

INFORME DE TRANSPARENCIA PQRS JUNIO DE 2018

COORDINACIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

Bogotá D.C., junio 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 junio 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 junio de 2018, por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer el glosario de términos utilizados en el presente informe.
- Dar a conocer los volúmenes de radicación generados a la entidad en el mes de junio de 2018.
- Evidenciar temas de gran impacto, que afectaron el nivel de radicación en el mes de junio 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 estas. 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).

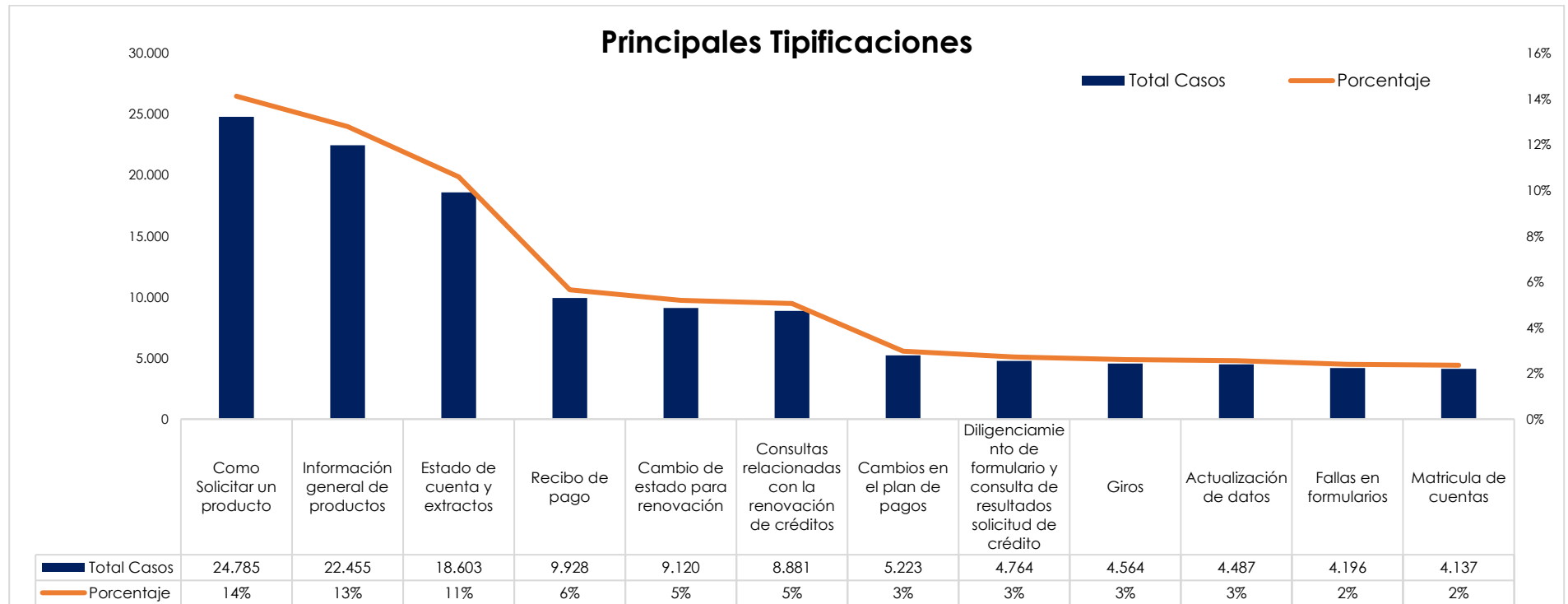
Reclamo: Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la entidad. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados 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.



ESTADÍSTICAS PQRSD



Fuente: CRM COSMOS

Durante el mes de junio de 2018, se recibieron un total de 175.460 PQRSD en la entidad, se presentaron un total de 175.346 peticiones, 37 quejas, 73 reclamos y 4 sugerencia. Las tipologías más representativas fueron: Como solicitar un producto con un 14%, información general de productos con un 13%, estado de cuenta y extractos con un 11%, recibo de pago 6%, cambios de estado para renovación con un 5%, consultas de renovación 5%, cambios en el plan de pagos 3% y diligenciamiento de formularios y consulta de resultados 3%. Para el mes de junio, se evidencia un incremento en el volumen de PQRSD, lo cual corresponde a la estacionalidad en la que nos encontramos, así mismo,

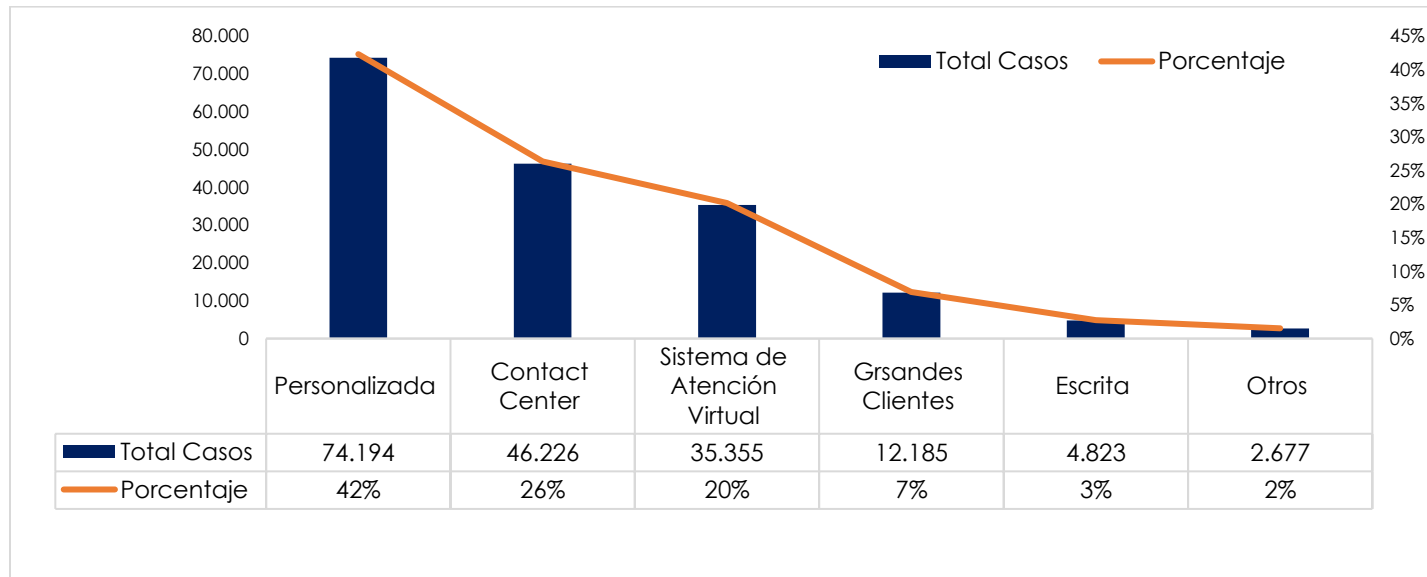
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



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

se nota una variación en la tipificación, encontrándose entre las principales como solicitar un producto e información general.

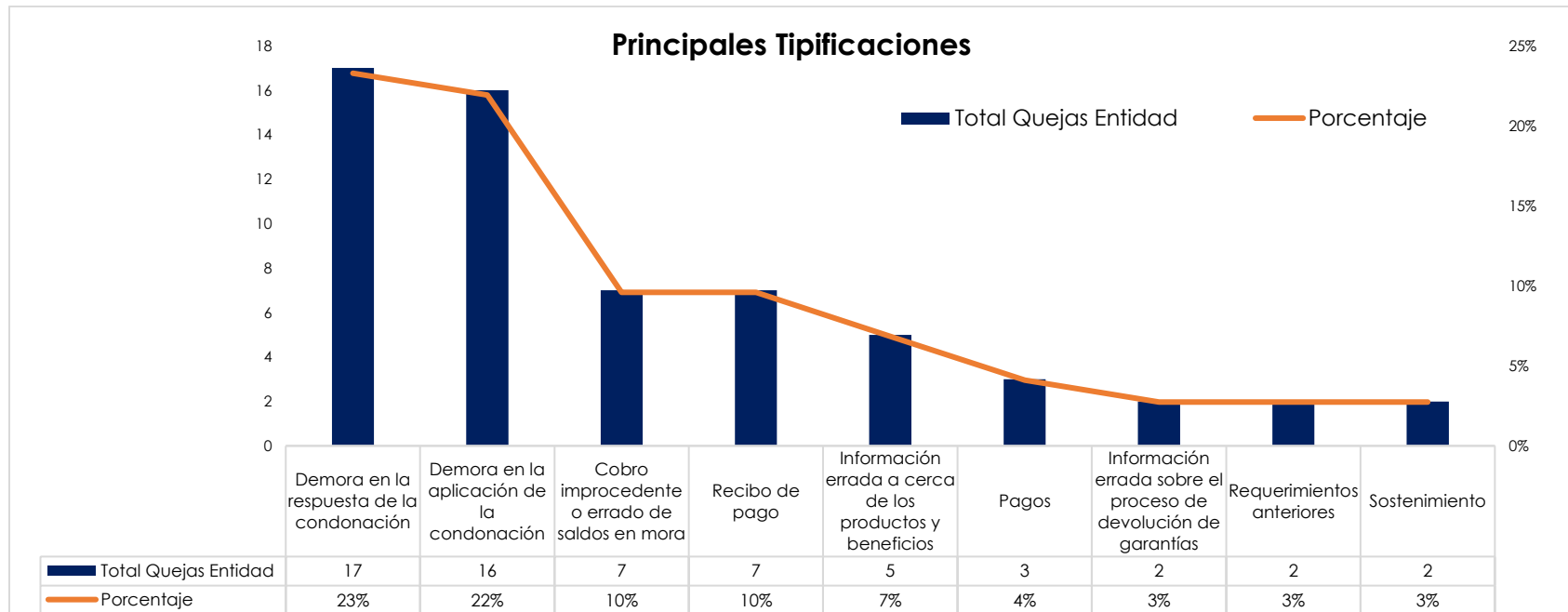
SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: CRM COSMOS

En el mes de junio de 2018, los canales de atención más utilizados por los usuarios fueron: personalizada con un 42% de solicitudes a nivel nacional, contact center con un 26% y Virtual con un 20% de solicitudes a través de las diferentes líneas habilitadas. Para este periodo se puede evidenciar un aumento en el volumen de solicitudes a través del canal personalizada y un aumento en el volumen de atenciones para el canal virtual, lo anterior, obedece a que en periodos de convocatoria los usuarios prefieren hablar directamente con un asesor ya sea de manera presencial o telefónicamente, para que les resuelva sus inquietudes.

COMPORTAMIENTO QUEJAS y RECLAMOS ENTIDAD JUNIO DE 2018

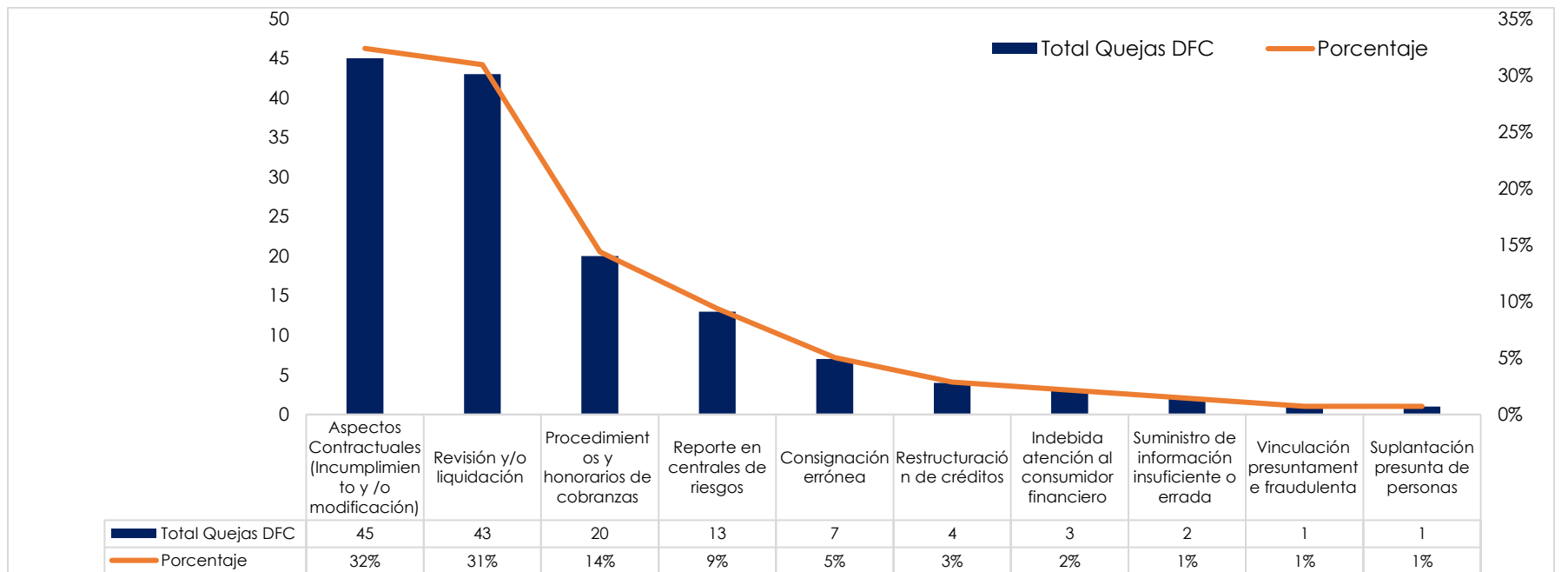


Fuente: CRM COSMOS

Para el cierre del mes de junio de registraron un total de 73 quejas y reclamos Entidad, para las cuales se respondieron un total de 53 en términos y 20 se encontraban en trámite al cierre del mes, es importante resaltar que se presenta una disminución de 73 quejas en comparación con el mes anterior. Las tipificaciones asociadas corresponden a: 45% temas relacionados con condonaciones, seguido por un 14% de temas de facturación, un 7% en temas de cobranzas y cartera.



COMPORTAMIENTO DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO JUNIO DE 2018



Fuente: MERCURIO

Para el mes de junio de 2018 se recibieron un total de ciento cincuenta (150) reclamaciones, de las cuales 139 fueron declaradas como competentes y 11 como no competentes. La principales tipologías corresponden a: 32%, aspectos contractuales; 31%, revisión y/o liquidación; 14% procedimientos y honorarios de cobranzas y 9% reporte en centrales de riesgos.