

## Contenido

### 1 OBJETIVO

Atender y gestionar de manera efectiva y debida las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y Felicitaciones presentadas por los diferentes grupos de interés del ICETEX.

### 2 ALCANCE

Inicia con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y Felicitaciones presentadas por los grupos de interés del ICETEX a través de sus canales de atención, finaliza con el envío de la respuesta concreta, clara, suficiente, oportuna que atienda cada uno de los puntos indicados por el peticionario y cierre del caso.

### 3 DEFINICIONES

- **Área misional:** Dependencia del ICETEX encargada de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional.
- **Asesor:** Persona que atiende o gestiona los trámites y solicitudes presentadas por los grupos de interés del ICETEX.
- **Beneficiario:** Persona natural que obtiene un beneficio a través de los productos financieros que conforman el portafolio de la entidad.
- **Canal CEP (Centro de Experiencia Presencial):** Canal donde se brinda atención presencial en sitios dispuestos o definidos por el ICETEX a nivel nacional, en los cuales los grupos de interés pueden solicitar información, realizar trámites y en general presentar las PQRSF.
- **Canal de atención Telefónico:** Canal de atención que recibe en primer contacto las solicitudes y trámites que ingresan a través de llamadas telefónicas y cuya gestión puede desarrollarse por medio de herramientas como el IVR, Voicebot o a través de grupos de Asesores.
- **Canal IES:** Canal de atención que realiza el análisis, gestión y brinda solución a las solicitudes y trámites que realizan las Instituciones de Educación Superior (IES).
- **Canal Online:** Canal que recibe y gestiona las PQRSF que ingresan por los medios de comunicación digitales dispuestos por de ICETEX.
- **Ciudadano:** Persona natural que se encuentran interesada en adquirir información, productos y/o servicios del ICETEX.
- **Consumidor Financiero:** Usuario o cliente potencial de los productos o servicios ofrecidos por las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, así como todo aquel que determine la Ley o el Gobierno Nacional. En ICETEX se denomina beneficiarios o ciudadanos.
- **Denuncias:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular o ilegal a un funcionario público, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **FeedBack:** Proceso de comunicación en donde se revive un análisis y valoración del resultado obtenido tras realizar alguna actividad o gestión.
- **Felicitaciones:** Manifestación de satisfacción por el servicio prestado por la entidad o sus funcionarios.
- **IES:** Instituciones de Educación Superior (Universidades, Instituciones Universitarias, Fundaciones 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.
- **Información Pública:** Solicitud de acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- **Información Pública Clasificada:** Información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi- privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado. Ejemplos: las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal.
- **Información Pública Reservada:** Es aquella que se encuentra temporalmente fuera del acceso público, debido al daño que su divulgación causaría a un asunto de interés público o seguridad nacional. Ejemplo: Estados de productos con el ICETEX, datos personales sensibles.
- **Ley 1581 de 2021: Reconoce** y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.
- **OAJ:** Oficina Asesora Jurídica.
- **OPA (Otros Procesos Administrativos):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- **Outbound:** Proceso que realiza llamadas de salida para gestionar campañas específicas dirigidas a los grupos de interés de la entidad.
- **P.Q.R.S.:** Sigla que denomina Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.

- **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. El derecho de petición no impone a las autoridades una obligación de resolver positiva o negativamente la solicitud. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

NOTA: \*\*Peticiones que se generan por senadores, congresistas u otro ente, debe tenerse en cuenta las normativas o temáticas (así misma son trabajadas por las áreas) con las cuales ellos alleguen las peticiones; debido que determinan los términos para la respuesta, al ser de una autoridad pública no son los mismos quince (15) días, pueden ser menos días.

- **Poder Notarial:** Documento público autorizado (autenticado) por un notario que permite a una persona o empresa designar a otra como su representante para que actúe en su nombre en determinados actos jurídicos, de modo que el representante deberá acreditar su cualidad de apoderado mediante la exhibición de la copia autorizada del poder, este puede ser poder especial o general.
- **Poder Especial:** Es un poder notarial requerido para conceder facultades a una persona diferente al titular para la realización de un acto específico y por lo general consta en documento privado.
- **Poder General:** Es un poder notarial que se otorga a una persona diferente al titular con el fin de poder realizar varios trámites sin perder vigencia y siempre va a constar en Escritura Pública,
- **Protocolo de Atención:** Conjunto de requerimientos para establecer un criterio homogéneo de conducta en la atención y gestión de los grupos de interés del ICETEX; este debe incorporar el paso a paso de actividades definidas para el desarrollo de una actividad.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, molestia o disgusto hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un servidor de la entidad o de los particulares que cumplan una función en el servicio. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, molestia o disgusto hecha por una persona natural o jurídica en la prestación de alguno de los servicios y/o productos ofrecidos por la Entidad. Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación). Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.
- **Reserva Financiera:** Información financiera que solo puede ser divulgada con los beneficiarios y/o titulares de obligaciones adquiridas con el ICETEX.
- **Reserva Legal:** Es la restricción que, por mandato legal, existe para conocer o acceder a la información que posee un documento, ya sea público o privado
- **Sistema de Administración de Clientes - CRM:** (Customer Relationship Management): conjunto de prácticas, estrategias de negocio y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente. Sistema de administración de clientes diseñada e implementada por ICETEX el cual asegura la trazabilidad de la gestión realizada de las solicitudes o consultas de los beneficiarios.
- **Sugerencia:** Manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una Entidad u Organismo de la Administración Pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

#### 4 CONDICIONES GENERALES

- Ante hechos imprevistos (de fuerza mayor), el ICETEX con el fin de atender y promover las políticas tendientes a la prevención de factores que atenten contra el bienestar de sus grupos de interés y colaboradores, así como tomar las medidas para su preservación ante hechos imprevisibles como desastres naturales, epidemias o situaciones de orden público, podrá modificar el modelo de atención prestado por la entidad garantizando la atención a los requerimientos de sus beneficiarios y/o ciudadanos.
- Los grupos de interés del ICETEX pueden solicitar información relacionada con trámites y otros procesos administrativos y estos son gestionados de acuerdo con los tiempos definidos ante el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
- En caso de que un funcionario o contratista reciba alguna inquietud de cómo se deben gestionar denuncias por actos de corrupción o tenga conocimiento de la existencia de hechos o conductas relacionadas con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - Mariano Ospina Pérez - ICETEX, debe direccionar a la persona a la mayor brevedad posible a que realice la descripción de la situación detalladamente al correo, [soytransparente@icetex.gov.co](mailto:soytransparente@icetex.gov.co).
- En caso de que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, debe efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: <https://www.procuraduria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50012&s=0#no-back-button>
- Se debe indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.

#### Atención y Reporte General de PQRSF

Corresponde a la relación de Condiciones relacionadas con la atención y reporte de los requerimientos realizados por parte de los Beneficiarios y Ciudadanos. Conforme lo anterior, se dispone de la verificación sobre la aceptación de la Política de Tratamiento de Datos Personales, los procesos documentados para guías, la atención de los casos, normatividad que soporta y rige al proceso en referencia, canalización, requisitos, mecanismos de seguimiento y administración de los datos, para efectuar la

generación de reportes ante los entes y peticionarios.

- Para proceder con las PQRSF, debe asegurarse que el peticionario acepte lo dispuesto en la Política de Tratamiento de Datos Personales (Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan). En caso de que no acepte, solo se puede brindar información general de la entidad.
- El ICETEX, de acuerdo con las exigencias y periodicidad establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, debe remitir la información estadística de aquellos productos que esta entidad vigila y tiene como exigencia, bajo el marco normativo que rige "la protección de los consumidores financieros." (Smart Supervisión).
- La entidad en su Sistema de Gestión de Calidad, dispone de documentación en de los procesos para dar manejo, así como debida y oportuna atención a los diferentes requerimientos (Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones), teniendo en cuenta los lineamientos definidos según sea el caso.
- Para la entrega de información, el beneficiario o deudor solidario debe previamente realizar autorización de tratamiento de datos ante el ICETEX de acuerdo con lo estipulado por la Ley 1581 de 2012.

**Nota:** La política de tratamiento de datos la puede consultar en el siguiente enlace: <https://web.icetex.gov.co/atencion-al-ciudadano/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

El usuario aceptó el tratamiento establecido en dicha política cuando realizó el registro en la página del ICETEX por primera vez, a través del diligenciamiento del formulario o al momento de comunicarse por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

- Para efectos de este documento, se regula bajo las condiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad vigente que aplique para la gestión de PQRS atribuible al ICETEX.
- A toda PQRS recibida se le asignará un número de caso emitido por el "Sistema de Administración de Clientes", mediante el cual el beneficiario o ciudadano podrá realizar la trazabilidad.
- Todas las peticiones que llegan a través del Defensor del Consumidor Financiero se les debe dar tratamiento de acuerdo con el "[Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero](#)" (M5-1-106)
- El "Sistema de Administración de Clientes", cuenta con la integración del Gestor Documental en el cual debe quedar almacenado la documentación remitida por los beneficiarios y que soportan las PQRS, por lo tanto, es importante verificar que cuando las peticiones sean resueltas se solicite el radicado de salida a través del "Sistema de Administración de Clientes". Si existen documentos cargados en el módulo de gestor documental, se debe dar clic en la casilla adjuntar documento, seleccionar la opción solicitar "radicado final", al generarse la URL se carga el documento respuesta de esta forma queda cerrado el radicado en el Sistema de Gestión Documental.
- Se debe garantizar que los Asesores verifiquen (revisión de trazabilidad) en el "Sistema de Administración de Clientes" o en la herramienta que establezca el proveedor para la omnicanalidad, si existe un caso creado y abierto por la misma tipología de atención, a fin de evitar duplicidad en la creación de casos en el sistema o escalamiento al nivel dos (Canal Back Office o Solución en primer Contacto si es el caso) o al nivel tres (Áreas Misionales del ICETEX), para asegurar la tipificación en línea de la totalidad de los contactos.

**Nota 1:** El asesor de atención debe hacer uso de la matriz de escalonamiento en su última versión para realizar los respectivos traslados al área correspondiente y debe validar en el "Sistema de Administración de Clientes" o en la herramienta que establezca el proveedor para la omnicanalidad el histórico de los casos para evitar reproceso del requerimiento en gestión, así como el respectivo cierre de los casos a que haya lugar.

**Nota 2:** Se aclara que independiente de la herramienta a utilizar para el registro de PQRSF, se debe garantizar que el repositorio de la información quede en el "Sistema de Administración de Clientes" de la Entidad. El asesor debe ingresar en las observaciones del "Sistema de Administración de Clientes" o en la herramienta que establezca el proveedor de atención al usuario para la omnicanalidad, la solicitud completa del ciudadano, beneficiario y grupo de interés.

- La Oficina Comercial y de Mercadeo genera la información estadística de PQRSF con el fin de publicar un informe con la gestión realizada en la página web de ICETEX, enlace de Transparencia y acceso a la información pública a fin de atender los requerimientos de entes externos y de control.
- La Oficina Comercial y de Mercadeo define los mecanismos de seguimiento y control para identificar las oportunidades de mejora en la atención y gestión a las PQRSF presentadas por las partes interesadas de la entidad.
- En caso de que un funcionario o contratista reciba una PQRS en su correo electrónico institucional (incluidos los derechos de Petición) debe informarlo a la mayor brevedad posible al correo electrónico [comunicacionesoficiales@icetex.gov.co](mailto:comunicacionesoficiales@icetex.gov.co). Una vez recibidas por el Grupo de Correspondencia definirán, si se encuentra comprensible y completa para proceder con la radicación en el gestor documental y se asignarán a la bandeja de atención al usuario.
- Si el Grupo de Correspondencia recibe PQRS o derechos de petición que se encuentren incompletos o no se comprenda la finalidad, NO SE RADICARA EN EL GESTOR DOCUMENTAL y serán direccionados a atención al usuario a través del correo [canalinterno@icetex.gov.co](mailto:canalinterno@icetex.gov.co) para ser analizados, radicados y gestionados por el proveedor de Atención al Usuario tanto en el gestor documental como en el CRM de la Entidad. De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, toda petición debe contener como mínimo la siguiente información:
  - a. Nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante o apoderado.
  - b. Documento de identidad
  - c. Objeto y razones en que se fundamenta su petición
  - d. Documentos soporte para la gestión del trámite (si aplica).
- Las peticiones verbales que se reciban a través de los Centros de Experiencia Presencial deben radicarse inmediatamente en los aplicativos dispuestos por la entidad detallando la totalidad de información suministrada por el peticionario.
- Toda acción de Tutela que allegue a la entidad y deba ser publicada en la página web con el fin que los interesados en la misma conozcan su contenido y si es su voluntad se pronuncien al respecto, para la publicación solo bastara con un correo electrónico a [snocua@icetex.gov.co](mailto:snocua@icetex.gov.co) por parte de uno de los abogados de la oficina

jurídica de la entidad

- Cada canal de atención y gestión cuenta con los protocolos de atención que proporcionan los parámetros necesarios para atender los requerimientos de los beneficiarios y/o ciudadanos. Estos son de uso permanente por el personal de atención al usuario y actualizados según criterio de la Entidad.
- Si durante las sesiones de monitoreo de calidad se detecta un error de fondo en la respuesta emitida al peticionario, esta se deberá corregir en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas continuas después de encontrado el error.

#### **Consecuencias de no atender una petición**

Un derecho de petición no atendido, contestado, pero no en los términos establecidos o fue contestado en los términos establecidos, pero no de fondo ni en completitud se puede Convertir en una Tutela.

La tutela sirve para que la autoridad judicial en un término no superior a los diez (10) días hábiles resuelva sobre el asunto, exigiendo si a ello hubiere derecho, al tutelado a dar respuesta de fondo, eficaz y oportuna a lo pedido.

La tutela no respondida o respondida inadecuadamente fuera de términos, puede acarrear sanciones disciplinarias y consecuencias penales a todo funcionario que sin justa razón viole este precepto constitucional lo cual podría convertirse en un desacato.

El desacato es Mecanismo de creación legal que procede a petición de la parte interesada, de oficio o por intervención del Ministerio Público. Tiene como propósito que el juez constitucional, en ejercicio de sus potestades disciplinarias, sancione con arresto y multa a quien desatienda las órdenes de tutela mediante las cuales se protejan derechos fundamentales.

#### **PQRSF No Clara e Incompleta**

- Cuando una petición radicada no es clara, está incompleta, no cuente con los documentos e información requerida por el ICETEX o que exista algún detalle que no permita que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete. El usuario debe radicar su petición una vez esté completa, a través de nuestros canales digitales.

**Nota:** Por ningún motivo una petición incompleta podrá escalar a ningún nivel superior, (Back office o área misional del ICETEX). El proveedor de atención al usuario definirá un mecanismo de feedback a los Canales Front designados por el ICETEX,

- En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

#### **PQRSF Respetuosas o Reiterativas**

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta resolución completa y de fondo, es decir, de fácil comprensión, debe desarrollar lo solicitado, debe ser congruente e informar de forma proactiva al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera que es procedente o no.
- Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, se podrá remitir respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos que no prescriben, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.
- Para los casos en los que ya exista un registro previo, se deberá manifestar al beneficiario o ciudadano que ya se encuentra una solicitud vigente en trámite e indicar el número de caso.

#### **Peticiones Análogas**

- En el caso que más de 10 personas formulen peticiones similares, es decir, que tengan el mismo fin ya sean de: información, interés general o de consulta, la administración podrá tener una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten. Ejemplos:
  - Más de 10 personas solicitan información similar sobre los programas de becas ofrecidos por ICETEX para estudiantes de posgrado.
  - Varias personas expresan preocupaciones similares sobre los requisitos para acceder a préstamos educativos en una situación económica específica.
- Se tendrán en cuenta la resolución 1519 de 2020 (Anexo 2 estándares publicación sede electrónica y web), la cual contiene los lineamientos para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 del 2014 estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y la ventana digital para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o felicitaciones (PQRSF).

#### **Atención a Personas en Situación de Discapacidad o en Estado de Vulnerabilidad:**

- El ICETEX a través de sus canales de atención, medios de comunicación (masivos, digital e interpersonal) y página web, busca brindar una adecuada atención a los grupos de interés, así como a personas en situación de discapacidad o estado de vulnerabilidad, implementando modelos de atención incluyentes, dinámicos y flexibles para adaptarse a las necesidades y características de la población por medio de las mejoras tecnológicas que permita a todos acceder a la información de la entidad sin distinción alguna; garantizando lo establecido en la constitución de 1991 y cumplimiento a lo estipulado en normativas como: Ley 1712 de 2014, Ley 1618 de 2013, NTC 5854, Resolución 1519 del 2020 (anexo 2), Ley 1996 de 2019 y demás dispuestas por los entes de control. Y se referencian los siguientes documentos desarrollados:

“Guía para la atención de personas con condiciones especiales”, cuyo objetivo es establecer las políticas, procedimiento y protocolo de atención para los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés del ICETEX que pertenezcan a una población con condiciones especiales.

**Documentos requeridos para realizar Solicitudes de Información:**

- De conformidad con la ley de protección de datos, toda persona que no sea el titular (beneficiario mayor de edad) o deudor solidario debe aportar un poder notarial con información clara y suficiente de la facultad que se le otorga, en caso de duda frente al documento aportado verificar con los datos del sistema y firmas de garantías, o en su defecto contactar a los titulares de la información. El poder debe especificar el trámite a realizar y para el cual se genera.
- En caso de solicitud de información por parte de los padres cuando el beneficiario es menor de edad, se debe verificar si tienen la calidad de Representante Legal del menor, información que reposa en las garantías, ya que los menores de edad no firman los pagarés por su calidad de menores, por lo que siempre se firma a través de Representante Legal, quien en casos excepcionales pueden ser tíos o familiares que obtengan la custodia del menor.
- Se debe indicar que de conformidad con la ley de protección de datos personales no es posible brindar la información de los titulares mediante llamada telefónica y en caso de manifestar que cuenta con autorización o poder, habilitar un canal digital, correo, chat u otra mediante la cual pueda remitir dicho poder o autorización para ser verificado con los documentos que se tienen en el sistema.
- Para la realización de trámites como radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; es importante se presente los documentos de identidad expedidos por la Registradora Nacional del Estado Civil (Cedula, contraseña de cedula, tarjeta de identidad, registro civil de nacimiento o certificado judicial) y para extranjeros el pasaporte; en caso de pérdida de la cédula debe presentar la contraseña más copia de la denuncia y alguno de los documentos antes mencionados para validar su identidad.
- El equipo del CEP debe adicionar las preguntas de seguridad para los casos en que el beneficiario presente un documento diferente al documento de identidad.
- Para solicitud de información clasificada o reservada estará sujeta a la validación realizada por las áreas misionales de la entidad, El ciudadano podrá realizar la consulta solo con el documento de identidad.
- Para los datos relacionados con el objeto social o información pública general los usuarios no requerirán ningún tipo de documento.
- En caso de realizar un trámite a nombre de una persona fallecida; como el tema de condonación por muerte o desvinculación financiera; la persona que va a realizar el trámite debe acercarse a la entidad y presentar copia del certificado de defunción original, documentos solicitados para el trámite y proporcionar los datos de contacto del solicitante.
- Sólo se realizará entrega de respuesta física a aquellas peticiones que el beneficiario o ciudadano así lo haya solicitado o por naturaleza de la solicitud (Ejemplo las garantías que se encuentran físicas).

**Rechazo de las Peticiones de Información por Motivo de Reserva**

- Teniendo en cuenta la Ley 1437 de 2011 artículo 25 cuando la petición es sobre acceso a Información pública, el Proveedor de Atención al Usuario debe escalar el caso al área misional de acuerdo con la matriz de escalonamiento. El funcionario de cada dependencia, basado en el índice de información clasificada y reservada tiene en cuenta los aspectos señalados en las condiciones generales de este procedimiento para dar respuesta.

**Tratamiento ante Recurso de Insistencia**

- En los casos que se detecte que la solicitud de información pública es información considerada reserva legal y por tanto no se encuentre establecida en índice de información clasificada y reservada, deberá consultar a la Oficina de Riesgos la pertinencia de la entrega de información, se indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y se notificará al peticionario. Si ante la respuesta no favorable a esta petición existiere antes de 10 días hábiles una solicitud mediante recurso de insistencia, esta debe ser remitida a la abogada de atención al usuario quien direccionará el trámite a la OAJ aportando toda la información y trazabilidad del caso y esta oficina será la encargada de realizar dicha gestión.
- Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no aplica ningún tipo de recurso. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.
- Las peticiones relacionadas con solicitud de información de reserva financiera se atienden y gestionan una vez se verifique que la identidad del peticionario corresponde a un beneficiario, deudor solidario, representante legal o apoderado con poder legal. De lo contrario solo se proporciona información de interés general.

## 5 DESCRIPCIÓN

### 5.1 DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

### 5.2 ACTIVIDADES

#### Asesor / Proveedor de Atención al Usuario (primer nivel)/ Oficina Comercial y Mercadeo

5.2.1 Recibe y analiza la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia presentada ante la entidad.

5.2.2 Crea y tipifica el caso en el "Sistema de Administración de Clientes" o en la herramienta que establezca el proveedor, con la información aportada por el petionario.

**NOTA:** Las PQRS que ingresan a través de la Ventana Digital, crean el caso en el "Sistema de Administración de Clientes" o en la herramienta que establezca el proveedor omnicanalidad de manera automática. Estos casos son atendidos por el Canal BackOffice.

- Si la solicitud presentada puede ser resuelta por el Asesor de Atención al Usuario, continúa con la actividad 5.2.3.
- Si la solicitud presentada no puede ser resuelta por el Asesor de Atención al Usuario, continúa con la actividad 5.2.5.

5.2.3 Emite respuesta al petionario de acuerdo con los protocolos definidos para cada canal de atención.

5.2.4 Relaciona la gestión realizada en el caso creado en el "Sistema de Administración de Clientes". El sistema es programado para dar cierre al caso creado. **Fin del Procedimiento.**

5.2.5 Verifica que la petición cumpla con los requisitos y condiciones, esté completa y se comprende la solicitud, para ser escalada.

- Si la petición cumple con los requisitos y condiciones establecidos para la gestión del caso, continúa con la actividad 5.2.7.
- Si la petición NO cumple con los requisitos y condiciones establecidos para la gestión del caso continúa con la actividad 5.2.6.

5.2.6 Responde al petionario indicando los documentos que falten o las aclaraciones pertinentes para completar su petición. **Fin del proceso.**

5.2.7 Informa al petionario que la gestión a su solicitud debe ser escalada a un segundo nivel de atención, indicándole el tiempo estimado de respuesta de acuerdo con la solicitud presentada.

5.2.8 Realiza escalamiento del caso a través del "Sistema de Administración de Clientes" o en la herramienta que establezca el proveedor omnicanalidad de acuerdo con la Matriz de Escalonamiento.

#### Asesor BackOffice / Proveedor de Atención al Usuario/ Oficina Comercial y Mercadeo

5.2.9 Recibe, analiza e identifica el motivo de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia presentada ante la entidad.

**Nota:** La herramienta puede variar dependiendo del proveedor para la omnicanalidad.

- Si la solicitud requiere información o gestión de un área misional, escala el caso a través del "Sistema de Administración de Clientes", continúa con la actividad 5.2.10.
- Si la solicitud NO requiere información o gestión de un área misional, continúa con la actividad 5.2.12.

#### Área Misional - ICETEX

5.2.10 Atiende y gestiona la solicitud.

5.2.11 Emite respuesta a través del "Sistema de Administración de Clientes" o en la herramienta que establezca el proveedor para la omnicanalidad. Continúa con la actividad 5.2.13.

#### Asesor BackOffice – Proveedor de Atención al Usuario

5.2.12 Consolida la información necesaria asegurando la atención completa de los puntos de la PQRS.

5.2.13 Emite respuesta al petionario de acuerdo con los protocolos definidos para canal BackOffice.

5.2.14 Cierra el caso en el "Sistema de Administración de Clientes" o en la herramienta que establezca el proveedor para la omnicanalidad, Si existen documentos cargados en este módulo, se debe cargar el documento respuesta para que quede cerrado en el Sistema de Gestión Documental.

**Nota:** En los casos en que la PQRS lo amerite o cuando el petionario solicite que la respuesta formal sea emitida de manera física, debe asegurarse la generación de la correspondencia y su entrega.

## 6 SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Gestión de las PQRSF por parte del Proveedor de Atención al Usuario	Entrega de resultados mensual por parte del Proveedor de Atención al Usuario.  Seguimiento y control semanal al Proveedor de Atención referente a la gestión de PQRSF.	Informe de resultados del Proveedor de Atención al Usuario.	Proveedor de Atención al usuario  Líderes de Canal  Oficina Comercial y de Mercadeo
Gestión de PQRSF realizada por las áreas misionales del ICETEX.	Mesa de trabajo realizada con las áreas misionales del ICETEX.	Actas y/o grabaciones de las reuniones de seguimiento con las áreas misionales.	Coordinación de Servicio de la Oficina Comercial y de Mercadeo
Publicación trimestral del informe de PQRSF.	Informe trimestral de PQRSF presentado por el Grupo de Servicio de la Oficina Comercial y de Mercadeo.	Publicación del informe PQRSF en el portal Web del ICETEX.	Oficina Comercial y de Mercadeo

## 7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
<a href="#">Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC</a>	<a href="#">M10</a>
<a href="#">Procedimiento del defensor del consumidor financiero</a>	<a href="#">M5-1-06</a>

COPIA CONTROLADA



**Anexos:**

[M5-1-18 Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias.pdf](#)

Editado por Eida Yolanda Castellanos Monroy, may 27 2024 10:56 a.m.

**Modificaciones****Descripción de cambios**

- Se elimina de nombre del procedimiento "D" que corresponde a denuncia y se incluye la "F" corresponde a felicitaciones. Esto de acuerdo con la **Circular 001 de 2004** Secretaría de transparencia de la presidencia de la república Por medio de la cual decidido reformular las estrategias de coordinación interinstitucional, en materia de lucha contra la corrupción, que lidera. En consecuencia, a partir de 2024, no continuara operando la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA. En su lugar, se retomará el trabajo con los jefes de Control Interno para reactivar la red anticorrupción de que trata el artículo 2.2.21.7.1 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Se adiciona en las condiciones generales: la publicación en la página web de las tutelas
- Se elimina los Tiempos Estipulados para Canales Priorizados

**Historial de Versiones**

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-05-30	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elimina de nombre del procedimiento "D" que corresponde a denuncia y se incluye la "F" corresponde a felicitaciones. Esto de acuerdo con la <b>Circular 001 de 2004</b> Secretaría de transparencia de la presidencia de la república Por medio de la cual decidido reformular las estrategias de coordinación interinstitucional, en materia de lucha contra la corrupción, que lidera. En consecuencia, a partir de 2024, no continuara operando la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA. En su lugar, se retomará el trabajo con los jefes de Control Interno para reactivar la red anticorrupción de que trata el artículo 2.2.21.7.1 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública.</li> <li>• Se adiciona en las condiciones generales: la publicación en la página web de las tutelas</li> <li>• Se elimina los Tiempos Estipulados para Canales Priorizados</li> </ul>
2023-12-29	5	<p><b>En las Definiciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se adicionan las definiciones de Denuncias, información pública clasificada, información pública reservada, OAJ, Poder Notarial, poder especial, poder general, propósito legítimo y reserva legal. Se adicionan ejemplos de Información Pública.</li> </ul> <p><b>En las Condiciones Generales;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajusto redacción de algunos puntos</li> <li>• Se adicionan condiciones generales respecto a términos de respuesta ley 1755 de 2015</li> <li>• Se realizan aclaraciones acerca de cómo actuar ante una petición incompleta,</li> <li>• En el ítem Atención a personas en situación de discapacidad o en estado de vulnerabilidad:</li> <li>• Se referencian las guías: Guía para la atención de personas con condiciones especiales</li> </ul> <p><b>Solicitudes de información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aclara en qué casos se requiere poder notarial y se especifica cómo se deben utilizar en caso de menores de edad, se especifica que documento de identificación es requerido para la solicitud de información dependiendo si es publica, publica reservada o publica clasificada.</li> <li>• Se considera el manejo de solicitud de información reservada clasificada como reserva legal, se aclara el manejo frente al recurso de insistencia.</li> <li>• Se aclara como se realiza el rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.</li> <li>• Se especifican los tiempos de respuesta por ley frente a las PQRS de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.</li> <li>• Se establecen canales priorizados y tiempos de respuesta para ellos.</li> <li>• Se especifican los tiempos de respuesta por ley frente a las PQRS de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.</li> <li>• Se establecen canales priorizados y tiempos de respuesta para ellos.</li> </ul>
2022-02-25	4	Se realiza ajustes a la totalidad del documento teniendo en cuenta las actualizaciones del Marco Normativo vigente aplicable y a las oportunidades de mejora identificadas en el desarrollo de las actividades operativas la atención y gestión de las PQRSD.
2020-8-28	3	<p>Se modifican condiciones generales relacionadas la generación de estadísticas de PQRSD y las herramientas que se utilizaran para las oportunidades de mejora que contribuyan con la satisfacción del de los grupos de interés.</p> <p>Se incluyen condiciones generales relacionadas con Redes sociales.</p> <p>Se rediseñan las actividades del procedimiento y se incluyen aquellas relacionadas con Redes sociales.</p> <p>Se ajustan la redacción de las actividades a controlar.</p>
2020-04-13	2	<p>los cambios generados en el documento se lo siguientes: Se elimina el objeto Establecer el procedimiento para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de manera oportuna, objetiva, veraz, completa y actualizada.</p> <p>Se cambia por Establecer las actividades para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes presentadas por las partes interesadas ante el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX.</p> <p>En el alcance: se incluye inicia cuando y se elimina de PQRSD, se incluye del beneficio y/o ciudadano, se elimina cualquier de se incluye los diferentes, se elimina establecidos por la entidad, hasta, se incluye de atención, continua con la gestión de la respuesta de las solicitudes, la revisión de las quejas y reclames, se elimina la respuesta al ciudadano, se incluye los informes y su publicación en la página web de la entidad.</p>

En definiciones se elimina

- Área misional: Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con el objeto misional, a su vez se encargan de las operaciones o novedades que se registren en el Sistema de Crédito y Cartera para dar respuesta, se incluye P.Q.R.S.D: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.

En petición o derecho de se elimina fondo al usuario, se elimina con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal, se incluye a presentar solicitudes de interés general o particular. Las peticiones podrán ser presentadas verbalmente o de manera escrita por cualquier de los medios dispuestos por la entidad (presencial, vía telefónica y. se elimina contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de sus objetos social medios digitales.

Se elimina en clientes potencial, se incluye queja, manifestación verbal o escrita de molesta, disgusto o insatisfacción hecha por una. Se elimina que se encuentra en, se elimina fase previa, se incluye conducta o actuar, se elimina tratativas preliminares común, se elimina vigilada, respecto, se incluye en desarrollo de sus funciones.

Se elimina cliente vigente, se incluye sugerencia, se elimina persona natural se incluye manifestación verbal, se elimina jurídica que tiene un producto asociado en el sistema CORE se incluye escrita se elimina la entidad. Se elimina clientes potenciales de las entidades vigiladas, se elimina atender los requerimientos de los beneficiarios que poseen crédito exterior con, se incluye mejores los productos o servicios ofrecidos por y se elimina remiten sus requerimientos por medio del correo establecido para exterior.

Se elimina los canales de grades clientes al igual que consulta. En denuncia se elimina a las autoridades de, se incluye ante una autoridad competente.

Se elimina: No respuesta en término: Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- Oportunidad: Cuando se responde en los plazos estipulados por la ley.
- Objetividad: Cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera o controle la entidad y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener la entidad frente a la información.
- P.Q.R.S. D: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.
- Protocolo: Es un conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas por una entidad para garantizar que la comunicación y los intercambios entre la entidad y sus ciudadanos-usuarios sean consistentes y satisfactorios.
- Petición Verbal: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz y a obtener su pronta resolución.
- Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

- Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

- Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja o reclamo.

- Servidor Público: funcionario público es quien ejerce una función o cargo en la Administración Pública, independientemente del vínculo contractual que aquel tenga con el Estado o de su régimen laboral. También es irrelevante si el servicio es realizado como trabajo remunerado o no remunerado (honorario).

- Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio expuesta por peticionario por los canales establecidos por la Entidad.

Se elimina términos, se incluye área misional, dependencia del ICETEX encargadas, se elimina días, meses, se incluye ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y se elimina años los términos y se incluye visión institucional.

En beneficios se elimina días y se incluye entidad y aquellos que lo representen o respalden la obligación adquirida con la entidad.

En el canal CEP se elimina contarán, se incluye brinda atención presencial en sitios dispuestos o definidos por el ICETEX a nivel nacional, en los cuales los grupos de interés pueden solicitar información, realizar trámites y en general presentar las PQRS'D.

En **Canal Online se incluye** Canal que recibe y gestiona las PQRS'D que ingresan por los medios de comunicación digitales dispuestos en el portal web de ICETEX e internet, a saber: chat, chatbot, sistema de atención virtual, video atención, redes sociales, correo electrónico y demás que sean definidos y requeridos por el ICETEX.

**Canal de atención Telefónico:** Canal que recibe y brinda un primer nivel de atención de las PQRS'D que ingresan a través de llamadas telefónicas y cuya gestión puede desarrollarse por medio de herramientas como el IVR o de manera personalizada a través de grupos de asesores.

En canal de atención telefónico Se elimina hábiles y los de meses y años y se incluye IVR o de manera personalizada a través de grupos de asesores.

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

**Ciudadano:** Son aquellas personas naturales que se encuentran interesadas en información, productos y/o servicios de ICETEX. Se elimina tomarán corridos conforme al calendario.

Se elimina usuario corresponden a, se incluye **Unidad Gestora:** Es la operación del centro de contacto que ICETEX requiere para desarrollar la gestión back office de las PQRS'D presentadas por usuarios y para atender las Instituciones de Educación Superior.

En Outbound multicanal se elimina beneficiarios deudores solidarios y clientes potenciales y se incluye grupos de interés de la entidad mediante diversos

medios de comunicación.

En consumidores financiero se incluye las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, así como todo aquel que determine la Ley o el Gobierno Nacional. En ICETEX se denomina beneficiarios o ciudadanos.

Se elimina Veracidad: Cuando su contenido se basa en la realidad que se refleja en los documentos que la entidad obtenga, adquiera o controle y no puede generar contradicciones o dudas frente a los mismos.

Se incluye 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.

En condiciones generales:

- La Entidad se rige por las Normas y Estatutos vigentes que establecen las condiciones para la atención de las se elimina reclamaciones tramitadas, se incluye PQRS'D recibidas a través se elimina de cualquiera, disponibles. Se incluye de atención designados a los diferentes grupos de interés.
- se elimina Si la PQRS'D, se incluye PQRS'D que se radica en la Entidad, requiere información, se incluye y/o documentación específica para poder ser tramitada, ICETEX la solicitará y de no ser recibida, entiende que quien presento requerimiento.

- Se elimina en Si la PQRS'D: de información pública en medio físico, la respuesta que genere ICETEX deberá determinar los costos de la información que se entrega de acuerdo con las tarifas internas establecidas se incluye 2015 como se indica a continuación: se elimina Cuando la solicitud de información pública no sea de competencia de la entidad, debe informar al interesado en un término no superior a cinco (5) días hábiles el nombre de la entidad encargada de gestionar su solicitud.
- Se incluye:
 

"Peticiones incompletas y desistimiento tácito en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición".

Aquellas peticiones que sean consideradas como irrespetuosas, se responderán indicando que los términos de su requerimiento no son aceptables, dando la opción de presentar un nuevo requerimiento y cerrando el caso en referencia.

Aquellas peticiones que no sean claras o no se comprenda la finalidad u objeto del requerimiento, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, a partir del envío de esta respuesta. En caso de no corregirse o aclararse, dentro del tiempo establecido, se cerrará el caso con la respectiva observación.

Aquellas peticiones reiterativas que se encuentren ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriormente emitidas, para asegurar la correcta respuesta, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Si ICETEX no es la entidad competente frente a la petición del beneficiario y/o usuario, debe informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o en un término no superior a cinco (5) días hábiles al de la recepción, si obró por escrito. Así mismo, dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

- Si la petición es sobre acceso a Información pública, se elimina el outsourcing escala, se incluye proveedor de atención al usuario debe escalar el caso al área pertinente y el. El funcionario de cada dependencia se elimina que tramita las PQRS en el aplicativo COSMOS, en compañía del líder de riesgos, consultan, se elimina se encuentra en la página WEB del ICETEX. Se elimina La Oficina Comercial y Mercadeo, se incluye • El grupo estratégico de PQRS'D,

Se incluye:• El grupo estratégico de PQRS'D, realiza comités seguimiento, en donde se lleva a cabo la retroalimentación de la oportunidad y calidad de la gestión de las PQRS'D por parte del Proveedor de Atención al Usuario y las Áreas Misionales de ICETEX, identificando oportunidades de mejora para la satisfacción de los grupos de interés.

•La Oficina Comercial y de Mercadeo, se elimina genera y remite un informe mensual, incluye dentro de sus mediciones de gestión, el indicador "Eficacia del escalonamiento de PQRS'D" bajo la formulación:

(Número de PQRS escaladas a las áreas y/o grupos de la entidad que están pendientes de respuesta y se encuentran fuera de términos

Total, de PQRS escaladas a las áreas y/o grupos de la entidad que se encuentran pendientes de respuesta de la entidad) x 100

Lo anterior con el fin de hacer parte a las áreas misionales, se elimina en donde se incluyen datos estadísticos de PQR junto con indicadores de oportunidad, se incluye de la entidad, se elimina en la atención para su revisión y seguimiento. Se incluye responsabilidad frente a la oportunidad de las respuestas brindadas a los grupos de interés de ICETEX.

Se elimina: por cualquiera de los canales de atención: personalizado, escrito, Contact center, virtual, línea ágil exterior y grandes clientes, en las oficinas del ICETEX a nivel nacional o a través del correo electrónico [denuncie@icetex.gov.co](mailto:denuncie@icetex.gov.co). Se incluye Sistema de Atención Virtual, seleccionando la opción denuncie e ingresando su denuncia, se elimina la reciben los asesores del outsourcing de atención al usuario, se incluye a sea frente a un acto de corrupción o frente a, se elimina través un servidor público. Por parte de unidad gestora del Proveedor de los canales anteriormente mencionados deberán remitirlo, de carácter prioritario, Atención al Usuario se filtrará la información recibida y los casos correspondientes a denuncias, serán priorizados y remitidos al correo [denuncie@icetex.gov.co](mailto:denuncie@icetex.gov.co), del coordinador de Gestión del Servicio de la Oficina Comercial y de Mercadeo para que desde la Secretaría General se de gestión y tramite sobre las denuncias recibidas.

- La Entidad ha definido que las peticiones verbales solo serán recibidas a través de los canales Contact Center y Personalizada.

Se elimina en: 5. DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN PQRS: Ciudadano y/o Usuario

El usuario realiza su PQRS por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad: personalizado, escrito, contact center, virtual, línea ágil exterior y grandes clientes.

Asesor de Servicio al Cliente asignado para la atención de PQRS / Outsourcing Atención al Usuario

5.2. El asesor recibe la PQRS por cualquiera de los canales de atención disponibles para la entidad y los atiende bajo los protocolos establecidos.

5.3. Consulta al usuario en el sistema de administración de clientes, si no se encuentra creado lo registra teniendo en cuenta los parámetros establecidos en las condiciones generales de este documento.

5.4. Actualiza los datos si se encuentran desactualizados y verifica si el beneficiario o apoderado es quien está realizando la consulta.

5.5. Revisa con el documento de identidad suministrado por el usuario, el historial en el sistema de gestión de clientes COSMOS. Esto con el fin de no registrar ni escalar casos que generen recurrencia.

• Cada canal de atención cuenta surta el trámite interno con los protocolos que proporcionan las herramientas necesarias para atender los requerimientos de los usuarios, estos son de uso permanente por el personal de atención al usuario. Los protocolos son entregados a los Asesores y además se encuentran disponibles en la página web [https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/tramites-y-servicios/prot\\_atencion2017.pdf](https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/tramites-y-servicios/prot_atencion2017.pdf)

• Para garantizar la inclusión social, la entidad dispone de un digiturno en los puntos de atención presencial a nivel nacional que ofrece atención preferencial a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas en condición de discapacidad y menores de edad (se definió con el DNP menor de 14 años). Adicionalmente, a través del Contact center se ofrece atención preferencial a personas sordas utilizando el servicio "Relevo de llamadas" ofrecido por el Centro de Relevo.

• En la Entidad se acogen los tiempos de respuesta previstos para la atención de las Quejas y Reclamos se tiene establecido lo enunciado en el Artículo 14 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015.

• Si se recibe PQRS en idiomas diferentes al español, la cancillería proporciona por medio de la página web <https://tramites.cancilleria.gov.co/ciudadano/directorio/traductores/traductores.aspx>, una lista de traductores oficiales que pueden realizar la traducción con costos y tiempos coordinados con el traductor. En caso de que se requiera el servicio, se deberá consultar con la secretaria General y se tomarán las acciones pertinentes.

• Se deberá realizar el proceso de traducción con la Cancillería, quién ofrece este servicio. En caso que se requiera la información de carácter urgente, en el punto de atención de la sede principal Bogotá, puede solicitarse apoyo con los funcionarios de la ORI.

• Si se recibe PQRS en lenguas nativas se deberá utilizar el proceso de servicio que presta el Ministerio de Cultura.

• Los datos mínimos que deberá suministrar un cliente potencial, actual o una parte interesada para presentar una PQRS son los siguientes:

a) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.

b) El objeto la petición, queja, reclamo o solicitud.

c) En caso de que se reciba por correo electrónico, la entidad solicita los datos requeridos y debe dar respuesta por este medio en los tiempos establecidos por Ley.

• Los datos mínimos que se deben conservar en toda PQRS, los cuales son asignados para cada caso automáticamente por el sistema de gestión de clientes COSMOS, son los siguientes:

a) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

b) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición, queja, reclamo o solicitud.

c) Fecha y hora de recibido.

Se incluye: • Las peticiones verbales que se reciban por los canales de atención asignados por la entidad deben radicarse inmediatamente y deberán contener los datos mínimos establecidos en la ley con sus especificaciones en los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

• Ante hechos imprevistos (de fuerza mayor), el ICETEX con el fin de atender y promover las políticas tendientes a la prevención de factores que atenten contra el bienestar de sus grupos de interés y colaboradores, así como tomar las medidas para su preservación ante hechos imprevistos como desastres naturales, epidemias o situaciones de orden público, podrá modificar el modelo de atención prestado por la entidad garantizando la atención a los requerimientos de sus beneficiarios y/o ciudadanos.

• Cada canal de atención y gestión cuenta con los protocolos de atención que proporcionan los parámetros necesarios para atender los requerimientos de los beneficiarios y/o usuarios. Estos son de uso permanente por el personal de atención al usuario y actualizados según criterio de la entidad.

• Para garantizar la inclusión social, la entidad dispone de un digiturno en los puntos de atención presencial a nivel nacional que ofrece atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta. Adicionalmente, a través del Contact Center se ofrece atención preferencial a personas sordas utilizando el servicio del "Relevo de llamadas" ofrecido por el Centro de Relevo y mediante el canal de video atención gestionado por un asesor especializado en lenguaje de señas.

• En la Entidad se acogen los tiempos de respuesta previstos para la atención de las PQRS'D de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015.

## 5. ACTIVIDADES

### Grupos de interés

5.1 Presentan su PQRS'D por los canales front de atención dispuestos por la entidad.

? Canal Telefónico

? Canal Online

? Canal IES

? Centro de Experiencia Presencial – CEP

Asesor de atención PQRS'D / Proveedor de Atención al Usuario

5.2 Recibe y gestiona la solución y elabora la respuesta a los requerimientos del usuario, siguiendo las pautas establecidas en los protocolos y procedimientos propios del canal de atención, validando la información registrada en el sistema de administración de clientes y los sistemas de información establecidos para los canales de atención y gestiona la solicitud según corresponda:

En asesor de atención PQR proveedor de atención al usuario se elimina: ? Para el caso de canal escrito si requiere ayuda documental continúe con el numeral 5.8.

? Si son denuncias deben ser enviadas directamente al correo de denuncias@icetex.gov.co, continuar con el numeral 5.14.

? Si son solicitudes de información pública que le competen a requerir documentos o soportes del beneficiario y/o ciudadano para gestionar la entidad y deben ser escaladas, continúe con el numeral 5.9, de lo contrario continúe con el numeral 5.12.

5.6. Solicita el proceso de traducción con el Ministerio de Cultura de dos formas:

a) Consulta solicitud, debe generar la base de datos de traductores adscritos al Ministerio de Cultura, la cual contiene los datos de contacto, remite el documento que requiere traducción y ellos en el lapso de máximo 15 días calendario deben dar respuesta a la traducción.

b) Contacta a la Dirección de Poblaciones, del Ministerio de Cultura en Bogotá, en el Teléfono 3424100 ext 1431 o al correo poblaciones@mincultura.gov.co, donde se podrá recibir apoyo con la traducción.

Se incluye atención de PQRS'D Unidad Gestora/ Proveedor de Atención al Usuario

5.3 Recibe la PQRS y evalúa su competencia de acuerdo con la documentación y gestión establecida para el canal así:

? Si la PQRS es de su injerencia analiza, soluciona y genera la respuesta final al solicitante a través del sistema de administración de clientes siguiendo las siguientes premisas:

? El escalamiento debe hacerse de acuerdo con la matriz establecida para tal fin en los términos de ley.

? Para solicitudes recibidas por medio escrito, debe registrar copia de la respuesta enviada en el aplicativo de gestión documental y entrega a la empresa de correo el paquete de cartas originales, debidamente organizado, con destino a la dirección de contacto de los usuarios a quienes se da respuesta a su solicitud queja, reclamo o petición. La copia de las cartas de respuesta se remite al Grupo de Archivo del ICETEX para ser archivadas en el expediente.

Se incluye: ? Si la PQRS no es de su injerencia analiza y realiza el escalamiento al área misional de acuerdo con la matriz de escalamiento establecida por ICETEX asignando el funcionario del área misional responsable de dar gestión y solución siguiendo las siguientes premisas:

? El escalamiento debe hacerse de acuerdo con la matriz establecida para tal fin en los términos de ley.

? Si el caso fue reescalado tenga en cuenta los comentarios consignados en el historial del caso.

En asesor de atención se elimina: ? Para el caso del canal personalizado y contact center, proporciona la respuesta, se despide (revisar protocolo del canal correspondiente) y entrega al reclamante el número de radicado de su PQRS. Si fue escalado el caso, le informa que la respuesta le llegará al correo electrónico y si desea con este número puede realizar seguimiento a su trámite.

? Para el caso de canal escrito, registra copia de la respuesta enviada en el aplicativo de gestión documental y entrega a la empresa de correo el paquete de cartas originales, debidamente organizado, con destino a la dirección de contacto de los usuarios a quienes se da respuesta a su solicitud queja, reclamo o petición. ? Si el caso fue escalado tenga en cuenta los comentarios que remitió el área misional.

5.13. Envía la respuesta al solicitante según aplique. Para el caso de los canales virtual, línea ágil exterior y grandes clientes, se envía la respuesta por correo electrónico a través del sistema de administración de clientes.

#### DENUNCIAS

Profesional Especializado de control Interno disciplinario

5.14. Recibe y revisa las denuncias del correo electrónico denuncia@icetex.gov.co y las que sean recibidas por los diferentes canales de atención a nivel nacional. Informa mediante correo electrónico a la Oficina de Riesgos y Control interno sobre las denuncias recibidas para que se realice la investigación pertinente.

5.15. Presenta informes a la Secretaria General sobre la gestión realizada a cada una de las Denuncias, quién determinará si se activa el procedimiento A5-1-01 Procesos disciplinarios o se deben realizar comunicaciones a entes de control.

Se incluye 5.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL y se elimina documentos relacionados

5.16. En caso de recibir PQRS por medio del correo electrónico establecido para las denuncias, el funcionario encargado remitirá el caso al correo canalinterno@icetex.gov.co, para que desde atención al usuario se le genere el trámite por medio del canal virtual.

2017- 1 -  
11-15

**¿Ha revisado el documento en su totalidad?**

SI