

## EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR – ICETEX

### OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

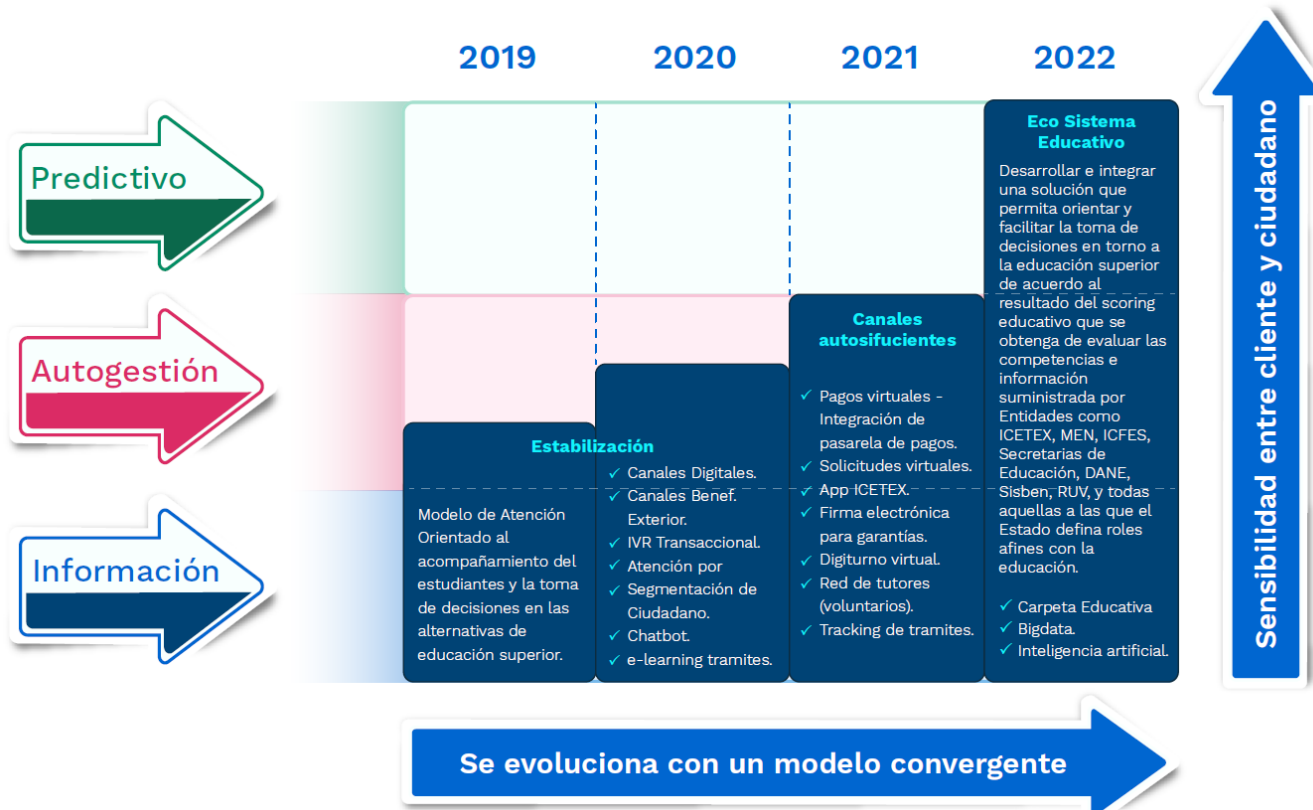
#### RESPUESTA FORMULARIO FURAG N°: 190 - La política o estrategia de servicio al ciudadano:

- a. **Está implementada y adoptada en todas las dependencias de la entidad Está alineada con el plan sectorial:**

En la vigencia 2019, la Oficina Comercial y de Mercadeo implementó el nuevo Modelo de Atención al Usuario dada la nueva contratación del Outsourcing de atención el cual tiene como objetivo *“Prestar el servicio integral de atención al Beneficiario y/o Ciudadano a nivel nacional a través de los distintos canales y puntos de contacto dispuestos para tal fin, de conformidad con el modelo de servicio definido por el ICETEX y demás especificaciones técnicas mínimas de servicio”*.

Dado el rediseño del modelo del servicio del ICETEX, cuyo propósito es ir en línea con los requerimientos de las nuevas generaciones de estudiantes, procurando que, a través de procesos de virtualización del servicio, permitan un mayor alcance desde el punto de vista geográfico y una mayor disponibilidad y facilidad de acceso a los servicios, haciéndolos más sencillos o intuitivos.

El entorno de evolución del servicio que se pretende alcanzar, con el nuevo proveedor de atención al usuario es el siguiente:



Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de Atención al Usuario en Bogotá 4173535 y Nacional 018000 916821  
www.icetex.gov.co

Carrera 3 Nro 18 - 32 Bogotá, Colombia  
PBX: 3821679

¡Síguenos en nuestras redes sociales!

Defensor del Consumidor Financiero  
Luis Humberto Ustariz González

www.ustarizabogados.com  
defensoriaicetex@ustarizabogados.com  
Carrera 11 Nro.95 - 51 Of. 2013 Ed. Oficity Nuevo  
Teléfono 6108161 / 6108164 Bogotá, Colombia



La educación es de todos

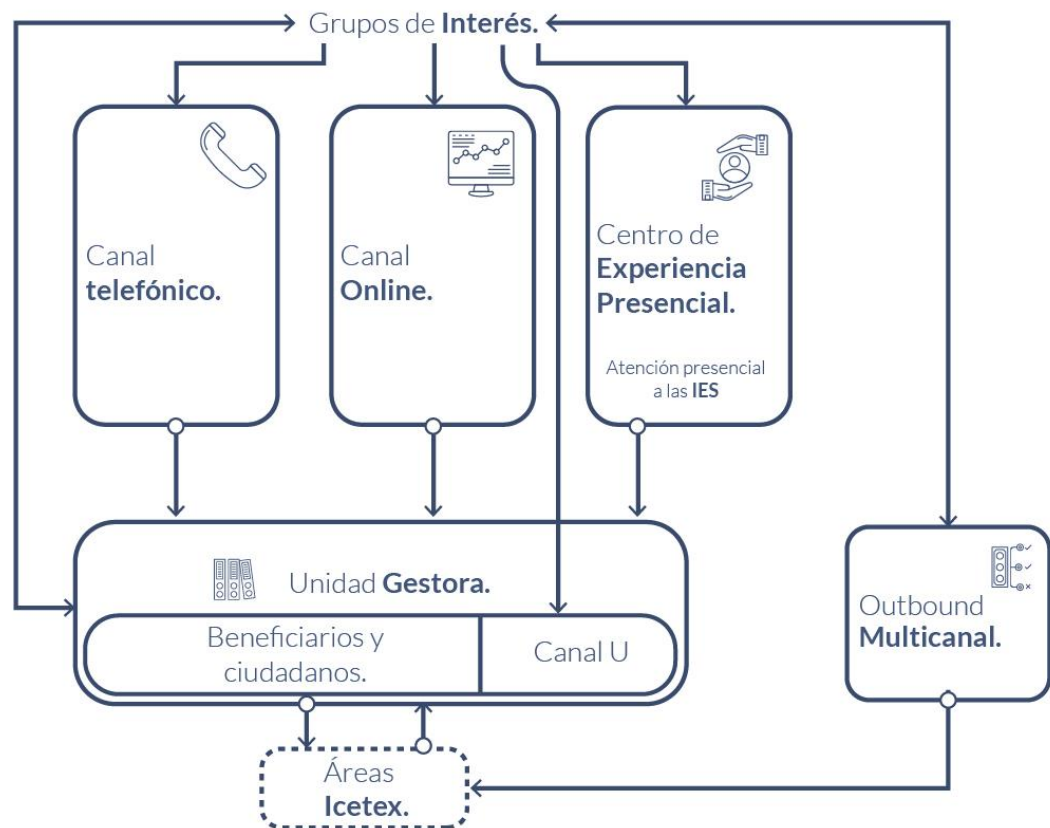
Mineducación

Es así como el nuevo proveedor se convierte en el aliado estratégico que permitirá dar un salto importante para el ICETEX en la implementación de herramientas tecnológicas, en obtener mayor facilidad y velocidad de acceso a soluciones de comunicación en todos los niveles de la Organización, que redundarán en servicios más eficientes y confiables brindados por parte de un equipo de trabajo con orientación al logro, generando experiencias memorables en nuestros grupos de interés.

**b. Cuenta con mecanismos de seguimiento y evaluación Está alineado con el PND o el PDT:**

Este modelo se adapta a todas las áreas de la Entidad teniendo relación directa en las respuestas desde las misionales a las diferentes PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención y de gestión. Este esquema de respuesta mediante escalamiento y des escalamiento de casos permite tener un constante seguimiento a la oportunidad en la respuesta y cumplimiento en los términos de ley.

A continuación el modelo de atención implementado:



El Modelo de Servicio de ICETEX busca la implementación de una estrategia omnicanal, donde además de asegurar diversos medios de contacto, se proporcione una experiencia que sea percibida de forma consistente por sus grupos de interés.