

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.	6
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.....	10
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. 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 primer semestre de 2016 hubo un total de 1.682.469 atenciones en los diferentes canales de atención del instituto, los cuales estuvieron concentrados en los canales de atención personalizada (31%), contact center (22%), asistente virtual (29%), y atención virtual (6%).

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:

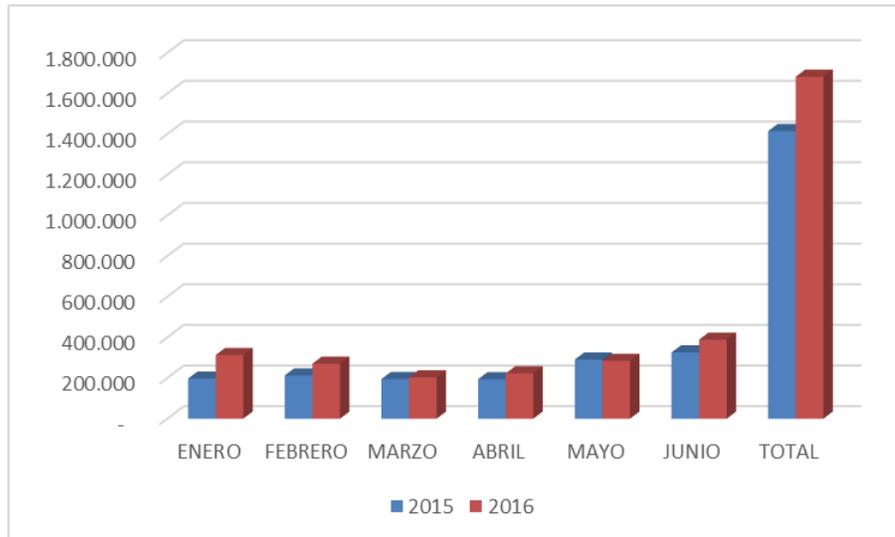
Tabla 1. Resumen de Atenciones Primer Semestre 2015 vs 2016

	2015	2016
ENERO	197.202	312.819
FEBRERO	212.355	270.310
MARZO	194.543	203.545
ABRIL	193.945	223.153
MAYO	290.510	284.082
JUNIO	325.957	388.560
TOTAL	1.414.512	1.682.469

Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 30 de Junio de 2016



Gráfico No. 1. Comportamiento Primer Semestre 2015 vs 2016



Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 30 de Junio de 2016

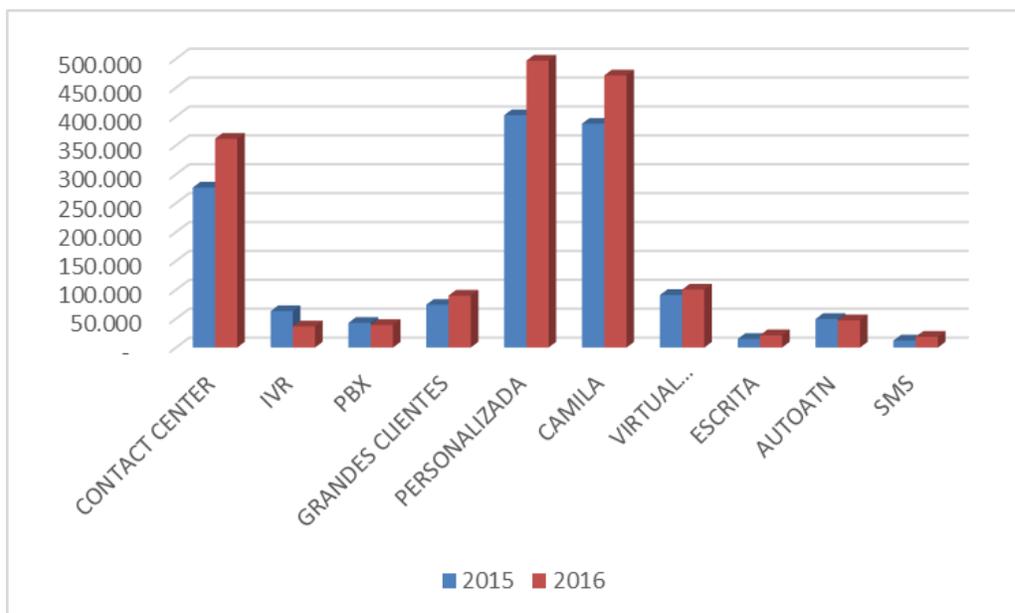
Para el periodo mencionado, la distribución de las atenciones a través de los diferentes canales del ICETEX se concentró en los canales: Atención personalizada, Asistente virtual, Contact Center y Atención virtual logrando una participación frente al total de atenciones para el segundo semestre de 2015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

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

	2015	2016
CONTACT CENTER	277.014	361.469
IVR	63.113	36.512
PBX	42.749	39.032
GRANDES CLIENTES	74.166	89.997
PERSONALIZADA	402289	496775
CAMILA	387.497	471.147
VIRTUAL SAV E INTERNA	90.960	100.358
ESCRITA	15.009	21.263
AUTOATN	49.549	47.340
SMS	12.166	18.576
TOTAL	1.414.512	1.682.469

Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 30 de Junio de 2016

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



Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 30 de Junio 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 primer 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 2014-2015

PRIMER SEMESTRE DE 2016		
Sección del portal	Número de visitas a páginas	Porcentaje
Home	10.838.994	25%
Sección Pregrado	4.049.979	9%
Consulta de resultados	2.989.421	7%
Pago en línea	2.685.282	6%
Estado de cuenta	2.336.360	5%
Sección de pagos	1.533.359	4%
Renovación	1.362.925	3%
Atención al ciudadano	941.534	3%
Becas vigentes	914.699	2%
Fondos	710.240	2%
Sumatoria de Visitas Top 10	28.362.793	66
Total de páginas vistas	42.769.577	100%

Fuente: Información Portal Oficina Comercial y Mercadeo



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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cliente potencial	920.890	586.318	426.768	451.969	852.460	1.229.879
Pregrado	423.436	191.446	126.475	150.093	378.956	620.710
Posgrado	113.932	82.753	48.961	44.265	86.919	132.787
Fondos	111.597	101.214	79.780	84.994	161.338	171.317
Alianzas	129.134	81.572	46.811	48.443	95.892	159.269
Idiomas	11.976	12.217	9.355	7.801	20.716	21.389
Pasantías	19.739	17.522	13.057	11.392	24.496	27.531
Becas	111.076	99.594	102.329	104.981	84.143	96.876
Cliente beneficiario	596.295	779.973	602.402	458.042	493.041	675.479
Estado de cuenta	371.452	544.277	427.441	304.828	307.194	381.168
Estado tarjeta recargable	35.549	70.762	43.912	28.806	26.722	24.120
Descarga de recibo y pago en línea	11.562	9.607	12.536	12.467	13.298	16.269
Atención al ciudadano	173.102	152.335	116.311	109.543	142.216	248.027
Reglamento de crédito	4.139	2.368	1.648	1.827	3.047	5.054
Defensor del consumidor financiero	491	624	554	571	564	841

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 primer 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 primer semestre de 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%	Enero	37%
				Febrero	34%
				Marzo	35%
				Abril	34%
				Mayo	41%
				Junio	46%

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 primer 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%	Enero	95%
				Febrero	94%
				Marzo	94%
				Abril	94%
				Mayo	95%
				Junio	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.

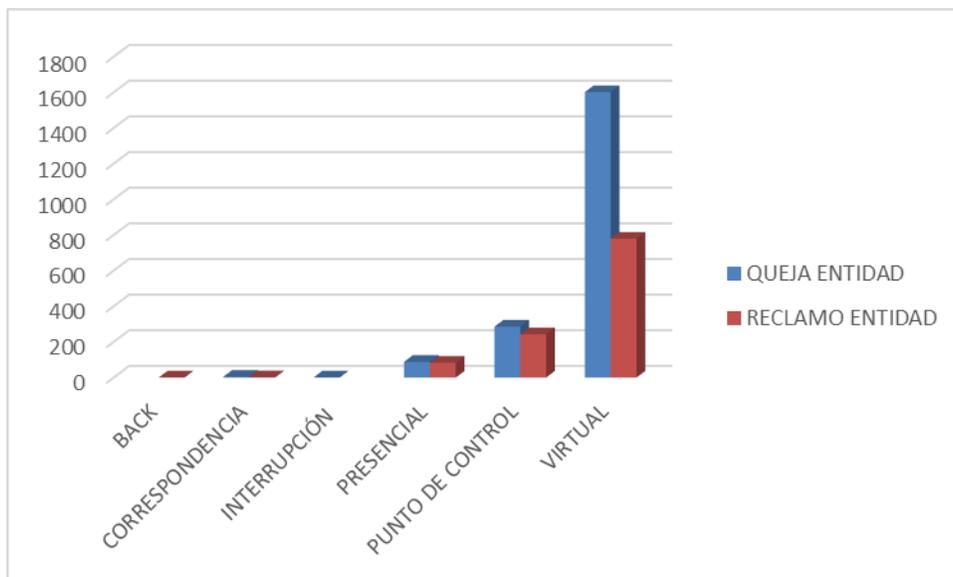
Durante el primer semestre de 2016 se han atendido un total de 16.909 usuarios que han obtenido de manera directa el detalle de los servicios ofertados y adquiridos, por este medio se orienta al estudiante vigente en el uso de las consultas habilitadas en la página web, comparado con la cantidad de charlas realizadas en el segundo semestre de 2015 se presentó una disminución del 25%.

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 primer semestre de 2016 se recibieron un total de 3.091 Quejas y Reclamos a través de los Canales de Atención Virtual directamente en la Entidad.

Gráfico No. 3. Comportamiento Primer Semestre 2016 Quejas y Reclamos

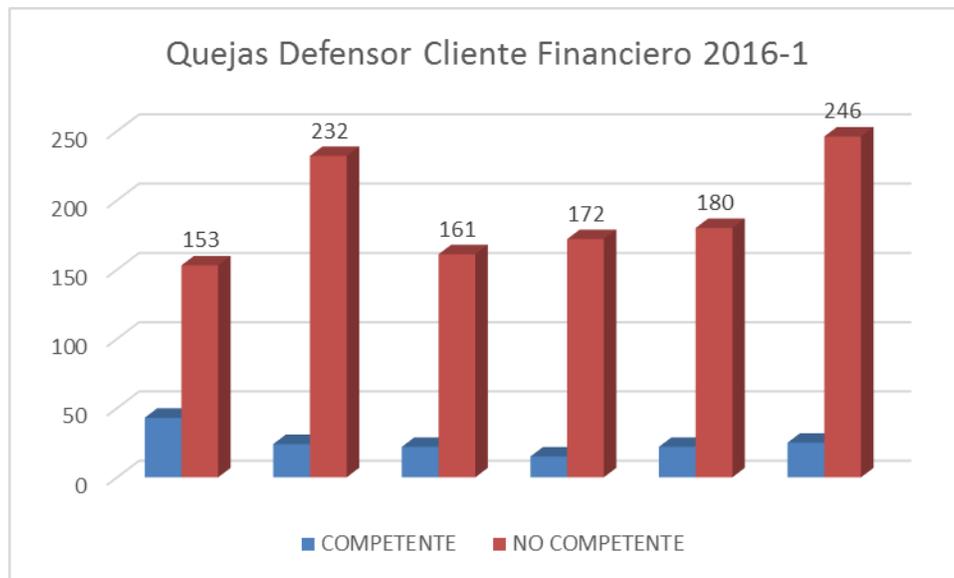


Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 30 de Junio de 2016



Y 1.144 reclamaciones competentes a través del Defensor del Consumidor Financiero, para el último caso se presentó un aumento del 7% respecto al Segundo semestre de 2015 correspondiente a 81 casos.

Gráfico No. 4. Comportamiento Primer Semestre 2016 Quejas Defensor Cliente Financiero



Fuente: Informes enviados por Serlefin corte 30 de Junio de 2016

5. SOLICITUDES TRASLADAS A OTRA ENTIDAD

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

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.

