

# INFORME DE TRANSPARENCIA PQRSD MARZO DE 2018

## COORDINACIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

*Bogotá D.C., marzo 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](http://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 marzo 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 marzo 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 marzo de 2018.
- Evidenciar temas de gran impacto, que afectaron el nivel de radicación en el mes de marzo 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).

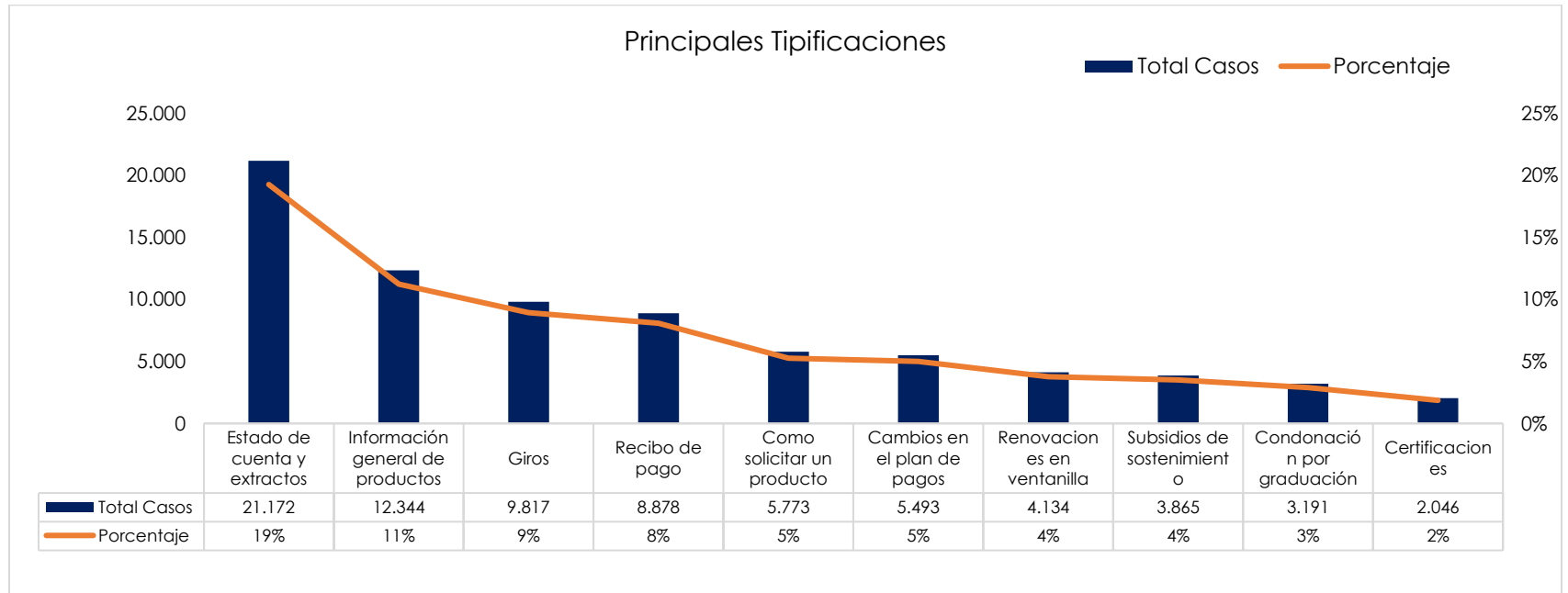
**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la entidad. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados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



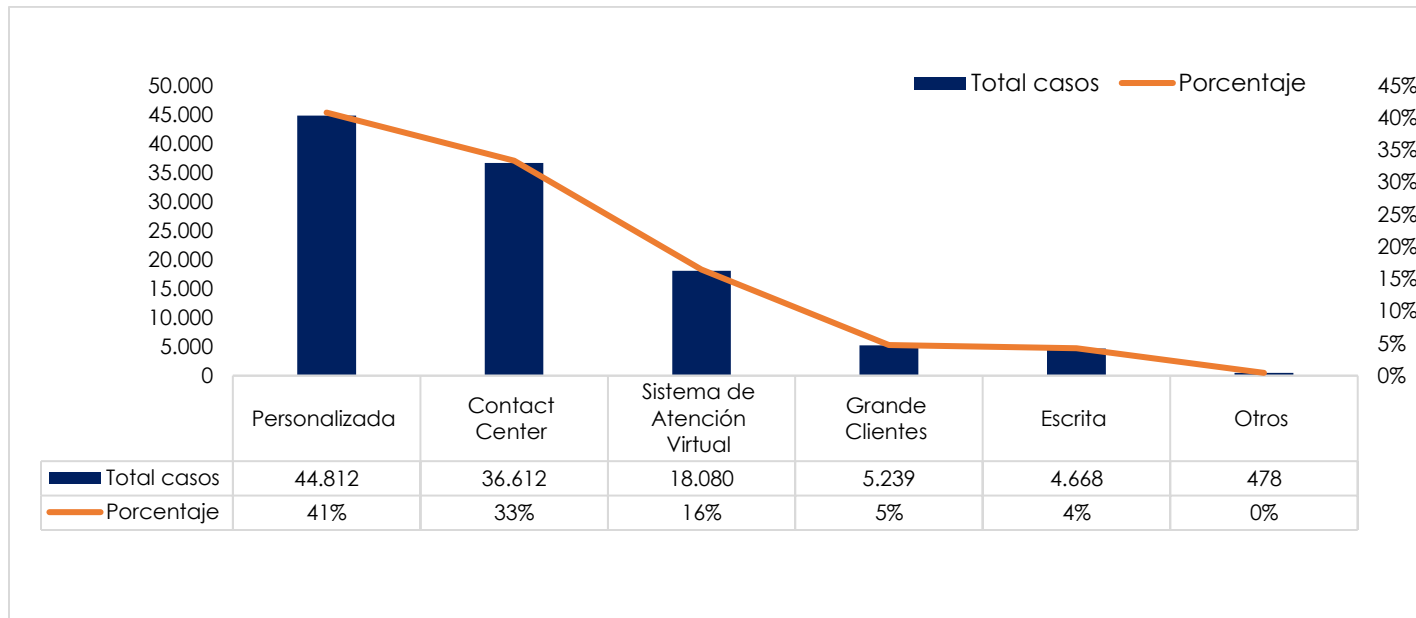
## ESTADÍSTICAS PQRSD



Fuente: CRM COSMOS

Durante el mes de marzo de 2018, se recibieron un total de 109.889 PQRSD en la Entidad, dentro de las cuales las tipologías más representativas fueron: estado de cuenta y extractos con un 19%, información general de productos con un 11%, giros 9%, recibo de pago 8%, como solicitar un producto 5%, cambios en el plan de pagos 5%, renovaciones en ventanilla 5%, subsidios de sostenimiento 4% y condonaciones por graduación 3%.

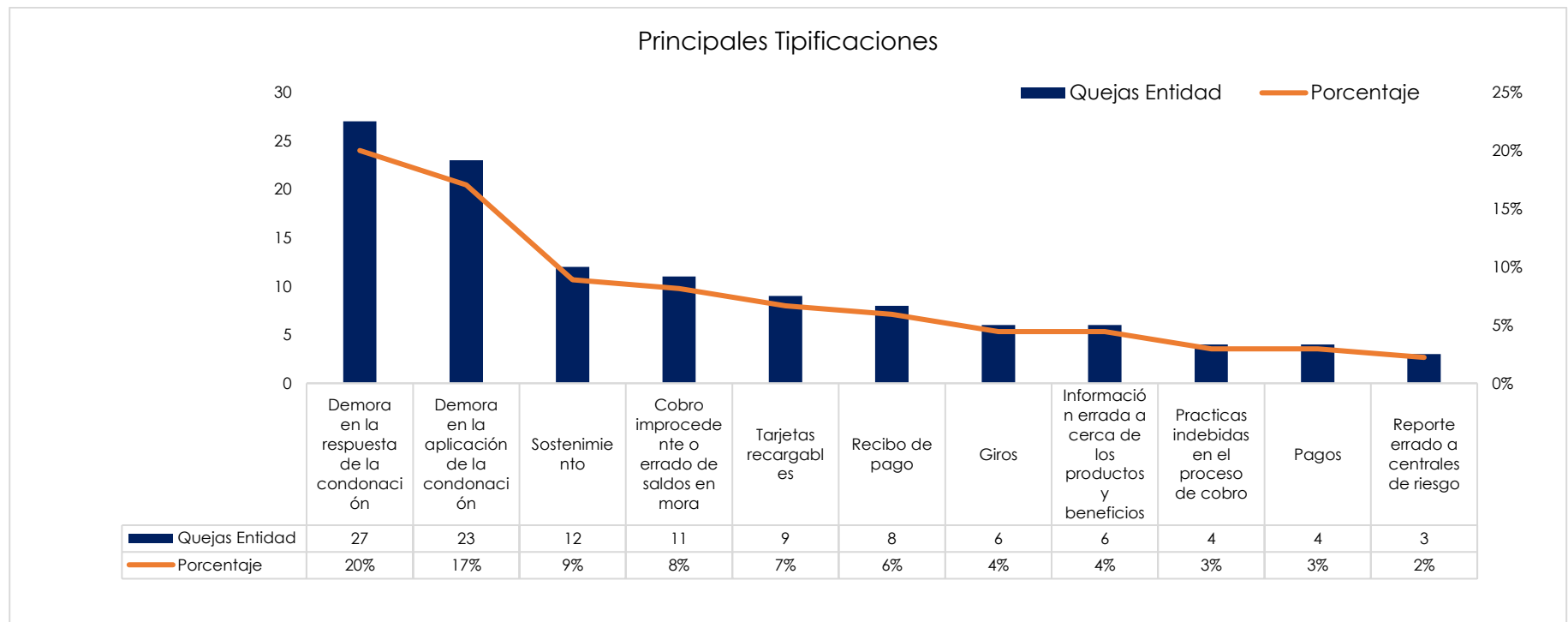
## SOLICITUDES POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: CRM COSMOS

En el mes de marzo de 2018, los canales de atención más utilizados por los usuarios fueron; personalizada con un 41% de solicitudes a nivel nacional, contact center con un 33% de consultas y Virtual con un 16% 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 una constante en el volumen de atenciones para el canal contact center y sistema de atención virtual, en comparación con el mes de febrero.

## COMPORTAMIENTO QUEJAS ENTIDAD MARZO DE 2018



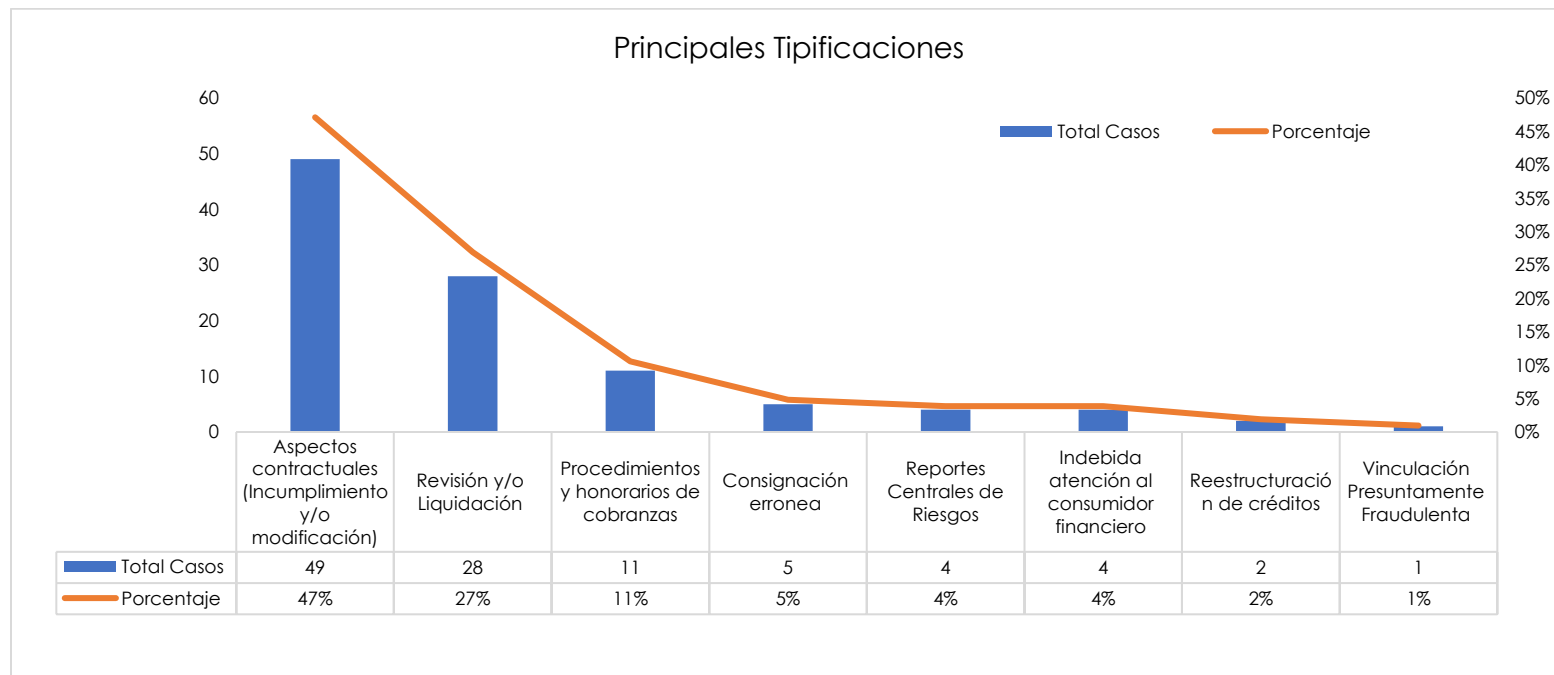
Fuente: CRM COSMOS

Para el mes de marzo se registraron un total de 134 quejas y reclamos Entidad, con un total de 125 respuestas en términos y 9 respuestas fuera de términos, se presenta una disminución de 13 quejas en comparación con el mes de febrero. Las tipificaciones asociadas corresponden a: 38% temas relacionados con condonaciones, seguido por un 20% de información relacionada con los desembolsos y giros tardío en sostenimiento o matrícula, 14% temas de facturación por recibos de pago no entregados en los tiempos, pagos inconsistentes o no aplicados e información.



Con respecto a las tipologías estandarizadas por la SFC para gestión de quejas en las entidades, se evidencia que para este mes la tipología con mayor participación corresponden a incumplimiento en las obligaciones de la entidad, en especial en los plazos para condonación de deudas, giros tardíos y recibos de pago no llegan a la dirección de correspondencia siendo el 53% de los casos registrados en lo corrido del trimestre, seguido del 26% que corresponde a temas de liquidación de saldos y revisión en las novedades de la cartera, así mismo cobros improcedentes o valores registrados como en mora cuando no es correcto.

### COMPORTAMIENTO DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO MARZO DE 2018



Fuente: MERCURIO







Para el mes de marzo de 2018 se recibieron un total de 104 dolictudes de las cuales 98 fueron declaradas como competentes y las 6 restantes como no competentes, el promedio de respuesta del ICETEX al consumidor financiero fue de 5,38 días hábiles, situación que refleja una disminución en comparación con el mes de febrero. Del total de las reclamaciones el 86,7%, equivalente a 85 quejas, fueron a favor del consumidor financiero.

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](http://www.icetex.gov.co)  
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia  
PBX: 382 16 70