



FONDO EN ADMINISTRACIÓN “FONDO DE REPARACIÓN PARA EL ACCESO, PERMANENCIA Y GRADUACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR PARA LA POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO EN COLOMBIA”

Convocatoria del Orden Nacional y Capítulo Bogotá 2021-2

El artículo 51 de la Ley 1448 de 2011 ordena medidas en materia de educación; en educación superior establece que el Ministerio de Educación Nacional incluirá a las víctimas en los términos de la Ley, dentro de las estrategias de atención a población diversa y adelantará las gestiones para que sean incluidas dentro de las líneas especiales de crédito y subsidios del ICETEX. Por lo anterior, el Fondo tiene como finalidad otorgar créditos educativos condonables de **pregrado** en respuesta a lo ordenado por la Ley 1448 de 2011.

¿A quiénes está dirigido?

A víctimas del conflicto armado interno colombiano que se encuentren incluidas en el Registro Único de Víctimas -RUV- o reconocidas como tales en los procesos de Restitución de tierras, de Justicia y Paz, o Jurisdicción Especial de Paz, que estén cursando o se encuentren admitidos en una Institución de Educación Superior reconocida por el Ministerio de Educación Nacional para cursar programas de **pregrado en el nivel técnico profesional, tecnológico o universitario**, en modalidad presencial, distancia o virtual en Colombia

¿Qué financia el nivel Nacional?

a. Costo de matrícula

Conciérne al valor de matrícula determinado por la Institución de Educación Superior que ofrece el programa académico, el costo a cubrir es de hasta once salarios mínimos mensuales legales vigentes (11 SMMLV) por cada semestre.

b. Recurso de sostenimiento

Por valor de uno punto cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (1.5 SMMLV) al beneficiario y se entrega por semestre, está condicionado a la permanencia estudiantil.

c. Recurso de permanencia

Por valor de 1 SMMLV por semestre dirigido a las Instituciones de Educación Superior que desarrollen programas diferenciales y preferenciales con enfoque de reparación integral y que presenten al Ministerio de Educación Nacional los proyectos de inversión. **Este rubro solo es financiado por el Ministerio de Educación Nacional para los beneficiarios de la Nación.**

¿Qué financia el Capítulo Bogotá?

1. Costo de matrícula

Concierne al valor de matrícula determinado por la Institución de Educación Superior que ofrece el programa académico, el costo a cubrir es de hasta once salarios mínimos mensuales legales vigentes (11 SMMLV) por cada semestre.

2. Recurso de sostenimiento

Por valor de uno punto cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (1.5 SMMLV) al beneficiario y se entrega por semestre, está condicionado a la permanencia estudiantil.

¡ATENCIÓN!

Se financiará un (1) programa académico de **pregrado** por estudiante en los niveles técnico profesional, tecnológico o universitario a partir de cualquier semestre o año y por el tiempo estipulado en el plan de estudios y el registrado en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior -SNIES-, cubriendo el número de semestres del programa académico, que permitan la culminación del mismo **acorde a lo solicitado por el aspirante en el formulario de inscripción**.

El crédito condonable no financiará cursos intersemestrales, cursos de idiomas, seminarios, congresos, salidas de campo, ni herramientas o materiales de trabajo. Así mismo, no financiará pasantías, derechos de grado, prácticas, judicaturas, seminarios, diplomados, opciones de grado, carnet, seguro estudiantil, bienestar universitario, cursos de nivelación, cursos vacacionales o de cualquier naturaleza similar que estén por fuera del periodo académico, de acuerdo con el registro calificado expedido por el Ministerio de Educación Nacional.

El recurso de matrícula que atienda programas con periodicidad académica diferente a la semestral será desembolsado por el ICETEX, de acuerdo con los soportes suministrados por el beneficiario y una vez realizado el proceso de renovación, en todo caso, el valor a financiar no excederá los 22 SMMLV por año.

Los anteriores rubros componen la línea de crédito condonable, por lo cual se obliga al beneficiario que en caso de no lograr la condonación retornará el valor total de los conceptos que componen el crédito, con las condiciones de recuperación de cartera establecidas en el Reglamento Operativo, a excepción del recurso de permanencia.

El beneficio otorgado por el fondo no es retroactivo, este iniciará exclusivamente a partir del momento en que el crédito es legalizado por el/la aspirante ante la Institución de Educación Superior o el ICETEX y dicho proceso no se podrá aplazar, es decir, la legalización se deberá realizar en el semestre para el que la Junta Administradora del Fondo adjudico el crédito condonable.

Requisitos para la Inscripción:

1. Ser ciudadano/a colombiano/a.
2. No tener apoyo económico adicional de entidades nacionales u otros organismos, para adelantar estudios de educación superior en los niveles técnico profesional, tecnológico o universitario, no ser beneficiario, ni haber sido beneficiario de las líneas de créditos 100% condonables del ICETEX, ni ser beneficiario del componente equidad del programa generación E.
3. No tener título de nivel universitario.
4. Estar incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV) o reconocido como tal en Sentencias de Restitución de Tierras, Justicia y Paz o Jurisdicción Especial para la Paz.
5. El documento de identidad con el cual el aspirante se identifica al momento de hacer su inscripción en la convocatoria debe coincidir con el que se encuentra registrado en el Registro Único de Víctimas (RUV). Para este fin, es responsabilidad del aspirante actualizar sus datos de registro, de conformidad con lo establecido en la Ley 1448 de 2011.
6. Estar admitido o en proceso de admisión en una Institución de Educación Superior, reconocida por el Ministerio de Educación Nacional o estar cursando algún semestre de pregrado en una Institución de Educación Superior reconocida por el Ministerio de Educación Nacional. Para la convocatoria del Distrito Capital deberá ser en una Institución de Educación Superior en Bogotá
7. Haber presentado la prueba Saber 11 o la prueba de estado equivalente.
8. Ser bachiller.
9. Tener su propio correo electrónico.
10. Inscribirse a través de la página web del ICETEX, en las fechas y bajo las condiciones establecidas para tal fin.

REQUISITOS MÍNIMOS ADICIONALES CAPÍTULO BOGOTÁ:

1. Estar admitido o en proceso de admisión en una Institución de Educación Superior, reconocida por el Ministerio de Educación Nacional o estar cursando algún semestre de pregrado en una Institución de Educación Superior reconocida por el Ministerio de Educación Nacional en modalidad presencial, distancia o virtual en la ciudad de Bogotá.
2. Ser residente de la ciudad de Bogotá.
3. Pertenecer a los estratos 1, 2 y 3
4. Ser egresado del sistema educativo oficial colombiano.

El no cumplimiento de alguno de los anteriores requisitos excluirá al aspirante de participar en la respectiva convocatoria. La información diligenciada en el formulario de inscripción es responsabilidad única del aspirante, por lo cual, si al momento de legalizar el crédito condonable se encuentran inconsistencias, dará lugar a la no legalización y anulación de la aprobación de este sin perjuicio de las denuncias de tipo penal y disciplinario a las que haya lugar.

Selección, calificación y otorgamiento de créditos condonables Capítulo Bogotá:

En el cronograma establecido para la convocatoria capítulo Bogotá, la Junta Administradora realizará los procesos de validación, selección, calificación y adjudicación. Para ello, una vez retirados aquellos aspirantes que no cumplen los requisitos mínimos, se calificarán las postulaciones restantes teniendo en cuenta los criterios relacionados en la tabla. El mayor puntaje que se podrá obtener será de 134 puntos.

CRITERIOS	PUNTAJE
Puntaje obtenido en la prueba de Estado	
Desempeño en las pruebas SABER 11 o de la prueba de estado equivalente de los estudios de bachillerato	50
Promedio obtenido en el semestre académico inmediatamente anterior	
4.50-5.00	50
4.00-4.49	40
3.50-3.99	30
3.00-3.49	20
Estrato socioeconómico (el nivel del SISBEN excluye el estrato socioeconómico)	
Estar registrado en el nuevo SISBEN máximo hasta el grupo C1.	
Grupo A1-A5	12
Grupo B1-B7	11
Grupo C1	10
ESTRATO SOCIOECONÓMICO	
Pertenecer a estrato socioeconómico 1	9
Pertenecer a estrato socioeconómico 2	7
Pertenecer a estrato socioeconómico 3	5
Institución de Educación Superior	
Institución de Educación Superior Acreditada en Alta Calidad	8
Programa académico con acreditación de Alta Calidad del Concejo Nacional de Acreditación -CNA-	6
Procedencia de la Institución de Educación Media	
Rural	5
Urbana	4
Tipo de Institución de Educación Superior	
Pública	7
Privada	2
Modalidad del Programa Académico	
Presencial	8
Distancia Tradicional	5
Virtual	5
Sujetos de Especial Protección Constitucional	
Mujeres	7
Mujeres cabeza de familia	7
Víctimas de delitos contra la libertad y la integridad sexual	7
Grupos étnicos	7
Personas con Discapacidad	7
Reparación	
Sujetos de Reparación Colectiva	1
Mesas de Participación de Víctimas	1
Sentencias de Justicia y Paz	1
Sentencias Restitución de Tierras	1

CRITERIOS	PUNTAJE
Sentencias de la Jurisdicción Especial para la Paz	1

Los criterios: Puntaje obtenido en la prueba de Estado (aplica únicamente para los aspirantes que ingresan a 1 y 2 semestre en el período 2021-2) y Promedio obtenido en el semestre académico inmediatamente anterior (aplica únicamente para aspirantes que ingresan a 3 semestre en adelante en el período 2021-2).

El criterio: Estar registrado en el nuevo SISBEN máximo hasta el grupo C1 (aplica únicamente para los aspirantes que se encuentren registrados y actualizados en el DNP – Sisbén IV, entre los grupos A1 hasta C1, la actualización o registro del Sisbén, es responsabilidad únicamente del aspirante y este deberá asegurar su actualización antes de la inscripción a la convocatoria, corte 26 de junio de 2021, no posteriormente.

Las postulaciones que cumplan los requisitos mínimos serán ordenadas de manera descendente, de acuerdo con el puntaje total obtenido en el proceso de calificación. Los recursos serán adjudicados en ese mismo orden hasta agotar la disponibilidad presupuestal. No obstante, la Junta Administradora podrá reservar hasta el 1% de la disponibilidad presupuestal con el fin de garantizar la sostenibilidad del Fondo.

En caso de empate para la asignación del crédito, se dirimirá con la aspiración a ingresar a una Institución de Educación Superior Pública, en dado caso que exista un segundo empate este se dirimirá con la Institución de Educación Superior que se encuentre acreditada como de Alta Calidad y las demás que establezca la Junta Administradora en los términos de la convocatoria.

El cumplimiento de los requisitos de inscripción no genera ningún derecho para quien se inscribe, ni obliga a la Junta Administradora del Fondo adjudicarle un crédito condonable. Solo hasta que se verifique la disponibilidad presupuestal, se haya realizado el respectivo proceso de inscripción y el aspirante haya sido calificado, se haya adjudicado el crédito condonable y dicho aspirante haya efectuado los trámites de legalización del crédito y cuente con el concepto jurídico viable de las garantías por parte del ICETEX, su estado será el de beneficiario.

Selección, calificación y otorgamiento de créditos condonables de la Nación

En el cronograma establecido para la convocatoria de la Nación, la Junta Administradora realizará los procesos de validación, selección, calificación y adjudicación. Para ello, una vez retirados aquellos aspirantes que no cumplen los requisitos mínimos, se calificarán las postulaciones restantes teniendo en cuenta los criterios relacionados en la tabla. El mayor puntaje que se podrá obtener será de 109 puntos.

EDUCACIÓN SUPERIOR PARA LA PAZ

Fondo de reparación para el acceso, permanencia y graduación en educación superior para la población víctima del conflicto armado



La educación es de todos

Mineducación



ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

CRITERIOS	PUNTAJE
Puntaje obtenido en la prueba de Estado	
Desempeño en las pruebas SABER 11 o de la prueba de estado equivalente de los estudios de bachillerato	50
Promedio obtenido en el semestre académico inmediatamente anterior	
4.50-5.00	50
4.00-4.49	40
3.50-3.99	30
3.00-3.49	20
Estrato socioeconómico (el nivel del SISBEN excluye el estrato socioeconómico)	
Estar registrado en el nuevo SISBEN máximo hasta el grupo C1.	
Grupo A1-A5	12
Grupo B1-B7	11
Grupo C1	10
ESTRATO SOCIOECONÓMICO	
Pertenecer a estrato socioeconómico 1	9
Pertenecer a estrato socioeconómico 2	7
Pertenecer a estrato socioeconómico 3	5
Pertenecer a estrato socioeconómico 4	2
Pertenecer a estrato socioeconómico 5	1
Pertenecer a estrato socioeconómico 6	0
Institución de Educación Superior	
Institución de Educación Superior Acreditada en Alta Calidad	8
Programa académico con acreditación de Alta Calidad del Concejo Nacional de Acreditación -CNA-	6
Procedencia de la Institución de Educación Media	
Rural	5
Urbana	4
Tipo de Institución de Educación Superior	
Pública	7
Privada	2
Modalidad del Programa Académico	
Presencial	8
Distancia Tradicional	3
Virtual	1
Sujetos de Especial Protección Constitucional	
Mujeres	2
Mujeres cabeza de familia	2
Víctimas de delitos contra la libertad y la integridad sexual	2
Grupos étnicos	2
Personas con Discapacidad	2
Reparación	
Sujetos de Reparación Colectiva	1
Mesas de Participación de Víctimas	1
Sentencias de Justicia y Paz	1
Sentencias Restitución de Tierras	1
Sentencias de la Jurisdicción Especial para la Paz	1

Los criterios: Puntaje obtenido en la prueba de Estado (aplica únicamente para los aspirantes que ingresan a 1 y 2 semestre en el periodo 2021-2) y Promedio obtenido en el semestre académico inmediatamente anterior (aplica únicamente para aspirantes que ingresan a 3 semestre en adelante en el periodo 2021-2).



La educación es de todos

Mineducación



El criterio: Estar registrado en el nuevo SISBEN máximo hasta el grupo C1 (aplica únicamente para los aspirantes que se encuentren registrados y actualizados en el DNP – Sisbén IV, entre los grupos A1 hasta C1, la actualización o registro del Sisbén, es responsabilidad únicamente del aspirante y este deberá asegurar su actualización antes de la inscripción a la convocatoria, corte 26 de junio de 2021, no posteriormente.

Las postulaciones que cumplan los requisitos mínimos se agruparán por el departamento del colegio del cual fue bachiller el/la aspirante para ser calificadas y serán ordenadas de manera descendente por departamentos, de acuerdo con el puntaje total obtenido en el proceso de calificación. Los recursos serán adjudicados en ese mismo orden hasta agotar la disponibilidad presupuestal. No obstante, la Junta Administradora podrá reservar hasta el 1% de la disponibilidad presupuestal con el fin de garantizar la sostenibilidad del Fondo.

En caso de empate para la asignación del crédito, se dirimirá con tipo de Institución de Educación Superior Pública. En dado caso que exista un segundo empate este se dirimirá con la Institución de Educación Superior que se encuentre acreditada como de Alta Calidad y las demás que establezca la Junta Administradora en los términos de la convocatoria.

El cumplimiento de los requisitos de inscripción no genera ningún derecho para quien se inscribe, ni obliga a la Junta Administradora del Fondo adjudicarle un crédito condonable. Solo hasta que se verifique la disponibilidad presupuestal, se haya realizado el respectivo proceso de inscripción y el aspirante haya sido calificado, se haya adjudicado el crédito condonable y dicho aspirante haya efectuado los trámites de legalización del crédito y cuente con el concepto jurídico viable de las garantías por parte del ICETEX, su estado será el de beneficiario.

Adjudicación de créditos condonables.

La adjudicación de los créditos condonables se realizará como sigue:

1. La Junta Administradora del Fondo realizará la validación del cumplimiento de los requisitos de inscripción.
2. Las postulaciones que cumplan los requisitos mínimos se agruparán por el departamento del colegio del cual fue bachiller el/la aspirante para ser calificadas.
3. Las calificaciones serán ordenadas de manera descendente por departamentos, de acuerdo con el puntaje total obtenido en el proceso de calificación.
4. Los créditos condonables serán adjudicados de mayor a menor puntaje total, hasta agotar los recursos (disponibilidad presupuestal), por departamento y Capítulo Bogotá.
5. La Junta Administradora en el acta de adjudicación dejará constancia de los siguientes datos: nombre, número de documento de identidad, proyección del valor del crédito adjudicado, programa académico e Institución de Educación Superior del aspirante adjudicado.

¿Cómo legalizo el crédito?

A quienes se les adjudique el crédito condonable deberán realizar el cargue de los documentos en la herramienta web dispuesta por el ICETEX únicamente en las fechas establecidas en el cronograma; aquellos que no lo hagan dentro del plazo señalado en cada convocatoria o hayan entregado documentación y /o diligenciada información inconsistente en el formulario de inscripción, no podrán legalizar el crédito condonable y la adjudicación será anulada.

En cumplimiento de la Ley 1448 de 2011 los beneficiarios de los créditos condonables, serán quienes respaldan las obligaciones adquiridas y no serán sometidos a estudio crediticio ante centrales de riesgo ni tendrán la necesidad de registrar un deudor solidario para la obligación (los beneficiarios respaldarán los créditos condonables otorgados; esto debido a la importancia de viabilizar el otorgamiento del beneficio del crédito condonable a víctimas del conflicto armado con excelencia académica, de escasos recursos, que posiblemente no cuentan con historial crediticio).

El procedimiento de legalización culminará una vez el crédito obtenga la viabilidad jurídica de las garantías.

Documentos requeridos para la legalización del crédito

El aspirante adjudicado deberá adjuntar únicamente en las fechas establecidas en el cronograma los documentos requeridos siguiendo las instrucciones dadas por el ICETEX; aquellos que no lo hagan dentro del plazo señalado en cada convocatoria o hayan entregado documentación y /o diligenciada información inconsistente en el formulario de inscripción, no podrán legalizar el crédito condonable y la adjudicación será anulada.

Los documentos que el/la aspirante adjudicado debe cargar en la herramienta web dispuesta por el ICETEX son los siguientes:

DOCUMENTOS

1. Formulario de inscripción debidamente diligenciado a través de la Página Web del ICETEX, impreso y firmado o con firma digital
2. Fotocopia simple del documento de identidad vigente o constancia de trámite de este si pasó de tarjeta de identidad a cédula.
3. Fotocopia del documento de identidad de la referencia familiar.
4. Fotocopia del documento de identidad de la referencia personal.
5. Fotografía reciente a color.
6. Recibo de un servicio público domiciliario reciente (agua, luz, gas o teléfono) del lugar de residencia diligenciado en el formulario de inscripción, en caso de residencia en áreas rurales certificación por parte de la autoridad competente.
8. Carta en donde se manifieste bajo la gravedad de juramento que no recibe apoyo económico por parte de un ente nacional o extranjero.

8. Constancia expedida por la Institución de Educación Superior donde se indique nombre del estudiante, nombre del programa académico, modalidad (presencial, distancia, virtual), periodo académico, año/semestre a cursar. La Institución de Educación Superior debe ser reconocida por el Ministerio de Educación Nacional. **No se aceptarán cambios posteriores a la adjudicación.**
9. Carta donde el aspirante expresa conocer y aceptar el Reglamento Operativo del Fondo de Reparación para el Acceso, Permanencia y Graduación en Educación Superior para la Población Víctima del Conflicto Armado en Colombia. La carta debe autorizar a las instituciones que conforman la Junta Administradora para el uso de los datos del aspirante y debe tener la firma del beneficiario, así como la impresión de las huellas dactilares. No requiere reconocimiento de firma ante notario o autoridad competente.

El ICETEX y las Instituciones de Educación Superior no darán trámite a las legalizaciones que se presenten con documentación incompleta, inconsistente con la información registrada en el formulario de inscripción o de manera extemporánea.

Los aspirantes de primer y segundo semestre del programa académico deberán adjuntar además la siguiente documentación:

- ✓ Copia del resultado del examen de Estado de la educación media (SABER 11°) o de la prueba de estado equivalente
- ✓ Orden de matrícula.

Para aspirantes del tercer semestre de programa académico en adelante:

- ✓ Orden de matrícula.
- ✓ Certificado de notas del semestre inmediatamente anterior.

Además, una vez verificados los documentos por parte del ICETEX o las IES, los aspirantes deben firmar la garantía que respalda la obligación de forma electrónica a través del mecanismo informado por el ICETEX.

El procedimiento de legalización culminará una vez el crédito obtenga la viabilidad jurídica de las garantías.

¿Cómo se hace condonable el crédito de este Fondo?

Los créditos otorgados serán condonados al 100%, previo cumplimiento de los siguientes requisitos a cargo del/la beneficiario/a:

Requisitos para la Condonación del Crédito

1. Copia simple del título académico y del acta de grado del programa para el cual se le otorgó el crédito condonable.

- Certificación de participación y cumplimiento de compromisos en el Programa de Acompañamiento establecido por la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, **para beneficiarios/as de nación.**
- Certificación de participación y cumplimiento de compromisos en el Programa de Acompañamiento establecido por la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, **para beneficiarios/as del Capítulo Bogotá** de la convocatoria 2020-2 en adelante.

La condonación de los créditos otorgados solamente podrá ser autorizada por la Junta Administradora en sus sesiones de condonación que tendrán lugar únicamente en los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de la verificación del cumplimiento de requisitos efectuado por la misma, según conste en el acta de Junta Administradora respectiva, la cual deberá ser remitida al ICETEX en un término no mayor de 15 días hábiles siguientes a su expedición. Dicha acta indicará la relación de los/as beneficiarios/as y valores a condonar, con fundamento en la documentación entregada por el/la beneficiario/a, la cartera informada por el ICETEX y en cumplimiento de los requisitos referidos.

- Los beneficiarios tendrán un término máximo de tres (3) semestres, para cumplir el numeral uno (1) y dos (2) del procedimiento de manera efectiva. Este término contará a partir de la finalización del último periodo académico financiado de acuerdo con los siguientes cortes:
 - Para aquellos beneficiarios cuyo último periodo académico financiado termina durante el segundo semestre del año: Máximo 30 de junio.
 - Para aquellos beneficiarios cuyo último periodo académico financiado termina durante el primer semestre del año: Máximo 31 de diciembre.
- Una vez excedido este término, la Junta Administradora podrá ordenar el paso al cobro del respectivo beneficiario.
- El proceso de recuperación de la cartera de los créditos de los beneficiarios que no cumplan con los requisitos de condonación estará a cargo del ICETEX.
- El ICETEX deberá informar al constituyente la relación de los/as beneficiarios/as que no cumplieron con los requisitos exigidos para la condonación del crédito o no terminaron el programa académico financiado para que se revise y verifique previo a la autorización de la Junta Administradora, el paso al cobro de las obligaciones, el cual será llevado a cabo por el ICETEX.
- A partir de la decisión de la Junta Administradora, el ICETEX asignará el plan de pagos conforme lo dispuesto en el Reglamento Operativo.

Cronograma

ACTIVIDAD	FECHA
Publicación convocatoria	28 de junio de 2021
Inscripción de aspirantes	Del 28 de junio al 02 de julio de 2021
Verificación de cumplimiento de requisitos	Del 06 al 09 de julio de 2021
Calificación y selección de aspirantes que cumplieron con los requisitos	Del 12 al 16 de julio de 2021
Adjudicación de los créditos condonables	19 de julio de 2021

EDUCACIÓN SUPERIOR PARA LA PAZ

Fondo de reparación para el acceso, permanencia y graduación en educación superior para la población víctima del conflicto armado

ACTIVIDAD	FECHA
Publicación de resultados	21 de julio de 2021
Legalización de créditos ante el ICETEX o Instituciones de Educación Superior	Del 26 de julio al 06 de agosto de 2021
Junta para Adjudicación de créditos condonables de lista de espera	09 de agosto de 2021
Publicación lista de espera	10 de agosto de 2021
Legalización de aspirantes lista de espera	Del 17 al 28 de agosto de 2021

Información y Consultas

Para más información sobre la convocatoria y proceso de inscripción consultar o comunicarse a través de los canales de atención dispuestos por el ICETEX.

Link: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano>

Atención al Ciudadano

 Red de Oficinas	 Preguntas frecuentes	 Glosario	 Calendarios
 Listado de trámites y servicios	 Sistema de atención virtual	 Video llamada	 Chat
 Agendamiento de citas	 ¿Te devolvemos la llamada?	 Notificaciones judiciales	 PQR buzón de contacto
 Participación ciudadana	 Encuesta de satisfacción	 Información al consumidor financiero	 Cartera cedida CISA
 Video institucional	 Buzón de sugerencias		