

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos internos que aseguren la atención de los beneficiarios o ciudadanos de acuerdo con las normas que regulan las actividades de la Defensoría del Consumidor Financiero, establecidas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

### 2. ALCANCE

Inicia desde la presentación por parte de los Consumidores Financieros de una queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX, hasta la respuesta objetiva, completa, clara y suficiente por parte de este.

### 3. DEFINICIONES

- **Defensor del Consumidor Financiero:** Vocero de los Consumidores Financieros ante el ICETEX, quien gestiona las solicitudes presentadas por estos y resuelve de forma objetiva, completa, clara, suficiente y gratuita las quejas o reclamos individuales, dentro de los términos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Consumidor Financiero:** Es todo beneficiario y/o ciudadano, usuario de los productos o servicios ofrecidos por el ICETEX.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un servidor de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los productos o servicios ofrecidos por la Entidad.
- **Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez - ICETEX:** Entidad sometida a inspección y vigilancia por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- El ICETEX realizará la difusión a través de su página web de los canales establecidos por el Defensor del Consumidor Financiero, para la presentación de solicitudes por parte de los Consumidores Financieros.
- El Defensor del Consumidor Financiero debe atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin.
- El Defensor del Consumidor Financiero debe remitir por correo electrónico los informes, reportes, presentaciones mensuales, actas y documentos contractuales (Facturas, Pagos de Seguridad Social) u otros, exigidos por el ICETEX.
- El ICETEX, debe colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero en la recopilación de la información y la obtención de pruebas de la totalidad de casos con el fin de gestionar de manera integral las solicitudes de los Consumidores Financieros.
- El Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX debe actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y el ICETEX, de acuerdo con los términos normativos establecidos. Para el efecto, el Consumidor Financiero y el ICETEX podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

Una vez se realice la conciliación entre el ICETEX y el Consumidor Financiero, debe generarse la evidencia de dicho proceso en un documento en el cual conste la respectiva conciliación el cual prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- El Defensor del Consumidor Financiero debe notificar al Técnico y/o Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo acerca de las quejas y reclamos objeto de vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia con el fin de evaluar desde el ICETEX el debido reporte a este ente de control de acuerdo con el marco normativo vigente y aplicable.
- En caso de que el consumidor financiero reciba solicitudes que no son competencias de la entidad, estas deben ser registrados en el "Sistema de Gestión Documental" y surtirse el trámite que corresponda a través de los diferentes canales de atención del ICETEX.
- El Defensor del Consumidor Financiero debe efectuar recomendaciones al ICETEX relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

- Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la solicitud interpuesta corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
- El Consumidor Financiero podrá desistir de su solicitud en cualquier momento, así mismo, el ICETEX, podrá rectificar su situación con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En ambos casos, se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.
- El Defensor del Consumidor Financiero debe realizar capacitaciones de forma presencial o virtual (una al mes durante la ejecución del contrato), entre funcionarios, colaboradores del ICETEX y el Proveedor de Atención al Usuario, en temas asociados al Sistema de Atención al Consumidor Financiero. De esta capacitación se deben allegar memorias (documento soporte y presentación realizada por medio magnético) y plantillas de asistencia presencial o virtual.
- El Defensor del Consumidor Financiero debe realizar una presentación de resultados anual ante la Junta Directiva del ICETEX, con respecto a los resultados y recomendaciones realizadas en el último año, mostrando la gestión de las quejas recibidas y tramitadas por el Defensor en sinergia con las Áreas Misionales de la Entidad.
- ICETEX, realizará el seguimiento y control respectivo al cumplimiento del presente documento, bajo los criterios establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### CLASIFICACIÓN DE CONCEPTOS EMITIDOS POR EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- **04** – A favor del cliente aceptado por la Entidad.
- **05** – A favor del cliente no aceptado por la Entidad.
- **06** – A favor de la Entidad.
- **07** – Inadmitida y/o rechazada.
- **08** –Trasladada a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **09** –Sin respuesta dentro del término legal.
- **10** –Rectificada.
- **11** –Desistida.
- **12** –Concepto sin concluir.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

### 5.2. ACTIVIDADES

#### Consumidor Financiero del ICETEX

5.2.1. Presenta su solicitud ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante los canales dispuestos por este. Debe informar sus datos personales, medio de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su solicitud.

#### Abogado de Apoyo del Defensor del Consumidor Financiero ICETEX

5.2.2. Recibe la solicitud y define si el asunto es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al Consumidor Financiero interesado y al ICETEX dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente en que sea recibida la solicitud.

¿La solicitud es admitida?

- Si la solicitud es admitida: 5.2.3
- Si la solicitud es inadmitida 5.2.4

5.2.3 Comunica al Consumidor Financiero la decisión final, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación con el ICETEX en cualquier momento. Continuar con el numeral 5.2.5.

#### Defensor del Consumidor Financiero ICETEX

5.2.4 Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al Consumidor Financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes. Fin del procedimiento.

5.2.5 Registra en el "Sistema de Gestión Documental" con los respectivos soportes y dar traslado de ella al ICETEX (Técnico y/o Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo), a fin de que escale al Área Misional que corresponda.

#### NOTAS:

1. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere más información de parte del ICETEX o del Consumidor Financiero, procederá a comunicarles a través del concepto 05 de tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, el ICETEX o el Consumidor Financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
2. Se entenderá que la solicitud ha sido desistida por el Consumidor Financiero si este, no da respuesta a la solicitud realizada por el Defensor del Consumidor Financiero dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior, sin perjuicio a que el Consumidor Financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez. En este caso, se procederá a cerrar el caso en el Sistema de Gestión Documental.

#### Técnico y/o Profesional / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.6 Analiza la solicitud y tipificarla en el "Sistema de administración de clientes".

5.2.7 Escala el requerimiento a través del "Sistema de administración de clientes". al Área Misional que corresponda, de acuerdo con la solicitud por parte del Consumidor Financiero.

#### Áreas Misionales del ICETEX

5.2.8 Gestionar respuesta a la solicitud presentada por el Consumidor Financiero, en ningún caso, podrá ser superior a ocho (8) días hábiles.

**NOTA:** En el caso que se requiera una prórroga por parte del área del ICETEX para emitir la respuesta final, el área debe notificar al Técnico y/o Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo para que se realiza la aprobación por parte del Defensor del Consumidor Financiera.

5.2.9 Envía la respuesta final clara, suficiente y de fondo con visto bueno del Coordinador del área a través del "Sistema de administración de clientes" al Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX.

#### Abogado de Apoyo del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX

5.2.10 Recibe respuesta de la solicitud, verificando que está sea completa, clara y suficiente.5.2.

5.2.11 Remite respuesta al beneficiario y/o ciudadano, de acuerdo con en el insumo remitido por el Área Misional, en ningún caso, podrá ser superior a ocho (8) días hábiles.

#### Consumidor Financiero del ICETEX

5.2.12 Recibe la respuesta emitida por el Defensor del Consumidor Financiero.

- En caso de que el Consumidor Financiero exprese que la respuesta ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación del trámite. Continuar con el numeral 5.2.15.
- Si la respuesta fue parcial o el Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, Continuar con el numeral 5.2.13.

#### Abogado de Apoyo del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX

5.2.13 Notificar a través de correo electrónico del concepto 05 (A favor del cliente no aceptado por la Entidad) al Técnico y/o Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo para que se realice la respectiva gestión de ajuste o ratificación de la respuesta en los casos que hubiere lugar.

#### Técnico y/o Profesional / Oficina Comercial y de Mercadeo

5.2.14 Notificar al Área Misional, en los casos que se requiera más información o ajustes a la respuesta emitida, con el fin de que se proceda con las correcciones o

actualización correspondiente. Continuar con el numeral 528.

5.2.15 Recibir la respuesta emitida por el Defensor del Consumidor Financiero y proceder con el cierre del caso en el Sistema de Gestión Documental. **Fin del procedimiento.**

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Resultados de quejas recibidas por los usuarios ICETEX, con el detalle de casos vencidos (ANS= 8 Días), casos activos y casos gestionados.	Seguimiento mensual de resultados de quejas recibidas por los beneficiarios y/o ciudadanos del ICETEX, con el detalle de casos vencidos, casos activos y casos gestionados.	Informe mensual remitido a través de correo electrónico a la Supervisión del Contrato.	Defensor del Consumidor Financiero
Alertas diarias a las Áreas Misionales de los casos pendientes de respuestas que se encuentren bajo su competencia.	Reporte diario del Sistema de Gestión Documental, el cual es enviado por medio de correo electrónico a las Áreas Misionales involucradas en el proceso de atención de solicitudes ante el Defensor del Consumidor Financiero.	Alertas diarias a las Áreas Misionales a través de correo electrónico.	Defensor del Consumidor Financiero
Volumen de reclamaciones recibidas por parte del Defensor del Consumidor Financiero.	Seguimiento mensual de los reportes, comparando los casos registrados en el Sistema de Gestión Documental vs. los casos registrados por el Defensor del Consumidor Financiero con el fin de identificar diferencias.	Reporte de cifras conciliadas enviado a través de correo electrónico a la Supervisión del contrato, Defensor del Consumidor Financiero y Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo.	Técnico y/o Profesional Oficina Comercial y Mercadeo
Consolidación y entrega del informe estadístico de quejas y reclamos atendidos objeto de vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.	Reporte mensual	Envío del reporte mensual remitido a la Coordinación de Servicio o Técnico o Profesional de la OCM a través de correo electrónico.	Defensor del Consumidor Financiero
Recomendaciones anuales emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero.	Informe anual de recomendaciones emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero.	Informe remitido a través de correo electrónico a la Supervisión del Contrato.	Defensor del Consumidor Financiero
Acciones de mejora definidas para abordar las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero.	Seguimiento anual de acciones de mejora definidas para abordar las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero.	Reporte de acciones implementadas por las áreas para abordar las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero.	Oficina Comercial y de Mercadeo – Calidad y Mejora Continua

## 7. DOCUMENTOS REALCIONADOS

NOMBRE DEL COSUMENTO	CÓDIGO

## Modificaciones

### Descripción de cambios

Se elimina el formato F378 de la Superentendía Financiera de tanto de las condiciones generales como de las actividades de seguimiento y control

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2022-11-02	10	Se elimina el formato F378 de la Superentendía Financiera de tanto de las condiciones generales como de las actividades de seguimiento y control De acuerdo con la solicitud del área: control Interno solicita actualizar el procedimiento Defensor del consumidor financiero en el capítulo 4 viñeta 7: En el caso de que el consumidor financiero reciba solicitudes que no son competencia de la entidad, estas deben ser registradas en el sistema de Gestión documental y surtir el trámite que corresponda a través de los diferentes canales de atención del ICETEX. Sin embargo, este tipo de solicitudes no deben relacionarse en la proforma F000-98 (formato 378)
2022-03-08	8	1. En seguimiento y control se incluye la actividad a controlar " Acciones de mejora definidas para abordar las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero." 1. Cambio en la redacción del objetivo se incluyeron beneficiarios. 2. En Alcance se hace una modificación en la redacción 3. En definiciones se incluye, Defensor del consumidor financiero y el ICETEX. Se eliminan Cliente, Cliente potencial y usuario, se hace una separación en la definición de Queja y Reclamo. 4. En Condiciones generales se hicieron cambios generales en los puntos que se tratan, se incluyeron nuevas y se modificaron las que estaban.
2021-07-15	7	5. Se incluyó la clasificación de conceptos emitidos por el defensor del consumidor financiero. 6. En Actividades se modificaron las mismas actualizando el proceso a las nuevas condiciones, se incluyeron nuevos usuarios como Abogados. 7. En seguimiento y control se ajustaron las actividades a controlar, como ejercer el control, como se evidencia el control y responsables.
2018-7-13	6	Se actualizó de manera integral el documento.
2015-07-22	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizan algunos ajustes al procedimiento precisando las acciones relacionadas con el Defensor, el área de atención al usuario y las áreas misionales</li> <li>Se cambia la totalidad del objetivo ingresando actividad que certifique la atención de los ciudadanos.</li> <li>Se cambia el alcance en su totalidad.</li> <li>Se cambian las definiciones.</li> <li>Las condiciones generales cambiaron en su totalidad y se complementa estableciendo la normatividad vigente. <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto 2281 2555 del 2010 a partir del artículo 2.34.2.1.1 hasta el artículo 2.34.2.1.9 de la Ley 795 de 2003, establecen que algunas Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero.</li> <li>Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010</li> </ul> </li> </ul>
2013-3-22	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la actividad 5.2.1 se ingresa "los clientes, usuarios y clientes potenciales"</li> <li>En la actividad 5.2.2 se suprime quejas y reclamos y se ingresa reclamación.</li> <li>En la actividad 5.2.5 se ingresa el escalonamiento y el tiempo de respuesta.</li> <li>En la actividad 5.2.10 se ingresa el control dual de la respuesta emitida.</li> <li>En la actividad 5.2.11 se ajustan palabras en presente.</li> <li>En la actividad 5.2.12 se ingresa lo estipulado en el numeral 6 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.</li> <li>En la actividad 5.2.18 se suprime la palabra "defensor".</li> <li>En la actividad 5.2.19 se ingresan las palabras "reclamación presentada". Y se cambian los responsables de la actividad "Usuario / Cliente/ Consumidor Financiero".</li> <li>Las actividades 5.2.22 y 5.2.23 van antes de la respuesta y quedan como 5.2.20 y 5.2.21.</li> <li>En el punto 7 se corrige Artículo 5° Decreto 2281 de 2010 por Artículo 5° Decreto 2555 de 2010.</li> </ul>

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos
--------------	----------------------	---------	---

- |           |   |  |  |
|-----------|---|--|--|
| 2012-5-30 | 3 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Modificaciones en el procedimiento, incluyendo la participación del Outsourcing de Atención al cliente</li><li>• Inclusión del Comité interventor y guía visitas de calidad.</li><li>• Actualización del diagrama de flujo</li></ul> |  |
|-----------|---|--|--|

15/3/2010	2	¿ Se actualiza el nombre del proceso al cual pertenece el procedimiento. ¿ Se cambia nombre del procedimiento. ¿ Se agrega un nuevo documento al numeral 7. ¿ Documentos Relacionados¿.	
-	1.0	-	

COPIA CONTROLADA