

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención y gestión efectiva y debida de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por los diferentes grupos de interés del ICETEX.

### 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por los grupos de interés del ICETEX a través de sus canales de atención, continua con el análisis de la solicitud para emitir una respuesta concreta, clara, suficiente, oportuna, y que atienda cada uno de los puntos indicados por el peticionario y finaliza con su envío y cierre de caso

### 3. DEFINICIONES

- **Área misional:** Dependencia del ICETEX encargada de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional.
- **Asesor:** Personal de primera línea, segundo nivel o en actividades de la unidad gestora, que atiende o está en contacto directo con las solicitudes interpuestas por los beneficiarios y/o ciudadanos del ICETEX o las Instituciones de Educación Superior con las que la entidad realiza su gestión.
- **Beneficiario:** Persona natural que está siendo beneficiada por los productos y servicios que conforman el portafolio de la Entidad y aquellos que lo representen o respalden la obligación adquirida con la entidad.
- **Canal CEP (Centro de Experiencia Presencial):** Canal donde se brinda atención presencial en sitios dispuestos o definidos por el ICETEX a nivel nacional, en los cuales los grupos de interés pueden solicitar información, realizar trámites y en general presentar las PQRSD.
- **Canal de atención Telefónico:** Canal que recibe y brinda un primer nivel de atención de las PQRSD que ingresan a través de llamadas telefónicas y cuya gestión puede desarrollarse por medio de herramientas como el IVR o de manera personalizada a través de grupos de asesores.
- **Canal IES:** Canal que, de manera centralizada, apoya la solución efectiva y emite respuesta oportuna a PQRSD de las Instituciones de Educación Superior (IES).
- **Canal Online:** Canal que recibe y gestiona las PQRSD que ingresan por los medios de comunicación digitales dispuestos por de ICETEX.
- **Ciudadano:** Persona natural que se encuentran interesada en adquirir información de los productos y/o servicios del ICETEX.
- **Consumidor Financiero:** Usuario o cliente potencial de los productos o servicios ofrecidos por las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, así como todo aquel que determine la Ley o el Gobierno Nacional. En ICETEX se denomina beneficiarios o ciudadanos.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.
- **IES:** Instituciones de Educación Superior (Universidades, Instituciones Universitarias, Fundaciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, Instituciones Tecnológicas y/o Instituciones Técnicas Profesionales) con las cuales el ICETEX adelanta parte de la gestión de colocación de créditos.
- **Información pública:** Es toda información de interés público que la entidad genere, obtenga, adquiera, o controle.
- **OPA (Otros Procesos Administrativos) :** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- **Outbound Multicanal:** Canal dispuesto para gestionar campañas especiales requeridas por ICETEX hacia los grupos de interés de la Entidad mediante diversos medios de comunicación.
- **P.Q.R.S.D:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.
- **Petición o Derechos de Petición:** Derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. Las peticiones podrán ser presentadas de manera escrita o verbal a través de los diferentes canales de atención o de gestión dispuestos por la entidad.
- **Protocolo de Atención:** Conjunto de parámetros para establecer un criterio homogéneo de conducta en la atención a r los grupos de interés; este debe incorporar el paso a paso que cada asesor debe adelantar en su debido proceso, garantizando la satisfacción del ciudadano y/o beneficiario.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, molestia o disgusto hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un servidor de la entidad o de los particulares que cumplan una función en el servicio.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, molestia o disgusto hecha por una persona natural o jurídica en la prestación de alguno de los servicios y/o productos ofrecidos por la Entidad.
- **Reserva financiera:** Información financiera que solo puede ser divulgada con los beneficiarios y/o titulares de obligaciones adquiridas con el ICETEX.
- **SAV:** Sistema de Atención Virtual.
- **Sugerencia:** Manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una Entidad u Organismo de la Administración Pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Unidad Gestora:** Es la operación del centro de contacto que el ICETEX requiere para desarrollar la gestión back office de las PQRSD presentadas por los beneficiarios y/o ciudadanos e Instituciones de Educación Superior.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- El ICETEX atenderá y gestionará las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de acuerdo con las normas y estatutos vigentes aplicables.
- Si la petición es sobre acceso a Información pública, el Proveedor de Atención al Usuario debe escalar el caso al área pertinente. El funcionario de cada dependencia, basado en el índice de información clasificada y reservada tiene en cuenta los aspectos señalados en las condiciones generales de este procedimiento para dar respuesta. En los casos que se detecte que la solicitud de información pública es información reservada y que no se encuentre establecida en índice de información clasificada y reservada, deberá consultar a la Oficina de Riesgos la pertinencia de la entrega de información.
- La Oficina Comercial y de Mercadeo genera la información estadística de PQRSD con el fin de publicar un informe con la gestión realizada en la página web de ICETEX, enlace de Transparencia y acceso a la información pública a fin de atender los requerimientos de entes externos y de control.

- La Oficina Comercial y de Mercadeo definirá los mecanismos de seguimiento y control para identificar las oportunidades de mejora en la atención y gestión a las PQRSD presentadas por las partes interesadas de la entidad.
- El ICETEX de acuerdo con las exigencias y periodicidad establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia remitirá la información estadística que la entidad de vigilancia en el marco normativo que rige "**la protección de los consumidores financieros**".
- En caso de que un funcionario o contratista reciba una PQRSD (incluidos los Derechos de Petición) deberá informarlo a la mayor brevedad posible al correo electrónico [canalinterno@icetex.gov.co](mailto:canalinterno@icetex.gov.co).
- Las denuncias deben ser presentadas a través del Sistema de Atención Virtual – SAV del ICETEX, seleccionando la opción "**Denuncia**". Estas deben ser remitidas al correo electrónico del Coordinador de Gestión del Servicio de la Oficina Comercial y de Mercadeo para que se surta el trámite interno con la entidad.
- Las denuncia relacionadas con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por algún o algunos servidores de la entidad, de preferencia deben incluir la siguiente información:
  - Nombres y apellidos completos del denunciante: indicación el documento de identidad, dirección y teléfono de contacto.
  - Descripción completa y detallada del presunto acto de corrupción: señalando los hechos sobre los cuales se tiene conocimiento. Podrá sugerirse que esté acompañada de evidencias que permitan orientar la investigación.
  - Nombre de quien ha cometido el presunto acto de corrupción.
  - Indagar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál.
  - Firma del denunciante, en caso de que su presentación sea por escrito.
- Las denuncia presentadas ante la entidad serán atendidas y gestionada por el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo y la Coordinación del Grupo de Servicio.
- Las peticiones verbales que se reciban a través de los Centros de Experiencia Presencial deben radicarse inmediatamente en el Sistema de Administración de Clientes de la entidad detallando la totalidad de información suministrada por el peticionario.
- Ante hechos imprevistos (de fuerza mayor), el ICETEX con el fin de atender y promover las políticas tendientes a la prevención de factores que atenten contra el bienestar de sus grupos de interés y colaboradores, así como tomar las medidas para su preservación ante hechos imprevisibles como desastres naturales, epidemias o situaciones de orden público, podrá modificar el modelo de atención prestado por la entidad garantizando la atención a los requerimientos de sus beneficiarios y/o ciudadanos.
- Cada canal de atención y gestión cuenta con los protocolos de atención que proporcionan los parámetros necesarios para atender los requerimientos de los beneficiarios y/o ciudadanos. Estos son de uso permanente por el personal de atención al usuario y actualizados según criterio de la Entidad.
- La Entidad dispone de un dígurno en los Centros de Experiencia Presencial a nivel Nacional para la atención al público. Adicionalmente, ofrece atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta. Adicionalmente, a través del Proveedor de Atención al Usuario se ofrece atención preferencial a personas sordas, utilizando el servicio del "Relevo de llamadas" ofrecido por el Centro de Relevo y mediante el canal de video atención gestionado por un asesor especializado en lenguaje de señas.
- Las peticiones relacionadas con solicitud de información de reserva financiera se atenderán y gestionarán una vez se verifique que la identidad del peticionario corresponde a un beneficiario, deudor solidario, representante legal o apoderado con poder legal. De lo contrario solo se proporcionará información de interés general.
- Los grupos de interés del ICETEX podrán solicitar información relacionada con trámites y otros procesos administrativos y estos serán gestionados de acuerdo con los tiempos definidos ante el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1 DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

### 5.2 ACTIVIDADES

#### Grupos de Interés del ICETEX

5.2.1 Presenta la petición, queja, reclamo o sugerencia a través de los canales de atención y gestión dispuestos por la entidad.

#### Asesor Proveedor de Atención al Usuario

5.2.2 Recibe y analiza la petición, queja, reclamo o sugerencia presentada ante la entidad.

5.2.3 Crea y tipifica el caso en el Sistema de Administración de Clientes con la información aportada por el peticionario.

NOTA: Las PQRS que hayan ingresado a través del Sistema de Atención Virtual – SAV, crean el caso en el Sistema de Administración de Clientes de manera automática.

- La solicitud presentada puede ser resuelta por el Asesor de Atención al Usuario, continuar con la actividad 5.2.4
- Se requiere apoyo de las áreas misionales para dar respuesta a la solicitud presentada, **continuar con la actividad 5.2.6**

5.2.4 Emite respuesta al peticionario de acuerdo con los protocolos definidos para cada canal de atención.

5.2.5 Cierra caso en el Sistema de Administración de Clientes describiendo o adjuntando la respuesta (Carta de respuesta si aplica) enviada al peticionario de acuerdo con el protocolo de definido para cada canal de atención y gestión. **Fin del Procedimiento**

5.2.6 Informa al peticionario que la gestión a su solicitud la realizará directamente un área del ICETEX, indicándole el tiempo estimado de respuesta de acuerdo con la solicitud presentada.

#### Asesor Unidad Gestora – Proveedor de Atención al Usuario

5.2.7 Realiza escalamiento del caso al área misional respectiva a través del Sistema de Administración de Clientes de acuerdo con la "**Matriz de Escalonamiento**", con el fin de realizar la gestión pertinente para emitir respuesta.

#### Área Misional – ICETEX

5.2.8 Emite respuesta a través del Sistema de Administración de Clientes del caso escalado por el Asesor del Proveedor de Atención al Usuario.

#### Asesor Unidad Gestora– Proveedor de Atención al Usuario

5.2.9 Consolida la información necesaria para enviar respuesta a la solicitud presentada por el petionario.

5.2.10 Envía respuesta a través de correo electrónico al petionario o mediante el procedimiento de "Generación de Correspondencia Externa" (A8-1-04) cuando aplique.

5.2.11 Cierra el caso en el Sistema de Administración de Clientes adjunta la respuesta enviada al petionario. **Fin del Procedimiento**

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD POR CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Gestión de las PQRSD por parte del Proveedor de Atención al Usuario	Entrega de resultados mensual por parte del Proveedor de Atención al Usuario. Seguimiento y control semanal al Proveedor de Atención referente a la gestión de PQRSD.	Informe de resultados del Proveedor de Atención al Usuario.	Proveedor de Atención al usuario Líderes de Canal Oficina Comercial y de Mercadeo
Gestión de PQRSD realizada por las áreas misionales del ICETEX.	Mesa de trabajo realizada con las áreas misionales del ICETEX.	Actas y/o grabaciones de las reuniones de seguimiento con las áreas misionales.	Coordinación de Servicio de la Oficina Comercial y de Mercadeo
Publicación trimestral del informe de PQRSD.	Informe trimestral de PQRSD presentado por el Grupo de Servicio de la Oficina Comercial y de Mercadeo.	Publicación del informe PQRSD en el portal Web del ICETEX.	Oficina Comercial y de Mercadeo

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
<a href="#">Atención al Cliente</a>	<a href="#">M5-1</a>
<a href="#">Procedimiento del defensor del consumidor financiero</a>	<a href="#">M5-1-06</a>
<a href="#">Procedimiento de Generación de correspondencia externa</a>	<a href="#">A8-1-04</a>
Matriz de Escalonamiento	N.A.

## Modificaciones

---

### Descripción de cambios

Se realiza ajustes a la totalidad del documento teniendo en cuenta las actualizaciones del Marco Normativo vigente aplicable y a las oportunidades de mejora identificadas en el desarrollo de las actividades operativas la atención y gestión de las PQRSD.

COPIA CONTROLADA