

<b>MacroProceso</b>	Gestión del servicio	<b>Proceso</b>	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	<b>Estado</b>	Vigente
---------------------	----------------------	----------------	---	---------------	---------

## Contenido

1. OBJETIVO	2. ALCANCE
<p>Establecer los lineamientos para el canal de atención para las Instituciones de Educación Superior, a fin de recibir, atender y gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) 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.</p>	<p>Inicia con las actividades de planeación operativa, su ejecución, seguimiento y control, hasta el desarrollo de planes de acción para su aseguramiento. Cubre las PQRSF radicadas por las Instituciones de Educación Superior que se encuentren registradas y activas en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES).</p>
3. DEFINICIONES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Área misional:</b> Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional.</li> <li>• <b>Asesor Instituciones de Educación Superior PLUS:</b> Agente del Proveedor de Atención al Usuario que recibe y gestiona las solicitudes realizadas por Instituciones clasificadas dentro de los lineamientos de atención como Instituciones de Educación Superior Plus.</li> <li>• <b>Asesor Instituciones de Educación Superior Prime:</b> Agente del Proveedor de Atención al Usuario que recibe y gestiona las solicitudes realizadas por Instituciones clasificadas dentro de los lineamientos de atención como Instituciones de Educación Superior Prime.</li> <li>• <b>Asesor Presencial Instituciones de Educación Superior:</b> Agente del Proveedor de Atención al Usuario que realiza su gestión y acompañamiento de manera presencial a las Instituciones.</li> <li>• <b>Back office:</b> 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 las Instituciones de Educación Superior.</li> <li>• <b>Canales de atención para las Instituciones de Educación Superior:</b> Es el conjunto de medios, herramientas y procesos dedicados a la atención y gestión de solicitudes de las Instituciones de Educación Superior, lo que permitirá realizar el análisis, gestión y brindar solución a las solicitudes y trámites que realizan las instituciones.</li> <li>• <b>Código de Seguridad asignado a las Instituciones de Educación Superior:</b> códigos de autenticación asignados a las Instituciones de Educación Superior para la atención por los canales autorizados a las Instituciones con convenio.</li> <li>• <b>Convenio con ICETEX:</b> Son acuerdos que se realizan entre el ICETEX e Instituciones de Educación Superior, lo que permite que la Institución de Educación Superior puedan acceder a los Canales de Atención dispuesto para las Instituciones de acuerdo con el modelo de servicio.</li> <li>• <b>Credibilidad:</b> es la confianza que genera la Entidad a las Instituciones en su portafolio de servicios, de acuerdo con lo que promete. La credibilidad se construye a partir de la completa satisfacción de sus usuarios y aliados.</li> <li>• <b>Escalamiento:</b> Envío de casos a un área misional de ICETEX para el trámite y respuesta respectivas.</li> <li>• <b>Front Office:</b> 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.</li> <li>• <b>ICETEX:</b> Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – Mariano Ospina Pérez.</li> <li>• <b>Instituciones de Educación Superior – IES:</b> Entidades educativas que ofrecen programas de pregrado y posgrado.</li> <li>• <b>Líder del canal Instituciones de Educación Superior:</b> Responsable de coordinar, controlar y aprobar las decisiones operativas atribuibles al canal, además de velar por la calidad del servicio brindado.</li> <li>• <b>Oficina Comercial y de Mercadeo (OCM):</b> 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.</li> <li>• <b>Petición:</b> Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. Las peticiones podrán ser presentadas de manera escrita o verbal a través de los diferentes canales de atención o de gestión dispuestos por la Entidad.</li> <li>• <b>PQRSF:</b> Sigla que denomina Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones.</li> <li>• <b>Protocolo de atención:</b> 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.</li> <li>• <b>Queja:</b> Manifestación formal que pone en conocimiento una conducta irregular, ilícita o contraria a la ética institucional, presentada por un ciudadano/a, funcionario/a o tercero ante ICETEX, en la cual se incluye fecha, asunto, hechos y, de ser posible, las pruebas que permitan activar el procedimiento de verificación o investigación correspondiente. (Deberán ser atendidas dentro de los 60 días hábiles a la fecha de su presentación).</li> </ul>	

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

- **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.
- **Segmentación de las Instituciones de Educación Superior:** Proceso mediante el cual se agrupan las instituciones en categorías o criterios establecidos como: volumen de transacciones, número de estudiantes, cantidad de beneficiarios en etapa de estudio pertenecientes a una Institución de Educación Superior, entre otros.
- **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.
- **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.
- **Sugerencia:** Manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la Entidad.
- **Tipología:** Clasificación de diversos tipos de PQRS, registradas en el árbol de tipificación y matriz de resolutivez del canal.
- **Ventana Digital:** Formulario Web en el que las Instituciones de Educación Superior que tienen convenio con la Entidad pueden radicar su petición, queja, reclamo o sugerencia ante el ICETEX.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

- 4.1. La operación del Canal de atención a las Instituciones de Educación Superior deberá desarrollarse conforme al marco normativo vigente, incluyendo, entre otras disposiciones, la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las Políticas de Seguridad y Gobierno Digital y la normativa contractual aplicable al Proveedor de Atención al Usuario. Asimismo, deberá alinearse con las directrices del Sistema de Gestión de Calidad y las disposiciones internas del ICETEX, garantizando la atención eficiente, segura y transparente de las solicitudes.
- 4.2. La gestión de las solicitudes deberá ejecutarse exclusivamente mediante los sistemas oficiales definidos por el ICETEX, principalmente el "Sistema de Administración de Clientes" y el "Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo" (SGDEA). Toda interacción, documento soporte, comunicación y respuesta deberá quedar debidamente registrada, siguiendo las políticas de trazabilidad, integridad y confidencialidad de la información establecidas por la Entidad.
- 4.3. La atención de las Instituciones de Educación Superior se desarrollará de acuerdo con la segmentación oficial establecida por el ICETEX, diferenciando entre Instituciones de Educación Superior Plus e Instituciones de Educación Superior Prime. Para ello, los asesores deberán contar con la capacitación técnica y operativa necesaria para brindar atención multicanal y multi-skill, garantizando la adecuada gestión de solicitudes y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos.
- 4.4. Las solicitudes deberán ser analizadas, clasificadas y, en caso necesario, escaladas conforme a la Matriz de escalonamiento. El personal del canal será responsable de garantizar que la información se remita completa y correctamente antes de su transferencia a las áreas misionales del ICETEX, evitando reprocesos o demoras.
- 4.5. Todas las interacciones con las Instituciones de Educación Superior deberán realizarse únicamente a través de los canales institucionales autorizados, incluyendo ventana digital y el canal telefónico. Se prohíbe el uso de cuentas personales o no verificadas para la recepción o respuesta de solicitudes, en cumplimiento de las políticas de seguridad y protección de la información.
- 4.6. La gestión del canal deberá contemplar mecanismos de seguimiento, medición y evaluación periódica, considerando indicadores como precisión y oportunidad en el escalonamiento, tiempos de respuesta, cumplimiento de los ANS, satisfacción de las Instituciones de Educación Superior y calidad de la tipificación.
- 4.7. Todos los actores involucrados en la operación del canal deberán asegurar la adopción de buenas prácticas de servicio, comunicación asertiva con las Instituciones de Educación Superior, cumplimiento de protocolos internos y alineación con la estrategia de atención definida por el ICETEX. Se deberá garantizar que la gestión de solicitudes sea oportuna, segura, transparente y orientada a la excelencia, fortaleciendo la relación con las Instituciones de Educación Superior y su experiencia en el proceso de atención.
- 4.8. El jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo define el funcionario o contratista que desempeña el rol de líder del canal o quien haga sus veces, por parte del ICETEX.
- 4.9. El líder del canal 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.
- 4.10. La operación del canal debe gestionarse bajo los lineamientos para la atención definido por la Oficina Comercial y Mercadeo y con los requisitos establecidos en el contrato del servicio integral de atención.
- 4.11. La estrategia de atención y gestión para el segmento IES se establece para dos subsegmentos, a saber, IES Plus e IES Prime:
  - o IES Plus: subsegmento que debe ser atendido bajo un esquema carterizado.

o IES Prime: subsegmento que debe ser atendido bajo un esquema no carterizado (estrategia de atención general)






## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.

### Convenciones:

Actividad de control: 

Acuerdo de servicio: 

No.	Descripción	Frecuencia / tiempo máximo	Responsable	Registro o evidencia de la actividad	Actividad de control / Acuerdo de servicio
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.	Cada vez que se requiera	Líder del canal/ Oficina Comercial y de Mercadeo	N/A	N/A
2	Informa los criterios para asignar las Instituciones de Educación Superior Plus a los asesores, teniendo en cuenta el volumen histórico de transacciones, el desempeño y las habilidades del asesor, así como otros factores que, de acuerdo con la estrategia de gestión de servicio, comercial o de mercadeo de ICETEX, se consideren pertinentes.	Cada vez que se requiera	Líder del canal/ Oficina Comercial y de Mercadeo	N/A	N/A
3	Recibe o crea el caso por el "Sistema de Administración de Clientes", verificando que la información recibida y solicitada sea la correcta para la gestión de la solicitud.	Máximo a los 3 días de radicado el caso por parte de la IES	Asesor canal de atención para las Instituciones de Educación Superior / Proveedor de Atención al Usuario	Sistema de Administración de Clientes	
4	Realiza las consultas necesarias en los aplicativos y gestionar el caso según lo definido en el árbol de tipificación y si es necesario escalar el caso teniendo en cuenta la matriz de escalonamiento.	Máximo a los 3 días hábiles de radicado el caso por parte de la IES	Asesor canal de atención para las Instituciones de Educación Superior / Proveedor de Atención al Usuario	N/A	N/A
5	Valida el caso a través del Sistema de Administración de Clientes verificando que toda la información este incluida en el caso. <ul style="list-style-type: none"> <li>Si el caso no fue escalado correctamente, dejar la observación en el Sistema de Administración de Clientes" y continuar con la actividad 4.</li> <li>Si el caso fue escalado correctamente, continuar con la actividad 6.</li> </ul>	Máximo a los 3 días hábiles de radicado el caso por parte de la IES	Funcionario o contratista / Área misional ICETEX	Sistema de Administración de Clientes	
6	Revisa y da respuesta al caso escalonado, con el fin de que el asesor del canal de atención a Instituciones de Educación Superior pueda suministrar la respuesta correspondiente a la institución.	Máximo a los 10 días hábiles de radicado el caso por parte de la IES	Funcionario o contratista / Área misional ICETEX	Sistema de Administración de Clientes	N/A
7	Revisa la respuesta recibida de las áreas misionales luego del escalamiento, para brindar respuesta a la solicitud de la Institución de Educación Superior.	Máximo a los 10 días hábiles de radicado el caso por parte de la IES	Asesor canal de atención para las Instituciones de Educación Superior / Proveedor de Atención al Usuario	Sistema de Administración de Clientes	
8	Emite la respuesta formal en formato PDF, garantizando que sea coherente, clara y completa, que atienda de fondo cada requerimiento o pretensión presentada por la Institución de Educación Superior.	Máximo a los 10 días hábiles de radicado el caso por parte de la IES	Asesor canal de atención para las Instituciones de Educación Superior / Proveedor de Atención al Usuario	Sistema de Administración de Clientes	
9	Realiza seguimiento continuo de las transacciones radicadas, asegurando su correcta gestión. Fin del procedimiento	Permanente	Líder del canal/ Oficina Comercial y de Mercadeo	Tableros de seguimiento a la gestión	

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

<b>MacroProceso</b>	Gestión del servicio	<b>Proceso</b>	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	<b>Estado</b>	Vigente
---------------------	----------------------	----------------	---	---------------	---------

Nombre del documento	Código
<a href="#">Peticiones quejas reclamos sugerencias denuncias felicitaciones</a>	<a href="#">M5-1-18</a>
<a href="#">Protocolo para la atención a las Instituciones de Educación Superior - ICETEX</a>	<a href="#">PTC-06</a>
<b>8. ANEXOS</b>	
<b>7.1 DIAGRAMA DE FLUJO (Ver Anexo)</b>	
<b>7.2 OTROS</b>	

COPIA CONTROLADA

<b>MacroProceso</b>	Gestión del servicio	<b>Proceso</b>	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	<b>Estado</b>	Vigente
---------------------	----------------------	----------------	---	---------------	---------

**Anexos:**

[M5-1-08 Procedimiento canal de atención IES V9.png](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, abr 10 2026 06:03 p.m.

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

Se realiza actualización del procedimiento a la nueva versión del formato F100

Se incluye el protocolo para la atención a las Instituciones de Educación Superior- (PTC-06)

**Historial de Versiones**

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-04-13	8	<p>Se realiza actualización del procedimiento a la nueva versión del formato F100</p> <p>Se incluye el protocolo para la atención a las Instituciones de Educación Superior- (PTC-06)</p>
2020-4-13	7	<p><b>Se incluye:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3. En definiciones y abreviaturas, se incluye petición, quejas, reclamo, sugerencia y denuncia</li> <li>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).</li> <li><b>Queja:</b> 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.</li> <li><b>Reclamo:</b> 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.</li> <li><b>Sugerencia:</b> Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.</li> <li><b>Denuncia:</b> 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.</li> </ul> <p><b>Se elimina:</b> 3.1 DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>se elimina: Carterización</li> </ul> <p><b>Se incluye:</b> Canal IES: Canal que, de manera centralizada, apoya la solución efectiva y emite respuesta oportuna a PQRSD de las Instituciones de Educación Superior (IES).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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".</li> </ul> <p><b>Se elimina</b> 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</p> <p><b>se incluye:</b> dar respuesta a todos los "casos hijos" como "caso padre". Un caso gestionado dentro del mes puede ser activo o resuelto.</p> <p>Caso hijo: Registro del ingreso y gestión de una <b>se elimina:</b> PQRS <b>se incluye:</b> PQRSD 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. <b>Se incluye:</b> con el fin de tener la trazabilidad del estudiante.</p> <p><b>Caso padre se incluye:</b> A nombre de la institución de educación superior y registro sobre código SNIES.</p> <p><b>Se elimina</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador IES: (alianza estratégica), se incluye: PQRSD</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul> <p><b>Se incluye:</b></p>



MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

**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 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

2020-02-14	6	Se solicita cambios y ajustes en la mayoría del documento.
2015-11-13	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitan cambios y ajustes en el alcance, condiciones específicas, algunas actividades y se ajustan los controles</li> </ul>
2015-3-2	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se adicionan algunos controles y se incluyen dos (2) documentos relacionados en el punto 7. M5-1-10 y G64</li> </ul>
2014-03-27	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• No se modifica el diagrama dado que los cambios corresponden al numeral 6 Seguimiento y Control</li> </ul>
2013-2-14	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajusta el objetivo y se ingresa texto "evidenciando un manejo de respuesta coherente al servicio requerido por alguna de estas instituciones".</li> <li>• Se ingresan 19 definiciones.</li> <li>• En el punto 4 condiciones generales se ingresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ la resolución del derecho de petición y los tiempos de respuesta estipulados.</li> <li>◦ La atención al usuario atenderá la operación contratada de acuerdo con el proceso de selección pública No. 04. de 2012.</li> <li>◦ El derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar sus datos.</li> <li>◦ El tratamiento que debe darse a la información solicitada a la Entidad a través de los diferentes canales de atención al usuario.</li> <li>◦ Los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información circular 052.</li> </ul> </li> <li>• En el punto 6 se ingresa control de respuesta.</li> <li>• En el punto 7 se ingresa procedimiento de correspondencia y de archivo de gestión</li> </ul>
2012-5-7	1.0	-

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

SI