

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

Contenido

OBJETIVO	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio a los Beneficiarios o Ciudadanos del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos, orientados a ellos al prestar y gestionar un servicio ágil, flexible y con enfoque diferencial para atender a los grupos de valor e interés del ICETEX por los diversos canales definidos para ello.			
	Alineado con los objetivos estratégicos corporativos: <ul style="list-style-type: none"> 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. 			
ALCANCE	Inicia con la solicitud de atención a una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación por parte de un Beneficiario o Ciudadano, a través de los diferentes canales de atención y finaliza con la remisión de la respuesta coherente, completa y de fondo a los requerimientos del usuario.			
LIDER PROCESO	Jefe de Oficina Comercial y de Mercadeo.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarios o Ciudadanos. Proceso Direccionamiento estratégico y Gestión Organizacional Planeación Financiera Gestión de riesgos no financiero Gestión de riesgos de LA y FT Evaluación independiente Gestión Comercial y mercadeo 	<ul style="list-style-type: none"> Manifestación de solicitud o necesidad mediante una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación. Plan estratégico Resultados de la operación estadística <p>Envío de comunicación del aporte FSCE Fondo de Sostenibilidad de Crédito Educativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mapa de riesgo operacional, corrupción, PCN y seguridad de la información del proceso Directrices para la aplicación de seguridad de la información. Directrices para la aplicación de proyectos. Actualización manual SARLAF Informes de auditoría al Sistema de control interno y de los sistemas de gestión. Solicitud de acciones para mejorar la gestión y el ambiente de control Información para comunicar en la página web, info 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica los recursos físicos, financieros, tecnológicos, de contratación y humanos que se requieren para el correcto funcionamiento del proceso. Establece lineamientos para la prestación, seguimiento y control del servicio, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad. <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> Contratación de proveedores y personal idóneo para la gestión eficiente y oportuna de las PQRSDF. Brindar atención a las PQRSDF a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad. Capacitación, control y seguimiento continuo al Proveedor de Atención al Usuario en el portafolio y servicios ofrecidos por la Entidad. Genera solución a solicitudes y necesidades manifestadas como Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación mediante los canales dispuestos. <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiza seguimiento al comportamiento de los indicadores asociados a la debida gestión de PQRSDF y brinda alertas frente al no cumplimiento normativo y legal de PQRSDF. Analiza la calificación de la percepción de servicio e implementar estrategias 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolos para la atención de beneficiarios, ciudadanos e IES. Informes y reportes de la gestión realizada. Informes y reportes de la gestión realizada. Necesidades de información estadística. Generación de documentos para la proyección de respuestas a las PQRSDF. Acciones correctivas y de mejora Información de la gestión de los procesos de la entidad. Retroalimentación y evaluación del proceso de auditoría. Información para comunicar en página web, info servicio, SMS, email marketing archivados, demás canales definidos para la divulgación de productos o servicios. Documentos aspirantes Solicitudes de servicios generales y apoyo logístico de las áreas 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarios, Ciudadanos o grupos de interés Superintendencia Financiera de Colombia u otras partes interesadas. Proveedor de atención al Usuario. Direccionamiento estratégico y Gestión Organizacional Procesos misionales del ICETEX. Evaluación independiente Gestión comercial y mercadeo Otorgamiento de servicios programas internacionales. Servicios generales y apoyo logístico Gestión presupuestal

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos misionales del ICETEX. • Gestión Presupuestal • Gestión Contractual • Representación judicial y asesoría jurídica. • Gestión de comunicación organizacional • Gestión de servicios tecnológicos • Gestión de correspondencia 	<p>servicio, SMS y email marketing archivados demás canales definidos para divulgación de productos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de beneficiarios y ciudadanos y otras partes interesadas • Proyección de respuestas a las PQRS • Acuerdo de aprobación del presupuesto • Resolución de desagregación del presupuesto aprobado. • Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado. • Certificados de Disponibilidad presupuestal (CDP). • Certificado de registro Presupuestal • Orden de pago • Solicitud de acción legal a seguir en caso de incumplimiento • Expediente contractual, • Memorandos • Comunicaciones internas • Proyectos implementados • Reportes • Casos de reportes solucionados • Registro de incidentes de continuidad. • Facturas para pagos de impuestos predial, de vehículos y de valorización • Factura pago de 	<p>encaminadas a la recuperación de la experiencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza reporte y análisis del comportamiento de los indicadores para toma de decisiones. 	<p>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de pago y/o solicitud del CDP y/o resolución de giro • Necesidades de contratación • Necesidades de acuerdos estratégicos a solicitud de los interesados • Solicitud de adición, modificación o prórroga. • Análisis económicos, estudios del sector y estudios previos. • Solicitud de concepto jurídico • Documento soporte (informes de gestión, certificaciones). • Información para comunicar externamente • Información para comunicar internamente. • Requerimientos tecnológicos • Documentos que requieren ser archivados 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión contractual • Representación judicial y asesoría jurídica. • Gestión de comunicación externa. • Gestión de comunicación organizacional • Gestión de servicios tecnológico • Gestión de Archivo 	
		<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Define acciones preventivas, correctivas y de mejora requeridas. • Establece de manera conjunta con las Áreas Misionales, acciones de mejora enfocadas a la optimización de los tiempos y la calidad de respuesta-solución a las solicitudes mediante Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación, de los Beneficiarios o Ciudadanos. 			

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

servicios públicos y administración de inmuebles

- Documentos que requieren ser archivados

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de Atención al Usuario. • Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo. • Comité de Apoyo a la Supervisión. • Coordinador Grupo de Gestión Servicio. • Funcionarios encargados de Procesos Misionales. • Técnico Administrativo Gestión Documental. 	Listado Maestro de Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRSDF. • Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero. • Procedimiento Respuesta Reclamaciones sobre Información Reporte Centrales de Riesgo. • Procedimiento Contingencia en los Centros Experiencia Presencial -CEP • Procedimiento Exención de Impuestos de salida del país • Procedimiento Atención Canal IES • Procedimiento Brief. • Procedimiento Planificación y Gestión Operativa para la Atención al Usuario • Procedimiento Actualización de datos 	<p>ESTRATÉGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención. • Oportunidad en la atención de PQRSDF • Experiencia de servicio en canales de contacto <p>OPERATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reiteratividad de PQRSF <p>INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la atención de beneficiarios y/o ciudadanos • Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención • Reiteratividad de PQRSF • Comportamiento de experiencia
<p>TECNOLÓGICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Administración de Clientes - CRM. • Internet. • Telefonía. • Página web de la entidad. • Portal Transaccional. • Power BI. • Microsoft Teams. • Aplicativos requeridos en el proceso Contractual. • C&CTEX 			
<p>INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo e impresión. • Equipos y elementos de Telecomunicaciones. • Módulos de Atención CEPs. • Ferias Integrales de Servicio y Comercial. 			

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

<p>• Salas de atención. Herramientas para atención en CEPs</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Generación y seguimiento de acuerdos de servicio. • Acciones correctivas y de mejora • Control de documentos. • Guía metodológica para la gestión de oportunidades • Guía Metodología para el levantamiento de información. • Guía para la elaboración de documentos. • Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión • Guía metodológica para la gestión de indicadores e instrumentos de seguimiento 	
--	--	--	--

RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
Mapa integral de Riesgos del Proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo. (Consulta el Mapa de Riesgo a través de la herramienta establecida para el seguimiento y control).	LEGALES Y REGLAMENTARIOS Normograma
MAPAS ESTRATÉGICOS	NORMA ISO 9001:2015
Mandala Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los numerales • No aplican al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad los criterios 7.1.5.2 y 8.3. DIMENSIÓN MIPG <ul style="list-style-type: none"> • Gestión con valores para resultados Política principal: • Política de servicio al ciudadano

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se incluye el procedimientos Brif y actualización de datos
- Se actualizan los indicadores e instrumentos de seguimiento

Documento vigente desde 09/09/2025 hasta el 01/12/2025, se anula ya que existe un documento con un alcance más amplio que es el PTC-03 Protocolo para la adecuada disposición y cultura incluyente en la prestación del servicio.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-12-02	22	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye el procedimientos Brif y actualización de datos • Se actualizan los indicadores e instrumentos de seguimiento <p>Documento vigente desde 09/09/2025 hasta el 01/12/2025, se anula ya que existe un documento con un alcance más amplio que es el PTC-03 Protocolo para la adecuada disposición y cultura incluyente en la prestación del servicio.</p>
2024-09-16	21	Se alinean los objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2023 -2026, se actualiza los indicadores estratégicos, operativos e instrumentos de seguimiento y medición y se alinea al mándala estratégica
2022-09-06	20	Se realizan ajustes al objetivo del proceso y el alcance de acuerdo a las condiciones actuales
2022-5-24	19	Se realiza actualización de los objetivos estratégicos y seguimiento y medición...
2021-7-19	18	Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición
2020-05-14	17	<p>Se evidencias cambios en: Estratégico se modifica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de servicio en canales de contacto • Eficiencia en servicio al cliente • Eficacia del escalonamiento de PQRSD • Oportunidad en la atención de clientes <p>En tecnológico se incluye: Digiturnos</p> <p>En Infraestructura se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Módulos de atención CEP's • Sala de atención • Aula AFES. <p>En Documentos relacionados se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • procedimiento Atención a través de Redes sociales • Procedimiento Asistente virtual Camila • Guía Parámetros de calidad del Outsourcing de atención al usuario • Guía descuento pasajes internacionales • Guía Descuentos en cursos de Idiomas • Guía Certificaciones • Guía de visitas de seguimiento y calidad de los canales de atención de gestión del servicio • Guía actualización de datos beneficiarios • Diseño y desarrollo de productos. <p>Se elimina en Hacer:</p> <p>(Personalizado, virtual, contaet eenter, escrita, línea ágil exterior, redes sociales y Grandes Clientes)</p> <p>Y se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora informes periódicos de los canales de atención. • Solicita calificación del servicio al usuario. • Consolida trimestralmente los reportes de quejas y reclamos- para enviar a la Superfinanciera. <p>en Verificar se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información para publicar en página web, Infoservicio, SMS y email Marketing.

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
			<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos tecnológicos 		
2019-11-06	16		<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica el objetivo del proceso - En toda la caracterización se modifica las palabras, clientes, publico en general por beneficiario y/o ciudadano y/o IES - Se incluyó la siguiente actividad en el planear: • Identificar los recursos físicos, tecnológicos, financieros, de contratación y humanos que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso. - Se elimina de la actividad del planear de "brindar información al beneficiario y/o ciudadano / IES por los canales de atención" la lista de los canales, dada la entrada del nuevo modelo de atención. - En el verificar se cambia la actividad "Analiza calificación del servicio". - En la última actividad del actuar se ajusta para incluir las denuncias. - De los recursos humanos, se elimina el comité de apoyo a la supervisión y el técnico administrativo grupo de archivo - En recursos tecnológicos se ajustó el nombre del Aplicativo Mercurio por Aplicativo de gestión documental y se elimina Camila Asistente Virtual. - Se elimina en los recursos de infraestructura la sala informativa - Se eliminaron los vínculos de: el procedimiento de autoevaluación de control, la guía Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control y el procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios - Se eliminan los indicadores estratégicos Oportunidad en la atención de clientes y diagnóstico modelo de servicio al cliente - Se ajustan las salidas y entradas dirigidas a los antiguos procesos precontractual, contractual y poscontractual por el proceso de gestión contractual. 		
2018-05-04	15		Se realizan ajustes en Objetivos, entradas, salidas, indicadores y normativa ISO 9001:2015		
2018-5-2	14		<ul style="list-style-type: none"> -Se eliminan las entradas y salidas relacionadas con el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios. - Se eliminó el link que conducía al procedimiento de actualización ya que este pasó al proceso de gestión comercial y de mercadeo. <p>Todo lo anterior teniendo en cuenta que el procedimiento actualización y divulgación de información de productos y servicios fue migrado al proceso gestión comercial y de mercadeo.</p>		
2018-2-28	13		Se precisa la caracterización de acuerdo con el nuevo procedimiento de PQRSD		
2017-5-15	12		<p>Se realizan ajustes a la caracterización relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Alineamiento de objetivos estrategicos y de desdoblamiento -Indicadores estrategicos en relación con el desdoblamiento -Consulta mapa de riesgos en el aplicativo Vigía 		
2015-12-3	11		<ul style="list-style-type: none"> Se ajusta la caracterización de acuerdo con los nuevos procedimientos redes sociales, back, front y la unificación de los mismos 		
2015-07-24	10		<ul style="list-style-type: none"> Se ajustaron proveedores, entradas, salidas y clientes. Se modificó el nombre del indicador "Oportunidad en la atención de casos escalados a un tercer nivel" quedando "Oportunidad en la atención de casos escalados a un tercer nivel (quejas y reclamos) cerrados dentro del tiempo establecido" Se incluyeron los indicadores "Cumplimiento en el tiempo de respuesta de quejas y reclamos", "% de disminución de solicitudes", "Cumplimiento en el tiempo de respuesta de solicitudes", "% de participación de quejas y reclamos sobre el total de clientes vigentes", "% de disminución de quejas y reclamos" y "% de participación de las solicitudes sobre el total de clientes vigentes" 		
2014-07-01	9		<ul style="list-style-type: none"> Se eliminaron registros relacionados y se incluyó hipervínculo de listado maestro de registros. Se eliminaron Requisitos legales y reglamentarios y se incluyó hipervínculo de normograma. 		

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
			<ul style="list-style-type: none"> Se actualizaron objetivos estratégicos e indicadores. 		
2014-04-03	8		<ul style="list-style-type: none"> Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso. Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico. Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos. 		
2013-05-31	7		<ul style="list-style-type: none"> Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales. 		
2012-09-24	6		<ul style="list-style-type: none"> Actualización del Normograma: Eliminación de la Ley 962 de 2005 Antitrámites, Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo y Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo. Artículos 5 al 26. Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo. Se incluye Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitrámites, Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 del Código contencioso Administrativo Actualización de los registros generados. 		
2012-06-01	5		<ul style="list-style-type: none"> Actualización del Normograma: Eliminación de la Ley 962 de 2005 Antitrámites, Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo y Decreto 1 de 1984 Código Contencioso Administrativo. Artículos 5 al 26. Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo. Se incluye Decreto 0019 DE 2012 Ley Antitrámites, Artículo 309 de la ley 1437 de 2011 del Código contencioso Administrativo Actualización de los registros generados. 		
2012-05-07	4		<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los objetivos e indicadores de acuerdo al Plan Estratégico Inclusión del proceso de Atención a grandes clientes Incluye formatos para visitas de calidad por canal de atención 		
2011-04-11	3		<ul style="list-style-type: none"> El proceso Gestión de Archivo se le eliminó "y Títulos valores" En clientes se eliminó el proceso Mejoramiento continuo y entrada Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos. Se agregaron los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008: <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de Registros 5.6.2 Información para la Revisión 8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos 8.5.1 Mejora Continua 8.5.2 Acciones Correctivas 8.5.3 Acciones preventivas 		
10/5/2010	2		Se realizaron ajustes a nivel de: * entradas - proveedores, salidas - clientes. * requisitos aplicables.		
-	1.0	-			

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI