

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

Versión 12
Enero 2024

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

📍 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

 @icetex

 @icetex_colombia

 ICETEXCOLOMBIA

  ICETEX

 @icetex_oficial

 ICETEX

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Objetivo general.....	1
1.1.1 Objetivos Específicos	1
1.2 Alcance	2
1.3 Marco regulatorio.....	2
1.4 Definiciones y abreviaturas.....	4
1.4.1 Definiciones	4
1.4.2 Abreviaturas	8
2. CONTEXTO INSTITUCIONAL	8
2.1 Naturaleza y objeto institucional.....	8
2.2 Alineación estratégica de la entidad.....	9
2.3 Grupos de Interés	13
2.4 Productos y Servicios	13
3. MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	13
3.1 Recursos para el Modelo de Atención al Consumidor Financiero.....	13
3.2 Estrategia de Canales de Atención y Gestión del ICETEX.....	13
3.2.1 Canales de Atención al Consumidor Financiero	15
3.3 Enfoque Diferencial y Atención a personas en situación de discapacidad	17
4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	18
4.1 Elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	18
4.1.1 Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	18
4.1.2 Procedimientos.....	19
4.1.3 Documentos	20
4.1.4 Estructura Organizacional.....	20
4.1.5 Infraestructura.....	23
4.1.6 Capacitación e instrucción de los funcionarios.....	24
4.1.7 Educación Financiera	25
4.1.8 Información al consumidor financiero	25
4.2 Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	29
4.2.1 Identificación	29

... Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

defensoria@sernarojasasociados.com

Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

601 4898285 Bogotá, Colombia

4.2.2	Medición.....	30
4.2.3	Control.....	32
4.2.4	Monitoreo.....	34
4.2.5	Líneas de Defensa.....	34
4.3	Reglamento sancionatorio	34
4.4	Compromiso frente a los conflictos de interés	35
4.5	Control del Manual.....	35

1. INTRODUCCIÓN

El manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, se fundamenta en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifican, adicionan y/o complementan; razón por la cual está orientado a propender porque se consolide al interior de la entidad una cultura de debida atención, trato justo, protección, igualdad, respeto, enfoque diferencial, atención incluyente y servicio a los beneficiarios y/o ciudadanos, proporcionando mecanismos de información y atención, y una estrategia de educación financiera que aseguren un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC, así como el monitoreo permanente conforme a lo establecido por la Circular Externa 015 de 2010 expedida por la Superfinanciera.

1.1 Objetivo general

Establecer los lineamientos que permitan crear una experiencia de servicio centrada en los consumidores financieros, de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas internas definidas por el ICETEX, consolidando una cultura de servicio, debida atención, diligencia, enfoque diferencial e incluyente, respeto y trato justo, que promueva el bienestar y la satisfacción de los consumidores financieros.

1.1.1 Objetivos Específicos

- Definir el esquema de servicio y atención, con el fin de asegurar una adecuada gestión del sistema de atención, debida diligencia, trato justo, enfoque diferencial e incluyente y protección del Consumidor Financiero, en la atención de peticiones, quejas, reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
- Garantizar información clara, respetuosa, transparente, oportuna y actualizada al consumidor financiero sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad.
- Diseñar y ejecutar procesos de educación y formación al consumidor financiero sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad, así como de sus derechos y deberes.
- Definir procesos y procedimientos que permitan asegurar la respuesta a los requerimientos de los consumidores financieros, mediante una experiencia memorable en todo su ciclo de atención.
- Consolidar dentro de la entidad una cultura de debida atención, trato justo, protección, igualdad, respeto, enfoque diferencial e incluyente y servicio a los consumidores financieros, incluyendo a aquellos en situación de discapacidad.
- Gestionar adecuada y oportunamente las afectaciones reales o potenciales al Consumidor Financiero, relacionadas con una acción u omisión por parte del ICETEX, con el fin de establecer controles adecuados.

- Orientar el ejercicio de los derechos de los consumidores financieros conforme con los principios, valores, directrices y/o políticas fijadas por la entidad, alineados con el Código de Buen Gobierno.

1.2 Alcance

El presente Manual debe ser aplicado por la totalidad de los procesos y funcionarios del ICETEX, el cual propende por mejorar continuamente el sistema de atención a los consumidores financieros que tengan cualquier relación con la entidad.

1.3 Marco regulatorio

Para la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero se tomaron las siguientes disposiciones normativas:

- Ley 964 de 2005, por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1328 de 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1555 de 2012 Por medio de la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito.
- Ley 1748 de 2014, por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios.
- Ley 2157 de 2021, por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del Habeas Data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2220 de 2022, por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 663 de 1993, por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. Y demás normas que lo modifiquen.
- Decreto 2555 de 2010, por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 380 de 2017, por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX y se determinan las funciones de sus dependencias.
- Circular Externa 007 de 1996, Esta Circular reúne las diferentes instrucciones en materia jurídica emitidas por la Superintendencia Bancaria y que a la fecha se encuentran vigentes.
- Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se considera necesario impartir las instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del SAC, para lo cual se incorpora un nuevo capítulo al Título Primero de la Circular Básica Jurídica.
- Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se considera necesario reexpedir la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), actualizando su contenido con la normatividad y pronunciamientos jurisprudenciales vigentes en materia financiera, aseguradora y del mercado de valores.
- Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se considera necesario la modificación a la Circular Básica Jurídica, expedida mediante la Circular Externa 029 de 2014, respecto del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.
- Circular Externa 023 de 2021, Esta circular Imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smart supervisión y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)
- Circular Externa 013 de 2022. A través de la cual se imparten Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.
- Lineamientos para la atención integral al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

1.4 Definiciones y abreviaturas

1.4.1 Definiciones

Para efectos de la interpretación de las disposiciones contenidas en el presente manual, cada vez que en el mismo aparezcan las palabras y términos relacionados a continuación, estos deberán entenderse según el significado establecido en este numeral.

- **Área Misional:** Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional.
- **Asesor:** Persona del proveedor de atención al usuario, 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.
- **Canales de atención:** Medios de comunicación dispuestos para recibir, atender y solucionar en primer nivel las solicitudes y tramites de los grupos de interés del ICETEX.
- **Canales de gestión:** Medios de comunicación dispuestos para atender, gestionar y solucionar las solicitudes y trámites en segundo y tercer nivel de los grupos de interés del ICETEX.
- **Ciudadano:** Persona natural que se encuentra interesada en información, productos y/o servicios del ICETEX.
- **Conflicto de interés:** Se entiende por toda situación o evento de regulación, administración, operación o control institucional, en la que deba intervenir o participar los funcionarios de ICETEX en razón del ejercicio de sus funciones, cuya decisión tenga relación directa o indirecta con sus propios intereses personales o familiares según el grado de consanguinidad o afinidad señalado en el Código para el Buen Gobierno y/o cuando esa decisión institucional esté en contra de los intereses de la Entidad.
- **Consumidor financiero:** Es todo cliente, 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 beneficiario o ciudadano.
- **Cultura del Servicio:** Principios, valores y directrices orientados a crear valor en la relación con el Consumidor Financiero.
- **Crédito ICETEX:** Es una ayuda financiera de carácter reembolsable, para beneficiar a los

estudiantes que no cuentan con recursos económicos suficientes para ingresar o permanecer en la educación superior. El ICETEX financia la educación técnica profesional, tecnológica o universitaria.

- **Defensor del Consumidor Financiero:** Vocero de los consumidores financieros ante el ICETEX, quien gestiona las solicitudes presentadas por estos y resuelve de forma objetiva, completa, clara y suficiente las quejas o reclamos individuales, dentro de los términos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Enfoque Diferencial:** Considerar en el servicio las condiciones de desigualdad social, económica, cultural, entre otras, en algunos grupos poblacionales que históricamente han sido marginados, excluidos o desprotegidos o que se encuentran en situaciones de desigualdad y/o inequidades manifiestas.
- **Entidades Vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Grupo de interés:** Se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de la entidad. Por ejemplo, la ciudadanía en general, priorizando en la población estudiante de bajos recursos económicos, entidades públicas o privadas del orden nacional o internacional con las cuales se cofinancie la matrícula en la educación superior, los funcionarios del Estado, personas naturales o jurídicas públicas o privadas, que destinen fondos tendientes al financiamiento de estudiantes, docentes e investigadores avalados por la IES, los artistas nacionales, colombianos en condiciones de debilidad manifiesta o población vulnerable.
- **Información Pública:** Es toda información de interés público que la entidad genere, obtenga, adquiera, o controle. Ejemplo: Información de la página web (convocatorias, becas, actos administrativos).
- **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.

- **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.
- **Manual SAC:** Es el documento que contiene todas las políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias, y procesos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del Sistema de Atención al consumidor financiero.
- **Otros Procesos Administrativos (OPA):** 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 Multicanal:** Canal de gestión requerido por ICETEX para gestionar campañas de salida hacia los grupos de interés de la Entidad mediante diversos medios de comunicación.
- **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 de manera escrita o verbal a través de los diferentes canales de atención o de gestión dispuestos por la entidad.
- **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,
- **Productos y servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con los diferentes grupos de interés o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- **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.
- **Queja:** Es la 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.

- **Reclamo:** Es la 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.
- **Reporte por acto de corrupción:** Manifestación de conocimiento mediante la cual una persona pone en conocimiento de la entidad un acto o riesgo de corrupción, que le conste, detallando las circunstancias de modo tiempo y lugar. El reporte puede contener información de conductas con consecuencias, administrativas, disciplinarias, fiscales y/o penales.4 (C-1177 de 2005).
- **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
- **Servicio y Atención incluyente:** Prestar atención y acceso a la información a los beneficiarios y/o ciudadanos en situación de discapacidad.
- **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.
- **Solución en Primer Contacto:** Entrega de una respuesta inmediata a los consumidores financieros, con el fin de disminuir el tiempo de atención y solución a sus requerimientos.
- **Sugerencia:** Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- **Tercero:** Se considera terceros a las personas con el rol de Contratistas del ICETEX o funcionarios vinculados al Proveedor de Atención al Usuario.
- **Trámites:** 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.
- **Usuario:** Son los grupos de interés del ICETEX, quienes usan habitualmente un servicio y/o adquieren un producto de la entidad.

1.4.2 Abreviaturas

- **ICETEX:** Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior.
- **CEP:** Centro de experiencia presencial.
- **OAJ: Oficina Asesora Jurídica**
- **P.Q.R.S.:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.
- **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- **OPA:** Otro Proceso Administrativo.
- **PIC:** Plan Institucional de Capacitación.

2. CONTEXTO INSTITUCIONAL

2.1 Naturaleza y objeto institucional

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, es una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa, y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creado por el Decreto 2586 de 1950, transformado por la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y el Decreto 2555 del 15 de julio del 2010, y también reglamentado por los Decretos 1083 del 26 de mayo de 2015 y el Decreto 1499 del 11 de septiembre del 2017.

El objeto es el fomento social de la educación superior, priorizando la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos, a través de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y la permanencia de las personas a la educación superior, la canalización y administración de recursos, becas y otros apoyos de carácter nacional e internacional, con recursos propios o de terceros.

El Representante Legal en cabeza del presidente de la entidad y la Junta Directiva de la entidad se comprometen a orientar todas sus actuaciones, en el ejercicio de la función pública, hacia el logro del Plan estratégico de la entidad que se desarrolla a través del Propósito Superior, Lineamientos Estratégicos, Visión, Objetivos Estratégicos, Programas Estratégicos y Valores.

2.2 Alineación estratégica de la entidad

El ICETEX, definió su Plan estratégico alineado con los compromisos sectoriales e institucionales en materia de educación hasta el año 2030. En la presente formulación del Plan estratégico se tuvieron en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030, el Plan Nacional Decenal de Educación 2016 – 2026, el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 El Plan de la Gente, el Plan Sectorial de Educación 2018 – 2022 y la Reforma Integral de la Entidad.

Todo sistema puede ser entendido como un conjunto de elementos que se interrelacionan, de tal manera, que se hace evidente que cada uno de ellos y todos en conjunto le apuntan a un propósito superior compartido.

Así, el propósito superior se constituye como un filtro de cada decisión, proyecto, acción que se quisiera emprender en la organización. A través del cual, se evaluará si cada decisión o el desarrollo de un proyecto en la Entidad está impulsando proyectos de vida, si se están brindando las mejores alternativas y si se están creando caminos incluyentes en la educación superior.

Entre tanto la definición de la visión de ICETEX busca visualizar un futuro deseado que motive a todos los integrantes de la entidad en su proceso de reforma integral.

Por su parte, los objetivos estratégicos se constituyen en aspiraciones que ICETEX quiere lograr en el periodo determinado entre los años 2023 y 2026. Los objetivos son elementos que ponen de manifiesto la intención de materialización de la estrategia y la alineación organizacional mediante el establecimiento de cumplimientos comunes.

Así entonces, los componentes a continuación descritos plasman la hoja de ruta que orientarán la marcha de la entidad, con la finalidad de afianzar su gestión durante los próximos cuatro años (2023 – 2026), son:

Tabla 1. Alineación estratégica de la entidad.

Objetivo Estratégico	No	Indicador	Fórmula	Líder
O1. Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.	1	Cultura organizacional	Promedio de la medición de cada eje del modelo de cultura organizacional (identidad y compromiso, gestión del cambio, innovación y comunicación efectiva, y gestión del conocimiento y aprendizaje.)	Secretaría General
	2	Porcentaje disminución de quejas y reclamos en canales de atención	$(\Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia actual} / \Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia anterior-1}) * 100$	Oficina Comercial y de Mercadeo
	3	Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención.	$(\Sigma \text{ del total tutelas interpuestas contra el ICETEX por fallas en la atención de PQRS en canales de atención} / \Sigma \text{ del total de tutelas interpuestas contra el ICETEX-1}) * 100$	Oficina Comercial y de Mercadeo
	4	Oportunidad en la atención de PQRS	$(\text{Número de PQRS atendidas oportunamente} / \text{Total PQRS cerradas en el mes}) * 100$	Oficina Comercial y de Mercadeo
	5	Satisfacción 360°	$(\text{Encuestas contestadas como satisfactorias} / \text{Total de encuestas realizadas}) * 100$	Oficina Comercial y de Mercadeo
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	6	Recursos requeridos para la colocación de crédito educativo ICETEX	$\Sigma(\text{Recursos propios} + \text{Recursos en administración fondos y regalías} + \text{Recursos en alianzas})$	Vicepresidencia Financiera
	7	Spread tasa de contratación vs tasa de liquidación	$(\text{Promedio ponderado tasa de liquidación} - \text{Promedio ponderado tasa de contratación}) * 100$	Vicepresidencia Financiera
O3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	8	Porcentaje de implementación de productos y servicios	$(\Sigma \text{ avance en implementación de los proyectos}) / \text{número de proyectos}$	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Innovación i3
	9	Oportunidad tiempo de otorgamiento	$\text{Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)}$	Oficina Asesora de Planeación
O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	10	Nuevos beneficiarios del Icetex	$\Sigma = (\text{Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI})$	Oficina Asesora de Planeación
O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	11	Usuarios impactados por Comunidad Icetex	Número de participantes en las acciones de Comunidad ICETEX	Oficina Comercial y de Mercadeo

Fuente: OCM

TABLA 2. Programas y Proyectos Plan estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano"

Programa	Objetivo Estratégico	Proyecto
PG1: Innovación y gestión del conocimiento	Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.	P1. Rediseño de procesos Fase II
PG2: Revolución Tecnológica		P2. Interoperabilidad estratégica Fase II
		P3. Fábrica de Crédito Digital Fase III
		P4. Gobierno de Datos Fase III
		P5. Gestor Documental Fase I
		P6. Implementación ERP
		P7. Rediseño de la estructura organizacional Fase II
PG3: Gobierno Corporativo y Arquitectura Organizacional		P8. Proyecto de Ley de Reforma ICETEX
PG4: Transformación cultural		P9. Perfil cultural Fase II
PG5: Diversificación de fuentes de financiación	Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	P10. Optimización de la estructura del pasivo y diversificación de las Fuentes de Fondeo
PG6: Nuevo portafolio de servicios financieros	Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	P11. Nuevo Portafolio de Productos
		P12. Pago contingente al ingreso
		P13. Plan de Alivios y Estímulos
PG7: Mejora de la Experiencia de Usuario	Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	P14. Reto Conecta
		P15. Experiencia en servicio
PG8: Comunidad ICETEX	Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	P16. Comunidad ICETEX

Fuente: OCM

Tabla 3. Responsable por proyecto

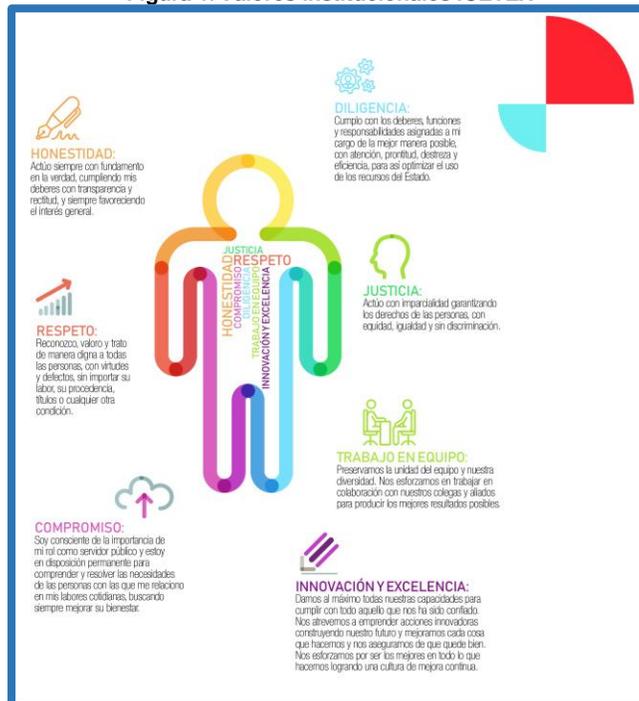
Proyecto	Responsable
P1. Rediseño de procesos Fase II	Oficina Asesora de Planeación - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
P2. Interoperabilidad estratégica Fase II	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
P3. Fábrica de Crédito Digital Fase III	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
P4. Gobierno de Datos Fase III	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
P5. Gestor Documental Fase I	Secretaría General y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
P6. Implementación ERP	Vicepresidencia Financiera y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
P7. Rediseño de la estructura organizacional Fase II	Secretaría General
P8. Proyecto de Ley de Reforma ICETEX	Presidencia
P9. Perfil cultural Fase II	Secretaría General

Proyecto	Responsable
P10. Optimización de la estructura del pasivo y diversificación de las Fuentes de Fondo	Vicepresidencia Financiera
P11. Nuevo Portafolio de Productos	Grupo i3 - OAP
P12. Pago contingente al ingreso	Grupo i3 - OAP - VCC - VOT
P13. Plan de Alivios y Estímulos	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas
P14. Reto Conecta	Grupo i3 - OAP - VOT
P15. Experiencia en servicio	Oficina Comercial y de Mercadeo
P16. Comunidad ICETEX	Oficina Comercial y de Mercadeo

2.3 Valores

Los Valores Estratégicos representan, las convicciones o filosofía del total de colaboradores de la Entidad, que deben desarrollar o fortalecer para el logro de las metas trazadas. A continuación, se detallan cada uno de los 7 valores estratégicos:

Figura 1. Valores institucionales ICETEX



Fuente: Plan estratégico 2023 - 2026

2.4 Grupos de Interés

El ICETEX reconoce como sus grupos de interés todas aquellas personas o entidades con quienes mantiene una relación para el desarrollo de su objeto legal, de conformidad con la normatividad que le sea aplicable.

2.5 Productos y Servicios

El portafolio de los productos del activo, el pasivo, el patrimonio; así como los servicios a ofrecer al ciudadano o beneficiario, las instituciones educativas y de gobierno se establecen atendiendo a criterios de regionalización y la microsegmentación.

3. MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

3.1 Recursos para el Modelo de Atención al Consumidor Financiero

ICETEX ha puesto a disposición del SAC, recursos físicos, técnicos y humanos necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, la debida atención, el trato justo, la igualdad la protección, el respeto, el enfoque diferencial e incluyente y el servicio a los consumidores financieros.

Físicos: Se cuenta con CEP ubicados en ciudades estratégicas desde donde se presta atención integral a los consumidores financieros. Se incluyen dentro de estos, las Líneas azules y kioscos como herramientas adicionales para garantizar la debida atención del consumidor financiero.

Técnicos: Se cuenta con equipos tecnológicos, de redes, aplicaciones, entre otros, necesarios que soportan el desempeño adecuado de los procesos, productos y canales de atención; contemplando los lineamientos en materia de ciberseguridad, protección de datos y demás normas aplicables para los productos y servicios ofrecidos.

Humanos: Se establece la estructura de personal necesaria y competente para el soporte de los productos y servicios orientados a prestar una adecuada atención y prestación de los servicios tanto en el front como en el back office.

3.2 Estrategia de Canales de Atención y Gestión del ICETEX

En el marco del Modelo de Servicio de ICETEX, como objetivo principal se tiene la implementación de una estrategia de atención dinámica, intuitiva y con enfoque diferencial para los grupos de interés, buscando:

- Simplicidad en la gestión de los requerimientos.
- Dar cumplimiento a las disposiciones normativas vigentes relacionadas con la atención al

ciudadano.

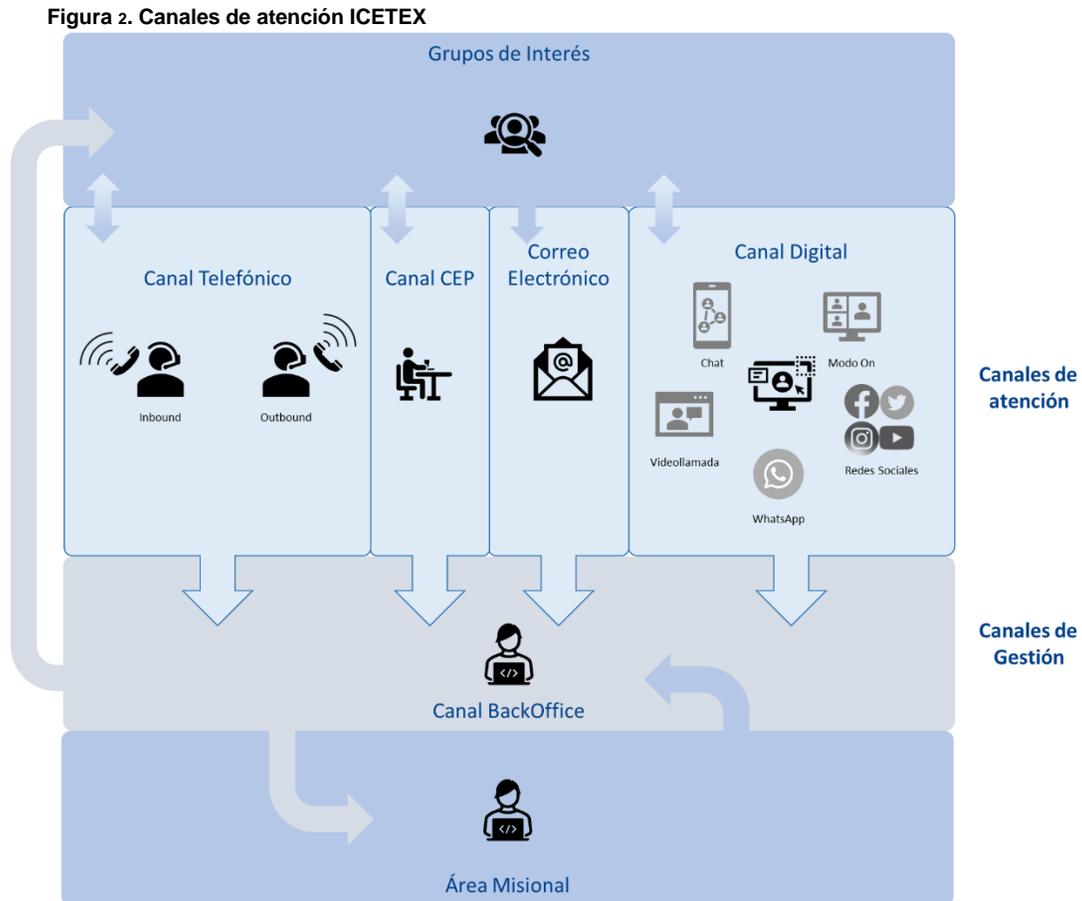
- Responder satisfactoriamente a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- La mejora continua hacia un servicio de excelencia que se transforme en experiencias memorables en todo su ciclo de atención.

De tal manera, se propende por el cumplimiento de las siguientes premisas del Modelo de Servicio definido por el ICETEX:

- El Modelo de Servicio del ICETEX es un modelo generador de experiencias positivas para los grupos de interés en cada contacto con la entidad, basado en las mejores prácticas del mercado de BPO.
- El Modelo de Servicio del ICETEX cuenta con diferentes alternativas de contacto, lo cual proporciona una experiencia que sea percibida de forma consistente por sus grupos de interés.
- Los canales de atención y gestión y sus procesos se estructuran considerando la segmentación de los grupos de interés, con elementos diferenciales en términos de tiempos de gestión y canales de contacto.
- Los canales de atención están en la capacidad de identificar los beneficiarios y ciudadanos para incorporar elementos diferenciales, a fin de generar experiencias positivas según su subsegmentación.
- Los ciudadanos son orientados bajo un enfoque fortalecido en el conocimiento del portafolio del ICETEX y en conceptos financieros, para brindar una asesoría que les permita tomar decisiones adecuadas al perfil de cada beneficiario y/o ciudadano.
- Los beneficiarios deben ser atendidos con un enfoque de servicio y alta comprensión y entendimiento de las necesidades del ciudadano, además del conocimiento de productos y procesos del ICETEX, para dar solución de forma eficiente y clara a los mismos.
- Las IES deben ser atendidas con un enfoque integral, que asegure la gestión de sus requerimientos punta a punta, mediante un servicio blending y bajo una estrategia de caracterización para el subsegmento de IES que el ICETEX defina.
- La gestión de requerimientos de IES debe caracterizarse por respuesta en tiempos diferenciales de acuerdo con la subsegmentación que establezca el ICETEX. La estrategia de atención de IES contempla dos subsegmentos, a saber: IES Plus y IES Prime.

3.2.1 Canales de Atención al Consumidor Financiero

Para garantizar la adecuada atención de los consumidores, el ICETEX cuenta con cinco canales de atención como se presenta en el diagrama relacionado a continuación, cada uno de estos dispone de medios de contacto de acuerdo con las necesidades identificadas por el ICETEX y los subsegmentos a los que va dirigida la estrategia de atención.



Fuente: OCM

- **CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

ICETEX cuenta con dos líneas de atención, una línea gratuita nacional de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, la línea nacional gratuita 018000 916821 y una línea celular 333 6025656, las cuales son atendidas por nuestro personal designado, de acuerdo con la estrategia de atención por grupos de interés definida por **ICETEX**.

La atención telefónica está disponible en el horario de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

- **CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA IES**

ICETEX cuenta con dos líneas de atención, una línea gratuita nacional de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, la 018000 916821 y una línea celular 333 6025656, las cuales son atendidas por nuestro personal designado, con una estrategia de atención diferencial por grupos de interés definida por **ICETEX**. Las IES Plus serán atendidas bajo un esquema caracterizado, en el que las llamadas que ingresen se deben enrutar al asesor que esté asignado a la IES; por su parte, las IES Prime serán atendidas bajo un esquema general, en el que las llamadas que ingresen se dirigirán al grupo de asesores dispuesto para la atención de este subsegmento.

La atención telefónica está disponible en un horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

- **CANAL ONLINE**

El **ICETEX** dispone de diversos servicios en su Portal Web para que los grupos de interés puedan gestionar preguntas frecuentes, puntuales y peticiones, quejas y reclamos, buscando desarrollar una experiencia cercana de comunicación.

El Canal Online cuenta con diferentes medios para la atención de beneficiarios y/o ciudadanos estos medios son el Chat Bot, Chat, Video atención, Ventana Digital PQRS, WhatsApp, Salas Modo On y Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn). Este modelo podrá variar según las necesidades de los usuarios y/o beneficiarios y/o las designaciones de La Entidad.

Todos los servicios de Canal Online cuentan con trazabilidad y generar reportes para el seguimiento y administración de la gestión integral de las PQRS hacia los grupos de interés.

Los horarios de atención son los siguientes:

Chat: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Video atención: 24 horas todos los días.

Redes sociales: (Twitter - Facebook) 24 horas todos los días.

WhatsApp: De lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Video atención lenguaje de señas: De lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

- **CENTRO DE EXPERIENCIA PRESENCIAL**

El Centro de Experiencia Presencial recibe todas las solicitudes de PQRS que los beneficiarios y/o ciudadanos radican de manera verbal y/o escrita. Su estrategia de atención se centra en la gestión de nuevas experiencias para la toma de decisiones sobre la adquisición de productos y servicios de **ICETEX**, así como en la orientación financiera y vocacional que necesitan los beneficiarios y/o ciudadanos, brindando una asesoría basada en el manejo de conceptos financieros aplicados en conjunto con un alto conocimiento de los productos **ICETEX**, para que los beneficiarios y ciudadanos puedan tomar decisiones informadas respecto a los beneficios y servicios de **ICETEX**.

El horario de atención está definido en función de variables como el tipo de ciudad, volumen de visitas y categoría de oficina, sin embargo, el estándar de apertura es de 7:30 a.m. y el cierre a las 5:30 p.m.; para más información, se puede consultar en la página web en la sección de atención y servicios a la ciudadanía.

- **CANAL BACKOFFICE**

El BackOffice es la operación encargada de desarrollar la gestión en segundo nivel de los requerimientos presentados por los grupos de interés de ICETEX. Esta unidad cuenta con una estructura idónea y robusta para el análisis, solución, seguimiento, traza, cierre y respuesta correcta y oportuna de las PQRS que no pueden ser atendidas en front office o que ingresan por canales de contacto no asistidos en front office (Telefónico, CEP, Chat, Video Atención y Ventana Digital PQRS).

- **CANALES OUTBOUND**

ICETEX en la evolución de su Modelo de Servicio busca fortalecer la gestión proactiva hacia sus grupos de interés, mediante la gestión de campañas de salida a desarrollar en dos escenarios:

Campañas de gestión de solicitudes de productos. Estas campañas tienen fines tanto de servicio como enfocados a la orientación del portafolio de productos y se utilizan principalmente para:

- Informar el estado de solicitudes de productos **ICETEX** e impulsar al beneficiario potencial a dar continuidad a su proceso de postulación.
- Orientar a los grupos de interés sobre los trámites relacionados con los productos activos de **ICETEX** e informar el estado y/o resultado de estos.
- Divulgar información de portafolio de productos.

Campañas de aseguramiento. Teniendo como marco el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), las operaciones de Atención pueden requerir la activación de campañas orientadas a:

- Generar comunicados relativos al desarrollo de los procesos **ICETEX**, que tengan impacto en beneficiarios y/o ciudadanos vigentes.
- Capturar información específica de los grupos de interés, para atender necesidades puntuales de algún proceso misional de **ICETEX**.
- El desarrollo de estrategias de fidelización en línea con el contexto de evolución del Modelo de Servicio que busca alcanzar **ICETEX**.
- La medición de percepción solicitada por **ICETEX**, frente a modificaciones de procesos en un contexto de evolución del Modelo de Servicio.

Estas campañas pueden ser desarrolladas por el medio que se considere pertinente (canal telefónico, mailing, SMS, etc.) y pueden ser puntuales, periódicas o estacionales.

3.3 Enfoque Diferencial y Atención a personas en situación de discapacidad

El ICETEX, estableció dentro de su modelo de atención los siguientes lineamientos para la atención de personas en situación de discapacidad:

- Dar un trato digno y respetuoso, utilizando el lenguaje adecuado de acuerdo con el contexto del ciudadano o beneficiario, evitando el uso de términos excluyentes.

- Velar porque toda persona en situación de discapacidad que ingrese a nuestras oficinas físicas reciba atención prioritaria, evitándole largos tiempos de espera.
- Mejorar permanentemente nuestros canales de atención para atender adecuadamente las necesidades de las personas en situación de discapacidad.
- Todos los asesores del Proveedor de Atención al Usuario deben cumplir los protocolos establecidos para atender a cada perfil de ciudadanos o beneficiarios.
- Mejorar continuamente la accesibilidad en la atención, teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros.
- Disminuir las barreras físicas que bloqueen el acceso y la movilidad en las instalaciones.

4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

4.1 Elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

4.1.1 Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El ICETEX definió cuatro políticas institucionales, con el fin de asegurar la adecuada atención, protección y respeto al consumidor financiero, las cuales se describen a continuación:

- **Política de formación a funcionarios y terceros**

El ICETEX propiciará espacios de fortalecimiento de los conocimientos a los funcionarios y terceros relacionados con la atención al consumidor financiero, con relación al portafolio de productos y/o necesidades particulares de la entidad, con el fin de asegurar información clara, oportuna, precisa y actualizada para los consumidores financieros.

- **Control de la política de formación a funcionarios y terceros**

La Oficina Comercial y de Mercadeo, realizará periódicamente un muestreo aleatorio de evaluación a los temas dictados en capacitación.

- **Política Educación Financiera**

El ICETEX, propenderá por la implementación de estrategias que permitan una adecuada educación a los consumidores financieros respecto de los productos, servicios, mercados y tipo de actividad de las entidades vigiladas.

- **Control de la Política de Educación Financiera**

La Oficina Comercial y de Mercadeo, anualmente presentará ante la Alta Dirección en el marco del informe SAC, las estrategias implementadas con relación a Educación Financiera.

- **Política de Prestación del Servicio**

El ICETEX definirá las estrategias para asegurar una atención integral, oportuna y eficaz a los consumidores financieros a través del modelo de servicio establecido para cada uno de sus canales de atención, garantizando el cumplimiento normativo vigente aplicable.

- **Control de la Política de Prestación del Servicio**

La Oficina Comercial y de Mercadeo junto con el Proveedor de Atención al Usuario, mensualmente presentarán un informe a la Coordinación de Gestión del Servicio relacionado con los resultados de la gestión operativa, actividades de formación y resultados calidad de los diferentes canales de atención, con el fin de identificar oportunidades de mejora e implementar acciones para mitigar impactos negativos frente a la atención prestada al consumidor financiero.

- **Política de Atención a PQRSF**

El ICETEX gestionará de forma clara, suficiente y oportuna, todas las PQRSF, trámites y otros procesos administrativos que ingresan a la entidad. Identificando acciones preventivas y de mejoramiento, para dar cumplimiento a la debida atención de los consumidores financieros.

- **Control de la Política de Atención a PQRSF**

La Oficina Comercial y de Mercadeo, realizará periódicamente reuniones de seguimiento de PQRS, trámites y otros procesos administrativos con el Proveedor de Atención al Usuario y las áreas misionales del ICETEX. Lo anterior, con el fin de identificar oportunidades de mejora e implementar acciones para incrementar la satisfacción y mejorar la experiencia del consumidor financiero.

4.1.2 Procedimientos

El ICETEX definió los procedimientos relacionados a continuación, con el fin de establecer lineamientos frente al seguimiento y control de las actividades en materia de atención y protección al consumidor financiero:

- Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Defensor del consumidor financiero.

4.1.3 Documentos

Todos los aspectos relacionados con el manual SAC, incluyendo los elementos y las etapas, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información. La documentación incluye:

- El manual SAC.
- Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y operación del SAC.
- Las actas de Junta Directiva relativas al SAC.
- Los comités y/o reuniones de seguimiento de Atención al usuario.
- Los informes del Representante Legal y los Órganos de Control.
- Los informes de la Oficina de Control Interno relativos al SAC.
- Los Informes de Revisoría Fiscal.
- Los Informes del Defensor del Consumidor Financiero.

4.1.4 Estructura Organizacional

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al consumidor financiero, el ICETEX, define a continuación, las responsabilidades de los actores encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC.

Figura 3. Organigrama SAC.



Fuente: OCM

De acuerdo con el Decreto 380 de 2017 por medio del cual se establece la estructura del ICETEX y se determinan las funciones de sus dependencias y la circular 013 de 2022 instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera, a continuación, se relacionan las funciones relacionadas en la infraestructura del SAC:

- **Junta Directiva del ICETEX**

La Junta Directiva debe:

- a. Establecer las políticas relativas al SAC.
- b. Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes semestrales que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- d. Verificar que la política de incentivos implementada por el ICETEX evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- e. Aprobar los lineamientos estratégicos del ICETEX que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto, el enfoque diferencial y el servicio a los consumidores financieros.

- **Presidente del ICETEX**

El presidente debe:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva, el manual del SAC y sus modificaciones.
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- c) Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, igualdad, respeto, enfoque diferencial e incluyente y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la junta directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) la gestión realizada por la administración del ICETEX para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto, igualdad, enfoque diferencial e incluyente y servicio de los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas

o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas.

- **Entes de control**

En ejercicio de sus funciones, la revisoría fiscal y la auditoría interna, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las oportunidades de mejora y el origen de estas.

Elaborar un informe periódico, como mínimo semestral, para ser presentado ante la Junta Directiva donde se presenten las conclusiones del proceso de evaluación del cumplimiento de lo establecido por el SAC.

- **Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo**

- a. Diseñar herramientas, estrategias, métodos y procedimientos de servicio al usuario, para los procesos de atención al usuario y de gestión comercial y de mercadeo, conforme a los objetivos y metas de la entidad.
- b. Fijar políticas y adoptar los procedimientos generales relacionados con la respuesta a las Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, objetiva, veraz, completa y actualizada.
- c. Diseñar estrategias y liderar la gestión para la atención integral a IES.

- **Coordinación Grupo de Servicio**

- a. Hacer seguimiento al contrato de Atención al Usuario que la entidad constituya para el manejo de la atención de los clientes.
- b. Proyectar requerimientos a partir de las novedades detectadas en la prestación del servicio y ejecución del contrato de atención al usuario, esta información debe ser validada por la interventoría del contrato.
- c. Evaluar y comprobar permanentemente el buen funcionamiento del servicio al usuario y proponer los ajustes respectivos a los procesos y procedimientos establecidos para la gestión del servicio.
- d. Proponer y desarrollar estrategias que faciliten el desarrollo de una cultura de servicio y propendan por la calidad de este, en un entorno proactivo y de mejoramiento continuo.
- e. Evaluar y comprobar permanentemente el buen funcionamiento del servicio al usuario y proponer los ajustes respectivos a los procesos y procedimientos establecidos para la gestión del servicio.

- **Proveedor de Atención al Usuario**

Prestar el servicio integral de atención al beneficiario y/o ciudadano 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 del servicio; entre ellas:

- Simplicidad en la gestión de sus requerimientos.
- Dar cumplimiento a los derechos del ciudadano.
- Responder satisfactoriamente a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- La mejora continua hacia un servicio de excelencia que se transforme en experiencias memorables en todo su ciclo de atención.
- Dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano.

- **Asesores de Servicio al Cliente**

Atender los diferentes canales de atención de la entidad, dando cumplimiento a las políticas, procedimientos y protocolos establecidos, que garanticen la atención, debida diligencia, respeto y trato justo, que promueva el bienestar y la satisfacción de los consumidores financieros dentro de un enfoque diferencial e inclusivo.

4.1.5 Infraestructura

El ICETEX, cuenta con la infraestructura física, técnica y el personal que garantice el adecuado funcionamiento del SAC. No obstante, en los casos en que se identifique la necesidad de realizar ajustes o modificaciones en la estructura del modelo de servicio se implementaran las acciones pertinentes de acuerdo con la capacidad operativa de la entidad, propendiendo por asegurar las condiciones adecuadas para la atención de los consumidores financieros.

- **Estructura Física**

El ICETEX cuenta con CEP, distribuidos en cinco territoriales, sin embargo, en la evolución del Modelo de Servicio, el ICETEX, podrá definir la apertura de nuevas sedes, reubicación física o el cierre de estos:

- Centro
- Noroccidente
- Norte
- Oriente
- Suroccidente

- **Estructura de Personal**

Personal Interno	
Presidencia del ICETEX	Presidente del ICETEX
Oficina Comercial y de Mercadeo	Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo
Oficina Comercial y de Mercadeo	Coordinación Grupo de Servicio

Personal Externo	
Entes de control	Revisoría Fiscal
Órganos de control	Auditoría Interna
Defensor del Consumidor	Defensor del Consumidor
Proveedor de Atención al Usuario	Asesores de Servicio al Cliente

- **Estructura Técnica**

El Sistema de Administración de Consumidor financiero será el encargado de llevar registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que se le presenten en el ICETEX, así como la documentación relacionada con las mismas. Para dicho propósito la Entidad cuenta con el procedimiento (M5-1-18 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS) que establece los lineamientos para su atención y gestión.

4.1.6 Capacitación e instrucción de los funcionarios

Siendo el factor humano, una clave de éxito para la consecución de los objetivos y metas, el ICETEX se enfoca en fortalecer las competencias de los colaboradores que participan de la Gestión del Servicio, desde su ingreso a la entidad, y actualizándolos de forma permanentemente sobre las competencias necesarias para el SAC como la debida atención, trato justo, protección, respeto al usuario y/o ciudadano, enfoque diferencial e incluyente, el conocimiento general de los procesos, procedimientos, la estructura y el portafolio de servicios ofrecidos por la entidad, con el fin de incentivar el desarrollo de habilidades y destrezas en el desempeño de las funciones propias de los cargos, permitiendo mejorar el nivel de desarrollo y la creación de una cultura de servicio al interior de la entidad.

Por otra parte, a través del Plan Institucional de Capacitación (PIC), se establecerán actividades de capacitación e instrucción dirigidos a todas las áreas de la entidad sobre las políticas y estrategias de la entidad orientadas al mejoramiento continuo en la prestación del servicio y de la cultura de atención al consumidor financiero.

Desde la Oficina Comercial y de Mercadeo, establecerá los mecanismos de comunicación y realizará como mínimo una capacitación semestral, dirigida a los funcionarios y/o terceros involucrados en la atención y servicio de los consumidores financieros, en los temas relacionados a continuación:

- Visión estratégica de la entidad vigilada, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- Funcionamiento del SAC
- Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero
- Aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad

4.1.7 Educación Financiera

El ICETEX desarrolla un proceso continuo de Educación Financiera tanto para sus colaboradores, funcionarios y grupos de interés, con el objetivo de orientar y desarrollar conocimientos y comportamientos necesarios en la elección de decisiones financieras informadas. Tales programas se estructuran de manera inclusiva para que sean de fácil entendimiento, independientes a la gestión de colocación propia de la entidad, contribuyendo así, a la prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios.

4.1.8 Información al consumidor financiero

- **Productos y Servicios del ICETEX**

En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, el ICETEX informará a los consumidores financieros, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma de determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del condiciones pactadas con la entidad, y la información adicional que la entidad estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento del portafolio de productos y servicios de la entidad.

El ICETEX, publicará a través de su página web los acuerdos que reglamentan las políticas inherentes a los productos y servicios que ofrece la entidad, así como las actualizaciones que estos presenten, permitiendo a los consumidores financieros acceder de manera continua a dicha información.

Se estableció el acuerdo No. 34 del 11 de octubre del 2023 por el cual se actualiza, adopta y compila el reglamento de crédito del ICETEX.

- **Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**

La Entidad cuenta con el procedimiento M5-1-18 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRSF que establece el trámite para recibir, gestionar y responder los requerimientos de los consumidores financieros, teniendo en cuenta los protocolos para cada canal de atención, las políticas internas de la entidad y la reglamentación vigente. Dicha información, se encuentra en el aplicativo que administra la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del ICETEX y la página web <https://portal.icetex.gov.co/Portal>.

Se maneja integración entre el CRM y la herramienta de gestor documental.

Así, en cumplimiento con los lineamientos exigidos por el Departamento Nacional de Planeación, para los tiempos de respuesta establecidos para el proceso de PQRSF, la entidad adoptará los siguientes términos de respuesta:

Tabla No. 4. Términos de Respuesta PQRS

Clase de Petición	Término de Respuesta	Referencia Normativa
Petición de Interés general y/o particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 14
Petición de documentos y de Información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 14
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 14

Fuente: Ley 1755 de 2015

De acuerdo con este mismo artículo 14, “Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

- **Informes requeridos dentro del proceso de atención de PQRSF**

La Oficina Comercial y de Mercadeo, realizará el control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias Y Felicitaciones, que se formulen a la entidad por medio de los canales de atención establecidos para tal efecto. Los informes y reportes requeridos se presentan de acuerdo con los parámetros normativos de cada proceso y la periodicidad exigida por los entes de control competentes.

Actualmente se realiza énfasis a los procesos misionales para trabajar con el enfoque hacia la determinación de causas frente a demoras en la resolución de PQRSF.

- **Atención a trámites y otros procesos administrativos (OPA)**

El consumidor financiero podrá solicitar información relacionada con trámites y otros procesos administrativos adelantados con la entidad. Estos contarán con un término de respuesta relacionado a continuación:

Tabla No. 5. Términos de Respuesta Trámites y OPA

Clase de Petición	Término de Respuesta
Trámite	Dentro de los 60 días siguientes a su recepción
Otros procesos administrativos	Dentro de los 60 días siguientes a su recepción

Fuente: Ley 1755 de 2015

- **Defensor del Consumidor Financiero**

De acuerdo con el marco regulatorio de la Ley 1328 de 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y que va en concordancia con el art 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010, el ICETEX como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con la figura de un Defensor del Consumidor Financiero, el cual ejercerá, entre otras, las siguientes funciones:

- Atender y ser vocero de los consumidores financieros.
- Conocer y resolver las quejas.
- Actuar como conciliador conforme a lo dispuesto en la ley 2220 de 2022.
- Efectuar recomendaciones a la entidad.
- Proponer a las autoridades modificaciones normativas para la protección adecuada de los consumidores Financieros.

Se agrega al menú principal de la página Web botón para el acceso a los Datos del defensor financiero y se agregan los horarios de atención.

- **Atención de solicitudes presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero**

Los lineamientos para interponer una PQRS ante el Defensor del Consumidor Financiero se encuentran establecidos en la página web de la entidad, en los CEP, en los extractos de productos y comunicaciones y/o respuestas a reclamaciones a los beneficiarios y /o ciudadanos.

Por otra parte, los lineamientos para dar trámite a nivel interno a las PQRS recibidas a través del Defensor del Consumidor Financiero, se encuentran relacionadas en el procedimiento M5-1-06 Defensor del Consumidor Financiero y en la página web de la entidad.

- **Derechos de los Consumidores Financieros**

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con el ICETEX, los siguientes derechos:

- a. Recibir de parte de ICETEX productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo, con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por ICETEX.
- b. Tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna, y verificable, sobre las características propias de los productos ofrecidos y/o suministrados.
- c. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de ICETEX.
- d. Recibir una adecuada educación sobre los productos y/o servicios ofrecidos, al igual que los costos que se generan sobre los mismos, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

- e. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante ICETEX, el defensor del consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
 - f. Efectuar pagos anticipados en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación. (Artículo 5° de la Ley 1328 de 2009)
- **Obligaciones Especiales del ICETEX**

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009 El ICETEX, tendrá las siguientes obligaciones especiales con el consumidor financiero:

- a. Suministrar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero.
- b. Entregar el producto o prestar el servicio de forma adecuada.
- c. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- e. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero.
- g. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial, sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiera el valor de estos.
- h. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada.
- i. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada.
- j. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros.
- k. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en los Centros de Experiencia Presencial a nivel nacional se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- l. Permitir a sus consumidores financieros la consulta gratuita del estado de sus productos y servicios.
- m. Contar en su sitio en internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia, dedicado al consumidor financiero.
- n. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- o. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas.

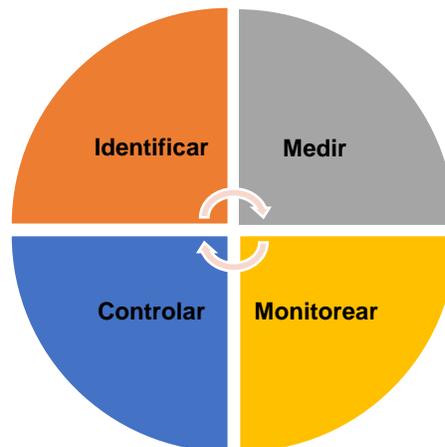
- p. No requerir al consumidor financiero información que ya reposé en el ICETEX o en sus direcciones territoriales, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- q. Desarrollar programas o campañas de educación financiera a los consumidores financieros.
- r. Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o el servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

4.2 Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El SAC debe incluir las etapas de: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos **hechos o situaciones** que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, incluyendo aquellos **servicios tercerizados** por la entidad vigilada que impliquen contacto directo con el consumidor financiero.

Para el monitoreo y seguimiento del SAC, se incluye el análisis de las causas de las reincidencias de las PQRS y se adoptan medidas preventivas y/o correctivas del caso.

Figura 4. Etapas del SAC



Fuente: OCM

4.2.1 Identificación

Para la identificación de aquellos hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención de los consumidores financieros, el ICETEX analizará variables cualitativas como cuantitativas con el fin de establecer las situaciones o hechos que pueden incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros durante la prestación de servicios; a través de los siguientes elementos:

- Comportamiento y análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Medición de la satisfacción del cliente y/o experiencia del cliente.
- Identificación de riesgos materializados con relación al SAC.
- Informes de los entes de control.
- Auditorías internas y externas.
- Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero.

En esta etapa es importante identificar las causas del hecho o la situación, es decir, el porqué de la presencia de éste. Y finalmente, en caso de materializarse, su impacto en qué medida afectaría a la entidad en los siguientes aspectos:

- Reputacional
- Legal
- Financiero
- Operacional

La identificación es continua y participativa, y orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos del SAC y de la Entidad.

4.2.2 Medición

Una vez concluida la etapa de identificación de los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los consumidores financieros, se procede con la medición tanto de la probabilidad de ocurrencia como de su impacto en caso de su materialización.

Las escalas de valoración de ocurrencia e impacto establecidas por el ICETEX se presentan a continuación:

- **Probabilidad de ocurrencia**

Es la posibilidad de ocurrencia del hecho o situación que afecte la debida atención y protección a los consumidores financieros.

Tabla No.7. Criterios de Probabilidad

PROBABILIDAD DE OCURENCIA			
Calificación cualitativa de probabilidad de ocurrencia de un hecho o situación	Calificación cuantitativa de probabilidad de ocurrencia de un hecho o situación	Criterios cualitativos para calificar la probabilidad de ocurrencia de un hecho o situación	Posible frecuencia o equivalente cuantitativo por rangos
Raro	1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado el evento en el último año.
Improbable	2	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos una vez se ha presentado el evento en el último año.
Posible	3	El evento podría ocurrir en algún momento.	Al menos una vez se ha presentado el evento en los últimos seis meses.
Probable	4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias.	Se ha presentado más de una vez el evento en el último semestre.
Casi seguro	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Se presenta al menos una vez al mes el evento.

Fuente: SAC

- Impacto (Consecuencia)

Los impactos o consecuencias son fenómenos que ocurren o pueden ocurrir en relación con la materialización de los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los consumidores financieros.

Tabla No.8. Criterios de Impacto

IMPACTO (CONSECUENCIA)				
Calificación cualitativa del impacto de un hecho o situación	Calificación cualitativa del impacto de un hecho o situación	Criterios cualitativos para calificar el impacto de un hecho o situación	Posible impacto a nivel reputacional	Posible impacto a nivel legal
Insignificante	1	Si el evento llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre el ICETEX.	Se afecta la imagen del ICETEX ante los funcionarios del proceso.	El ICETEX recibe glosas por parte de control interno o cualquier auditoría realizada al interior de la entidad.
Menor	2	Si el evento llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre el ICETEX.	Se afecta la imagen del ICETEX ante la totalidad de funcionarios y Junta Directiva.	El ICETEX recibe glosas por parte de entes de control y/o autoridades competentes (SIC, SFC, Contraloría, etc.)
Moderado	3	Si el evento llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos moderados sobre el ICETEX.	Se afecta la imagen del ICETEX ante los beneficiarios y/o ciudadanos.	El ICETEX recibe demandas y/o tutelas con fallo a favor de beneficiarios y/o ciudadanos.
Mayor	4	Si el evento llegara a presentarse, tendría importantes consecuencias o efectos sobre el ICETEX.	Se afecta la imagen del ICETEX a nivel sectorial y/o de entes de control.	El ICETEX es sancionada y/o multada por los entes de control y/o autoridades competentes.

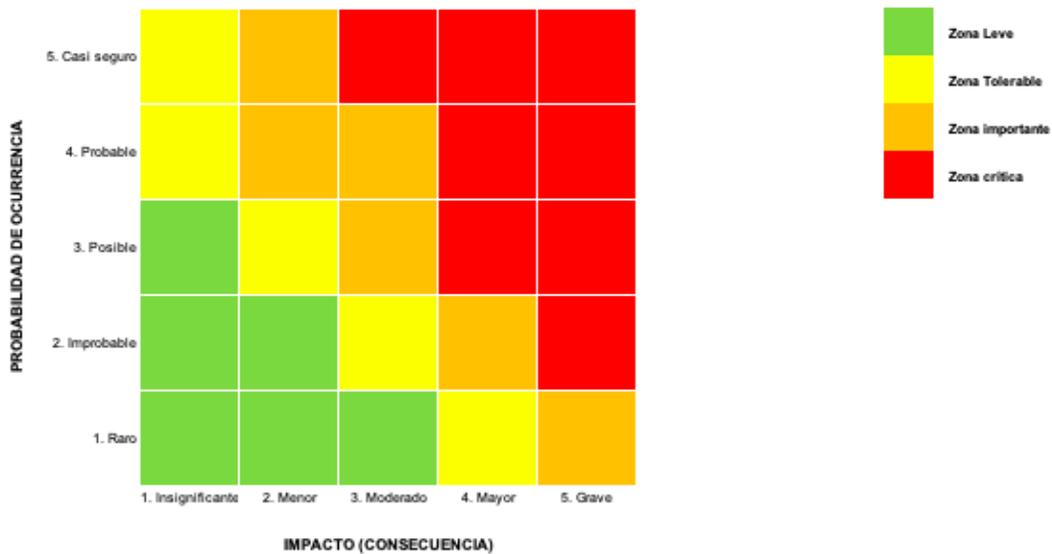
IMPACTO (CONSECUENCIA)				
Calificación cualitativa del impacto de un hecho o situación	Calificación cualitativa del impacto de un hecho o situación	Criterios cualitativos para calificar el impacto de un hecho o situación	Posible impacto a nivel reputacional	Posible impacto a nivel legal
Grave	5	Si el evento llegara a presentarse, tendría críticas consecuencias o efectos sobre el ICETEX.	Se afecta la imagen del ICETEX ante los medios de comunicación.	El ICETEX es intervenida por parte de las autoridades competentes.

Fuente: SAC

- **Valoración**

Como resultado de la multiplicación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto, se obtendrá la valoración inherente de los hechos o situaciones identificadas de acuerdo con la ubicación en la que se encuentre en los siguientes niveles: leve, tolerable, importante y crítico.

Figura 4. Mapa de calor riesgos debida atención.



Fuente: SAC ICETEX

4.2.3 Control

Para reducir los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los consumidores financieros, los controles se convierten en mecanismos importantes frente a la disminución de la probabilidad de ocurrencia y/o de las consecuencias de los eventos no deseados.

Así, una vez se tienen identificados y medidos los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los consumidores financieros, se establecen los controles respectivos para gestionar el riesgo.

Para la definición de los controles se deben tener en cuenta los siguientes:

- a. Controles preventivos: Tienen como función evitar que el riesgo se materialice, por lo que se enfocan en atacar las causas. Por ejemplo:
 - Auditorías, revisiones, monitoreos.
 - Activación de alarmas en los sistemas de información.
 - Análisis de Datos

- b. Controles correctivos: Permiten el restablecimiento de una actividad, después de ser detectado un evento no deseado, buscando reducir las consecuencias o efectos de la materialización del riesgo, por ejemplo:
 - Puesta en marcha de planes de contingencia.
 - Conciliaciones.

La solidez de los controles dependerá de las siguientes variables y su calificación:

Tabla 9. Criterios de Calificación de Controles

Criterios de Calificación	Calificación máxima
Documentación del control.	5
Control automático y/o manual.	5
Frecuencia o periodicidad del control.	5
Tipo de control preventivo y/o correctivo.	5
Evidencia del control.	5

Fuente: SAC ICETEX

La calificación del control permitirá evaluar su incidencia frente a la disminución de probabilidad de ocurrencia e impacto del hecho o situación que afectan la atención y protección a los consumidores financieros.

Tabla 10. Criterios de Evaluación de Controles

Calificación	Puntaje
Fuerte	Mayor o igual a 80%
Moderado	Mayor o igual a 50% y menor a 80%
Débil	Menor a 50%

Fuente: SAC ICETEX

Una vez aplicados los controles y de acuerdo con la calificación de cada uno, se obtendrá la valoración residual de los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los consumidores financieros.

4.2.4 Monitoreo

La Oficina Comercial y de Mercadeo, con la colaboración del área de riesgos, actualizará como mínimo de forma anual la Matriz de Eventos o Situaciones que pueden afectar al Consumidor Financiero. Además, se verificarán los controles existentes asegurando que estos funcionen de adecuadamente. De lo contrario se implementarán planes de tratamiento adicionales.

- **Líneas de Defensa**

El ICETEX cuenta con el modelo de las Tres Líneas de Defensa en Gestión de riesgos, en las cuales se incluye la calidad operativa como primera línea, la supervisión de riesgos, controles y cumplimiento establecidas, son la segunda línea de defensa; y el aseguramiento independiente es la tercera; las cuales permiten una efectiva gestión y control de riesgos:

- **Línea de Defensa 1: Gestión de Calidad Operativa**

A través de los procesos de capacitación, supervisión y monitoreo de la entidad se previene la materialización de los riesgos de manera constante. Esta supervisión permite la identificación e implementación de políticas, protocolos y procedimientos internos que aseguren que las actividades efectuadas por la operación sean consistentes con las metas y objetivos.

- **Línea de Defensa 2: Gestión de Riesgos**

La gestión de riesgos de la entidad monitorea la implementación de las prácticas efectivas de gestión de riesgos por parte de la operación e identifica la necesidad de mejorar, modificar o implementar controles, detectar la materialización de los riesgos e implementar las acciones correctivas necesarias para prevenir nuevos eventos de Riesgo.

Las reclamaciones no favorables que concluyeron a Favor del Cliente - No Aceptados por la Entidad, son incluidas como un factor de riesgo dentro del SAC y se hace pertinente determinar si la causa se debe a diferencias jurídicas con la DCF o a que no se demostraron las afirmaciones que la Entidad hizo y que llevaron a la aplicación del principio "In Dubio Pro-Consumidor".

- **Línea de Defensa 3: Auditoría interna**

A través de la Oficina de Control Interno y la revisoría fiscal, semestralmente se realizan auditorías internas a la gestión realizada en el SAC y se toman las acciones correctivas y/o de mejora frente a los hallazgos encontrados.

4.3 Reglamento sancionatorio

El incumplimiento de las normas previstas en el presente manual, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y del ICETEX para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia

Financiera de Colombia en la forma prevista en la parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema financiero y el Artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que lo modifiquen o sustituyan.

4.4 Compromiso frente a los conflictos de interés

En el Código de Ética y Conducta de ICETEX, el cual se encuentra publicado en la página Web se indican las políticas aplicables a la prevención de posibles conflictos de interés.

4.5 Control del Manual

La Oficina Comercial y Mercadeo realizará las modificaciones al manual de acuerdo con el diseño y lineamientos del Representante Legal del ICETEX, en cabeza del presidente de la entidad y la Junta Directiva de la entidad. Toda modificación será aprobada por la Junta Directiva de la entidad.

El Manual del SAC está disponible en la Página Web para consulta de los funcionarios de la Entidad, los beneficiarios y/o ciudadanos y los consumidores financieros en general asociados al ICETEX.

Esta documentación se actualiza cuando se presentan cambios sustanciales en el servicio al consumidor financiero, cambios en el direccionamiento estratégico y la creación o modificación de servicios, según corresponda.