

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

Contenido

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

Expedido noviembre de 2025

V 13

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

Contenido

CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS DEL SAC

1..... PROPÓSITO

2..... OBJETIVOS DEL SAC

2.1. Objetivo general

2.2. Objetivos Específicos:

3..... MARCO NORMATIVO APLICABLE

4..... CONTEXTO INSTITUCIONAL

4.1. Naturaleza y objetivo institucional

4.2. Consumidor Financiero en ICETEX

4.3. Valores institucionales

5..... ARTICULACIÓN DEL SAC CON LA ESTRATEGIA DEL ICETEX

5.1. Alineación del SAC con el direccionamiento estratégico:

5.2. Alineación con los objetivos estratégicos del ICETEX:

5.3. Conexión del SAC con la Política de Gobierno Abierto

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DEL SAC

6..... PRINCIPIOS RECTORES DEL SAC

6.1. Cultura de servicio

6.2. Trato justo

6.3. Protección

6.4. Respeto

6.5. Gestión del Servicio

6.6. Transparencia y acceso a la información

6.7. Educación financiera

6.8. Debida diligencia

6.9. Ética e integridad

6.10. Participación y corresponsabilidad

6.11. Mejora continua

6.12. Protección de datos y seguridad digital

6.13. Inclusión y accesibilidad

6.14. Adecuación del producto

7..... POLÍTICAS DEL SAC

7.1. Política de Cultura de Servicio

7.2. Política de Atención Integral (equitativa e Inclusiva)

7.3. Política de Protección de Datos Personales y Financieros.

7.4. Política Integral de Riesgos

7.5. Política de Calidad y Oportunidad del Servicio

7.6. Política de Información Clara y Transparente

7.7. Política de Educación Financiera

7.8. Política de Diseño y Actualización Responsable de Productos

7.9. Política de Ética e Integridad Institucional

7.10. Política de Participación de los(as) consumidores

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

[7.11. Política de Innovación y Mejora Continua](#)

[7.12. Política de Seguimiento y Control del SAC](#)

[7.13. Política de Ciberseguridad](#)

CAPÍTULO III. ELEMENTOS DEL SAC

8..... MODELO DE ATENCIÓN

[8.1. Grupos de Valor del ICETEX](#)

[8.2. Protocolos y Estándares](#)

9..... PORTAFOLIO DE SERVICIOS

10..... CANALES DE ATENCIÓN

[10.1. Estrategia multicanal](#)

[10.2. Tipología de canales](#)

[10.3. Estándares aplicables a los canales](#)

11..... SISTEMA DE INFORMACIÓN Y TRAZABILIDAD

[11.1. Funcionalidades Clave del CRM \(COSMOS\)](#)

[11.2. Integración con Herramientas de Análisis y Gobierno de Datos](#)

12..... PROCEDIMIENTOS CLAVE

13..... INFRAESTRUCTURA

[13.1. Infraestructura Física.](#)

[13.2. Infraestructura Tecnológica](#)

[13.3. Infraestructura humana.](#)

14..... ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

[14.1. Lineamientos de Gobernanza](#)

[14.2. Mecanismos de Articulación](#)

[14.3. Junta Directiva](#)

[14.4. Presidencia](#)

[14.5. Áreas Misionales](#)

[14.6. Oficina de Comunicaciones](#)

[14.7. Oficina de Riesgos](#)

[14.8. Oficina Comercial y de Mercadeo \(OCM\)](#)

[14.9. Instituciones de Educación Superior en Convenio – Coordinadores](#)

[14.10. Secretaría General - Grupo de Talento y Desarrollo Humano](#)

[14.11. Proveedor de Atención Ciudadana](#)

[14.12. Defensor de los\(as\) consumidores financieros \(DCF\)](#)

CAPÍTULO IV. ETAPAS DEL SAC

15..... IDENTIFICACIÓN

16..... MEDICIÓN

17..... CONTROL

18..... MONITOREO

19..... ARTICULACIÓN ENTRE ETAPAS DEL SAC Y SISTEMAS INSTITUCIONALES

[19.1. Informes y Seguimiento](#)

[19.2. Auditoría y Control](#)

[19.3. Monitoreo y Mejora Continua](#)

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

[19.4. Integración con Gestión de Riesgos y Auditoría](#)

CAPÍTULO V. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL SAC

20..... MODELO DE TRES LÍNEAS DE DEFENSA.

[20.1. Primera Línea de Defensa: Gestión Operativa](#)

[20.2. Segunda Línea de Defensa: Supervisión y Cumplimiento](#)

[20.3. Tercera Línea de Defensa: Aseguramiento Independiente](#)

21..... INDICADORES CLAVE DE GESTIÓN DEL SAC

22..... MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG).

[22.1. Dimensiones del MIPG incorporadas al SAC](#)

[22.2. Instrumentos clave compartidos](#)

[22.3. Aporte al SAC](#)

[22.4. Beneficio al consumidor financiero](#)

23..... PLAN INTEGRAL DE GESTIÓN DEL SAC.

[23.1. Etapas de desarrollo:](#)

[23.2. Contenido mínimo.](#)

[23.3. Periodicidad y aprobación](#)

24..... INSTRUMENTO PARA NUEVOS PRODUCTOS

[24.1. Requisitos obligatorios:](#)

[24.2. Etapas del proceso:](#)

25..... AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS.

[25.1. Auditoría Interna](#)

[25.2. Auditoría Externa](#)

26..... INFORMES SEMESTRALES A LA JUNTA DIRECTIVA.

27..... RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

28..... GESTIÓN DEL RIESGO DE CONDUCTAS

[28.1. Objetivos](#)

[28.2. Metodología para la gestión del riesgo de conductas](#)

[28.3. Lineamientos para la gestión del riesgo de conducta](#)

CAPÍTULO VI. RÉGIMEN SANCIONATORIO Y CUMPLIMIENTO

29..... COMPROMISO INSTITUCIONAL

30..... EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

31..... SANCIONES INTERNAS Y EXTERNAS

[31.1. Por parte de los funcionarios\(as\)](#)

[31.2. Por parte de la entidad](#)

CAPÍTULO VII. CONTROL DE CAMBIOS Y DIVULGACIÓN

32..... VERSIÓN PÚBLICA

[32.1. Alcance de la versión pública](#)

[32.2. Contenido reservado](#)

33..... CONTROL DE CAMBIOS

[33.1. Responsable del Control y Actualización](#)

[33.2. Reporte de Actualizaciones](#)

[33.3. Revisión y documentación](#)

34..... GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

35..... ANEXOS DOCUMENTALES DEL SAC

- 35.1. [Documentos normativos y estratégicos](#)
- 35.2. [Documentos de compromiso y cultura](#)
- 35.3. [Documentos operativos y procedimentales](#)
- 35.4. [Documentos de seguimiento y control](#)
- 35.5. [Documentos de planeación y acción](#)
- 35.6. [Documentos de educación y comunicación](#)

36..... HISTORIAL DE VERSIONES

COPIA CONTROLADA

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

Índice de tablas

- [Tabla 1. Alineación del SAC con el direccionamiento estratégico](#)
- [Tabla 2. Comparativo: Principios y Políticas del SAC](#)
- [Tabla 3. Componentes del Modelo de Atención](#)
- [Tabla 4. Tabla: Articulación de las Etapas del SAC](#)
- [Tabla 5. Tabla de Indicadores Clave del SAC](#)
- [Tabla 6. Estructura mínima sugerida del plan \(ejemplo matriz\):](#)

Índice de figuras

- [Figura 1. Modelo de atención - ICETEX](#)
- [Figura 2. Mapa visual elementos SAC](#)
- [Figura 3. Responsables](#)
- [Figura 4. Etapas del SAC](#)
- [Figura 5. Monitoreo y seguimiento del SAC](#)

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

CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS DEL SAC

1. PROPÓSITO

El **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 dispuesto en la **Ley 1328 de 2009**, así como en las normas que la modifican, adicionan y complementan, en especial la **Circular Externa 015 de 2010**, la **Circular Externa 023 de 2021** y la **Circular Externa 006 de 2025**, expedidas por la expedida por la **Superintendencia Financiera de Colombia**. Esta última reexpide y actualiza la Circular Básica Jurídica (CBJ), consolidando los lineamientos normativos aplicables a las entidades vigiladas, sin perjuicio de la vigencia de otras circulares específicas como la 023 de 2021, que continúa siendo el marco de referencia para la gestión del riesgo de conductas y cumplimiento en el SAC.

Este sistema tiene como propósito consolidar al interior de la entidad una **cultura institucional de atención responsable**, basada en los principios de **trato justo, protección, igualdad, respeto, enfoque diferencial, inclusión y servicio** hacia los(as) consumidores financieros. Para ello, el SAC establece mecanismos eficaces de información, atención y educación financiera, que aseguren su funcionamiento efectivo, eficiente y oportuno, así como su monitoreo permanente.

El SAC trasciende la simple gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Se configura como un **sistema integral de relacionamiento con los(as) consumidores financieros**, orientado a garantizar el ejercicio pleno de sus derechos, fortalecer la confianza en la entidad y promover prácticas organizacionales alineadas con la **normatividad vigente**, en particular lo establecido en la **Circular Básica Jurídica – Parte I, Título III, Capítulo II**.

2. OBJETIVOS DEL SAC

2.1. Objetivo general

Establecer los principios, políticas y mecanismos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX, que permitan garantizar una atención integral, oportuna, transparente, incluyente y con enfoque diferencial a los(as) consumidores financieros, asegurando el cumplimiento normativo, la protección de sus derechos, la mejora continua del servicio y la consolidación de una cultura **organizacional de servicio integral, trato justo, respeto y protección**.

2.2. Objetivos Específicos:

- **Establecer estrategias de educación financiera con enfoque diferencial e institucional**, dirigidas a todos los grupos de valor y a los(as) colaboradores en todos los niveles de la administración, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones informadas, la comprensión de derechos y riesgos, y la prevención de prácticas abusivas en el uso de productos y servicios financieros.
- **Garantizar que la información dirigida a los(as) consumidores financieros sea clara, comprensible, actualizada y accesible**, asegurando que los contenidos sobre productos, servicios, derechos y deberes estén disponibles en todos los canales de atención, mediante lenguaje sencillo y criterios de transparencia que faciliten la toma de decisiones informadas.
- **Estandarizar y formalizar los procesos de atención al consumidor financiero**, mediante la definición de protocolos operativos que regulen la prestación del servicio en cada canal, incluyendo flujos, tiempos, formatos y responsables, con el fin de asegurar una atención coherente, eficiente y alineada con el principio de trato justo.
- **Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y control del SAC** que permita monitorear el desempeño del servicio, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), el cumplimiento normativo y la calidad de la atención, mediante indicadores periódicos, análisis de causa raíz y reportes orientados a la mejora continua.
- **Fortalecer la cultura institucional de servicio ético, incluyente y de trato justo**, mediante un programa de formación que capacite a los(as) colaboradores en conducta, integridad, enfoque diferencial y atención responsable, promoviendo comportamientos alineados con los valores del SAC y la normatividad vigente.

3. MARCO NORMATIVO APLICABLE

El Manual del Sistema de Atención al Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se sustenta en un conjunto de normas legales, reglamentarias y circulares emitidas por las autoridades competentes. Estas disposiciones establecen los derechos de los(as) consumidores financieros, las obligaciones del ICETEX como entidad vigilada, y las condiciones específicas para la operación del portafolio de servicios del ICETEX.

- **Decreto Ley 663 de 1993**: Faculta al ICETEX para captar ahorro privado (art. 277 EOSF).
- **Decreto 380 de 2007**: Define la estructura orgánica del ICETEX y funciones institucionales.
- **Ley 1328 de 2009**: Base legal del SAC, establece derechos de los(as) consumidores financieros y obligaciones de entidades vigiladas.
- **Decreto 2555 de 2010**: Regula la operación de productos financieros como instrumentos de ahorro.

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

- **Circular Externa 015 de 2010:** Instrucciones para implementar el SAC en productos financieros.
- **Ley 1448 de 2011:** Atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado.
- **Ley 1480 de 2011:** Estatuto de los(as) consumidores, promueve y protege derechos de los(as) consumidores.
- **Ley 1581 de 2012:** Protección de datos personales, aplica a ahorradores y beneficiarios.
- **Ley 1346 de 2009 y Ley 1618 de 2013:** Garantizan derechos de personas con discapacidad.
- **Ley 1748 de 2014:** Garantiza transparencia en la información a consumidores financieros.
- **Circular Externa 029 de 2014:** Reexpide la Circular Básica Jurídica, consolidando lineamientos del SAC.
- **Circular Externa 008 de 2017:** Adopta medidas del SAC para consumidores con discapacidad.
- **Decreto 375 de 2018:** Establece el marco normativo para productos financieros del ICETEX.
- **Ley 2157 de 2021:** Habeas Data financiero, aplica en reportes a centrales de riesgo.
- **Circular Externa 023 de 2021:** Transforma el SAC en un Sistema de Gestión de Riesgos de Conducta y Cumplimiento (SGRC).
- **Acuerdo 18 de 2022:** Adopta y actualiza el Código de Buen Gobierno del ICETEX.
- **Ley 2220 de 2022:** Regula la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.
- **Circular Externa 013 de 2022:** Fortalece la figura del Defensor de los(as) consumidores financieros.
- **Ley 2300 de 2023:** Protege el derecho a la intimidad de los(as) consumidores.
- **Circular Externa 015 de 2024:** Modifica cláusulas y prácticas abusivas en productos financieros.
- **Circular Externa 016 de 2024:** Promueve educación financiera a través de entidades sin ánimo de lucro.
- **Circular Externa 002 de 2024:** Lineamientos sobre tratamiento de datos personales en IA.
- **Lineamientos DNP 2024:** Refuerzan trato justo, diferencial e incluyente en atención ciudadana.
- **Circular Externa 006 de 2025:** Reexpide la Circular Básica Jurídica, consolidando lineamientos actualizados del SAC.
- **Protocolos de Servicio al Ciudadano – DAFP 2025:** Marco operativo para atención en entidades públicas.
- **Acuerdo [número del acuerdo] del [fecha] de noviembre de 2025,** expedido por la Junta Directiva del ICETEX, “Por medio del cual se actualiza el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC”.

4. CONTEXTO INSTITUCIONAL

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se enmarca en la misión institucional del ICETEX, entidad financiera de naturaleza especial vinculada al Ministerio de Educación Nacional, que promueve el acceso a la educación superior mediante mecanismos financieros incluyentes. En el periodo 2023–2026, el ICETEX ha definido una estrategia centrada en el bienestar de sus beneficiarios, fortaleciendo la relación con sus grupos de incidencia y consolidando una cultura de servicio, trazabilidad y protección al consumidor financiero.

4.1. Naturaleza y objetivo institucional

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX) es una entidad del Estado colombiano, adscrita a la ram. ejecutiva del orden nacional, creada mediante el Decreto 2586 de 1950 y transformada por la Ley 1002 de 2005 en una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Está vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y sometida, en lo pertinente, a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Conforme lo señalado en los artículos 1 y 6 de la Ley 1002 de 2005, y el artículo 1 del Decreto Legislativo 492 de 2020, el ICETEX es una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y sometida, en lo pertinente, a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia-SFC, y de acuerdo con lo previsto en la Resolución 1481 del 25 de julio de 2024 de la SFC, no hace parte del Grupo Bicentenario.

El ICETEX mantiene en su gobierno corporativo la representación del Ministerio de Educación Nacional-MEN y, desarrolla la política pública de educación en el marco de sus orientaciones. Sus actuaciones se orientan conforme al **Plan Estratégico 2023–2026**, que define el propósito superior, lineamientos estratégicos, visión, objetivos, programas y valores institucionales.

Su objeto es el **fomento social de la educación superior**, priorizando a la población de bajos recursos económicos y a quienes acrediten mérito académico en todos los estratos. Para ello, canaliza y administra recursos, créditos educativos, becas y otros apoyos de carácter nacional e internacional, con recursos propios o de terceros, garantizando el acceso y la permanencia en condiciones de equidad territorial, calidad y pertinencia educativa. Asimismo, otorga subsidios para estudiantes de estratos 1, 2 y 3.

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

4.2. Consumidor Financiero en ICETEX

En el marco del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), el ICETEX reconoce como consumidor financiero a toda persona natural o jurídica que interactúe con la entidad en calidad de deudor (cliente), usuario, cliente potencial y/o deudor solidario en relación con productos y servicios financieros de la entidad, tales como créditos educativos, fondos en administración, becas internacionales o consultas sobre trámites. Está protegido por la Ley 1328 de 2009, las circulares aplicables y los principios del SAC. Esta categoría incluye, entre otros:

- **Beneficiarios de crédito educativo** en sus diferentes modalidades (pregrado, posgrado, ETDH).
- **Participantes en fondos en administración** (condonables, subsidiados o reembolsables).
- **Estudiantes y ciudadanos que realizan consultas, asesorías o trámites relacionados con productos y servicios financieros del ICETEX.**

El deudor es el beneficiario del crédito educativo otorgado por el ICETEX, quien adquiere la obligación principal de pagar el monto financiado, junto con los intereses, seguros y demás condiciones pactadas en el contrato. Esta persona firma el pagaré y la carta de instrucciones, asumiendo la responsabilidad directa del cumplimiento del plan de amortización.

Entre sus características se encuentran: ser mayor de edad, cumplir con los requisitos académicos y documentales establecidos en el Reglamento de Crédito, mantener actualizados sus datos y realizar los pagos en los plazos acordados. El incumplimiento puede generar reporte en centrales de riesgo, cobro jurídico y afectación patrimonial. Esta figura se encuentra regulada por el **Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX** (Acuerdo 034 de 2023 y modificaciones), en concordancia con la **Ley 1328 de 2009** sobre protección al consumidor financiero.

El Deudor Solidario de ICETEX es la persona natural o jurídica que respalda la obligación adquirida por el beneficiario del crédito educativo, hasta que esta sea pagada en su totalidad como si fuera el deudor principal. Firma junto con este el pagaré y la carta de instrucciones. Su responsabilidad es solidaria, lo que implica que el ICETEX puede exigirle el pago total de la deuda en caso de incumplimiento del titular, sin necesidad de agotar acciones previas contra el beneficiario.

Entre sus características se destacan: si es persona natural, debe ser mayor de edad, tener domicilio en Colombia, capacidad legal, ingresos suficientes, historial crediticio favorable y no superar los 65 años al momento de la legalización; si es persona jurídica, debe contar con mínimo dos años de constitución, patrimonio superior al monto del crédito y autorización formal para actuar como garante. El estudio y aprobación del deudor solidario se realiza mediante consulta en centrales de riesgo. Esta figura está regulada por el **Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX** (Acuerdo 034 de 2023 y modificaciones).

Este reconocimiento asegura la aplicación de los principios del SAC, de manera especial los de trato justo, transparencia, inclusión y educación financiera, en todas las etapas del ciclo de vida del producto y en los canales de atención.

La **visión** establece que: "ICETEX, en el 2026, será una de las entidades más queridas por los colombianos, gracias a la alta satisfacción de sus beneficiarios y a la cobertura de sus servicios a nivel nacional."

Los objetivos estratégicos definidos para el cuatrienio incluyen:

- 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.
- O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los(as) beneficiarios
- O3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.
- O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia y en el exterior.
- O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.

El portafolio de servicios del ICETEX se alinea especialmente con los siguientes objetivos estratégicos:

- **O1. Optimizar procesos:** Permite garantizar eficiencia en la gestión y atención de los(as) beneficiarios, lo que impacta directamente la calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos.
- **O3. Innovar en el portafolio:** Es esencial para mantener la relevancia y adaptabilidad de los productos y servicios frente a las necesidades cambiantes de los grupos de incidencia.
- **O5. Establecer una red de apoyo:** Fortalece la propuesta de valor del portafolio al integrar aliados y recursos que complementan la oferta, generando beneficios adicionales para los usuarios.

4.3. Valores institucionales

Los valores institucionales definidos en el **Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más humano"** son principios éticos y culturales que orientan el comportamiento de todos los miembros de la organización. Estos valores definen cómo se debe actuar en el cumplimiento de la misión, en la

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

relación con la ciudadanía y en la toma de decisiones internas.

En el marco del **Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)** estos valores fueron adoptados porque garantizan coherencia entre la estrategia corporativa y la experiencia de los(as) consumidores financieros. Esta alineación es adecuada porque:

- **Fortalece la cultura organizacional:** asegura que la atención al consumidor refleje los mismos principios que inspiran la gestión institucional.
- **Genera confianza y transparencia:** cada interacción con el consumidor financiero se fundamenta en valores reconocidos y compartidos por toda la entidad.
- **Promueve la mejora continua:** los valores se convierten en criterios para evaluar la calidad del servicio y la conducta institucional.

Los valores que orientan el actuar del ICETEX y fortalecen la implementación del SAC son:

- **Honestidad:** Actuar con transparencia, rectitud y en favor del interés general.
Contribución al SAC: Garantiza claridad en la información y procesos, evitando prácticas engañosas y fortaleciendo la confianza de los(as) consumidores financieros.
- **Respeto:** Reconocer la dignidad de las personas en todas las interacciones.
Contribución al SAC: Asegura trato justo y equitativo en todos los canales de atención, alineado con los principios de inclusión y enfoque diferencial.
- **Compromiso:** Cumplir con responsabilidad las obligaciones institucionales.
Contribución al SAC: Impulsa el cumplimiento de tiempos normativos y estándares de calidad en la atención, reflejando responsabilidad frente al consumidor.
- **Lealtad:** Actuar con fidelidad hacia la misión institucional y los principios éticos.
Contribución al SAC: Refuerza la protección de datos y la confidencialidad en la relación con el consumidor financiero.
- **Justicia:** Garantizar equidad en el acceso y trato a todos los grupos de valor.
Contribución al SAC: Promueve la eliminación de barreras y la atención incluyente, asegurando igualdad de condiciones.
- **Solidaridad:** Actuar con empatía y apoyo hacia las necesidades de la ciudadanía.
Contribución al SAC: Favorece la atención diferencial y la educación financiera para poblaciones vulnerables.
- **Trabajo en equipo:** Colaborar para alcanzar objetivos comunes.
Contribución al SAC: Facilita la articulación interdependencias para la gestión integral del SAC, asegurando coherencia y mejora continua.

5. ARTICULACIÓN DEL SAC CON LA ESTRATEGIA DEL ICETEX

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) no es un componente aislado, sino un **instrumento transversal** que materializa los principios del direccionamiento estratégico del ICETEX. Su diseño y operación se alinean con el **Plan Estratégico 2023–2026 “Por un ICETEX más humano,”** garantizando que la atención al consumidor financiero contribuya al logro de los objetivos institucionales.

5.1. Alineación del SAC con el direccionamiento estratégico:

5.1.1. Acompañar:

El SAC asegura que cada interacción con el consumidor financiero sea una oportunidad para orientar, informar y proteger, mediante protocolos claros, educación financiera y canales accesibles. Esto fortalece la confianza y acompaña el proyecto de vida de los(as) beneficiarios.

5.1.2. Humanizar:

El SAC incorpora principios de **trato justo, enfoque diferencial e inclusión**, garantizando atención empática y respetuosa en todos los canales. Las políticas de atención preferencial y diferencial reflejan el compromiso con la dignidad y diversidad de los(as) consumidores.

5.1.3. Modernizar:

El SAC impulsa la **digitalización segura y la innovación en canales**, integrando herramientas tecnológicas como CRM, App ICETEX y sistemas de trazabilidad que optimizan procesos y mejoran la experiencia del usuario(a).

5.1.4. Conectar:

A través del SAC, el ICETEX establece **mecanismos de participación y retroalimentación ciudadana**, como PQRSDF, encuestas y espacios de diálogo, que fortalecen la relación con los grupos de valor y promueven la corresponsabilidad.

Estos insumos permiten identificar necesidades y expectativas de los(as) beneficiarios, información que se convierte en base para gestionar alianzas estratégicas con actores nacionales e internacionales —Alcaldías, Gobernaciones, sector privado y entidades educativas— orientadas a ampliar el acceso a la educación superior y reducir la deserción estudiantil.

5.2. Alineación con los objetivos estratégicos del ICETEX:

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

El SAC se articula con los objetivos estratégicos del ICETEX y contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, asegurando coherencia entre la estrategia corporativa y la atención al consumidor financiero.

Tabla 1. Alineación del SAC con el direccionamiento estratégico

Objetivo Estratégico	Lineamientos Estratégicos	Descripción	Componente SAC
O 1 : 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.	Acompañar	Divulgar información clara, completa y actualizada sobre derechos y deberes de los(as) consumidores financieros.	Divulgación y Transparencia
	Acompañar	Guiar el proyecto de vida de los beneficiarios(as) mediante información clara y formación financiera.	Educación Financiera
	Humanizar	Brindar atención empática, oportuna y cálida, garantizando trato justo y enfoque diferencial.	Atención y Servicio
	Modernizar	Mejorar procesos y servicios mediante tecnología e innovación para asegurar trazabilidad y eficiencia.	Gestión de PQRSD
	Modernizar	Implementar controles preventivos y correctivos para mitigar riesgos reputacionales y regulatorios.	Gestión de Riesgos de Conducta y Cumplimiento (SGRC)
	Conectar	Generar redes y canales efectivos para la defensa de los(as) consumidores financieros.	Defensor del Consumidor Financiero
O 2 : Fortalecer la oferta de productos y servicios financieros para garantizar inclusión y sostenibilidad.	Modernizar	Diseñar productos adaptados a las necesidades de los beneficiarios(as).	Productos Financieros
	Conectar	Generar alianzas estratégicas con entidades financieras y educativas.	Convenios Nacionales e Internacionales
O 3 : Impulsar la internacionalización y la cooperación para ampliar oportunidades educativas.	Acompañar	Orientar a los beneficiarios(as) en procesos de movilidad.	Asesoría multicanales
	Conectar	Establecer redes globales para movilidad académica.	Redes de Apoyo Internacional
O 4 : Promover la educación financiera y la cultura de ahorro para el desarrollo integral.	Acompañar	Diseñar contenidos pedagógicos inclusivos y accesibles.	Diseñar y ejecutar plan de formación financiera
		Garantizar información	Asegurar la entrega de información

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

Objetivo Estratégico	Lineamientos Estratégicos	Descripción	Componente SAC
	Acompañar	clara y accesible sobre procesos y resultados.	clara, oportuna y de fondo en cada etapa de la gestión
O5: Consolidar la confianza y la transparencia en la gestión institucional.	Conectar	Crear espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.	Mesas de Participación

5.3. Conexión del SAC con la Política de Gobierno Abierto

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) del ICETEX se articula con los principios del Gobierno Abierto, fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión pública. Esta conexión se materializa mediante:

- **Transparencia:** Garantía de información clara, veraz y accesible sobre productos, derechos, deberes y mecanismos de protección, disponible en todos los canales y formatos inclusivos.
- **Rendición de cuentas:** Publicación periódica de indicadores del SAC, informes semestrales a la Junta Directiva y espacios de participación ciudadana que permiten evaluar la calidad del servicio y la protección de derechos.
- **Control preventivo:** Implementación de protocolos, auditorías y mecanismos de supervisión que anticipan riesgos reputacionales y de conducta, asegurando que las prácticas institucionales sean éticas, trazables y alineadas con la normatividad vigente.
- **Participación:** Inclusión de la voz del consumidor financiero en la mejora continua del SAC, mediante encuestas, mesas de diálogo y recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero.

Valor agregado del SAC al direccionamiento estratégico

- **Genera confianza institucional** mediante atención ética y transparente.
- **Fortalece los procesos y servicios** de manera inclusiva y equitativa.
- **Fortalece la inclusión financiera** con enfoque diferencial y accesibilidad universal.
- **Promueve la educación financiera** como herramienta para decisiones informadas.
- **Reduce riesgos reputacionales y regulatorios** mediante gestión preventiva y control interno.

Esta articulación convierte al SAC en un instrumento de gobernanza pública que no solo atiende solicitudes, sino que promueve confianza, integridad y corresponsabilidad en la relación Estado-ciudadanía.

CAPÍTULO II. PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DEL SAC

Los principios y políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) del ICETEX constituyen el marco ético, normativo y operativo que orienta la relación entre la entidad y sus consumidores financieros. Este capítulo desarrolla los fundamentos que guían la conducta institucional, regulan la interacción con la ciudadanía y aseguran el cumplimiento de la normatividad vigente, en especial lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los **principios** son orientaciones éticas y normativas que definen cómo debe ser la relación entre el ICETEX y el consumidor financiero. Se aplican transversalmente en todas las etapas del ciclo de vida del producto, en la gestión de riesgos, en la toma de decisiones y en la cultura organizacional. Cada principio inspira una o más políticas institucionales que permiten su implementación práctica.

Las **políticas** son directrices institucionales que traducen los principios en reglas claras, procedimientos, mecanismos de control y acciones concretas. Están diseñadas para garantizar la debida atención, trato justo, protección, respeto, transparencia y servicio, y se actualizan conforme a la normatividad vigente, las mejores prácticas y las necesidades de los(as) consumidores financieros.

El cumplimiento de estos principios y políticas es obligatorio para todos los(as) colaboradores del ICETEX, incluyendo funcionarios(as), contratistas y terceros que actúan en nombre de la entidad. Este marco constituye el eje ético y operativo del SAC, y es la base para garantizar confianza, trazabilidad, inclusión y protección en cada interacción con la ciudadanía.

Cada principio se convierte en política, y cada política se materializa en los elementos del SAC: canales, protocolos, sistemas de información, infraestructura y procedimientos clave. Esta articulación asegura que el SAC funcione como un sistema integral, coherente y centrado en el consumidor financiero.

6. PRINCIPIOS RECTORES DEL SAC

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

6.1. Cultura de servicio

Definición: Es un principio **estratégico**: es el **eje transversal del SAC**. Orienta la conducta institucional hacia la atención ética, empática, equitativa y efectiva de los(as) consumidores financieros, basada en valores, comportamientos y decisiones centradas en el usuario.

Aporte: Fortalece la confianza institucional y garantiza coherencia entre estrategia, operación y experiencia del usuario(a).

Política asociada: Cultura de servicio.

6.2. Trato justo

Definición: Garantiza que el consumidor reciba productos adecuados, información clara, atención equitativa y sin discriminación, en todo el ciclo de vida del producto.

Aporte: Previene prácticas abusivas y promueve equidad en la atención.

Política asociada: Atención integral y protección de los(as) consumidores financieros.

6.3. Protección

Definición: Previene afectaciones reales o potenciales a los derechos de los(as) consumidores financieros, mediante controles, educación, supervisión y mecanismos de defensa.

Aporte: Asegura el cumplimiento normativo y la defensa efectiva de los derechos de los(as) consumidores.

Política asociada: Integral de riesgos y protección de los(as) consumidores financieros.

6.4. Respeto

Definición: Reconoce la dignidad de los(as) consumidores financieros, especialmente en condiciones de vulnerabilidad o discapacidad, asegurando atención diferencial y trato digno.

Aporte: Promueve inclusión, accesibilidad y enfoque de derechos.

Política asociada: Atención Integral.

6.5. Gestión del Servicio

Definición: Es un principio **operativo y funcional**. Se enfoca en la **calidad, oportunidad y trazabilidad** de la atención en los canales y procesos. Promueve atención efectiva, oportuna, empática y trazable en todos los canales, con enfoque diferencial y estándares de calidad.

Aporte: Mejora la experiencia del usuario(a), fortalece la reputación institucional y permite medir y controlar la calidad del servicio.

Política(s) asociada(s): Cultura de Servicio, Atención integral y calidad y oportunidad del servicio.

6.6. Transparencia y acceso a la información

Definición: Asegura que el consumidor reciba información cierta, suficiente, clara y oportuna sobre productos, derechos, deberes y mecanismos de protección.

Aporte: Facilita decisiones informadas y reduce asimetrías.

Política asociada: Información clara y transparente.

6.7. Educación financiera

Definición: Promueve decisiones informadas, prevención de riesgos y comprensión de derechos, mediante programas accesibles, diferenciados y no publicitarios.

Aporte: Empodera al consumidor y fortalece la cultura de protección.

Política asociada: Educación financiera.

6.8. Debida diligencia

Definición: Exige cuidado en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos, ajustados al perfil de los(as) consumidores, evitando prácticas abusivas o inadecuadas.

Aporte: Protege al consumidor y mejora la calidad del portafolio institucional.

Política(s) asociada(s): Atención integral y Diseño y Actualización Responsable de Productos.

6.9. Ética e integridad

Definición: Impulsa comportamientos transparentes, responsables y alineados con el interés general, fortaleciendo la confianza institucional.

Aporte: Previene conflictos de interés y promueve la rendición de cuentas.

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

Política asociada: Ética e integridad institucional.

6.10. Participación y corresponsabilidad

Definición: Involucra al consumidor en la mejora del servicio, mediante espacios de diálogo, encuestas, retroalimentación y rendición de cuentas.

Aporte: Genera confianza, transparencia y mejora continua.

Política(s) asociada(s): Participación de los(as) consumidores y Seguimiento y Control del SAC.

6.11. Mejora continua

Definición: Optimiza procesos y servicios de forma permanente, con base en hallazgos, auditorías, indicadores y retroalimentación ciudadana.

Aporte: Incrementa eficiencia, calidad y capacidad de respuesta.

Política(s) asociada(s): Innovación y Mejora Continua y Seguimiento y control del SAC.

6.12. Protección de datos y seguridad digital

Definición: Garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información personal y financiera, conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008.

Aporte: Cumple la normatividad vigente y protege la privacidad de los(as) consumidores.

Política asociada: Protección de datos y ciberseguridad.

6.13. Inclusión y accesibilidad

Definición: Elimina barreras físicas, tecnológicas y comunicacionales, asegurando atención preferencial y diferencial para personas con discapacidad y grupos vulnerables.

Aporte: Promueve equidad, enfoque diferencial y atención universal.

Política asociada: Atención Integral y Participación de los(as) consumidores.

6.14. Adecuación del producto

Definición: Asegura que los productos sean pertinentes, comprensibles y alineados con el perfil de los(as) consumidores, evitando sobreendeudamiento y frustración.

Aporte: Mejora la pertinencia de la oferta institucional y reduce riesgos de conducta.

Política asociada: Diseño y Actualización Responsable de Productos.

7. POLÍTICAS DEL SAC

Las políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) del ICETEX son directrices institucionales que definen cómo se implementan los principios rectores en la práctica. Cada política traduce un principio en reglas claras, procedimientos, mecanismos de control y acciones concretas que permiten garantizar una atención ética, transparente, incluyente y centrada en el consumidor financiero.

7.1. Política de Cultura de Servicio

- **Objetivo:** Consolidar una cultura institucional centrada en el consumidor financiero, basada en valores, empatía, respeto y compromiso, que garantice la coherencia entre la estrategia institucional y la experiencia del usuario(a).
- **Alcance:** Aplica a todos los(as) colaboradores, contratistas, proveedores y procesos relacionados con la atención al consumidor financiero en todos los canales del ICETEX.
- **Acciones:**
 - Inclusión del SAC en planes de formación.
 - Campañas internas sobre trato digno y servicio ético.
 - Inducción y reinducción con enfoque en cultura de servicio.

7.2. Política de Atención Integral (equitativa e Inclusiva)

- **Objetivo:** Garantizar trato justo, respeto y accesibilidad universal en todos los canales de atención, asegurando que cada interacción refleje los principios de inclusión, enfoque diferencial y transparencia.
- **Alcance:** Aplica a la atención presencial, telefónica, digital, escrita y a todos los materiales informativos dirigidos a consumidores financieros.

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

- **Definición:** Asegura accesibilidad universal y atención preferencial para poblaciones vulnerables, mujeres, comunidades étnicas y campesinas, LGBTQ+ y personas con discapacidad.
- **Aporte:** Cumple enfoque de derechos, evita barreras de discriminación para promover acciones de paz y entornos seguros.

Lineamientos y Acciones:

- **Protocolos homogéneos:**
 - Definir y aplicar protocolos estandarizados para trato justo en todos los canales.
 - Incorporar lenguaje claro y accesible en comunicaciones y contratos.
- **Accesibilidad universal:**
 - Ajustes razonables en infraestructura física (rampas, señalización, formatos alternativos).
 - Garantizar accesibilidad digital (compatibilidad con lectores de pantalla, subtítulos en videos, interpretación en lengua de señas).
 - Señalización en braille, lenguaje claro e inclusivo y traducción a lenguas nativas.
- **Enfoque diferencial:**
 - Capacitación continua en atención preferencial para personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y población vulnerable.
 - Diseño de rutas de atención prioritaria en casos complejos o de vulnerabilidad.
- **Monitoreo y mejora:**
 - Evaluación periódica de accesibilidad en canales y materiales.
 - Inclusión de indicadores sobre atención diferencial en el Plan Integral del SAC.

7.3. Política de Protección de Datos Personales y Financieros.

- **Objetivo:** Garantizar el tratamiento adecuado de datos personales y financieros, evitando vulneración de derechos y cumpliendo la normativa vigente.
- **Alcance:** Aplica a todo el ciclo de vida del producto y procesos de atención que involucren datos personales y financieros.
- **Referencia normativa:**
 - Ley 1581 de 2012 (Protección de datos personales).
 - Ley 1266 de 2008 (Hábeas Data financiero).
- **Acciones:**
 - Implementación de protocolos para el tratamiento seguro de datos.
 - Capacitación continua sobre protección de datos.
 - Supervisión de prácticas comerciales que involucren manejo de información.
 - Inclusión en el capítulo de formación del Plan Integral del SAC de un módulo específico sobre principios del hábeas data y responsabilidades individuales.

7.4. Política Integral de Riesgos

- **Objetivo:** Identificar, medir, controlar y monitorear riesgos que afecten la relación con el consumidor. Esto incluye los riesgos de conducta y los riesgos asociados a la seguridad de la información, garantizando la protección de los derechos de los(as) consumidores financieros y la integridad de los datos en todos los procesos del SAC.
- **Alcance:** Aplica a todas las áreas, procesos y canales del ICETEX que intervienen en la operación del SAC, incluyendo:
 - Gestión del riesgo de conductas (prácticas abusivas, publicidad engañosa, incumplimiento normativo).
 - Proveedores y terceros que presten servicios en nombre de la entidad.

Acciones:

- Actualización periódica de la **matriz de riesgos** que incluya riesgos conductuales y tecnológicos.
- Implementación de controles preventivos y correctivos para mitigar vulnerabilidades.
- Auditorías internas y externas sobre riesgos operativos, conductuales y de seguridad digital.
- Planes de acción para hallazgos críticos y seguimiento a su ejecución.
- Capacitación continua a funcionarios(as) y proveedores en ética, integridad y ciberseguridad.

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

7.5. Política de Calidad y Oportunidad del Servicio

- **Objetivo:** Garantizar atención efectiva, oportuna y trazable en todos los canales.
- **Alcance:** Aplica a todos los puntos de contacto y procesos operativos.
- **Acciones:**
 - Definición de ANS por tipo de solicitud.
 - Monitoreo de tiempos de respuesta.
 - Evaluación de satisfacción del usuario(a).

7.6. Política de Información Clara y Transparente

- **Objetivo:** Asegurar que la información sea clara, veraz y accesible para decisiones informadas.
- **Alcance:** Aplica a contratos, comunicaciones y contenidos digitales.
- **Acciones:**
 - Publicación de tarifas y condiciones.
 - Revisión en lenguaje claro.

7.7. Política de Educación Financiera

- **Objetivo:** Promover decisiones informadas y prevenir riesgos derivados del desconocimiento.
- **Alcance:** Consumidores financieros y colaboradores (funcionarios(as) y contratistas).
- **Acciones:**
 - Campañas educativas digitales y presenciales.
 - Talleres y contenidos pedagógicos diferenciados por perfil.
 - Inclusión en el Plan Integral del SAC de un **programa anual de formación** para colaboradores y consumidores.
- **Plan de formación:**
 - **Colaboradores:** Capacitación anual obligatoria en educación financiera, trato justo y protección al consumidor.
 - **Consumidores:** Talleres virtuales/presenciales, guías en web y redes, material pedagógico en puntos de atención.

7.8. Política de Diseño y Actualización Responsable de Productos

- **Objetivo:** Garantizar que todo diseño, modificación o lanzamiento de productos y servicios del ICETEX se realice en cumplimiento de los principios del SAC, asegurando transparencia, pertinencia y protección del consumidor financiero, así como la prevención de riesgos de conducta. Asimismo, garantizar que los productos sean claros, comprensibles y alineados con el perfil de los(as) consumidores.
- **Alcance:** Aplica a todas las áreas misionales y de apoyo que intervienen en la creación, modificación o implementación de productos y servicios financieros del ICETEX.
- **Acciones:**
 - Aplicar la **Guía Institucional para el Desarrollo y Actualización de Productos y/o Servicios** como instrumento obligatorio para validar **pertinencia, riesgos, lenguaje claro, accesibilidad y protocolos de atención**.
 - Ningún producto podrá ser aprobado sin cumplir con los criterios definidos en la guía.
 - Validar la alineación con la **Política del SARLAFT** en relación con la generación de nuevos productos, garantizando la prevención de riesgos asociados.
- **Control:** Auditorías internas y externas sobre cumplimiento de la política.

7.9. Política de Ética e Integridad Institucional

- **Objetivo:** Promover comportamientos transparentes y responsables en todas las interacciones.
- **Alcance:** Aplica a colaboradores, contratistas y terceros.
- **Acciones:**

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

- o Declaración anual de conflictos de interés.
- o Formación en ética y conducta institucional.
- o Supervisión de incentivos y decisiones sensibles.

7.10. Política de Participación de los(as) consumidores

- **Objetivo:** Involucrar al consumidor en la mejora del servicio y la toma de decisiones.
- **Alcance:** Aplica a todos los espacios de interacción y retroalimentación.
- **Acciones:**
 - o Encuestas y mesas de diálogo.
 - o Registro y análisis de sugerencias.
 - o Implementación de acciones de mejora.

7.11. Política de Innovación y Mejora Continua

- **Objetivo:** Optimizar procesos y servicios de forma permanente.
- **Alcance:** Aplica a todos los procesos institucionales relacionados con el SAC.
- **Acciones:**
 - o Auditorías internas y externas.
 - o Análisis de causa raíz.
 - o Actualización de procedimientos.

7.12. Política de Seguimiento y Control del SAC

- **Objetivo:** Monitorear la efectividad del SAC y garantizar su mejora continua.
- **Alcance:** Aplica a todas las áreas responsables del SAC.
- **Acciones:**
 - o Indicadores clave de gestión.
 - o Informes semestrales a Junta Directiva.
 - o Planes de mejora derivados de hallazgos.

7.13. Política de Ciberseguridad

- **Objetivo:** Proteger la infraestructura tecnológica y la información frente a riesgos digitales, garantizando confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- **Alcance:** Aplica a todos los sistemas, plataformas y canales digitales del ICETEX.
- **Referencia normativa:**
 - o Circular Básica Jurídica (Capítulo de Seguridad Digital).
 - o Circular Externa 002 de 2024 (Lineamientos sobre tratamiento de datos personales en IA).
- **Acciones:**
 - o Monitoreo de accesos y autenticación segura.
 - o Implementación de cifrado y pruebas de contingencia.
 - o Gestión de vulnerabilidades y respuesta ante incidentes.
 - o Capacitación en ciberseguridad para colaboradores y proveedores.

La siguiente tabla muestra la alineación entre los principios rectores del SAC, sus objetivos, las políticas asociadas y su aplicabilidad práctica en los procesos institucionales.

Tabla 2. Comparativo: Principios y Políticas del SAC

Principio	Objetivo del principio	Política(s) asociada(s)	Aplicabilidad
Cultura de servicio	Consolidar una cultura institucional centrada en el consumidor	Cultura Organizacional	Formación, inducción, campañas internas
Trato justo	Garantizar atención equitativa y sin discriminación	Atención Integral (Equitativa e Inclusiva)	Protocolos homogéneos, canales accesibles

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
Principio	Objetivo del principio		Política(s) asociada(s)	Aplicabilidad	
<i>Protección</i>	Prevenir vulneración de derechos		Protección al Consumidor, Integral de Riesgos	Ciclo de vida del producto, matriz de riesgos	
<i>Respeto</i>	Asegurar atención digna y diferencial		Atención Integral (Equitativa e Inclusiva)	Ajustes razonables, accesibilidad universal	
<i>Gestión del servicio</i>	Garantizar calidad y oportunidad en la atención		Calidad y Oportunidad del Servicio	ANS, monitoreo de tiempos	
<i>Transparencia</i>	Facilitar decisiones informadas		Información Clara y Transparente	Publicación de tarifas, revisión en lenguaje claro	
<i>Educación financiera</i>	Promover decisiones informadas		Educación Financiera	Campañas educativas, talleres	
<i>Debida diligencia</i>	Actuar con cuidado y responsabilidad		Diseño y Actualización Responsable de Productos	Validación de perfil, revisión periódica	
<i>Ética e integridad</i>	Actuar con transparencia y responsabilidad		Ética e Integridad Institucional, Integral de Riesgos	Declaración de conflictos, supervisión	
<i>Participación</i>	Involucrar al consumidor en la mejora		Participación de los(as) consumidores	Encuestas, mesas de diálogo	
<i>Mejora continua</i>	Optimizar procesos y servicios		Innovación y Mejora Continua, Seguimiento y Control del SAC	Auditorías, indicadores	
<i>Protección de datos</i>	Garantizar confidencialidad y seguridad		Protección de datos y ciberseguridad	Protocolos, autenticación segura	
<i>Inclusión y accesibilidad</i>	Eliminar barreras y garantizar atención universal		Atención integral (Equitativa e Inclusiva)	Canales accesibles, formatos alternativos	
<i>Adecuación del producto</i>	Garantizar pertinencia y comprensión		Diseño y Actualización Responsable de Productos	Validación con grupos de valor	

CAPÍTULO III. ELEMENTOS DEL SAC

Los **elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)** son los componentes funcionales y operativos que permiten su implementación efectiva en el ICETEX. Estos elementos materializan los principios y políticas del SAC en acciones concretas, asegurando que la atención al consumidor financiero sea integral, trazable, incluyente y alineada con la normatividad vigente.

Cada elemento cumple un rol específico dentro del sistema y, en conjunto, garantizan:

- **Protección de derechos** de los(as) consumidores financieros.
- **Cumplimiento normativo** (Ley 1328 de 2009, Circular Externa 015 de 2010 y 023 de 2021).
- **Experiencia de servicio consistente** en todos los canales.
- **Prevención de riesgos de conducta** y mejora continua.

Los elementos del SAC son:

8. MODELO DE ATENCIÓN

El modelo de atención del ICETEX aplica a todos los consumidores financieros definidos en la sección "Naturaleza de la entidad", garantizando que la interacción durante el ciclo de vida del producto (vinculación, operación y terminación) se realice bajo los principios establecidos en el SAC ICETEX, especialmente los de trato justo, transparencia, inclusión y educación financiera. Este modelo establece protocolos homogéneos en todos los canales, incorpora rutas diferenciadas según la caracterización de los grupos de valor y asegura que cada etapa del proceso responda a las necesidades y expectativas identificadas, fortaleciendo la confianza y la relación con la ciudadanía.

Los componentes del modelo incluyen: **principios y lineamientos, segmentación, canales de interacción, protocolos operativos, gestión de PQR, educación financiera, indicadores de calidad, roles y responsabilidades, herramientas tecnológicas y mecanismos de mejora continua.** Cada componente se articula con el ciclo de vida del producto para asegurar pertinencia y eficiencia en la atención.

Figura 1. Modelo de atención - ICETEX

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



El diagrama muestra cómo los **componentes del modelo de atención** se articulan con el **ciclo de vida del producto** (vinculación → operación → terminación).

Adicionalmente, el modelo incorpora estándares como atención multicanal homogénea, tiempos normativos (Ley 1755 de 2015), trazabilidad en CRM institucional (COSMOS) y aplicación obligatoria de criterios preferenciales y diferenciales. Su ejecución se complementa con programas de educación financiera, indicadores de satisfacción y mecanismos de retroalimentación que permiten ajustar procesos y fortalecer la confianza en la relación Estado-ciudadanía.

El modelo de atención adicionalmente se soporta en la caracterización de los grupos de valor del ICETEX, documento que describe sus necesidades, expectativas y riesgos, y que orienta la aplicación del enfoque diferencial en todos los canales.

La caracterización de los grupos de valor es un insumo estratégico y operativo del SAC, porque permite identificar las necesidades específicas de cada actor que interactúa con ICETEX, anticipar riesgos y diseñar protocolos de atención diferenciados. Este documento asegura que la experiencia de los(as) consumidores financieros sea coherente con los principios de trato justo, inclusión y transparencia, y facilita la articulación del SAC con la estrategia institucional y los programas de educación financiera. Su aplicación es obligatoria para garantizar pertinencia en la oferta de productos y servicios, así como para fortalecer la confianza y la relación con la ciudadanía.

El Modelo de atención de ICETEX se fundamenta en:

- **Trato justo y enfoque diferencial.**
- **Educación financiera permanente.**
- **Atención multicanal** con protocolos homogéneos.
- **Prevención del sobreendeudamiento** y acompañamiento responsable.

Componentes del modelo:

- Experiencia centrada en el consumidor.
- Protocolos para asesoría inicial, radicación, verificación, escalamiento y seguimiento.
- Rutas diferenciadas para casos complejos y atención preferencial.

8.1. Grupos de Valor del ICETEX

El ICETEX, en el marco de **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** su política de Servicio al Ciudadano, reconoce como **grupos de valor** a las personas, organizaciones e instituciones que interactúan con la entidad y que son impactadas por su oferta institucional. Estos grupos son fundamentales para orientar la gestión, garantizar la pertinencia de los productos y servicios y fortalecer la confianza en la relación Estado-ciudadanía.

De acuerdo con el Manual de Calidad y la caracterización institucional, los grupos de valor se dividen en:

8.1.1. Grupos Externos

- **Ciudadanía en general:** estudiantes, beneficiarios, usuarios y clientes potenciales que acceden a créditos educativos, fondos en administración, becas y programas especiales.
- **Instituciones de Educación Superior (IES):** aliadas estratégicas para la operación de convenios y la atención territorial.
- **Gobierno Nacional y entes territoriales:** ministerios, alcaldías y gobernaciones que cofinancian programas y fondos.
- **Cooperantes y aliados internacionales:** organismos multilaterales, agencias de cooperación y universidades extranjeras.
- **Padres de familia y constituyentes:** actores que respaldan la decisión educativa de los beneficiarios.

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

- **Gremios y asociaciones:** organizaciones que representan intereses colectivos en educación y financiamiento.
- **Proveedores y operadores:** empresas que prestan servicios de atención, tecnología y soporte.
- **Medios de comunicación y veedurías ciudadanas:** garantes de transparencia y control social.
- **Empresas privadas e inversionistas:** aliados en la creación de fondos y programas de responsabilidad social.

8.1.2. 2. Grupos Internos

- **Junta Directiva:** órgano de gobierno corporativo que define lineamientos estratégicos y aprueba el Manual SAC.
- **Colaboradores del ICETEX:** servidores públicos y contratistas que ejecutan procesos misionales y de apoyo.
- **Comités institucionales:** instancias de articulación para la gestión del SAC, riesgos y control interno.

La caracterización de estos grupos permite:

- **Diseñar estrategias de atención y comunicación diferenciadas,** considerando variables sociodemográficas, territoriales y de accesibilidad.
- **Fortalecer la participación ciudadana y la rendición de cuentas,** asegurando espacios de diálogo y corresponsabilidad.
- **Optimizar la oferta institucional,** ajustando productos y servicios a las necesidades reales de cada grupo.
- **Reducir riesgos de conducta y reputacionales,** mediante información clara y mecanismos de protección.

8.2. Protocolos y Estándares

Los protocolos son lineamientos operativos que regulan la atención en cada canal, asegurando:

- Homogeneidad en la experiencia del usuario(a).
- Cumplimiento de tiempos normativos (Ley 1755 de 2015).
- Aplicación de criterios de atención preferencial y diferencial.

Estándares clave:

- Solución en primer contacto.
- Lenguaje claro y trato digno.
- Protocolos específicos para personas con discapacidad y poblaciones vulnerables.

Los **protocolos específicos por canal** son documentos **anexos al Manual SAC** y de aplicación obligatoria en todos los puntos de atención.

Para garantizar su cumplimiento, el SAC incorpora:

- **Mecanismos de trazabilidad** en el CRM institucional (COSMOS).
- **Indicadores de calidad y satisfacción del usuario,** definidos en el **Plan Integral de Gestión del SAC**.
- **Responsables por canal,** encargados de la verificación y reporte periódico de resultados.

Los protocolos y estándares que regulan la atención en los diferentes canales **hacen parte integral del SAC** junto con los documentos contractuales, acuerdos y guías que definen su aplicación. Estos se relacionan en la sección **35. ANEXOS DOCUMENTALES DEL SAC** bajo los apartados:

- **35.2 Documentos de compromiso y cultura:** Protocolos de atención preferencial y diferencial, protocolos de relacionamiento con la ciudadanía, protocolos de seguridad digital y protección de datos.
- **35.3 Documentos operativos y procedimentales:** Guías y protocolos para canales de atención (presencial, telefónico, digital), Guía para el desarrollo y actualización de productos y/o servicios.

Tabla 3. Componentes del Modelo de Atención

Componente	Objetivo	Ejecución en ICETEX
<i>Principios y lineamientos</i>	Garantizar transparencia, calidad y protección en la atención.	Política de atención basada en principios de transparencia y equidad.
<i>Segmentación</i>	Identificar perfiles y necesidades para personalizar la atención.	Segmentación por tipo de crédito educativo y perfil socioeconómico.
<i>Canales</i>	Definir puntos de contacto presenciales, telefónicos y digitales.	Oficinas, call center, portal web, app móvil.
<i>Protocolos</i>	Establecer flujos y procedimientos para cada etapa del ciclo de vida.	Protocolos para vinculación, desembolso y cierre de créditos.

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

Componente	Objetivo	Ejecución en ICETEX
Gestión PQR	Atender peticiones, quejas y reclamos con trazabilidad y tiempos definidos.	Sistema para radicación y seguimiento de PQR en línea.
Educación financiera	Promover decisiones informadas por parte del consumidor financiero.	Programas en portal ICETEX y webinars.
Indicadores	Medir calidad y efectividad del servicio mediante KPIs.	Tiempo promedio de respuesta, nivel de satisfacción.
Roles	Asignar responsabilidades claras en la atención y escalamiento.	Asesores, coordinadores, defensor del consumidor.
Herramientas tecnológicas	Apoyar la atención con CRM y plataformas digitales.	Uso de CRM para seguimiento de solicitudes y gestión de casos.
Mejora continua	Incorporar retroalimentación y análisis para mejorar el modelo.	Encuestas post-servicio y análisis de datos para ajustes en procesos.

9. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El **ICETEX** es una entidad financiera de naturaleza especial que promueve el acceso a la educación superior mediante la gestión de **créditos educativos**, **fondos en administración**, **programas especiales** y **becas internacionales**. Su modelo de atención se articula con un portafolio diverso que responde a las necesidades de distintos grupos poblacionales.

Los principales productos ofrecidos incluyen:

- **Líneas de crédito educativo** para pregrado, posgrado y educación para el trabajo y el desarrollo humano (ETDH), con esquemas de pago flexibles durante y después de los estudios.
- **Fondos en administración** con recursos de entidades públicas y privadas, que ofrecen apoyos condonables, subsidiados o reembolsables para poblaciones específicas.
- **Programas especiales** como el Fondo de Comunidades Negras, el Fondo Indígena Álvaro Ulcué Chocué, el Fondo de Víctimas de Conflicto Armado, entre otros.
- **Planes de formación complementaria**, como diplomados, certificaciones y estudios de segundo idioma, que fortalecen el perfil profesional y la empleabilidad.
- **Becas internacionales**: El ICETEX canaliza la oferta de **becas de cooperación internacional** otorgadas por gobiernos, organismos multilaterales y universidades extranjeras. Estas becas permiten a estudiantes y profesionales colombianos acceder a programas académicos en instituciones de prestigio mundial.

Modalidades y beneficios:

- **Cobertura**: Entre el 50 % y el 100 % de matrícula, tiquetes aéreos, alojamiento, seguro médico y, en algunos casos, sostenimiento.
- **Niveles**: Pregrado, maestría, doctorado, investigación, diplomados, cursos cortos y programas de idiomas.
- **Modalidad**: Presencial, virtual o combinada, según la convocatoria.
- **Beneficiarios**
 - Estudiantes de pregrado y posgrado en instituciones de educación superior.
 - Jóvenes y adultos en formación técnica laboral (ETDH).
 - Miembros de comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado, población vulnerable y estudiantes con mérito académico.
 - Profesionales que buscan certificaciones, formación en idiomas o diplomados para mejorar su perfil laboral.

El modelo de atención del SAC se adapta a las características de cada producto y beneficiario, garantizando trato justo, enfoque diferencial, inclusión y trazabilidad en todos los canales.

10. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención del ICETEX son los medios dispuestos para garantizar la interacción efectiva, transparente y accesible entre la entidad y los(as) consumidores financieros. Su diseño responde a los siguientes principios del SAC: Trato justo, Gestión del servicio, Transparencia y acceso a la información, Inclusión y accesibilidad, y el principio de Mejora continua.

10.1. Estrategia multicanal

El SAC se implementa bajo un modelo **omnicanal**, que integra medios presenciales, telefónicos, digitales y escritos, permitiendo que los(as)

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

consumidores financieros elijan el canal más adecuado según sus necesidades. Esta estrategia garantiza:

- **Simplicidad en la gestión:** procesos claros y ágiles.
- **Disponibilidad y cobertura:** canales accesibles para todos los grupos de valor.
- **Experiencia consistente:** protocolos homogéneos en todos los puntos de contacto.

10.2. Tipología de canales

- **Presenciales:** Centros de Experiencia Presencial (CEP) para atención integral y orientación financiera.
- **Telefónicos:** Líneas nacionales y celulares para información, orientación y radicación de solicitudes.
- **Digitales:** Portal web, App ICETEX, chat, video atención, WhatsApp, redes sociales, con trazabilidad y accesibilidad.
- **Escritos:** Correo electrónico y correspondencia física para solicitudes formales.
- **BackOffice:** Gestión en segundo nivel para casos complejos o escalados.
- **Outbound:** Campañas proactivas para seguimiento, educación financiera y aseguramiento.

10.3. Estándares aplicables a los canales

- **Accesibilidad universal:** formatos alternativos, interpretación en lengua de señas, diseño inclusivo.
- **Enfoque diferencial:** atención prioritaria a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y poblaciones vulnerables.
- **Trazabilidad:** registro en CRM institucional y generación de reportes para control interno y externo.
- **Protección de datos:** cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y protocolos de ciberseguridad.

11. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y TRAZABILIDAD

El Sistema CRM COSMOS es la plataforma central del SAC para la gestión integral de la relación con los consumidores financieros. Garantiza la trazabilidad completa de las interacciones y el cumplimiento normativo, integrando herramientas de análisis y control que fortalecen la toma de decisiones estratégicas, mediante un sistema robusto que permita seguimiento, control y análisis en tiempo real.

11.1. Funcionalidades Clave del CRM (COSMOS)

- **Registro y seguimiento de PQRSDF:** Captura y administración de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en todos los canales.
- **Integración con el gestor documental:** Vinculación automática de soportes y evidencias para garantizar trazabilidad y cumplimiento normativo.
- **Generación de reportes para auditoría y control:** Informes detallados sobre tiempos de respuesta, calidad del servicio y cumplimiento de la Circular Básica Jurídica (Capítulo 10, Título III, Parte I).
- **Alertas y protocolos de escalamiento:** Notificaciones automáticas para casos críticos o vencimiento de plazos.
- **Cumplimiento normativo:** Validación de requisitos regulatorios y estándares de protección al consumidor financiero.
- **Seguimiento a tiempos de respuesta:** Monitoreo en tiempo real para garantizar atención oportuna, de acuerdo con los tiempos normativos, que son los siguientes:
 - Tiempos normativos aplicables definidos en la Ley 1755 de 2015:
 - **PQRSDF:** máximo 15 días hábiles para respuesta.
 - **Queja exprés:** máximo 5 días hábiles.
 - **Solicitudes de protección de datos:** máximo 10 días hábiles.

11.2. Integración con Herramientas de Análisis y Gobierno de Datos

- **Power BI:**
 - Paneles interactivos para visualizar indicadores clave del SAC (tiempos de respuesta, satisfacción del usuario, volumen de PQRSDF).
 - Análisis predictivo y segmentación para anticipar tendencias y riesgos.
 - Reportes dinámicos para la alta dirección y rendición de cuentas.
- **Informes de Productividad del GRELCI:**
 - Consolidación de métricas operativas y estratégicas.
 - Evaluación del desempeño por canal, tipo de solicitud y responsable por dependencia.
- **Reportes diarios del Gobierno de Datos:**
 - Validación de integridad, consistencia y calidad de la información.

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

- o Monitoreo de accesos y cumplimiento de políticas de seguridad y privacidad.

12. PROCEDIMIENTOS CLAVE

Los **procedimientos** son instrumentos operativos que garantizan la aplicación práctica del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). La entidad cuenta con los siguientes procedimientos, los cuales se encuentran **anexos a este manual**:

- **Procedimiento peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones PQRSF**:Recepción, clasificación, radicación, escalamiento y respuesta. Atención efectiva y debida de PQRSF, con plazos y responsables definidos.
- **Guía Gestión Denuncias y Solicitudes no PQRSF**.
- **Guía Gestión de la “Queja Exprés”**: trámite especial con respuesta en máximo 5 días hábiles.
- **Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero**:define la atención ante el Defensor de los(as) consumidores financieros, comprende Gestión interna y seguimiento a recomendaciones.
- **Protección de datos personales**: Cumplimiento Ley 1581 de 2012 y protocolos de ciberseguridad.
- **Protocolo para la adecuada disposición y cultura incluyente en la prestación del servicio**: comprende la atención a consumidores en estado de Inclusión y/o dificultades de accesibilidad.

Respecto a la Protección de datos personales, se tienen los siguientes documentos que incorporan lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008.

- **Política de tratamiento de datos personales**
- **Guía para la atención de peticiones y reclamos de protección de datos personales**
- **Guía de inventario de datos personales**

13. INFRAESTRUCTURA

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) del ICETEX se soporta en tres dimensiones fundamentales que garantizan su operación efectiva segura y alineada con los principios de trato justo, inclusión y transparencia:

El SAC se soporta en tres dimensiones:

13.1. Infraestructura Física.

Comprende los **Centros de Experiencia Presencial (CEP)** que deben ser accesibles y seguros, son oficinas y espacios destinados a la atención a la ciudadanía a lo largo de todo el territorio nacional.

Características clave:

- **Accesibilidad universal**: rampas, señalización, formatos alternativos y atención prioritaria para personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y población vulnerable.
- **Seguridad y comodidad**: ambientes adecuados para garantizar privacidad y trato digno.
- **Cobertura territorial**: ubicación estratégica de CEP según demanda y necesidades poblacionales.
- **Cumplimiento normativo**: alineación con protocolos de servicio al ciudadano (DAFP) y estándares de calidad.

Aporte al SAC: Permite atención personalizada, orientación financiera y radicación de solicitudes con trazabilidad.

13.2. Infraestructura Tecnológica

Constituida por las plataformas y sistemas que soportan la gestión del SAC:

- **CRM institucional (COSMOS)**: Registro, trazabilidad y seguimiento de PQRSDF.
- **Gestor documental**: Administración segura de evidencias y comunicaciones.
- **Canales digitales**: Portal web, App ICETEX, chat, WhatsApp, video atención y redes sociales.
- **Tableros de control**: Monitoreo de indicadores, alertas y reportes para la toma de decisiones.
- **Seguridad digital**: Protocolos de autenticación, cifrado y protección de datos conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Circular Externa 002 de 2024.

Aporte al SAC:Garantiza disponibilidad, interoperabilidad, trazabilidad y protección de la información, fortaleciendo la confianza de los(as) consumidores financieros.

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

13.3. Infraestructura humana.

El talento humano es el eje del SAC. Está conformado por servidores públicos, contratistas y proveedores de atención capacitados en:

- **Principios del SAC:** trato justo, enfoque diferencial, inclusión y transparencia.
- **Normatividad financiera:** Ley 1328 de 2009, Ley 1755 de 2015 y circulares aplicables.
- **Protocolos de servicio:** atención multicanal, lenguaje claro y accesibilidad.
- **Gestión de riesgos de conducta:** identificación, prevención y reporte de alertas.

Acciones clave:

- Inducción y reintroducción permanente.
- Formación continua en educación financiera, ética e integridad.
- Supervisión contractual a proveedores para garantizar estándares del SAC.

Aporte al SAC: Transforma la interacción en confianza, asegurando que cada contacto refleje los valores institucionales y la protección de los(as) consumidores financieros.

Estas tres dimensiones son interdependientes y se articulan con el **Plan Integral de Gestión del SAC** asegurando recursos adecuados, trazabilidad y mejora continua.

Figura 2. Mapa visual elementos SAC



- **Elementos del SAC:** Son los componentes operativos que permiten implementar el SAC en la práctica.
- **Principios:** Representan los valores rectores que orientan la atención al consumidor financiero (trato justo, transparencia, inclusión, educación financiera, etc.).
- **Políticas:** Son las directrices institucionales que definen cómo se aplican los principios en los procesos y procedimientos.

Relación:

- Cada **elemento** se conecta con los **principios** y se operacionaliza mediante **políticas** específicas.
- Ejemplo:
 - *Canales de Atención* → Principio de trato justo → Política de atención integral.
 - *Sistema de Información y Trazabilidad* → Principio de transparencia → Política de protección de datos y seguridad digital.

14. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

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

En concordancia con la infraestructura humana disponible para garantizar la operación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), este capítulo establece la **estructura organizacional del SAC en el ICETEX** definiendo los roles y responsabilidades de las instancias y actores que intervienen en su implementación, seguimiento y mejora continua.

La asignación de responsabilidades se fundamenta en lo dispuesto por el **Decreto 380 de 2017**, la **Circular Externa 013 de 2022** y el modelo de atención institucional, asegurando que cada nivel de la organización actúe conforme a los principios que establece este sistema.

14.1. Lineamientos de Gobernanza

La estructura organizacional del SAC se articula con:

- **Modelo de Tres Líneas de Defensa**, que garantiza control preventivo, supervisión y aseguramiento independiente.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** que articula la gestión del servicio al ciudadano con la estrategia institucional y la rendición de cuentas.

Estos lineamientos aseguran que la gobernanza del SAC sea clara, eficiente y orientada a la protección del consumidor financiero.

Todas las áreas del ICETEX tienen la obligación de cumplir los principios y políticas del SAC, incorporándolos en sus procesos y decisiones. La responsabilidad es transversal y no se limita a las áreas de atención: cada dependencia debe garantizar coherencia con los estándares definidos en este manual, asegurando que la experiencia del consumidor financiero sea consistente en todos los puntos de contacto.

14.2. Mecanismos de Articulación

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** El Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), en el marco de sus funciones definidas por el MIPG, será responsable de aprobar anualmente el Plan Integral de Gestión del SAC y de recibir reportes trimestrales sobre su ejecución, asegurando articulación con la política de servicio al ciudadano y la estrategia de relacionamiento. Este alcance implica garantizar seguimiento y mejora continua.
- **Relación con auditorías internas y externas:** asegura la verificación periódica del cumplimiento normativo y la efectividad del sistema.

A continuación, se detallan las dependencias que tienen responsabilidades directas, focales o fundamentales en la implementación y operación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), junto con sus roles y responsabilidades específicas.

Figura 3. Responsables

SAC en ICETEX



14.3. Junta Directiva

La Junta Directiva es el **máximo órgano de gobierno del SAC**, responsable de garantizar que el sistema esté alineado con la estrategia y los principios normativos. Su rol es estratégico porque además de definir la política institucional del SAC y asegurar su integración en la estrategia corporativa, realiza estas otras acciones: **define la visión, supervisa la ejecución y asegura la sostenibilidad del modelo de atención.**

Su responsabilidad es **aprobar lineamientos, monitorear indicadores y garantizar recursos**, ejerciendo supervisión sobre el cumplimiento normativo y la mejora continua. Principales responsabilidades:

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

Responsabilidades estratégicas:

- **Aprobar el Manual del SAC y sus actualizaciones**, asegurando coherencia con las disposiciones regulatorias.
- **Evaluar semestralmente los resultados** de gestión del Plan Integral del SAC y del Defensor de los(as) consumidores financieros (DCF) verificando avances, brechas y acciones correctivas y realizando **análisis de los indicadores clave del SAC**, para orientar decisiones estratégicas.
- **Facilitar la asignación de recursos** (humanos, tecnológicos y financieros) para la implementación efectiva del SAC.
- **Impulsar la cultura de servicio y transparencia**, asegurando que el SAC sea un eje transversal en la estrategia institucional.
- **Garantizar la inclusión del riesgo de conducta en el marco de gestión institucional**, para que las políticas contemplen controles preventivos y correctivos adecuados, y que estos estén alineados con los principios del SAC y la estrategia corporativa.

Enfoque estratégico: La Junta Directiva actúa como **custodia de la confianza institucional**, asegurando que el SAC no sea solo un requisito normativo, sino un mecanismo real de protección y relacionamiento con la ciudadanía.

14.4. Presidencia

La Presidencia lidera la **implementación integral del SAC** como parte del modelo de gobierno corporativo, **impulsa la cultura organizacional centrada en el consumidor**, articula las áreas misionales y estratégicas para garantizar que la atención al consumidor financiero sea parte del ADN institucional. Su función es **dirigir, coordinar y garantizar resultados**, no ejecutar tareas operativas.

Principales responsabilidades:

- **Dirigir la ejecución del SAC**, integrándolo en los planes corporativos y en el modelo de gobierno institucional.
- **Coordinar la articulación interdependencias**, asegurando que todas las áreas cumplan sus responsabilidades en el SAC.
- **Presentar informes periódicos a la Junta Directiva**, sobre resultados del Plan Integral del SAC, indicadores clave y acciones de mejora.
- **Impulsar la cultura organizacional centrada en el consumidor**, promoviendo formación, comunicación y liderazgo ético.
- **Garantizar la relación con el Defensor de los(as) consumidores financieros**, facilitando el cumplimiento de sus recomendaciones y la transparencia en la gestión.
- **Asegurar la rendición de cuentas**, validando que las acciones del SAC respondan a los principios de trato justo, inclusión y transparencia.

Enfoque estratégico: La Presidencia es el **motor de la implementación**, asegurando que el SAC sea un sistema vivo, orientado a la protección de los(as) consumidores y a la generación de confianza en la gestión pública.

14.5. Áreas Misionales

Las áreas misionales son el **núcleo operativo del ICETEX** responsables de garantizar que los productos y servicios financieros se gestionen bajo los principios del SAC. Su rol no se limita a ejecutar procesos: **aseguran que cada decisión esté alineada con la protección de los(as) consumidores financieros y la transparencia institucional** y son responsables de la ejecución directa de los procesos que **impactan la experiencia de los(as) consumidores financieros**.

Responsabilidades estratégicas:

- **Integrar el SAC en la operación diaria** asegurando que los procesos de crédito, cartera, fondos y demás servicios respondan a los principios de trato justo, inclusión y claridad.
- **Diseñar y ajustar productos financieros con enfoque en el consumidor**, evitando prácticas violentas y abusivas, garantizando que la oferta sea pertinente y comprensible.
- **Aplicar controles preventivos en el ciclo de vida del producto**, para reducir riesgos de conducta y proteger los derechos de los(as) consumidores.
- **Participar activamente en la construcción y ejecución del Plan Integral de Gestión del SAC** asegurando que las acciones operativas estén alineadas con los objetivos estratégicos del sistema.
- **Aportar información confiable para la medición de indicadores del SAC** incluyendo datos sobre cumplimiento normativo, tiempos de respuesta y calidad del servicio.
- **Designar enlaces institucionales para la articulación con el GRELCI** garantizando la entrega de evidencias de cumplimiento, alertas sobre desviaciones y propuestas de mejora.
- **Articularse con el GRELCI y la Oficina de Riesgos** para implementar acciones correctivas y planes de mejora derivados de hallazgos, auditorías y recomendaciones del Defensor de los(as) consumidores financieros.
- **Incorporar las recomendaciones del Defensor de los(as) consumidores financieros y los hallazgos de auditoría en sus planes de acción**, asegurando su ejecución y seguimiento.
- **Atender de manera oportuna las solicitudes canalizadas por el Defensor** de los(as) consumidores financieros, garantizando respuestas claras, completas y de fondo, conforme a la normatividad vigente y los protocolos institucionales. respuesta clara y de fondo.

Enfoque estratégico: Las áreas misionales son **garantes de la coherencia entre la estrategia institucional y la experiencia del usuario(a)**,

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

asegurando que los componentes y la operación financiera del portafolio de servicios sea ética, transparente y orientada al bienestar de los(as) consumidores.

14.6. Oficina de Comunicaciones

La Oficina de Comunicaciones es el **eje de divulgación transparente y pedagógica del SAC**, responsable de garantizar que la información llegue al consumidor financiero de manera clara, veraz y accesible. Su labor no se limita a difundir mensajes: **fortalece la confianza institucional y la cultura de servicio**, asegurando coherencia entre las comunicaciones del ICETEX y las disposiciones regulatorias.

Responsabilidades estratégicas:

- **Diseñar y ejecutar la estrategia de comunicación del SAC**, alineada con los principios de trato justo, inclusión y transparencia.
- **Garantizar la divulgación clara y oportuna de la información del SAC**, incluyendo derechos, deberes y canales de atención.
- **Promover el uso de lenguaje claro e inclusivo y formatos accesibles**, asegurando que los mensajes sean comprensibles para todos los grupos de valor.
- **Generar contenidos pedagógicos y campañas de educación financiera**, orientadas a la toma de decisiones informadas por parte de los(as) consumidores.
- **Velar por la coherencia entre las comunicaciones institucionales y las disposiciones de la Superintendencia Financiera**, evitando contradicciones o mensajes ambiguos.
- **Fortalecer la cultura de servicio y la confianza institucional**, mediante acciones comunicacionales que refuercen los valores del SAC.

Enfoque estratégico: La Oficina de Comunicaciones no solo informa: **educa y conecta**. Su gestión es clave para que el SAC sea comprendido, valorado y confiable ante la ciudadanía.

14.7. Oficina de Riesgos

La Oficina de Riesgos es la **segunda línea de defensa del SAC**, encargada de garantizar que la gestión del riesgo de conductas esté integrada en la estrategia institucional. Su rol es **preventivo y analítico**, orientado a proteger la integridad del sistema y la confianza de los(as) consumidores financieros.

Responsabilidades estratégicas:

- **Definir y actualizar la metodología para la gestión del riesgo de conductas**, alineada con la Circular Básica Jurídica y las mejores prácticas de supervisión.
- **Identificar, evaluar y monitorear riesgos asociados al SAC**, incluyendo alertas tempranas y escenarios críticos.
- **Validar la efectividad de los controles preventivos y correctivos**, asegurando que mitiguen riesgos que puedan afectar al consumidor financiero.
- **Emitir reportes periódicos a la Presidencia y la Junta Directiva**, sobre el perfil de riesgo, hallazgos y recomendaciones estratégicas.
- **Articularse con las áreas misionales y el GRELC** para implementar planes de acción que reduzcan vulnerabilidades y fortalezcan la cultura de cumplimiento.

Enfoque estratégico: La Oficina de Riesgos no solo mide riesgos: **anticipa y protege**. Su gestión asegura que el SAC opere bajo estándares éticos y normativos, minimizando impactos reputacionales y operativos.

14.8. Oficina Comercial y de Mercadeo (OCM)

La Oficina Comercial y de Mercadeo (OCM) es el **eje de posicionamiento y relacionamiento comercial**, responsable de definir la estrategia de mercadeo y servicio del ICETEX, asegurando que la oferta institucional se desarrolle bajo los principios del SAC. Su función principal es diseñar lineamientos y campañas que **conecten la propuesta de valor con la protección de los(las) consumidores**, evitando riesgos derivados de información insuficiente o prácticas comerciales inadecuadas.

Responsabilidades estratégicas:

- **Alinear la estrategia comercial con los principios del SAC**, asegurando que las campañas, mensajes y acciones sean claras, veraces y accesibles.
- **Promover la educación financiera como parte de la oferta comercial**, fortaleciendo la capacidad de los(as) consumidores para tomar decisiones informadas.
- **Diseñar planes de fidelización responsables**, basados en confianza y acompañamiento, evitando incentivos que induzcan a sobreendeudamiento.
- **Evaluar riesgos asociados a la comunicación y promoción**, implementando controles para prevenir publicidad engañosa o información incompleta.

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

- **Coordinar con Comunidad ICETEX y GRELCI**, para integrar acciones de orientación y acompañamiento en la experiencia del usuario(a).
- **Reportar indicadores de efectividad comercial**, vinculados a la satisfacción de los(as) consumidores y al cumplimiento normativo.

Enfoque estratégico: La OCM no solo posiciona productos; **construye confianza y protege al consumidor**, asegurando que la relación comercial sea ética y transparente.

14.8.1. Equipo Territorial – Asesores Comerciales de Presidencia

Este equipo es el puente entre la estrategia institucional y la operación territorial, responsable de garantizar la presencia del ICETEX en las regiones y la correcta articulación con las Instituciones de Educación Superior (IES) y los grupos de valor. Su función es asegurar que los principios del SAC se apliquen en los espacios de relacionamiento y en la supervisión de convenios.

Responsabilidades estratégicas:

- Acompañar la gestión territorial y estratégica de las vicepresidencias de Fondos en Administración y de Crédito y Cobranzas, promoviendo el acercamiento y la articulación con Alcaldías, Gobernaciones, entidades del sector privado y actores del sector educativo. Estas acciones buscan fortalecer el acceso a la educación superior y reducir la deserción estudiantil mediante la identificación y consolidación de fondos de apoyo y programas colaborativos.
- Liderar acciones de relacionamiento territorial mediante ferias, charlas y eventos educativos.
- Supervisar la ejecución de los convenios con las IES, verificando el cumplimiento operativo y la adecuada atención al usuario, en coordinación con el Grupo de Gestión de Servicio para la medición de experiencia y mejora continua.
- Capacitar a coordinadores de atención en las IES sobre protocolos del SAC y enfoque diferencial.
- Apoyar la operación de los Centros de Experiencia Presencial (CEP), verificando estándares de servicio y reportando alertas.
- Actuar como enlace entre la Presidencia y las regiones para implementar estrategias de educación financiera y trato justo.

Enfoque estratégico: Este equipo no solo promueve productos; fortalece la confianza institucional en las regiones, asegurando que la experiencia del usuario(a) sea coherente con los principios del SAC.

14.8.2. Grupo de Gestión del Servicio - OCM

Este grupo es el **garante de la experiencia del usuario(a)**, responsable de la **supervisión y control operativo del SAC**, asegurando que los estándares definidos se cumplan en todos los canales de atención. Su función principal es **verificar calidad, oportunidad y trazabilidad**, convirtiendo cada interacción en un acto de confianza.

Responsabilidades estratégicas:

- **Liderar la atención directa en todos los canales**, cumpliendo protocolos y estándares del SAC.
- **Garantizar tiempos de respuesta y niveles de calidad**, alineados con los acuerdos de servicio.
- **Canalizar y monitorear PQRSDF**, asegurando su registro, trazabilidad y resolución efectiva, con retroalimentación a las áreas responsables.
- **Reportar indicadores operativos y alertas tempranas**, que alimenten los tableros de control del SAC.
- **Identificar oportunidades de mejora en la experiencia del usuario(a)**, a partir del análisis de interacciones, percepciones y datos de servicio.
- **Implementar mecanismos de medición y control**, que permitan evaluar el desempeño del SAC desde la perspectiva de los(as) consumidores financieros.
- **Monitorear la percepción del usuario(a)**, analizando interacciones en canales digitales y retroalimentación para ajustar la estrategia comunicacional.
- **Diseñar, implementar y monitorear métricas de experiencia del usuario en las IES**, en el marco de los convenios, garantizando trazabilidad y mejora continua en la atención. Estas métricas se desarrollarán en coordinación con los Asesores Territoriales para su aplicación y con las áreas misionales y las IES para la ejecución de acciones preventivas y correctivas que se definan.

Enfoque estratégico: Este grupo no solo atiende; **transforma la interacción en confianza**, asegurando que el servicio sea coherente con la promesa institucional.

14.8.3. Grupo de Gestión Comercial y de Mercadeo – OCM

Este grupo complementa la Oficina Comercial y de Mercadeo, asegurando que las acciones comerciales se ejecuten bajo los principios del SAC. Su rol es **operativo y preventivo**, orientado a garantizar que la oferta institucional llegue al consumidor financiero sin riesgos de conducta y con información clara para la toma de decisiones informadas.

Fortalece la relación con los(as) consumidores financieros mediante **estrategias de vinculación y retención responsables**. Evalúa riesgos asociados a la oferta comercial y asegura que las acciones de mercadeo respeten el marco normativo del SAC.

Este grupo tiene la responsabilidad de asegurar que la **oferta institucional de productos y servicios** esté alineada con los principios del SAC, evitando prácticas abusivas y promoviendo decisiones informadas.

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

Responsabilidades estratégicas:

- **Diseñar y posicionar productos financieros con enfoque en el consumidor**, asegurando su pertinencia, claridad y comprensión.
- **Fortalecer la relación con los(as) consumidores financieros**, mediante estrategias de vinculación, fidelización y comunicación transparente.
- **Asegurar que las acciones comerciales respeten el marco normativo del SAC** protegiendo la imagen institucional y promoviendo una cultura de integridad.
- **Garantizar que la información sobre productos y servicios sea clara, completa y accesible** en todos los puntos de contacto.
- **Evaluar y monitorear riesgos comerciales y sociales asociados a la oferta**, incorporando criterios de protección al consumidor en todo el ciclo de vida del producto, reportando alertas y proponiendo ajustes para prevenir vulneraciones
- **Apoyar la medición de indicadores del SAC** relacionados con la experiencia comercial, satisfacción del usuario(a) y cumplimiento normativo.

Enfoque estratégico: Este grupo convierte la comercialización en un proceso **ético, transparente y centrado en el consumidor**, asegurando que la oferta institucional responda a necesidades reales y fortalezca la confianza en ICETEX.

14.8.4. Comunidad ICETEX – OCM

Comunidad ICETEX es un **mecanismo institucional para fortalecer la relación con los(as) consumidores financieros** desde una perspectiva integral. Su aporte al SAC se centra en **educación, orientación y construcción de confianza**, elementos esenciales para prevenir riesgos de conducta y garantizar decisiones informadas.

Actúa como **mecanismo de educación y acompañamiento preventivo**. Promueve la participación de los(as) consumidores, desarrolla programas de educación financiera y bienestar, y articula acciones para reducir riesgos derivados de desinformación o sobreendeudamiento.

Responsabilidades clave:

- **Promueve la participación activa y el empoderamiento de los(as) consumidores financieros**, creando espacios de interacción que fomenten la transparencia y la corresponsabilidad.
- **Diseña e implementa estrategias de educación financiera y formación complementaria**, que permitan a los usuarios comprender sus derechos, deberes y las características de los productos ICETEX, reduciendo riesgos asociados a información insuficiente o engañosa.
- **Articula acciones de bienestar y acompañamiento con los equipos territoriales, el GRELCI y otras áreas** para fortalecer la experiencia del usuario(a) en todo el ciclo de vida del producto, desde la vinculación hasta la terminación de la obligación.
- **Impulsa la fidelización responsable**, basada en la confianza y la orientación, evitando prácticas comerciales agresivas y promoviendo la permanencia educativa.
- **Genera contenidos y herramientas pedagógicas**, que contribuyan a la toma de decisiones informadas y a la prevención de sobreendeudamiento.
- **Actúa como catalizador de la cultura de servicio**, integrando los principios del SAC en las estrategias de relacionamiento y comunicación inclusiva con los usuarios.

Enfoque estratégico: Comunidad ICETEX se convierte en un **actor transversal del SAC**, porque conecta la gestión financiera con el desarrollo personal y profesional de los(as) consumidores financieros, asegurando que la atención no sea solo reactiva, sino preventiva y formativa.

14.8.5. Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía (GRELCI)

El GRELCI es el **articulador institucional del SAC**, responsable de coordinar su implementación integral, de gestionar el cumplimiento normativo, la articulación interdependencias y garantizar la trazabilidad de las acciones. Su función es **asegurar coherencia, transparencia y mejora continua** en la relación con el consumidor financiero.

Responsabilidades estratégicas:

- **Coordinar el diseño y monitorear la ejecución del Plan Integral de Gestión del SAC** articulando áreas misionales y estratégicas, consolidando informes de cumplimiento y articulando acciones de mejora.
- **Establecer acuerdos de nivel de servicio**, que garanticen la atención oportuna, transparente e incluyente.
- **Supervisar la ejecución del contrato del Defensor de los(as) consumidores financieros**, asegurando su alineación con la normatividad vigente.
- **Fortalecer la cultura de servicio y la confianza institucional**, que refuercen los valores del SAC, mediante acciones coordinadas con las distintas dependencias de la entidad de manera focal con las áreas misionales, la oficina de comunicaciones, el Grupo de Talento y Desarrollo Humano
- **Gestionar las denuncias y casos complejos**, promoviendo la trazabilidad, la transparencia y la protección de derechos.
- **Impulsar estrategias de innovación y mejora continua**, que fortalezcan la relación Estado-ciudadano y la confianza institucional.
- **Articula a las áreas responsables y actúa como enlace** ante la Junta, Presidencia, Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Defensor de los(as) consumidores financieros.

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

Enfoque estratégico: El GRELCI no solo coordina, **garantiza que el SAC sea un sistema vivo**, orientado a la protección de los(as) consumidores y la rendición de cuentas. Actúa como **instancia articuladora del SAC**, asegurando su coherencia con el modelo de gobierno corporativo, el MIPG y el Código de Buen Gobierno.

14.9. Instituciones de Educación Superior en Convenio – Coordinadores

Son actores externos que, desde las Instituciones de Educación Superior, garantizan la atención directa a los estudiantes beneficiarios del ICETEX, bajo lineamientos del SAC.

Responsabilidades estratégicas:

- Brindar orientación clara y oportuna a los estudiantes sobre trámites y beneficios.
- Canalizar PQRSDF hacia los canales oficiales del ICETEX, garantizando trazabilidad.
- Participar en capacitaciones impartidas por los equipos territoriales para fortalecer la experiencia del usuario(a).
- Reportar alertas sobre barreras de acceso o fallas en la atención para su gestión por ICETEX.

Enfoque estratégico: Estos coordinadores son aliados clave para garantizar que la atención en las IES refleje los principios del SAC, fortaleciendo la transparencia y la confianza en la relación institucional.

14.10. Secretaria General - Grupo de Talento y Desarrollo Humano

Este grupo es el **pilar cultural del SAC**, responsable de garantizar que la atención al consumidor financiero no sea solo un procedimiento, sino una práctica arraigada en la conducta organizacional. Su rol trasciende la capacitación técnica: busca consolidar una **cultura de servicio y de derechos, ética e integral** en todos los niveles de la entidad.

Garantiza la **formación continua de los(as) colaboradores de la entidad en principios del SAC**, ética y trato justo. En coordinación con el GRELCI promueve la cultura de servicio y de derechos y la adopción de buenas prácticas en todos los niveles de la organización.

Responsabilidades estratégicas:

- Diseñar e implementar programas de formación en atención al consumidor financiero para los(as) colaboradores.
- Incorporar la educación financiera como eje transversal en los procesos de inducción, reinducción y formación continua.
- Promover una cultura organizacional orientada al servicio y los derechos, mediante:
 - o Campañas internas que refuercen los principios del SAC.
 - o Reconocimiento de buenas prácticas y liderazgo ético.
 - o Integración del SAC en los planes de bienestar y desarrollo del talento.
 - o Asegurar la alineación del talento humano con los objetivos del SAC.

Enfoque estratégico: El Grupo de Talento y Desarrollo Humano no solo forma, **transforma**. Su gestión es clave para que cada interacción con el consumidor financiero refleje los valores institucionales y fortalezca la confianza y genere entornos seguros en el ICETEX.

14.11. Proveedor de Atención Ciudadana

El **Proveedor de Atención** es el **ejecutor operativo del SAC**, responsable exclusivo de la **prestación del servicio en todos los canales habilitados (presencial, telefónico y digital)**, cumpliendo los protocolos definidos por el ICETEX y los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Su rol es crítico porque constituye el **primer punto de contacto con el consumidor financiero**, impactando directamente en la percepción de confianza, transparencia y calidad del servicio.

Responsabilidades estratégicas:

- **Garantizar la atención integral y oportuna** en todos los canales habilitados (presenciales, telefónicos, digitales), cumpliendo los protocolos del SAC y los acuerdos de nivel de servicio establecidos por ICETEX.
- **Aplicar los principios del SAC** en cada interacción: trato justo, transparencia, inclusión, enfoque diferencial y accesibilidad universal.
- **Asegurar la trazabilidad y calidad de la información**, registrando, canalizando y gestionando las PQRSDF conforme a los lineamientos del SAC, evitando errores, pérdida de datos o respuestas incompletas.
- **Capacitar a todo el personal en la apropiación del SAC**, incluyendo:
 - o Normatividad aplicable y derechos de los(as) consumidores financieros.
 - o Protocolos de atención y estándares de calidad.
 - o Educación financiera básica para orientar adecuadamente al usuario.

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

- **Promover la educación financiera en la atención**, brindando información clara oportuna y de calidad sobre productos, costos, derechos y deberes, para contribuir a decisiones informadas.
- **Reportar indicadores operativos y alertas tempranas** sobre tiempos de respuesta, niveles de satisfacción y riesgos detectados, para alimentar los tableros de control del SAC.
- **Ejecutar procesos con enfoque preventivo**, identificando inconformidades recurrentes o barreras de acceso y reportándolas oportunamente al Grupo de Gestión del Servicio y al GRELCI.
- **Participar en la medición de indicadores del SAC**, suministrando datos confiables que permitan evaluar la efectividad del sistema.
- **Someterse a la vigilancia y supervisión contractual** ejercida por la interventoría y/o el equipo designado por ICETEX, garantizando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Enfoque estratégico: El proveedor no es solo un ejecutor de procesos; es un **actor clave en la experiencia del usuario(a) y en la prevención de riesgos de conducta**. Su desempeño impacta directamente la reputación institucional y la efectividad del SAC, por lo que su gestión debe estar alineada con la cultura de servicio y los objetivos estratégicos del ICETEX.

14.12. Defensor de los(as) consumidores financieros (DCF)

El Defensor de los(as) consumidores financieros es la **instancia independiente que garantiza la protección efectiva de los derechos de los(as) consumidores financieros**, conforme a la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica. Su rol no se limita a resolver reclamaciones: es un **actor clave en la gobernanza del SAC**, que aporta transparencia, confianza y mejora continua.

El Defensor de los(as) consumidores financieros (DCF) es una instancia independiente, imparcial y autónoma, creada por la Ley 1328 de 2009 y regulada por la Circular Externa 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Su propósito es garantizar la protección efectiva de los derechos de los(as) consumidores financieros y fortalecer la confianza en las entidades vigiladas.

Datos del Defensor de los(as) consumidores financieros:

- **Defensor Principal:** Luis Humberto Ustariz González
- **Defensor Suplente:** José Federico Ustáriz González
- **Correo electrónico:** defensorICETEX@ustarizabogados.com
- **Teléfono (PBX):** 601-6108161
- **Dirección:** Carrera 11A #96-51, Oficina 203, Edificio Oficity, Bogotá, Colombia
- **Horario de atención:** lunes a viernes, 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- **Sitio web:** <https://www.ustarizabogados.com>

Línea de Reporte: El Defensor de los(as) consumidores financieros **reporta exclusivamente a la Junta Directiva del ICETEX** garantizando independencia y autonomía en el ejercicio de sus funciones, conforme a la normatividad vigente.

14.12.1. Funciones del DCF

- **Atención de quejas o reclamaciones** El DCF tiene la función de recibir, tramitar y resolver las quejas presentadas por los(as) consumidores financieros frente a la entidad. Esta función debe ejercerse con independencia de la gestión operativa del ICETEX, garantizando imparcialidad, oportunidad y respeto por los derechos de los(as) consumidores.
- **Vocería de los(as) consumidores financieros** El DCF actúa como vocero de los(as) consumidores financieros ante el ICETEX. En ejercicio de esta función, puede emitir recomendaciones no vinculantes sobre aspectos que contribuyan a mejorar la calidad del servicio, la atención y la protección de los derechos de los(as) consumidores financieros.
- **Conciliación** El DCF puede actuar como conciliador entre el ICETEX y el consumidor financiero, en los términos de la Ley 640 de 2001. Esta función se desarrolla bajo los siguientes lineamientos:
 - o **Gratuidad:** El servicio de conciliación es gratuito para el consumidor financiero.
 - o **Asuntos conciliables:** Son conciliables aquellos asuntos relacionados con la prestación de servicios financieros, siempre que no estén en trámite judicial o arbitral, ni hayan sido resueltos por estas vías.
 - o **Procedimiento:** El consumidor puede solicitar la conciliación a través de los canales oficiales del ICETEX o directamente ante el DCF, indicando los hechos, pretensiones y datos de contacto.
 - o **Efectos jurídicos:** El acuerdo conciliatorio que se logre con la intervención del DCF tiene efectos vinculantes para las partes y constituye título ejecutivo, conforme a la Ley 640 de 2001.

Rol preventivo del Defensor del Consumidor Financiero

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

El DCF cumple una función estratégica de **prevención y mejora continua**. El DCF analiza las causas de las quejas, identifica riesgos de conducta y formula recomendaciones para evitar vulneraciones a los derechos del consumidor financiero. Además, promueve educación financiera y transparencia, contribuyendo a la cultura de servicio y al cumplimiento normativo. Su rol preventivo se articula con el SAC y el SGRC, fortaleciendo la confianza institucional y reduciendo riesgos reputacionales y regulatorios.

14.12.2. Responsabilidades estratégicas:

- **Garantizar imparcialidad y equidad** en la atención de reclamaciones, actuando con independencia frente a la gestión operativa de la entidad.
- **Emitir recomendaciones para la mejora del SAC**, basadas en el análisis de casos, tendencias y riesgos recurrentes, contribuyendo a la prevención de vulneraciones y al fortalecimiento de la cultura de servicio.
- **Conocer y analizar los resultados del Plan Integral de Gestión del SAC** así como los indicadores clave de desempeño, para emitir opiniones técnicas que orienten la toma de decisiones estratégicas por parte de la Junta Directiva y la Presidencia.
- **Opinar sobre la efectividad del SAC** proponiendo ajustes que garanticen el cumplimiento de los principios de trato justo, transparencia, inclusión y protección de los(as) consumidores financieros.
- **Consolidar informes periódicos** que incluyan:
 - o Estadísticas de reclamaciones y su tipología.
 - o Causas raíz y riesgos asociados.
 - o Cumplimiento de recomendaciones previas.
 - o Evaluación del impacto de las acciones correctivas.
- **Promover la educación de los(as) consumidores financieros**, divulgando derechos, deberes y mecanismos de protección, para reducir conflictos y fortalecer la confianza institucional.

Enfoque estratégico: El DCF no es solo un mecanismo de resolución; es un **observador crítico y asesor estratégico independiente** que fortalece la confianza institucional y la credibilidad del ICETEX ante la ciudadanía. Su independencia y capacidad de análisis lo convierten en un componente esencial para la mejora continua, la sostenibilidad del SAC y la mitigación de riesgos reputacionales.

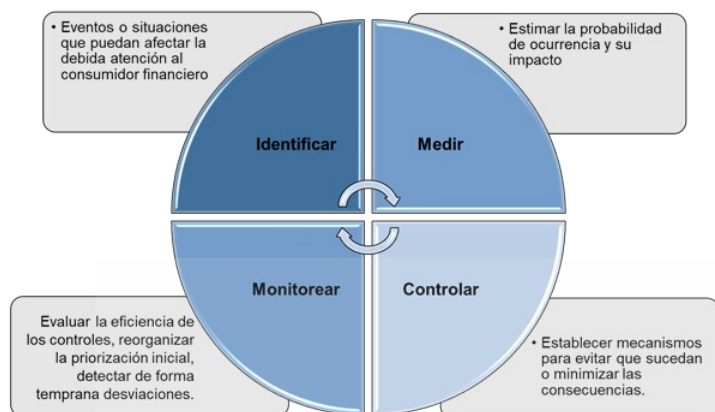
Los elementos del SAC son la base para su operación efectiva. A continuación, se presentan las etapas que permiten su gestión integral: identificación, medición, control y monitoreo.

CAPÍTULO IV. ETAPAS DEL SAC

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) del ICETEX se estructura en **cuatro etapas fundamentales** que garantizan la protección, atención y seguimiento integral al consumidor financiero, conforme a la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 029 de 2014, la **Circular Externa 023 de 2021** y demás normas aplicables. Estas etapas son: **Identificación, Medición, Control y Monitoreo**.

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

Figura 4. Etapas del SAC



15. IDENTIFICACIÓN

La etapa de identificación consiste en reconocer de manera anticipada los hechos, situaciones, procesos, prácticas o condiciones que puedan afectar la adecuada atención, trato justo, protección y servicio a los(as) consumidores financieros.

Acciones clave:

- Análisis de puntos de contacto con el consumidor en todos los canales (presenciales, telefónicos, digitales).
- Revisión de procesos tercerizados (proveedor de atención) para asegurar cumplimiento de ANS y protocolos.
- Detección de señales tempranas de insatisfacción: quejas recurrentes, demoras, fallas en trazabilidad.
- Evaluación del diseño de productos y servicios, condiciones contractuales, segmentación del mercado y accesibilidad de la información.
- Identificación de fallas operativas o tecnológicas en canales de atención.
- Análisis del lenguaje institucional para evitar tecnicismos y garantizar comprensión.
- Estudio de motivos de PQRSDF como insumo para acciones de mejora.

Articulación: Se conecta con el **Plan Integral de Gestión del SAC** y los mecanismos de aseguramiento definidos en el Modelo de Tres Líneas de Defensa.

16. MEDICIÓN

En esta etapa se evalúa la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de los riesgos identificados, priorizando su gestión y definiendo acciones proporcionales y efectivas.

Herramientas utilizadas:

- Matriz y mapa de riesgos (SGRC).
- Indicadores de desempeño (ANS, satisfacción, reincidencia).
- Análisis de tendencias y comportamiento del usuario(a).
- Encuestas de satisfacción y retroalimentación directa.

Factores clave:

- Etapas del ciclo de vida del producto (vinculación, operación, cierre).
- Perfil de los(as) consumidores y brechas de acceso.
- Nivel de digitalización y riesgos asociados.
- Esquemas de incentivos y su alineación con el interés de los(as) consumidores.

Resultado esperado: Clasificación de riesgos por nivel de impacto y probabilidad, para orientar decisiones basadas en evidencia.

17. CONTROL

Implica la implementación de medidas preventivas, correctivas y de mitigación orientadas a gestionar los riesgos de conducta y cumplimiento identificados.

Medidas principales:

- Protocolos de atención centrados en el usuario, con lenguaje claro y trato justo.
- Capacitación continua al personal y terceros en principios del SAC y derechos de los(as) consumidores financieros.
- Supervisión de canales para asegurar consistencia y calidad.
- Inclusión de cláusulas contractuales claras y equilibradas.
- Verificación de comprensión del producto mediante mecanismos como test de idoneidad y retroalimentación.
- Penalizaciones contractuales al proveedor por incumplimiento de ANS.

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

Registro: Todos los casos se registran en el CRM y sus acciones de mejora se integran al **Plan Integral de Gestión del SAC**.

18. MONITOREO

Permite verificar de forma continua la efectividad de las medidas implementadas y garantizar que los controles funcionen de manera oportuna y eficiente.

Acciones clave:

- Seguimiento periódico a indicadores: tiempos de respuesta, nivel de satisfacción, reincidencia de PQRSDF.
- Evaluación de controles internos y externos.
- Análisis de causas raíz de quejas recurrentes.
- Producción de estadísticas consolidadas (tipologías, reclamos judiciales).
- Retroalimentación estructurada a las áreas responsables.
- Uso de tableros de control y herramientas tecnológicas para visualizar tendencias y alertas.

19. ARTICULACIÓN ENTRE ETAPAS DEL SAC Y SISTEMAS INSTITUCIONALES

Las etapas del Sistema de Atención al Consumidor (SAC) no funcionan de manera aislada; se integran entre sí y con otros sistemas de gestión para garantizar coherencia, trazabilidad y mejora continua. Esta articulación se da en los siguientes niveles:

Tabla 4. Tabla: Articulación de las Etapas del SAC

ETAPA DEL SAC	MECANISMOS DE ARTICULACIÓN	SISTEMAS/PROCESOS VINCULADOS
IDENTIFICACIÓN	Registro de eventos y hallazgos en matrices de riesgos.	SARO (Riesgo Operativo), Riesgo de Conducta.
MEDICIÓN	Consolidación de indicadores en informes periódicos y comités de seguimiento.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Dirección, Junta Directiva.
CONTROL	Implementación de planes de mejora derivados de auditorías y recomendaciones del DCF.	Auditoría Interna y Externa, CRM, ControlDoc.
MONITOREO	Informes diarios y mensuales, calibración de canales, retroalimentación para ajustes tecnológicos y procedimentales.	Mesas de trabajo, procesos de mejora continua.
T O D A S L A S ETAPAS	Integración transversal con gestión de riesgos y auditoría para trazabilidad y mitigación.	SARO, Riesgo de Conducta, Auditoría Interna, ControlDoc, CRM.

19.1. Informes y Seguimiento

- Los resultados de **identificación, medición, control y monitoreo** se consolidan en **informes semestrales** a la Junta Directiva y reportes periódicos a la Alta Dirección.
- Las **mesas de relacionamiento semanal** para seguimiento de PQRS utilizan insumos generados en la etapa de monitoreo (informes diarios y mensuales).
- Las **recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero (DCF)** se incorporan en los planes de mejora derivados de hallazgos.

19.2. Auditoría y Control

- Las auditorías internas y externas revisan evidencias de todas las etapas (identificación, medición, control y monitoreo).
- Los hallazgos se traducen en **planes de mejora obligatorios**, que retroalimentan la etapa de control y se registran en sistemas como CRM y ControlDoc.

19.3. Monitoreo y Mejora Continua

- Los monitoreos permanentes (calibración de canales, análisis de tiempos, informes diarios) alimentan la etapa de medición y permiten ajustes en procedimientos y tecnología.
- Los indicadores revisados en comités de seguimiento se conectan con la etapa de control para garantizar cumplimiento.

19.4. Integración con Gestión de Riesgos y Auditoría

Cada etapa del SAC se articula con:

- **Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO):** registro de eventos en la matriz de riesgos operativos.
- **Gestión del Riesgo de Conducta:** identificación de prácticas que puedan afectar la transparencia, trato justo y protección del consumidor financiero.

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

Ambos riesgos son críticos y deben monitorearse de manera integrada para garantizar confianza y protección al consumidor financiero.

- **Procesos de Auditoría Interna:** validación de controles y mitigación de riesgos.
- **Planes de mejora y seguimiento** documentados en herramientas corporativas.

CAPÍTULO V. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL SAC

Este capítulo complementa las etapas del SAC (Identificación, Medición, Control y Monitoreo) desarrolladas en el Capítulo IV, estableciendo los **mecanismos de gobernanza, control y aseguramiento** que garantizan su cumplimiento y mejora continua. Estos mecanismos permiten verificar que las acciones definidas en cada etapa se implementen de forma efectiva, trazable y alineada con los principios del SAC.

Además, establece la **responsabilidad compartida** de todas las áreas del ICETEX y define el rol del **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** como instancia de articulación y seguimiento.

COPIA CONTROLADA

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

Figura 5. Monitoreo y seguimiento del SAC



En el gráfico se presenta en detalle:

- Las **etapas operativas** (Identificación, Medición, Control, Monitoreo) que son el ciclo básico para gestionar riesgos y garantizar atención adecuada.
- Los **mecanismos de gobernanza** aseguran que esas etapas no se queden en acciones aisladas, sino que se supervisen, evalúen y mejoren continuamente:
 - o **Modelo de Tres Líneas de Defensa para la gobernanza del SAC:** define roles para control preventivo, supervisión y aseguramiento independiente.
 - o **Plan Integral de Gestión del SAC:** consolida acciones, indicadores y responsables para seguimiento anual.
 - o **Instrumento para Nuevos Productos:** previene riesgos desde el diseño.
 - o **Auditorías internas y externas:** verifican cumplimiento normativo y efectividad del SAC.
 - o **Revisión por Alta Dirección:** garantiza liderazgo y asignación de recursos.
 - o **Informes del Defensor:** aportan control externo y recomendaciones para mejora.

En conjunto, el gráfico refleja que **las etapas del SAC son la base operativa**, mientras que **los mecanismos de control y seguimiento son la garantía de gobernanza, transparencia y mejora continua**.

El **monitoreo y seguimiento del SAC** se articula con:

20. MODELO DE TRES LÍNEAS DE DEFENSA.

Para garantizar la efectividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y la adecuada gestión del riesgo de conductas, el ICETEX adopta el **Modelo de Tres Líneas de Defensa** reconocido internacionalmente como una estructura robusta para la gobernanza y el control interno. Este modelo asegura que cada nivel de la organización contribuya activamente a la protección de los(as) consumidores financieros y al cumplimiento normativo, integrando el SAC con el **Sistema de Gestión de Riesgos de Conductas y Cumplimiento (SGRC)**.

El objetivo del Modelo de Tres Líneas de Defensa es fortalecer la cultura institucional de control y responsabilidad en la atención al consumidor financiero, asegurando que los riesgos de conducta se gestionen de manera preventiva, supervisada y auditada en todos los niveles de la organización. Este modelo busca integrar la operación del SAC con el Sistema de Gestión de Riesgos de Conductas y Cumplimiento (SGRC) y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), garantizando coherencia entre la estrategia, la ejecución y la gobernanza para proteger los derechos de los(as) consumidores financieros y promover la transparencia en la gestión.

La estructura del modelo es la siguiente:

20.1. Primera Línea de Defensa: Gestión Operativa

- **Quiénes participan:** Áreas misionales, proveedores de atención, asesores, canales digitales y puntos de contacto.
- **Rol:** Ejecutar los procesos del SAC aplicando protocolos, controles y estándares de calidad.
- **Responsabilidades:**
 - o Cumplir los procedimientos definidos en el Manual SAC.

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

- o Garantizar trato justo, transparencia y enfoque diferencial en la atención.
- o Identificar alertas tempranas y reportarlas oportunamente.
- o Implementar acciones correctivas inmediatas en la operación.

20.2. Segunda Línea de Defensa: Supervisión y Cumplimiento

- **Quiénes participan:** Oficina de Riesgos, GRELCI y funciones de cumplimiento.
- **Rol:** Supervisar la gestión del SAC, monitorear riesgos de conducta y validar la efectividad de los controles.
- **Responsabilidades:**
 - o Monitorear indicadores clave del SAC (satisfacción, tiempos, cumplimiento normativo).
 - o Validar la matriz de riesgos y actualizarla periódicamente.
 - o Emitir alertas y recomendaciones para prevenir vulneraciones.
 - o Coordinar planes de mejora con las áreas operativas.

20.3. Tercera Línea de Defensa: Aseguramiento Independiente

- **Quiénes participan:** Oficina de Control Interno, Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y Defensor de los(as) consumidores financieros.
- **Rol:** Evaluar la eficacia del SAC y la gestión del riesgo de conductas, garantizando independencia y objetividad.
- **Responsabilidades:**
 - o Realizar auditorías semestrales sobre la gestión del SAC.
 - o Verificar cumplimiento normativo y contractual.
 - o Emitir informes a la Junta Directiva con hallazgos y recomendaciones.
 - o Validar la implementación de acciones correctivas y de mejora.

Valor agregado: Este modelo se articula con el **Plan Integral de Gestión del SAC** las auditorías internas y externas, y los informes del Defensor de los(as) consumidores financieros, asegurando gobernanza, transparencia y mejora continua.

21. INDICADORES CLAVE DE GESTIÓN DEL SAC

Los indicadores constituyen la herramienta fundamental para evaluar la efectividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en términos de calidad del servicio, eficiencia operativa y cumplimiento normativo. Su integración al sistema de gestión de calidad institucional garantiza coherencia con los procesos de mejora continua y auditoría. Además, permiten identificar desviaciones, detectar oportunidades de mejora y medir el impacto de las acciones correctivas implementadas.

Aporte al SAC: Proporciona evidencia objetiva para la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Beneficio al consumidor: Mejora la calidad del servicio y la capacidad de respuesta ante sus necesidades.

Propósito de los indicadores

- Evaluar la **calidad del servicio** brindado al consumidor financiero.
- Medir la **eficiencia de los procesos internos** asociados a la atención. oportunidad
- Determinar la **satisfacción del usuario(a)** frente a la experiencia de servicio. experiencia
- Verificar la **efectividad de los canales de atención** implementados por la entidad.

Estos indicadores responden a los principios establecidos en la **Ley 1328 de 2009**, la **Circular Externa 023 de 2021** y las buenas prácticas de gestión de riesgos de conducta y cumplimiento. Además, se alinean con los estándares de **mejora continua y transparencia** exigidos por la **Superintendencia Financiera de Colombia**.

Conforme al **Capítulo 10 del Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica**, el ICETEX debe:

- Definir indicadores de gestión del SAC que permitan medir su eficacia.
- Monitorearlos periódicamente para garantizar su vigencia y utilidad.
- Reportarlos semestralmente a la **Junta Directiva** y al **Defensor de los(as) Consumidores Financieros (DCF)**.

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

COPIA CONTROLADA

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

Tabla 5. Tabla de Indicadores Clave del SAC

Los siguientes son los indicadores claves para evaluar la efectividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en ICETEX. Permiten medir aspectos esenciales como la calidad del servicio, el cumplimiento normativo, la gestión de riesgos y la mejora continua. Los indicadores operativos y específicos se detallarán en el Plan Integral de Gestión del SAC, se priorizan métricas que aseguren control, transparencia y mejora continua.

TIPOLOGÍA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA / FRECUENCIA	FUENTE
EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN	Experiencia de servicio en canales de contacto	Busca medir la satisfacción de los beneficiarios y/o ciudadanos del ICETEX frente al servicio prestado en los canales de atención mediante la metodología CSAT	$(\text{Encuestas_EvalSatisfacción} / \text{Total_Encuestas}) \times 100$ Frecuencia seguimiento: mensual	Reporta Grupo de Servicio.
	Tasa de solución en primer contacto	Porcentaje de requerimientos resueltos sin escalamiento.	$(\text{Casos_RespuestaPrimerContacto} / \text{Total_Casos}) \times 100$ Frecuencia: Mensual	Reporta Grupo de Servicio.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	Tasa de cumplimiento de términos legales: Oportunidad en la Atención de Beneficiarios y/o Ciudadanos	Porcentaje de PQRSDF atendidas dentro de los plazos de Ley 1755 de 2015.	$(\text{Casos_EnTiempo} / \text{Total_PQRSF}) \times 100$ Frecuencia seguimiento: Mensual	Reporta Grupo de Servicio.
	Índice de reiteratividad PQRSF	Mide el número de veces que un beneficiario o ciudadano radica una PQRSF bajo una misma tipificación dentro del mes. (alerta de falla estructural).	(Número de contactos reiterados en el mes solicitando información general Total de contactos realizados en el mes solicitando información general * 100 Frecuencia seguimiento: Mensual	Reporta Grupo de Servicio.
GESTIÓN DE RIESGOS Y MEJORA CONTINUA	Acciones correctivas implementadas	Porcentaje de acciones derivadas de auditorías, análisis de causa raíz y recomendaciones del DCF.	$(\text{Acciones_atendidas} / \text{Total_Hallazgos}) \times 100$ Frecuencia seguimiento: Mensual	Reportes GRELCI / Auditoría
	Número de recomendaciones del DCF atendidas	Seguimiento a acciones correctivas derivadas de informes del Defensor.	$(\text{Recomendaciones_Atendidas} / \text{Total_Recomendaciones}) \times 100$ Frecuencia seguimiento: Mensual	Reportes GRELCI / Informes DCF

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

22. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG).

El SAC se integra al MIPG como marco de gestión pública que articula la planeación, el control interno, la evaluación y el servicio al ciudadano. Esta articulación garantiza que la atención al consumidor financiero se realice con legalidad, eficiencia, participación y transparencia, fortaleciendo la cultura institucional de control, responsabilidad y mejora continua.

El SAC se conecta con el direccionamiento estratégico del ICETEX, asegurando coherencia entre la planeación, la ejecución y la evaluación de resultados.

El **Plan Integral de Gestión del SAC** se convierte en el instrumento operativo que traduce los lineamientos del MIPG en acciones concretas, articulando áreas misionales y estratégicas.

22.1. Dimensiones del MIPG incorporadas al SAC

- **Talento humano:** Capacitado para garantizar trato justo, enfoque diferencial y atención ética.
- **Gestión con valores:** Promueve la integridad, la transparencia y la inclusión financiera.
- **Evaluación de resultados:** Se realiza mediante indicadores clave del SAC, auditorías y recomendaciones externas.
- **Información y comunicación:** Asegura trazabilidad, registro documental y retroalimentación efectiva.
- **Conocimiento e innovación:** Se promueve la mejora continua a partir de hallazgos, PQRSDF y recomendaciones del Defensor de los(as) consumidores financieros.
- **Control interno:** Se fortalece mediante el Modelo de Tres Líneas de Defensa, que articula prevención, supervisión y aseguramiento independiente.

22.2. Instrumentos clave compartidos

- **FURAG (Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión):**
Evalúa el desempeño institucional en relación con las políticas del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** incluyendo la política de servicio al ciudadano. El mismo, **no mide todos los componentes del SAC**, como la gestión de riesgos de conducta, la trazabilidad integral o el rol preventivo del Defensor del Consumidor Financiero.
Por ello, el FURAG se complementa con otros instrumentos para evaluar el SAC el aporte de FURAG es el de criterios relevantes para el desempeño institucional (transparencia, participación, atención). Se recomienda complementarlo con indicadores propios del SAC y mecanismos internos de seguimiento.
- **Indicadores de desempeño del SAC:**
Miden calidad, tiempos de atención, cumplimiento normativo, satisfacción del usuario y acciones de mejora continua. Estos indicadores deben estar alineados con los objetivos estratégicos del ICETEX y con los criterios del MIPG, evitando duplicidades.
Recomendación: establecer una **mesa técnica con Planeación** para definir indicadores integrados que permitan evaluar tanto la política de servicio al ciudadano como el funcionamiento del SAC.
- **Plan Integral de Gestión del SAC:**
Es una buena práctica contar con un plan operativo anual que articule acciones, responsables, cronograma e indicadores para garantizar la implementación efectiva del sistema.

Este plan debe incluir:

- o Acciones transversales en todas las áreas.
- o Reportes trimestrales al **Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)**.
- o Presentación semestral de avances a la **Junta Directiva**.
- o Integración con la política de servicio al ciudadano y el Plan Estratégico ICETEX.

22.3. Aporte al SAC

- **Fortalece la gobernanza:** Alinea el SAC con los principios del MIPG, asegurando control preventivo y mejora continua.
- **Visibiliza resultados:** Permite decisiones basadas en evidencia y seguimiento institucional.
- **Promueve la corresponsabilidad:** Todas las áreas del ICETEX participan activamente en la implementación y evaluación del SAC.

22.4. Beneficio al consumidor financiero

- **Protección efectiva de derechos:** Gracias a una gestión articulada, transparente y basada en estándares de calidad.
- **Participación activa:** Se incorpora la voz de los(as) consumidores en la mejora de procesos.
- **Confianza institucional:** Se refuerza mediante atención ética, trazabilidad y cumplimiento normativo.

23. PLAN INTEGRAL DE GESTIÓN DEL SAC.

El **Plan Integral de Gestión del SAC** es el instrumento anual que traduce los lineamientos del Manual SAC en acciones concretas, asegurando su implementación efectiva. Este plan **materializa los objetivos definidos en este manual**, así como los principios y políticas del SAC, mediante la definición de **objetivos operativos**, metas, indicadores y responsables.

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

Garantiza que el SAC funcione como un sistema integral, preventivo y orientado a la mejora continua, articulando la gestión operativa con la estrategia institucional y la normatividad vigente. En este manual se establecen el objetivo general y los objetivos específicos, junto con los principios y políticas que orientan la relación con el consumidor financiero; mientras que en el Plan Integral de Gestión del SAC se desarrollan los objetivos operativos, metas, indicadores y cronograma que aseguran la materialización de dichos objetivos estratégicos y principios.

• Alcance

- Aplica a todas las áreas responsables de la atención al consumidor financiero y a los procesos que impactan la experiencia del usuario.
- Es obligatorio para la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación del SAC.
- Garantiza que el SAC funcione como un sistema integral, preventivo y orientado a la mejora continua, articulando la gestión operativa con la estrategia institucional y la normatividad vigente.

Su formulación debe seguir estos pasos:

23.1. Etapas de desarrollo:

- **Diagnóstico institucional:** Identificación de brechas, riesgos de conducta, resultados de auditorías, PQRSDF y recomendaciones del DCF.
- **Planeación estratégica:** Definición de objetivos operativos, metas, responsables, cronograma, indicadores y recursos, alineados con los objetivos del manual.
- **Articulación interdependencias:** Coordinación con áreas misionales, GRELCI, Oficina de Riesgos y demás dependencias que cumplen roles con la atención o cumplimiento de las relaciones con la Ciudadanía.
- **Seguimiento y evaluación:** Informes trimestrales al Comité y semestrales a la Junta Directiva, con evidencias de cumplimiento y propuestas de mejora.

23.2. Contenido mínimo.

- Acciones por principio / política del SAC.
- Objetivos operativos y metas asociadas.
- Indicadores clave de gestión.
- Evidencias de cumplimiento.
- Planes de mejora derivados de hallazgos.

Tabla 6. Estructura mínima sugerida del plan (ejemplo matriz):

Principio / Política	Objetivo operativo	Meta	Indicador	Evidencia	Acciones de mejora
Trato justo / Política de Atención Integral (Equitativa e Inclusiva)	Implementar protocolos homogéneos en todos los canales	100% protocolos actualizados	% de canales con protocolos aplicados		

23.3. Periodicidad y aprobación

El Plan Integral debe ser aprobado por el **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** en febrero de cada año y alimentado mensualmente por las áreas responsables. Su actualización será obligatoria ante cambios normativos, ajustes estratégicos o hallazgos relevantes, que debidamente justificados deberán presentarse a aprobación del comité.

24. INSTRUMENTO PARA NUEVOS PRODUCTOS

Todo nuevo producto o modificación debe cumplir con los principios del SAC y SARLAFT. La entidad debe contar con un proceso documentado, que defina:

24.1. Requisitos obligatorios:

- Validación de pertinencia, riesgos, lenguaje claro, accesibilidad y protocolos de atención.
- Aplicación del enfoque diferencial y de derechos.
- Evaluación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la presentación de Planes Integrales de Gestión del SAC.

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

24.2. Etapas del proceso:

1. **Diseño:** Identificación de necesidades, caracterización de grupos de valor, análisis de riesgos.
2. **Evaluación:** Aplicación de la matriz de riesgos de conducta, revisión de condiciones contractuales, validación de comprensión del producto. Presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
3. **Aprobación:** Revisión técnica, jurídica y operativa, aprobación por Junta Directiva si implica cambios normativos.
4. **Seguimiento:** Auditorías internas y externas, indicadores de adecuación del producto, retroalimentación ciudadana.

Este instrumento garantiza que ningún producto sea aprobado sin cumplir los criterios mínimos que aseguren el cumplimiento de los principios de trato justo, protección al consumidor y alineación con los objetivos institucionales. Su implementación permite anticipar riesgos, asegurar la calidad del diseño y fortalecer la confianza en la oferta institucional.

25. AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS.

25.1. Auditoría Interna

Revisión sistemática e independiente de los procesos del SAC-SGRC.

- **Alcance:** Evalúa la eficacia de los controles, el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos.
- **Aporte al SAC:** Fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y la integridad institucional, al identificar oportunidades de mejora desde dentro de la entidad.
- **Beneficio al consumidor:** Garantiza el funcionamiento correcto del sistema, la protección de sus derechos y la mejora continua de los servicios.

25.2. Auditoría Externa

Revisión realizada por entes de control, el Defensor de los(as) consumidores financieros y la Revisoría Fiscal.

- **Alcance:** Verifica el cumplimiento normativo, la efectividad del SAC y la ejecución de los planes de mejora.
- **Aporte al SAC:** Aporta una visión independiente que valida la gestión institucional y refuerza la credibilidad ante los grupos de interés.
- **Beneficio al consumidor:** Asegura que la entidad sea supervisada por terceros, lo que incrementa la confianza en la protección de sus derechos.

Relación entre ambas auditorías: Tanto la auditoría interna como la externa alimentan el Plan Integral del SAC y los informes semestrales a la Junta Directiva, generando insumos clave para la toma de decisiones, el seguimiento institucional y la mejora continua del sistema.

26. INFORMES SEMESTRALES A LA JUNTA DIRECTIVA.

Instrumento de monitoreo estratégico que presenta resultados del SAC, consolida los avances, hallazgos y recomendaciones, incluyendo auditorías, gestión de riesgos, atención al usuario y cumplimiento normativo.

- **Aporte al SAC:** Permite decisiones basadas en evidencia, fortalece la rendición de cuentas y orienta la mejora continua del sistema.
- **Aporte a la entidad:** Proporciona insumos estratégicos para la alta dirección, alineando la gestión del SAC con los objetivos institucionales.
- **Beneficio al consumidor:** Asegura que sus derechos y necesidades sean considerados en la toma de decisiones por las instancias de Gobierno Corporativo, promoviendo servicios más justos y eficaces.

27. RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Recomendación, hallazgos y sugerencias emitidas por el Defensor de los(as) consumidores financieros, derivadas de casos atendidos y análisis del comportamiento institucional.

- **Aporte al SAC:** Constituyen una fuente externa de mejora que permite ajustar procesos, corregir fallas y fortalecer la protección al consumidor.
- **Aporte a la entidad:** Refuerzan la cultura de servicio, transparencia y cumplimiento, al incorporar la voz de los(as) consumidores en la gestión institucional.
- **Beneficio al consumidor:** Garantizan que sus inquietudes sean escuchadas y que la entidad tome acciones correctivas para mejorar la experiencia y el trato justo.

Las recomendaciones del DCF son insumos obligatorios para la mejora continua del SAC. Debiéndose realizar las siguientes **acciones:**

- Registro y trazabilidad en el sistema documental.
- Inclusión en el Plan Integral de Gestión del SAC.
- Reporte semestral a la Junta Directiva sobre avances y cumplimiento.

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

28. GESTIÓN DEL RIESGO DE CONDUCTAS

La gestión del riesgo de conductas constituye un eje transversal del **Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)** del ICETEX, en cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Este riesgo se refiere a la posibilidad de afectación a los derechos de los(as) consumidores financieros o a la integridad del mercado, derivada de prácticas, acciones u omisiones de la entidad —intencionales o no— que vulneren los principios de SAC específicamente los de **trato justo, transparencia y responsabilidad**.

El riesgo de conductas se materializa cuando las prácticas de la entidad:

- Inducen al consumidor a tomar decisiones erradas por falta de información clara.
- Generan barreras para el ejercicio de derechos (cancelación, reclamación).
- Implican incumplimiento normativo, explotación indebida de datos o publicidad engañosa.
- Afectan la confianza institucional y la experiencia del usuario(a).

28.1. Objetivos

- **Proteger los derechos de los(as) consumidores financieros**, asegurando trato justo en todas las etapas del ciclo de vida del producto.
- **Definir políticas y metodologías** para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de conductas.
- **Gestionar de manera conjunta con las áreas los eventos materializados**, conforme al Sistema de Gestión de Riesgos de Conductas y Cumplimiento (SGRC).

28.2. Metodología para la gestión del riesgo de conductas

La gestión del riesgo de conductas se desarrolla bajo un enfoque preventivo y basado en riesgos, conforme a la Circular Externa 023 de 2021. La metodología institucional comprende:

- **Identificación:** Reconocimiento de riesgos asociados a prácticas comerciales, diseño de productos, canales de atención y procesos tercerizados.
- **Medición:** Evaluación de probabilidad e impacto mediante escalas cualitativas y cuantitativas, análisis de tendencias y causa raíz.
- **Control:** Implementación de medidas preventivas y correctivas, protocolos homogéneos, capacitación continua y supervisión contractual.
- **Monitoreo:** Seguimiento sistemático a indicadores, alertas tempranas y actualización periódica de la matriz de riesgos.

Qué se evalúa: Riesgos operativos, reputacionales, legales y de cumplimiento que puedan afectar la relación con el consumidor financiero.

Cómo se mide: Escalas de probabilidad e impacto, indicadores clave (tiempo de respuesta, reincidencia de PQRSDF, cumplimiento normativo).

Responsables:

- **Primera línea:** Áreas misionales y proveedores de atención (ejecución y reporte).
- **Segunda línea:** Oficina de Riesgos y GRELCI (monitoreo y consolidación de información).
- **Tercera línea:** Auditoría Interna y Defensor del Consumidor Financiero (aseguramiento independiente).

28.3. Lineamientos para la gestión del riesgo de conducta

El ICETEX, a través de sus manuales, protocolos y planes, adopta políticas claras para:

- Garantizar la debida atención y trato justo al consumidor financiero.
- Incorporar la cultura de transparencia en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos.
- Prevenir prácticas abusivas, publicidad engañosa y tácticas comerciales agresivas.
- Cumplir con la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 023 de 2021 y la Guía Externa para la Supervisión del Riesgo de Conductas (SFC, 2023).

27.4. Herramientas para la gestión y reporte del riesgo de conductas

El ICETEX, en el marco de **Sistema de Gestión de Riesgos de Conductas y Cumplimiento (SGRC)** adopta las siguientes herramientas para garantizar la identificación, control y seguimiento de los riesgos de conducta, conforme a la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia:

- **Informes semestrales a la Junta Directiva:** Presentación periódica de resultados sobre riesgos de conducta, hallazgos y ajustes requeridos, a cargo de la Oficina de Riesgos, en articulación con el GRELCI y las áreas misionales.
- **Análisis de causa raíz (RCA):** Herramienta para identificar factores que originan eventos críticos y tendencias, incorporando hallazgos del Defensor del Consumidor Financiero y del Plan Integral del SAC, con el fin de definir acciones correctivas y preventivas, responsable Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- **Indicadores clave (KPIs):** Medición de variables estratégicas como nivel de satisfacción del consumidor financiero, reincidencia de PQRSDF y cumplimiento normativo. Estos indicadores se detallan en el capítulo correspondiente del presente manual.

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

- **Matriz de riesgos de conducta:**

- o Instrumento esencial para la gestión integral de riesgos en el marco del SGRC, que permite la identificación, evaluación y priorización de riesgos, así como la definición de controles preventivos y correctivos.
- o Por su carácter dinámico, la matriz **no se incluye en el cuerpo del manual**, pero **hace parte integral del SAC como anexo** y se actualiza periódicamente por la Oficina de Riesgos y el GRELCI, garantizando su vigencia y trazabilidad.

CAPÍTULO VI. RÉGIMEN SANCIONATORIO Y CUMPLIMIENTO

29. COMPROMISO INSTITUCIONAL

El cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) constituye un **deber institucional y funcional** de todos los(as) colaboradores del ICETEX. Este compromiso responde a la normatividad vigente y a los principios de integridad, transparencia, inclusión y servicio a la ciudadanía que rigen la entidad.

Todos los funcionarios(as) que intervienen en la ejecución del SAC deben **conocer, aplicar y respetar** lo establecido en el Manual SAC, contribuyendo activamente a una atención adecuada, oportuna y respetuosa al consumidor financiero.

El **Grupo de Relacionamento con la ciudadanía (GRELCI)** será responsable de presentar anualmente el **Plan Integral de Gestión del SAC** para el cumplimiento del SAC, el cual deberá:

- Ser planeado en el mes de octubre de cada año, en articulación con todas las áreas responsables.
- Ser presentado para aprobación ante el **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**, en el mes de febrero.
- Este **Plan Integral de Gestión del SAC** será la base para la evaluación del desempeño institucional en relación con el SAC, y podrá ser ajustado conforme a los resultados del seguimiento, previa validación por los jefes de cada dependencia.
- Incluir acciones concretas, entregables definidos y responsables asignados.
- Ser objeto de seguimiento trimestral por parte del **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** a través de la presentación de informe y evidencias por parte del **Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía (GRELCI)** quien será responsable de consolidar y exponer los avances ante dicho Comité.
- Ser alimentado mensualmente con evidencias de cumplimiento enviadas por los responsables de cada actividad.

30. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

El **GRELCI** además del informe trimestral que presentará al **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**, elaborará un **informe semestral** dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva, en el que se reportarán las conclusiones sobre la evaluación del cumplimiento del SAC, incluyendo:

- Nivel de ejecución de las actividades del plan.
- Calidad de las evidencias recibidas.
- Alertas sobre rezagos o desviaciones.
- Propuestas de mejora o ajustes al plan.
- Hallazgos realizados por el Defensor de los(as) consumidores financieros y avances en su atención.

31. SANCIONES INTERNAS Y EXTERNAS

El incumplimiento del SAC puede generar consecuencias tanto internas como externas, dependiendo de la naturaleza de la omisión y su impacto en la atención a la ciudadanía. **Es importante aclarar que el Manual SAC no establece procedimientos sancionatorios propios** ya que la función disciplinaria es de reserva legal y se rige por el **Código General Disciplinario**.

31.1. Por parte de los funcionarios(as)

Los incumplimientos específicos al SAC o al Plan Integral de Gestión del SAC serán **documentados por el Coordinador del Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía (GRELCI)** quien elaborará un **informe descriptivo** con los hallazgos y lo remitirá a los responsables involucrados para su conocimiento.

Cuando los hechos identificados **revistan posible connotación disciplinaria**, el informe será **remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario**, por el Jefe del área responsable o por el Coordinador del Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía (GRELCI), para que se tramite conforme a los procedimientos y garantías establecidos en el Código General Disciplinario.

En todo momento se garantizará:

- El respeto a los derechos fundamentales de los funcionarios.
- El derecho al debido proceso.
- La presunción de buena fe.
- La oportunidad de ser oído antes de adoptar cualquier medida correctiva.

Nota clave: Las acciones derivadas del Manual SAC son de carácter preventivo y correctivo en el ámbito operativo, y no sustituyen los

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

procedimientos disciplinarios definidos por la ley.

En todo momento se garantizará el respeto a los **derechos fundamentales** de los funcionarios(as), incluyendo el **derecho al debido proceso**, la **presunción de buena fe** y la **oportunidad de ser oído** antes de adoptar cualquier medida correctiva o disciplinaria.

31.2. Por parte de la entidad

El ICETEX, como entidad responsable de la implementación y cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), debe adoptar de manera proactiva los **correctivos necesarios** ante cualquier hallazgo de incumplimiento.

El cumplimiento del SAC no solo constituye un deber funcional interno, sino también una **obligación legal** frente al régimen de protección al consumidor financiero. La omisión, negligencia o incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Manual SAC —incluidas las obligaciones del ICETEX del cumplimiento del SAC y de la atención y disponibilidad para los(as) consumidores del Defensor de los(as) consumidores financieros— puede dar lugar a **sanciones**.

La **Superintendencia Financiera de Colombia** es la autoridad competente para imponer las sanciones correspondientes, en el marco de su función de supervisión y vigilancia sobre la adecuada atención y protección de los(as) consumidores financieros.

Estas sanciones están contempladas en:

- La **Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF)**.
- El **Artículo 53 de la Ley 964 de 2005**, conforme lo establece el **Artículo 21 de la Ley 1328 de 2009**.
- Las normas que los modifiquen o sustituyan.

Por tanto, el cumplimiento del SAC debe ser entendido como una **responsabilidad institucional estratégica**, que protege a la entidad y a sus funcionarios(as) frente a riesgos regulatorios, sancionatorios y reputacionales.

CAPÍTULO VII. CONTROL DE CAMBIOS Y DIVULGACIÓN

32. VERSIÓN PÚBLICA

El ICETEX garantiza la transparencia y el acceso a la información pública mediante la publicación de una **versión ciudadana del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)** en su sitio web institucional.

32.1. Alcance de la versión pública

La versión publicada contiene exclusivamente los apartados de interés para los(as) consumidores financieros, tales como:

- Derechos y deberes de los(as) consumidores.
- Canales de atención y escalamiento.
- Políticas de servicio y educación financiera.
- Procedimientos de atención y protección.

32.2. Contenido reservado

En cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014** y el principio de seguridad institucional, no se publican secciones que contengan:

- Matrices de riesgo.
- Procedimientos internos de control.
- Información técnica o estratégica.
- Datos sensibles o confidenciales.

Estas secciones se consideran de uso interno y están clasificadas como **documentación reservada**, conforme a los criterios establecidos por la normatividad vigente sobre acceso a la información pública y gestión documental.

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

33. CONTROL DE CAMBIOS

33.1. Responsable del Control y Actualización

La responsabilidad del control, actualización y seguimiento del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) recae en el **Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía (GRELCl)**, como instancia encargada de articular la política de Servicio al Ciudadano en el ICETEX.

El **Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía (GRELCl)** deberá garantizar que el Manual SAC se mantenga alineado con:

- La normatividad vigente.
- Los lineamientos institucionales.
- Los estándares de calidad del servicio.
- Las necesidades de los(as) consumidores financieros.

Asimismo, será responsable de coordinar la revisión técnica, jurídica y operativa del documento, así como de gestionar su divulgación, aplicación y apropiación en todos los procesos institucionales relacionados con la atención al consumidor financiero.

En caso de requerimientos por parte de entes reguladores, órganos de control interno o externo, el **Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía (GRELCl)** será el canal institucional para atender observaciones, gestionar respuestas y coordinar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento normativo y la mejora continua del SAC.

33.2. Reporte de Actualizaciones

El **Grupo de Relacionamento con el Ciudadano (GRELCl)** podrá presentar propuestas de modificación al Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) por iniciativa propia, o en atención a solicitudes formuladas por:

- Las dependencias administradoras de productos o servicios,
- Los entes de control interno o externo,
- El Defensor de los(as) consumidores financieros

Las propuestas deberán estar debidamente sustentadas en:

- Cambios normativos, procedimentales o institucionales.
- Creación, modificación o eliminación de productos o servicios que impacten el alcance, funcionamiento o aplicación del SAC.
- Hallazgos derivados de auditorías, la solicitud de supervisores de contratos vinculados al servicio a la ciudadanía o que los impacten, o retroalimentación ciudadana.

Las propuestas que cuenten con soporte técnico, normativo y procedimental no requerirán validación previa por otras áreas. No obstante, el **Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía (GRELCl)** deberá socializar los cambios con las áreas técnicas, jurídicas, operativas y estratégicas involucradas, con el fin de asegurar su correcta implementación, coherencia institucional y trazabilidad.

Una vez definidos los términos de la modificación, el **Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía (GRELCl)** gestionará con la **Secretaría General** su presentación ante la **Junta Directiva**. Toda modificación que implique cambios en el contenido normativo del SAC deberá ser aprobada por dicho órgano.

33.3. Revisión y documentación

El manual será revisado y actualizado conforme a la siguiente periodicidad:

- **Revisión ordinaria:** Cada **seis (6) meses**, para garantizar su alineación con la normatividad vigente, los lineamientos institucionales y las necesidades del servicio. Las fechas establecidas para esta revisión serán: **agosto** (para el primer semestre del año en curso) y **febrero** (para el segundo semestre del año anterior).
- **Revisión extraordinaria:** Se efectuará cuando se presenten cambios normativos relevantes como expedición de nuevas circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia, ajustes institucionales en temas de servicio a la ciudadanía, hallazgos derivados de auditorías internas o externas, recomendaciones del Defensor de los(as) consumidores financieros o retroalimentación ciudadana.

Para cada revisión se documentará en el formato acta que se tiene establecido en la entidad (F05), que deberá contener:

- El tipo de revisión (ordinaria, extraordinaria o por solicitud específica).
- Los resultados del análisis normativo, procedimental y técnico.
- La justificación de los cambios propuestos, si aplica.
- La conclusión sobre la necesidad o no de modificar el Manual.
- Se consignará en el acta la indicación expresa sobre si se llevará alguna propuesta de modificación del SAC ante la Junta Directiva, dejando constancia formal y notificación oficial a través de la Secretaría General.

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

Previo a cada sesión de revisión, el **Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía (GRELCI)** solicitará a las áreas responsables de productos o servicios que involucren consumidores financieros la entrega de información actualizada sobre:

- Cambios normativos, procedimentales o institucionales.
- Creación o modificación de productos o servicios.
- Hallazgos relevantes en la atención a la ciudadanía.

Esta información, junto con el análisis normativo vigente y las disposiciones de la Superintendencia Financiera, constituirá el insumo principal para determinar la pertinencia de ajustes al SAC.

34. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Alianzas estratégicas:** son acuerdos de colaboración entre el Instituto y entidades públicas, privadas, territoriales, académicas o internacionales, que buscan ampliar el acceso a la educación superior mediante la creación de Fondos en Administración o programas conjuntos de financiación, formación y acompañamiento.
- **ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio):** Parámetros que definen tiempos y calidad en la atención.
- **App institucional:** Aplicación móvil oficial del ICETEX para la gestión de productos y servicios, que permite autogestión, consulta, radicación de solicitudes y acceso a contenidos de educación financiera.
- **Atención a la ciudadanía:** Conjunto de acciones orientadas a brindar información, orientación, recepción y respuesta a solicitudes de la ciudadanía, garantizando calidad, oportunidad y trato digno.
- **Canales de Atención:** Medios a través de los cuales los ciudadanos pueden interactuar con la entidad. Incluyen atención presencial, telefónica, escrita, virtual y electrónica.
- **Centro de Experiencia Presencial (CEP):** Oficinas físicas del ICETEX donde se brinda atención personalizada, especialmente útil para personas con baja alfabetización digital o necesidades especiales.
- **Ciberseguridad:** Es el conjunto de políticas, prácticas y tecnologías orientadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información digital frente a riesgos como accesos no autorizados, fraudes, ataques informáticos o pérdida de datos.
- **Circular Externa 023 de 2021:** Lineamientos que transforman el SAC en un Sistema de Gestión de Riesgos de Conducta y Cumplimiento (SGRC) incorporando enfoque preventivo y basado en riesgos.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica con quien el ICETEX establece una relación contractual para el acceso a productos o servicios financieros, en el marco de su objeto social.
- **Cliente Potencial:** Persona natural o jurídica que se encuentra en etapa de exploración o negociación preliminar con el ICETEX respecto de los productos o servicios ofrecidos.
- **Conducta indebida:** Es cualquier acción, omisión o práctica realizada por la entidad, sus colaboradores o terceros que interactúan en nombre del ICETEX, que vulnera los principios del SAC, afecta los derechos del consumidor financiero o incumple la normatividad vigente. Incluye actos como publicidad engañosa, inducción a decisiones erradas, incumplimiento de protocolos, uso indebido de datos personales, falta de asesoría en procesos digitales o tácticas comerciales agresivas. (Ley 1328 de 2009, Circular Externa 023 de 2021 (riesgo de conductas)).
- **Consumidor Financiero:** Persona natural o jurídica que interactúa con el ICETEX como cliente, usuario o cliente potencial en relación con productos y servicios financieros de la entidad, tales como créditos educativos, fondos en administración o consultas sobre trámites. Está protegido por la Ley 1328 de 2009, las circulares aplicables y los principios del SAC.
- **Contratos de Adhesión:** Instrumentos contractuales elaborados unilateralmente por el ICETEX, cuyas cláusulas no son negociables individualmente por el consumidor financiero.
- **CRM (Customer Relationship Management):** Sistema de gestión de relaciones con el cliente utilizado por el ICETEX para registrar, rastrear y analizar interacciones con los(as) consumidores financieros. En ICETEX este sistema se denomina **COSMOS**.
- **Defensor de los(as) consumidores financieros (DCF):** Instancia independiente que vela por los derechos de los(as) consumidores financieros, actúa como conciliador y vocero ante la entidad.
- **Debida Atención y Protección:** Conjunto de acciones, procedimientos y controles implementados por el ICETEX para garantizar un ambiente de respeto, seguridad, transparencia y equidad en la relación con los(as) consumidores financieros.
- **Debida diligencia:** Actuar con cuidado y responsabilidad en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios.
- **Denuncia:** Manifestación formal de la ciudadanía sobre posibles actos de corrupción, fraude o irregularidades administrativas.
- **Deudor (cliente) de ICETEX:** es el beneficiario del crédito educativo otorgado por el ICETEX, quien adquiere la obligación principal de pagar el monto financiado, junto con los intereses, seguros y demás condiciones pactadas en el contrato. Esta persona firma el pagaré y la carta de instrucciones, asumiendo la responsabilidad directa del cumplimiento del plan de amortización.
Entre sus características se encuentran: ser mayor de edad, cumplir con los requisitos académicos y documentales establecidos en el Reglamento de Crédito, mantener actualizados sus datos y realizar los pagos en los plazos acordados. El incumplimiento puede generar reporte en centrales de riesgo, cobro jurídico y afectación patrimonial. Esta figura se encuentra regulada por el **Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX** (Acuerdo 034 de 2023 y modificaciones), en concordancia con la **Ley 1328 de 2009** sobre protección al consumidor financiero.
- **Deudor Solidario de ICETEX:** es la persona natural o jurídica que respalda la obligación adquirida por el beneficiario del crédito educativo, hasta que esta sea pagada en su totalidad como si fuera el deudor principal. Firma junto con este el pagaré y la carta de instrucciones. Su responsabilidad es solidaria, lo que implica que el ICETEX puede exigirle el pago total de la deuda en caso de incumplimiento del titular, sin necesidad de agotar acciones previas contra el beneficiario.

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

Entre sus características se destacan: si es persona natural, debe ser mayor de edad, tener domicilio en Colombia, capacidad legal, ingresos suficientes, historial crediticio favorable y no superar los 65 años al momento de la legalización; si es persona jurídica, debe contar con mínimo dos años de constitución, patrimonio superior al monto del crédito y autorización formal para actuar como garante. El estudio y aprobación del deudor solidario se realiza mediante consulta en centrales de riesgo. Esta figura está regulada por el **Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX** (Acuerdo 034 de 2023 y modificaciones).

- **EOSF (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero):** Conjunto normativo que regula el funcionamiento del sistema financiero colombiano.
- **Enfoque Diferencial:** Principio que reconoce y atiende las particularidades de grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad, garantizando igualdad de condiciones en el acceso a servicios.
- **Hábeas Data:** Derecho que regula el manejo de información personal (Ley 1266 de 2008).
- **Inteligencia Artificial responsable:** Conjunto de principios, prácticas y controles que garantizan el diseño, desarrollo y uso de sistemas de inteligencia artificial (IA) de manera ética, transparente, segura y alineada con los derechos de los consumidores financieros. Implica asegurar que los algoritmos utilizados en procesos del SAC (como análisis predictivo, segmentación o automatización) sean explicables, no discriminatorios, respeten la privacidad de los datos y cumplan la normatividad vigente sobre protección de información y enfoque diferencial. (Ley 1581 de 2012 (protección de datos), Ley 2052 de 2020 (Gobierno Digital), Circular Externa 002 de 2024 (lineamientos sobre tratamiento de datos personales en IA)).
- **ICETEX:** Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – Mariano Ospina Pérez-, entidad pública que financia estudios superiores a través de créditos, subsidios y que cuenta con la aprobación normativa para emitir productos de ahorro.
- **Línea anticorrupción (anterior línea ética):** Canal confidencial para reportar posibles actos contrarios a la ética, la integridad o la legalidad dentro de la entidad.
- **MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)** Marco de gestión pública que articula la planeación, el control interno, la evaluación y el servicio al ciudadano en entidades del Estado.
- **Política:** Directriz operativa que define cómo se implementa un principio.
- **Principios:** son fundamentos éticos y normativos que orientan la conducta institucional. En el SAC, los principios rectores definen cómo debe ser la relación entre el ICETEX y los(as) consumidores financieros.
- **PQRSDF:** Sigla que agrupa Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los ciudadanos ante la entidad.
- **Protocolo de Atención:** Conjunto de pasos y estándares definidos para garantizar una atención adecuada y homogénea en todos los canales.
- **Queja exprés:** Mecanismo especial de atención definido por la Superintendencia Financiera de Colombia para resolver de manera ágil aquellas quejas que, por su naturaleza, pueden ser gestionadas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Este procedimiento busca optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de los(as) consumidores financieros.
- **Queja o Reclamo:** Manifestación formal de inconformidad presentada por un consumidor financiero respecto de un producto, servicio, atención recibida o cualquier aspecto relacionado con su relación con la entidad. Las quejas o reclamos deben ser atendidas de manera clara, suficiente, oportuna y trazable, conforme a los protocolos del SAC y la normatividad vigente.
- **Relación con la Ciudadanía:** Estrategia institucional orientada a fortalecer la confianza, la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública.
- **Riesgo Operativo:** pérdidas potenciales por fallas en procesos, tecnología, personas o eventos externos. Ejemplo: errores en PQRS, interrupción de canales, incumplimiento de tiempos.
- **Riesgo de conducta:** Posibilidad de que se presenten prácticas, acciones u omisiones por parte de la entidad o sus colaboradores que vulneren los derechos de los(as) consumidores financieros, afecten la transparencia, induzcan decisiones erradas o generen desequilibrios en la relación contractual. Este riesgo puede ser intencional o no, y debe ser gestionado mediante controles preventivos y correctivos. Son riesgos asociados al comportamiento de la entidad frente al consumidor financiero. Ejemplo: falta de información clara, trato inadecuado, incumplimiento de deberes de información.
- **Riesgo reputacional:** Es la posibilidad de pérdida de confianza por parte de los consumidores financieros, aliados, entes de control o la ciudadanía, derivada de prácticas, acciones u omisiones que afecten la transparencia, la calidad del servicio, la protección de derechos o la integridad institucional. Este riesgo puede originarse en fallas internas, incumplimiento normativo, gestión inadecuada de terceros, incidentes tecnológicos o divulgación negativa en medios. (Circular Básica Jurídica – Capítulo Riesgo de Conductas (SFC), Ley 87 de 1993)
- **SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero):** Conjunto de políticas, procesos, herramientas y canales que permiten a la entidad interactuar con los(as) consumidores financieros de manera efectiva, transparente y centrada en sus derechos.
- **Seguimiento:** Actividad de control y evaluación continua sobre la gestión de solicitudes ciudadanas, con el fin de garantizar su trazabilidad y mejora continua.
- **SGRC (Sistema de Gestión de Riesgos de Conducta y Cumplimiento)** Evolución del SAC, conforme a la Circular Externa 023 de 2021, que incorpora un enfoque preventivo y basado en riesgos para proteger al consumidor financiero.
- **Trato justo:** Principio rector del SAC que exige que los productos y servicios ofrecidos por la entidad se ajusten a las necesidades y perfil de los(as) consumidores financieros, garantizando acceso equitativo, información clara, inexistencia de barreras y atención sin discriminación en todo el ciclo de vida del producto.
- **Tecnología Asistida:** Dispositivo, herramienta, software o sistema que ayuda a las personas con discapacidad a realizar tareas que de otro modo les serían difíciles o imposibles.
- **Trazabilidad:** Capacidad de seguir el recorrido de una solicitud desde su recepción hasta su cierre, asegurando transparencia, control y mejora continua.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que, sin ser cliente, utiliza los servicios del ICETEX, como consultas, asesorías o trámites relacionados con productos financieros.

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

- **Valores:** son convicciones institucionales que guían el comportamiento de los(as) colaboradores, reflejan la cultura organizacional y fortalecen la coherencia entre lo que la entidad declara y lo que practica.

35. ANEXOS DOCUMENTALES DEL SAC

35.1. Documentos normativos y estratégicos

- **Manual del SAC:** versión vigente aprobada por Junta Directiva.
- **Acuerdo de Junta Directiva** que aprueba la actualización el Manual SAC.
- **Plan Integral de Gestión del SAC:** herramienta anual para planeación, ejecución y evaluación.
- **Plan Estratégico de Relacionamento con la Ciudadanía:** articulado con SAC.
- **Código de Buen Gobierno y Código de Integridad:** alineado con manejo de conflictos de interés.
- **Mapa y matriz de riesgos asociados al SAC:** incluye riesgos conductuales y operacionales.
- **Plan Estratégico Institucional ICETEX 2023–2026** Por un ICETEX más humano”: Documento rector que define los objetivos estratégicos y lineamientos que orientan la gestión institucional, asegurando la articulación del SAC con la estrategia corporativa y el MIPG.
- **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)** Instrumento que orienta la gestión ética, la prevención de riesgos de corrupción y la promoción de la transparencia, articulado con el SAC para garantizar trato digno, integridad y confianza institucional.

35.2. Documentos de compromiso y cultura

- **Carta de Trato Digno** socializada con los(as) colaboradores.
- **Declaración de conflictos de interés** (para funcionarios(as) y terceros).
- **Protocolos de relacionamiento con la Ciudadanía**, (como parte del marco de articulación con el Plan Estratégico de Relacionamento con la Ciudadanía).
- **Política de ética e integridad en la atención** (incluida en el manual y divulgada internamente).

35.3. Documentos operativos y procedimentales

- **Documentos contractuales, planes de trabajo y/o procedimientos:**
 - o Procedimiento peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones PQRSF
 - o Guía Gestión Denuncias y Solicitudes no PQRSF.
 - o Guía para la gestión de la “Queja exprés”
 - o Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero
 - o Protocolo para la adecuada disposición y cultura incluyente en la prestación del servicio.
 - o Política de tratamiento de datos personales
 - o Guía para la atención de peticiones y reclamos de protección de datos personales
 - o Guía de inventario de datos personales
 - o Plan de Educación financiera.
 - o Plan de Inducción, reinducción y formación continua en SAC.
 - o Matriz del riesgo de conductas.
- **Guías y protocolos** para canales de atención (presencial, telefónico, digital).
- **Guía para el desarrollo y actualización de Productos y/o Servicios**
- **Caracterización de Grupos de Valor:** Garantiza atención diferencial, educación financiera pertinente y diseño de productos adecuados.
- **Caracterizaciones y flujogramas** de procesos relacionados con SAC.

35.4. Documentos de seguimiento y control

- **Informes trimestrales de seguimiento del SAC** (cumplimiento de indicadores presentado a Comité Institucional de Gestión y Desempeño).
- **Informes semestrales a Junta Directiva** (evaluación del SAC).
- **Informes del Defensor de los(as) consumidores financieros** (incluye recomendaciones y plan de trabajo).
- **Certificación de presentación anual del informe del Defensor a la Junta Directiva.**
- **Planes de mejora vinculados al SAC** (derivados de auditorías, PQRSDF y recomendaciones del Defensor).

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

- **Resultados de auditorías internas y externas** sobre SAC.
- **Resultados de evaluación de denuncias** (planes de trabajo de las áreas misionales para atender las recomendaciones de las investigaciones administrativas).

35.5. Documentos de planeación y acción

- **Planes de acción de las áreas misionales** relacionados con SAC.
- **Planes de trabajo resultados de los informes administrativos** con acciones preventivas y/o correctivas para prevenir la reincidencia de los hechos generadores de denuncias.
- **Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño** sobre seguimiento del SAC.

35.6. Documentos de educación y comunicación

- **Material pedagógico de educación financiera** (cartillas, videos, podcasts, infografías).
- **Campañas internas y externas sobre SAC** (piezas gráficas, Mailyng, redes sociales).
- **Glosario y preguntas frecuentes** sobre derechos y deberes de los(as) consumidores financieros.
- **Versión ciudadana del Manual SAC** (publicada en la web institucional).

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

36. HISTORIAL DE VERSIONES

Este apartado registra las actualizaciones del **Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)** aprobadas por la Junta Directiva del ICETEX, conforme a los acuerdos expedidos en diferentes vigencias:

Versión	Descripción	Responsable	Acuerdo y Fecha
0.1	Adopción del Manual SAC	Oficina Comercial y de Mercadeo	Acuerdo 01 del 04/01/2011
0.2	Primera actualización	Oficina Comercial y de Mercadeo	Acuerdo 028 del 07/11/2012
0.3	Ajustes normativos y operativos	Oficina Comercial y de Mercadeo	Acuerdo 035 del 15/10/2013
0.4	Actualización integral	Oficina Comercial y de Mercadeo	Acuerdo 061 del 23/10/2014
0.5	Revisión y mejora continua	Oficina Comercial y de Mercadeo	Acuerdo 007 y 028 del 2015
0.9	Actualización por cambios regulatorios	Oficina Comercial y de Mercadeo	Acuerdo 031 del 2020
10	Ajustes por Circular Externa 013 de 2022	Oficina Comercial y de Mercadeo	Acuerdo 034 del 2021
11	Actualización alineada con Planeación Estratégica	Oficina Comercial y de Mercadeo	Acuerdo 030 del 18/09/2023
12	Actualización normativa del Manual SAC	Giovanni Canchila – jefe Oficina Comercial y de Mercadeo	Acuerdo 007 del 24/04/2024
13	Actualización integral del Manual SAC versión 2025, alineada con la Circular Externa 006 de 2025, el Protocolo de Servicio al Ciudadano y el Plan Estratégico ICETEX 2023–2026	Luz Marina Carreño Moreno – Coordinadora Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía (GRELCI) - OCM	Acuerdo 023 del 18/12/2025

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

Anexos:

[ACUERDO 035 15 OCT 2013 V5.pdf](#)

[ACUERDO 006 DE FEBRERO 17 DE 2014.pdf](#)

[ACUERDO 061 DE OCTUBRE 23 DE 2014.pdf](#)

[Documento Técnico soporte actualización V4 Manual SAC.pptx](#)

[ACUERDO 007 DEL 24 DE FEBRERO DE 2015.pdf](#)

[Presentación Actualización del Manual SAC - 1 semestre 2015.pptx](#)

[Acuerdo 028 del 24 de agosto de 2015.pdf](#)

[Acuerdo 059 de noviembre 24 de 2015.pdf](#)

[Certificación Sesión Ordinaria Junta Directiva 6 Diciembre 2017.pdf](#)

[acuerdo-no-31-del-16-de-junio-de-2020.pdf](#)
Editado por Gloria Nancy Mendez Ibañez, mar 16 2021 16:19 p.m.

[M10 Manual del sistema de atencion al consumidor financiero SAC V10.pdf](#)
Editado por Lina Marcela Carmona Parra, sep 21 2021 14:25 p.m.

[Acuerdo No 34 - 29 de julio de 2021.pdf](#)
Editado por Lina Marcela Carmona Parra, sep 21 2021 14:27 p.m.

[Acuerdo 030 del 18 de septiembre de 2023.pdf](#)
Editado por Lina Marcela Carmona Parra, oct 31 2023 03:08 p.m.

[M10 Manual del Sistema de Atencion al Consumidor Finanicero SAC V11.pdf](#)
Editado por Lina Marcela Carmona Parra, nov 02 2023 11:49 a.m.

[acuerdo-007-del-24-de-abril-de-2024.pdf](#)
Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, nov 25 2024 12:38 p.m.

[M10 - Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC - V12.pdf](#)
Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, nov 25 2024 05:22 p.m.

[Acuerdo No-23 del 18-diciembre-2025.pdf](#)

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

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, abr 23 2026 09:26 a.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

Actualización integral del Manual SAC versión 2025, alineada con la Circular Externa 006 de 2025, el Protocolo de Servicio al Ciudadano y el Plan Estratégico ICETEX 2023–2026

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-05-05	13	Actualización integral del Manual SAC versión 2025, alineada con la Circular Externa 006 de 2025, el Protocolo de Servicio al Ciudadano y el Plan Estratégico ICETEX 2023–2026
2024-11-25	12	1.2 - Alcance: Se reemplaza "áreas" por "procesos", se incluye la frase "mejorar continuamente", se modifica "atención" por "sistema de atención" 1.3 - Marco regulatorio; Se realiza actualización de esta sección 1.4 - Definiciones y abreviaturas: Se adicionan los conceptos de (Denuncia - Felicitaciones - Información Pública - Información Pública Clasificada - Información Pública Reservada - Ley 1581 de 2021 - Poder Notarial - Poder Especial - Poder General - Reserva Legal - Sistema de Administración de Clientes - CRM). Se actualiza la definición de "P.Q.R.S.F" y se incluye la de "OAJ" y "DCF". 2.2 - Alineación estratégica de la entidad: Se incorporan nuevos indicadores alineados con la estrategia institucional 2023-2026, incluyendo programas y proyectos. 4.1.4 - Estructura Técnica: Se actualiza terminó "El Sistema de Administración de Consumidor financiero" antes "Sistema de Administración de Clientes". 4.1.8 - Información al consumidor financiero: Se elimina de la sección la Ley 1328 de 2009 y se incluye acuerdo No. 034 del 11 de octubre del 2023 y se detalla. Se incluye el término "Felicitaciones" en la sección "Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones", se actualiza enlace de la página web y se incluye lo siguiente "Se maneja integración entre el CRM y la herramienta de gestor documental" y "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.". "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." 4.2 - Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero: Se crea introducción especificando que el SAC asegura atención adecuada con control, monitoreo y medidas ante reincidencias en PQRS. 4.2.4 - Se aclara que las reclamaciones desfavorables al cliente son consideradas un factor de riesgo en el SAC, evaluando si se deben a diferencias jurídicas con el DCF o a falta de pruebas que sustentaron el principio "In Dubio Pro-Consumidor".
2023-09-18	11	1. Se realiza ajuste a la introducción para dejarla más concisa. 2. El objetivo general se amplía para dar mayor claridad. 3. Se complementa el marco regulatorio con 4 nuevas leyes y circulares. 4. En definiciones se alinean los conceptos de canal con el nuevo modelo de servicio, se incluyen nuevos conceptos. 5. En las abreviaturas se complementa con 4 nuevos ítems. 6. En el contexto institucional se alinea con el plan estratégico 2023-2026. 7. Se modifica el propósito superior, lineamientos estratégicos, visión, objetivos estratégicos y programa estratégico. 8. Se incluye el apartado Recursos para el Modelo de Atención al Consumidor Financiero, modificando la numeración. 9. Se actualiza el diagrama de canales de atención de acuerdo con el nuevo modelo de servicio, incluyendo sus apartados. 10. En enfoque diferencial y atención de personas con situación de discapacidad se amplía el concepto y se incluyen dos lineamientos. 11. En sistema de atención al consumidor financiero en la estructura organizacional se incluyen obligaciones y se ajusta la numeración. 12. En infraestructura se incluyen definiciones, en capacitación se amplía el concepto y en líneas de defensa se incluyen definiciones de cada línea.
2021-07-29	10	Se realizan los siguientes cambios según el Acuerdo No. 34 del 29 de julio del 2021. 1. Se incluye "1. Introducción" como primer título modificando la numeración, objetivo general, objetivos específicos, alcance, marco regulatorio, hacen parte de este título inicial. 2. Se incluyeron definiciones y abreviaturas, definiciones: área misional, asesor, beneficiario, canal CEP, canal de atención telefónico, canal IES, canal online, canales de atención, canales de gestión, ciudadano, consumidor financiero, contratos de adhesión, crédito Icetex, defensor del consumidor financiero, denuncia, entidades vigiladas, grupo de interés, IES, manual SAC, otros procesos administrativos, outbound multicanal, PQRSd, petición o derechos de petición, productos y servicios, protocolo de atención, queja, reclamo, solución en primer contacto, sugerencia, tercero, trámites, unidad gestora, usuario. 3. En "2. Contexto institucional" se modifica dejando en su primer ítem, "Naturaleza y objeto institucional", en este se realiza una modificación al último párrafo incluyendo al presidente y la junta directiva, en el desarrollo del plan estratégico es a través del propósito superior, lineamientos estratégicos, visión, objetivos estratégicos y valores. 4. Se modifica orientación estratégica de la entidad por "Alineación estratégica de la entidad" donde se modifica también el contenido de acuerdo con el nuevo Plan estratégico. 5. En "3. Modelo de atención al consumidor financiero" se quitaron las definiciones para dejarlas en la parte inicial del documento como un ítem que hace parte de la introducción. 6. En estrategia de canales de atención y gestión de ICETEX, se adicionaron tres nuevas estrategias las cuales son: • Los beneficiarios deben ser atendidos con un enfoque de servicio y alta sensibilidad de cliente, además del conocimiento de productos y procesos del ICETEX, para entender sus requerimientos y dar solución de forma eficiente 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 sub-segmento de IES que el ICETEX defina. • La gestión de requerimientos de IES debe caracterizarse por respuesta en tiempos diferenciales de acuerdo con la sub-segmentación que establezca el ICETEX. La estrategia de atención de IES contempla dos sub-segmentos, a saber: IES Plus y IES Prime. 7. Se modifica el orden para la atención a personas en situación de discapacidad haciendo parte del modelo de atención al consumidor financiero. 8. En el "4. Sistema de atención al consumidor financiero" y este título contiene subtítulos relacionados con el consumidor financiero centralizando la información relacionada en el documento, actualizando la información de la anterior versión. Dejando los siguientes títulos principales. 4.1 Elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
		- Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - Procedimientos - Documentos - Estructura Organizacional - Infraestructura - Capacitación e instrucción de los funcionarios - Educación Financiera - Información al consumidor financiero 4.2 Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - Identificación - Medición - Control - Monitoreo 4.3 Reglamento sancionatorio 4.4 Compromiso frente a los conflictos de interés 4.5 Control del Manual			
2020-06-16	9	La actualización del Manual SAC se justifica en el Acuerdo No. 031 del 16 de junio del 2020; específicamente en el artículo 2 que dice: Conforme a las actualizaciones realizadas en la entidad y los nuevos lineamientos de la oficina comercial y de mercadeo para el aseguramiento continuo de los mejores esquemas para la atención al consumidor financiero, se procede a realizar la actualización de la información relacionada con los siguientes títulos: Contesto Institucional Modelo de atención al consumidor financiero capacitación e instrucción a funcionarios Educación financiera Responsabilidades originadas de la normatividad			
2017-12-06	8	2. ALCANCE Actualización Se incluyen a las personas en situación de discapacidad de acuerdo con la circular 018 de 2017 de la SFC, de la siguiente manera: - Desarrollar un programa de educación financiera para los beneficiarios, clientes potenciales y personas en situación de discapacidad de ICETEX. 4. NORMATIVIDAD Inclusión definición Se incluye una nueva disposición regulatoria de acuerdo con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, de la siguiente manera: - Lineamientos para la atención integral al ciudadano de la Departamento Nacional de Planeación 2016. 9.1 Políticas del SAC Actualización Se incluyen a las personas en situación de discapacidad de acuerdo con la circular 018 de 2017 de la SFC, de la siguiente manera: - Procurar una adecuada educación de los consumidores financieros, teniendo en cuenta aquellos en situación de discapacidad, respecto de los productos y servicios que ofrece ICETEX, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así, como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos - Establecer aspectos relativos a la atención, inclusión y respeto de personas en situación de discapacidad. 11. EDUCACIÓN FINANCIERA Actualización Se incluyen a las personas en situación de discapacidad de acuerdo con la circular 018 de 2017 de la SFC, de la siguiente manera: En cumplimiento de la normatividad ... para desarrollar su programa de educación financiera, atendiendo a diversos públicos y poblaciones incluyendo los consumidores financieros en situación de discapacidad garantizando que la misma sea clara, suficiente y comprensible ...decisiones financieras informadas. 12.3 Documentación para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Actualización La Entidad cuenta con el procedimiento (M5-1-18 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias –PQRSD) que establece el trámite para recibir, procesar 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 oficial del ICETEX y la página web. Así, en cumplimiento con los lineamientos exigidos por el Departamento Nacional de Planeación, para los tiempos de respuesta establecidos para el proceso de PQRSD, la entidad se dispondrá a cumplir con los siguientes términos de respuesta: 18.1 Identificación			

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

Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:

Para la identificación de aquellos hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, ICETEX cuenta con métodos de recolección de información cuantitativos y cualitativos con los que se determinaran las acciones preventivas o correctivas necesarias.

Estos hechos se identifican en la operación de atención al cliente y son producto del análisis de los funcionarios de la Oficina Comercial y de Mercadeo en su labor de apoyo a la interventoría a través, del análisis estadístico de la información registrada en aplicativo CRM Cosmos, grupos focales, encuestas de percepción e interacciones en la página web de la Entidad.

Así mismo, una vez se han identificado los hechos o situaciones, se procede a realizar una breve descripción de la situación, posteriormente, se analiza la causa y se procede a registrarla, identificando el estado del hecho o la situación, es decir, si es real o potencial, de acuerdo con el escenario.

Seguidamente, de materializarse el hecho o situación, este impacto se clasifica

o asocia con la siguiente tipificación:

- Reputacional.
- Legal.
- Económico.
- Clientes.

La identificación es continua y participativa, alineada al proceso de planeación y orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

18.2 Medición

Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:

Una vez concluida la 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 frecuencia de ocurrencia de estos hechos como de su impacto en caso de su materialización, por lo cual, se procede a establecer la frecuencia de ocurrencia y su impacto. Las escalas de frecuencia e impacto establecidas en la metodología se determinan de la siguiente manera:

Frecuencia: Es la estimación de la posibilidad de ocurrencia del hecho o situación que afecta la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, la cual será medida cualitativamente apoyada con criterios de frecuencia teniendo en cuenta las transacciones o ejecuciones del proceso realizadas en un tiempo específico.

Impacto: Es la estimación de impacto reputacional, legal y/o económico en caso de la materialización de un hecho o situación que afecta la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. La cual aplicará una escala de medición semi-cualitativa para evaluar el impacto.

Para la medición se establecen las siguientes escalas:

En consecuencia, del resultado de la multiplicación de la frecuencia con el impacto se obtendrá la matriz de evaluación de los hechos o situaciones identificados, ubicando cada uno de estos según su probabilidad e impacto para identificar su clasificación en: (Aceptable, Tolerable, Precaución e Inaceptable).

En ese sentido, es importante evaluar los hechos o situaciones inherentes, es decir, aquellos propios de la actividad o proceso, sin tener en cuenta el efecto de los controles. Se calcula realizando la multiplicación entre la frecuencia de ocurrencia y su impacto.

18.3 Control

Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:

Teniendo en cuenta que el control es toda medida diseñada para detectar y/o reducir los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los Consumidores Financieros, los controles contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos, en la medida que suministran información útil para evaluar los planes o estrategias diseñadas para la disminución de la frecuencia o impacto.

Así, una vez se tienen identificados y medidos los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los Consumidores Financieros, se definen los controles que están establecidos para mitigar su impacto. Para establecer los controles, ICETEX utiliza una matriz de identificación y calificación de controles, detallada de la siguiente manera:

Inicialmente, se identifica el control, en esta definición se realiza una breve descripción de este, los controles implementados permiten que todo el accionar del proceso este encaminado en tomar medidas pertinentes que disminuyan el riesgo de la operación. De esta manera, con la aplicación de un control se mitigan los hechos o situaciones inherentes, este control reduce las variables (frecuencia o impacto) expuestas en la etapa de medición, generando una calificación residual, es decir, la evaluación de los hechos o situaciones, después del efecto de los controles y su incidencia en la frecuencia y el impacto.

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
Por lo tanto, los controles implementados serán responsabilidad de la Oficina comercial y de Mercadeo y de las áreas misionales involucradas en los procesos que respondan a la debida atención del consumidor financiero, existiendo controles conjuntos y duales, para optimizar la calificación final que está determinada de la siguiente manera: 18.4 Monitoreo Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera: La Oficina Comercial y de Mercadeo con el apoyo de las áreas misionales implicadas en los procesos que involucren la atención del consumidor financiero, efectuarán monitoreos semestrales a fin de velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas. Para cumplir con esta etapa se realiza el seguimiento y monitoreo del comportamiento de los hechos o situaciones identificadas, lo que permite verificar la eficiencia de los controles y validar el cumplimiento de los indicadores diseñados. En ese sentido, se asegura la oportunidad, efectividad y eficiencia de los controles, para verificar su funcionalidad en la detección y/o reducción de los hechos o situaciones que se vienen presentando, para ello se evalúa cada uno con relación a los resultados obtenidos y su aplicación. De igual forma, los responsables de la ejecución de la etapa de monitoreo son el personal de la Oficina Comercial y de Mercadeo y el Grupo de Atención al Usuario, quienes semestralmente revisan los planes de acción y mejora, con el fin de verificar si se están cumpliendo efectivamente o requieren de un nuevo planteamiento. Lo anterior, se soporta en la revisión sistemática de los procesos para asegurar que los controles sean eficaces y apropiados para mitigar los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. Así, el resultado final está dado bajo unas condiciones de 1 a 25 puntos que permiten establecer si el riesgo residual es; (Aceptable, Tolerable, Precaución o Inaceptable).					
2016-5-16	7	Se realiza el ajuste de acuerdo con el correo recibido por parte de Ana Carolina Prieto de la oficina comercial de mercadeo: Te envío a continuación el manual final que se presentó y se aprobó a Junta Directiva, en el cuál se incluye un punto en el numeral 9.1. "La Junta Directiva debe adoptar políticas lineamientos generales y particulares respecto a: impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero, la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC, la administración y funcionamiento del SAC."			
2015-10-05	6	Se incluye el numeral 15 informe estadístico y se ajusta el índice			
2015-4-22	5	Se realizan los cambios según el Acuerdo No. 007 del 24 de octubre de 2014 y el documento de presentación del mismo acuerdo, los cuales son los soportes de la actualización del Manual en su versión 5			
2014-11-27	4	Se realizan los cambios teniendo en cuenta el Acuerdo No. 061 del 23 de octubre de 2014 y el documento de Técnico soporte del Acuerdo No. 061 que hacen parte de los documentos anexos a la actualización del Manual en su versión 4			
2014-3-3	3	Capítulo 5: solo se hará referencia al control del documento, no a las actividades que debe realizar la entidad desde sus planes de mejoramiento y que se encuentran desarrollados en otros puntos del Manual. Capítulo 6, numeral 6.6 Estructura organizacional, se modifica lo pertinente a los deberes y responsabilidades del Defensor del consumidor, las cuales corresponden al desarrollo y aplicabilidad de las funciones señaladas en la ley 1328 del 15 de julio de 2009 Título I, Capítulo VI, artículo 13, expedida por la SFC. Capítulo 7, Numeral 7.3 Resumen de requisitos mínimos, se elimina en esta versión. Capítulo 8, numeral 8.1 Capacitación e instrucción de los funcionarios, se replantea el texto de este numeral en las que se especifican las áreas responsables de planeación y ejecución de capacitación de acuerdo con su periodicidad y alcance. Numeral 8.2 Capacitación coordinadores IES, se elimina de la versión 3. Numeral 8.3 Educación financiera se aclaran los canales de atención y medios de promoción que tiene el ICETEX para realizar programas de educación financiera. Cambia de número y queda como 8.2. Numeral 8.4 Guía para atención de peticiones, quejas y reclamos, se ajusta de acuerdo con los procedimientos. Numeral 8.6.8, Procedimiento resolución de quejas y reclamos por parte del actual defensor del consumidor financiero. éste pasa a ser parte de la Guía para atención de peticiones, quejas y reclamos. Numeral 8.7 Asociación y representación adecuada. se elimina del manual. Numeral 8.10, Cláusulas y prácticas abusivas, se suprime la transcripción del artículo que reposa en la ley y se detallan cuáles son las cláusulas abusivas en contratos de adhesión en los cuales no puede incurrir el ICETEX. Este numeral queda como el 8.7. Numeral 8.12 Compromiso frente a los conflictos de intereses, se elimina la palabra ahorradores, toda vez que la entidad no contempla esta figura en su operación. Este numeral queda como 8.9. Capítulo 9, numeral 9.1 Descripción de las etapas del sistema de atención del consumidor financiero, se cambia la palabra manual por procedimiento. Capítulo 10, Anexos, La matriz de escalonamiento está actualizándose constantemente y el perfil y descripción del cargo Defensor del Consumidor Financiero se eliminan del manual.			

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

2014-3- 2 3

Se modifica Capítulo 6 Estructura Organizacional, en cuanto a los deberes de los funcionarios de Junta Directiva, del Representante legal, de la oficina Comercial y mercadeo o quien haga sus veces, de los órganos de control y del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX.

Capítulo 9 Descripción de las etapas del sistema de atención al consumidor financiero en los numerales:

- 9.1Identificación
- 9.2 Medición
- 9.3 Control
- 9.4 Monitoreo

2014-2- 1 28

-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA