

# *INFORME DE TRANSPARENCIA PQRS AGOSTO DE 2017*

## *COORDINACIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO*

*Bogotá D.C., AGOSTO de 2017*





## 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 2017.



## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

- Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recepcionadas en el ICETEX, durante el mes de agosto 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 agosto de 2017.
- Evidenciar temas de gran impacto, que afectaron el nivel de radicación en el mes de agosto 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 agosto de 2017.
- Presentar el volumen de radicación y atención de solicitudes de información pública.

## 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 de 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).

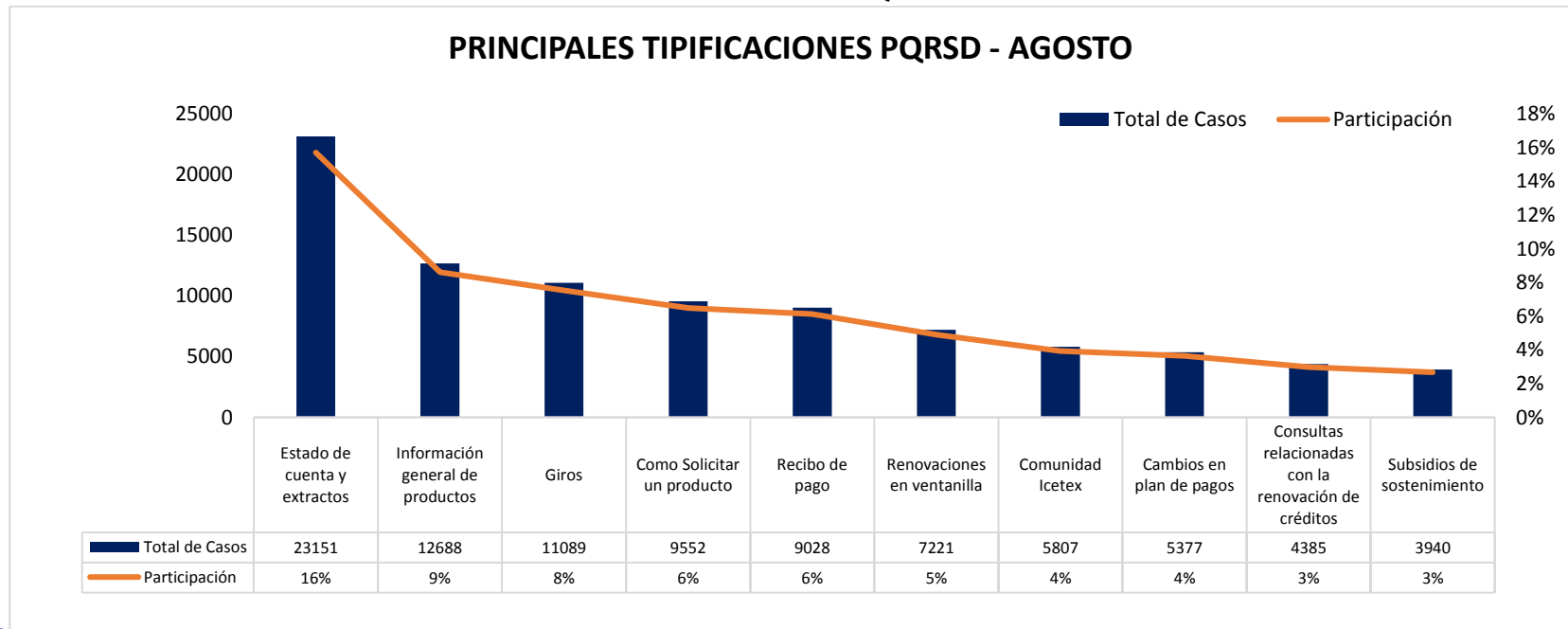


**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

## CONTENIDO

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

## ESTADÍSTICAS PQRS



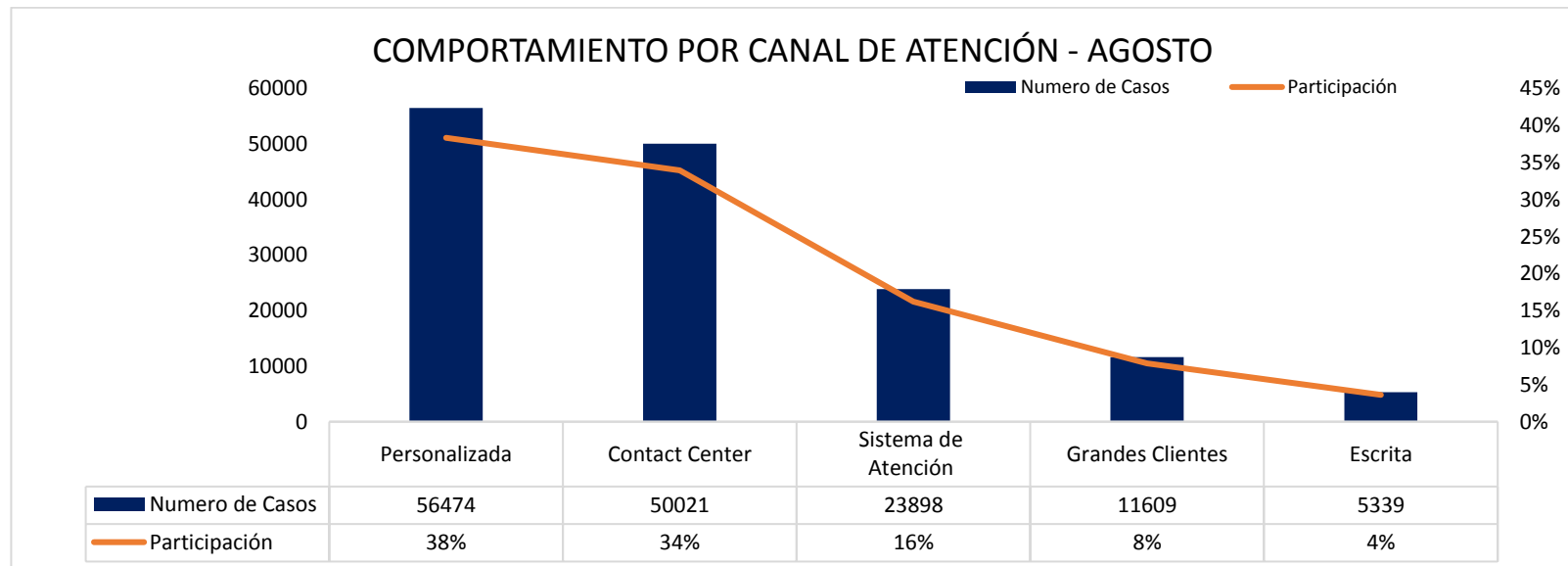
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Fuente: CRM COSMOS – 31 de agosto de 2017.

Durante el mes de agosto de 2017, se recibieron un total de 147.342 PQRS en la Entidad, dentro de las cuales las tipologías más representativas fueron: estado de cuenta y extractos con un 16%, información general de productos con un 9%, giros con un 8% y como solicitar un producto con un 6%. Para esta temporada los usuarios realizan su mayor número de requerimientos en la solicitud de estados de cuenta y extractos lo cual corresponde a falencias en la descarga realizada por medios electrónicos o porque solicitan que directamente el asesor haga entrega de estos documentos.

### RADICACIÓN POR CANALES DE ATENCIÓN

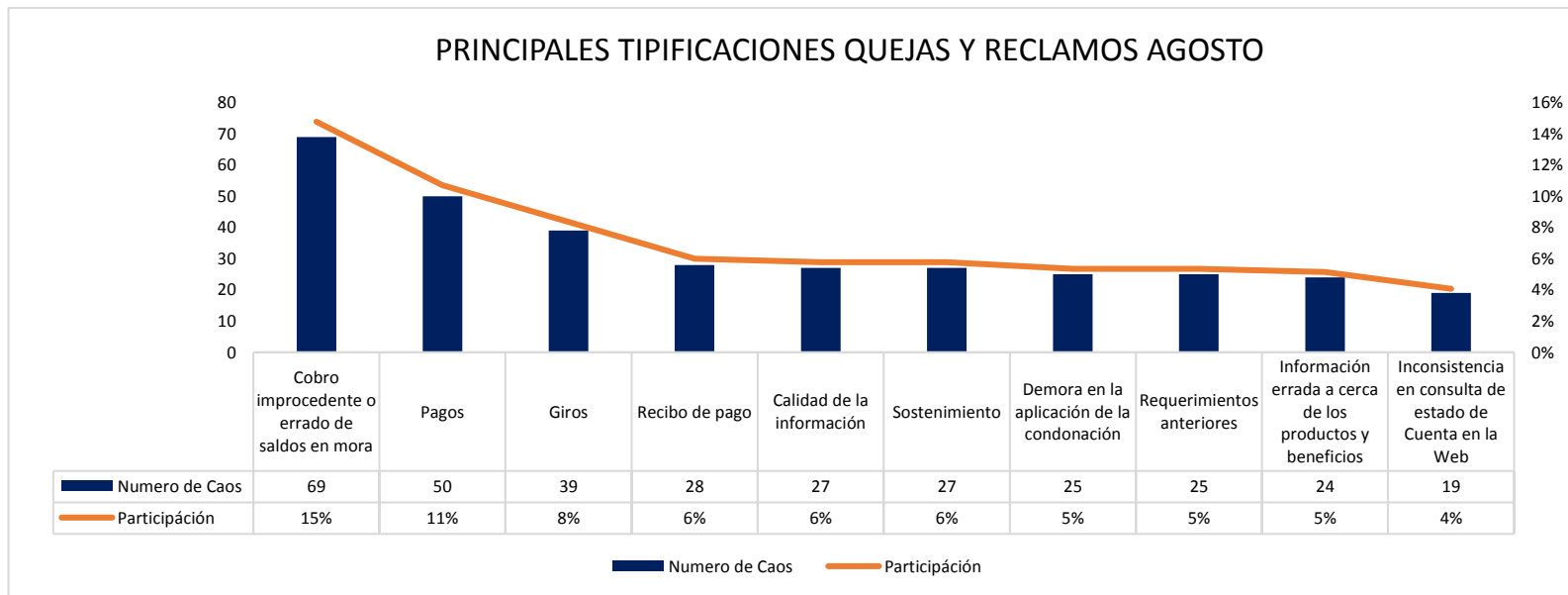


Fuente: CRM COSMOS – 31 de agosto de 2017.



En el mes de agosto 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 34% de consultas y Virtual con un 16% de solicitudes a través de las diferentes líneas habilitadas. Lo anterior, obedece a que para el mes de agosto si bien la convocatoria de las líneas tradicionales se encuentran cerradas, aún los usuarios se acercan a las diferentes oficinas a realizar su renovación y a realizar el proceso de legalización de las líneas de crédito exterior.

## COMPORTAMIENTO QUEJAS Y RECALMOS ENTIDAD AGOSTO DE 2017



Fuente: CRM COSMOS – 31 de agosto 2017.

### OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO DE 2017



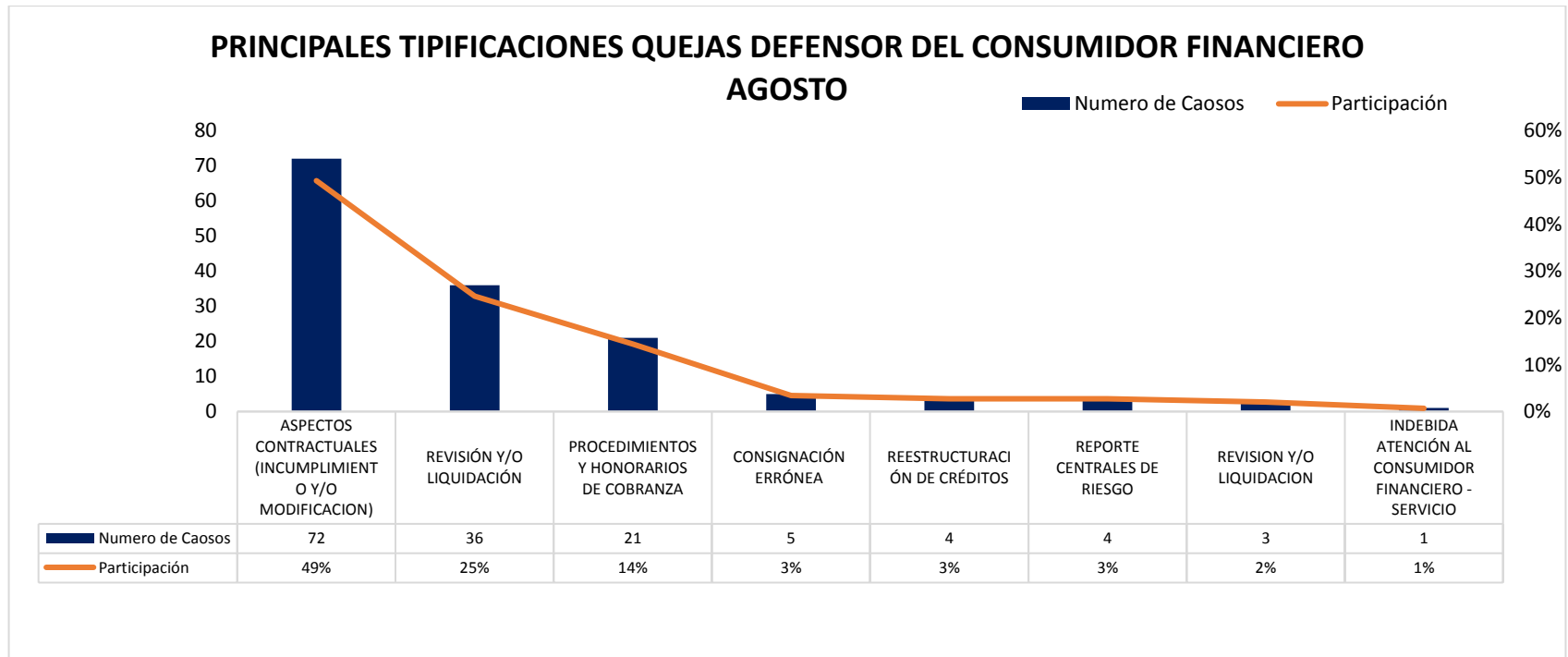
Fuente: CRM COSMOS – 31 de agosto de 2017.

En cuanto a Quejas y Reclamos entidad, para el mes de agosto de 2017 se registraron un total de 467 radicaciones, de las cuales el 15% hace referencia a cobro improcedente o errado de saldos en mora, seguidamente de temas relacionados con pagos, giros y recibos de pago.



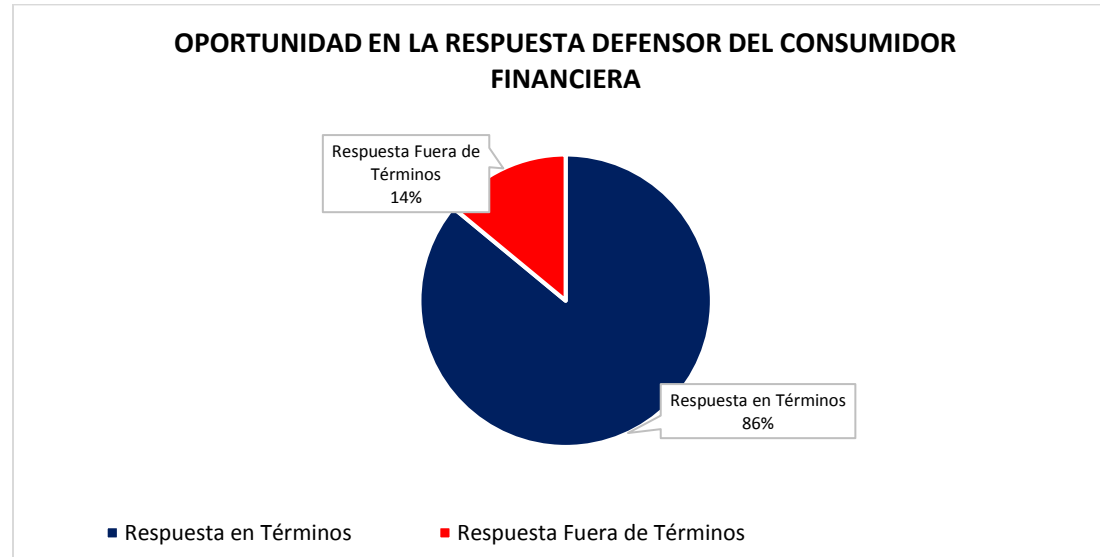


## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO AGOSTO DE 2017



Fuente: Mercurio – 31 de agosto de 2017.





Fuente: Mercurio – 31 de agosto de 2017.

En lo correspondiente a las radicaciones realizadas a través del Defensor del Cliente Financiero para el mes de agosto, se contó con un total de 153 requerimientos de los cuales fueron competentes 146 radicaciones y no fueron competentes 7. De los requerimientos competentes para la entidad, el 49% corresponde a Aspectos contractuales (incumplimiento y/o modificación), el 25% a Revisión y/o liquidación y el 14% a Procedimientos y honorarios de cobranza.

### DENUNCIAS AGOSTO DE 2017

Para el mes de agosto de 2017, no se recibieron denuncias por los medios de atención que la Entidad dispone para la atención del ciudadano.