

INFORME DE TRANSPARENCIA PQRS ENERO DE 2018

COORDINACIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

Bogotá D.C., enero 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 enero 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 enero de 2018, 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 enero de 2018.
- Evidenciar temas de gran impacto, que afectaron el nivel de radicación en el mes de enero 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 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).

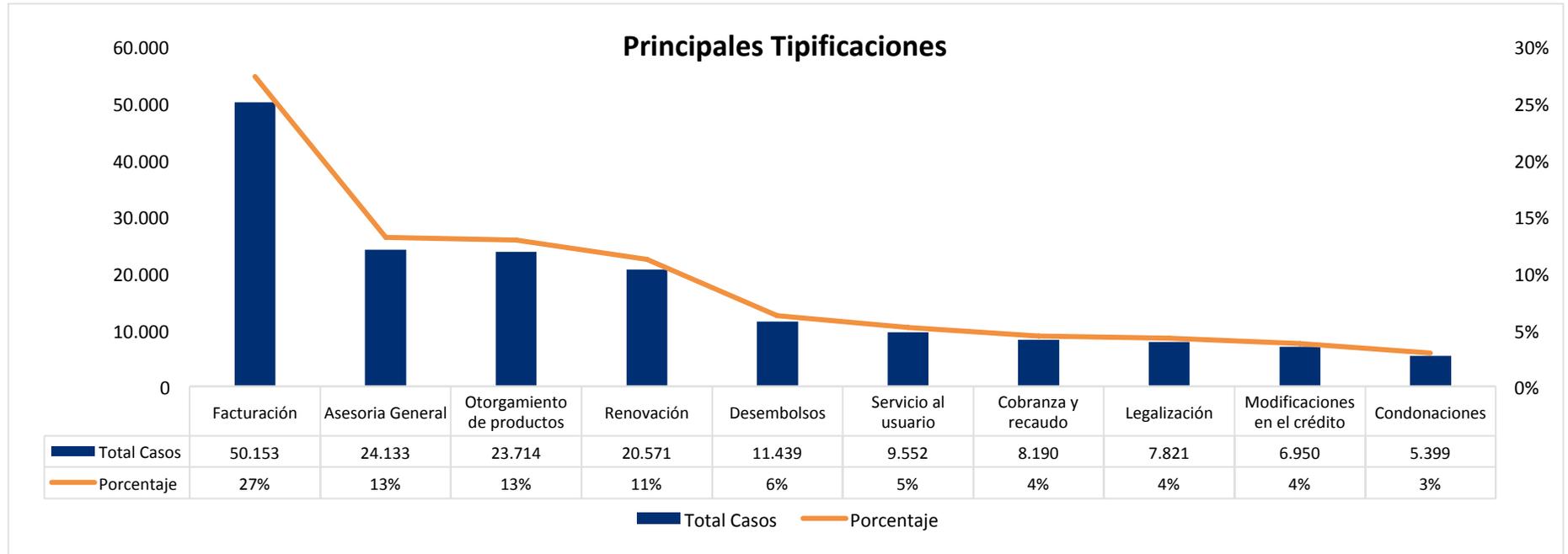
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

CONTENIDO

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

ESTADÍSTICAS PQRSD





Fuente: CRM COSMOS

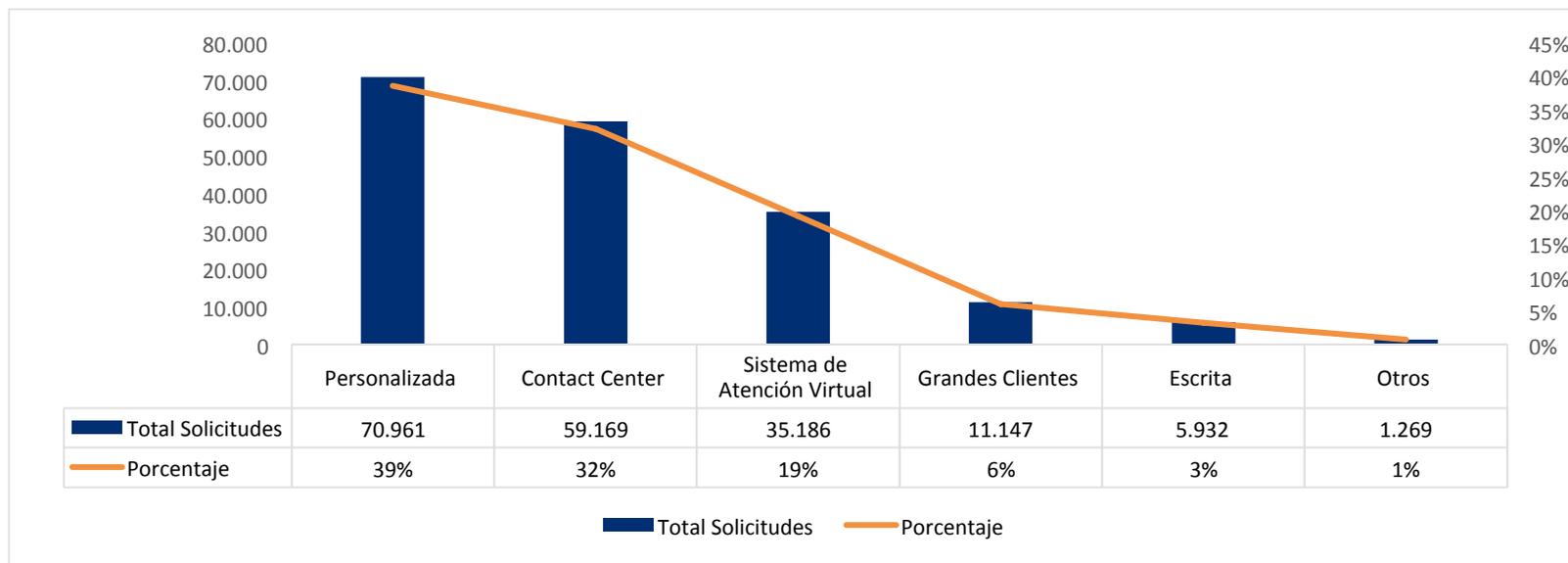
Durante el mes de enero de 2018, se recibieron un total de 183.665 PQRSD en la Entidad, dentro de las cuales las tipologías más representativas fueron: Facturación con un 27%, Asesoría General con un 13%, Otorgamientos de productos con un 13%, Proceso de Renovación con un 11% y Desembolsos con un 6%.

RADICACIÓN POR CANALES DE ATENCIÓN

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



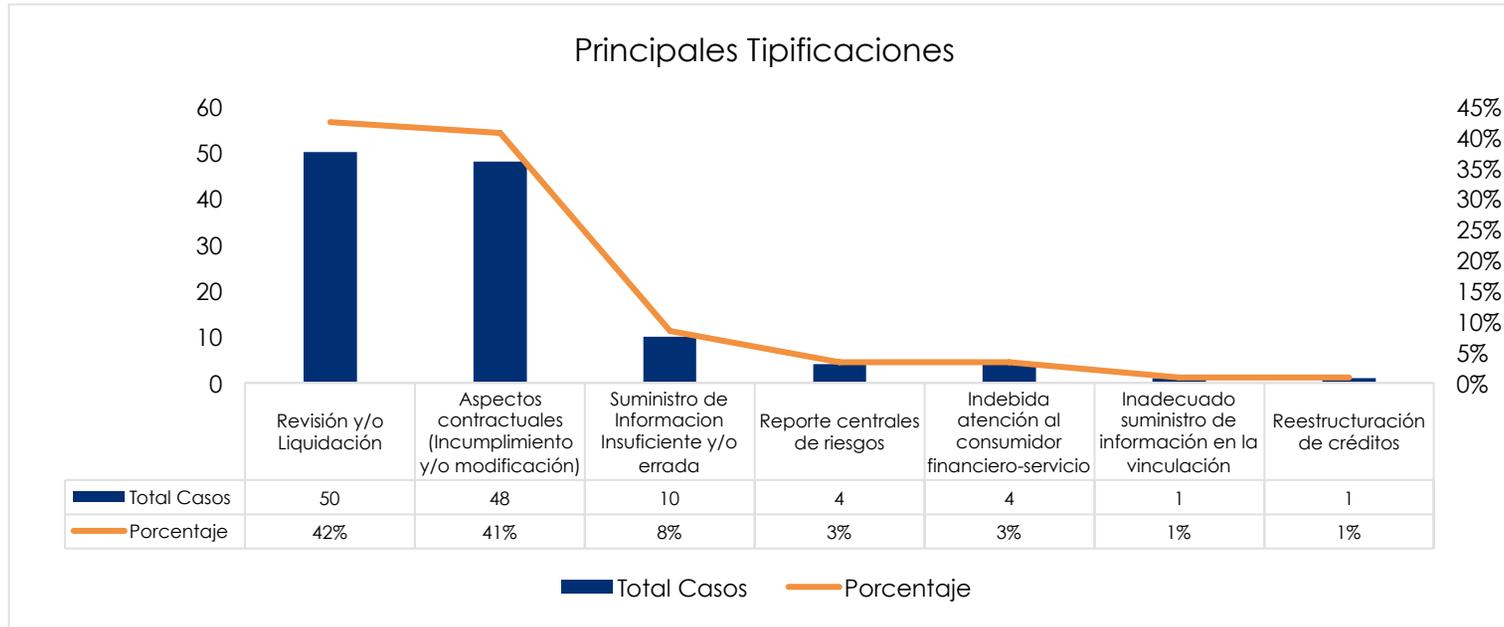
Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70



Fuente: CRM COSMOS

En el mes de enero de 2018, los Canales de Atención más utilizados por los usuarios fueron; personalizada con un 39% de solicitudes a Nivel Nacional, Contact Center con un 32% de consultas y Virtual con un 19% de solicitudes a través de las diferentes líneas habilitadas. Para el mes de enero se puede evidenciar un alto volumen de peticiones en el Canal Personalizada y Contact Center, por la estacionalidad en la cual nos encontramos las principales atenciones estuvieron en la Asesoría general y Otorgamiento de Productos. Así mismo, se evidencia 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 sus solicitudes de manera virtual.

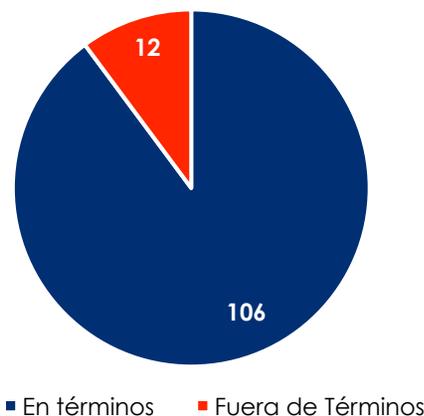
COMPORTAMIENTO RECLAMOS ENTIDAD ENERO DE 2018



Fuente: CRM COSMOS



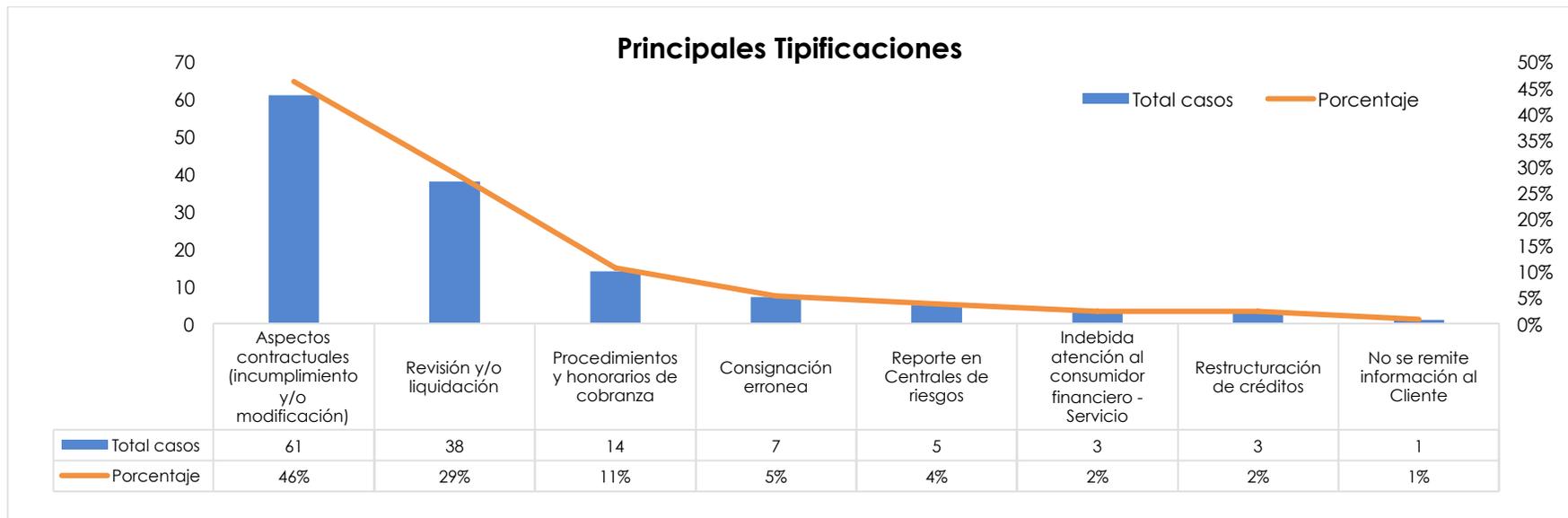
Oportunidad en la Repuesta Reclamos Entidad



Fuente: CRM COSMOS

En cuanto a los reclamos presentados a la Entidad, para el mes de enero de 2018 se registraron un total de 118 radicaciones, de los cuales el 42 % hace referencia a revisiones y/o liquidaciones, el 41% a aspectos contractuales y el 8% a suministración de información errado y/o insuficiente. Para este mes las principales novedades identificadas corresponden a Pagos no aplicados o inconsistentes, problemáticas con la entrega de los recibos de pago en la dirección de correspondencia, reprocesos en los pagos, ya que no ingresan dentro de los tiempos, generando mora improcedente a los usuarios y los tiempos para el proceso de condonación. Por otra parte, el 90% de las reclamaciones fueron atendidas en términos y el 10% fuera de términos.

COMPORTAMIENTO DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO ENERO DE 2018



Fuente: MERCURIO

Para el mes de enero de 2018 se recibieron un total de 146 solicitudes de las cuales 132 reclamaciones fueron declaradas como competentes, el promedio de respuesta total al consumidor financiero fue de 6.52 días hábiles, 10 respuestas de la entidad se otorgaron por fuera de término, al finalizar el mes se encontraban 47 quejas en trámite.