



Informe - Estrategia de Rendición de Cuentas 2023

Oficina Asesora de Planeación/Grupo de
Administración y Seguimiento Estratégico

Fecha de elaboración: diciembre 2023

Versión 1

Tabla de Contenido

Introducción	3
Información	3
Diálogo.....	6
Responsabilidad.....	16

Introducción

El ICETEX en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, Ley 2195 de 2022, Ley 1757 de 2015, los Decretos 2482 y 2641 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010 y el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC de la Función Pública presenta la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas planteada para la vigencia 2022 y que se encuentra relacionada con los elementos de Información, Diálogo y responsabilidad.

Información

Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.

Se realizaron las siguientes actividades que permiten atender los requerimientos mínimos de informar a la ciudadanía sobre la gestión institucional de la entidad.

Actividad: Actualizar la página web con la información correspondiente a rendición de cuentas a fin de entregar información verídica a la ciudadanía

Meta: Una (1)

Responsable: Oficina Asesora de Planeación

Se realizó la actualización permanente de rendición de cuentas en la página web <https://web.icetex.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas-ciudadana> de acuerdo con los lineamientos de la Guía del menú Participa de la Función Pública.

Los grupos de interés el Icetex podrán encontrar la estrategia de rendición de cuentas 2023, la de rendición de cuentas de acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 y la estrategia de participación ciudadana, junto con los informes de la audiencia pública de rendición de cuentas y las etapas que se surtieron para tal fin. Del mismo modo se publicaron los informes regionales realizados durante la vigencia y temas de interés como el calendario de eventos, los canales de atención y temas de educación.

Actividad: Divulgar contenido referente a la gestión del ICETEX a través de piezas gráficas y videos que serán remitidos por los medios institucionales (correo, redes sociales, página web) dirigido a la ciudadanía.

Meta: Cinco (5)

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones.

El Icetex de forma permanente divulgó información referente a la gestión institucional a través de la página <https://web.icetex.gov.co/prensa/comunicados> se realizaron comunicados sobre ferias de oportunidades, jornadas de soluciones, convocatorias de créditos educativos, programas de acompañamiento y asesoría, becas, llenatones entre otros.

Algunas noticias sobre nuestra gestión:

Bogotá, 2 de octubre de 2023: Con atención personalizada, el ICETEX más humano estará acompañando a jóvenes de Bogotá, con actividades en Ciudad Bolívar.



Popayán (Cauca,) 16 de agosto de 2023: Oportunidades especiales de posgrados en Colombia y el exterior ofrece el ICETEX más humano a la comunidad de Popayán



Armenia (Quindío), 19 de mayo de 2023: ¡Que lo primero sea estudiar! El ICETEX más humano llega al Eje Cafetero con apoyos de vida de los jóvenes.



Bogotá, 12 de enero de 2023: MinEducación y el ICETEX anuncian histórica reducción en tasa de interés para beneficiarios de créditos



Bogotá, 1 diciembre de 2023: ¡Que lo primero sea estudiar! El ICETEX lanza convocatoria de créditos educativos con beneficios especiales para estudiantes en 2024.



Actividad: Generar y publicar en la página web un boletín estadístico con las principales cifras vigentes en la entidad, relacionadas con la participación de los beneficiarios en los servicios de ICETEX.

Meta: Uno (1)

Responsable: Oficina Asesora de Planeación

La operación de crédito educativo se ejecuta semestralmente y los productos estadísticos se publican en los meses de abril y octubre de cada vigencia. Se ejecutó el acopio y conciliación de la base de datos de la operación estadística para el periodo de referencia 2023-1. Se espera usar esta como insumo para la generación de informes estadísticos.

<https://web.icetex.gov.co/el-icetex/informacion-institucional/estadisticas-oficiales-icetex>

Bienvenido a la **Visor de datos de la operación estadística de Crédito Educativo**

Objetivo general: Producir estadísticas de los beneficiarios de los créditos educativos reembolsables otorgados y renovados por la institución, con el fin de generar indicadores de gestión y de caracterización.

En este tablero encontrará la información estadística generada y acumulada de la operación estadística para los periodos de referencia: **2015-1, 2015-2, 2016-1, 2016-2, 2017-1, 2017-2, 2018-1, 2018-2, 2019-1, 2019-2, 2020-1, 2020-2, 2021-1, 2021-2, 2022-1, 2022-2 y 2023-1**. Las estadísticas del periodo de referencia 2023-1 son preliminares, las estadísticas definitivas serán publicadas junto con las del periodo 2023-2.

De acuerdo con la necesidad estadística seleccione uno de los siguientes componentes:

Otorgamiento de créditos
Renovación de créditos

Lo invitamos a consultar los metadatos y demás productos estadísticos de la operación en la sección de [estadísticas oficiales](#) de nuestro portal web.

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNjdYVWY0YTtMzQ4NS00MjFjLWExNTItYVYyYVJjNTNjMDY4IiwidCI6IjVIM2QxY2EwLTdmNzUtNDAxNC05NDIyLTA2OTc5MTY3YmVkYyIsImMiOiR9>

Diálogo

Retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés

Actividad: Publicar la Estrategia de Rendición de Cuentas y el cronograma de actividades con etapas de acuerdo con los lineamientos de la Función Pública

Meta: Uno (1)

Responsable: Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones

Actividad: Actualizar y publicar información de interés para la audiencia pública en el micrositio para la Rendición de Cuentas

Meta: Uno (1)

Responsable: Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones

Se realizó la publicación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023 <https://web.icetex.gov.co/documents/20122/1108838/estrategia-de-rendicion-de-cuentas-2023.pdf> en el menú participa, así mismo, se publicó el [informe de gestión 2022 y 2023](#) en la sección de rendición de cuentas, el [plan de trabajo o cronograma](#) y la [estrategia de comunicaciones](#), todo de acuerdo con los lineamientos establecidos.

Actividad: Publicar Estrategia de Comunicaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Meta: Uno (1)

Responsable: Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones

En la sección de rendición de cuentas del menú participa se realizó la publicación de la [Estrategia de Comunicaciones](#)

Esta audiencia se realizó teniendo en cuenta las regiones, por eso a lo largo del evento se enlazó la señal desde cuatro departamentos (San Andrés y Providencia, Boyacá, Quindío y Valle del Cauca) desde dónde se presentó gestión de los principales logros alcanzados en: la vicepresidencia de crédito, vicepresidencia Financiera, vicepresidencia de Fondos en Administración e internacionalización.

A lo largo de la transmisión se dio paso a la participación ciudadana, (preguntas desde diversas ciudades, con respuesta de ICETEX y testimonios que validan los beneficios brindados por la entidad que facilitan en acceso a educación superior.

Los Chat de transmisión (YouTube y Facebook) tuvieron atención permanente por parte de un equipo de atención al usuario para que todas las inquietudes fueran atendidas o canalizadas.

La transmisión tuvo un alcance de transmisión en Telecaribe de 11.977 personas, vista mayoritariamente en hogares del país por personas mayores de 40 años. En redes sociales (Facebook y YouTube) con un potencial de 148.000 seguidores. Se recibieron 414 mensajes en los chats de la transmisión (YouTube Facebook) se respondieron 59 que se consideró constituían acompañamiento, los restantes 355 fueron mensajes y comentarios sobre la rendición de cuentas.

Fotografía de la transmisión en vivo.



(presidente de ICETEX Mauricio Toro y presentadora Lucía Yáñez Vidal en transmisión de rendición de cuentas desde Barranquilla)



(La Gestión de Crédito: la presentó el vicepresidente de Crédito de ICETEX Eduardo Elías Barcha desde San Andrés Islas)



(La Gestión de Fondos en Administración: la presentó la vicepresidenta de Fondos en Administración Patricia Abadía desde Buenaventura, Valle del Cauca).



(La gestión Financiera: la presentó el vicepresidente financiero de ICETEX Antonio Gómez desde Tunja, en el departamento de Boyacá)



(La gestión sobre internacionalización: la presentó la jefe de la Oficina de Relaciones Internacionales María Francisca Cepeda, desde la Tebaida, Quindío)

Participación Ciudadana

Invitaciones previas a participar: (por diferentes mecanismos como comunicados de prensa, invitaciones personalizadas y redes sociales se socializó el programa con la ciudadanía con un mes de anterioridad)

Comunicados de Prensa:

<https://web.icetex.gov.co/-/el-proximo-26-de-octubre-el-icetex-rendira-cuentas-sobre-su-gestion-institucional>

<https://web.icetex.gov.co/-/mejores-condiciones-en-sus-programas-y-medidas-historicas-destinadas-a-sus-beneficiarios-han-caracterizado-la-gestion-del-icetex-mas-humano>

invitación en redes sociales:

(30 días antes del evento)



La gestión de ICETEX fue clave en la transmisión.



Audiencia Pública Rendición de Cuentas ICETEX



(El presidente de ICETEX, Mauricio Toro, presentó los principales logros de la entidad en la vigencia, entre ellos las condonaciones a población vulnerable y que además reciben subsidios de tasa de interés, subsidio de sostenimiento y condonación parcial de sus créditos contribuyendo a las políticas de paz y derechos humanos del gobierno nacional)

En redes sociales se compartió ampliamente la gestión de la entidad

En canales digitales como las redes sociales de ICETEX, Facebook, YouTube, X, se compartió la gestión expuesta en la audiencia pública, gestión lograda en áreas como crédito y cobranza, financiera, Fondos en Administración e internacionalización.



Interacción con la ciudadanía.

Dentro de la rendición de cuentas se incluyeron 6 testimonios de (beneficiarios o aliados) quienes, desde sus regiones, o país donde estudian compartieron sus historias sobre la experiencia vivida con la financiación de ICETEX.

Algunos de ellos:



(Diego Fernando Anaya, joven estudiante que gracias a un crédito de ICETEX cumplió el sueño de ser profesional y ahora colabora es el sustento de su familia)



(Vanessa Calambas, beneficiaria del Fondo de comunidades negras quien contó como el ICETEX le ha brindado un apoyo financiero para adelantar su pregrado.)





(Desde diferentes países se presentaron testimonios de colombianos que gracias a ICETEX adelantan estudios de posgrados en el exterior y quienes contaron sus vivencias)

Responsabilidad

Realizar seguimiento y control a las acciones de diálogo

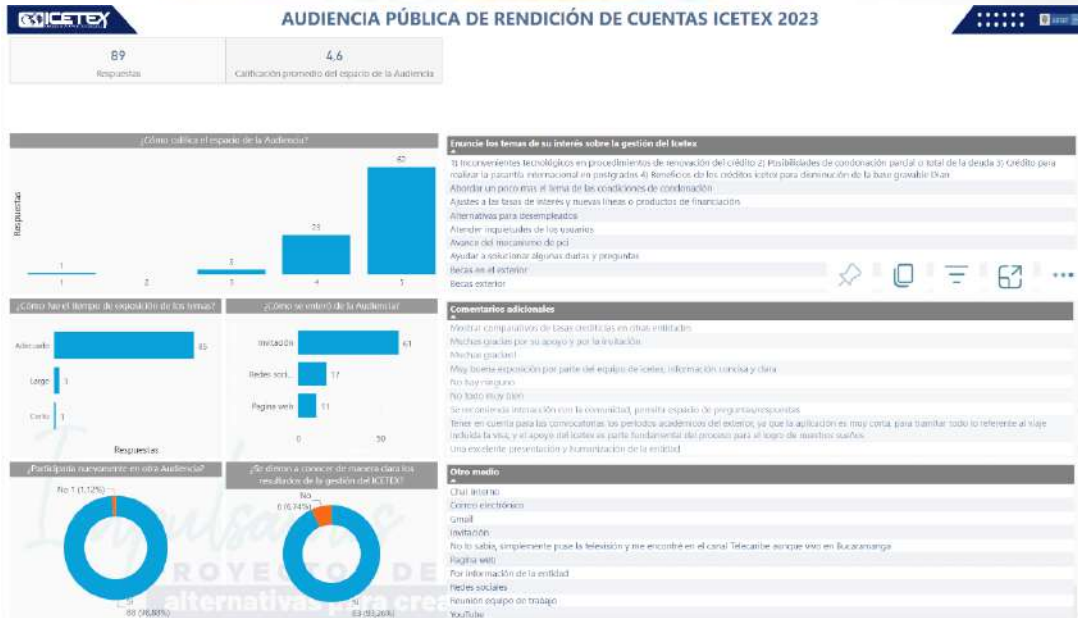
Actividad: Formular y publicar la encuesta de evaluación y retroalimentación sobre la audiencia pública de rendición de cuentas

Meta: Uno (1)

Responsable: Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/Áreas misionales.

Encuesta de satisfacción.

Al momento de la transmisión se compartió por chat una encuesta de satisfacción para que fuera diligenciada por los asistentes. Estos son algunos de los resultados:



- 89 ciudadanos participaron en la encuesta de satisfacción.
- 89 participantes calificaron el desarrollo de la Audiencia Pública con un promedio de 4.6 % sobre 5.0.
- El 93% consideró que la información sobre la gestión de ICETEX fue presentada en forma adecuada.
- El 98% de los participantes anunciaron que participarían en una nueva audiencia Pública de ICETEX.
- Dentro de los temas que propusieron se trataran con mayor exactitud en una próxima audiencia pública se destacan:
 - Posibilidades de condonación de créditos educativos.
 - Dificultades en desembolsos a las universidades y renovación de créditos
 - Ajustes a tasas de interés.
 - Alternativas para usuarios que se encuentran desempleados y están en etapa de amortización.

(Anexo resultados de encuesta)

<https://app.powerbi.com/groups/me/reports/0999c3d6-b534-4e2d-a243-a63b4858b2ed/ReportSectiona597c96ba0d4069567b8?ctid=5e3d1ca0-7f75-4014-9422-06979167bedc&clientSideAuth=0&experience=power-bi>

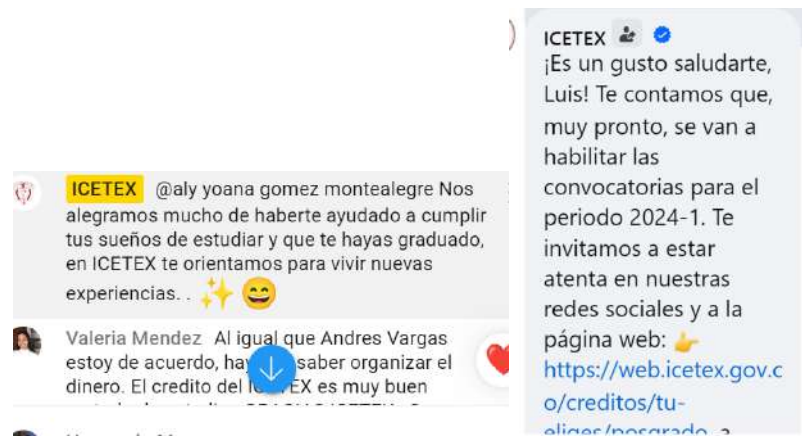
Actividad: Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de rendición de cuentas.

Meta: Uno (1)

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones/Áreas misionales

Preguntas contestadas en la Audiencia:

Un total de **5 preguntas** fueron formuladas y respondidas dentro de la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Otras **59 preguntas** fueron respondidas por los chats de las transmisiones que fueron atendidas por un equipo especializado e ICETEX.



(Un equipo especializado de atención al usuario fue el encargado de contestar todas las inquietudes que llegaron al chat de transmisión en redes sociales YouTube y Facebook)

También fueron **5 las preguntas** formuladas desde diferentes departamentos y que fueron contestadas por los voceros de la entidad





(Otras preguntas fueron contestadas por los voceros en la Audiencia Pública, preguntas formuladas desde las regiones o a través de otros mecanismos dispuestos de participación ciudadana)

Alcance de la Transmisión en redes sociales.

El alcance de la transmisión en redes sociales de ICETEX contó con un potencial de **148.000** seguidores sumados en las cuentas de Facebook y YouTube.

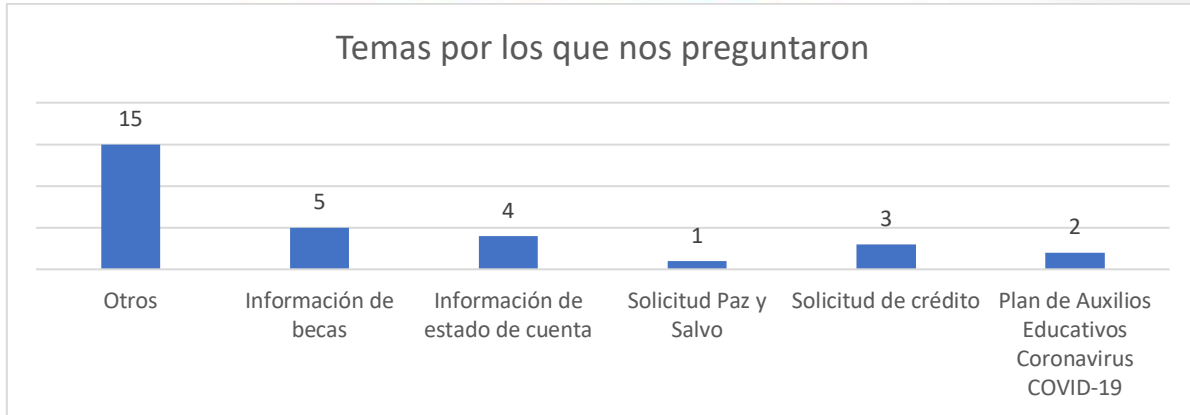
- ICETEX en Facebook llega a 134.000 seguidores
- En la cuenta de YouTube ICETEX cuenta con 14.600 suscriptores

Pregunta y respuestas de participación ciudadana

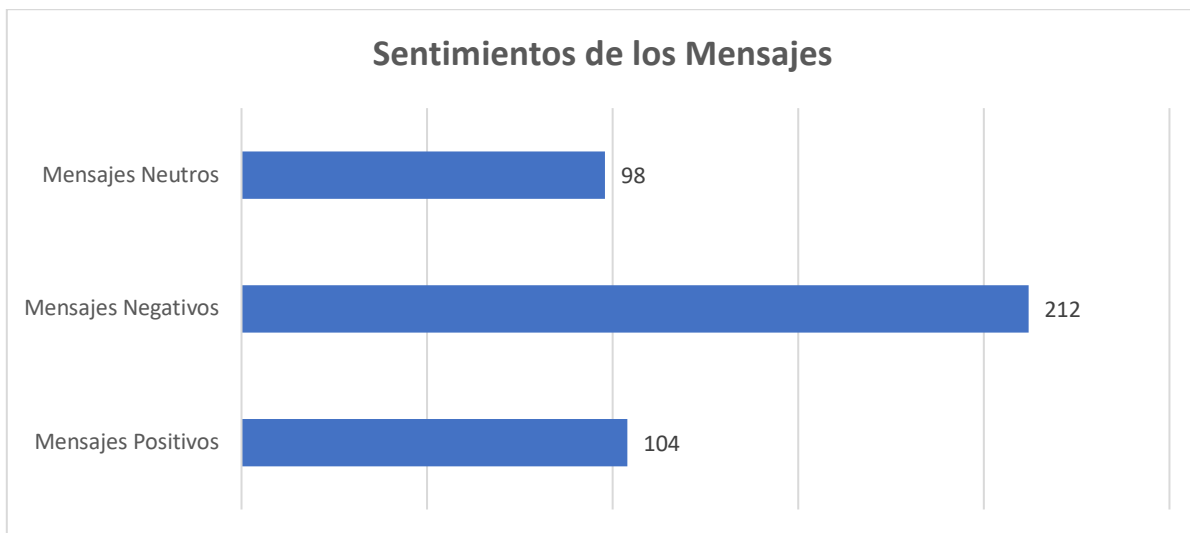
En la transmisión los voceros contestaron en directo **5 preguntas** formuladas por la ciudadanía a los voceros en cámara o recibidas a través de redes sociales de ICETEX.

Todas las inquietudes enviadas al chat de las transmisiones de **ICETEX en Facebook**, **icetex_colombia** y la cuenta de **ICETEX** en YouTube, fueron atendidas por un equipo especializado designado para tal fin. En los chats de transmisión se recibieron un total de **414 comentarios**, de estas **59** fueron inquietudes atendidas por el equipo especializado y las restantes **355** fueron comentarios que no necesitaron respuesta.

Los temas prioritarios de las inquietudes fueron información sobre becas, estados de cuenta, paz y salvos, solicitud de créditos y plan de auxilios educativos, entre otros. (adjunto informe de OCM sobre atención a los Chat)



El informe resalta que se recibieron 104 mensajes Positivos, 98 neutros y 212 negativos. Un solo usuario (JJ) hizo 118 mensajes negativos.



(Anexo Informe remitido por OCM).