



Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía

Oficina Comercial y de Mercadeo
Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía – GRELC
2025



Alvaro Hernán Urquijo Gómez
Presidente ICETEX

Jorge Luis Bastidas Crespo
Secretario General

Jaime Andrés Gil Acosta
Coordinador Grupo de Talento
y Desarrollo Humano

Rodolfo Giovanni Canchila Suarez
Oficina Asesora de Comunicaciones

Elaboró:
Grupo de Relacionamiento con la
Ciudadanía – GRELCI

Diseñó:
Oficina Asesora de Comunicaciones

Contenido

1. Introducción.....	4
2. Objetivo.....	4
3. Alcance	4
4. Marco Normativo.....	5
5. Principios Orientadores	6
6. Derechos y Deberes.....	7
7. Estándares de Relacionamiento.....	8
8. Canales de Atención y Estándares Operativos.....	9
9. Ciclo de Atención.....	13
10. Orientaciones para la Comunicación.....	15
11. Mecanismos de Mejora.....	16
12. Acciones para Implementación.....	16
Glosario	17

1. Introducción

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, como entidad pública, reconoce que cada interacción con la ciudadanía es una oportunidad para generar confianza, fortalecer la legitimidad institucional y construir valor público. Este protocolo establece lineamientos claros para orientar el relacionamiento con la ciudadanía bajo principios de transparencia, respeto, inclusión y calidad, en cumplimiento de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Su aplicación busca fortalecer la confianza y la legitimidad institucional.

2. Objetivo

Objetivo general:

Gestionar de manera integral y transversal la relación con la ciudadanía, asegurando interacciones respetuosas, transparentes y efectivas que fortalezcan la confianza y la calidad del servicio.

Objetivos específicos:

- Orientar las interacciones bajo principios de respeto, inclusión y empatía.
- Promover lenguaje claro y accesible en todas las comunicaciones.
- Sensibilizar a los colaboradores sobre el rol estratégico del relacionamiento.
- Consolidar una visión transversal que articule todas las áreas en la atención ciudadana.

3. Alcance

Este protocolo define los lineamientos generales de relacionamiento con la ciudadanía y aplica a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores del ICETEX que interactúan con usuarios, grupos de valor y actores estratégicos, a través de canales presenciales, telefónicos, digitales y escritos.

No describe procedimientos operativos, sino normas de comportamiento y estándares de atención que orientan la interacción. Los procedimientos complementarios detallan los pasos específicos para cada trámite

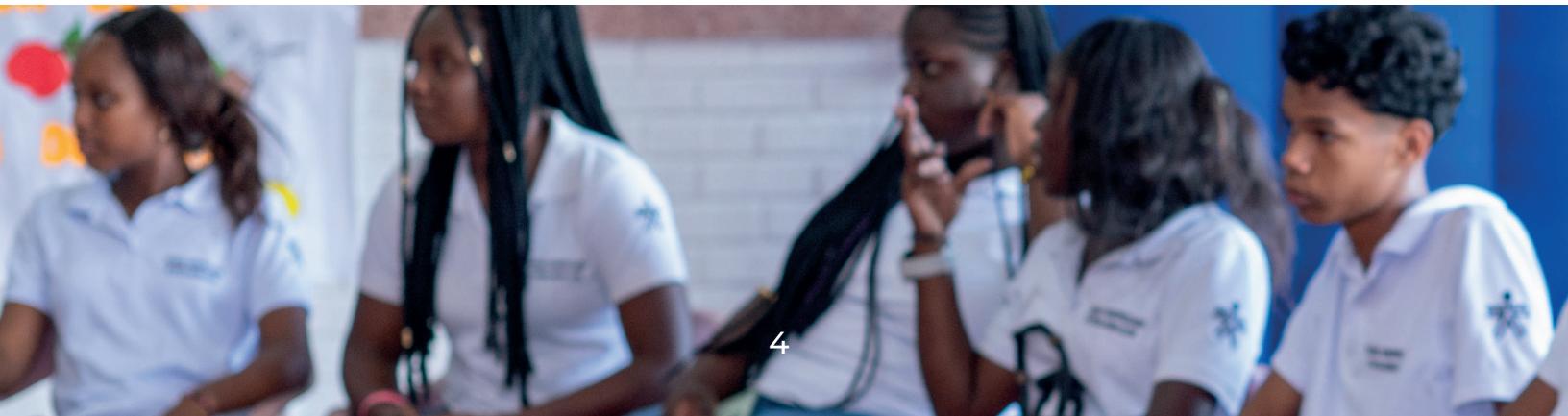


Tabla 1. Comparativa Protocolo vs Procedimiento

ASPECTO	PROTOCOLO	PROCEDIMIENTO
DEFINICIÓN	Conjunto de reglas y estándares para orientar la interacción.	Secuencia de pasos para ejecutar una tarea específica.
ENFOQUE	Normativo y conductual (cómo relacionarse).	Operativo (qué hacer y en qué orden).
CONTENIDO	Principios, derechos, deberes, estándares de trato.	Instrucciones detalladas, responsables, tiempos, herramientas
EJEMPLO	“Saludar con respeto, usar lenguaje claro, garantizar accesibilidad”.	“Radicar PQRS: ingresar al sistema, asignar número, enviar acuse”.
FLEXIBILIDAD	Más general, aplicable a todas las interacciones.	Específico para un proceso o trámite concreto.

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).
- MIPG y Política de Servicio al Ciudadano



5. Principios Orientadores

- **Cultura de servicio:** Promover una atención ética, empática y orientada al bienestar del ciudadano, 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 comprender de manera oportuna sus derechos, deberes, procesos y decisiones institucionales.
- **Inclusión y accesibilidad:** Eliminar barreras físicas, tecnológicas, lingüísticas y comunicacionales, asegurando que todos los ciudadanos puedan 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 los ciudadanos expresen 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 tomar decisiones informadas, responsables y seguras respecto a sus compromisos financieros y opciones de acceso a la educación.
- **Devida 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

Ciudadanía

La ciudadanía que interactúa con la entidad tiene derecho a:

- Recibir información clara y completa
 - o Toda comunicación debe ser comprensible, sin tecnicismos innecesarios, y contener los datos esenciales para tomar decisiones informadas.
 - o Ejemplo: Al explicar un trámite, indicar requisitos, tiempos y costos en lenguaje sencillo y con ejemplos prácticos.
- Ser atendida con respeto y sin discriminación
 - o Garantizar trato digno, cordial y empático, sin importar género, edad, condición socioeconómica, discapacidad, orientación sexual, origen étnico o creencias.
 - o 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
 - o Disponer de medios presenciales, telefónicos, digitales y escritos que sean inclusivos, seguros y confiables.
 - o Ejemplo: Implementar formatos en braille, subtítulos en videos, compatibilidad con lectores de pantalla y protocolos de protección de datos.

De la entidad

La entidad tiene la obligación de:

- Actuar con imparcialidad y diligencia
 - o Garantizar que todas las solicitudes se gestionen sin favoritismos, con objetividad y dentro de los plazos establecidos.
 - o Ejemplo: Asignar turnos por orden de llegada y resolver PQRS sin dar prioridad por influencias externas.
- Garantizar respuesta oportuna y trazabilidad
 - o Cumplir los tiempos normativos y permitir que el ciudadano conozca el estado de su solicitud en todo momento.
 - o 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
 - o Cumplir la Ley 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos, evitando divulgación no autorizada.
 - o Ejemplo: No compartir datos financieros o personales por canales inseguros y usar sistemas con autenticación robusta.

7. Estándares de Relacionamiento

Los estándares son principios operativos que garantizan interacciones respetuosas, inclusivas y efectivas en todos los canales. Se aplican transversalmente y se adaptan según el medio de atención.

Saludo cordial y lenguaje claro

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

Ejemplo:

- o Presencial: "Bienvenido(a) al ICETEX, ¿en qué puedo ayudarle hoy?"
 - o Digital: "Gracias por escribirnos, estamos para apoyarle."
- Consejo: Personalizar el saludo con el nombre del ciudadano cuando sea posible.

Escucha activa

Definición: Prestar atención total, sin interrumpir, validando la necesidad del ciudadano.

Ejemplo:

- o Telefónico: "Comprendo su inquietud, permítame 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:

- o Digital: Compatibilidad con lectores de pantalla.
 - o 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:

- o PQRS: Máximo 15 días hábiles según Ley 1755.
 - o Correo electrónico: 48 horas para consultas simples.
- Consejo: Informar al ciudadano el tiempo estimado y número de radicado.

Manejo adecuado de datos personales

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

Ejemplo:

- o No solicitar datos sensibles por redes sociales.
- Consejo: Usar canales seguros y autenticación robusta

8. Canales de Atención y Estándares Operativos

El ICETEX dispone de un sistema integral de canales de atención diseñados para garantizar un relacionamiento ágil, transparente y cercano con la ciudadanía. Estos canales se constituyen en la puerta de entrada para la interacción con usuarios, grupos de interés y actores estratégicos, asegurando accesibilidad, inclusión y calidad en cada contacto. Por tanto, presentamos las siguientes recomendaciones para su gestión:

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 su preocupación, vamos a buscar una solución".
- Inclusión: Ofrecer devolución de la 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 videoatención.
- 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

Alcance por canal y recomendaciones adicionales

► Canales presenciales

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

► Canales telefónicos

- Identificación del funcionario, tono amable, registro de la llamada.
- Confirmación del registro de la llamada y escalamiento en máximo 24 horas si no se resuelve en línea.
- Línea nacional gratuita y Call Center especializado en orientación y resolución de inquietudes.

► 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 escritos

- Confirmación de la 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 especializados

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

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:

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

• **Presencial:** Respuesta inmediata o agendamiento en el momento.

Ejemplo: Si el trámite requiere documentos adicionales, informar al ciudadano 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: “Su solicitud será gestionada y recibirá respuesta en menos de 24 horas”.

• **Virtual** (correo, chat, videoatención): 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.

• **Escrito (PQRS):** Cumplir términos legales (máximo 15 días hábiles).

Ejemplo: Informar número de radicado y fecha límite de respuesta en el acuse de recibo.

2. 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 la web, redes sociales y atención presencial.

3. 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.

4. 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 debe presentar estos documentos y el tiempo de respuesta es 10 días hábiles”, evitando tecnicismos.

5. 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.



9. Ciclo de Atención

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.



9.1. Recepción – Acogida del ciudadano

Definición: Primer contacto donde 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 ayudarle hoy?"
 - Digital: "Gracias por escribirnos, estamos para apoyarle."

9.2. 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:

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

9.3. Gestión – Análisis y trámite interno

Definición: Revisión técnica y administrativa para dar solución.

- Acciones clave:
 - Clasificación del caso (simple, complejo, especializado).
 - Escalamiento cuando excede competencia del primer nivel.
- Recomendaciones:
 - Para casos complejos: involucrar áreas especializadas y mantener informado al ciudadano.
 - Documentar cada acción para trazabilidad.
- Ejemplo:

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

9.4. 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:

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

9.5. 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 califique su experiencia en nuestra encuesta digital. Sus comentarios nos ayudan a mejorar”.

10. Orientaciones para la Comunicación

La comunicación con la ciudadanía debe ser clara, inclusiva y adaptada a las características del público. Estas orientaciones aplican a todos los canales y formatos:

Se establecen las siguientes orientaciones:

Garantizar lenguaje claro y accesible:

Evitar tecnicismos y explicar términos complejos con ejemplos prácticos.

Ejemplo: En lugar de “radicación en ventanilla única”, usar “registro de su solicitud en nuestra oficina principal”.

Adaptar mensajes al público:

Ajustar el mensaje según la población atendida, necesidad, edad, nivel educativo, región y condición específica.

Ejemplo: Para población joven, usar lenguaje dinámico y ejemplos prácticos; para adultos mayores, mensajes pausados y explicativos.

Inclusión y accesibilidad:

Garantizar formatos accesibles (braille, subtítulos, lectores de pantalla).

Ejemplo: Videos institucionales con subtítulos y lengua de señas.

Empatía y respeto:

Validar emociones y necesidades del ciudadano.

Ejemplo: “Entendemos su inquietud y estamos aquí para ayudarle.”

Consejos prácticos

- Confirmar comprensión: “¿Fui claro en el procedimiento, o aún tiene alguna duda que pueda ayudar a aclarar?”
- Evitar respuestas automáticas sin contexto.
- Usar ejemplos concretos y pasos numerados.



11. Mecanismos de Mejora

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

11.1. Indicadores de satisfacción.

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

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

11.2. Encuestas

Definición: *Instrumentos digitales y presenciales para recoger opiniones.*

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

11.3. Planes de mejora continua

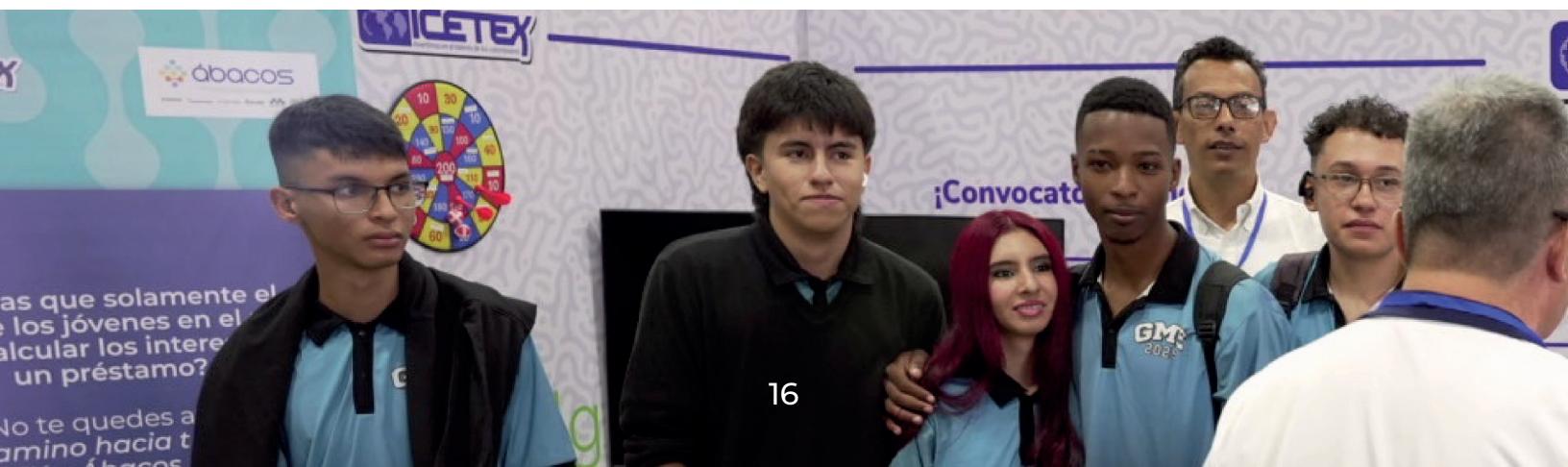
Definición: *Acciones correctivas basadas en hallazgos, como capacitaciones adicionales.*

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

12. Acciones para Implementación

Comunicación interna y externa

- Difusión del protocolo en intranet, correo institucional y redes sociales.
- Elaboración de piezas gráficas y videos explicativos.
- Sensibilización en el marco de la cultura del servicio.



Glosario

- **Accesibilidad:** Condición que permite a todas las personas usar los canales sin restricciones
- **Atributos del buen servicio:** Cualidades que orientan la atención ciudadana, como oportunidad, empatía, accesibilidad y transparencia.
- **Canales de atención:** Medios oficiales presenciales, digitales o telefónicos dispuestos para interactuar con la ciudadanía.
- **Ciudadanía:** Personas y comunidades que interactúan con el ICETEX como usuarios, beneficiarios o grupos de interés.
- **Corresponsabilidad:** Compromiso conjunto entre la entidad y la ciudadanía para mejorar la gestión y fortalecer la confianza.
- **Inclusión:** Garantía de acceso equitativo a los servicios, eliminando barreras físicas, tecnológicas y comunicacionales.
- **Lenguaje claro:** Comunicación comprensible, precisa y sin tecnicismos innecesarios.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el marco de referencia que orienta la gestión pública en Colombia.
- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **Principios:** Orientaciones que guían la implementación del Protocolo de Relacionamiento.
- **Procedimiento:** Secuencia de pasos para ejecutar una tarea específica.
- **Protocolo de Relacionamiento:** Instrumento que define orientaciones para mejorar las interacciones con la ciudadanía y los grupos de valor.
- **Trazabilidad:** Capacidad de seguir el estado de una solicitud en todo su ciclo.
- **Usuarios internos:** Servidores y contratistas.
- **Usuarios externos:** Ciudadanos y comunidades que acceden a los servicios.





Proyecto
Festa