vistas. Así mismo, se relaciona de manera mensual por páginas vistas según clasificación de beneficiarios y clientes potenciales.

**Tabla 3. Top 10 Páginas Vistas en Portal Web del ICETEX segundo semestre de 2016**

No.	Página	Total	Porcentaje
1	Crédito Educativo y Becas en el Exterior - ICETEX	10.526.511	38%
2	Consulta de resultados	3.507.689	13%
3	Pregrado	3.432.085	12%
4	Estado de cuenta	2.467.634	9%
5	Recibo y pago en línea	2.319.171	8%
6	Renovación de crédito	1.638.518	6%
7	Pagos	1.491.251	5%
8	Atención al ciudadano	952.066	3%
9	Fondos en Administración	781.686	3%
10	Becas vigentes	776.574	3%
	<b>Total</b>	<b>27.893.185</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información Portal Oficina Comercial y Mercadeo

**Tabla 4. Detalle de páginas visitadas en portal web del ICETEX segundo semestre 2016**

Página	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cliente potencial	1.416.594	886.381	610.444	832.201	1.210.748	1.157.889
Pregrado	831.662	422.436	228.809	441.025	769.393	738.760
Posgrado	108.755	76.436	38.140	32.190	59.645	55.037
Fondos	151.374	106.736	99.499	107.326	145.628	171.123
Alianzas	155.785	149.059	129.915	74.847	63.217	37.601
Idiomas	14.607	13.313	7.183	7.495	13.389	7.420
Pasantías	10.138	9.991	8.851	18.319	16.478	16.101
Becas	144.273	108.410	98.047	150.999	142.998	131.847
Cliente beneficiario	1.147.393	1.167.855	892.024	805.526	923.540	1.035.199
Estado de cuenta	434.082	558.205	404.271	318.008	360.884	392.184
Estado tarjeta recargable	32.407	47.967	35.659	21.470	18.168	17.481
Descarga de recibo y pago en línea	437.888	401.764	344.111	350.181	370.193	415.034
Atención al ciudadano	222.512	150.028	103.943	112.316	165.971	197.296
Reglamento de crédito	16.886	7.004	2.103	1.874	6.303	10.894
Defensor del consumidor financiero	3.618	2.887	1.937	1.677	2.021	2.310

Fuente: Google Analytics



Se evidencia, que la información que más requieren los clientes potenciales corresponde a crédito educativo, becas y fondos en administración, el cual pertenece segundo semestre del 2016.

Por otro lado los beneficiarios utilizan las herramientas virtuales que ha dispuesto el instituto para la consulta y acceso a su información notándose que principalmente se concentra en consultas de su estado de cuenta, descarga de recibo y pagos en línea y atención al ciudadano, correspondiente a las consultas de información.

## 2.2. INDICADOR DE VIRTUALIZACIÓN.

La oficina comercial y mercadeo estableció dentro sus indicadores la virtualización del servicio como parte de una estrategia de migración de consultas, procesos, y trámites a los canales no presenciales del ICETEX y así facilitar los procedimientos para los ciudadanos.

Acorde con lo anterior, se ha logrado migración de procesos para la atención por medio de los canales virtuales, se detalla a continuación los resultados del segundo semestre del 2016:

**Tabla 5. Indicador de virtualización**

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESULTADOS	
Porcentaje de atenciones virtuales en el mes	(Número de atenciones en los canales virtuales / Total de atenciones recibidas en todos los canales)*100%	Mensual	>= 35%	Julio	0%
				Agosto	18%
				Septiembre	46%
				Octubre	22%
				Noviembre	20%
				Diciembre	23%

Fuente: Informe descargado CRM Cosmos corte 31 de Diciembre de 2016

### 2.3. INDICADOR DE ATENCIÓN EN PRIMER NIVEL.

El modelo de gestión de la entidad se encuentra enfocado en la atención en primer nivel, es decir, que el ciudadano en la interacción con el primer canal tenga la solución a sus consultas. Si bien no es posible lograr atender el 100% de los casos en primer nivel, se relacionan a continuación los siguientes resultados del segundo semestre de 2016:

**Tabla 6. Indicador de atención en primer contacto**

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESULTADOS	
Solución en primer contacto	(Total de atenciones solucionadas en primer nivel / Total de atenciones)*100%	Mensual	≥95%	Julio	93%
				Agosto	87%
				Septiembre	84%
				Octubre	81%
				Noviembre	80%
				Diciembre	75%

Fuente: Informe descargado CRM Cosmos corte 31 de Diciembre de 2016

### 3. SALA DE CHARLAS INFORMATIVAS AL USUARIO.

Bajo este esquema se orienta a los clientes potenciales y actuales sobre consultas generales y específicas en los productos del portafolio de productos del ICETEX.

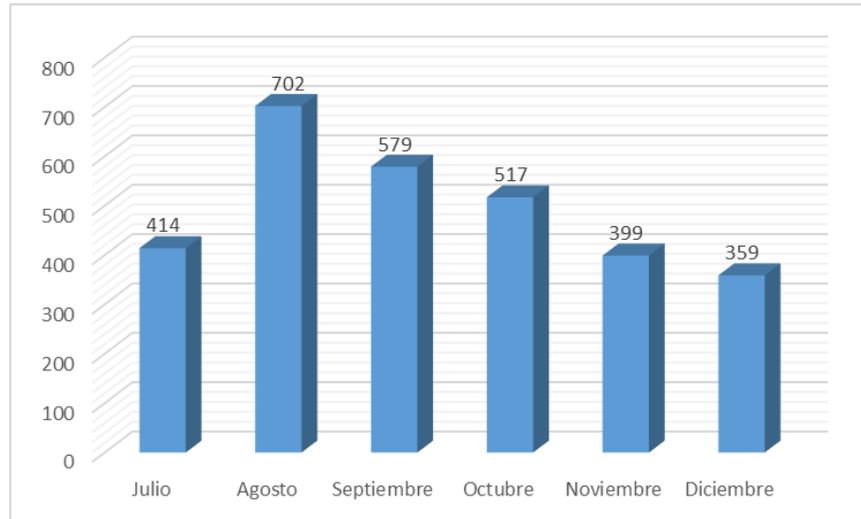
Durante el segundo semestre de 2016 se han atendido un total de 1.506 usuarios que han obtenido de manera directa el detalle de los servicios ofertados y adquiridos en la ciudad de Bogotá, por este medio se orienta al estudiante vigente en el uso de las consultas habilitadas en la página web.

### 4. ESTADISTICA DE RECLAMACIONES

La entidad actualmente dispone de canales propios para la recepción de reclamos que tienen los beneficiarios o usuarios. Así mismo dispone del Defensor del Consumidor Financiero, entidad independiente, vocera de los consumidores financieros.

Durante Segundo semestre de 2016 se recibieron un total de 2.970 Quejas y Reclamos a través de los Canales de Atención Virtual directamente en la Entidad.

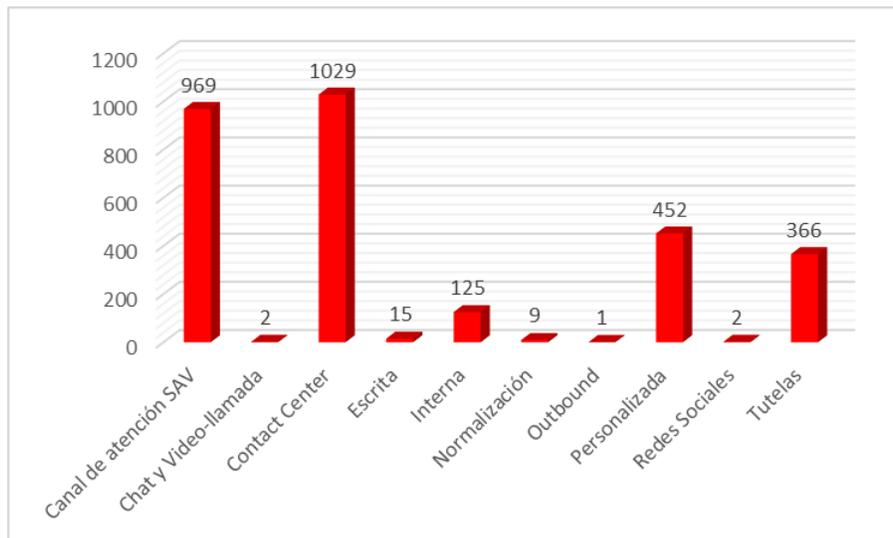
### Gráfico No. 3. Comportamiento segundo Semestre 2016 Quejas y Reclamos



Fuente: Informe descargado CRM Cosmos corte 31 de Diciembre de 2016

Frente al primer periodo del 2016 se presentó una disminución del 4% de quejas recibidas representado en 121 solicitudes menos. Estas reclamaciones se distribuyeron en los canales de atención de la siguiente manera:

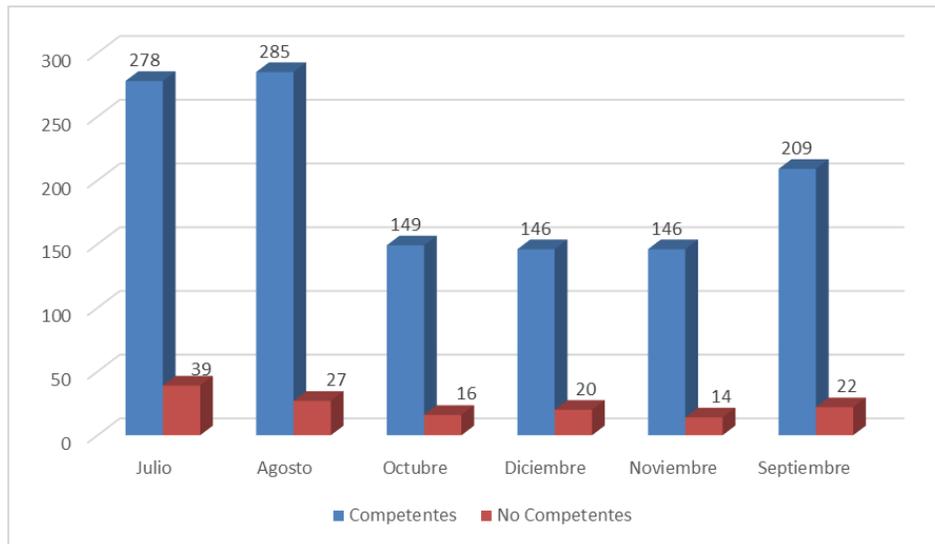
### Gráfico No. 4. Comportamiento segundo Semestre 2016 Quejas y Reclamos por canal



Fuente: Informe descargado CRM Cosmos corte 31 de Diciembre de 2016

A través del Defensor del Consumidor Financiero, 1.351 reclamaciones, 1.213 Admitidas y 153 no competentes. Distribuidas de la siguiente forma.

### Gráfico No. 5. Comportamiento Segundo Semestre 2016 Quejas Defensor Cliente Financiero



Fuente: Informe descargado CRM Cosmos corte 31 de Diciembre de 2016

## 5. SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA ENTIDAD

Respecto de esta información, el proceso de atención al usuario administra únicamente las solicitudes de información por parte de los beneficiarios que tengan relación con la entidad.

## 6. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Durante el proceso de atención al usuario no se realiza negación a la información, se atienden las solicitudes de beneficiarios respecto de la información de sus créditos y se atienden las solicitudes por parte de clientes potenciales o usuarios.

Dentro de las tipificaciones de los casos ingresados al CRM Cosmos se encuentra una que **“Solicitud de información pública”**, la cual hace referencia a todos aquellos usuarios que están interesados en documentos manejados por la entidad para el desarrollo de sus funciones. Para el 2016 se recibió una única solicitud por parte de la firma EVERIS Colombia solicitando las copias del contrato de consultoría con dicha empresa.