

**Por la cual se modifica la Resolución 0905 del 13 de agosto de 2019**

**EL PRESIDENTE DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO  
EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR  
"MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX-**

*En ejercicio de las facultades legales, en especial las que le confiere el artículo 2º del Decreto 380 del 12 de febrero de 2007, el Acuerdo No. 0013 del 21 de febrero de 2007 y el Decreto 1570 del 16 de agosto de 2018, y*

**CONSIDERANDO**

*Que mediante Resolución No. 0905 del 13 de agosto de 2019, se creó transitoriamente el grupo interno de trabajo denominado Gestión Estratégica de PQRSD y se estableció su conformación con funcionarios de diferentes dependencias, cuya dedicación es de tiempo completo a las actividades propias del grupo.*

*Que por necesidades del servicio la funcionaria Jenny Marcela Rodríguez Tiguaque, titular del empleo analista Grado 02 de la Vicepresidencia Financiera - Dirección de Tesorería, no podrá tener dedicación de tiempo completo para ejecutar las funciones asignadas en el marco del propósito principal del grupo, por lo que se hace necesario realizar su reemplazo, toda vez que el grupo requiere operar con la totalidad de los funcionarios previstos para cumplir su misión.*

*Que, en mérito de lo expuesto,*

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1º.** *Modificar el artículo 1º de la Resolución 0905 del 13 de agosto de 2019, en relación con la conformación del grupo interno de trabajo de Gestión Estratégica de PQRSD, el cual quedará así:*

*Celma Constanza Parra López - Profesional Especializado Grado 04 – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología*

*Sandra Grisel Zuleta Hurtado - Profesional Especializado Grado 03 – Oficina Asesora Jurídica*

*Jaime Enrique Hernández Poveda – Profesional Especializado Grado 03 – Vicepresidencia de Fondos en Administración*

*Ana María Melo Hurtado – Analista Grado 04 – Vicepresidencia de Crédito y Cartera – Dirección de Cobranza*

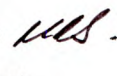
**ARTICULO 2º.** *Asignar las funciones que de manera temporal tendrá la funcionaria Ana María Melo Hurtado, en virtud de lo señalado en el artículo 1º de la presente Resolución.*

- 1. Atender y orientar a los usuarios, y suministrar la información completa y oportuna conforme a las políticas y procedimientos institucionales.*
- 2. Participar en el diseño de metodologías, procesos, mecanismos e instrumentos requeridos para el análisis y diseño de estrategias para la atención oportuna de las PQRSD, de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas internas.*

**RESOLUCIÓN No. 1042-****05 SEP 2019****Por la cual se modifica la Resolución 0905 del 13 de agosto de 2019**

3. Participar en la implementación de planes, programas, estrategias y herramientas que faciliten el cumplimiento de los objetivos y metas de los procesos relativos a la atención de PQRSD.
4. Estructurar de manera articulada con las áreas misionales de la Entidad planes estratégicos conforme a las políticas institucionales, los lineamientos de las instancias competentes y la normativa vigente.
5. Participar en la construcción de los planes de acción e indicadores inherentes a los procesos de atención de PQRSD y realizar los seguimientos correspondientes alertando de posibles incumplimientos.
6. Participar en la actividad de identificación, monitoreo y control de riesgos asociados a las funciones del grupo interno de trabajo
7. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño, nivel jerárquico y la naturaleza del empleo.

**ARTICULO 2º.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE****Dada en Bogotá, D.C. a los 05 SEP 2019**  
**MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO**  
**PRESIDENTE**

Proyectó: Miriam Cardona Giraldo – Coordinadora – Grupo de Talento Humano   
Revisó: David Joseph Roza Parra – Asesor Técnico – Secretaría General  
Aprobó: Mónica María Moreno Bareño – Secretaria General – Secretaría General