

# 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.....	9
5. SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA ENTIDAD.....	11
6. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	11



## 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. Serlefin: 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 2015 hubo un total de 1.509.829 atenciones en los diferentes canales de atención del instituto, los cuales estuvieron concentrados en los canales de atención personalizada (16%), contact center (11%), asistente virtual (13%), y atención virtual (5%).

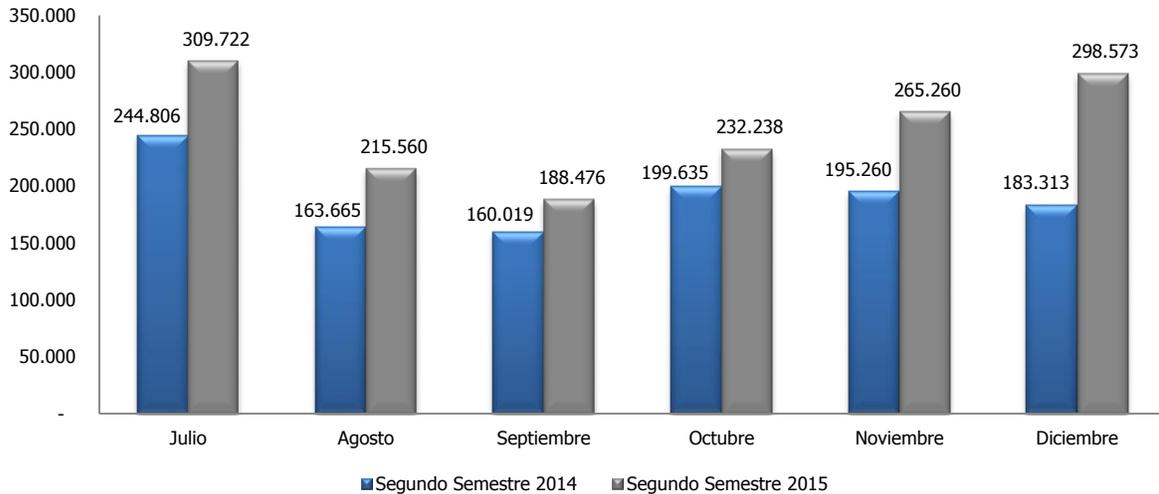
El comportamiento mensual durante el segundo semestre, muestra que se mantiene la estacionalidad acorde a los calendarios académicos. En los meses de temporada alta se presentó mayor crecimiento como se ve a continuación:

**Tabla 1. Resumen de Atenciones Segundo Semestre 2014 vs 2015**

Mes	2014	2015
Julio	244.806	309.722
Agosto	163.665	215.560
Septiembre	160.019	188.476
Octubre	199.635	232.238
Noviembre	195.260	265.260
Diciembre	183.313	298.573
TOTAL	1.146.698	1.509.829

Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 31 de Diciembre de 2015

### Gráfico No. 1. Comportamiento Segundo Semestre 2014 vs 2015



Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 31 de Diciembre de 2015

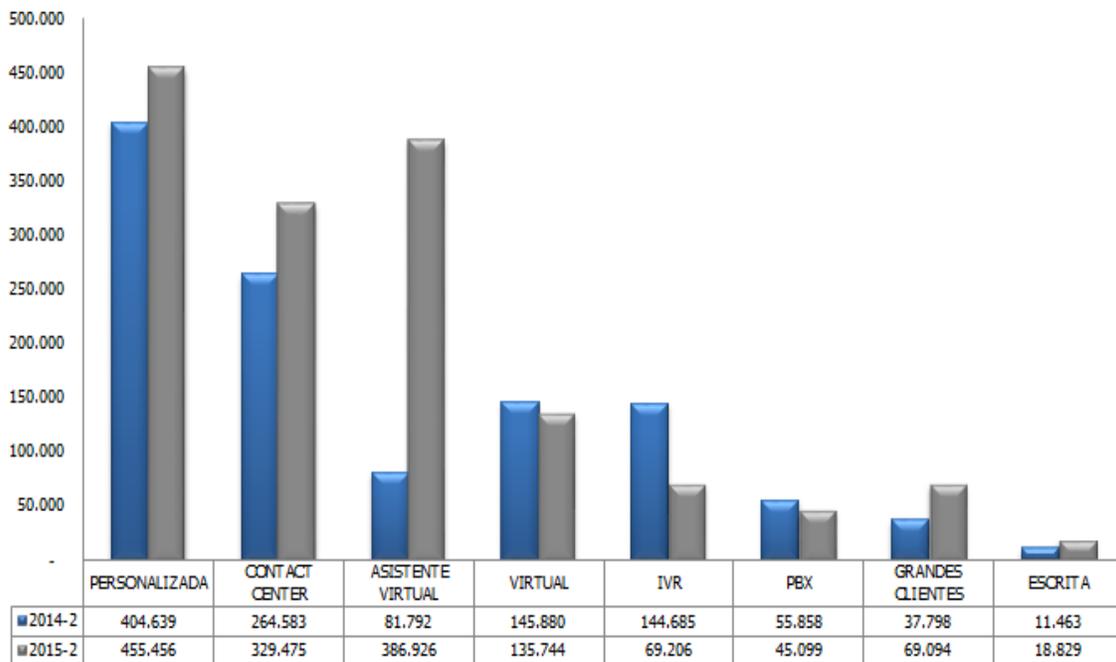
Para el periodo mencionado, la distribución de las atenciones a través de los diferentes canales del ICETEX se concentró en los canales: Atención personalizada, Asistente virtual, Contact Center y Atención virtual logrando una participación frente al total de atenciones para el segundo semestre de 2015 del 87%. Dicha información se presenta con mayor detalle en la tabla No. 2:

**Tabla 2. Resumen de atenciones por canal durante el segundo semestre de 2014 y 2015**

CANAL	2014-2	2015-2
PERSONALIZA	404.639	455.456
CONTACT	264.583	329.475
ASISTENTE	81.792	386.926
VIRTUAL	145.880	135.744
IVR	144.685	69.206
PBX	55.858	45.099
GRANDES	37.798	69.094
ESCRITA	11.463	18.829
<b>TOTAL</b>	<b>1.146.698</b>	<b>1.509.829</b>

Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 31 de Diciembre de 2015

**Gráfico No. 2. Comportamiento de Atenciones por Canal**



Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 31 de Diciembre de 2015

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 2015, 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 2014-2015**

<b>Segundo Semestre de 2014</b>		
<b>Sección del Portal</b>	<b>Número de páginas vistas</b>	<b>%</b>
Home	8.718.736	24,01%
Sección de crédito	2.087.232	5,75%
Estado de cuenta	1.789.266	4,93%
Línea Largo Plazo ACCES	1.664.620	4,58%
Consulta de resultados	1.654.083	4,56%
Calendario por universidades	1.368.840	3,77%
Sección de pagos	1.151.454	3,17%
Renovación de crédito	974.700	2,68%
Descarga del recibo o pago en línea	858.464	2,36%
Línea de Mediano plazo	635.933	1,75%
<b>Sumatoria de visitas del top 10</b>	<b>20.903.328</b>	<b>57%</b>
<b>Visitas totales por semestre</b>	<b>36.307.435</b>	<b>100%</b>

<b>Segundo Semestre de 2015</b>		
<b>Sección del Portal</b>	<b>Número de páginas vistas</b>	<b>%</b>
Home	8.016.040	24,60%
Pregrado	3.228.291	9,91%
Consulta de resultados	2.514.141	7,71%
Estado de cuenta	1.835.305	5,63%
Descarga de recibo y pago en línea	1.588.687	4,88%
Pagos	1.019.506	3,13%
Renovación del crédito	855.721	2,63%
Becas Vigentes	781.527	2,40%
Atención al Ciudadano	672.581	2,06%
Becas	546.129	1,68%
<b>Sumatoria de visitas del top 10</b>	<b>21.057.928</b>	<b>65%</b>
<b>Visitas totales por semestre</b>	<b>32.579.759</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información Portal Oficina Comercial y Mercadeo



**Tabla 4. Detalle de páginas vistas en portal web del ICETEX segundo semestre 2015**

Información virtual	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15
<b>Cliente potencial</b>	1.441.440	829.314	618.086	1.188.787	1.523.120	1.400.891
Crédito educativo	967.796	456.617	318.770	693.874	1.057.751	1.007.099
Idiomas, pasantías	18.245	12.989	10.910	18.083	34.168	25.470
Alianzas	148.538	75.369	49.742	90.492	144.250	128.199
Fondos en Administración	156.309	142.957	97.129	133.313	147.696	124.687
Becas	150.552	141.382	141.535	253.025	139.255	115.436
<b>Cliente beneficiario</b>	1.042.831	974.329	904.406	757.403	833.003	911.073
Estado de cuenta	445.309	484.877	453.205	290.828	284.393	308.828
Estado tarjeta recargable	39.748	44.367	36.599	22.720	20.694	20.376
Descarga de recibo y pago en línea	337.200	306.712	303.768	300.300	336.730	379.988
Atención al ciudadano	210.897	131.893	107.408	138.658	184.777	195.814
Reglamento de Crédito Educativo	6.450	4.328	1.716	2.983	4.396	3.929
Defensor del consumidor financiero	3.227	2.152	1.710	1.914	2.013	2.138

Fuente: Google Analytics

Se evidencia, que la información que más requieren los clientes potenciales corresponde a crédito educativo (64%), becas (13%) y fondos en administración (11%), el cual pertenece al 89% sobre el total de información requerida en el segundo semestre de 2015.

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 (42%), descarga de recibo y pagos en línea (36%) y atención al ciudadano (18%), correspondiente al 96% de 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 de 2015:

**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	37%
				Agosto	36%
				Septiembre	37%
				Octubre	42%
				Noviembre	39%
				Diciembre	37%

Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 31 de Diciembre 2015

### 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 2015:

**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	95%
				Agosto	95%
				Septiembre	93%
				Octubre	94%
				Noviembre	95%
				Diciembre	95%

Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 31 de Diciembre 2015

### 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 2015 se han atendido un total de 22.434 usuarios que han obtenido de manera directa el detalle de los servicios ofertados y adquiridos, por este medio se orienta al estudiante vigente en el uso de las consultas habilitadas en la página web, comparado con la cantidad de charlas realizadas en el primer semestre de 2015 se presentó un aumento del 40%.

### 4. ESTADISTICA DE RECLAMACIONES

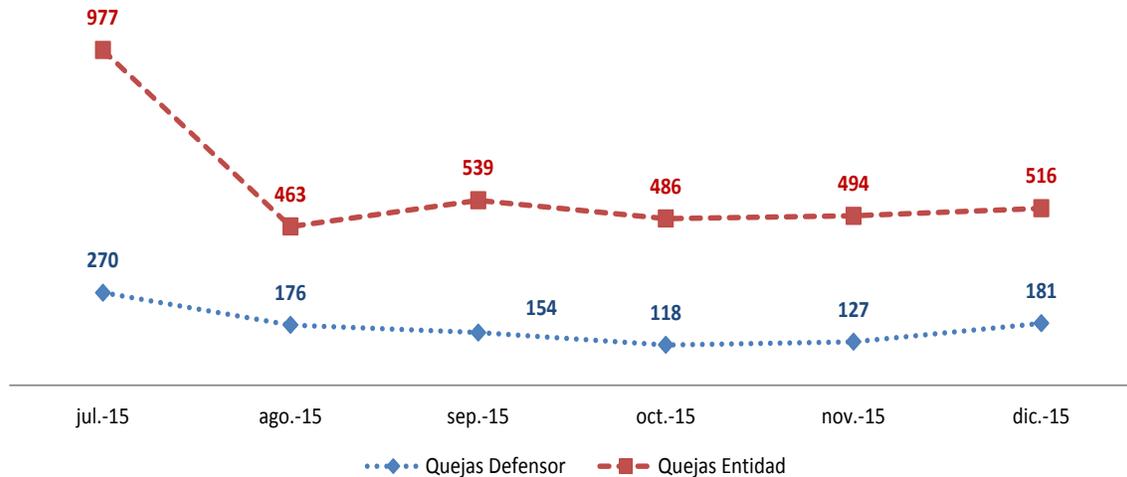
La entidad actualmente dispone de canales propios para la recepción de reclamos que tienen los beneficiarios o usuarios. Así mismo dispone del Defensor del Consumidor Financiero, entidad independiente, vocera de los consumidores financieros.

Durante segundo semestre de 2015 se recibieron un total de 3.475 reclamaciones directamente en la entidad y 1.026 reclamaciones competentes a través del Defensor del Consumidor Financiero, para el último caso se presentó una disminución del 23% respecto al primer semestre de 2015 correspondiente a 314 casos.

Del total de atenciones que se realizó en el ICETEX durante el segundo semestre de 2015, el 3.97% se trasladó a las áreas misionales para dar respuesta a los usuarios, con respecto al primer semestre de 2015, se presentó una disminución del 6% de atenciones escaladas que corresponden a 3.576 casos.

Respecto de los tiempos de atención de estas reclamaciones, en promedio, aquellas recibidas directamente por la entidad se han atendido en 6,9 días, mientras que para el Defensor del Consumidor Financiero en 22,5 días.

A continuación se presentan estadísticas de quejas para los diferentes canales:

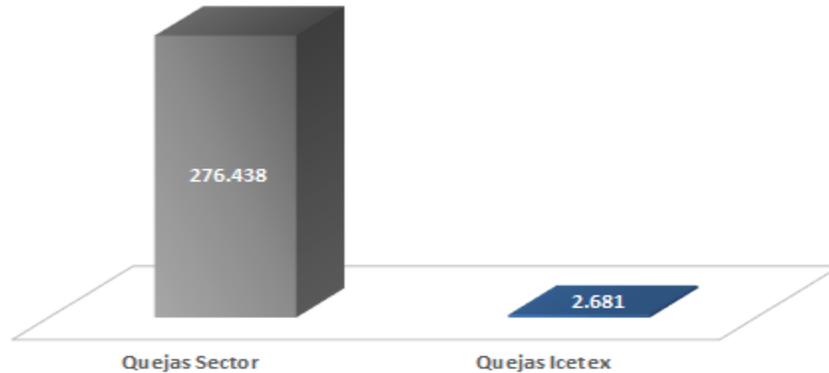
**Gráfico No. 3 y 4. Reclamaciones Quejas Entidad y Quejas Competentes Defensor 2015**


Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 31 de Diciembre de 2015.  
 Fuente: Informes enviados por Ustariz & Abogados corte 31 de Diciembre de 2015.

La causa raíz que genera las quejas son abordadas por la entidad para encontrar una solución a través del plan de mejoramiento Exceller, cuyos objetivos primordiales son:

- Desarrollar un plan de choque de 4 meses estableciendo metas y seguimientos semanales para evacuar los casos que se encuentran en estado vencido por solicitudes, quejas entidad y quejas defensor en las áreas misionales.
- Identificar los paretos y la causa raíz de cada una de las tipificaciones que representan en mayor volumen en las áreas misionales.
- Generar los planes de acción dirigidos a atacar la causa raíz disminuyendo la posibilidad de ocurrencia y radicación, buscando alternativas de solución en primer contacto.

Con respecto al sector financiero, las quejas que recibe el ICETEX representan el 0,49% de total de quejas que recibe el sector de entidades vigiladas, según información que se encuentra al corte del 30 de septiembre Tercer trimestre de 2015) en la Superintendencia Financiera de Colombia.



Datos	No. De quejas
<b>Total Sector (Entidades + Defensor +SFC)</b>	<b>276.438</b>
Canales propios de ICETEX	1.979
Defensor del Consumidor (Competentes y No competentes)	702
<b>Total ICETEX (Entidad + Defensor + SFC)</b>	<b>2.681</b>
Porcentaje de participación ICETEX	0,97%

## 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.