

Código: F464  
 Versión: 1  
 Fecha: 16/03/2022

## MATRIZ DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS



<b>Área que lidera la regulación</b> <b>Nombre del funcionario responsable</b>	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN / VICEPRESIDENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA ANGÉLICA CARBONELL GARCÍA
<b>Nombre del Vicepresidente /Jefe de Oficina misional o de apoyo/ Director / de la dependencia que lidera la regulación</b>	IVÁN ERNESTO MORALES CELIS / RAMIRO AUGUSTO FORERO CORZO
<b>Fecha/s de publicación del proyecto de acto administrativo en la página web</b>	18-jul-22
<b>Fecha/s de consulta pública y presentación de observaciones</b>	18 JULIO 2022 A 25 JULIO 2022
<b>Fechas de respuestas</b>	27-jul-22

N°	fecha de observación	Observantes	Correo Electronico	Observaciones presentadas	fecha respuesta	Respuesta a Observaciones	Acoge observación/es (Si o No)
	25/07/2022			Como propósito superior comunidad ICETEX: Liberar a los usuarios del ICETEX de sus obligaciones con la entidad	26/07/2022	<p>La política Comunidad ICETEX procura brindar acompañamiento y tratamiento diferenciado más de cerca al usuario y sus necesidades. En este sentido la política define la importancia de ofrecer servicios de Guía, Información y Acompañamiento que permitan una mejor relación de los usuarios con la entidad y en general con la financiación de su Trayectoria Educativa, pero no busca ni puede modificar en manera alguna la normativa o procedimientos referentes al portafolio ICETEX.</p> <p>Por lo anterior, el espíritu de la política se enmarca en la normativa presentada en el borrador de acuerdo donde se establece que sea complementaria a los Reglamentos de Crédito y de Recuperación de Cartera de la entidad, teniendo sentidos diferentes cada uno. La regulación en torno a la extinción de las obligaciones se encuentra en los mencionados reglamentos.</p> <p>Por lo anterior, no se acoge la observación.</p>	No se acoge
	25/07/2022			visión: una comunidad de usuarios que en tiempo real transmiten sus experiencias y dificultades con el ICETEX, con el objetivo de que el ICETEX en tiempo real escuche y resuelva las necesidades de su comunidad de usuarios con base a sus realidades	26/07/2022	<p>La política Comunidad ICETEX contempla las acciones de interacción, participación y acompañamiento para fortalecer las Trayectorias Educativas Completas de los usuarios. Estas se encuentran de manera transversal en todo el documento, y de manera particular en los ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Propósito Superior</li> <li>•Definición de usuarios</li> <li>•Pilar Orientación y Acompañamiento</li> <li>•Pilar Redes de participación, regiones y enfoque diferencial</li> <li>•Pilar Investigación, Innovación y Gestión del Conocimiento</li> </ul> <p>De igual manera, la política tiene un mayor alcance al de la interacción de los usuarios, por lo cual la visión de la política no se centra exclusivamente en este aspecto, pues desconocería los demás elementos que la componen.</p> <p>Por lo expuesto anteriormente, se considera ya incluida la solicitud en el documento y no se acoge la observación en los términos expuestos.</p>	No se acoge
	25/07/2022			Definición Usuario: joven o adulto que requiere del pleno apoyo del ICETEX para obtener un título o certificado educativo, y quien jamás será receptor de una acción en contra de su bienestar financiero o emocional por parte del ICETEX	26/07/2022	<p>La definición de usuario establecida en la política es más amplia de lo sugerido, por lo cual se considera que ya se encuentran contenidas expresiones como joven y adulto.</p> <p>De igual manera se establece la definición de usuario a jóvenes que requieren información previa, o que ya hayan cerrado un producto con ICETEX, pero deseen otro para continuar con su formación, no solo a quienes tengan un producto vigente con la entidad.</p> <p>Por su parte, ICETEX tiene como propósito superior impulsar los proyectos de vida de sus usuarios en el cual se da un marco de acción específico definido, que a su vez da direccionamiento estratégico al propósito de la política que es el de facilitar el desarrollo de trayectorias educativas completas, la interacción de los usuarios, el fortalecimiento y sostenibilidad institucional, con lo cual se promoverán acciones a favor de los usuarios.</p> <p>Finalmente, la política contempla acciones de bienestar de manera transversal, pues cada componente está diseñado para que el usuario sea el centro de la experiencia, y específicamente acciones de bienestar hacen parte del pilar de Orientación y Acompañamiento.</p> <p>Por lo expuesto anteriormente, se considera ya incluida la solicitud en el documento y no se acoge la observación de modificación de la definición.</p>	No se acoge
	25/07/2022			educación financiera: Es responsabilidad del ICETEX comunicar de forma transparente, simple, clara y completa los costos, riesgos y desventajas de aceptar un servicio o producto del ICETEX	26/07/2022	<p>La entidad en su ejercicio misional garantiza el cumplimiento de la normativa de educación financiera y de protección al usuario como consumidor financiero, donde la política Comunidad ICETEX es una expresión complementaria que refuerza la importancia de la educación financiera. Dada esta importancia, uno de los componentes de la política es la Educación Financiera.</p> <p>Por lo anterior, se considera que la solicitud ya se encuentra incluida en el documento y no se acoge la observación en los términos expuestos.</p>	No se acoge

25/07/2022			el esquema de pilares debe rediseñarse por completo entorno al núcleo del "DERECHO A LA EDUCACIÓN"	26/07/2022	La sugerencia ya hace parte de la política que se encuentra en el documento, partiendo de la base de que los considerandos expresan la normativa que enmarca la posibilidad de definir la política, donde uno de sus principales lineamientos es el Derecho a la Educación.  En particular, la política se ampara en el concepto de la Corte Constitucional en Sentencia T-343 de 2021, donde se amplió la interpretación relacionada con el núcleo esencial del derecho a la educación refiriéndola al acceso y a la permanencia en el sistema educativo; propendiendo porque se adopten medidas progresivas de acuerdo con su disponibilidad presupuestal, lo que también aplica para la educación superior.	No se acoge
25/07/2022			Debe incluirse indicadores cualitativos y cuantitativos, y sus responsables	26/07/2022	El articulado propuesto incluye una sección dirigida específicamente a entregar lineamientos sobre los planes de trabajo, sus respectivas mediciones y responsables entre otros elementos.  Es de recordar que esta normativa es el vehículo estratégico que define la filosofía de Guía, Información y Acompañamiento: Comunidad ICETEX, por lo cual se convierte en la carta de navegación que se ejecutará según lo dispuesto en el acuerdo. Por lo expuesto anteriormente, se considera ya incluida la solicitud en el documento y no se acoge la observación.	No se acoge
25/07/2022			Debe entregarse a la comunidad ICETEX capacidades de veeduría	26/07/2022	El sentido de la política Comunidad ICETEX propende por brindar un tratamiento diferenciado más cercano al usuario y sus necesidades ofreciéndole servicios de guía, información y acompañamiento. Para adelantar acciones de veeduría o control ya existen diversos organismos, internos y externos, que cumplen con este rol en el marco de sus funciones y cuyos requerimientos son atendidos en medida forma y oportunidad por la entidad. Por lo expuesto anteriormente no se acoge la observación.	No se acoge
25/07/2022			El Presidente del ICETEX debe asignársele la responsabilidad de responder en tiempo real las demandas, preguntas y propuestas de la comunidad ICETEX a través de foros, plataformas digitales, reuniones con los usuarios etc, y los compromisos realizados deben tener trazabilidad y cumplimiento.	26/07/2022	Toda petición que los usuarios dirijan a la entidad es atendida en los términos y condiciones previstos en el CPACA, y la organización al interior de la entidad para su tratamiento se adecua a dicha norma.  Dentro de las acciones de ICETEX, la entidad dispone de escenarios como Ferias de Servicio y eventos regionales que hacen parte de los proyectos estratégicos de la entidad, en los cuales se promueve el conocimiento el portafolio de servicios y se escuchan los requerimientos de los usuarios.  De igual manera la entidad tiene diferentes canales digitales a través de los cuales hay comunicación de doble vía para los ciudadanos, donde también se tramitan las inquietudes de los interesados.  El Presidente de la entidad, en consideración a su rol directivo, cuenta con las facultades para dirigir, orientar, coordinar, vigilar, controlar y evaluar la ejecución y cumplimiento de los objetivos, funciones, políticas, planes y programas inherentes al objeto legal de la Entidad, acorde con las políticas gubernamentales y las decisiones de la Junta Directiva, conforme a lo dispuesto en el Decreto 380 de 2007 y el Acuerdo 13 de 2022, entre otros. Y, a través de la ejecución de estas facultades, garantiza las condiciones para atender en debida forma las distintas peticiones y compromisos que correspondan a la entidad, siendo la expresión de dicha garantía la asignación de funciones, las delegaciones, entre otras herramientas de índole administrativo previstas legalmente para el efecto. Por su parte, la política Comunidad ICETEX ya contempla las acciones de interacción, participación y acompañamiento para fortalecer las Trayectorias Educativas Completas de los usuarios. Estas se encuentran de manera transversal en todo el documento, y de manera particular en los ítems: +Propósito Superior +Definición de usuarios +Pilar Orientación y Acompañamiento +Pilar Redes de participación, regiones y enfoque diferencial +Pilar Investigación, Innovación y Gestión del Conocimiento. Por lo expuesto anteriormente, se considera ya incluida la solicitud en el documento y no se acoge la observación de incluir nuevas funciones.	No se acoge
25/07/2022			El proyecto de acuerdo requiere ser revisado en profundo detalle con los usuarios del ICETEX, por ejemplo es evidente la ausencia de consulta con ICETEX TE ARRUIÑA, la más grande y representativa agrupación de usuarios del ICETEX.	26/07/2022	Todo proyecto de acto administrativo, como el que nos ocupa, requiere de su publicación previa para comentarios ciudadanos, conforme con el numeral 8° del artículo 8° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, lo cual garantiza la participación en igualdad de condiciones para todos los sectores y todos los ciudadanos interesados, como en efecto se surte en el presente caso.  No obstante, se recuerda que la creación de acciones de guía, información y acompañamiento fueron propuestas discutidas en la Mesa de Reforma, en la que participaron diferentes plataformas estudiantiles y grupos de interés del sector, compromiso ante el cual la entidad responde con el diseño de la política Comunidad ICETEX.	No se acoge

  
 Iván Morales  
 Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

\* El suscrito certifica que las respuestas a las observaciones recibidas y enlistadas en la presente matriz, fueron remitidas a los correos electrónicos desde los cuales se recibieron las observaciones presentadas por cada uno de los ciudadanos y/o se publicó documento de respuesta general a las observaciones

\* En caso de no recibir comentarios, publicar una nota informativa del mismo (cumplimiento Resolución