

## INFORME DE PERCEPCIÓN 2020



El ICETEX desde su estrategia comercial y gestión del servicio, busca fortalecer la relación de la Entidad con sus grupos de interés, a través de una constante y fluida comunicación, prestando un servicio de excelencia fundamentado en valores, principios y atributos del buen servicio orientado a la entrega efectiva de productos e información buscando la permanencia de los jóvenes en el sistema educativo, acompañándolos en su educación en Colombia y en el mundo, con equidad y calidad.

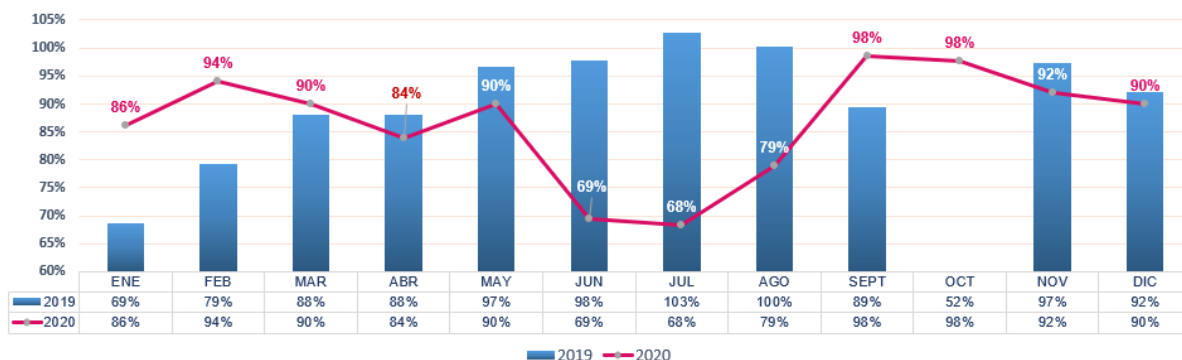
Emprender el camino de la Educación Superior, supone una decisión que normalmente en nuestra cultura involucra al grupo familiar, en el cual se cimenta el logro de los sueños individuales del estudiante y los de su familia.

El ser conscientes que esta decisión puede tener implicaciones en todos los ámbitos desde el punto de vista personal, económico, laboral y familiar nos genera unos retos importantes en apoyar de manera oportuna y eficiente a nuestros potenciales beneficiarios, estableciendo mecanismos que permitan una acertada y racional toma de decisiones.

De igual manera supone optimizar nuestros procesos para hacerlos más eficientes y más intuitivos que contribuyan a generar una relación más fluida con nuestros actuales beneficiarios y/o ciudadanos, entendiendo su diversidad, de acuerdo con los grupos de interés y con el objetivo de brindarles permanentemente un portafolio de servicios fortalecido y diverso que hagan del ICETEX la Entidad con la cual él o ella y su núcleo familiar en el futuro, piensen como la primera alternativa para financiamiento de sus estudios superiores.

## 1. Nivel de satisfacción en los canales de atención para beneficiarios y/o ciudadanos:

Durante la vigencia 2020, fueron aplicadas encuestas en los diferentes canales de atención, buscando obtener una estadística amplia que nos permitiera interpretar su nivel de satisfacción y de recomendación con el objetivo de implementar mejores prácticas enfocadas al mejoramiento de la atención en los canales de atención. De acuerdo a ello, a continuación, se evidencia el comportamiento de este indicador en comparación al año 2019:



Gráfica 2. Resultados de las encuestas de satisfacción general

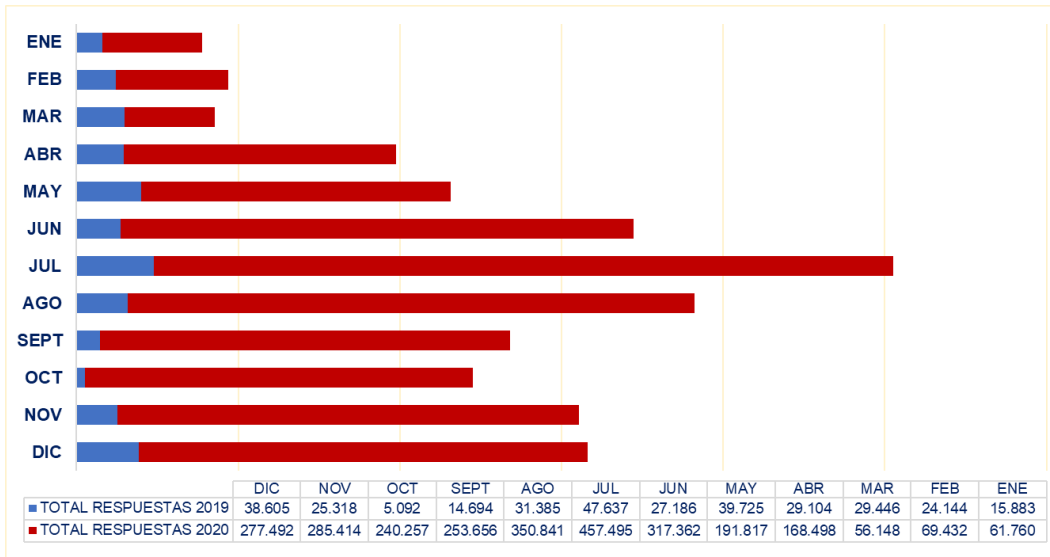
Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

**Acciones desarrolladas:** Con base en esta información, ICETEX fue implementando nuevas estrategias de comunicación dada la emergencia ambiental, económica y social Covid -19, pues en los meses de junio, julio y agosto el impacto en este indicador se dio con mayor contundencia al no poder brindar atención en los Centros de Experiencia Presencial (CEPS) o en general, el bajo conocimiento de la ciudadanía en las opciones de auxilios propuestos por la Entidad.

Para mitigar las bajas calificaciones en las encuestas, algunas dependencias de la Entidad realizaron los ajustes necesarios a los procedimientos, protocolos, guías y demás elementos propios de la atención que permitieran brindar claridad y oportunidad en la atención en los canales de atención.

Cabe destacar que en comparación a la vigencia 2019, la cantidad de encuestas realizadas a la ciudadanía, refleja un gran aumento permitiendo a ICETEX tener una visual de trabajo más amplia acorde con cada canal siendo esta la oportunidad para nuevas propuestas o implementación de estrategias de virtualización o automatización de los procesos operativos o misionales.

A continuación, una gráfica comparativa:



## 2. Nivel de satisfacción en los canales de atención canal IES:

Con el fin de dar cubrimiento a todos los grupos de interés, las Instituciones de Educación superior (IES) fueron incluidas en el ejercicio de percepción para medir su nivel de satisfacción y experiencia en la atención prestada por ICETEX en su canal dedicado y exclusivo que incluye comunicación telefónica y vía mail.

Las preguntas evaluadas en la encuesta aplicada hacia las Instituciones de Educación superior (IES) fueron:

- Con una participación del 80% por parte de las Instituciones de Educación Superior, se obtuvieron los siguientes resultados:
  - El 91% (166 IES) indica que si fue clara la información remitida por parte de ICETEX a través de la respuesta final a las solicitudes presentadas durante el primer trimestre del año y el 9% (17 IES) indica que no.
  - El 69% (127 IES) indica que si considera que los tiempos de gestión del canal han mejorado y el 31% (24 IES) indica que no.
  - El top 5 de los tiempos de respuesta que la IES identifica como optimo corresponde a: 1 día, 2 días 3 días 5 días y 7 días
- El trámite de solicitudes con ICETEX es calificado como:

Variable	Volumen	Porcentaje
Fácil	115	63%
Difícil	31	17%
Indiferente	26	14%
Muy Fácil	8	4%
Muy Difícil	3	2%

3. La frecuencia con la cual las IES quisieran que ICETEX los mantuviese informados sobre sus solicitudes corresponde a:
- Todos los días
  - Cada dos días
  - Cada tercer día
  - Semanalmente
  - Cada vez que el proceso cambie de estado

#### **Acciones desarrolladas:**

Con base en los resultados obtenidos, estuvieron direccionadas hacia la Operación 8canales de atención (IES) y las áreas misionales de la Entidad identificando las tipologías que presentaron alguna novedad y que impidieron asegurar el ciclo de PQRS de radicadas por las IES.

Adicionalmente, fueron implementadas soluciones tecnológicas que permitieron agilizar la atención y comunicación con las Instituciones de Educación superior (IES) tales como la automatización y administración de correos electrónicos soportados en la herramienta BPM desarrollada por el Proveedor de Atención al Usuario, la herramienta SAV IES (Sistema de Atención Virtual para las IES) la cual fue desarrollada como una herramienta donde la IES puede realizar la radicación, consulta y revisión de la trazabilidad de sus PQRSD.