

EVALUACIÓN CONOCIMIENTOS SISTEMA DE ATENCIÓN CONSUMIDOR FINANCIERO SAC - ICETEX (V.1)

Puntos: 100/100 Hora: 01:57

Información del colaborador

1. Nombre completo de quien presenta la evaluación *

JUAN JOSE ESCOBAR MORALES

2. Número del documento de identidad *

1234888292

3. Dependencia de ICETEX donde presta sus servicios *

OCM - COMUNIDAD ICETEX

4. Responsabilidad principal u obligación más relevante *

ABOGADO

Evaluación conocimientos SAC - ICETEX

✓ **Correcto** 10/10 Puntos

5. ¿Cuál es el propósito principal del SAC en ICETEX? *

- ☐ Reducir costos operativos
- ☒ Garantizar atención integral y protección de derechos
- ☐ Mejorar imagen institucional
- ☐ Cumplir protocolos internos

✓ **Correcto** 12/12 Puntos

6. Seleccione todos los **valores del SAC** *

- ☒ Compromiso

- ☒ Trabajo en equipo
- ☒ Solidaridad
- ☐ Mejora continua
- ☐ Trato justo
- ☒ Justicia
- ☒ Lealtad
- ☐ Transparencia
- ☒ Honestidad
- ☒ Respeto

✓ **Correcto** 12/12 Puntos

7. Seleccione cuales de las siguientes afirmaciones son verdaderas *

- ☒ El principio de Debida Diligencia previene prácticas abusivas
- ☐ La Política de Información Clara está asociada al principio Inclusión
- ☒ El principio de Cultura de Servicio se relaciona con la Política de Cultura de Servicio
- ☒ El principio de Trato Justo se traduce en la Política de Atención Integral
- ☐ La Política de Educación Financiera corresponde al principio de gestión

✓ **Correcto** 6/6 Puntos

8. Es la fase del SAC que aplica medidas preventivas y correctivas para mitigar riesgos identificados.
*

¿Se trata de **Control** o **Monitoreo**?

Control

✓ **Correcto** 9/9 Puntos

9. Seleccione todas las políticas asociadas al SAC. *

- ☒ Política de Atención Integral
- ☒ Política de Innovación y Mejora Continua
- ☒ Política de Educación Financiera
- ☐ Política de Sostenibilidad y Transparencia
- ☐ Política de Publicidad Comercial

✓ **Correcto** 10/10 Puntos

10. Ordene las etapas del SAC en el orden correcto *

- 1 Identificación
- 2 Medición
- 3 Control
- 4 Monitoreo

✓ **Correcto** 14/14 Puntos

11. ¿Qué colaboradores y/o dependencias del ICETEX son responsables del cumplimiento del SAC? (Seleccione todas las opciones correctas) *

- ☒ Presidencia
- ☒ Áreas misionales
- ☒ Oficina de Riesgos
- ☒ Oficina de Comunicaciones
- ☒ Proveedor de Atención al Usuario
- ☒ Defensor del Consumidor Financiero
- ☒ Junta Directiva

✓ **Correcto** 10/10 Puntos

12. Seleccione todos los ejemplos de riesgos de conducta. *

- ☒ Omisión de protocolos
- ☐ Garantizar accesibilidad universal
- ☒ Publicidad engañosa
- ☒ Uso indebido de datos personales
- ☐ Capacitación en trato justo

✓ **Correcto** 10/10 Puntos

13. El SAC no solo corresponde a la gestión de PQRS, ¿Por qué? (Seleccione todas las opciones correctas) *

- ☒ Porque garantiza protección de datos y seguridad digital en la atención.
- ☒ Porque gestiona riesgos de conducta y cumplimiento en toda la entidad.
- ☒ Porque incluye educación financiera para empoderar al consumidor.

- ☒ Porque articula protocolos y estándares de servicio en todos los canales.
- ☐ Porque permite generar espacios de rendición de cuentas anuales.

✓ **Correcto** 7/7 Puntos

14. Es la instancia del ICETEX que aprueba el Manual SAC y recibe los informes presentados por el Defensor del Consumidor Financiero. ¿Se trata de **Junta Directiva** o **Presidencia**? *

Junta Directiva

Conserve la información guardando su respuesta.

Guardar mi respuesta



Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíes se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.

Microsoft Forms | Encuestas, cuestionarios y sondeos con tecnología de inteligencia artificial [Crear mi propio formulario](#)

El propietario de este formulario no ha proporcionado una declaración de privacidad sobre cómo utilizarán los datos de tus respuestas. No proporciones información personal o confidencial. | [Términos de uso](#)