



Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía

Oficina Comercial y de Mercadeo
Grupo de Relacionamiento con la
Ciudadanía – GRELCI
V2 2026

Índice

1. Introducción	1
2. Objetivo	1
3. Alcance	2
5. Principios orientadores	3
4. Marco normativo	3
6.1 Ciudadanía	5
6.2 De la entidad	5
6. Derechos y deberes en el marco del relacionamiento institucional	5
7. Estándares de relacionamiento	6
8. Orientaciones SAC	7
9. Canales de atención y estándares operativos	9
10. Ciclo de atención	12
10.1. Recepción – acogida del ciudadano	13
10.2. Registro – registro de la solicitud	13
10.3. Gestión – análisis y trámite interno	13
10.4. Respuesta – comunicación clara y completa	14
10.5. Retroalimentación – encuestas y mecanismos de mejora	14
11. Orientaciones para la comunicación	15
12. Mecanismos de mejora	16
12. 1 Indicadores de satisfacción	16
12.2 Encuestas	16
12.3 Planes de mejora continua.....	16
13. Acciones para implementación	16
14. Glosario	17

1. Introducción

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, en el marco de su misión institucional y su rol como entidad pública orientada al servicio, reconoce que el relacionamiento con la ciudadanía constituye un eje estratégico para la generación de confianza, la legitimidad institucional y la creación de valor público.

En este contexto, el presente Protocolo de Relacionamiento establece lineamientos orientadores para la interacción con los grupos de valor, promoviendo una atención integral, oportuna, transparente e incluyente. Este instrumento se articula con el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), consolidando el nivel operativo del relacionamiento institucional y garantizando coherencia entre la planeación, la ejecución del servicio y la experiencia del usuario.

2. Objetivo

Objetivo general

Establecer lineamientos institucionales para orientar el relacionamiento con la ciudadanía, en el marco del Modelo de Relacionamiento, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), garantizando interacciones respetuosas, claras, oportunas y efectivas, que contribuyan al fortalecimiento de la confianza, la transparencia y la generación de valor público.

Objetivos específicos

- Promover una cultura institucional centrada en la ciudadanía, alineada con los principios del MIPG y del SAC, basada en el respeto, empatía, inclusión y enfoque diferencial.
- Garantizar el uso de lenguaje claro, accesible y comprensible en todas las interacciones, fortaleciendo la transparencia y la toma de decisiones informadas por parte de la ciudadanía.
- Fortalecer la articulación entre áreas y canales de atención, asegurando una atención integral, coherente y sin fragmentación, en el marco del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- Establecer estándares de relacionamiento que orienten a servidores/as y colaboradores/as en prestación del servicio, mejorando la experiencia del usuario/a en todos los canales de atención.
- Impulsar la mejora continua del servicio mediante el uso de información, indicadores y retroalimentación ciudadana, como insumo para la toma de decisiones que impulsen la optimización institucional.



3. Alcance

El presente protocolo aplica a todas y todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores del ICETEX que, en el desarrollo de sus funciones, interactúan directa o indirectamente con la ciudadanía, beneficiarios/as, aspirantes, aliados/as y demás grupos de valor.

Este instrumento establece recomendaciones en el marco de la interacción institucional, sin sustituir los procedimientos operativos específicos. En este sentido, se complementa con los manuales, guías y protocolos técnicos definidos por la entidad para la gestión de trámites, PQRSDF, canales de atención y demás procesos asociados al servicio de la ciudadanía.

Tabla 1. Comparativa Protocolo vs. Procedimiento

Criterio	Protocolo	Procedimiento
Nivel	Orientador.	Operativo.
Propósito	Definir recomendaciones de comportamiento e interacción.	Establecer pasos para ejecutar procesos.
Enfoque	Relacionamiento con la ciudadanía. ¿Cómo debemos relacionarnos?	¿Cómo se hace paso a paso?
Contenido	Principios, lineamientos, buenas prácticas, criterios de atención, derechos, deberes, estándares de trato.	Recomendaciones, responsables, tiempos, flujos, formatos.
Aplicación	Transversal a toda la entidad.	Transversal.
Flexibilidad	Media (permite adaptación según contexto).	Baja (debe seguirse estrictamente).
Relación con el ciudadano	Define el estándar de interacción.	Ejecuta la atención.

En este sentido, el protocolo se constituye como el instrumento que operacionaliza el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, permitiendo que los lineamientos estratégicos definidos en el MIPG se traduzcan en prácticas concretas de atención, las cuales son ejecutadas y monitoreadas a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).



4. Marco normativo

- Constitución Política (Art. 2 y 209).
- Ley 1755 de 2015 (Derecho de petición).
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia).
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo) y La Ley 2080 de 2021 reformó el CPACA y dictó disposiciones de descongestión.
- MIPG y Política de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1328 de 2009 – Régimen de protección al consumidor financiero.
- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.
- Ley 1266 de 2008 – Habeas data financiero (manejo de información en centrales de riesgo).

5. Principios orientadores

Estos principios se encuentran alineados con los definidos en el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), asegurando coherencia entre el direccionamiento estratégico y la operación del servicio.

- **Cultura de servicio:** promover una atención ética, empática y orientada al bienestar de la ciudadanía, garantizando cercanía, calidez y oportunidad en cada interacción.
- **Respeto y trato digno:** reconocer y salvaguardar la dignidad de todas las personas, asegurando un relacionamiento respetuoso, humano y libre de cualquier forma de maltrato.
- **Trato justo:** garantizar equidad, imparcialidad y no discriminación en el acceso, gestión y uso de los servicios, sin distinción de condición socioeconómica, territorial, cultural o personal.
- **Transparencia y acceso a la información:** ofrecer información clara, veraz, completa y accesible, que permita a los usuarios/as comprender de manera oportuna sus derechos, deberes, procesos y decisiones institucionales.
- **Inclusión y accesibilidad:** eliminar barreras físicas, tecnológicas, lingüísticas y comunicacionales, asegurando que toda la ciudadanía pueda acceder y participar plenamente en los servicios del ICETEX.
- **Gestión del servicio y mejora continua:** implementar estándares de calidad, oportunidad, coherencia y trazabilidad en la atención, promoviendo procesos de evaluación permanente para fortalecer la experiencia ciudadana.
- **Protección de datos y seguridad digital:** resguardar la privacidad y el tratamiento adecuado de los datos personales, conforme a la normatividad vigente y a los principios de seguridad de la información.

- **Ética e integridad:** actuar con rectitud, responsabilidad y compromiso con el interés general, garantizando que las decisiones institucionales se adopten con transparencia y conforme a los valores del servicio público.
- **Participación y corresponsabilidad:** fomentar espacios para que la ciudadanía exprese sus necesidades, propuestas y expectativas, promoviendo la co-creación y el fortalecimiento del control social.
- **Educación financiera:** impulsar procesos pedagógicos que permitan a los usuarios/as tomar decisiones informadas, responsables y seguras respecto a sus compromisos financieros y opciones de acceso a la educación.
- **Debida diligencia:** garantizar rigor técnico, cuidado y consistencia en el diseño, gestión y prestación de los servicios, minimizando riesgos y asegurando soluciones adecuadas a las necesidades ciudadanas.



6. Derechos y deberes en el marco del relacionamiento institucional

6.1 Ciudadanía

La ciudadanía que interactúa con la entidad tiene derecho a:

Recibir información clara y completa

Toda comunicación debe ser comprensible, sin tecnicismos innecesarios, y contener los datos esenciales para tomar decisiones informadas.

Ejemplo: al explicar un trámite, indicar requisitos, tiempos y costos en lenguaje sencillo y con ejemplos prácticos.

Ser atendida con respeto y sin discriminación

Garantizar trato digno, cordial y empático, sin importar género, edad, condición socioeconómica, discapacidad, orientación sexual, origen étnico o creencias.

Ejemplo: en un centro de atención, ofrecer prioridad a personas con movilidad reducida y evitar expresiones que puedan resultar excluyentes.

Acceder a canales accesibles y seguros

Disponer de medios presenciales, telefónicos, digitales y escritos que sean inclusivos, seguros y confiables.

Ejemplo: implementar formatos en braille, subtítulos en videos, compatibilidad con lectores de pantalla y protocolos de protección de datos.

6.2 De la entidad

La entidad tiene la obligación de:

Actuar con imparcialidad y diligencia

Garantizar que todas las solicitudes se gestionen sin favoritismos, con objetividad y dentro de los plazos establecidos.

Ejemplo: asignar turnos por orden de llegada y resolver PQRS sin dar prioridad por influencias externas.

Garantizar respuesta oportuna y trazabilidad

Cumplir los tiempos normativos y permitir que la persona conozca el estado de su solicitud en todo momento.

Ejemplo: informar por correo electrónico el número de radicado y habilitar consultas en línea sobre el avance del trámite.

Proteger la información personal y sensible

Cumplir la Ley 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos, evitando divulgación no autorizada.

Ejemplo: no compartir datos financieros o personales por canales inseguros y usar sistemas con autenticación robusta.

7. Estándares de relacionamiento

Los estándares de relacionamiento constituyen la traducción operativa de los principios institucionales y del SAC, garantizan que cada interacción con la ciudadanía responda a criterios de calidad, oportunidad, trazabilidad y coherencia en todos los canales de atención.

Saludo cordial y lenguaje claro

Definición: iniciar toda interacción con un saludo respetuoso y cercano; usar lenguaje sencillo, evitando tecnicismos.

Ejemplo:

Presencial: “Bienvenido/a al ICETEX, ¿en qué puedo ayudarte hoy?”

Digital: “Gracias por escribirnos, estamos para apoyarte”.

Consejo: personalizar el saludo con el nombre de la persona cuando sea posible.

Escucha activa

Definición: prestar atención total, sin interrumpir, validando la necesidad de la persona.

Ejemplo:

Telefónico: “Comprendo tu inquietud, permíteme verificar la información”.

Consejo: parafrasear la solicitud para confirmar comprensión.

Uso de canales accesibles

Definición: garantizar que todos los canales sean inclusivos y adaptados a personas con discapacidad o necesidades especiales.

Ejemplo:

Digital: compatibilidad con lectores de pantalla.

Presencial: señalización en braille y rampas.

Consejo: ofrecer asistencia adicional (intérprete de lengua de señas, formatos en braille).

Cumplimiento de tiempos de respuesta

Definición: responder dentro de los plazos normativos y operativos definidos para cada canal.

Ejemplo:

PQRS: máximo 15 días hábiles según Ley 1755.

Correo electrónico: 48 horas para consultas simples.

Consejo: informar a la persona el tiempo estimado y número de radicado.

Manejo adecuado de datos personales

Definición: proteger la información conforme a la Ley 1581 de 2012.

Ejemplo:

No solicitar datos sensibles por redes sociales.

Consejo: usar canales seguros y autenticación robusta.



8. Orientaciones SAC

En el marco del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, el SAC opera como el sistema que materializa los lineamientos definidos en este protocolo, permitiendo gestionar, monitorear y mejorar de manera continua la interacción con los usuarios/as, bajo un enfoque de riesgo, control y generación de valor público.

En el ICETEX, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) no es solo un requisito legal, es el corazón de nuestra estrategia de relacionamiento. Nuestra labor se centra en transformar la interacción técnica en una experiencia humana, justa y transparente en el marco del Régimen de Protección al Consumidor Financiero establecido por la Ley 1328 de 2009 y desarrollado en la Parte I, Título III de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 006 de 2025) de la Superintendencia Financiera de Colombia.

¿Qué hacemos a través del SAC?

- **Garantizamos la protección de derechos:** aplicamos rigurosamente los principios orientadores consagrados en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009: debida diligencia, libertad de elección, transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, responsabilidad en el trámite de quejas, y manejo adecuado de los conflictos de interés, así como los derechos del consumidor financiero previstos en el artículo 5° de la misma Ley. Trabajamos para asegurar que nuestros consumidores/as financieros sean escuchados/as y sus derechos sean respetados bajo el principio de trato justo.
- **Promovemos una cultura de servicio integral:** hemos evolucionado más allá de la simple recepción de trámites. Fomentamos en nuestros colaboradores/as una mentalidad de atención responsable, donde el respeto, la igualdad y la inclusión son la base de cada conversación.
- **Implementamos el enfoque diferencial:** entendemos que nuestros usuarios/as tienen realidades diversas. Por ello, el SAC adapta sus mecanismos para asegurar que el servicio sea accesible, eliminando barreras y promoviendo una verdadera inclusión financiera y social.
- **Fortalecemos la educación financiera:** brindamos herramientas y conocimientos para que las y los consumidores financieros comprendan sus obligaciones y beneficios. Buscamos que cada joven y familia tome decisiones informadas que impulsen su proyecto de vida.
- **Aseguramos la mejora continua:** el SAC actúa como un termómetro de nuestra gestión. A través del monitoreo permanente y el análisis de las interacciones, identificamos oportunidades para hacer nuestros procesos más eficientes, oportunos y transparentes.

¿Cuáles son las reglas que nos guían?

Los principios y políticas del SAC son el ADN de nuestra atención. Son el conjunto de reglas que garantizan un trato justo y la protección de tus derechos. Son de obligatorio cumplimiento para todos/as en el ICETEX.

Promesas de Protección

Transparencia y Educación (El derecho al saber)

Aquí agrupamos los principios de Información clara, Educación Financiera y Transparencia.

¿Qué significa para ti? Tienes derecho a recibir información cierta y suficiente. No usamos 'letra menuda'. Nuestra política de Lenguaje Claro nos obliga a explicarte costos, deberes y derechos de forma que los entiendas antes de decidir.

Trato Humano e Incluyente (El derecho a la dignidad)

Aquí agrupamos los principios de Cultura de Servicio, Inclusión, Respeto y Trato Justo.

¿Qué significa para ti? Te escuchamos con empatía. Nuestra política de Enfoque Diferencial garantiza que, si perteneces a un grupo étnico, tienes una discapacidad o estás en vulnerabilidad, nuestra atención se adapte a ti para eliminar cualquier barrera.

Seguridad y Ética (El derecho a la confianza)

Aquí agrupamos los principios de Protección de Datos, Debida Diligencia, Ética e Integridad.

¿Qué significa para ti? Tu información está blindada bajo estrictas políticas de Seguridad Digital. Además, actuamos con honestidad absoluta, evitando conflictos de interés para que siempre recibas el producto que realmente necesitas.

Calidad y Mejora (El derecho a ser escuchado)

Aquí agrupamos los principios de Mejora Continua, Gestión del Servicio y Corresponsabilidad.

¿Qué significa para ti? Tu opinión es el motor del cambio. Nuestra política de Mejora Continua nos obliga a usar tus quejas y sugerencias para corregir procesos. Si algo falla, tenemos el deber de actuar con rapidez para darte una solución de calidad.

¿Qué significa esto para ti como ciudadano o usuario/a del ICETEX?

Significa que el ICETEX sigue principios claros que garantizan una atención justa y humana.

Estos principios se aplican en todos los canales, ya sea que nos escribas por WhatsApp, nos llames o vayas a una oficina. En todos los servicios y productos: créditos, becas, fondos y trámites administrativos. En todas las etapas de tu relación con el ICETEX: desde que pides información por primera vez hasta que terminas de pagar tu crédito. Y son de obligatorio cumplimiento para todas las personas que trabajan o prestan el servicio.

En conclusión, el SAC del ICETEX es un compromiso real con la transparencia, la inclusión y el buen servicio. Asegura que cada interacción con la entidad sea coherente, humana y responsable, y que el acompañamiento al proyecto educativo de las personas no sea solo un discurso, sino una experiencia confiable y de calidad.

Recuerda que...

**El SAC es
tu respaldo**

Está ahí para que tu paso por el
ICETEX sea transparente.

**Tu opinión
construye**

Si algo falla, cuéntanos. Tu queja es
el motor de nuestra mejora.

**Un ICETEX
más humano**

Si algo falla, cuéntanos. Tu queja es
el motor de nuestra mejora.

9. Canales de atención y estándares operativos

En el marco del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, el SAC opera como el sistema que materializa los lineamientos definidos en este protocolo, permitiendo gestionar, monitorear y mejorar de manera continua la interacción con los usuarios/as, bajo un enfoque de riesgo, control y generación de valor público.

En el ICETEX, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) no es solo un requisito legal, es el corazón de nuestra estrategia de relacionamiento. Nuestra labor se centra en transformar la interacción técnica en una experiencia humana, justa y transparente en el marco del Régimen de Protección al Consumidor Financiero establecido por la Ley 1328 de 2009 y desarrollado en la Parte I, Título III de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 006 de 2025) de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Presencial

- **Casos de mayor atención:** escalar al coordinador si el trámite excede la competencia del punto de atención.
- **Personas alteradas:** mantener tono amable e institucional, ofrecer espacio privado, aplicar protocolo de contención emocional.
- **Inclusión:** prioridad a adultos mayores, mujeres gestantes y personas con discapacidad.

Telefónico

- **Casos de mayor atención:** escalar en máximo 24 horas.
- **Personas alteradas:** evitar confrontación, usar frases como “Entiendo tu preocupación, vamos a buscar una solución.”
- **Inclusión:** ofrecer devolución de llamada si la persona tiene dificultades auditivas y cuenta con dispositivos adaptados.

Digital

- **Casos de mayor atención:** derivar a atención especializada vía correo formal o sala virtual.
- **Inclusión:** compatibilidad con lectores de pantalla, subtítulos en video atención.
- **Consejo:** confirmar recepción y dar trazabilidad.

Escrito (PQRS)

- **Casos de mayor atención:** responder con lenguaje claro, anexar normativa aplicable.
- **Inclusión:** formatos accesibles en la Ventana Digital PQRSDF.

Especializados

- **Casos de mayor atención:** canalizar denuncias a la línea anticorrupción o a los canales destinados para su gestión.
- **Inclusión:** garantizar confidencialidad y protección de identidad.

Recomendaciones para la operación de los canales

Para garantizar que los canales respondan a las expectativas de la ciudadanía y cumplan con los estándares de calidad, se establecen las siguientes recomendaciones:

1. Tiempos de respuesta diferenciados: cada canal debe operar bajo plazos claros y verificables, definidos según su naturaleza y la normatividad vigente

Presencial: respuesta inmediata o agendamiento en el momento.

Ejemplo: si el trámite requiere documentos adicionales, informar a la persona y agendar cita en el mismo contacto.

Telefónico: solución en la llamada o escalamiento en máximo 24 horas.

Ejemplo: si la consulta no puede resolverse en línea, indicar: "Tu solicitud será gestionada y recibirás respuesta en menos de 24 horas".

Virtual (correo, chat, video atención): respuesta en máximo 48 horas para consultas simples, PQRS según Ley 1755 (15 días hábiles).

Ejemplo: confirmar recepción del correo y enviar respuesta completa en el plazo establecido.

Uniformidad en la información

Los mensajes institucionales deben ser coherentes y consistentes en todos los canales.

Ejemplo: si se actualiza un requisito para un crédito, la misma información debe aparecer en el portal web, redes sociales y se brindar en atención presencial.

Personal capacitado y empático

Se deben disponer de habilidades técnicas y relacionales que aseguren una experiencia de servicio adecuada y confiable.

Ejemplo: capacitación en lenguaje claro, enfoque diferencial y manejo de situaciones de mayor atención.

Lenguaje claro y comprensible

Toda información debe presentarse en términos sencillos con explicaciones concretas y pasos fáciles de seguir.

Ejemplo: "Para acceder al crédito educativo debes presentar estos documentos y el tiempo de respuesta es 10 días hábiles", evitando tecnicismos.

Accesibilidad universal

Asegurar que los servicios sean inclusivos, con ajustes razonables en formatos digitales, espacios físicos y medios de comunicación.

Ejemplo: implementar señalización en braille, subtítulos en videos y compatibilidad con lectores de pantalla.



10. Ciclo de atención

El ciclo de atención se articula con los lineamientos del SAC y del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, permitiendo gestionar de manera estructurada cada interacción y asegurando la trazabilidad, el cumplimiento normativo y la mejora continua del servicio.

El ciclo de atención es el conjunto de fases que garantizan una interacción ordenada, transparente y efectiva entre la entidad y la ciudadanía. Cada etapa incluye acciones específicas, estándares de calidad y protocolos para casos complejos.

Canales escritos

- Confirmación de radicación, trazabilidad y respuesta en términos legales.
- Radicación de solicitudes en el sistema de gestión documental y/o ventanilla de correspondencia, con confirmación de radicado y trazabilidad en línea.

Canales digitales

- Respuestas claras y oportunas en máximo 48 horas para consultas simples y según términos legales para PQRS.
- Plataforma ICETEX virtual y salas virtuales, correo electrónico institucional, chat en línea, redes sociales oficiales, ventana digital PQRSDF.

Canales presenciales

- Atención personalizada, señalización clara, espacios accesibles y señalización braille.
- Garantizar atención preferencial para personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres gestantes.
- Centros de Experiencia Presencial (CEPs) ubicados a nivel nacional y en la sede administrativa principal.

Canales telefónicos

- Identificación del funcionario/a, tono amable, registro de la llamada.
- Confirmación del registro de la llamada y escalamiento en máximo 24 horas sino se resuelve en línea.
- Línea nacional gratuita y call center especializado en orientación y resolución de inquietudes.

Canales especializados

- Incluye Defensor del Consumidor Financiero, línea anticorrupción, mecanismos de denuncias y atención prioritaria para casos de integridad.

10.1. Recepción – acogida del ciudadano

Definición: primer contacto, en el que se brinda orientación inicial y se genera confianza.

Acciones clave:

- Saludo cordial y lenguaje claro.
- Identificación del canal (presencial, telefónico, digital).
- Escucha activa para comprender la necesidad.

Recomendaciones:

- Ofrecer trato preferencial a personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres gestantes.
- En casos de personas alteradas: mantener tono amable e institucional, garantizar empatía.

Ejemplo:

Presencial: “Bienvenido/a al ICETEX, ¿cómo puedo ayudarte hoy?”

Digital: “Gracias por escribirnos, estamos para apoyarte.”

10.2. Registro – registro de la solicitud

Definición: formalización de la solicitud en el sistema institucional.

Acciones clave:

- Asignar número de radicado.
- Confirmar recepción por el mismo canal.
- Garantizar trazabilidad en línea.

Recomendaciones:

- Verificar datos personales conforme a Ley 1581 (protección de datos).
- Informar tiempos estimados de respuesta.

Ejemplo:

“Tu solicitud ha sido registrada con el número 12345. Puedes consultar el estado en nuestra plataforma”.

10.3. Gestión – análisis y trámite interno

Definición: revisión técnica y administrativa para dar solución.

Acciones clave:

- Clasificación del caso (simple, complejo, especializado).
- Escalamiento cuando exceda competencia del primer nivel.

Recomendaciones:

- Para casos complejos: involucrar áreas especializadas y mantener informada a la persona.
- Documentar cada acción para trazabilidad.

Ejemplo:

“Estamos gestionando tu solicitud y será atendida por el área de créditos educativos”.

10.4. Respuesta – comunicación clara y completa

Definición: entrega de la solución o información solicitada.

Acciones clave:

- Usar lenguaje sencillo y evitar tecnicismos.
- Indicar normativa aplicable cuando corresponda.

Recomendaciones:

- Para personas con discapacidad: ofrecer formatos accesibles (braille, subtítulos).
- En casos sensibles: garantizar confidencialidad.

Ejemplo:

“Tu solicitud ha sido resuelta. El desembolso se realizará en 10 días hábiles, según la Ley 1755.”

10.5. Retroalimentación – encuestas y mecanismos de mejora

Definición: evaluación de la experiencia para fortalecer la calidad del servicio.

Acciones clave:

- Aplicar encuesta de satisfacción.
- Recoger sugerencias y quejas para planes de mejora.

Recomendaciones:

- Ofrecer canales accesibles para retroalimentación.
- Analizar resultados y publicar acciones correctivas.

Ejemplo:

“Por favor califica tu experiencia en nuestra encuesta digital. Tus comentarios nos ayudan a mejorar”.



11. Orientaciones para la comunicación

La comunicación con la ciudadanía se constituye como un eje estratégico para garantizar interacciones efectivas, comprensibles y orientadas al servicio. En este sentido, todas las comunicaciones institucionales deben ser claras, inclusivas, oportunas y adaptadas a las características de los grupos de valor, promoviendo una experiencia coherente en todos los canales de atención.

Las siguientes orientaciones aplican de manera transversal a los diferentes canales (presenciales, telefónicos, digitales y escritos):

Lineamientos generales:

Uso de lenguaje claro y accesible:

- Las comunicaciones deben priorizar la comprensión de la persona, evitando tecnicismos innecesarios y explicando términos complejos de manera sencilla y práctica.
Ejemplo: en lugar de “radicación en ventanilla única”, utilizar “registro de tu solicitud en nuestra oficina”.

Adaptación del mensaje al público objetivo:

- La información debe ajustarse según las características del usuario/a, considerando variables como edad, nivel educativo, contexto territorial, condición socioeconómica y necesidad específica.
Ejemplo: para población joven, emplear lenguaje directo y dinámico; para adultos mayores, mensajes más detallados y explicativos.

Enfoque de inclusión y accesibilidad:

- Se deben garantizar condiciones de acceso a la información para todas las personas, incorporando formatos accesibles y ajustes razonables.
Ejemplo: uso de subtítulos en videos, lenguaje de señas, compatibilidad con lectores de pantalla y formatos alternativos cuando se requiera.

Comunicación empática y respetuosa:

- La interacción debe reconocer a la persona como centro del servicio, validando sus inquietudes y generando confianza a través de un trato digno.
Ejemplo: “Entendemos tu solicitud y estamos disponibles para acompañarte en este proceso.”

Buenas prácticas de aplicación:

Confirmar la comprensión de la persona:

“¿La información brindada fue clara o deseas que ampliemos algún punto?”

- Priorizar respuestas completas y contextualizadas, evitando mensajes genéricos o automatizados sin orientación clara.
- Presentar la información de manera estructurada, utilizando pasos, listados o secuencias que faciliten su comprensión.
- Destacar información clave como requisitos, tiempos de respuesta y canales de contacto.
- Mantener coherencia en el mensaje, independientemente del canal utilizado, en el marco de un enfoque de atención omnicanal.

12. Mecanismos de mejora

Estos mecanismos se integran al Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y al sistema de seguimiento institucional, permitiendo analizar la información derivada de las interacciones con la ciudadanía como insumo estratégico para la mejora continua.

El ICETEX implementa herramientas para evaluar y mejorar la experiencia ciudadana:

12. 1 Indicadores de satisfacción.

Definición: medir percepción del servicio en tiempo de respuesta, claridad y trato.

Ejemplo: índice de satisfacción global (ISG) por canal.

12.2 Encuestas

Definición: acciones correctivas basadas en hallazgos, como capacitaciones adicionales.

Ejemplo: capacitación adicional en lenguaje claro si se detectan fallas en comprensión.

12.3 Planes de mejora continua

Definición: instrumentos digitales y presenciales para recoger opiniones.

Ejemplo: encuesta post-atención en Centros de Experiencia Presencial y Ventana Digital PQRSDF.

13. Acciones para implementación

Con el fin de asegurar la apropiación y aplicación efectiva del Protocolo de Relacionamiento en el ICETEX, se establecen las siguientes acciones estratégicas:

Comunicación y apropiación institucional

Difusión del protocolo a través de los canales internos (correo institucional) y externos, según corresponda.

- Diseño y circulación de piezas gráficas y contenidos pedagógicos que faciliten su comprensión y aplicación.
- Desarrollo de jornadas de sensibilización orientadas a fortalecer la cultura de servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.

Fortalecimiento de capacidades

- Implementación de espacios de capacitación en lenguaje claro, atención al ciudadano y habilidades blandas.

Seguimiento y mejora continua

- Integración del protocolo en los ejercicios de monitoreo institucional.
- Identificación de oportunidades de mejora a partir de la retroalimentación ciudadana y los resultados de gestión.
- Ajuste y actualización periódica del protocolo conforme a las necesidades institucionales y lineamientos normativos.

La implementación de este protocolo se articula con el Plan Integral de Gestión del SAC y con los instrumentos de planeación institucional, garantizando su sostenibilidad, seguimiento y mejora continua en coherencia con el MIPG.

14. Glosario

Accesibilidad: condición que garantiza que todas las personas puedan acceder y utilizar los canales y servicios sin barreras.

Atributos del buen servicio: conjunto de cualidades que orientan la atención a la ciudadanía, tales como oportunidad, empatía, accesibilidad, claridad y transparencia.

Canales de atención: medios oficiales, presenciales, telefónicos y digitales, a través de los cuales la entidad interactúa con la ciudadanía.

Ciudadanía: personas, comunidades y grupos de valor que se relacionan con el ICETEX como usuarios, beneficiarios o actores de interés.

Corresponsabilidad: compromiso compartido entre la entidad y la ciudadanía para fortalecer la gestión pública y la confianza institucional.

Inclusión: enfoque que garantiza el acceso equitativo a los servicios, eliminando barreras físicas, tecnológicas y comunicativas.

Lenguaje claro: forma de comunicación que prioriza la comprensión del ciudadano mediante mensajes simples, precisos y sin tecnicismos innecesarios.

MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión): marco de referencia que orienta la gestión pública en Colombia hacia resultados, eficiencia y valor público.

PQRSDF: sistema de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Principios: lineamientos orientadores que fundamentan la implementación del Protocolo de Relacionamiento.

Procedimiento: secuencia estructurada de actividades para ejecutar una tarea específica.

Protocolo de Relacionamiento: instrumento institucional que establece orientaciones para fortalecer la interacción con la ciudadanía y los grupos de valor.

Trazabilidad: capacidad de hacer seguimiento al estado y evolución de una solicitud durante todo su ciclo de gestión.

Usuarios internos y externos:

Internos: servidores públicos y contratistas de la entidad.

Externos: ciudadanos/as, beneficiarios/as y comunidades que acceden a los servicios del ICETEX.

