


<b>Código: M5 -1-18</b>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS - PQRSD</b>		
<b>Versión: 3</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN A BENEFICIARIOS Y/O CIUDADANOS</b>	
<b>Página 1 de 8</b>			

## 1. OBJETIVO


Establecer las actividades para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes presentadas por las partes interesadas ante el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX.

## 2. ALCANCE

Inicia cuando se recibe la solicitud del beneficiario y/o ciudadano por los diferentes canales de atención, continua con la gestión de la respuesta de las solicitudes, la revisión de las quejas y reclamos, la generación de los informes y su publicación en la página web de la entidad.

## 3. DEFINICIONES

- **Área misional:** Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional.
- **Beneficiario:** Es la persona natural que está siendo beneficiada por los productos financieros 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):** Es el 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 en el portal web de ICETEX e internet, a saber: chat, chatbot, sistema de atención virtual, video atención, redes sociales, correo electrónico y demás que sean definidos y requeridos por el ICETEX.
- **Ciudadano:** Son aquellas personas naturales que se encuentran interesadas en información, productos y/o servicios de ICETEX.
- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, 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 ante una autoridad competente 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 o Escuelas Tecnológicas, Instituciones Tecnológicas y/o Instituciones Técnicas Profesionales) con las cuales el ICETEX adelanta parte de la gestión de colocación de créditos.


<b>Código: M5 -1-18</b>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS - PQRSD</b>		
<b>Versión: 3</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN A BENEFICIARIOS Y/O CIUDADANOS</b>	
<b>Página 2 de 8</b>			

- **Outbound Multicanal:** Canal de gestión requerido por ICETEX para gestionar campañas de salida 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:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. Las peticiones podrán ser presentadas verbalmente o de manera escrita por cualquiera de los medios dispuestos por la entidad (presencial, vía telefónica y/o medios digitales).
- **Protocolo de Atención:** Es el conjunto de parámetros para establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora atender los grupos de interés; este debe incorporar el paso a paso que cada asesor debe adelantar para garantizar la debida atención.
- **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.
- **Solicitud de Información Pública:** Son peticiones sobre aquellos datos, documentos o información que el ICETEX genere, obtenga, adquiera o controle en los términos establecidos en la ley de transparencia y acceso a la información.
- **Sugerencia:** Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- **Unidad Gestora:** Es la operación del centro de contacto que ICETEX requiere para desarrollar la gestión back office de las PQRSD presentadas por usuarios y para atender las Instituciones de Educación Superior.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

- La Entidad se rige por las Normas y Estatutos vigentes que establecen las condiciones para la atención de las PQRSD recibidas a través de los canales de atención designados a los diferentes grupos de interés.
- Si la PQRSD que se radica en la Entidad, requiere información y/o documentación específica para poder ser tramitada, ICETEX la solicitará y de no ser recibida, se entiende que quien presentó el requerimiento desiste del mismo o según el Artículo 17 de la ley 1755 de 2015 como se indica a continuación:

*“Peticiones incompletas y desistimiento tácito en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento,*

<b>Código: M5 -1-18</b>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS - PQRSD</b>		
<b>Versión: 3</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN A BENEFICIARIOS Y/O CIUDADANOS</b>	
<b>Página 3 de 8</b>			

*la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición”.*


- Aquellas peticiones que sean consideradas como irrespetuosas, se responderán indicando que los términos de su requerimiento no son aceptables, dando la opción de presentar un nuevo requerimiento y cerrando el caso en referencia.
- Aquellas peticiones que no sean claras o no se comprenda la finalidad u objeto del requerimiento, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, a partir del envío de esta respuesta. En caso de no corregirse o aclararse, dentro del tiempo establecido, se cerrará el caso con la respectiva observación.
- Aquellas peticiones reiterativas que se encuentren ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriormente emitidas, para asegurar la correcta respuesta, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.
- Si ICETEX no es la entidad competente frente a la petición del beneficiario y/o usuario, debe informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o en un término no superior a cinco (5) días hábiles al de la recepción, si obró por escrito. Así mismo, dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.
- 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 a seguir con las áreas que intervienen en las respuestas a las PQRSD, para identificar las oportunidades de mejora en la satisfacción de los grupos de interés.
- La Oficina Comercial y de Mercadeo incluye dentro de sus mediciones de gestión, el indicador “Eficacia del escalonamiento de PQRSD” bajo la formulación:

(Número de PQRS escaladas a las áreas y/o grupos de la entidad que están pendientes de respuesta y se encuentran fuera de términos

Total de PQRS escaladas a las áreas y/o grupos de la entidad que se encuentran pendientes de respuesta de la entidad) X 100


Lo anterior con el fin de hacer parte a las áreas misionales de la entidad en su responsabilidad frente a la oportunidad de las respuestas brindadas a los grupos de interés de ICETEX.

- El informe estadístico de reclamaciones – entidad (Informe No. 54, proforma F. 0000116, formato 379) será presentado de acuerdo con las exigencias y periodicidad establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Los datos para la construcción de este informe son tomados del aplicativo definido por el ICETEX.

<b>Código: M5 -1-18</b>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS - PQRSD</b>		
<b>Versión: 3</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN A</b>	
<b>Página 4 de 8</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>BENEFICIARIOS Y/O CIUDADANOS</b>	

- 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.
- Los ciudadanos podrán presentar sus denuncias a través del Sistema de Atención Virtual, seleccionando la opción denuncie e ingresando su denuncia ya sea frente a un acto de corrupción o frente a un servidor público. Por parte de unidad gestora del Proveedor de Atención al Usuario se filtrará la información recibida y los casos correspondientes a denuncias, serán priorizados y remitidos al correo del coordinador de Gestión del Servicio de la Oficina Comercial y de Mercadeo para que se surta el trámite interno con la entidad.
  - Las denuncias que se reciben en la Entidad pueden ser anónimas y de igual forma serán tramitadas.
  - Al presentar la denuncia sobre posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por algún o algunos servidores de la entidad, de preferencia deberá incluir la siguiente información en caso de que no sea anónima:
    - 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 peticiones verbales que se reciban por lo canales de atención asignados por la entidad deben radicarse inmediatamente y deberán contener los datos mínimos establecidos en la ley con sus especificaciones en los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.
- 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 usuarios. Estos son de uso permanente por el personal de atención al usuario y actualizados según criterio de la entidad.
- Para garantizar la inclusión social, la entidad dispone de un digiturno en los puntos de atención presencial a nivel nacional que 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 Contact Center 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.
- En la Entidad se acogen los tiempos de respuesta previstos para la atención de las PQRSD de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de la ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Para Redes Sociales:

Código: M5 -1-18	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS - PQRSD		
Versión: 3			
Fecha:	MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO	PROCESO: ATENCIÓN A BENEFICIARIOS Y/O CIUDADANOS	
Página 5 de 8			

- Cada asesor se hará responsable de la apertura, seguimiento y cierre de cada caso.
- Las redes sociales que se atenderán serán Facebook y Twitter.
- Los tiempos de atención serán establecidos en la Matriz de Acuerdos de Niveles de Servicio.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1 DIAGRAMA DE FLUJO

### 5.2 ACTIVIDADES

#### Grupos de interés / Ciudadanía en General

- 5.2.1 Presenta su PQRSD por los canales front de atención dispuestos por la entidad.
- ✓ Canal Telefónico
  - ✓ Canal Online
  - ✓ Canal IES
  - ✓ Centro de Experiencia Presencial – CEP


**NOTA 1:** Para el caso de las solicitudes radicadas por medio escrito (carta y/o documentación adjunta) se registra la recepción a través del sistema de gestión documental y continúa con la actividad 5.2.8

#### Asesor de atención PQRSD / Proveedor de Atención al Usuario

- 5.2.2 Recibe y analiza la solución, siguiendo las pautas establecidas en los protocolos y procedimientos propios del canal de atención, validando la información registrada en el sistema de administración de clientes y los sistemas de información establecidos para los canales de atención y gestiona la solicitud según corresponda:

**NOTA 2:** Si el caso fue reescalado, tenga en cuenta los comentarios consignados en el campo observaciones.

- Si la PQRSD se puede solucionar en primer contacto, continúa con la actividad 5.2.14
  - Si la PQRSD no se puede solucionar en primer contacto, y es un caso de redes sociales continúa con la actividad 5.2.4
  - Si la PQRSD no se puede solucionar en primer contacto, y requiere información adicional continúa con la actividad 5.2.3
  - Si la PQRSD no se puede solucionar en primer contacto, y no requiere información adicional continúa con la actividad 5.2.8
- 5.2.3 Genera la atención asociada al caso, dejando la correspondiente observación en el sistema de administración de clientes de ICETEX.

<b>Código: M5 -1-18</b>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS - PQRSD</b>		
<b>Versión: 3</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>MACROPROCESO: GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN A BENEFICIARIOS Y/O CIUDADANOS</b>	
<b>Página 6 de 8</b>			

<b>Asesor de atención (Redes sociales) / Proveedor de Atención al Usuario</b>
---

- 5.2.4 Revisa si el caso de redes sociales cuenta con la información suficiente para gestionar el caso.
- Si cuenta con la suficiente información continúa con la actividad 5.2.14
  - Si no cuenta con la suficiente información continúa con la actividad 5.2.5
- 5.2.5 Realiza el contacto con el usuario, a través de la red social respectiva, y solicita número de documento de identidad, correo electrónico y teléfono de contacto, teniendo en cuenta las pautas establecidas en los protocolos y procedimientos propios del canal de atención.
- 5.2.6 Una vez se recibe la información solicitada, registra el caso en el sistema de administración de clientes de ICETEX e identifica si el caso puede atenderse en primer contacto.
- Si la PQRSD puede atenderse de en primer contacto continúa con la actividad 5.2.14
  - Si la PQRSD requiere escalonamiento a las áreas misionales, continúa con la actividad 5.2.11

<b>Asesor de atención PQRS'D / Proveedor de Atención al Usuario</b>
---


- 5.2.7 Traslada la PQRSD a la unidad gestora para que analice el caso.

<b>Asesor en la atención de PQRS'D Unidad Gestora/ Proveedor de Atención al Usuario</b>
---

- 5.2.8 Recibe la PQRS y evalúa su competencia de acuerdo con la documentación y gestión establecida para el canal así:
- Si la PQRSD es de su injerencia continúa con la actividad 5.2.9
  - Si la PQRSD no es de su injerencia continúa con la actividad 5.2.10
- 5.2.9 Soluciona y genera la respuesta final al solicitante a través del sistema de administración de clientes, continúa con la actividad 5.2.14.
- 5.2.10 Realiza el escalonamiento al área misional, de acuerdo con la matriz de escalonamiento establecida por ICETEX, asignando el funcionario del área misional responsable de dar gestión y solución al caso.

<b>Funcionario de Área Misional / Todas las Áreas ICETEX</b>
--

- 5.2.11 Recibe la PQRS y evalúa su competencia en la misma:
- Si la PQRSD es de su injerencia continúa con la actividad 5.2.13
  - Si la PQRSD no es de su injerencia, continúa con la actividad 5.2.12
- 5.2.12 Rechaza el caso y se redirecciona al asesor de atención al cliente y se devuelve a la actividad 5.2.2.
- 5.2.13 Analiza y brinda la solución de la PQRSD en el sistema de administración de clientes y continúa con la actividad 5.2.14

<b>Código: M5 -1-18</b>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS - PQRSD</b>		
<b>Versión: 3</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN A BENEFICIARIOS Y/O CIUDADANOS</b>	
<b>Página 7 de 8</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO</b>		

**NOTA 3:** Si la respuesta está asociada a una solicitud de información pública, valida el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Entidad, en conjunto con el líder de riesgos del área misional, brinda la solución de la PQRSD en el sistema de administración de clientes.


**Asesor de atención (PQRSD – Redes Sociales) / Proveedor de Atención al Usuario**

5.2.14 Elabora la respuesta a los requerimientos del usuario, siguiendo las pautas establecidas en los protocolos propios del canal y los establecidos en el sistema de administración de clientes, para cada canal de atención, de tal forma que se garantice que la información registrada en los aplicativos de consulta y la entregada a los usuarios guarda coherencia y resuelva de fondo el requerimiento del beneficiario y/o usuario.

**6. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

<b>ACTIVIDAD POR CONTROLAR</b>	<b>COMO EJERCER EL CONTROL</b>	<b>EVIDENCIA DEL CONTROL</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Gestión de las PQRSD realizadas por parte del Proveedor de Atención al Usuario	Envío de reporte mensual a la Oficina Comercial y de Mercadeo.  Seguimiento y control mensual de los resultados presentados por el Proveedor de Atención al usuario, proponiendo acciones de mejora.	Informe de resultados del proveedor de Atención al usuario.  Informe de canal	Proveedor de Atención al usuario  Profesional Universitario (Líder de canal) / Oficina Comercial y de Mercadeo.
Reportes trimestrales de PQRSD de la entidad para publicación en página Web.	Revisión trimestral a los reportes publicados en la página de Web del ICETEX	Solicitud de confirmación de publicación informe PQRSD en la página Web del ICETEX.	Profesional Oficina Comercial y de Mercadeo.
Reunión seguimiento PQRSD con las áreas misionales.	Realización de reuniones por parte de los líderes de la Oficina Comercial y de Mercadeo.	Actas de reunión resultantes de las reuniones de seguimiento con las Áreas Misionales.	Coordinación de Servicio de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

**7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

<b>Código: M5 -1-18</b>	<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS - PQRSD</b>		
<b>Versión: 3</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>PROCESO: ATENCIÓN A</b>	
<b>Página 8 de 8</b>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>BENEFICIARIOS Y/O CIUDADANOS</b>	

<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>
<a href="#">Atención al Cliente</a>	<a href="#">M5-1</a>
<a href="#">Atención canal IES</a>	<a href="#">M5-1-08</a>
<a href="#">Actualización y divulgación de información de productos y servicios</a>	<a href="#">M1-3-06</a>
<a href="#">Procedimiento para la Exención Impuestos</a>	<a href="#">M5-1-13</a>
<a href="#">Formato Exención de impuestos</a>	<a href="#">F268</a>
<a href="#">Procedimiento del Defensor del consumidor financiero</a>	<a href="#">M5-1-06</a>