

**ANEXOS INFORME DE
ACTIVIDADES
JUAN JOSE FUENTES
CONTRATO 2026-0472
JUNIO 2026**

Obligación 1.

Presentar a la supervisión un cronograma de actividades alineado al plan de trabajo del área, que detalle objetivos, metas y entregables de la vigencia contractual, garantizando su cumplimiento de acuerdo con los estándares institucionales.

Se entrega plan de trabajo.

Obligación 2.

Brindar apoyo administrativo y jurídico al interior de la Oficina Comercial y de Mercadeo en temas relacionados con la mejora en la atención y el servicio a los grupos de valor de la Entidad y demás temas que sean requeridos.

Se brindó apoyo desde el ámbito jurídico en los canales de atención

Obligación 3.

Acompañar y apoyar el seguimiento estratégico al contrato de atención al usuario desde los ámbitos administrativo, técnico, jurídico, contable y financiero, mediante la verificación preliminar y documentada del cumplimiento de las obligaciones del proveedor, identificando alertas o desviaciones y suministrando insumos que fortalezcan la gestión del supervisor en la toma de decisiones y en la correcta ejecución contractual. Se realizó acompañamiento y apoyo de acuerdo a los lineamientos jurídicos contractuales

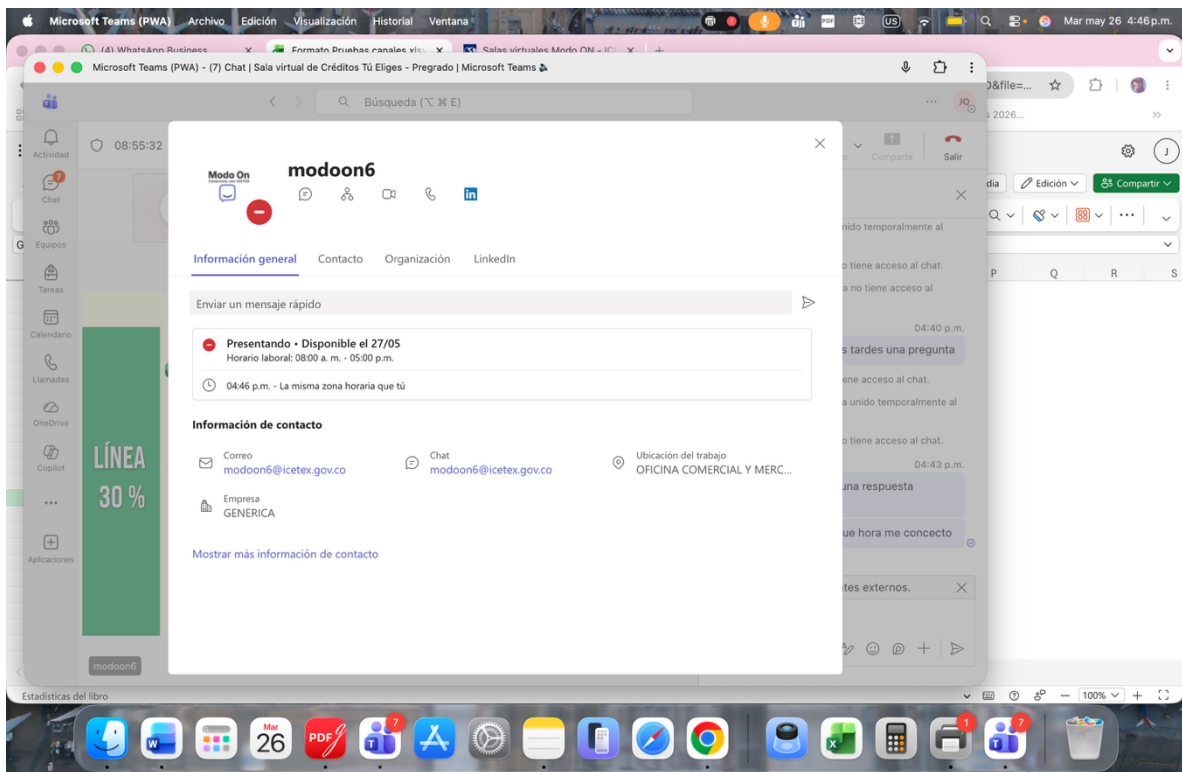
Obligación 4.

Apoyar las gestiones asociadas a la interventoría integral del contrato de atención al usuario, mediante la entrega oportuna, completa y veraz de información técnica y administrativa derivada del seguimiento a la operación, contribuyendo a la formulación de requerimientos, la consolidación de hallazgos y las actuaciones necesarias para asegurar la adecuada ejecución contractual. Se brindó apoyo en reuniones de seguimiento a la responsabilidad jurídica del proveedor en la atención al usuario

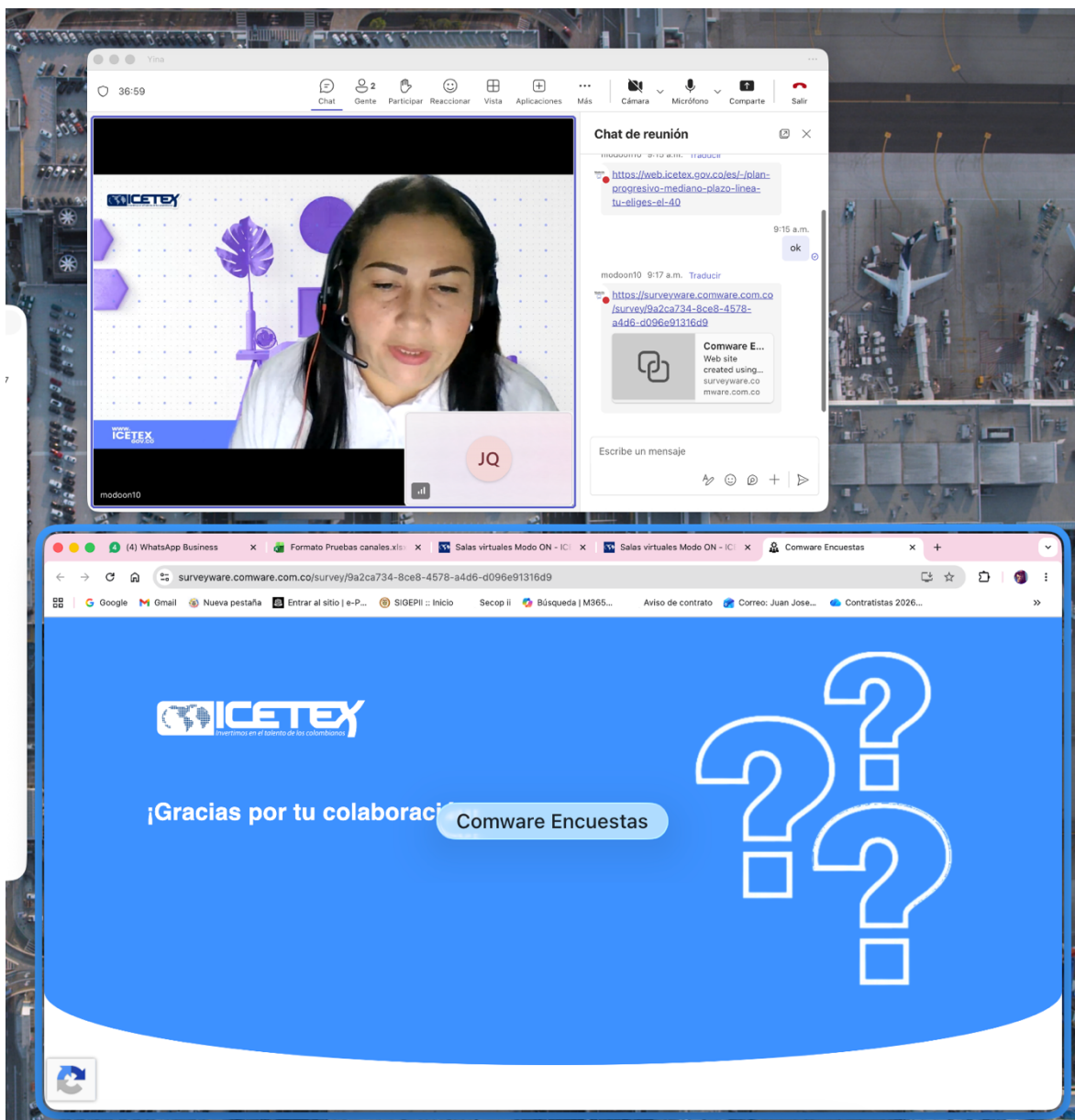
Obligación 5.

Elaborar reportes periódicos de la gestión jurídica, consolidando de manera clara los avances, resultados y desviaciones frente a las obligaciones legales y contractuales, integrando la información derivada de la atención en los distintos canales y de las actuaciones jurídicas realizadas, garantizando trazabilidad, cumplimiento normativo y soporte técnico para la toma de decisiones y la mejora continua del servicio. Se reportaron las novedades desde el punto de vista jurídico en el seguimiento al canal de atención MODO ON salas virtuales

26 de mayo de 2026 Canal modo on



27 de mayo de 2026, salas virtuales, modo on



27 de mayo de 2026, modo On

The screenshot displays a Microsoft Teams meeting interface. The main window shows a calendar view for the date 27 de mayo de 2026. The calendar is titled "Estadísticas del libro" and lists various events and activities. A chat window is open on the right side of the screen, showing a conversation between "modoon10" and "Juan Jose Fuentes Quintero". The chat messages include a meeting link and a confirmation of the meeting start time. The interface also shows a sidebar with a list of participants and a bottom bar with various application icons.

Chat de reunión

modoon10 y Juan Jose Fuentes Quintero fueron invitados a la reunión.

9:01 a.m. Reunión iniciada:

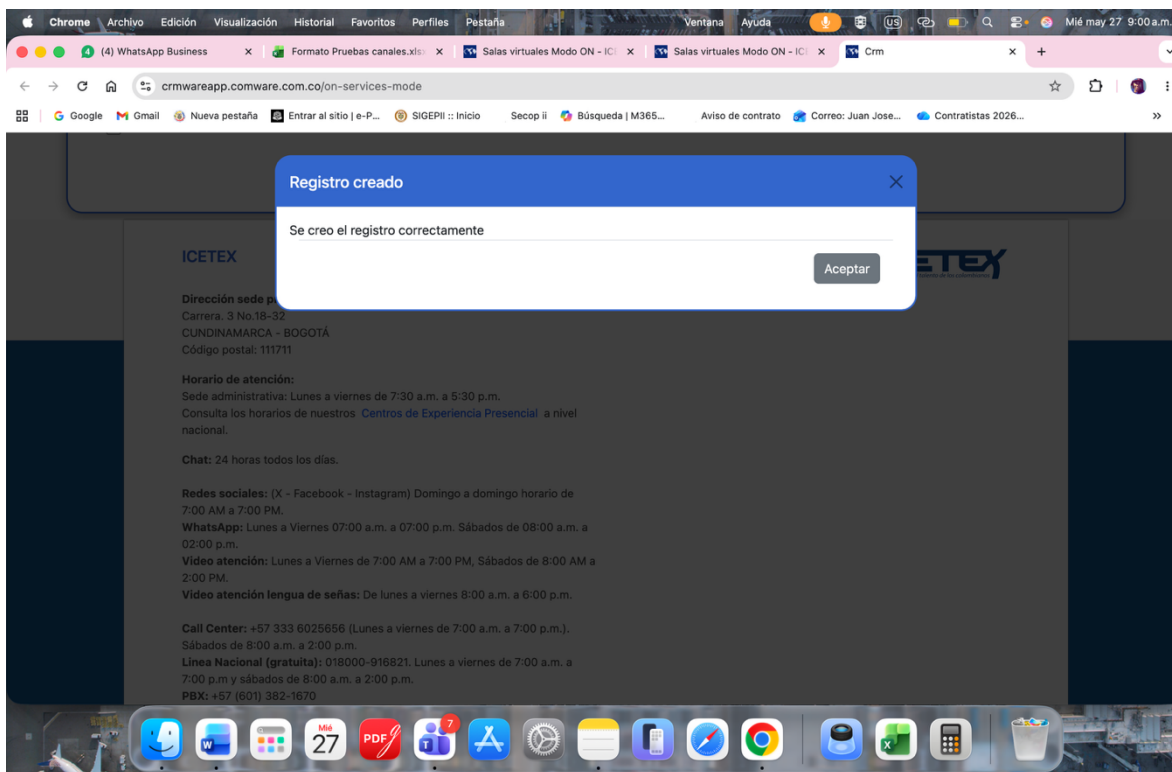
modoon10 9:15 a.m. Traducir

<https://web.icetex.gov.co/es/-/plan-progresivo-mediano-plazo-linea-tu-eliges-el-4Q>

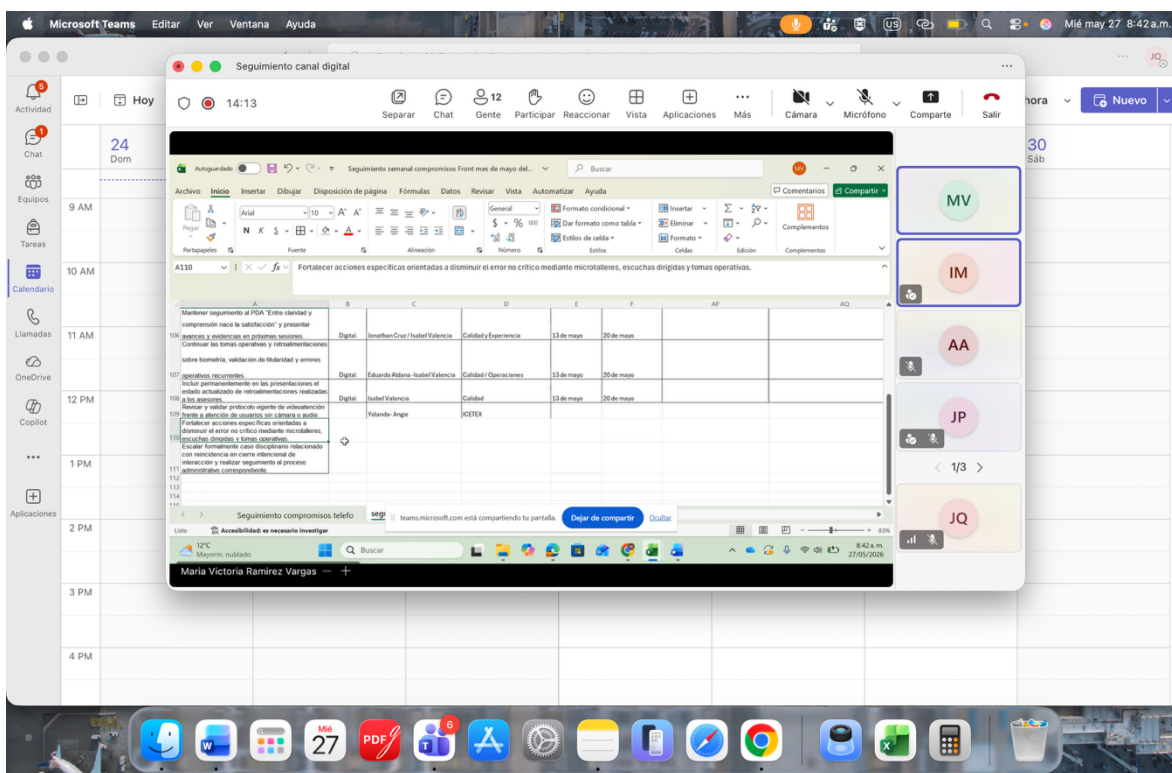
9:15 a.m. ok

Escribe un mensaje

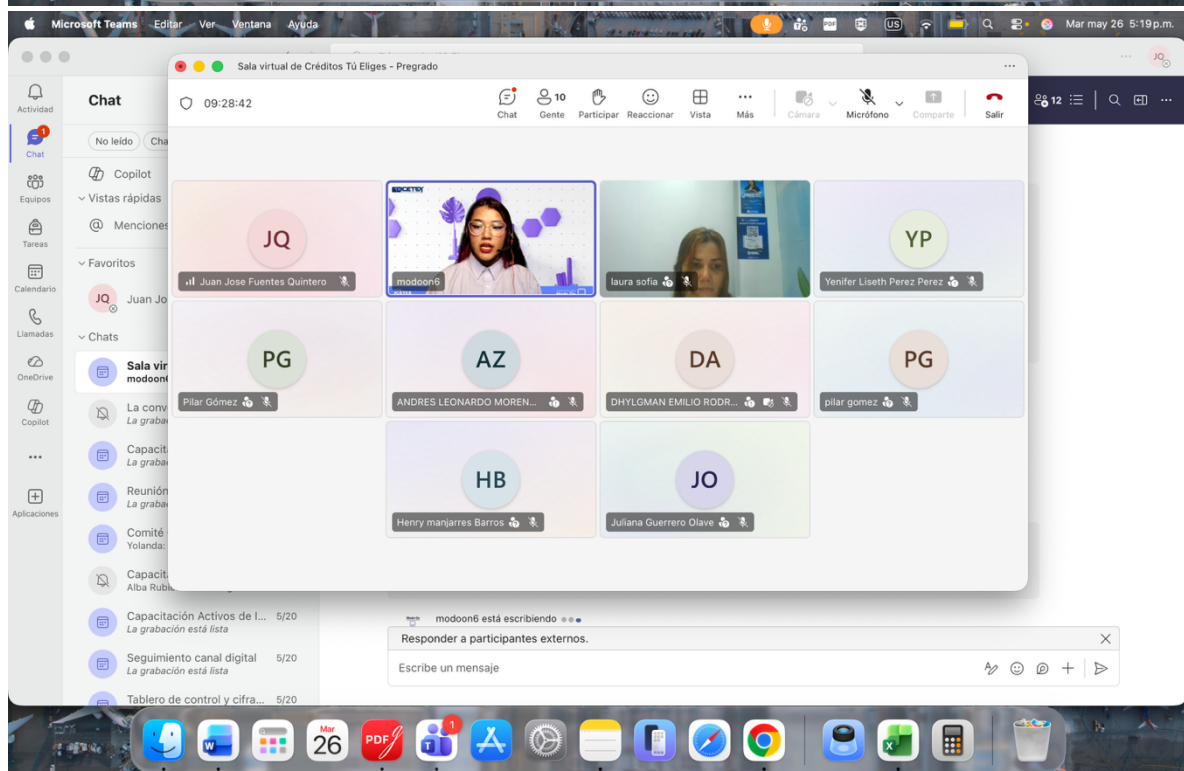
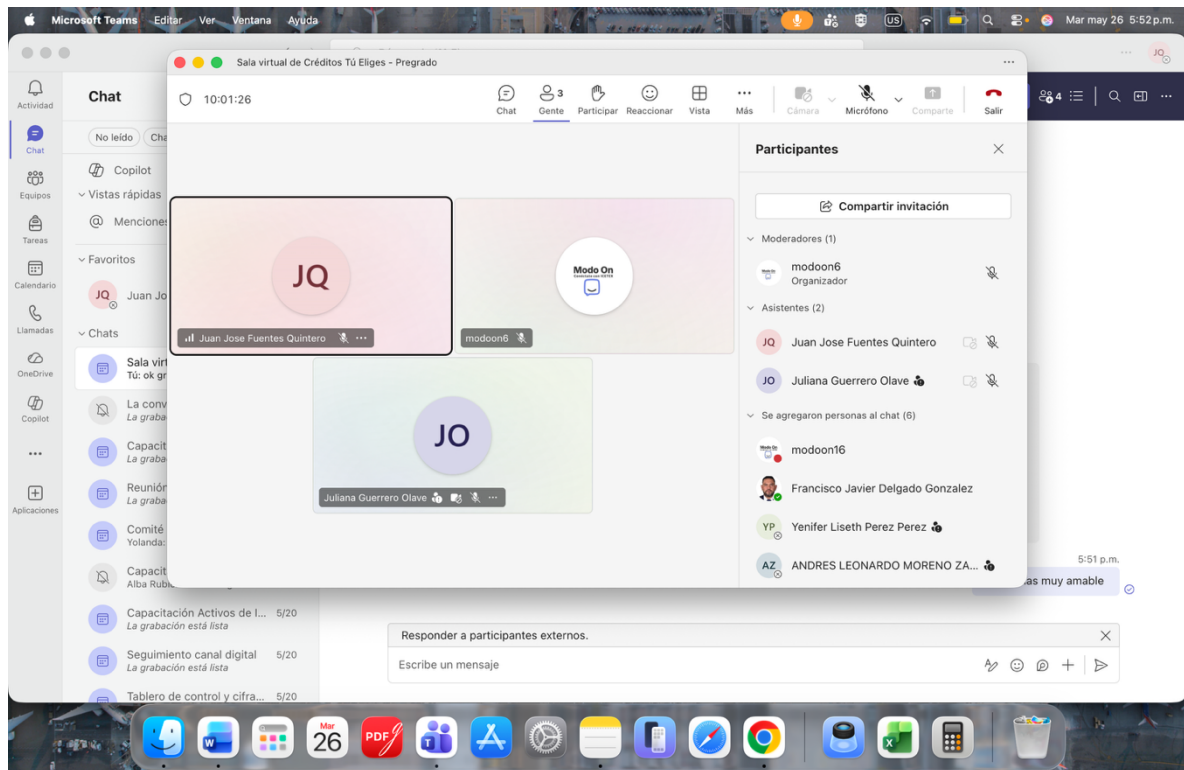
27 de mayo de 2026, CRM, salas virtuales Modo On



27 de mayo de 2026 - seguimiento canal digital

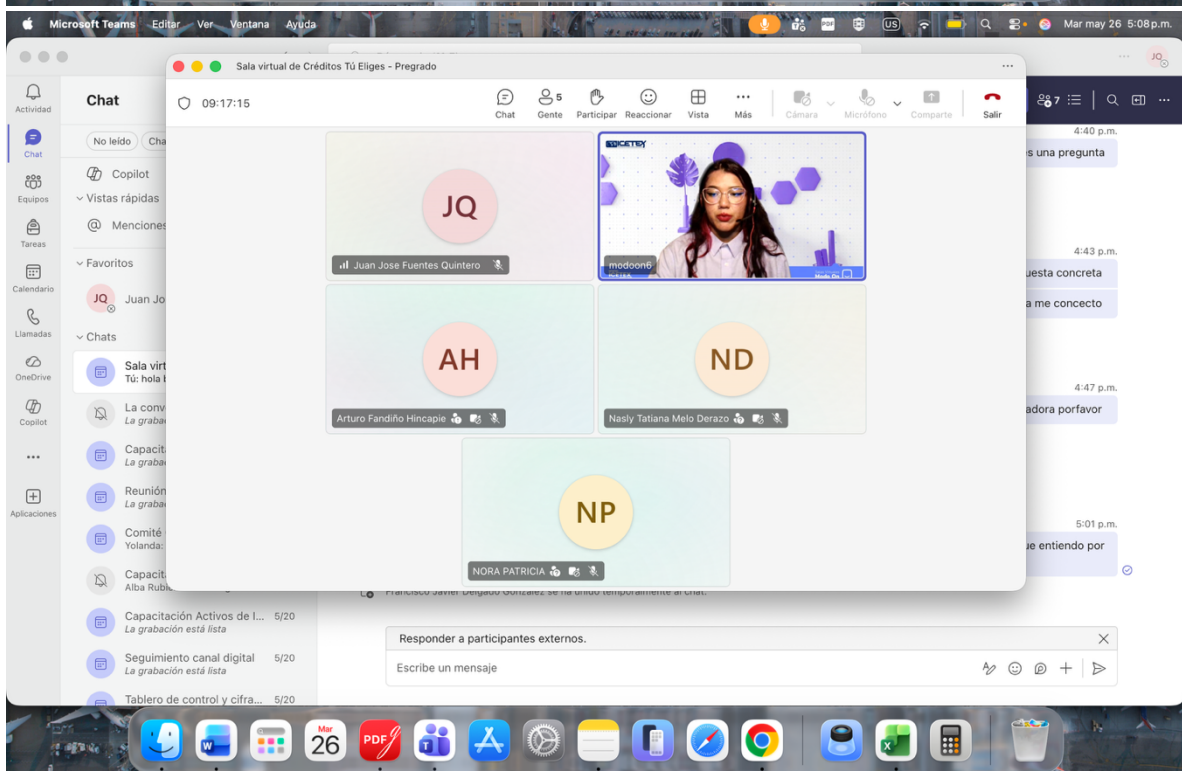
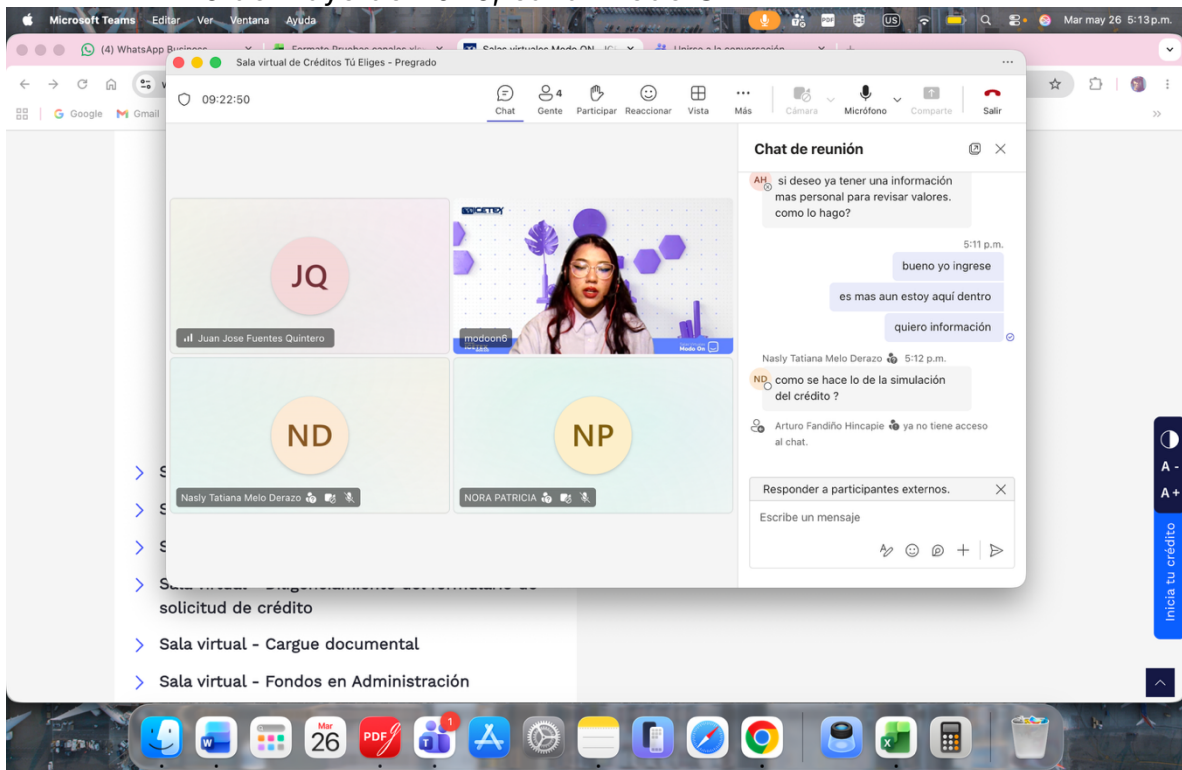


26 de mayo de 2026, sala virtual de créditos tú eliges pregrado



26 de mayo de 2026 Modo On

26 de mayo de 2026, canal Modo On



26 de mayo de 2026, sala virtual modo On

26 de mayo de 2026, sale virtual de créditos tú eliges pregrado

The image displays two screenshots of a Microsoft Teams virtual meeting interface. The top screenshot shows a document titled "Sala virtual de Créditos Tú Eliges - Pregrado" with a list of bullet points. The bottom screenshot shows a presentation titled "PLAN PROGRESIVO" with a pie chart and text about a 40% discount on studies.

Top Screenshot: Document Content

- Este programa es un programa de estudios técnico profesional, tecnológico o universitario en una UG registradas oficialmente en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior - SINIES.
- El programa a primer semestre académico, el puntaje en las pruebas Saber 11 debe cumplir con la establecido en la ciudad o municipio de presentación de la prueba de entrada. (excepto para los programas de ingreso a la ciudad o municipio de presentación de la prueba de entrada, excepto para los programas de ingreso a la ciudad o municipio de presentación de la prueba de entrada).
- El programa a segundo semestre, el puntaje en las pruebas Saber 11 debe cumplir con lo establecido en la ciudad o municipio de presentación de la prueba de entrada, excepto para los programas de ingreso a la ciudad o municipio de presentación de la prueba de entrada).
- El programa a partir del tercer semestre en adelante, debe cumplir un promedio igual o superior a 3.0 en el último periodo cursado o promedio.
- Si has tenido o tienes un crédito con el ICETEX, debes haber cancelado mínimo el 50% de la deuda, estar al día en las pagas y continuar cancelando la obligación de acuerdo con el plan de pagos establecido.
- La inscripción registrada en la UG debe ser de los programas de crédito vigentes con el ICETEX independientemente de la calidad de la que estás beneficiario o deudas anteriores.
- Cumplir con los requisitos que hacen parte de la metodología de otorgamiento vigente en la entidad.
- El ICETEX ha desarrollado los documentos que apoyan la inscripción y a la de la UG, por lo tanto, se recomienda leerlos con cuidado y la imagen original de estos.
- En caso de crédito ya sea registrado, el vehículo también se puede deducir del mismo con previa autorización de la institución de Educación Superior.
- Si al momento de registrar la deuda, la información que diligencias en el formulario de solicitud no coincide con la información de tu documento de identidad, debes tener presente que se puede deducir con un proceso.

Bottom Screenshot: Presentation Content

PLAN PROGRESIVO

EL 40% Lo pagas mientras estudias

EL 60% Lo pagas al finalizar tus estudios

LÍNEA 40%

Te ahorrarás un dinero, que podrás **invertir a pagar**.

Puedes postular a Ciencias de la Salud para estudiar Medicina...

Tendrás hasta **10 veces** más de tiempo para pagar.

Ej: Si la carrera dura 5 años. Podrás tener hasta 7.5 años para pagar el 60% restante.

Serás parte de nuestro ADN y dejarás huella, antes, durante y después de finalizar tus estudios con nuestra **COMUNIDAD ICETEX**.

26 de mayo de 2026, sala virtual de créditos tú eliges

26 de mayo de 2026, sala virtual de créditos tú eliges pregrado

Microsoft Teams (PWA) Archivo Edición Visualización Historial Ventana

08:52:23

Controlar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micrófono Comparte Salir

Chat de reunión

Pilar Gómez se ha unido temporalmente al chat.

ana milena lora ya no tiene acceso al chat.

Cristina Uscategui ya no tiene acceso al chat.

04:40 p.m.

buenas tardes una pregunta

Pilar Gómez ya no tiene acceso al chat.

ana milena lora se ha unido temporalmente al chat.

ana milena lora ya no tiene acceso al chat.

04:43 p.m.

porfavor dame una respuesta concreta

o dime a que hora me conecto

Responder a participantes externos.

Escribe un mensaje

Sala virtual de Créditos Tú eliges – Posgrado

28 de mayo de 2026 Canal Modo on

Microsoft Teams Editar Ver Ventana Ayuda

09:05:32

Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micrófono Comparte Salir

Chat de reunión

Algunas personas de este chat están fuera de tu organización. Es posible que tengan directivas relacionadas con mensajes que se aplicarán al chat. Más información

Juan Jose Fuentes Quintero fue invitado a la reunión.

5:00 p.m.

buenas tardes

me podrían dar información sobre créditos para personas en condición de victimas del conflicto armado

Responder a participantes externos.

tenemos alguna garantía por tener esta condición social - económica

Mayús+Entrar inicia una nueva línea.

Modo On Conéctate con ICETEX

JQ

icetex-prensa

ICETEX es noticia - 28 de mayo de 2026 07:52 AM

Miércoles, 28 de mayo de 2026 NOTICIAS DE LA ENTIDAD Profesio...

Ayer

Sistemas Gestion

Obligación 6.

Compartir y socializar oportunamente la información de carácter jurídico identificada en el desarrollo de la gestión contractual, que resulte relevante para la adecuada administración y seguimiento del contrato con el proveedor, facilitando la toma de decisiones informadas, la prevención de riesgos y la correcta ejecución contractual por parte del equipo responsable. Se compartió y sociabilizó informe jurídico nuevos lineamientos sobre tratamientos de datos (informe anexo al final)

Obligación 7.

Apoyar la emisión de conceptos jurídicos requeridos para la comunicación y atención de solicitudes formuladas por el proveedor de Atención al Usuario, la interventoría y las diferentes áreas de la Entidad, garantizando coherencia normativa, sustento legal y oportunidad en las respuestas, en el marco del contrato y de la normatividad vigente aplicable. Se compartió concepto e informe jurídico sobre nuevos lineamientos de los tratamientos de datos personales ley 2573 de 2026 . Anexo

OBLIGACION 8.

Brindar apoyo técnico, administrativo, jurídico en las actividades de supervisión de contratos, cuando sea requerido, realizando tareas como la revisión de documentos, el seguimiento a cronogramas, la verificación de entregables y la preparación de informes. Se cumplió con el cronograma de reuniones del comité y se deja constancia de actas en reuniones. Capturas evidencias anexas.

Obligación 9.

Gestionar la organización, registro, conservación y actualización de la documentación producida y recibida en el marco de las actividades del contrato, asegurando su disposición adecuada en los repositorios institucionales desde su origen hasta su destino final; garantizando su trazabilidad, integridad y disponibilidad. Esto incluye actas, memorias, soportes de gestión contractual y demás documentos requeridos conforme a los lineamientos institucionales aplicables a los procesos de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

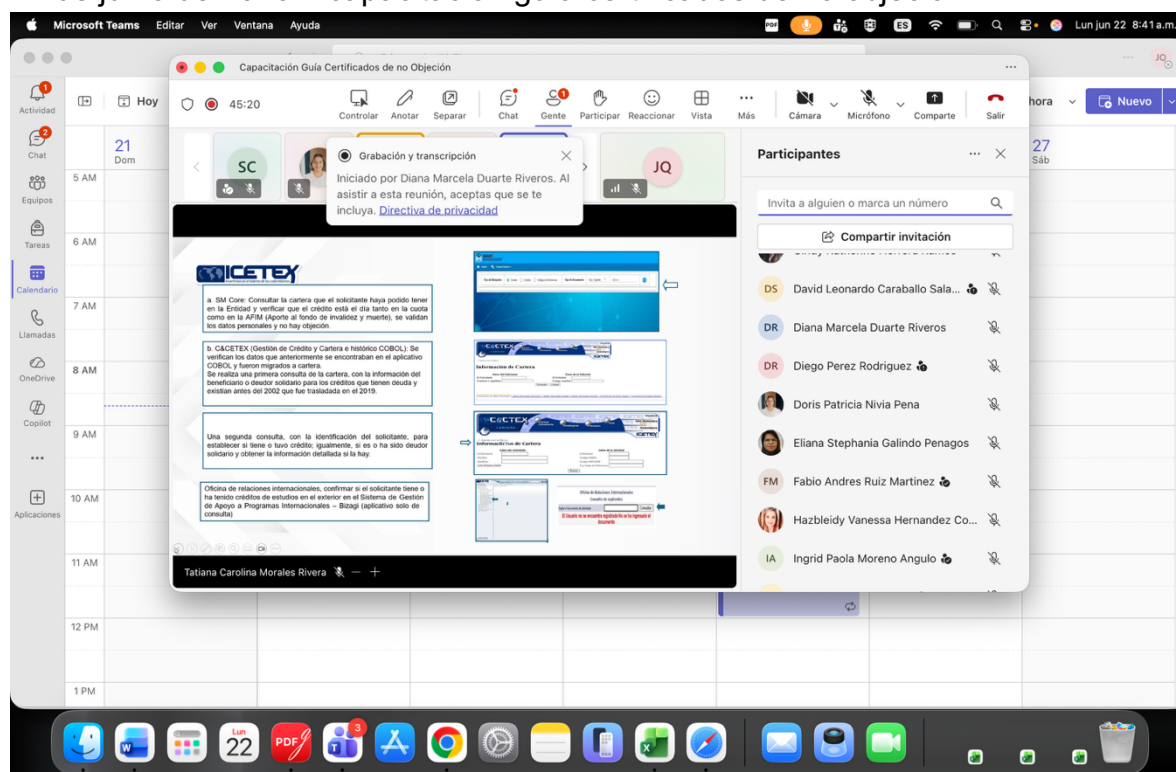
Se organizaron las actas del periodo en curso debidamente firmadas, también se cumplió con los lineamientos contractuales exigidos cuenta de cobro, control DOC, actualización en DRIVER y carga en SECOP

Obligación 10.

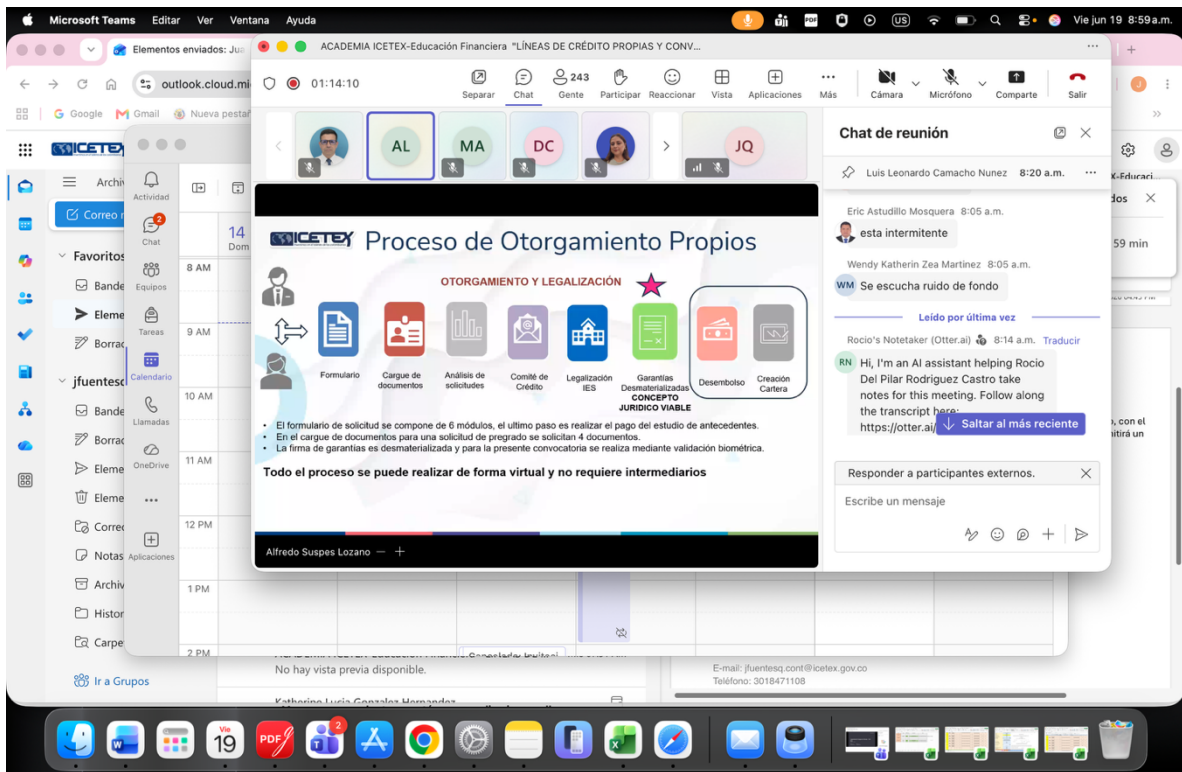
Participar de manera activa en las capacitaciones, talleres, reuniones y sesiones convocadas por la entidad o por la Oficina Comercial y de Mercadeo,

incluyendo aquellas relacionadas con normativas de gestión, normativas públicas, riesgos, control, autocontrol y demás temáticas vinculadas con la atención de los grupos de interés y la cultura organizacional, con el fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades para el cumplimiento de los objetivos contractuales, procesos y procedimientos de la Oficina Comercial y de Mercadeo, promoviendo la mejora continua e innovación en la prestación del servicio. Se asiste y participa en reuniones y sesiones convocadas por el area, y se brinda el apoyo juridico al grupo de servicio segun los lineamientos contractuales

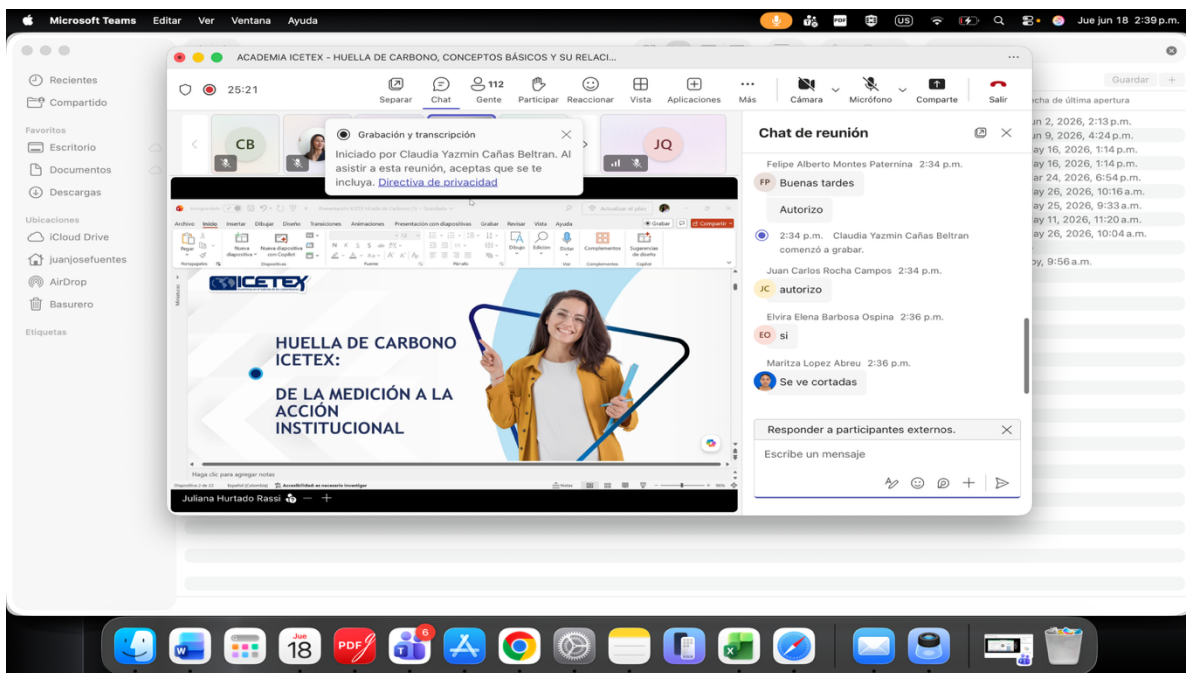
22 de junio de 2026 – capacitación guía certificados de no objeción



19 de junio de 2026 – academia, Icetex, educación financiera, líneas de crédito propias y convencionales.



18 de junio de 2026- academia Icetex, huellas de carbono, concepto básicos y su relación.



18 de junio de 2026- reunión semanal ANS Back Office

Microsoft Teams

Editar Ver Ventana Ayuda

42:40

Controlar Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micrófono Comparte Salir

Reunión semanal ANS Back Office

Zoom de consultas

Dudas de producto

El análisis evidencia que las consultas de los asesores se concentran principalmente en procesos de condonación, desembolsos y renovación, los cuales representan cerca del 40% de las solicitudes registradas. Lo anterior de las consultas demuestra que, más que desconocimiento general de producto, existe una necesidad de validación sobre escenarios específicos y excepciones operativas.

Autor	Temática consultada	Observación de la consulta
	Control de riesgo	Reporte de la cartera calificada, consulta sobre el tiempo de la permanencia en la mora presentada en la cartera.
	Gestión de sobre	Consulta sobre la aplicación del alivio (cobro) en obligaciones que se encuentren en época de estudios.
Dahian Saffery Gema Nieto	Portal Transaccional	Novedades al solicitar el bonificado de condonación parial de capital por pago anticipado mediante el portal.
	Extratos detallados	Validación sobre extractos detallados sobre información de la tasa de interés aplicada a la obligación.
	Cambios en el crédito	Requisitos para cambio voluntario Fondo Ahorro Universal Chocul

El 55% de las consultas se concentró en cinco procesos principales:

- 1.Desembolsos (24%)
- 2.Condonación (24%)
- 3.Renovación (30%)
- 4.Extratos detallados (29%)
- 5.Portal Transaccional (8%)

Dudas a confirmar

Las consultas de tipo "Confirmación" están orientadas principalmente a mitigar riesgo de crédito y asegurar la correcta interpretación de casos particulares, especialmente en procesos de desembolsos, cartera y renovación.

Tipo de consulta	Numero de consultas
Confirmación	35
Duda de producto	27

¡Atención! CONSULTAS DE APOYO EN PISO

RESEÑALES

CONDICIONES

JB

SS

IB

ML

1/5

JQ

Sergio Andres Santana Susa

Cancelada: Invitación - Mu

ACADEMIA ICETEX - HUELLA DE CARBONO, Reunión de

Estado Formatos Reunión de Angie Paola

18 de junio 2026 – seguimiento ANS inbound y digital

Microsoft Teams

Editar Ver Ventana Ayuda

07:14

Controlar Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Más Cámara Micrófono Comparte Salir

SEGUIMIENTO ANS Inbound y Digital

Indicador Contractual

Horas Realizadas vs Horas Proyectadas

Ases para capacitación

128

Horas Proyectada

768

Horas Realizadas

260

Diferencia Horas

509

TELEFONICO

50.7%

68.2%

Desglose Pendientes

Canal	2-jun	3-jun	8-jun	10-jun	Total
Telefonico	3	6	79	79	167

Cantidad de personas sin evaluar: 80

Vacaciones: 4

Protecciones: 4

Pendientes: 67

Temas Conciliados

Fecha	Tema	Persona Objeto	Cumplimiento	# Insatisfacción	% Nota 1er intento
2/06/2026	Evaluación manual ABIS	28	85.71%	3	85.71%
2/06/2026	Actualización consecutiva 2026-2 (APP ICETEX y Desembolsos Simulados)	128	85.94%	4	85.94%
8/06/2026	Taller integral de fondos en administración - Fondo Ventaneros 1899 y 1979	128	61.64%	79	58.51%
10/06/2026	Revisión actualización de datos 2026-2	128	67.19%	76	67.19%
Total		292	77.57%	90	90.56%

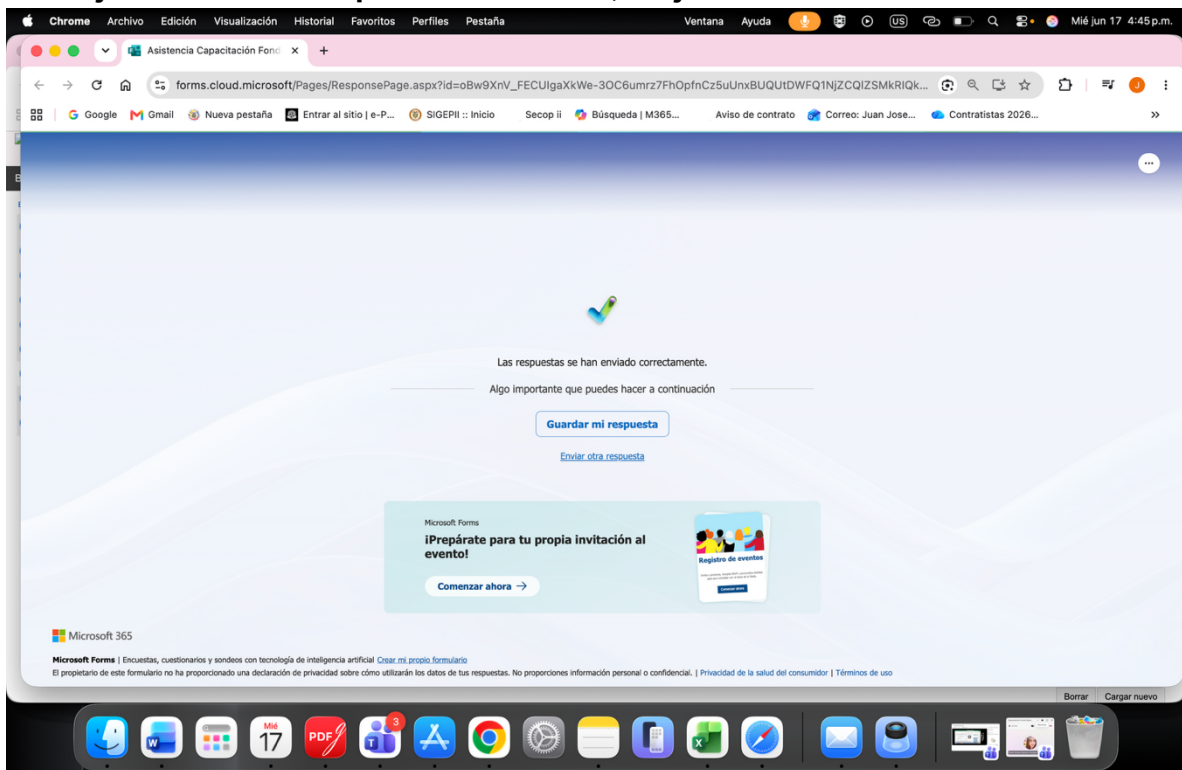
Bryan Steven Muñoz García

Cancelada: Invitación - Mu

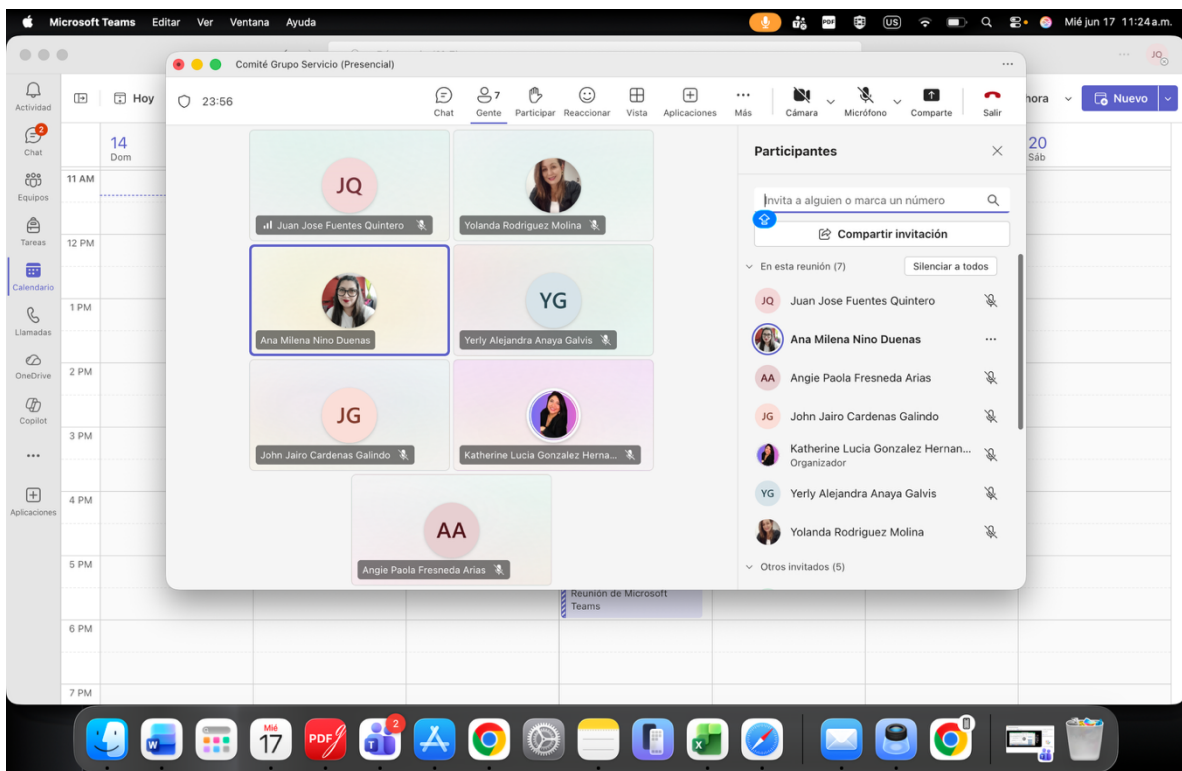
ACADEMIA ICETEX -

Estado Formatos

17 de junio de 2026- capacitación fondo, mejora saber



pro.



17 de junio de 2026, comité grupo de servicio presencial

17 de junio 2026 - Capacitación fondo, mejores saber pro

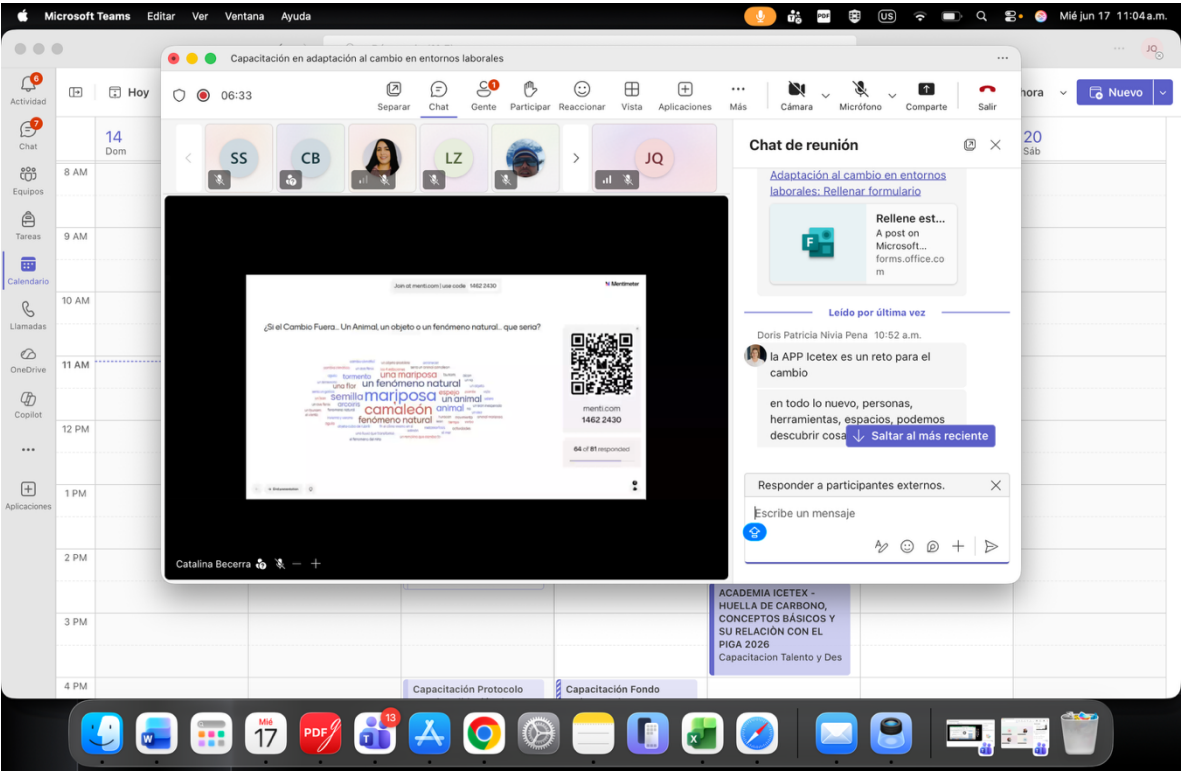
The screenshot displays a Microsoft Teams meeting window. The main presentation slide, titled "Generalidades del Fondo" (Generalities of the Fund), is part of a "Convocatoria 2026-2" (Call 2026-2) for the "Fondo Mejores Saber Pro" (Better Saber Pro Fund). The slide features a flowchart with five numbered steps:

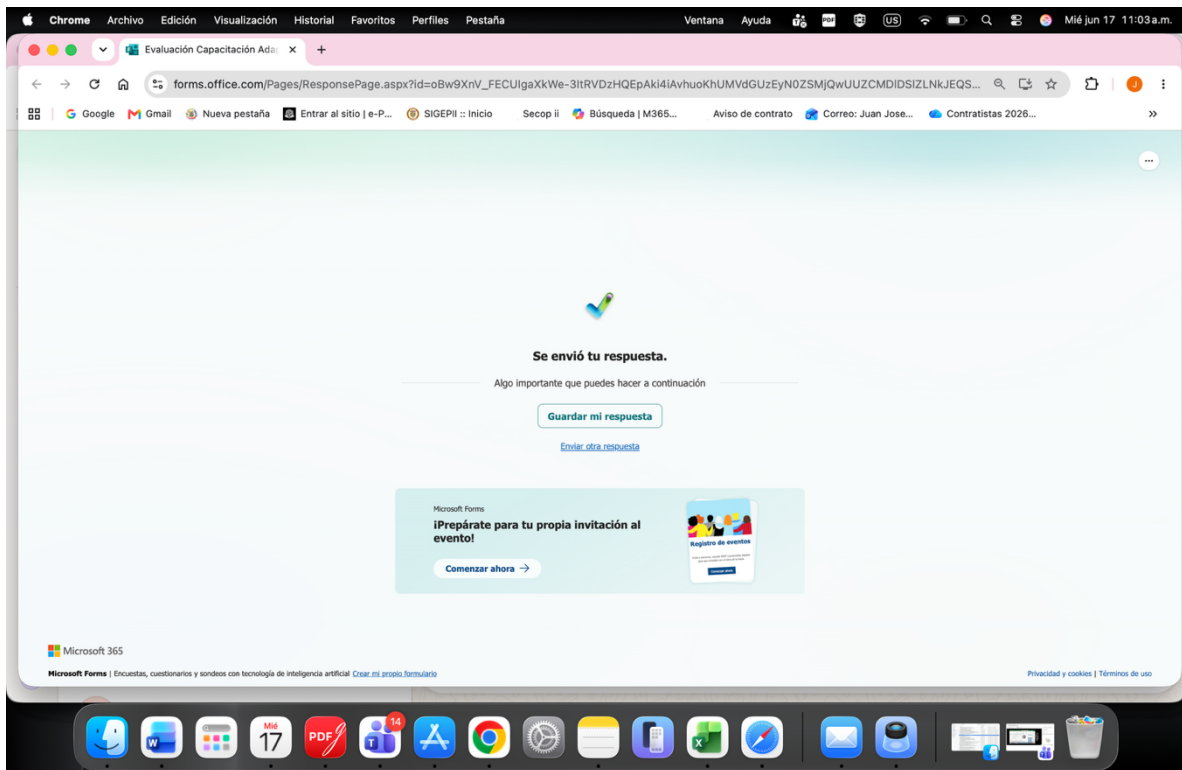
- 1. ¿Qué ofrece?** (What does it offer?): Otorga créditos del 100% condonables para la financiación de estudios de educación superior de posgrado en Colombia, de acuerdo con el artículo 2.5.1.4.2.6.1 del Decreto 2029 de 2016.
- 2. Constituyente** (Constituent): Ministerio de Educación Nacional.
- 3. Tipo de Fondo** (Type of Fund): Abierto.
- 4. ¿Qué Financia?** (What does it finance?): Postgrado, Especialización, Maestría y Doctorado.
- 5. ¿A quién está dirigido?** (Who is it directed to?): Colombianos de nacimiento que estén dentro del Estado de los mejores resultados del examen de Estado Saber Pro que publica el ICFES, que hayan obtenido el título académico del programa con el cual se inscribieron a dicho examen durante los dos años anteriores a la presente convocatoria.

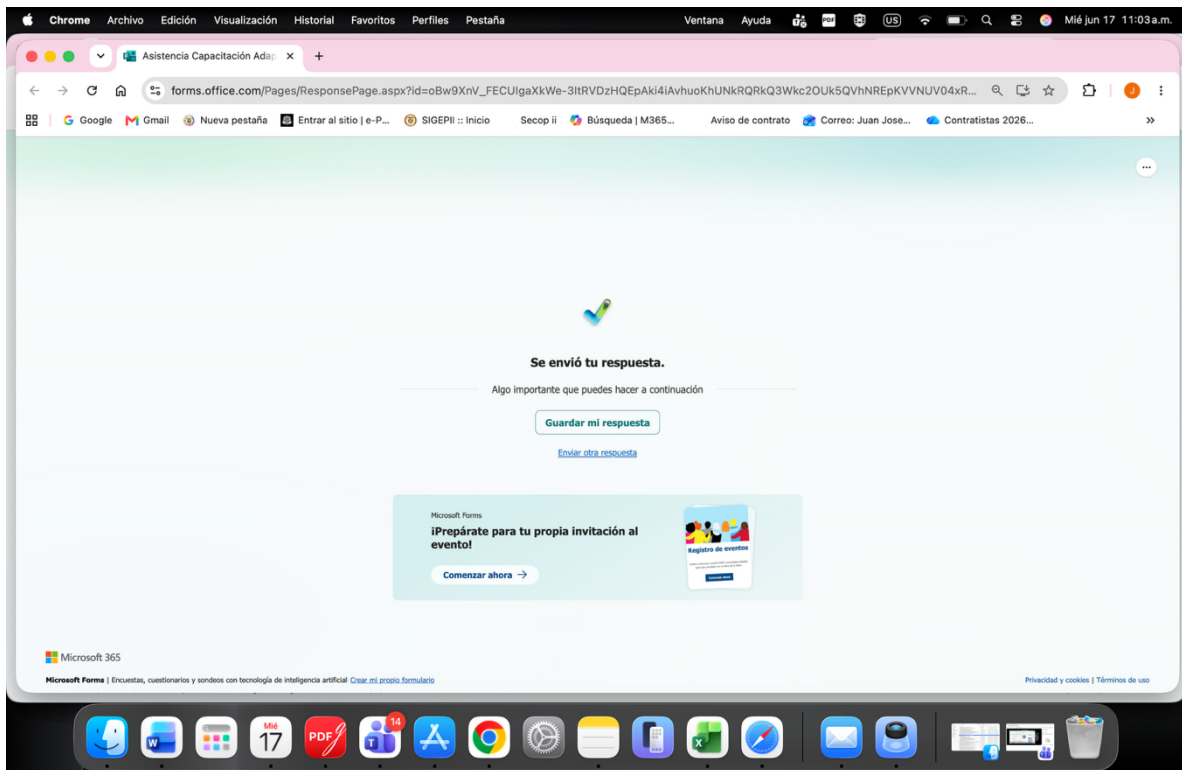
The chat window on the right, titled "Chat de reunión", shows a message from Katherine Lucia Gonzalez Hernandez stating: "Katherine Lucia Gonzalez Hernandez nombró la reunión Capacitación Fondo Mejores Saber Pro." It also indicates the meeting started at 3:58 p.m. and began recording at 4:04 p.m. by Diana Marcela Duarte Riveros.

The bottom of the screen shows the macOS dock with various application icons, including the Microsoft Teams icon.

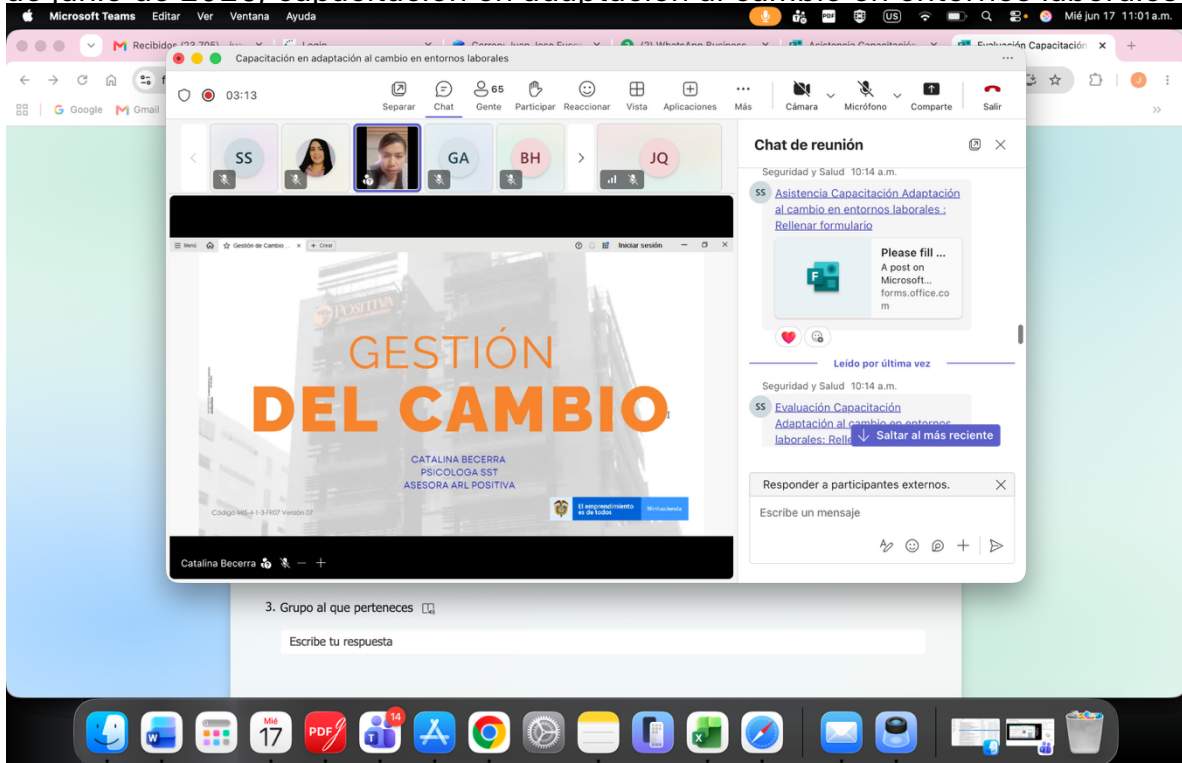
17 de junio de 2026, capacitación en adaptación al cambio en entornos laborales

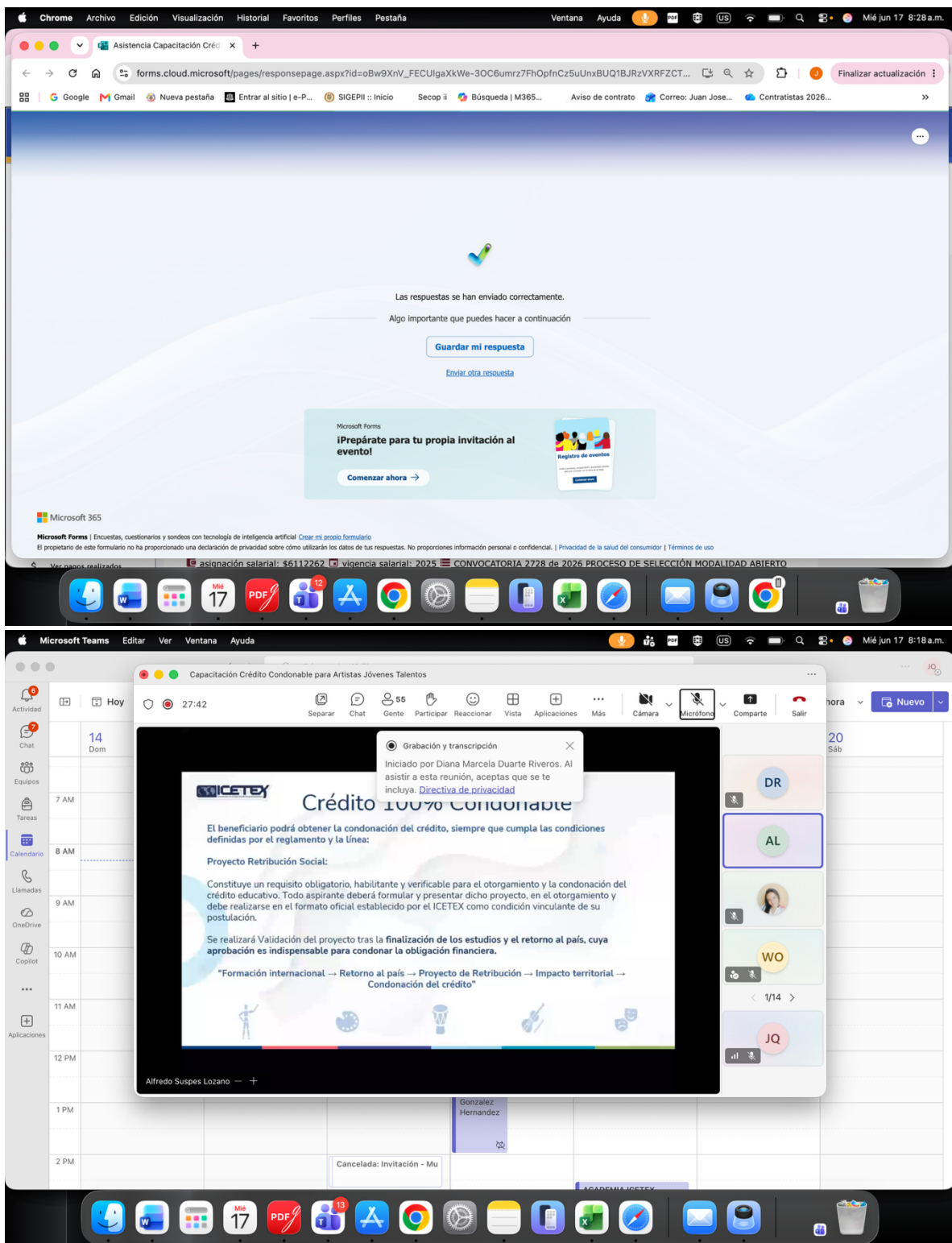




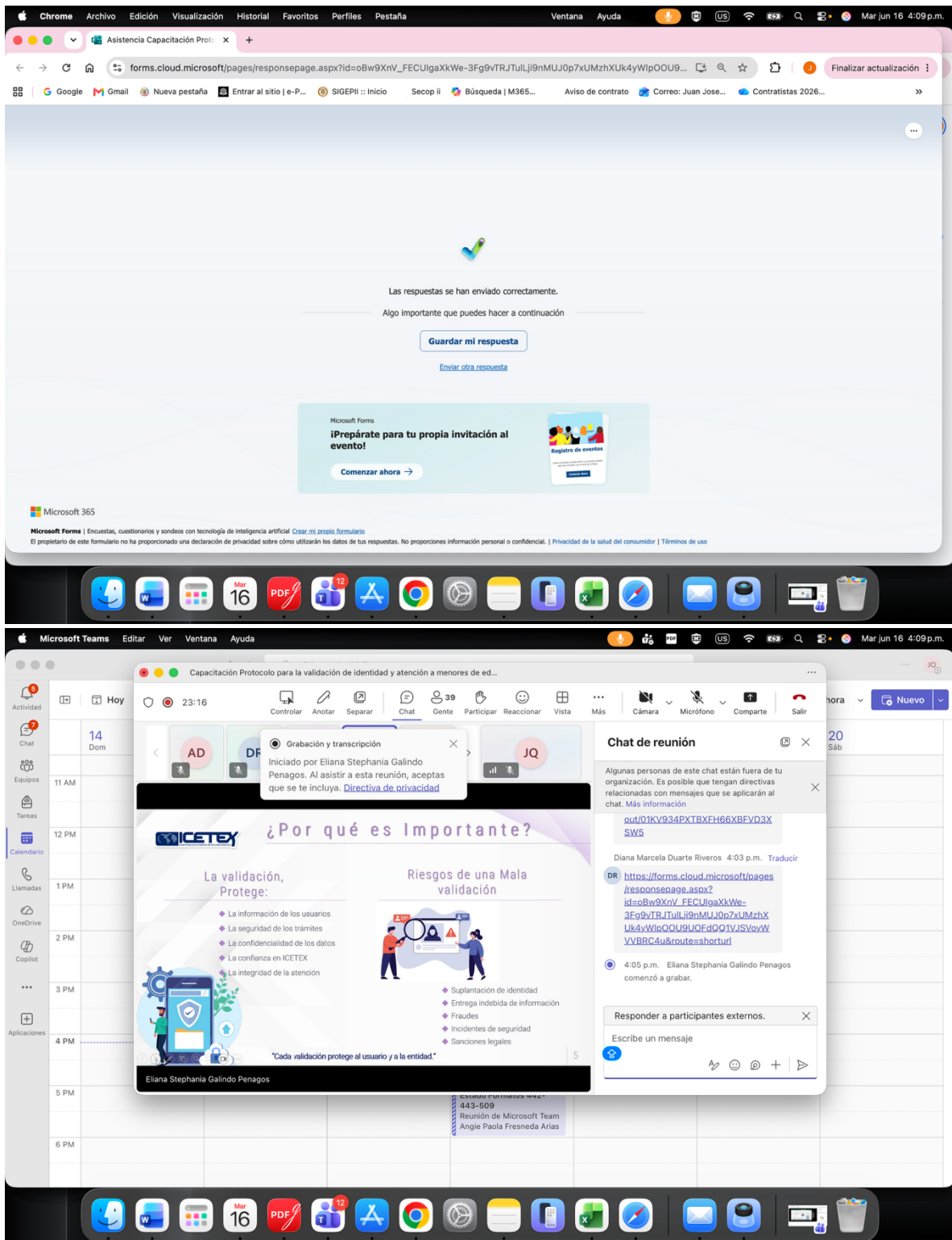


17 de junio de 2026, capacitación en adaptación al cambio en entornos laborales



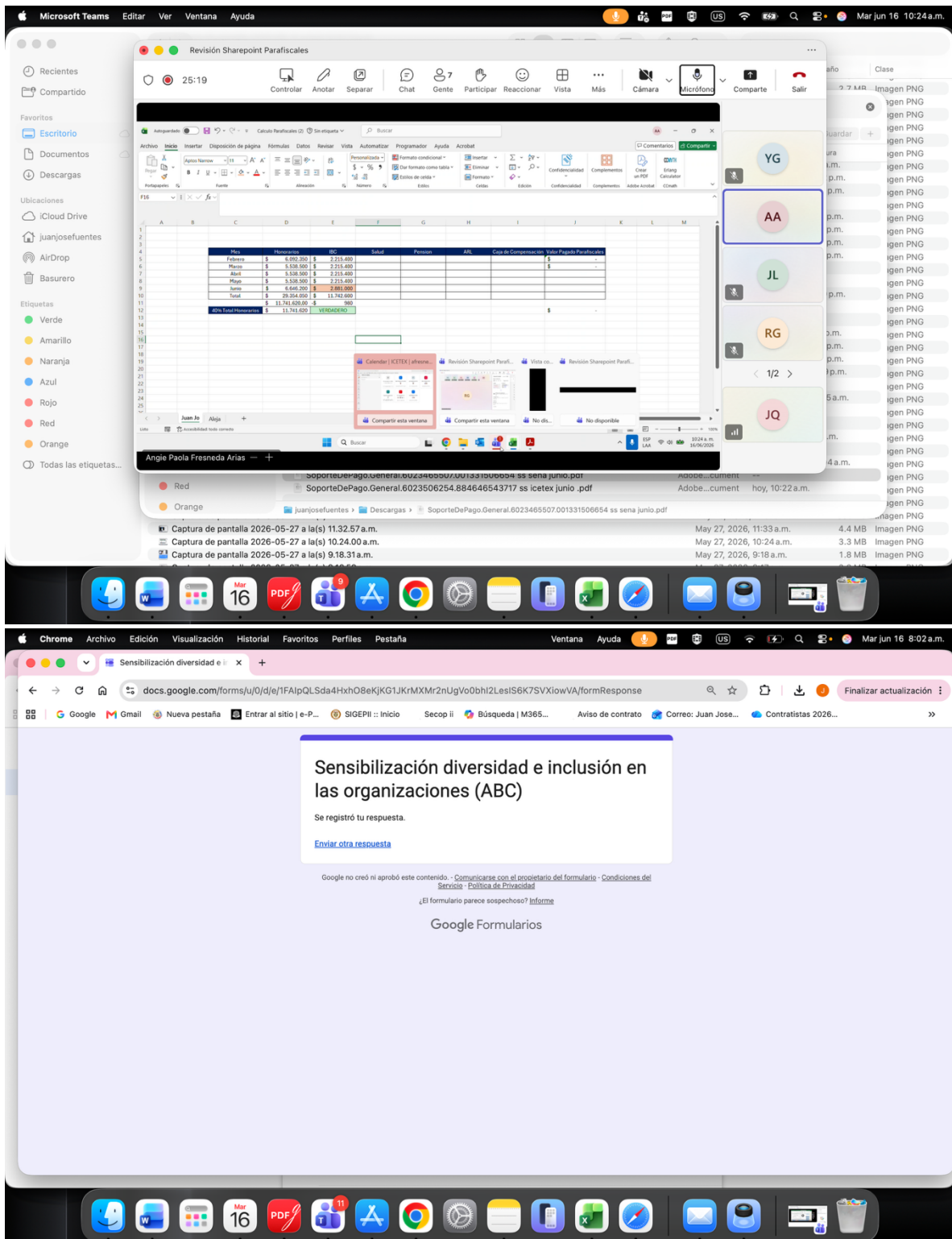


17 de junio de 2026, capacitación crédito condonable para artistas jóvenes talentos

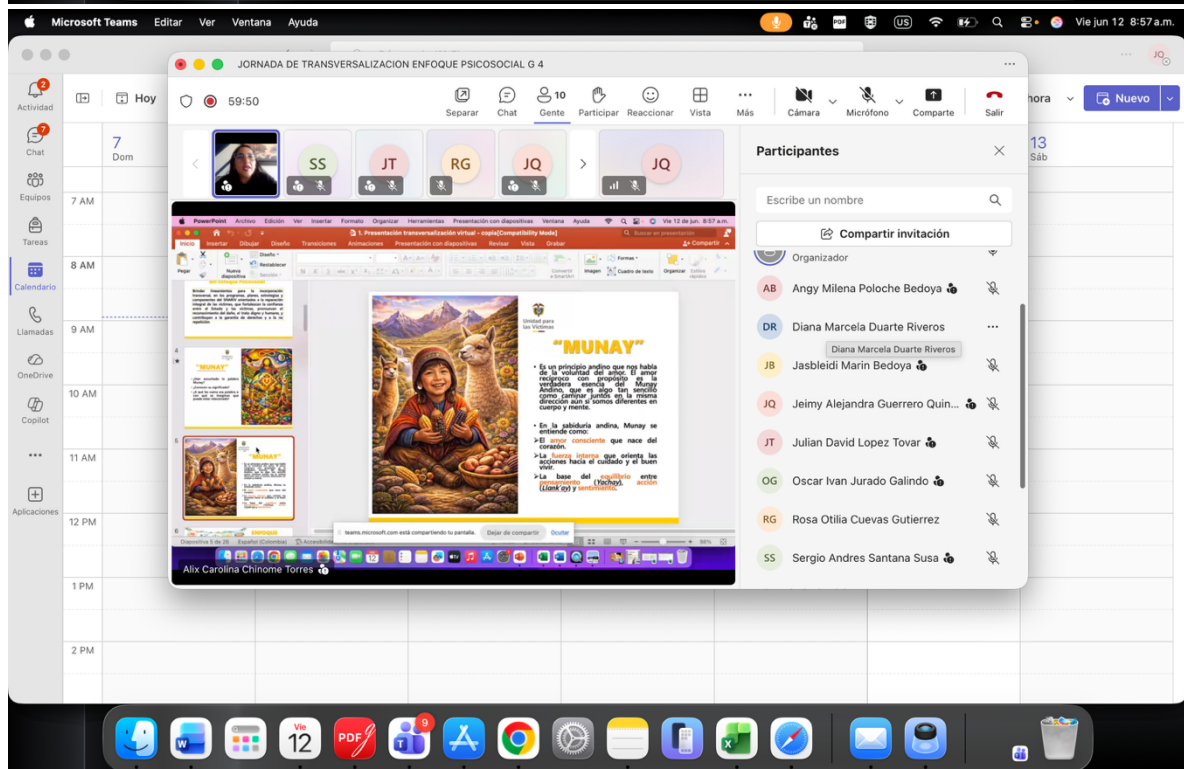
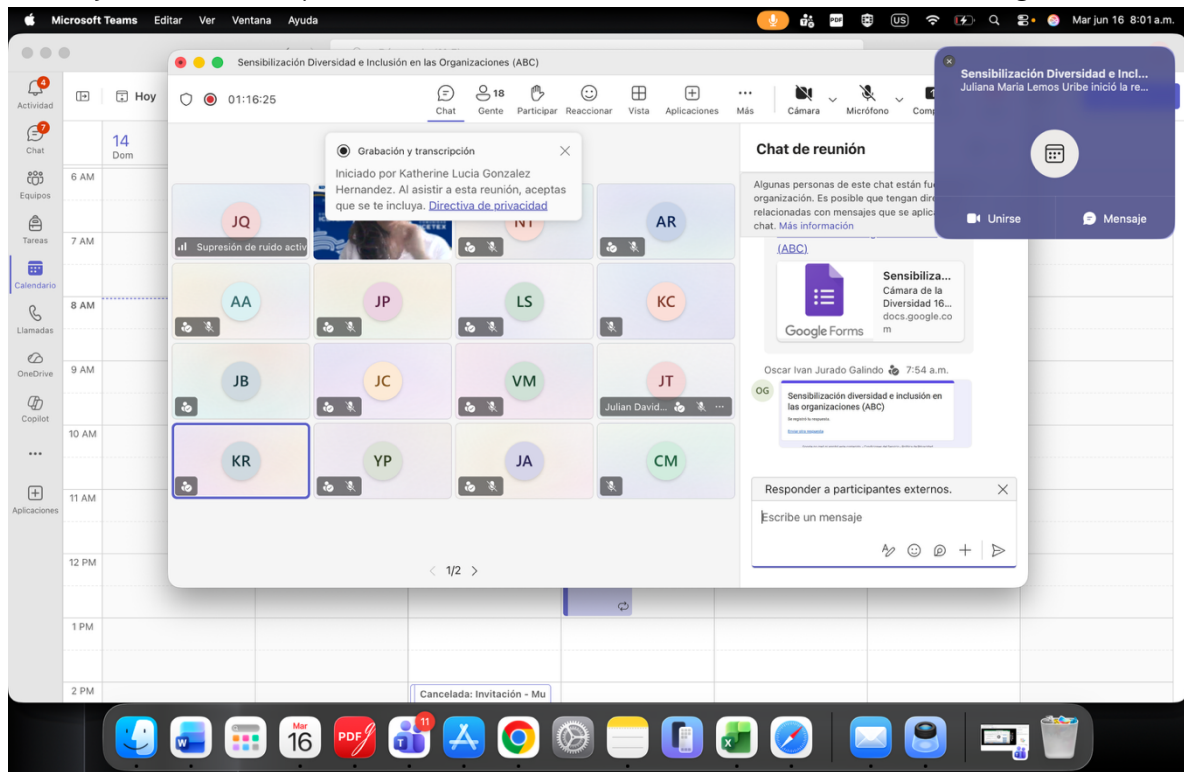


16 de junio de 2026, capacitación protocolo para la validación de identidad y atención a menores de edad

16 de junio de 2026, revisión SharePoint para fiscales

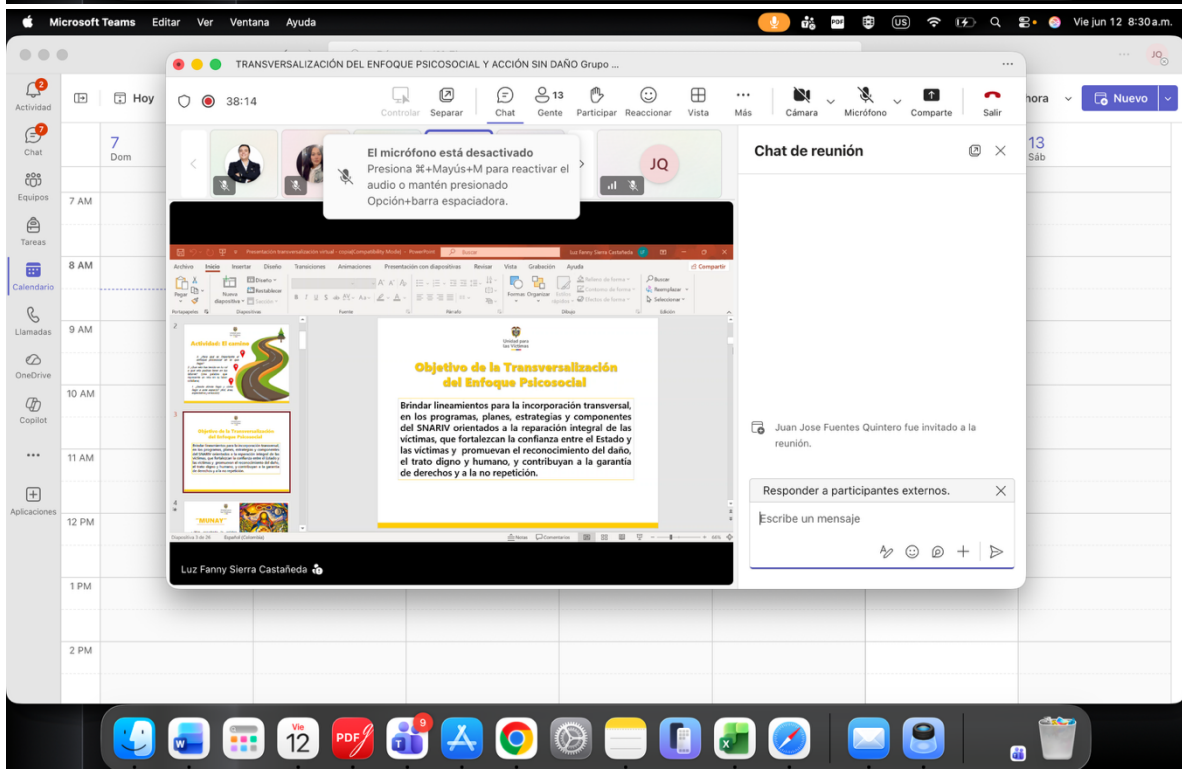
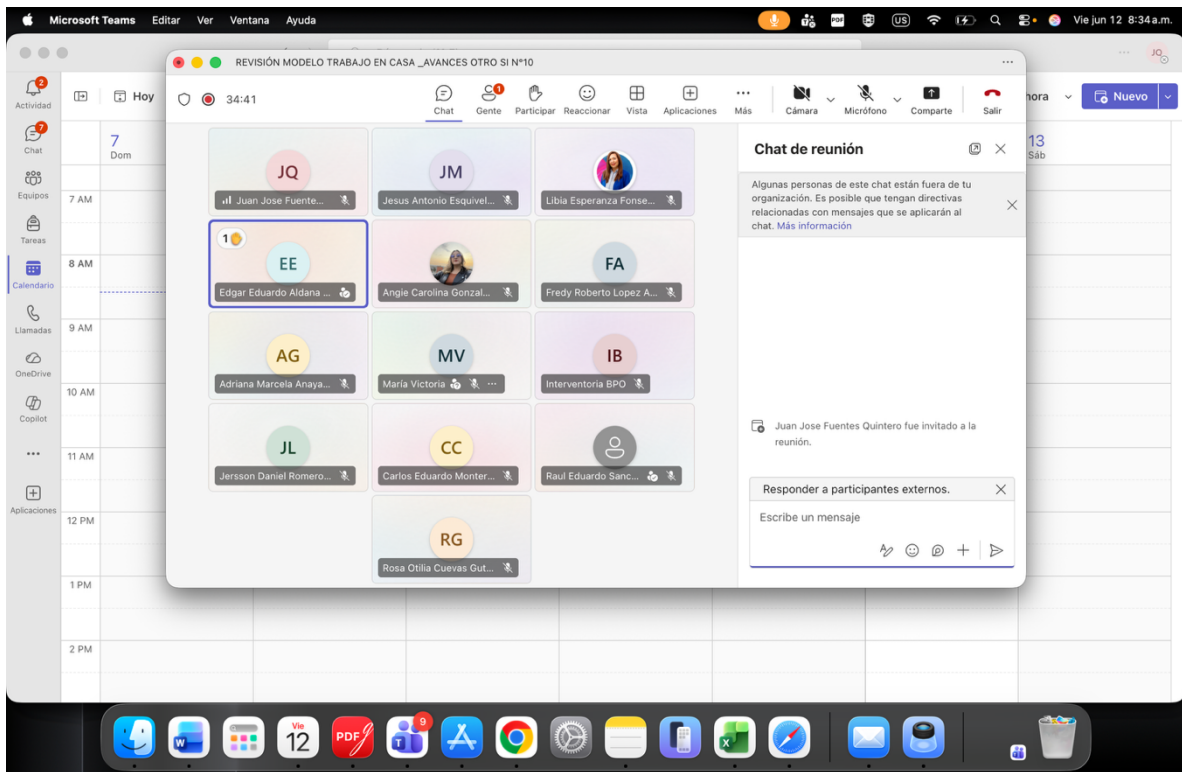


16 de junio de 2026, sensibilización diversidad e inclusión en las organizaciones ABC

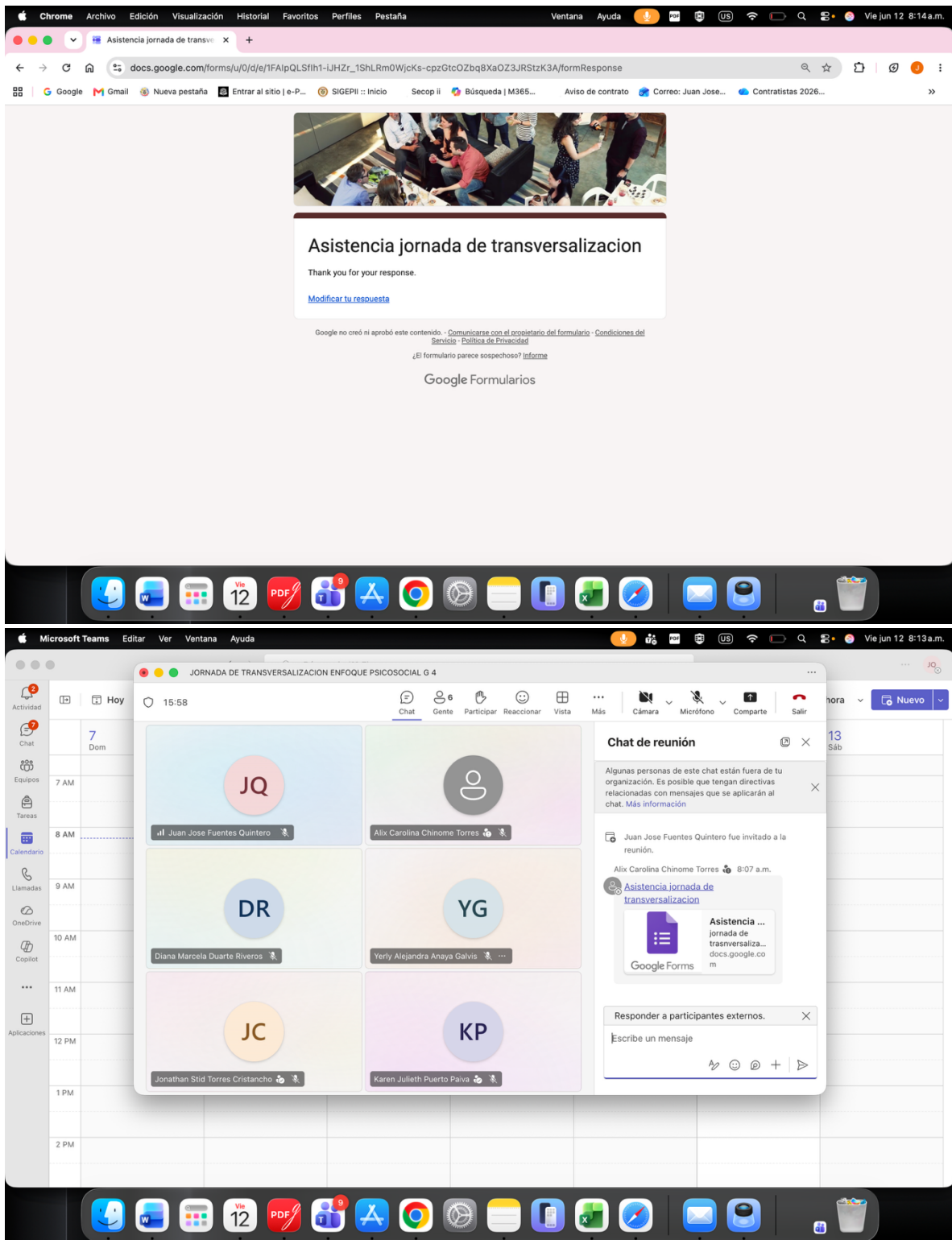


12 de junio de 2026, jornada de transversal en enfoques Psicosocial

12 de junio de 2026, revisión modelo trabajo en casa avances otro sí



12 de junio de 2026, en enfoque Psicosocial



12 de junio de 2026, jornada de enfoque Psicosocial

11 de junio de 2026, reunión semanal en ANS back Office

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting window. The title bar indicates the meeting is 'Reunión semanal ANS Back Office' and the time is 13:39. The main content area displays a Microsoft Excel spreadsheet. The spreadsheet has a table with the following data:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
28	4/06/2026	Sincronización de Causa Raza de Tuleas con Canales Front. Transferir finalmente el informe de auditoría de las 11 tablas de mayo a los jefes y directores de los canales Tradicional, CEP, Chat y WhatsApp.	Michael Macías / José A. Gazon	4/06/2026	8/06/2026	Seguimiento	El objetivo es que las áreas de origen asuman el análisis y definan planes de acción preventivos para frenar la originación.			
29	4/06/2026	Realización de Casos para Reapertura (CEP). Considerar y enviar por correo el listado de casos históricos que el CEP maneja actualmente con el check de Ventana Digital para transferir su reapertura autorizada.	Michael Macías (Operaciones)	4/06/2026	8/06/2026	Seguimiento	Dejar el debido registro formal para la bitácora de novedades de la entidad.			
30	4/06/2026	Dar prioridad a la solicitud de llamadas críticas que se requieren por la entidad.	Michael Macías / IT	4/06/2026	4/06/2026	En curso	Gestión prioritaria en línea con el equipo de ingeniería de soporte.			

The sidebar on the right shows participant avatars: IB, JT, ML (highlighted), and JQ. The bottom of the screen shows the macOS dock with various application icons.

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting window. The title bar indicates the meeting is 'SEGUIMIENTO ANS Inbound y Digital' and the time is 16:45. The main content area displays a presentation slide from ICETEX and COMWARE. The slide includes the following information:

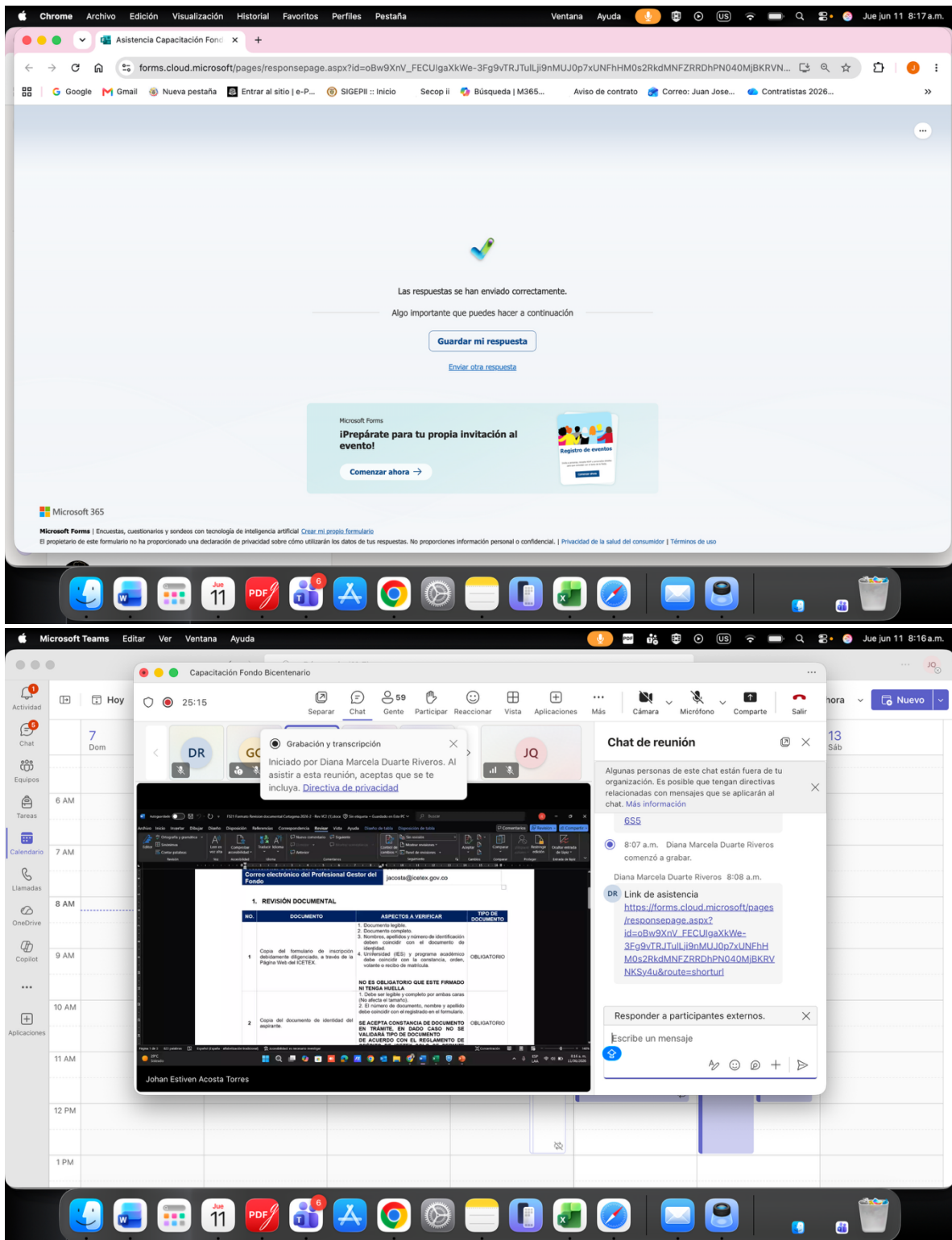
- Cuartilamiento:** A donut chart showing 70% (63.6%) and 40% (36.4%) with a total of 110.
- HISTORICO Q4 ANTIGUOS:** A bar chart showing data for Q4.
- Participantes:** A list of participants on the right side of the screen.

The participant list includes:

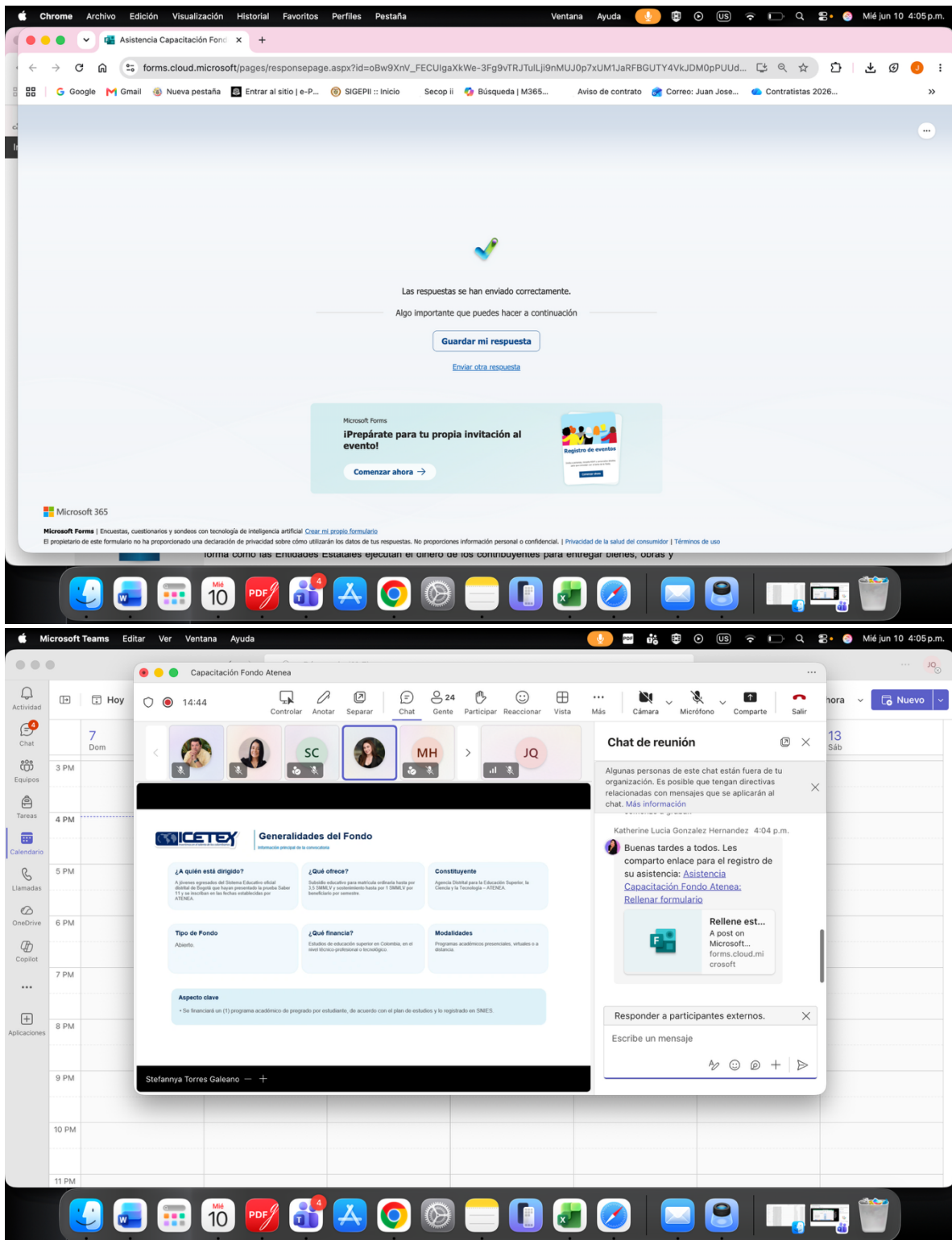
- JQ Juan Jose Fuentes Quintero
- BG Bryan Steven Muñoz Garcia
- DR Diana Alexandra Florez Rojas
- EE Edgar Eduardo Aldana Estrada
- IM Isabel Johnnelly Valencia Mejia (highlighted)
- JP Jhonathan Fernando Cruz Pine...
- JG John Jairo Cardenas Galindo
- JC Jolly Paola Leon Cifuentes
- AA Angie Paola Fresneda Arias Obligatorio
- E edgar.aldana@comware.com.co Obligatorio

The bottom of the screen shows the macOS dock with various application icons.

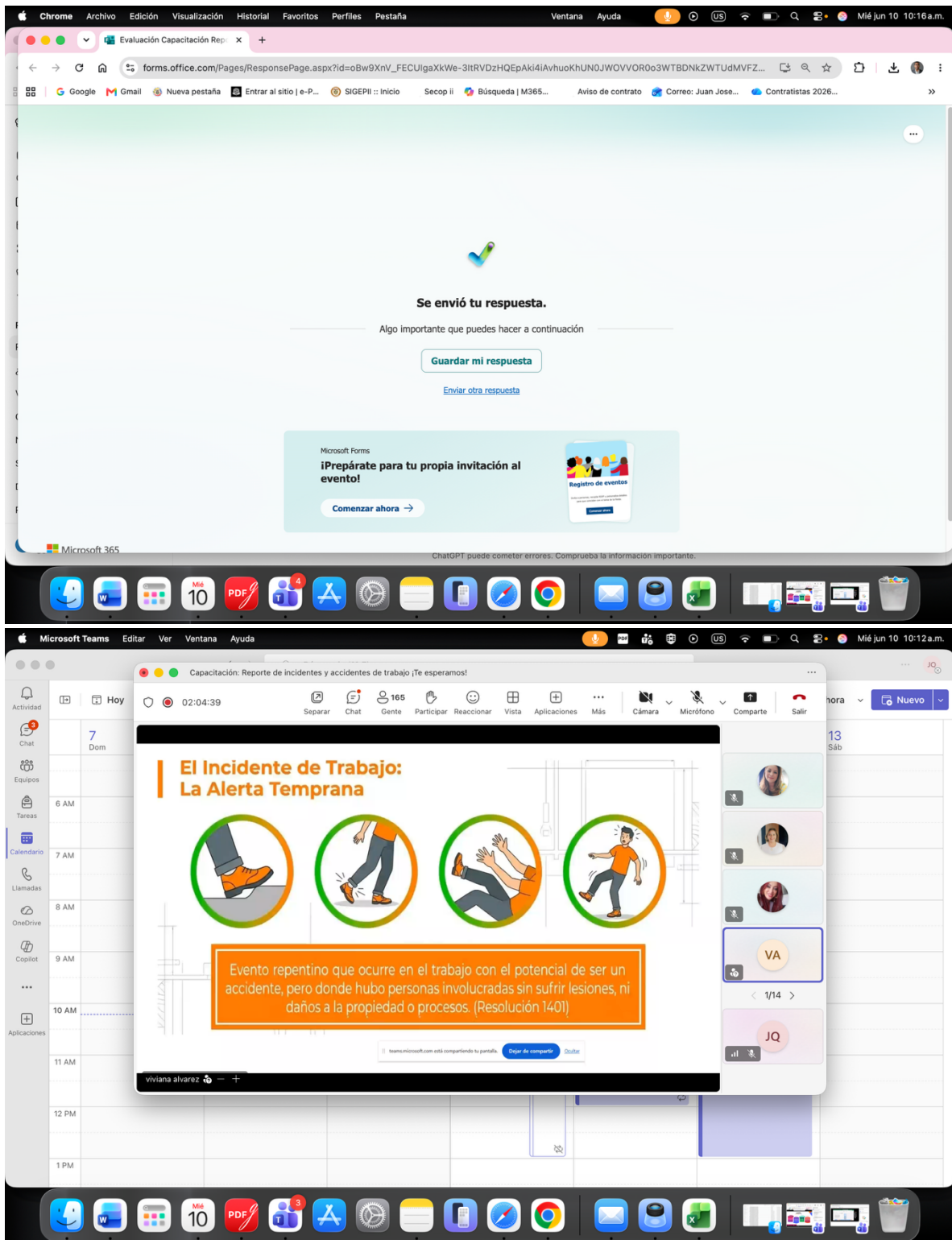
11 de junio de 2026, seguimiento ANS digital



11 de junio de 2026, capacitación fondo bicentenario



10 de junio de 2026, capacitación fondo Atenea



10 de junio de 2026, capacitación reporte de incidentes y accidentes de trabajo

10 de junio de 2026, academia Ictex, diversidad e inclusión en las organizaciones

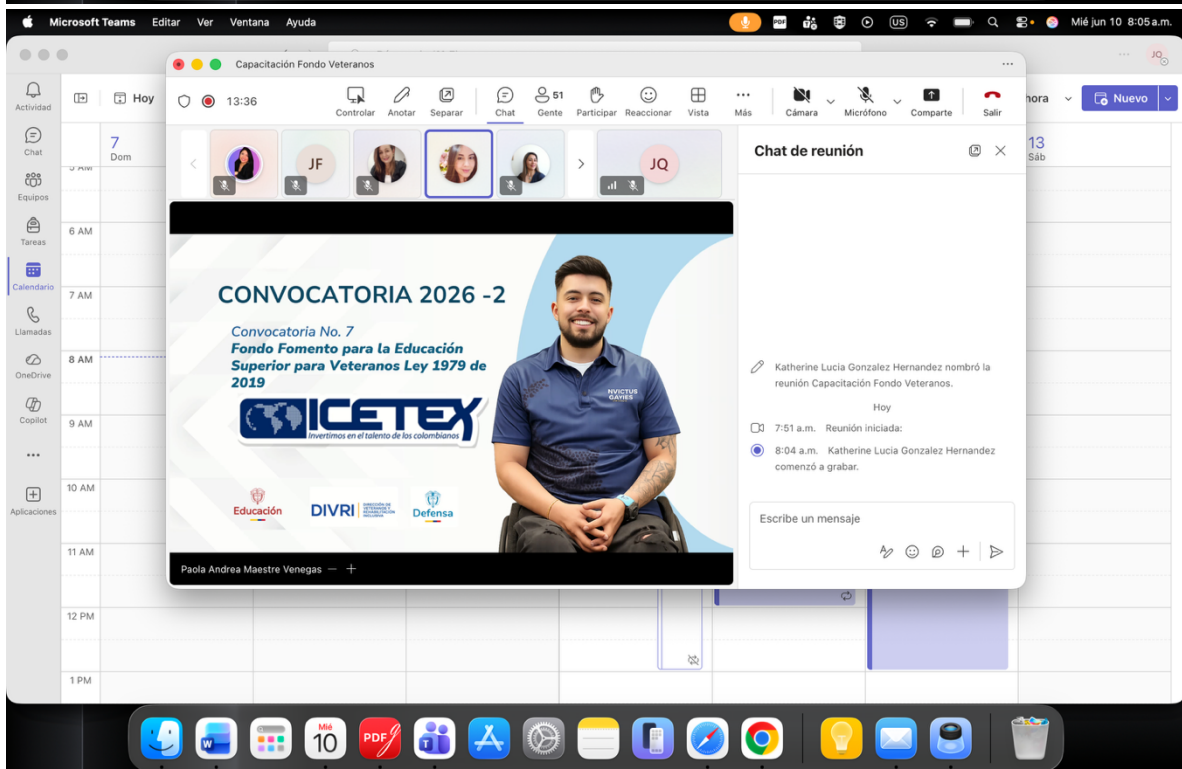
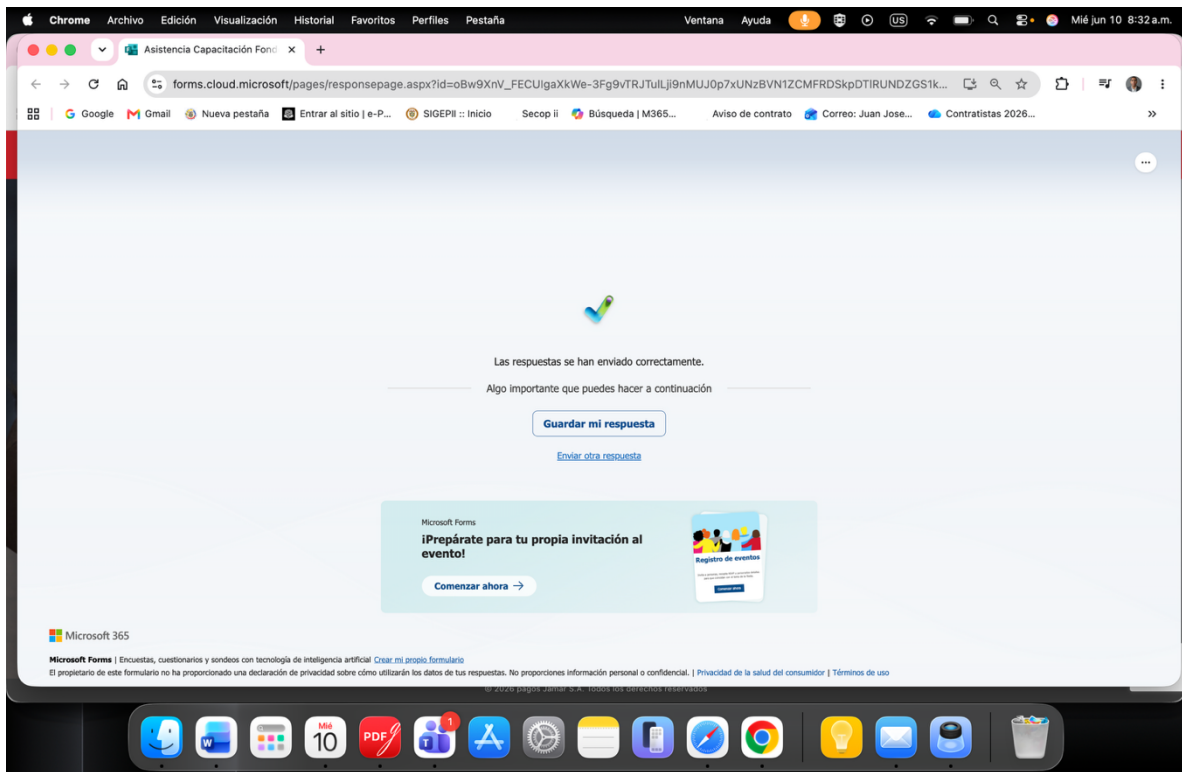
The screenshot shows a Microsoft Teams meeting window. The main window displays a poll titled "ACADEMIA ICTEX-DIVERSIDAD E INCLUSIÓN EN LAS ORGANIZACIONES". The poll results show "PRESENTE" with 100% (46) responses. The poll is titled "Nombres registrados ; Resultados compartidos". The poll is titled "ACADEMIA ICTEX-DIVERSIDAD E INCLUSIÓN EN LAS ORGANIZACIONES". The poll is titled "PRESENTE Su respuesta". The poll is titled "47 respuesta(s)". The poll is titled "Listo".

On the right side, there is a "Chat de reunión" window. It shows a list of messages from participants: Carmen Teresa Suarez Poveda, Maritza Lopez Abreu, and another participant. The chat window also has a "Responder a participantes externos" section.

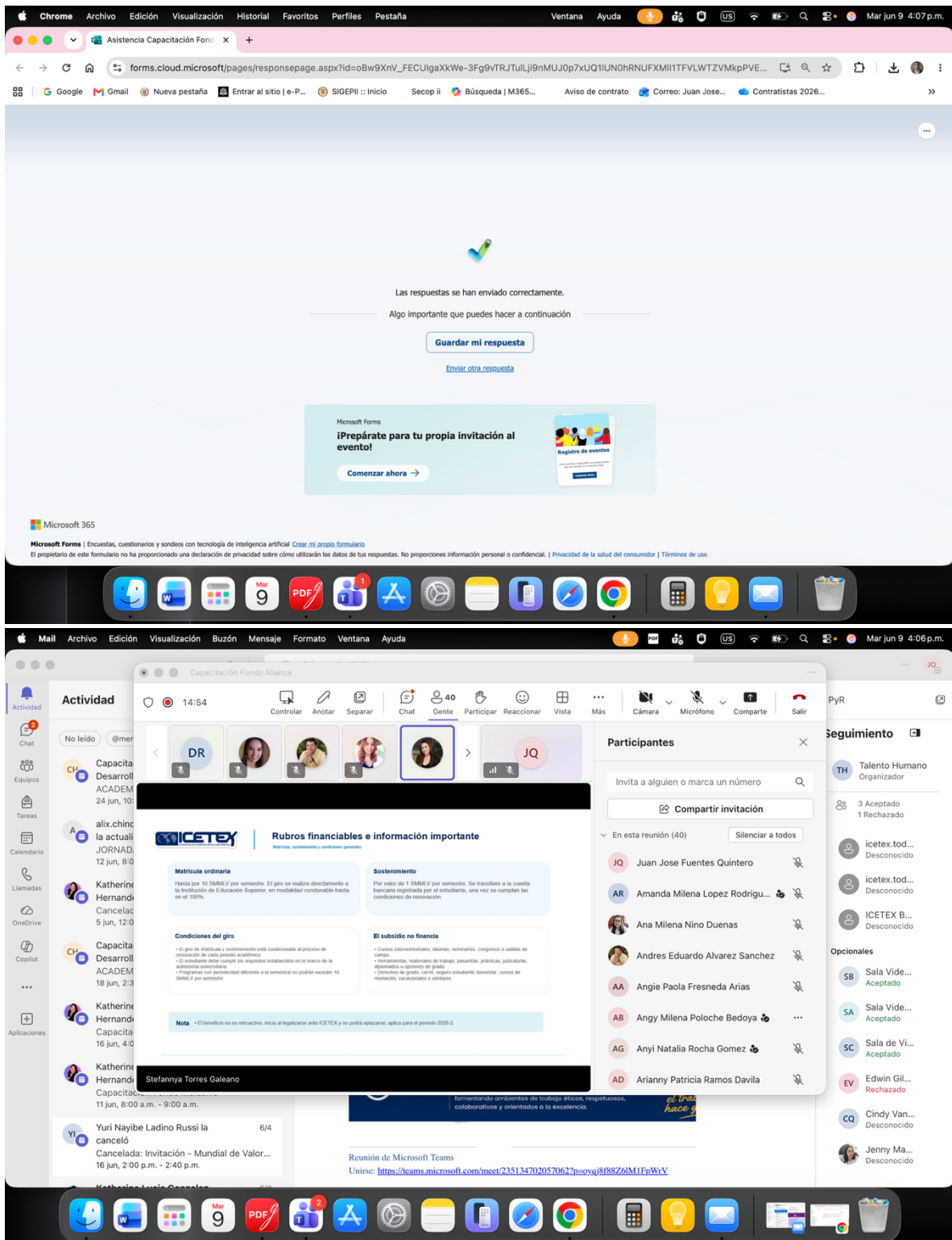
The screenshot shows a Microsoft Teams meeting window. The main window displays a calendar titled "Seguimiento canal digital". The calendar shows a list of events with dates and times. The calendar is titled "Seguimiento canal digital". The calendar is titled "Seguimiento canal digital". The calendar is titled "Seguimiento canal digital".

On the right side, there is a "Chat de reunión" window. It shows a list of messages from participants: Isabel Johnnelly Valencia Mejia, read.ai, Maria Carolyn Munoz Hernandez, and Angie Paola Fresneda Arias. The chat window also has a "Responder a participantes externos" section.

10 de junio de 2026, seguimiento canal digital



10 de junio de 2026, capacitación fondo veteranos



9 de junio de 2026, capacitación fondo alianza

4 de junio de 2026, reunión semanal ANS Back Office

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main window displays a presentation slide titled 'Seguimiento Reuniones'. The slide contains a table with the following data:

Nro	Compromiso / Acción	Responsable	Fecha Compromiso	Fecha Objetivo	Estado	Observaciones
7/05/2026	Presentar diagnóstico de impacto (antes vs. Después) del taller de renovaciones	Bryan Muñoz / Julian López	7/05/2026	14/05/2026	En seguimiento	28 de mayo. El compromiso permanece abierto. Julian López (Formación) acordó que, tras la conclusión del primer módulo (finca para el 30 de mayo), se consolidarán los datos junto con el área de Calidad para presentar el evolucio del cuantiamiento y el impacto real de los indicadores focalizados. 4-6-26: se realizará presentación en sesión
14/05/2026	Realizar seguimiento continuo a asesores reincidentes en errores críticos y definir acciones correctivas adicionales en caso de reincidencia.	Jessica Orozco - Jonathan Cruz	14/05/2026	21/05/2026	En seguimiento	No han tenido asesores reincidentes. 4-6-2026. Se registrará en la presentación u
21/05/2026	Revisión de informes de tutela, solo cruzaban 9 tutelas con los informes de oficina jurídica y comware.	Michael Macías - Martha Ortiz	21/05/2026	28/05/2026	En seguimiento	La entidad recibió informe de oficina jurídica, el cual se encuentra en revisión y se envía el 29 a Comware para su validación
28/05/2026	Presentar el análisis y acciones definitivas sobre las conductas inadecuadas de los asesores de apoyo técnico.	Michael Macías / Genérica Comware	28/05/2026	4/06/2026	Urgente	Requerimiento directo de la entidad y la Interventoría.

The meeting interface also shows a sidebar with participant avatars (IB, YF, BG, IM, JQ) and a bottom dock with various application icons.

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main window displays a presentation slide titled 'Experiencia Telefónica' and 'Comparativo semanal'. The slide contains the following data:

Experiencia Telefónica

- CSAT: 94.59% (META: 85%)
- NPS: 41.81% (META: 50%)
- Participación: 16.77% (FCR: 93.5%)

Comparativo semanal

Gráfico 1. Comparativo indicadores de experiencia

Indicador	1-8 Mayo	9-15 Mayo	16-22 Mayo	23-31 Mayo
Satisfacción	93.72%	95.13%	94.17%	95.08%
NPS	37.18%	45.50%	40.70%	46.30%

Participación

Gráfico 2. Comparativo Participación vs Atenciones

Indicador	1-8 Mayo	9-15 Mayo	16-22 Mayo	23-31 Mayo
Encuestas	16,34%	15,94%	17,41%	16,58%
Atenciones	4880	4717	4670	5991

The meeting interface also shows a sidebar with participant avatars (YV, JP, U2, JQ) and a bottom dock with various application icons.

4 de junio de 2026, seguimiento ANS digital

3 de junio de 2026, capacitación fondo bicentenario

Microsoft Teams

Asistencia Capacitación Fondo Bicentenario

24:39

Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micrófono Comparte Salir

Participantes

Invita a alguien o marca un número

Compartir invitación

En esta reunión (49)

Silenciar a todos

JQ Juan Jose Fuentes Quintero

AR Amanda Milena Lopez Rodrigu...

Ana Milena Nino Duenas

Andres Eduardo Alvarez Sanchez

AA Angie Paola Fresneda Arias

AD Arianny Patricia Ramos Davila

CR Camilo Segura Roza

CH Claudia Carolina Ospina Horta

CALENDARIO Y PUBLICACIÓN

Johan Estiven Acosta Torres

Comenzar ahora

Microsoft 365

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. | [Privacidad de la salud del consumidor](#) | [Términos de uso](#)

Chrome

Archivo Edición Visualización Historial Favoritos Perfiles Pestaña

Ventana Ayuda

forms.cloud.microsoft/Pages/ResponsePage.aspx?id=oBw9XnV_FECUIgaXkWe-3OC6umrz7FhOpfnCz5uUnxBUQRUNzhVNII3VUhSNEs2VUFOWk1ESI...

Google Gmail Nueva pestaña Entrar al sitio | e-P... SIGEPII :: Inicio Secop ii Búsqueda | M365... Aviso de contrato Correo: Juan Jose... Contratistas 2026...

Las respuestas se han enviado correctamente.

Algo importante que puedes hacer a continuación

Guardar mi respuesta

Enviar otra respuesta

Microsoft Forms

¡Prepárate para tu propia invitación al evento!

Comenzar ahora

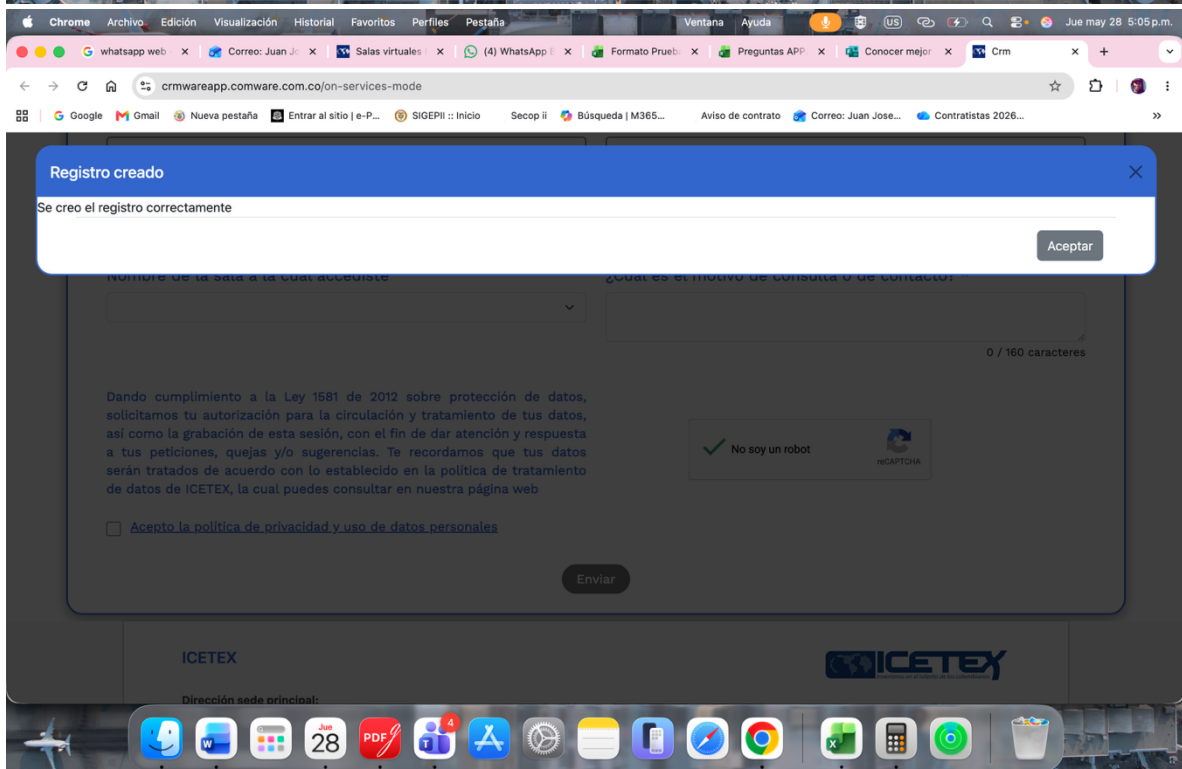
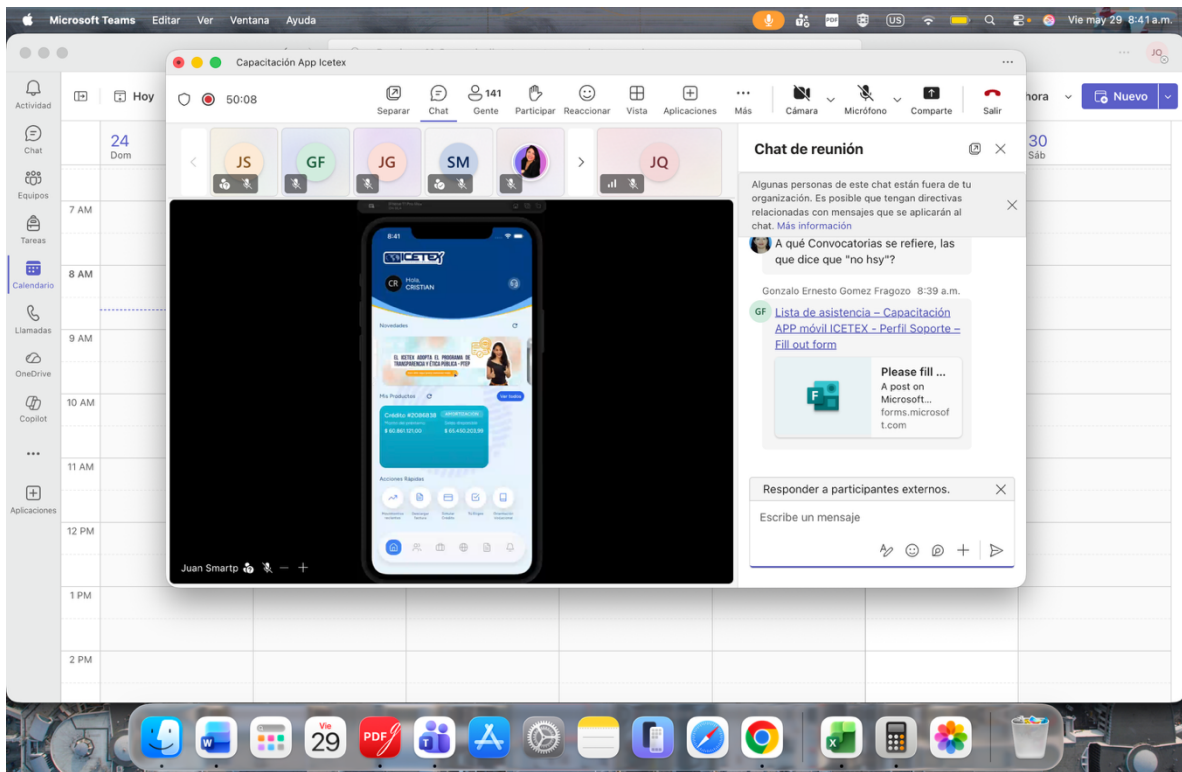
Microsoft 365

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

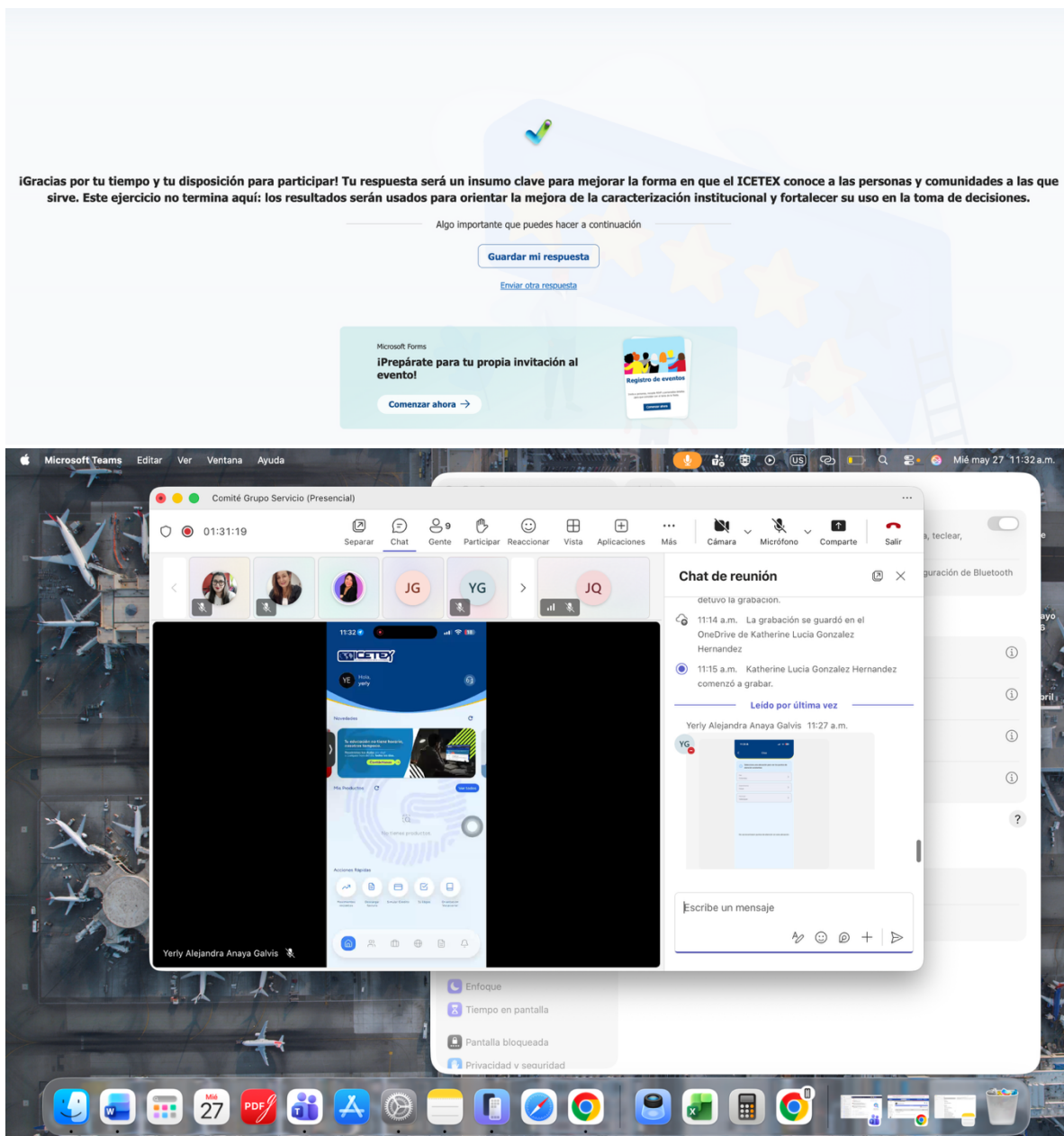
El propietario de este formulario no ha proporcionado una declaración de privacidad sobre cómo utilizarán los datos de tus respuestas. No proporciones información personal o confidencial. | [Privacidad de la salud del consumidor](#) | [Términos de uso](#)

3 de junio de 2026, seguimiento canal digital

29 de mayo de 2026, capacitación app icetex

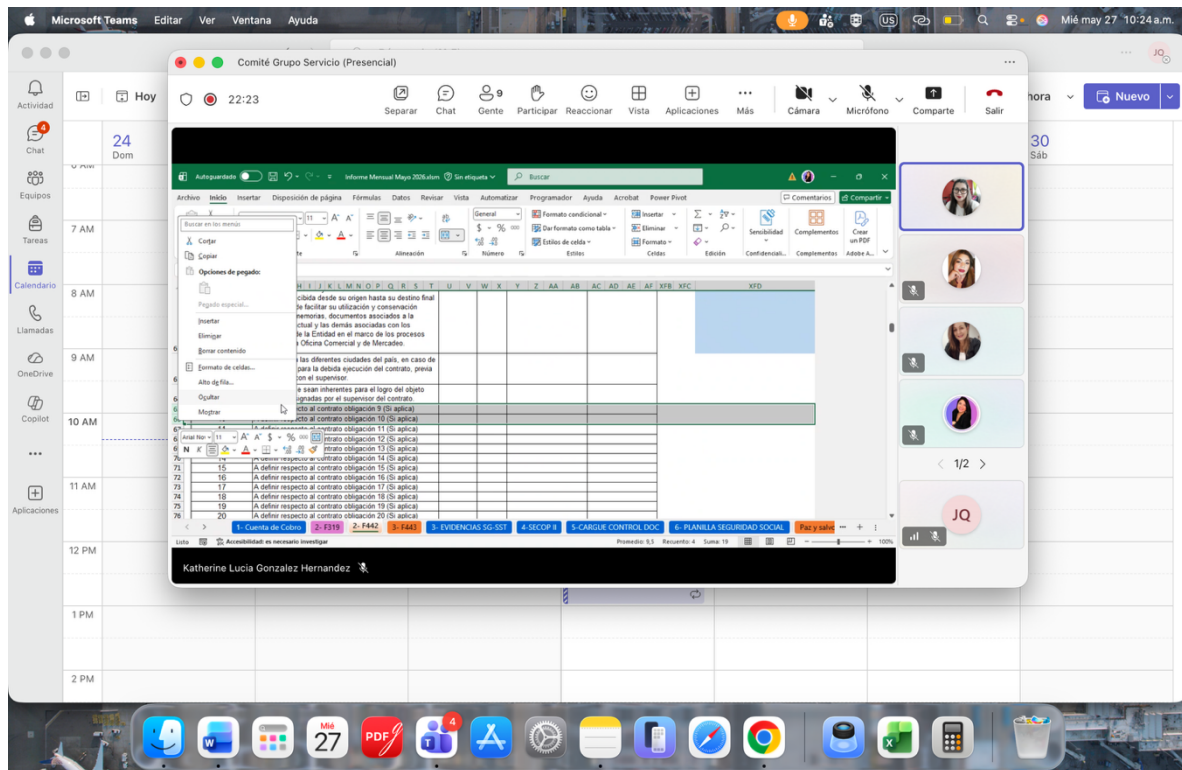


28 de mayo de 2026, canal Modo on



27 de mayo del 2026, comité grupo de servicio presencial

27 de mayo de 2026, comité grupo de servicio presencial



Obligación 12.

Ejecutar cualquier otra actividad inherente al objeto contractual que sea solicitada por la supervisión del contrato, siempre que esté dentro del marco legal y contractual establecido, contribuyendo al cumplimiento efectivo de los objetivos del contrato y de la Entidad.

Se realiza actividad solicitada, para cumplir se comparte informe y concepto jurídico sobre la ley 2573 de 2026 conocida como la ley "No Más Deudas Ajenas". Anexo

INFORME JURÍDICO

ANÁLISIS DE LA LEY ESTATUTARIA 2573 DEL 19 DE MAYO DE 2026 (conocida como la ley "No Más Deudas Ajenas") Y SUS POSIBLES IMPLICACIONES PARA EL ICETEX

OBJETO DEL INFORME

El objeto del siguiente informe es analizar jurídicamente la ley en cuestión a tratar, tengas en cuenta que no tengo competencias para poder validar la ley en cuestión, siempre y cuando las leyes son expedidas por el congreso de la República sancionadas y promulgadas por el presidente de Colombia, por lo tanto, ni esta ni ninguna otra ley puedo validar como asesor jurídico de esta entidad, no obstante, si corresponde analizar su alcance, aplicabilidad e implicaciones para la entidad así como puedo recomendar acciones de cumplimiento. ***Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que la Ley 2573 de 2026 aún no es plenamente exigible en su integridad, toda vez que el artículo 13 establece que su entrada en vigencia ocurrirá dentro de los seis (6) meses siguientes a su promulgación, es decir, el 20 de noviembre de 2026. Solamente los parágrafos primero y segundo del artículo 5 entraron en vigencia desde la promulgación de la ley.***

ANTECEDENTES NORMATIVOS

La Ley Estatutaria 2573 de 2026 tiene por objeto establecer medidas para proteger a las personas frente a reportes negativos ante operadores de información y frente al cobro de obligaciones cuando exista presunta suplantación de identidad. La norma impone obligaciones a entidades financieras, crediticias y demás establecimientos que generen obligaciones económicas a cargo de los usuarios.

La ley fortalece los derechos al habeas data, al buen nombre y a la protección de datos personales en situaciones de fraude o suplantación de identidad.

POSIBLE APLICABILIDAD A LA ENTIDAD

Aunque el ICETEX es una entidad financiera de naturaleza especial y no un establecimiento bancario tradicional, administra productos de financiación educativa que generan obligaciones crediticias a cargo de los beneficiarios.

En consecuencia, resulta jurídicamente procedente analizar la aplicabilidad de la Ley 2573 de 2026 respecto de:

- Procesos de vinculación de usuarios y beneficiarios de crédito educativo.
- Verificación de identidad durante la solicitud y formalización de créditos.
- Reportes a operadores de información financiera y centrales de riesgo.

- Procesos de cobranza y recuperación de cartera.

PRINCIPALES IMPLICACIONES PARA EL ICETEX

Fortalecimiento de mecanismos de validación de identidad: se recomienda revisar los procedimientos de autenticación y validación de identidad utilizados en la originación de créditos educativos y demás productos administrados por la entidad, especialmente en canales digitales.

Reportes ante centrales de información: la entidad deberá revisar sus procedimientos de reporte para garantizar que no se mantengan reportes negativos cuando exista una reclamación debidamente sustentada por presunta suplantación, conforme a las condiciones establecidas en la ley y en la regulación complementaria que se expida.

Procesos de cobranza: los procedimientos de cobro administrativo y persuasivo deberán analizarse a la luz de las medidas de protección establecidas para las víctimas de suplantación de identidad.

Protección de datos personales: se recomienda revisar la articulación entre la Ley 2573 de 2026, la Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012, particularmente en lo relacionado con el tratamiento de datos personales, habeas data y actualización de información. No obstante esto ya se ha revisado y sociabilizado en reuniones anteriores e informes enviados por parte del suscrito, con temas también relacionados sobre la biometría que van directamente implicados con esta normatividad.

IMPLICACIONES PARA LA OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

Desde la perspectiva de la Oficina Comercial y de Mercadeo, la ley podría generar las siguientes acciones:

- Revisión de formularios de vinculación y canales digitales de captación de usuarios.
- Fortalecimiento de mensajes relacionados con seguridad de la información y prevención del fraude.
- Ajuste de protocolos de atención al usuario para casos de presunta suplantación.
- Coordinación con las áreas de tecnología, servicio al ciudadano, operaciones y jurídica para garantizar trazabilidad en los procesos de identificación de usuarios.
- Revisión de campañas comerciales que impliquen recolección de datos personales, garantizando el cumplimiento de las normas de habeas data y protección de datos.

CONCLUSIONES

Por lo anterior, desde el punto de vista jurídico se concluye que la Ley 2573 de 2026 no exige actualmente modificaciones inmediatas en los procesos de la entidad; sin embargo, se recomienda realizar el seguimiento correspondiente a su reglamentación y evaluar la necesidad de ajustes internos antes de su entrada en vigencia general el 20 de noviembre de 2026.

Es importante precisar que la Ley Estatutaria 2573 del 19 de mayo de 2026 no fue expedida específicamente para el ICETEX ni para las entidades públicas de carácter especial. Su objeto principal está dirigido a los operadores de telecomunicaciones, entidades financieras, entidades crediticias y demás establecimientos comerciales que generan obligaciones económicas a cargo de los usuarios, particularmente frente a situaciones de suplantación de identidad, reportes negativos y procesos de cobranza.

Cordialmente,



JUAN JOSÉ FUENTES QUINTERO

Abogado Especialista en Derecho Administrativo

Asesor Jurídico

Oficina Comercial y Mercadeo

ICETEX

El presente análisis se emite con fines informativos y de orientación jurídica interna, conforme al alcance de las funciones asignadas, y corresponde a una evaluación preliminar de la aplicabilidad e impacto de la Ley 2573 de 2026 sobre los procesos de la entidad, sin que constituya un pronunciamiento oficial ni una validación de la norma, cuya vigencia y obligatoriedad derivan directamente de su promulgación conforme al ordenamiento jurídico colombiano.



Juan Jose Fuentes Quintero



Responder



Responder a todos



Reenviar



...

Para: Carlos Eduardo Monterrosa Cante

Vie 19/06/2026 08:58 AM

Retención: Retención General de Información - 20 Años



INFORME JURÍDICO LEY NO ...

49 KB



Cordial saludo,

Dando alcance a la solicitud relacionada con la validación de la Ley 2573 de 2026, me permito remitir adjunto el informe jurídico correspondiente, en el cual se analiza el alcance de la norma y sus posibles implicaciones para la entidad.

Quedo atento a cualquier observación o requerimiento adicional.

Cordialmente,

JUAN JOSÉ FUENTES QUINTERO
Abogado Especialista en Derecho Administrativo
Asesor Jurídico
Oficina Comercial y Mercadeo
ICETEX



Juan Jose Fuentes
Abogado
Oficina Comercial y de Mercadeo

E-mail: jfuentesq.cont@icetex.gov.co

Teléfono: 3018471108

Dirección: Carrera 3 No. 18-32

www.icetex.gov.co

[icetex_colombia](#) [@icetex_oficial](#) [@ICETEXTV](#) [/icetexcolombia](#)

[icetex](#) [in ICETEX](#) [X @ICETEX](#)

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

Revisa si es necesario imprimir este correo. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.