

INFORME DE TRANSPARENCIA PQRS DICIEMBRE DE 2017

COORDINACIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

Bogotá D.C., DICIEMBRE de 2017

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 diciembre del año 2017.



1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

- Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el ICETEX, durante el mes de diciembre de 2017, por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer glosario de términos utilizados en el presente informe
- Realizar comparativo con el mes inmediatamente anterior, sobre los volúmenes de radicación generados a la entidad en el mes de diciembre de 2017.
- Evidenciar temas de gran impacto, que afectaron el nivel de radicación en el mes de diciembre de 2017.
- Análisis de tiempos de respuesta, dentro de términos de Ley por parte de la Entidad.
- Comparativo de radicación por canal de atención, dentro del mes de diciembre de 2017.

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.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



- 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 las mismas. 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

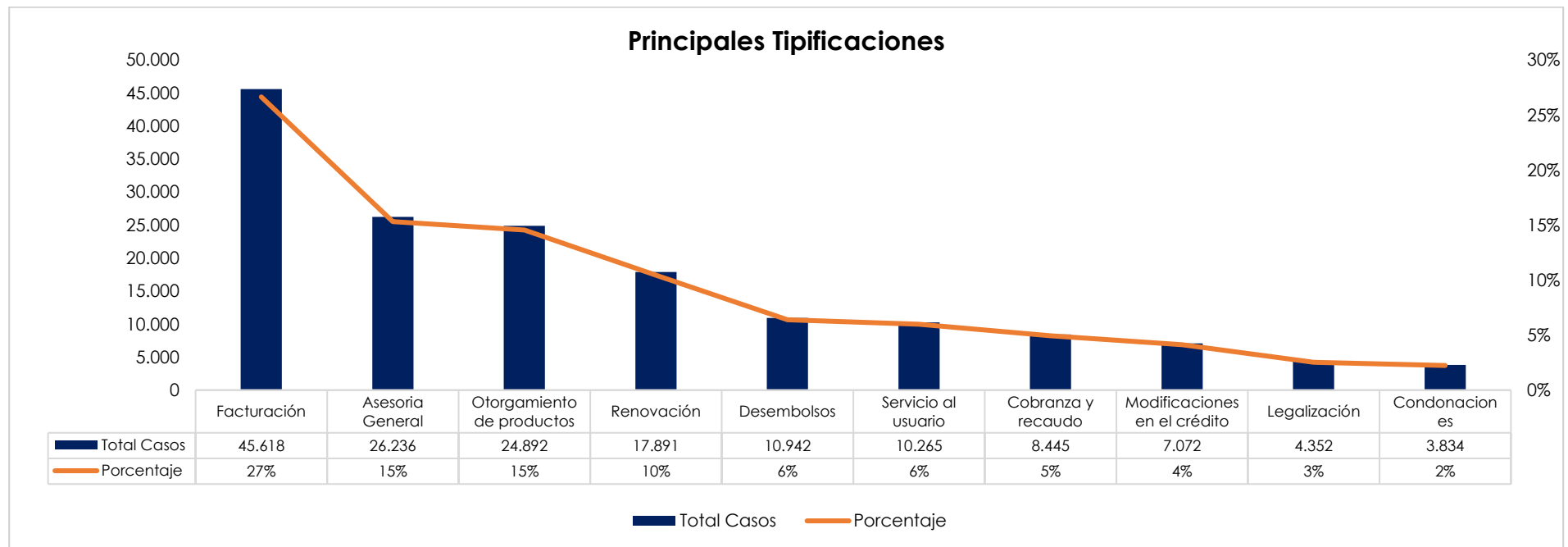


Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70

CONTENIDO

- ESTADÍSTICAS PQRSD
- RADICACIÓN POR CANALES DE ATENCIÓN
- OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

ESTADÍSTICAS PQRSD

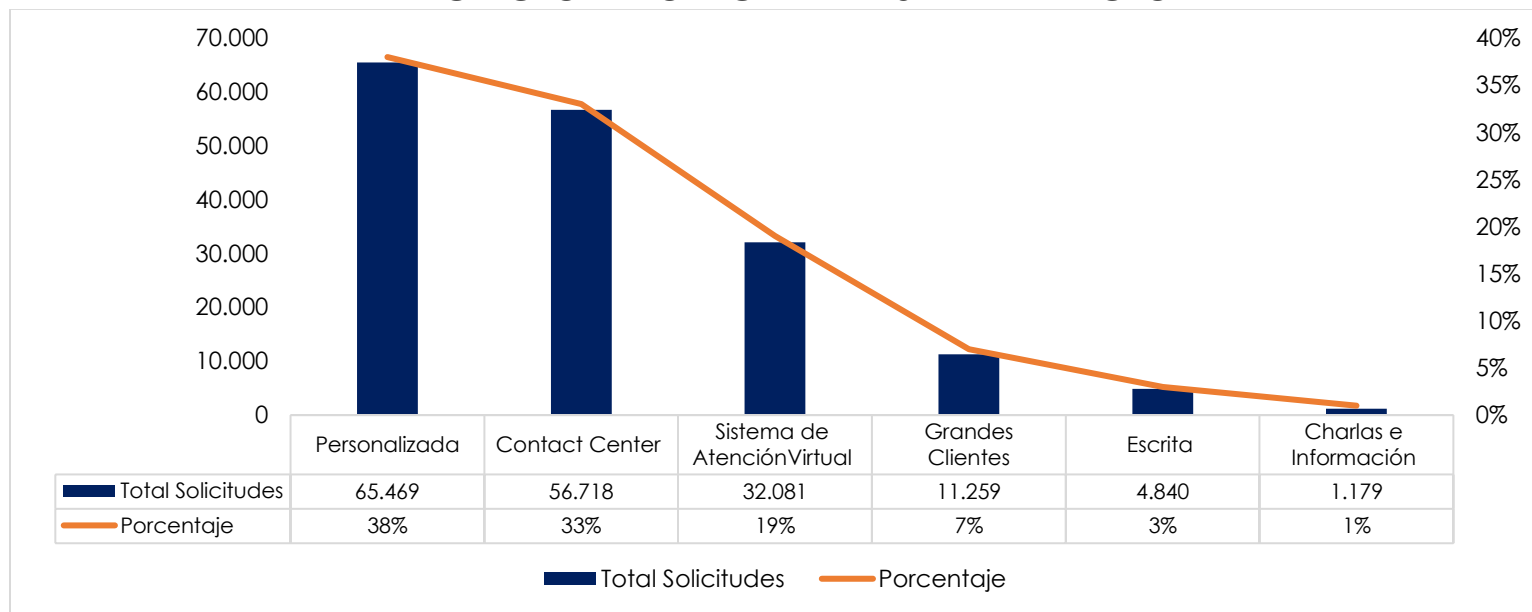


Fuente: CRM COSMOS



Durante el mes de diciembre de 2017, se recibieron un total de 171.546 PQRSD en la Entidad, dentro de las cuales las tipologías más representativas fueron: Facturación con un 27%, Asesoría General con un 15%, Otorgamientos de productos con un 15%, Proceso de Renovación con un 10% y Desembolsos con un 6%.

RADICACIÓN POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: CRM COSMOS

En el mes de diciembre de 2017, los Canales de Atención más utilizados por los usuarios fueron; personalizada con un 38% de solicitudes a Nivel Nacional, Contact Center con un 33% de consultas y Virtual con un 19% de solicitudes a través de las diferentes líneas habilitadas. Para el mes de diciembre se puede evidenciar un aumento en las transacciones realizadas por el Sistema Virtual, esto como resultados de todos los esfuerzos realizados para continuar brindando a nuestros usuarios diferentes opciones para que puedan tramitar todas sus solicitudes.

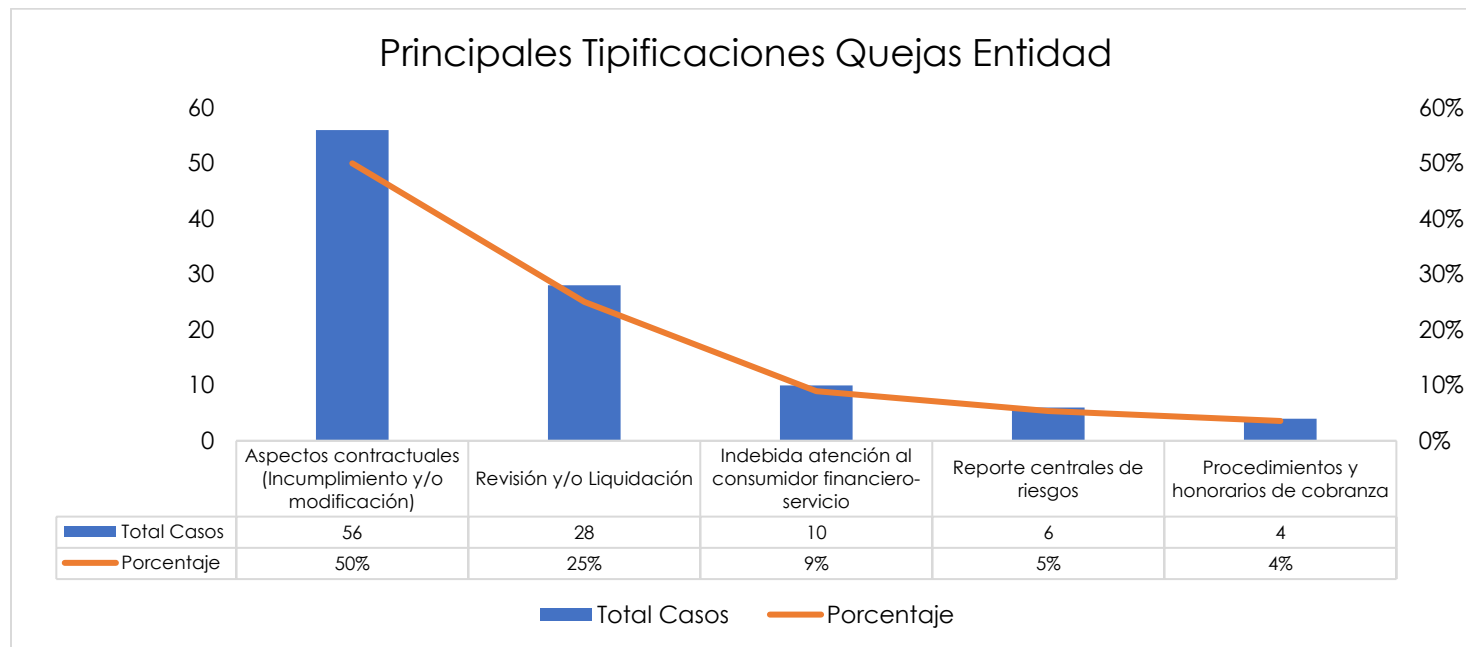
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



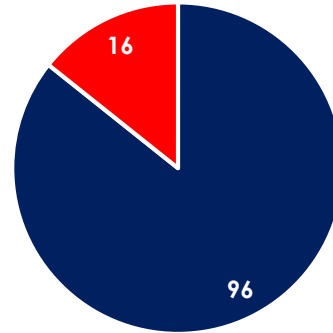
Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70

Por otra parte, en el Canal Personalizada y Contact Center, se continúan presentado el mayor numero de solicitudes, bajo lo cual se debe tener presente que nos encontramos en temporada de legalización y renovación.

COMPORTAMIENTO QUEJAS ENTIDAD DICIEMBRE DE 2017



Oportunidad en la Respuesta Quejas y Reclamos



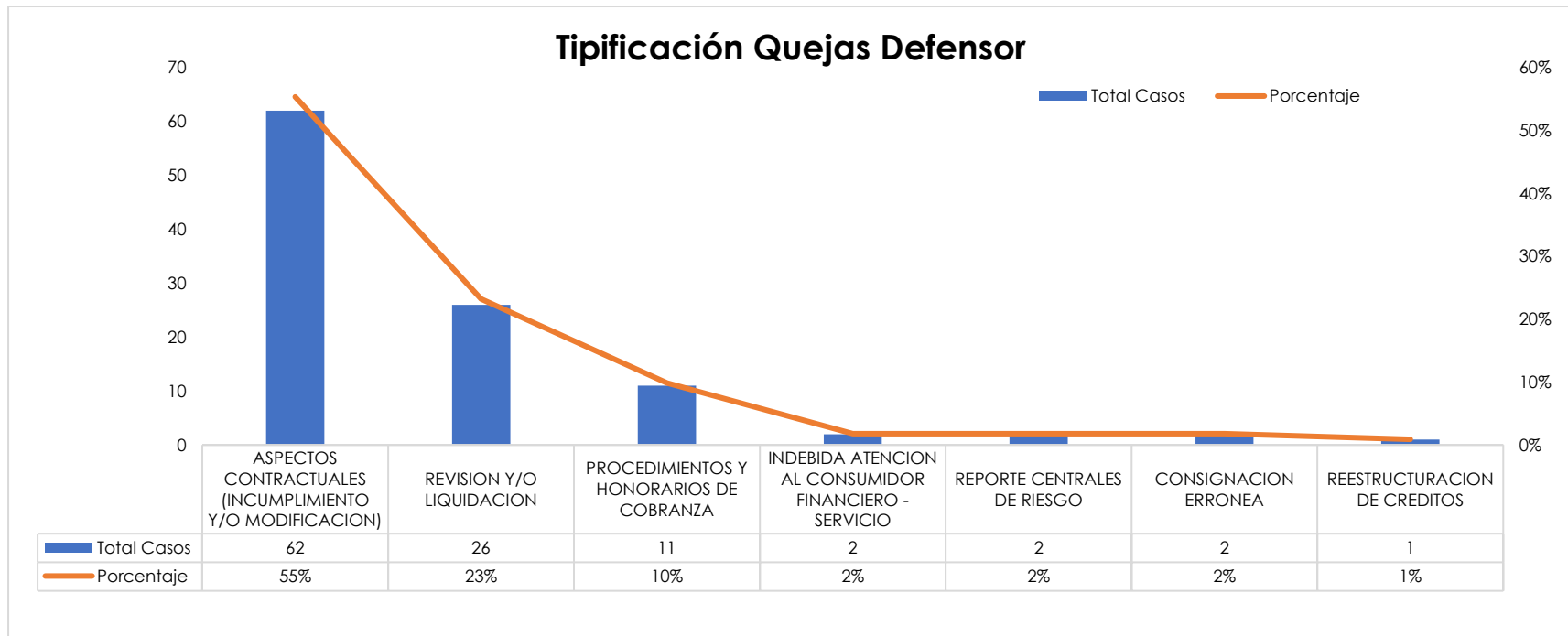
■ En Términos ■ Fuera de Términos

Fuente: CRM COSMOS

En cuanto a Quejas y Reclamos presentados a la Entidad, para el mes de diciembre de 2017 se registraron un total de 112 radicaciones, de los cuales el 50 % hace referencia a temas de aspectos contractuales, el 25% revisiones y/o liquidaciones y un 9% a indebida atención. Así mismo, el 86% de las reclamaciones fueron atendidas en términos.



COMPORTAMIENTO DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO DICIEMBRE DE 2017



Fuente: MERCURIO

Referente a las Quejas radicadas a través del Defensor del Consumidor Financiero para el mes de diciembre, se contó con un total de 112 radicaciones, de las cuales el 55% hacen referencia a temas de Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación), el 23% a Revisión y/o liquidación y el 10% a Procedimientos y honorarios de cobranzas. Es importante resaltar que el promedio de días de respuesta fue de 10,45.