

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



SAC



Conoce el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

Esta cartilla ciudadana explica, paso a paso, cómo funciona el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) del ICETEX, es nuestro norte y guía. Está pensada para orientar a los ciudadanos que deseen entender cómo el ICETEX acompaña, orienta y protege a quienes usan o consultan sus servicios. Es tu mapa para entender cómo te protegemos, qué esperar de nosotros en cada paso de tu proyecto educativo o si eres codeudor financiero, darte a conocer también cuáles son tus derechos y deberes.

CAPÍTULO I.

Fundamentos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC ICETEX

¿Qué es el SAC del ICETEX y para qué sirve?

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) es la forma como el ICETEX se organiza para cuidar, orientar y proteger a todos sus usuarios, y busca que:

- Recibas información clara sobre créditos, fondos y trámites.
- Sepas a dónde acudir cuando tengas dudas o inconvenientes.
- Tus derechos como consumidor financiero sean respetados.
- El ICETEX mejore su atención a partir de lo que tú expresas.

El SAC no es solo un canal para responder quejas o reclamos. Es un sistema completo que te acompaña antes, durante y después de relacionarte con el ICETEX y garantiza que recibas:

- Un trato justo y respetuoso.
- Información clara y comprensible.
- Atención oportuna y de calidad.



¿Qué busca el SAC del ICETEX?

El SAC tiene como objetivo principal que recibas una atención integral, respetuosa, transparente, incluyente y con enfoque diferencial, teniendo en cuenta las distintas realidades y necesidades de cada persona.

Para lograrlo, el SAC se enfoca en varios frentes:

Educación financiera: ayuda a que conozcas mejor tus derechos, deberes, obtengas conocimientos y habilidades acerca de los productos financieros que usas. Te orienta para que puedas tomar buenas decisiones al adquirir tus productos y los posibles riesgos que se puedan presentar, con la finalidad de que tu elección sea informada y responsable.

Información clara, actualizada y accesible: garantiza que la información sobre créditos, servicios y trámites esté disponible en lenguaje sencillo y por todos los canales de atención para que tomes decisiones informadas.

Procesos de atención formales: establece protocolos para regular la prestación de servicios, tiempos y responsables, con la finalidad de que la atención sea coherente, eficiente y justa, sin importar el canal por el que te comuniques.

Seguimiento y mejora del servicio: el ICETEX hace seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para identificar oportunidades de mejora y evitar que los problemas se repitan.

Cultura de servicio: promueve que quienes trabajan en el ICETEX actúen con ética, integridad, respeto, inclusión y responsabilidad en cada interacción con la ciudadanía.

Conoce tus derechos y deberes:

Lo que tú puedes exigir (Tus derechos)

Trato Digno: Sin discriminación y con respeto total a tu identidad.

Claridad: Información sin enredos ni tecnicismos sobre costos y plazos.

Educación: Talleres y guías para manejar mejor tu dinero y tu crédito.

Seguridad: Que tus datos personales estén protegidos con tecnología de punta.

Lo que nos ayuda a servirte mejor (Tus deberes)

Informarte: Leer las condiciones del crédito o fondo antes de firmar.

Actualizarte: Avisarnos si cambias de teléfono o correo para no perder contacto.

Respeto mutuo: Tratar con cordialidad al equipo del ICETEX que te atiende.

Cumplir: Seguir las instrucciones y fechas pactadas en tu contrato.

El SAC del ICETEX existe para ponerte en el centro, proteger tus derechos y asegurar que recibas una atención justa, clara y humana.

CAPÍTULO II.

¿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 en el ICETEX.



Promesas de Protección

1. Transparencia y Educación (El derecho a 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.

2. Trato Humano e Incluyente (El derecho a la dignidad)

Aquí agrupamos 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 adapta a ti para eliminar cualquier barrera.

3. Seguridad y Ética (El derecho a la confianza)

Aquí agrupamos 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.

4. Calidad y Mejora (El derecho a ser escuchado)

Aquí agrupamos 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:

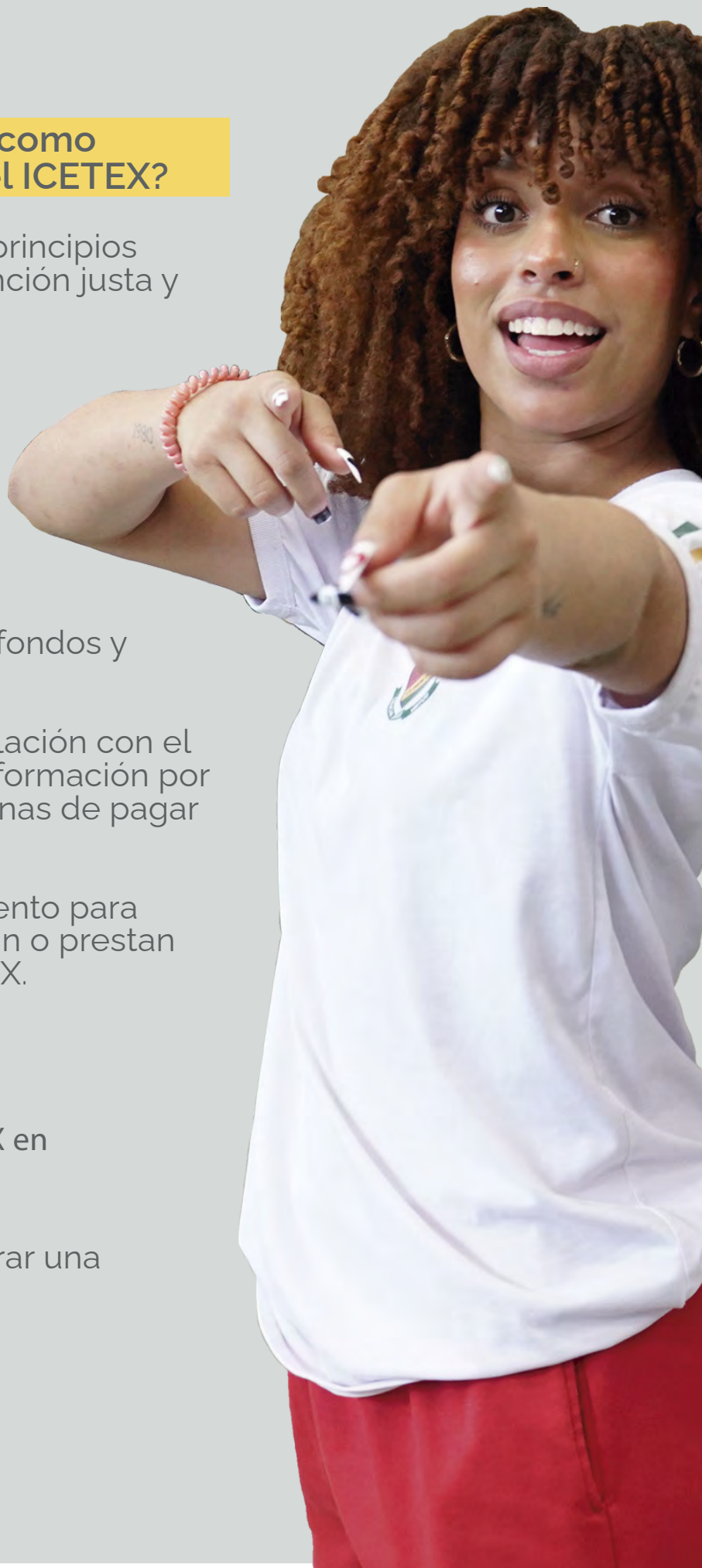
- En todos los canales: Ya sea que nos escribas por WhatsApp, nos llames o vayas a una oficina.
- En todos los servicios y productos: Créditos, becas, fondos y trámites administrativos.
- En todas las etapas de tu relación con el ICETEX: Desde que pides información por primera vez hasta que terminas de pagar tu crédito.

Y son de obligatorio cumplimiento para todas las personas que trabajan o prestan servicios en nombre del ICETEX.

CAPÍTULO III.

¿Cómo funciona el SAC del ICETEX en la práctica?

Si necesitas orientación o aclarar una situación, sigue esta ruta:





Paso 1: Infórmate.

Consulta nuestra página web (www.icetex.gov.co) o nuestras redes sociales. Muchas respuestas ya están ahí para ahorrarte tiempo.

Facebook: ICETEX Colombia
X: ICETEX

Instagram: @icetex_colombia

LinkedIn: ICETEX

Paso 2: Contáctanos.

Si la duda persiste, usa nuestros canales oficiales (Chat, teléfono o presencial). Tu solicitud será registrada para que puedas hacerle seguimiento.

Paso 3: El Defensor del Consumidor Financiero.

Si sientes que la respuesta del ICETEX no fue justa o clara, tienes un aliado independiente que protege tus intereses con un rol preventivo y conciliador. ¡Es gratuito y está para apoyarte!

**El SAC del ICETEX
está para ti:
para escucharte,
orientarte y
acompañarte en
cada etapa de tu
proyecto educativo.**

CAPÍTULO IV.

Etapas del SAC

Las etapas del SAC garantizan la protección, atención y seguimiento integral de los beneficiarios y sus familias y se conforman en cuatro etapas, que trabajan articuladamente para proteger tus derechos como consumidor financiero.

Identifica

El ICETEX reconoce de manera anticipada eventos o situaciones que le afecten como: posibles fallas, demoras, información confusa o dificultades en los trámites.

Medir

El ICETEX analiza los riesgos identificados y establece acciones efectivas para mitigarlos.

Monitorear

El ICETEX revisa permanentemente si las mejoras están funcionando, haciendo seguimiento a los tiempos de respuesta, la satisfacción y las quejas recurrentes.

Controlar

Aquí se toman acciones concretas para corregir lo que no funciona y prevenir nuevos errores, como mejorar protocolos, capacitar a funcionarios y colaboradores, exigir cumplimiento a los proveedores y usar lenguaje claro.

¡El SAC es un sistema que mejora todo el tiempo!

Estas cuatro etapas están conectadas entre sí y se complementan con auditorías, informes y seguimiento continuo.

La información se revisa por la Alta Dirección y la Junta Directiva para asegurar que el SAC cumpla su propósito: cuidarte, escucharte y mejorar la relación con la ciudadanía.

Porque en el ICETEX, tu voz cuenta, tus derechos se respetan y tu experiencia importa.

CAPÍTULO IV.

¿Cómo se garantiza que el SAC del ICETEX se cumpla?

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX no es opcional: es un compromiso de todos. Cada funcionario y contratista debe conocer y aplicar sus reglas para brindar una atención respetuosa, oportuna, incluyente y transparente.

Para lograrlo, el ICETEX cuenta con un **Plan Integral del SAC** que se construye cada año con todas las áreas, define acciones claras y permite hacer seguimiento y mejorar continuamente.

Además, se realizan evaluaciones periódicas que se presentan a la Dirección y a la Junta Directiva. Si hay fallas, se revisan con responsabilidad y respetando el debido proceso. Y todo esto, bajo la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El SAC del ICETEX: un sistema pensado para las personas

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**

Trabajamos para que el
apoyo a tu estudio sea una
experiencia de confianza, no
un trámite difícil.

Porque en el ICETEX la atención no depende del azar:
depende de un sistema diseñado para cuidarte.



 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia)

 [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial)

 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV)

 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia)

 Icetex

 ICETEX

 @ICETEX