

Contenido

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el Canal IES, a fin de recibir, atender y gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por las Instituciones de Educación Superior interesadas en el ICETEX, de conformidad con el modelo de servicio definido por la Entidad, para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y su contribución eficiente al logro de los Objetivos Estratégicos del ICETEX.

2. ALCANCE

Desde las actividades de planeación operativa, su ejecución, seguimiento y control, hasta el desarrollo de planes de acción para su aseguramiento. Cubre las PQRSD radicadas por las Instituciones de Educación Superior que se encuentren registradas y activas en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES).

3. DEFINICIONES

P.Q.R.S.D: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.

Petición o derechos de petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. Las peticiones podrán ser presentadas verbalmente o de manera escrita por cualquiera de los medios dispuestos por la entidad (presencial, vía telefónica y/o medios digitales).

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un servidor de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la 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 productos o servicios ofrecidos por la entidad.

Sugerencia: Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

Denuncia: Es el acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento ante una autoridad competente la existencia de hechos o conductas posiblemente irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes.

Área misional: Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional.

Back office: Es el conjunto de actividades organizadas, tanto tecnológicas como de procesos, que pueden involucrar recursos humanos, cuyo fin es apoyar la cadena de valor para entregar respuesta oportuna a los casos radicados por los grupos de interés del ICETEX, que no pueden ser resueltos en primer nivel (front office), así como que no requieren injerencia de áreas misionales para la emisión de respuesta de fondo a la IES.

Canal IES: Canal que, de manera centralizada, apoya la solución efectiva y emite respuesta oportuna a PQRSD de las Instituciones de Educación Superior (IES).

Cartelización: Es la asignación de IES a un asesor específico para generar una gestión más personalizada a sus requerimientos.

Caso gestionado: Se entiende por caso gestionado en el canal IES aquel sobre el cual se realizaron todas las acciones tendientes a dar solución definitiva, lo que implica dar solución si está a su alcance, escalar cuando aplique, según el procedimiento definido por ICETEX, verificar la respuesta recibida del escalamiento y dar respuesta a todos los "casos hijos" como "caso padre". Un caso gestionado dentro del mes puede ser activo o resuelto.

Caso hijo: Registro del ingreso y gestión de una PQRSD presentada por una IES, pero a nombre de un beneficiario, en el Sistema de Administración de Clientes – CRM de ICETEX, asociado a un caso padre con el fin de tener la trazabilidad del estudiante.

Caso padre: Registro del ingreso y gestión de la PQRS de una IES en el Sistema de Administración de Clientes – CRM de ICETEX. A nombre de la institución de educación superior y registro sobre código SNIES.

Contacto: Comunicación con los Grupos de Interés generada por cualquier medio habilitado para los Canales de Atención y de Gestión.

Coordinador IES: Persona designada por las IES en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato suscrito entre el ICETEX y aquellas, cuya función principal está encaminada a la consolidación y gestión de todas las PQRSD de los beneficiarios de créditos otorgados por el ICETEX.

Escalamiento: Envío de casos a un área misional de ICETEX para el trámite y respuesta respectivas.

Front Office: Conjunto de canales de atención que gestionan la interacción con los grupos de interés de manera directa; es el espacio en el que entran en contacto directo con la entidad.

Primer Contacto: Resolución de la solicitud sin recurrir a un BackOffice o realizar una gestión de escalamiento al área misional del ICETEX.

ICETEX: Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – Mariano Ospina Pérez.

Instituciones de Educación Superior (IES): Universidades, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, Instituciones Tecnológicas y/o Instituciones Técnicas Profesionales con las cuales el ICETEX adelanta parte de la gestión de colocación de créditos.

Oficina comercial y de Mercadeo (OCM): Oficina de ICETEX encargada de formular propuestas de políticas, metodologías, mecanismos, programas, acciones, procesos, procedimientos

y demás estrategias comerciales y de mercadeo acordes con el Plan Estratégico del ICETEX y ejecutar sistemas, métodos, procesos y procedimientos pertinentes al servicio del usuario, utilizando las tecnologías y medios con las cuales cuente la Entidad para mejorar la prestación de los servicios tendientes al mejoramiento continuo de servicio al cliente a nivel nacional.

Protocolo de Atención: Es el conjunto de parámetros para establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora atender los grupos de interés; este debe incorporar el paso a paso que cada asesor debe adelantar para garantizar la debida atención.

Segmento: Conjunto en el que se clasifican los grupos de interés del ICETEX, que comparten uno o más atributos relevantes para la definición de la estrategia de atención y/o de su modelo de servicio.

Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES): Es un conjunto de fuentes, procesos, herramientas que, articulados entre sí, posibilitan y facilitan la recopilación, divulgación y organización de la información sobre educación superior relevante para el monitoreo, planeación, evaluación, asesoría, inspección y vigilancia del sector.

Sub-segmentación: Conjunto en que se subclasifican cada uno de los grupos de interés del ICETEX.

Tipología: Clasificación de diversos tipos de PQRS'D, registradas en el árbol de tipificación y matriz de resolutivez del Canal IES.

Transferir: Acción de trasladar una PQRS'D para su gestión al Back Office del Canal.

4. CONDICIONES GENERALES

- El Canal IES debe operar de acuerdo con los requisitos, obligaciones y especificaciones técnicas establecidas dentro del contrato de prestación de servicios respectivo.
- El Canal IES debe asegurar la recepción, gestión y respuesta de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presenten las IES, por cualquiera de los medios de contacto habilitados por ICETEX, de manera oportuna, clara y pertinente.
- La operación del Canal IES debe considerar la sub-segmentación de las Instituciones de Educación Superior y aplicar elementos diferenciales en términos de modelo de atención, tiempos de gestión y respuesta. Dicha sub-segmentación la realiza el Grupo Comercial y de Mercadeo de la OCM o quien haga sus veces, teniendo en cuenta criterios determinados desde la estrategia comercial, o de mercadeo o de servicio del ICETEX, según corresponda.
- La estrategia de atención y gestión para el segmento IES se establece para dos subsegmentos, a saber, IES Plus e IES Prime:
 - IES Plus: subsegmento que debe ser atendido bajo un esquema carterizado.
 - IES Prime: subsegmento que debe ser atendido bajo un esquema no carterizado (estrategia de atención general)
- La estructura de operación se esquematiza en la figura 1, el canal debe desarrollar sus actividades asegurando la atención de los contactos de las IES con un enfoque integral y la gestión de sus requerimientos punta a punta, mediante una gestión blending.

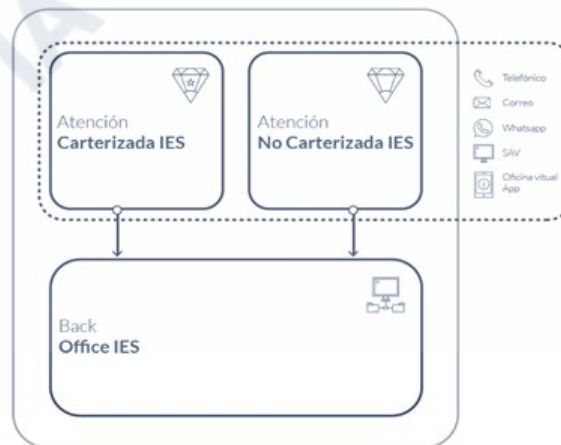


Figura 1. Estructura de Operación del Canal IES

- El Canal IES debe operar cumpliendo los tiempos de respuesta establecidos por la regulación aplicable y los ANS establecidos en el contrato del Servicio Integral de Atención y los indicadores operativos que sean definidos por el ICETEX a través de documento escrito. Adicionalmente, con el fin de generar una experiencia cliente satisfactoria
- ICETEX dispone los medios de contacto definidos en el modelo para la atención de contactos de las IES. Estos medios incluyen:
 - Línea telefónica de atención de ICETEX

- Correo tanto electrónico como físico
 - Los demás medios de contacto que sean implementados dentro de la operación.
- Las IES Plus pueden requerir visita de su asesor, a fin de resolver o apoyar la gestión directamente en la sede de aquella; dichas visitas deben ser aprobadas por la coordinación del grupo comercial y de mercadeo y el supervisor o interventor del contrato del Servicio Integral de Atención y se debe dejar el registro correspondiente en el formato F-307 Registro de Visita de Gestión Comercial, según lo establecido en el Procedimiento Gestión Comercial y Mercadeo código M1-3-01.
 - La atención telefónica debe ejecutarse bajo un enfoque diferencial, es decir, las llamadas de IES Plus se deben enrutar al asesor que esté asignado a la Institución, mientras que las llamadas de IES Prime serán atendidas direccionándolas al grupo de asesores dispuesto para la atención de este sub-segmento.
 - Los asesores Prime al momento de recibir la llamada e identificar el objeto de la solicitud, deben consultar la trazabilidad del caso, gestiones realizadas y demás acciones, tendientes a brindar una atención oportuna, sin necesidad de que la IES deba informar el estado de la solicitud.
 - Para la recepción de PQRSD por medio de correo electrónico, se habilitan cuentas de correo de dominio ICETEX, exclusivas para el segmento. La gestión de IES Prime se realiza con una única cuenta de correo electrónico, entretanto, para las IES Plus se habilitan cuentas personalizadas para los asesores carterizados. El Proveedor de Atención debe asegurar que los correos que se reciban de IES Prime en relación con un caso abierto, se asignen al mismo asesor responsable de dicho caso.
 - La gestión de todos los contactos recibidos por cualquier medio de contacto debe tipificarse en el Sistema de Administración de Clientes, CRM Cosmos, generando la trazabilidad entre la tipificación del contacto y los casos registrados en el Sistema.
 - El asesor de IES Plus y Prime debe asegurar el ingreso en el Sistema de Administración de Clientes, tanto del caso padre sobre la IES, como de los casos hijos sobre cada beneficiario, para conservar el registro histórico y trazabilidad en la atención, sin embargo, la respuesta del caso padre a la IES solo podrá suministrarse cuando se hayan gestionado la totalidad de casos hijos.
 - Los asesores IES Plus y Prime deben resolver en primer nivel los requerimientos de acuerdo con los lineamientos definidos en la Árbol de tipificación y matriz de resolutiveidad del canal IES.
 - Los requerimientos que los asesores IES Plus o Prime no puedan resolver en primer nivel, deben transferirlos a los asesores Back Office IES o escalarlos al área de ICETEX de acuerdo con los lineamientos definidos en la Matriz de Resolutiveidad y Escalamiento de Canal IES.
 - Los requerimientos enmarcados dentro de una tipología que requiere gestión de varios responsables en áreas misionales ICETEX, de acuerdo con la parametrización del sistema de gestión de cliente, debe ser generado el escalamiento:
 - (i) Por el asesor IES, cada vez que recibe respuesta de un escalamiento por el área misional competente; o
 - (ii) Por las áreas misionales directamente, cada vez que emiten respuesta sobre un tema de su competencia, de acuerdo con la matriz de resolutiveidad y escalamiento de canal IES.
 - El caso transferido al back office o escalado a un área misional continúa bajo responsabilidad del asesor IES Plus o Prime, por tanto, él es encargado de realizar el seguimiento pertinente para asegurar la respuesta oportuna y completa a los requerimientos que recibe, dentro de los tiempos promesa de respuesta a la IES acordados con el Proveedor de Atención.
 - El jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo define el funcionario o contratista que desempeña el rol de Líder del Canal IES o quien haga sus veces, por parte del ICETEX.

- El Líder del Canal IES es responsable por el seguimiento y control al cumplimiento del presente procedimiento y por la aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad que se establezcan para la operación del canal.
- Las denuncias que sean recibidas por los asesores que se presenten en este canal deben ser direccionadas de conformidad con lo establecido en el procedimiento M-1-18 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS'D.
- La operación del Canal IES debe gestionarse bajo los lineamientos del modelo de atención definido por la Oficina Comercial y Mercadeo y con los requisitos establecidos en el contrato del servicio integral de atención.
- Para el caso de en el que la gestión y las consultas requieran más de ocho (8) días hábiles, para dar respuesta final a la IES, el asesor front debe registrar la atención en el sistema de administración de clientes y remitir avance sobre la gestión realizada de los casos hijos asociados, así:

Momento de envío	Tipo de correo
Primera gestión	Informando el número de caso a la IES con el estado de la gestión de su solicitud.
Con corte los viernes, para todos los casos activos con más de 8 días hábiles sin respuesta final, en caso de que el viernes sea día festivo, este seguimiento se ejecuta los días lunes.	Informando casos solucionados con respectiva respuesta y casos que siguen pendientes por gestión.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Coordinador Grupo de Gestión Comercial y de Mercadeo / Oficina Comercial y Mercadeo

5.2.1 Define la sub-segmentación de las Instituciones de Educación Superior que han establecido convenio con ICETEX, con el fin de determinar las IES Plus, teniendo en cuenta los criterios de la estrategia comercial, de mercadeo y servicio de la Entidad, según corresponda.

Líder del Canal IES / Oficina Comercial y Mercadeo

5.2.2 Establece los criterios para asignar las IES Plus a los asesores, considerando el volumen histórico de transacciones, experiencia del coordinador de la IES, desempeño o habilidades del asesor y/o demás criterios derivados de la estrategia de gestión de servicio, comercial o de mercadeo de ICETEX que se consideren pertinentes.

Entrega insumos al coordinador de operación del canal IES del proveedor de atención para planear la operación, tales como las cuentas de correo electrónico, información de eventos y/o novedades que impacten el canal, aprobación de la carterización, entre otros.

Coordinador de Operación Canal IES / Proveedor de Atención

5.2.3 Planifica la operación del Canal IES, desarrollando entre otras las siguientes actividades:

- Carterización de las IES Plus de acuerdo con los parámetros definidos por ICETEX.
- Establecimiento de planes de contingencia para cubrir ausencias no programables
- Gestión de los recursos requeridos para la operación del canal

Coordinador o Colaborador / IES

5.2.4 Presenta la solicitud o requerimiento por alguno de los medios habilitados por ICETEX para la recepción de requerimientos de las IES.

- Si la solicitud es presentada por medio de carta escrita, se debe aplicar la Guía de Correspondencia - Gestión PQRS, y continuar con la actividad 5.2.5.
- Si la solicitud es presentada por medio telefónico aplica protocolo de atención o por medio de correo electrónico, continuar con la actividad 5.2.5.

Asesor IES / Proveedor de Atención

5.2.5 Recibe el requerimiento y realiza las siguientes acciones:

- Identifica el objeto de la petición. Siempre se debe consultar en el Sistema de Administración de Clientes si hay un caso abierto por el mismo requerimiento, caso en el cual el asesor IES debe informar el estado o avance de la gestión; no debe abrir un nuevo caso por la misma tipología sino registrar una "Nueva Atención" sobre el caso "padre".
- Revisa si la información contenida dentro de las PQRS, recibidas a través de los medios de contacto definido, es clara y suficiente para su gestión. En caso de que resulte insuficiente la información, o no sea clara la solicitud, el asesor la solicita a la IES a fin de proceder con la gestión de la solicitud.
- Realiza las consultas básicas y necesarias en el Sistema de Administración de Clientes y los aplicativos que corresponda según la necesidad manifestada por el funcionario de la IES.

5.2.6 Crea el caso padre y el (os) caso(s) hijo(s) en el sistema de administración de clientes e informa a la IES el número del caso bajo el cual queda registrada la PQRS en el sistema. En caso de que la PQRS incluya gestión sobre el portafolio de servicios para beneficiarios, crea igualmente caso para cada beneficiario, vinculándolo al caso "padre" registrado sobre la IES que está realizando la solicitud.

5.2.6.1 Si la PQR puede ser gestionada y solucionada por el asesor en primer contacto, ir a la actividad 5.2.7.

5.2.6.2 Si la PQR debe ser solucionada por un proceso BackOffice, transfiere el caso, y continua con la actividad 5.2.8

5.2.6.3 Si la PQR debe ser solucionada por el área misional del ICETEX, escala el caso de conformidad con lo establecido en el árbol de tipificación y matriz de escalamiento del Canal IES, enviando toda la información y documentos requeridos por el área ICETEX para la respuesta respectiva y continúa con la actividad 5.2.11.

5.2.7 Soluciona el requerimiento, da la respuesta a la IES de acuerdo con las plantillas de respuesta de Canal IES y/o los instructivos definidos para la operación y continúa actividad 5.2.16.

Asesor Back Office IES / Proveedor de Atención

5.2.8 Recibe el caso por el sistema de administración de clientes, verifica la información recibida e identifica la gestión a realizar así:

- Si la información o documentación allegada no es clara o está incompleta retorna el caso a través del sistema, solicitando al asesor IES la explicación y/o la documentación faltante. Continúa con la actividad 5.2.13.
- Si la información o documentación allegada es clara y está completa, continúa con la actividad 5.2.9.

5.2.9 Realiza las consultas necesarias en los aplicativos y gestiona el caso según lo definido en el árbol de tipificación y la matriz de resolutivez del canal IES y los instructivos disponibles para la operación

5.2.10 Retorna la respuesta y/o solución del caso al asesor IES por el sistema de administración de clientes, adjuntando la documentación que deba acompañar la respuesta en los casos que aplique. Continúa con la actividad 5.2.15.

Funcionario o contratista / Área misional del ICETEX

5.2.11. Recibe el caso a través del sistema de administración de clientes verifica la información incluida en el caso, la gestión requerida y la documentación allegada cuando aplique.

- Si la información o documentación allegada no es clara, está incompleta, retorna el caso a través del sistema, informando al asesor IES el motivo de la devolución del caso. Continúa con la actividad 5.2.13.
- Si la información o documentación allegada es clara y está completa, continúa con la actividad 5.2.12.
- Si el caso fue escalado erróneamente, lo retorna a través del sistema, informando al asesor IES el motivo del rechazo. Continuar con la actividad 5.2.14.

5.2.12. Da trámite al requerimiento de acuerdo con los procesos establecidos en el ICETEX, registra en el Sistema la gestión realizada y la información pertinente para que el asesor IES pueda dar respuesta a la IES. Continúa con la actividad 5.2.15.2.

Asesor IES Plus o Prime / Proveedor de Atención

5.2.13 Tramita la consecución y adjunta la documentación faltante o aclara la información requerida por el asesor back office o el área misional ICETEX para la solución del caso y remitirlo según corresponda. Continuar con la actividad 5.2.9 para gestión del back office o 5.2.12 para gestión del área misional (escalamiento).

5.2.14 Revisa la causal de rechazo dada por el área misional, y ejecuta cualquiera de las acciones indicadas en los subnumerales 5.2.6.1, 5.2.6.2, 5.2.6.3, según aplique.

5.2.15 Revisa la respuesta recibida luego del escalamiento o la transferencia, para verificar si solucionó de fondo cada pretensión de la PQRSD de la IES.

5.2.15.1 Si no solucionó de fondo cada pretensión, escala o transfiere de nuevo el caso por el sistema de administración de clientes con las observaciones pertinentes y continúa con la actividad 5.2.9 si se trata del back office o 5.2.12 en caso de tratarse de escalamiento al área misional.

5.2.15.2 Si la respuesta recibida luego de la transferencia o escalamiento solucionó de fondo cada pretensión de la PQR de la IES, cierra el caso en el sistema de administración de clientes. Continúa actividad 5.2.16.

5.2.16 Registra la gestión realizada en el sistema de administración de clientes y realiza el cierre de los casos hijos conforme a la solicitud presentada por la IES. Una vez verifica el cierre de todos los casos hijos asociados a un mismo requerimiento, registra la gestión realizada y cierra el caso "padre" en el sistema de administración de clientes.

5.2.17 La remisión de la respuesta es generada tanto de forma automática por el sistema de administración de cliente a través de correo electrónico a la IES o al beneficiario según sea caso padre o hijo, desde la cuenta de correo electrónico definido por ICETEX, como a través del correo electrónico asignado al asesor IES.

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Planeación operativa Atención y gestión de PQRS de IES 	Generación de informes que incluyen: <ul style="list-style-type: none"> Trazabilidad de la gestión de todos los contactos del canal. Cumplimiento de ANS e indicadores de gestión del canal. Volumen y motivos principales de quejas y reclamos. Resolutividad del Canal y tiempos de Gestión. 	Informes y reportes Canal IES, de acuerdo con la periodicidad definida.	Proveedor de Atención al usuario
	Análisis de informes, planteamiento y gestión de planes de acción y/o mejora.	Planes de acción y soportes de su ejecución, cuando aplique.	Proveedor de Atención al usuario.
	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de informes presentado por el Proveedor de Atención, verificación, análisis de información, y seguimiento de planes de acción. Planteamiento y/o aprobación de planes de acción y/o mejora. 	Informe Mensual de Seguimiento al Canal IES	Líder de Canal IES
Calidad de la atención y la gestión del Canal IES	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de Calidad – Calibración 	Acta mensual de calibración.	<ul style="list-style-type: none"> Proveedor de atención al usuario Líder del Canal IES
	<ul style="list-style-type: none"> Medición, seguimiento y análisis del Indicador Corporativo de Experiencia de servicio en canales de contacto. Definición y gestión de planes de acción para mejora del indicador. 	Informe de Calidad	Proveedor de Atención.
	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del informe de calidad presentado por el Proveedor de Atención y gestión y/o seguimiento de planes de acción y/o mejora del indicador. 	Informe Mensual de Seguimiento al Canal IES	Líder del Canal IES
Se elimina del documento		CÓDIGO	
Atención al Cliente		M5-1	
Actualización y divulgación de información de productos y servicios		M1-3-06	
Procedimiento para la Exención Impuestos		M5-1-13	
Formato Exención de impuestos		F268	
Procedimiento del Defensor del consumidor financiero		M5-1-06	

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Anexos:

[Diagrama en Actualización.docx](#)

Modificaciones

Descripción de cambios

Se incluye:

- 3. En definiciones y abreviaturas, se incluye petición, quejas, reclamo, sugerencia y denuncia
- En Petición o derechos de petición se incluye: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. Las peticiones podrán ser presentadas verbalmente o de manera escrita por cualquiera de los medios dispuestos por la entidad (presencial, vía telefónica y/o medios digitales).
- Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un servidor de la entidad en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo:** Es la 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 productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- Sugerencia:** Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- Denuncia:** Es el acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento ante una autoridad competente la existencia de hechos o conductas posiblemente irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes.

Se elimina: 3.1 DEFINICIONES

Área misional: Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con, se elimina: el objeto misional, a su vez se encargan de las operaciones o novedades que se registren en los aplicativos sobre los cuales opera la Entidad, para dar respuesta de fondo a los grupos de interés del ICETEX, y se incluye: la misión y visión

institucional.

- Back office: Es el conjunto de actividades organizadas, tanto tecnológicas como de procesos, que pueden involucrar recursos humanos, cuyo fin es apoyar la cadena de valor para entregar respuesta oportuna a los casos radicados por los grupos de interés del ICETEX y, que no pueden ser resueltos en primer nivel (front office) se elimina: y/o que ingresan por canales), así como que no, se incluye: requieren injerencia de áreas misionales para la emisión de respuesta de fondo a, se elimina: comunicación en tiempo real, se incluye: IES.
- se elimina: Carterización

Se incluye: Canal IES: Canal que, de manera centralizada, apoya la solución efectiva y emite respuesta oportuna a PQRS de las Instituciones de Educación Superior (IES).

- Caso gestionado: Se entiende por caso gestionado en el canal IES aquel sobre el cual se realizaron todas o algunas de las acciones tendientes a dar solución definitiva, Se elimina: así como la emisión de la (s) respuesta (s) a todos los "casos hijos" como "caso padre".

Se elimina en Caso gestionado: responder tanto al beneficiario, como a la IES mediante el Sistema de Administración de Clientes - CRM y/o el medio establecido por ICETEX, adicional de asegurar la respuesta por medio escrito impreso de acuerdo con lo exigido por ley

se incluye: dar respuesta a todos los "casos hijos" como "caso padre". Un caso gestionado dentro del mes puede ser activo o resuelto.

Caso hijo: Registro del ingreso y gestión de una **se elimina:** PQRS **se incluye:** PQRS presentada por una IES sobre, se incluye: pero a nombre de un beneficiario, en el Sistema de Administración de Clientes – CRM de ICETEX, asociado a un caso padre. **Se incluye:** con el fin de tener la trazabilidad del estudiante.

Caso padre se incluye: A nombre de la institución de educación superior y registro sobre código SNIES.

Se elimina

- Coordinador IES: (alianza estratégica), se incliye: PQRSD
- Escalamientos sucesivos conjunto de escalamientos que se deben realizar de forma consecutiva sobre una PQRSD, cuyo proceso de solución implica el desarrollo de actividades por parte de diferentes responsables o áreas.
- Indicadores Operativos: dato o un conjunto de datos definidos con el fin de medir objetivamente la gestión operativa del canal; pueden tener relación con los ANS contractuales, pero no son objeto de penalización, pues el objetivo de su medición está orientado al seguimiento y aseguramiento de la operación, para el logro del objetivo del canal.
- Instituciones de Educación Superior: son las entidades que cuentan con el reconocimiento oficial como prestadoras de la educación superior en el territorio colombiano y que, por tanto, pueden ofrecer a sus estudiantes el servicio de financiación a través de Créditos Educativos y otros beneficios y productos de ICETEX.

Se incluye:

- Primer Contacto: Resolución de la solicitud sin recurrir a un BackOffice o realizar una gestión de escalamiento al área misional del ICETEX.
- Instituciones de Educación Superior (IES): Universidades, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, Instituciones Tecnológicas y/o Instituciones Técnicas Profesionales con las cuales el ICETEX adelanta parte de la gestión de colocación de créditos.
- Oficina comercial y de Mercadeo (OCM): Oficina de ICETEX encargada de formular propuestas de políticas, metodologías, mecanismos, programas, acciones, procesos, procedimientos y demás estrategias comerciales y de mercadeo acordes con el Plan Estratégico del ICETEX y ejecutar sistemas, métodos, procesos y procedimientos pertinentes al servicio del usuario, utilizando las tecnologías y medios con las cuales cuente la Entidad para mejorar la prestación de los servicios tendientes al mejoramiento continuo de servicio al cliente a nivel nacional.
- Protocolo de Atención: Es el conjunto de parámetros para establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora atender los grupos de interés; este debe incorporar el paso a paso que cada asesor debe adelantar para garantizar la debida atención.

Se elimina:

- Proveedor de Atención: Empresa contratada por el ICETEX para la prestación del servicio integral de atención a sus grupos de interés a nivel nacional, a través de los distintos canales y puntos de contacto dispuestos para tal fin, de conformidad con el modelo de servicio definido por el ICETEX y demás especificaciones técnicas mínimas de servicio establecidas en el correspondiente contrato.
- Queja: Es la manifestación de inconformidad expresada por un usuario respecto de un producto o servicio adquirido con el ICETEX.
- Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción impuesta por un usuario por la deficiente atención que presta el ICETEX

Se incluye: Tipología: Clasificación de diversos tipos de PQRSD, registradas en el árbol de tipificación y matriz de resolutiveidad del Canal IES.

- El Canal IES se incluye: los indicadores operativos que sean definidos por el ICETEX a través de documento escrito. Se elimina: la operación del Canal IES debe propender por el cumplimiento de los siguientes indicadores operativos específicos por sub-segmento, los cuales serán medibles en los casos en que aplique, así:

Se elimina:

- la Tabla 1. Indicadores operativos del Canal IES
- Empleados para el servicio de atención a las IES dependerán de las necesidades y la evolución de estos que sean implementados dentro del modelo de servicio de la Entidad operación.
- El Proveedor de Atención debe activar el servicio de Callback Assist para informar a la IES cuando se tenga cola de llamadas, darle la opción de elegir entre esperar para ser atendido, informando el tiempo de espera estimado, y programar la devolución de su llamada de forma inmediata o en la fecha y hora que prefiera.

Se incluye:

- Los asesores Prime al momento de recibir la llamada e identificar el objeto de la solicitud, deben consultar la trazabilidad del caso, gestiones realizadas y demás acciones, tendientes a brindar una atención oportuna, sin necesidad de que la IES deba informar el estado de la solicitud.
- La gestión de todos los contactos recibidos por cualquier medio de contacto debe tipificarse en se elimina: la herramienta proporcionada por el Proveedor de Atención y los casos que se deriven de dicha gestión se deben registrar en el Sistema de Administración de Clientes, CRM Cosmos, generando la trazabilidad entre la tipificación del contacto y los casos registrados en el Sistema.
- El caso transferido al back office o escalado se elimina: ANS internos para la gestión de las PQRS con las áreas, establecidos en la Matriz de Gestión de PQRS del Segmento IES, se incluye: tiempos promesa de respuesta a la IES acordados con el Proveedor de Atención.
- Para el caso de en el que la gestión y las consultas requieran más de ocho (8) días hábiles, para dar respuesta final a la IES, el asesor front debe registrar la atención en el sistema de administración de clientes y remitir avance sobre la gestión realizada de los casos hijos asociados, así:
- Momento de envío y Tipo de correo

Se elimina: Define los lineamientos del Modelo de Atención para las IES y la estructura operativa para el desarrollo del Modelo en el marco del contrato del Servicio Integral de Atención, ya sea a través de la contratación de un tercero o de forma directa, de forma tal que permita establecer como mínimo lo siguiente:

- Medios de contacto y su aseguramiento.
- Estrategias de gestión y/o indicadores operativos diferenciales por sub-segmento, en caso de que aplique.
- Distribución de funciones en el Back Office de IES
- Condiciones para la operación del canal (niveles de resolutiveidad, alcance de asesores del canal, entre otras).

se elimina:

5.2.5 Recibe el requerimiento y realiza las siguientes acciones

- Determina la viabilidad de solucionar directamente la PQRSD o de transferir y/o escalar, de acuerdo con lo establecido en la Matriz de Gestión de PQRS del Segmento IES.

5.2.9. Realiza las consultas necesarias en los aplicativos y gestiona el caso según lo definido en la Matriz el árbol de, se elimina Gestión se incluye: tipificación y la matriz de se elimina: PQRS se incluye: resolutiveidad del, se elimina Segmento canal IES y/o los instructivos disponibles para la operación. Se elimina: En caso de que la gestión y las consultas requieran más de cinco (5) días hábiles, por la complejidad para su solución, el asesor back office debe registrar avances mínimo una vez por semana.

Se elimina:

- 5.2.13 Revisa la respuesta remitida por el asesor Back Office IES o el área ICETEX, según corresponda Tramita la consecución y revisa la gestión para asegurar la solución esperada de la transferencia o escalamiento verificando que todas las pretensiones transferidas o escaladas tuvieron respuesta de fondo, y que, si la respuesta requiere información adjunta, ésta se encuentre disponible para su envío.
- Si la respuesta recibida es un rechazo del caso porque se escaló de forma errada, analizar nuevamente el caso para gestionarlo y/o direccionarlo correctamente.

Se incluye: 5.2.14 Revisa la causal de rechazo dada por el área misional, y ejecuta cualquiera de las acciones indicadas en los subnumerales 5.2.6.1, 5.2.6.2, 5.2.6.3, según aplique.

Se elimina: 5.2.15.1 Si no solucionó de fondo cada pretensión de la PQR de la IES, escala o transfiere de nuevo el caso por el Sistema de Administración de Clientes con las observaciones pertinentes, y adicionalmente envía correo electrónico al Coordinador de Operación Canal IES, quien deberá hacer la gestión respectiva con el área ICETEX que compete. El reporte por correo electrónico que se debe enviar al Coordinador, igualmente aplica en los casos donde el área no cumpla con los tiempos de respuesta definidos en el ANS interno acordado en la Matriz de Gestión de PQRs y continúa con la actividad 5.2.9 si se trata del Segmento IES. Continúa con la actividad 5.2.8 o 5.2.12 según corresponda. back office o 5.2.12 en caso de tratarse de escalamiento al área misional.

Se elimina: 5.2.15.2 Si la respuesta recibida corresponde a una tipología que requiere gestión de varios responsables en áreas misionales ICETEX, el asesor IES debe generar el la transferencia o escalamiento al área competente solución de fondo cada vez que recibe respuesta de un escalamiento.

- Cuando el asesor IES recibe la respuesta de escalamientos de las áreas misionales de alguno(s) casos "Hijos", debe cerrar dichos casos "hijos" que conforman un caso "padre", y debe enviar avance pretensión de la gestión al correo electrónico del Coordinador o contacto PQR de la IES, al menos una vez por semana durante el tiempo que esté abierto el caso "padre". cierra el caso en el sistema de administración de clientes. Continúa actividad 5.2.16.
- 5.2.14. Cuando el asesor IES recibe la solución final de los casos "hijos", registra
- 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL
- COMO EJERCER EL CONTROL:

- Cumplimiento del tiempo de respuesta regulatorio de PQRs

- Resolutividad del canal

- Gestión de Backlog

Se incluye:

- Resolutividad del Canal y tiempos de Gestión.
- 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS:
- NOMBRE DEL DOCUMENTO CÓDIGO
- Atención al Cliente M5-1
- Actualización y divulgación de información de productos y servicios M1-3-06
- Procedimiento para la Exención Impuestos M5-1-13
- Formato Exención de impuestos F268
- Procedimiento del Defensor del consumidor financiero M5-1-06

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2020-4-13	7	<p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3. En definiciones y abreviaturas, se incluye petición, quejas, reclamo, sugerencia y denuncia • En Petición o derechos de petición se incluye: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. Las peticiones podrán ser presentadas verbalmente o de manera escrita por cualquiera de los medios dispuestos por la entidad (presencial, vía telefónica y/o medios digitales). • Queja: Es la manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un servidor de la entidad en desarrollo de sus funciones. • Reclamo: Es la 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 productos o servicios ofrecidos por la entidad. • Sugerencia: Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad. • Denuncia: Es el acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento ante una autoridad competente la existencia de hechos o conductas posiblemente irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes. <p>Se elimina: 3.1 DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área misional: Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con, se elimina: el objeto misional, a su vez se encargan de las operaciones o novedades que se registren en los aplicativos sobre los cuales opera la Entidad, para dar respuesta de fondo a los grupos de interés del ICETEX, y se incluye: la misión y visión institucional.

- Back office: Es el conjunto de actividades organizadas, tanto tecnológicas como de procesos, que pueden involucrar recursos humanos, cuyo fin es apoyar la cadena de valor para entregar respuesta oportuna a los casos radicados por los grupos de interés del ICETEX y, que no pueden ser resueltos en primer nivel (front office) se elimina: y/o que ingresan por canales), así como que no, se incluye: requieren injerencia de áreas misionales para la emisión de respuesta de fondo a, se elimina: comunicación en tiempo real, se incluye: IES.

- se elimina: Carterización

Se incluye: Canal IES: Canal que, de manera centralizada, apoya la solución efectiva y emite respuesta oportuna a PQRS de las Instituciones de Educación Superior (IES).

- Caso gestionado: Se entiende por caso gestionado en el canal IES aquel sobre el cual se realizaron todas o algunas de las acciones tendientes a dar solución definitiva, Se elimina: así como la emisión de la (s) respuesta (s) a todos los "casos hijos" como "caso padre".

Se elimina en Caso gestionado: responder tanto al beneficiario, como a la IES mediante el Sistema de Administración de Clientes - CRM y/o el medio establecido por ICETEX, adicional de asegurar la respuesta por medio escrito impreso de acuerdo con lo exigido por ley

se incluye: dar respuesta a todos los "casos hijos" como "caso padre". Un caso gestionado dentro del mes puede ser activo o resuelto.

Caso hijo: Registro del ingreso y gestión de una **se elimina:** PQRS **se incluye:** PQRS presentada por una IES sobre, se incluye: pero a nombre de un beneficiario, en el Sistema de Administración de Clientes – CRM de ICETEX, asociado a un caso padre. **Se incluye:** con el fin de tener la trazabilidad del estudiante.

Caso padre se incluye: A nombre de la institución de educación superior y registro sobre código SNIES.

Se elimina

- Coordinador IES: (alianza estratégica), se incluye: PQRS
- Escalamientos sucesivos conjunto de escalamientos que se deben realizar de forma consecutiva sobre una PQRS, cuyo proceso de solución implica el desarrollo de actividades por parte de diferentes responsables o áreas.
- Indicadores Operativos: dato o un conjunto de datos definidos con el fin de medir objetivamente la gestión operativa del canal; pueden tener relación con los ANS contractuales, pero no son objeto de penalización, pues el objetivo de su medición está orientado al seguimiento y aseguramiento de la operación, para el logro del objetivo del canal.
- Instituciones de Educación Superior: son las entidades que cuentan con el reconocimiento oficial como prestadoras de la educación superior en el territorio colombiano y que, por tanto, pueden ofrecer a sus estudiantes el servicio de financiación a través de Créditos Educativos y otros beneficios y productos de ICETEX.

Se incluye:

- Primer Contacto: Resolución de la solicitud sin recurrir a un BackOffice o realizar una gestión de escalamiento al área misional del ICETEX.
- Instituciones de Educación Superior (IES): Universidades, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, Instituciones Tecnológicas y/o Instituciones Técnicas Profesionales con las cuales el ICETEX adelanta parte de la gestión de colocación de créditos.
- Oficina comercial y de Mercadeo (OCM): Oficina de ICETEX encargada de formular propuestas de políticas, metodologías, mecanismos, programas, acciones, procesos, procedimientos y demás estrategias comerciales y de mercadeo acordes con el Plan Estratégico del ICETEX y ejecutar sistemas, métodos, procesos y procedimientos pertinentes al servicio del usuario, utilizando las tecnologías y medios con las cuales cuente la Entidad para mejorar la prestación de los servicios tendientes al mejoramiento continuo de servicio al cliente a nivel nacional.

- Protocolo de Atención: Es el conjunto de parámetros para establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora atender los grupos de interés; este debe incorporar el paso a paso que cada asesor debe adelantar para garantizar la debida atención.

Se elimina:

- Proveedor de Atención: Empresa contratada por el ICETEX para la prestación del servicio integral de atención a sus grupos de interés a nivel nacional, a través de los distintos canales y puntos de contacto dispuestos para tal fin, de conformidad con el modelo de servicio definido por el ICETEX y demás especificaciones técnicas mínimas de servicio establecidas en el correspondiente contrato.
- Queja: Es la manifestación de inconformidad expresada por un usuario respecto de un producto o servicio adquirido con el ICETEX.
- Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción impuesta por un usuario por la deficiente atención que presta el ICETEX

Se incluye: Tipología: Clasificación de diversos tipos de PQRS, registradas en el árbol de tipificación y matriz de resolutivez del Canal IES.

- El Canal IES se incluye: los indicadores operativos que sean definidos por el ICETEX a través de documento escrito. Se elimina: la operación del Canal IES debe propender por el cumplimiento de los siguientes indicadores operativos específicos por subsegmento, los cuales serán medibles en los casos en que aplique, así:

Se elimina:

- la Tabla 1. Indicadores operativos del Canal IES
- Empleados para el servicio de atención a las IES dependerán de las necesidades y la evolución de estos que sean implementados dentro del modelo de servicio de la Entidad operación.
- El Proveedor de Atención debe activar el servicio de Callback Assist para informar a la IES cuando se tenga cola de llamadas, darle la opción de elegir entre esperar para ser atendido, informando el tiempo de espera estimado, y programar la devolución de su llamada de forma inmediata o en la fecha y hora que prefiera.

Se incluye:

- Los asesores Prime al momento de recibir la llamada e identificar el objeto de la solicitud, deben consultar la trazabilidad del caso, gestiones realizadas y demás acciones, tendientes a brindar una atención oportuna, sin necesidad de que la IES deba informar el estado de la solicitud.
- La gestión de todos los contactos recibidos por cualquier medio de contacto debe tipificarse en se elimina: la herramienta proporcionada por el Proveedor de Atención y los casos que se deriven de dicha gestión se deben registrar en el Sistema de Administración de Clientes, CRM Cosmos, generando la trazabilidad entre la tipificación del contacto y los casos registrados en el Sistema.
- El caso transferido al back office o escalado se elimina: ANS internos para la gestión de las PQRS con las áreas, establecidos en la Matriz de Gestión de PQRS del Segmento IES, se incluye: tiempos promesa de respuesta a la IES acordados con el Proveedor de Atención.
- Para el caso de en el que la gestión y las consultas requieran más de ocho (8) días hábiles, para dar respuesta final a la IES, el asesor front debe registrar la atención en el sistema de administración de clientes y remitir avance sobre la gestión realizada de los casos hijos asociados, así:
- Momento de envío y Tipo de correo

Se elimina: Define los lineamientos del Modelo de Atención para las IES y la estructura operativa para el desarrollo del Modelo en el marco del contrato del Servicio Integral de Atención, ya sea a través de la contratación de un tercero o de forma directa, de forma tal que permita establecer como mínimo lo siguiente:

- Medios de contacto y su aseguramiento.

- Estrategias de gestión y/o indicadores operativos diferenciales por sub-segmento, en caso de que aplique.
- Distribución de funciones en el Back Office de IES
- Condiciones para la operación del canal (niveles de resolutivez, alcance de asesores del canal, entre otras).

se elimina:

5.2.5 Recibe el requerimiento y realiza las siguientes acciones

- Determina la viabilidad de solucionar directamente la PQRSD o de transferir y/o escalar, de acuerdo con lo establecido en la Matriz de Gestión de PQRs del Segmento IES.

5.2.9. Realiza las consultas necesarias en los aplicativos y gestiona el caso según lo definido en la Matriz el árbol de, se elimina Gestión se incluye: tipificación y la matriz de se elimina: PQRs se incluye: resolutivez del, se elimina Segmento canal IES y/o los instructivos disponibles para la operación. Se elimina: En caso de que la gestión y las consultas requieran más de cinco (5) días hábiles, por la complejidad para su solución, el asesor back office debe registrar avances mínimo una vez por semana.

Se elimina:

- 5.2.13 Revisa la respuesta remitida por el asesor Back Office IES o el área ICETEX, según corresponda Tramita la consecución y revisa la gestión para asegurar la solución esperada de la transferencia o escalamiento verificando que todas las pretensiones transferidas o escaladas tuvieron respuesta de fondo, y que, si la respuesta requiere información adjunta, ésta se encuentre disponible para su envío.
- Si la respuesta recibida es un rechazo del caso porque se escaló de forma errada, analizar nuevamente el caso para gestionarlo y/o direccionarlo correctamente.

Se incluye: 5.2.14 Revisa la causal de rechazo dada por el área misional, y ejecuta cualquiera de las acciones indicadas en los subnumerales 5.2.6.1, 5.2.6.2, 5.2.6.3, según aplique.

Se elimina: 5.2.15.1 Si no solucionó de fondo cada pretensión de la PQR de la IES, , escala o transfiere de nuevo el caso por el Sistema sistema de Administración administración de Clientes clientes con las observaciones pertinentes, y adicionalmente envía correo electrónico al Coordinador de Operación Canal IES, quien deberá hacer la gestión respectiva con el área ICETEX que compete. El reporte por correo electrónico que se debe enviar al Coordinador, igualmente aplica en los casos donde el área no cumpla con los tiempos de respuesta definidos en el ANS interno acordado en la Matriz de Gestión de PQRs y continúa con la actividad 5.2.9 si se trata del Segmento IES. Continúa con la actividad 5.2.8 o 5.2.12 según corresponda.back office o 5.2.12 en caso de tratarse de escalamiento al área misional.

Se elimina: 5.2.15.2 Si la respuesta recibida corresponde a una tipología que requiere gestión luego de varios responsables en áreas misionales ICETEX, el asesor IES debe generar el la transferencia o escalamiento al área competentesolucionó de fondo cada vez que recibe respuesta de un escalamiento.

- Cuando el asesor IES recibe la respuesta de escalamientos de las áreas misionales de alguno(s) casos "Hijos", debe cerrar dichos casos "hijos" que conforman un caso "padre", y debe enviar avance pretensión de la gestión al correo electrónico del Coordinador o contacto PQR de la IES, al menos una vez por semana durante el tiempo que esté abierto el caso "padre".cierra el caso en el sistema de administración de clientes. Continúa actividad 5.2.16.
- 5.2.14. Cuando el asesor IES recibe la solución final de los casos "hijos", registra
- 4.SEGUIIMIENTO Y CONTROL
- COMO EJERCER EL CONTROL:

-Cumplimiento del tiempo de respuesta regulatorio de PQRs

- Resolutivez del canal
- Gestión de Backlog

Se incluye:

- Resolutivez del Canal y tiempos de Gestión.
- 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención al cliente
			<ul style="list-style-type: none"> • NOMBRE DEL DOCUMENTO CÓDIGO • Atención al Cliente M5-1 • Actualización y divulgación de información de productos y servicios M1-3-06 • Procedimiento para la Exención Impuestos M5-1-13 • Formato Exención de impuestos F268 • Procedimiento del Defensor del consumidor financiero M5-1-06
2020-02-14	6		Se solicita cambios y ajustes en la mayoría del documento.
2015-11-13	5		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitan cambios y ajustes en el alcance, condiciones específicas, algunas actividades y se ajustan los controles
2015-3-2	4		<ul style="list-style-type: none"> • Se adicionan algunos controles y se incluyen dos (2) documentos relacionados en el punto 7. M5-1-10 y G64
2014-03-27	3		<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan ajustes a la forma en como ejercer en control sobre las siguientes actividades a controlar: Oportuna información de las novedades, la calidad de las atenciones y la recurrencia en el canal de atención. • No se modifica el diagrama dado que los cambios corresponden al numeral 6 Seguimiento y Control
2013-2-14	2		<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta el objetivo y se ingresa texto "evidenciando un manejo de respuesta coherente al servicio requerido por alguna de estas instituciones". • Se ingresan 19 definiciones. • En el punto 4 condiciones generales se ingresa: <ul style="list-style-type: none"> ◦ la resolución del derecho de petición y los tiempos de respuesta estipulados. ◦ La atención al usuario atenderá la operación contratada de acuerdo con el proceso de selección pública No. 04. de 2012. ◦ El derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar sus datos. ◦ El tratamiento que debe darse a la información solicitada a la Entidad a través de los diferentes canales de atención al usuario. ◦ Los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información circular 052. • En el punto 6 se ingresa control de respuesta. • En el punto 7 se ingresa procedimiento de correspondencia y de archivo de gestión
2012-5-7	1.0	-	