



OBJETIVO

GENERAL

Conocer el posicionamiento e imagen del ICETEX que tienen los usuarios actuales y potenciales de la entidad y el entorno institucional

ESPECÍFICOS

Nivel de conocimiento

OBJETIVO	Áreas	Target			
		Beneficiarios actuales	Grandes Clientes	Usuarios potenciales	Entorno Institucional
Conocer el nivel de recordación y reconocimiento del ICETEX (top of mind, conocimiento espontáneo, conocimiento sugerido).	Cuali-Cuanti			x	x
Medir el conocimiento del portafolio de servicios ofrecidos por la entidad	Cuali-Cuanti			x	x

ESPECÍFICOS

Posicionamiento

OBJETIVO	Áreas	Target			
		Beneficiarios actuales	Grandes Clientes	Usuarios potenciales	Entorno Institucional
Conocer el posicionamiento y los atributos asociados al ICETEX identificando fortalezas y debilidades frente a la competencia.	Cuali-Cuanti	x	x	x	x
Identificar los principales atributos deseados y el nivel de relevancia de los mismos para los usuarios actuales y potenciales.	Cuali-Cuanti	x	x	x	
Calificar la imagen de la entidad de acuerdo con los atributos asociados que tengan de la marca	Cuanti	x	x	x	x

Personalidad de marca

OBJETIVO	Áreas	Target			
		Beneficiarios actuales	Grandes Clientes	Usuarios potenciales	Entorno Institucional
Identificar los rasgos de personalidad de marca del ICETEX	Cuali-Cuanti	x	x	x	x

ESPECÍFICOS

Lealtad

OBJETIVO	Áreas	Target			
		Beneficiarios actuales	Grandes Clientes	Usuarios potenciales	Entorno Institucional
Medir el nivel de lealtad de los usuarios actuales de la entidad y de acuerdo con los resultados realizar segmentación de los mismos en promotores, pasivos y detractores (Net Promoter Score).	Cuanti	x	x		

Perfil de los usuarios (Actuales y Potenciales)

OBJETIVO	Áreas	Target			
		Beneficiarios actuales	Grandes Clientes	Usuarios potenciales	Entorno Institucional
Identificar el tipo de beneficiarios actuales y potenciales del ICETEX y su perfil sociodemográfico con el fin de facilitar el cruce de variables.	Cuali-Cuanti	x		x	

FICHA TÉCNICA

Ciudad



- ✓ Bogotá
- ✓ Medellín
- ✓ Cali
- ✓ Pasto
- ✓ Popayán
- ✓ Ibagué
- ✓ Neiva
- ✓ Manizales
- ✓ Pereira
- ✓ Barranquilla
- ✓ Cartagena
- ✓ Bucaramanga

Género



- ✓ Hombres
- ✓ Mujeres

Metodología



- ✓ Encuestas por interceptación en oficinas del ICETEX.
- ✓ Telefónicas con base de datos suministrada por el cliente.

Target 1



- ✓ Beneficiarios
- ✓ Becarios del icetex

Target 2



- ✓ Rectores de IES
- ✓ Jefes o directores de ORIS
- ✓ Gestores de alianzas activas
- ✓ Gestores de fondos activos.

Target 3



- ✓ Estudiantes de grado 11
- ✓ Estudiantes con crédito universitario en otra entidad
- ✓ Susceptibles de crédito de posgrados país y exterior
- ✓ Padres con hijos entre 17 y 21 años.

Target 4



- ✓ Rectores y orientadores de colegios de educación secundaria
- ✓ Alcaldes y gobernadores o secretarios de educación
- ✓ Cuerpo diplomático (embajadores y agregados culturales)
- ✓ Periodistas de medios de comunicación televisivos, radiales y escritos en temas de gobierno o educación.

MUESTRA

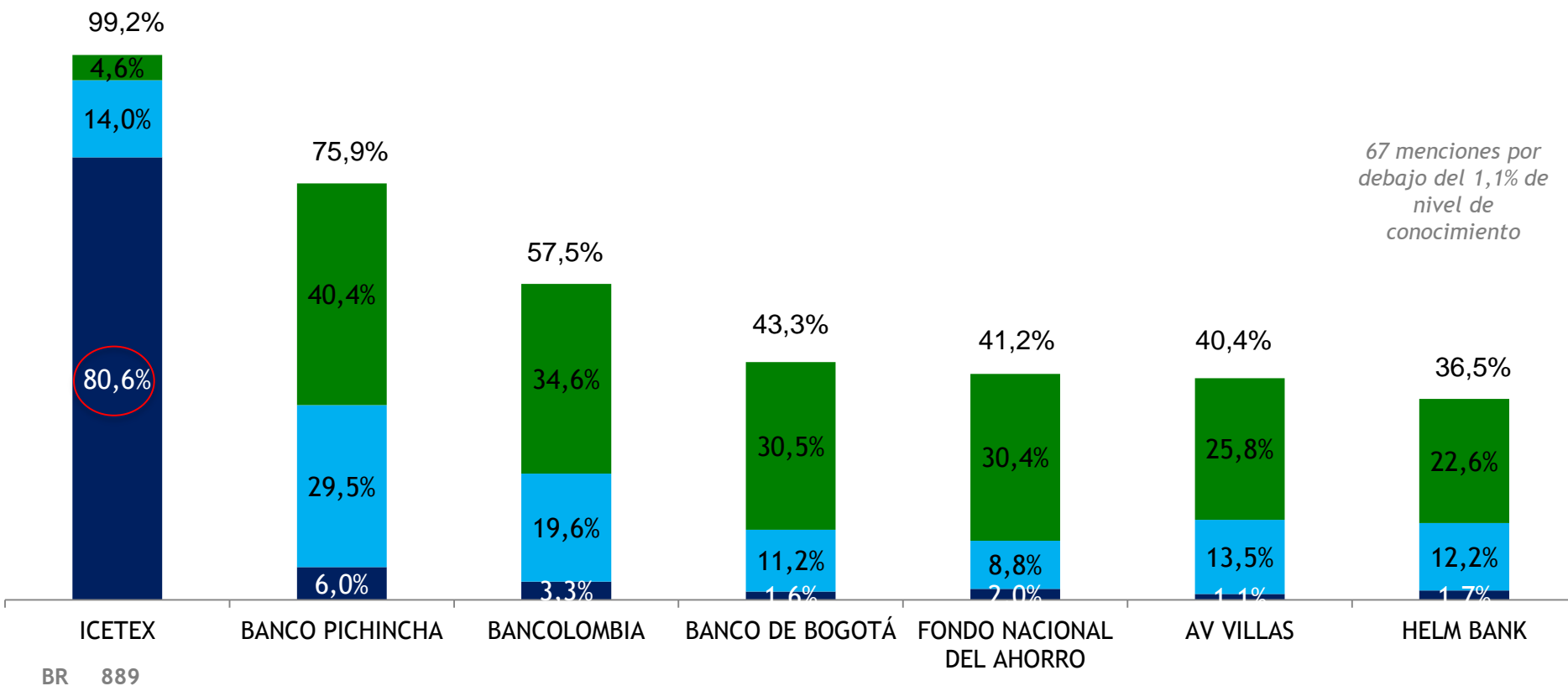
Se relaciona la muestra propuesta versus la muestra realizada de las encuestas telefónicas y presenciales estructuradas, así como entrevistas en profundidad, distribuidas en los grupos objetivos de la siguiente manera:

		Metodología	Universo	Muestra
Target 1	Beneficiarios actuales	Presencial	454.689	190
		Telefónico		81
	Becarios	Telefónico	1.442	192
Target 2	IES	Telefónico	319	83
	ORIS		50	13
	Alianzas		69	14
	Fondos		339	45
Target 3	Usuarios potenciales	Presencial	1.784.788	271
Total muestra cuantitativa				889
Target 4	Rectores y Orientadores	Entrevistas en profundidad (Cualitativo)	N/A	15
	Alcaldes y Gobernadores			10
	Cuerpo Diplomático			10
	Periodistas			15
Total muestra cualitativa				50

RESULTADOS

Nivel de conocimiento

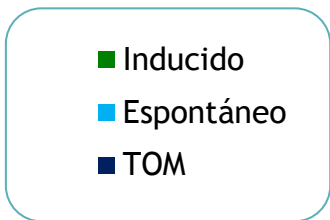
NIVEL DE CONOCIMIENTO DE ENTIDADES QUE OFRECEN CRÉDITOS EDUCATIVOS - TOTAL



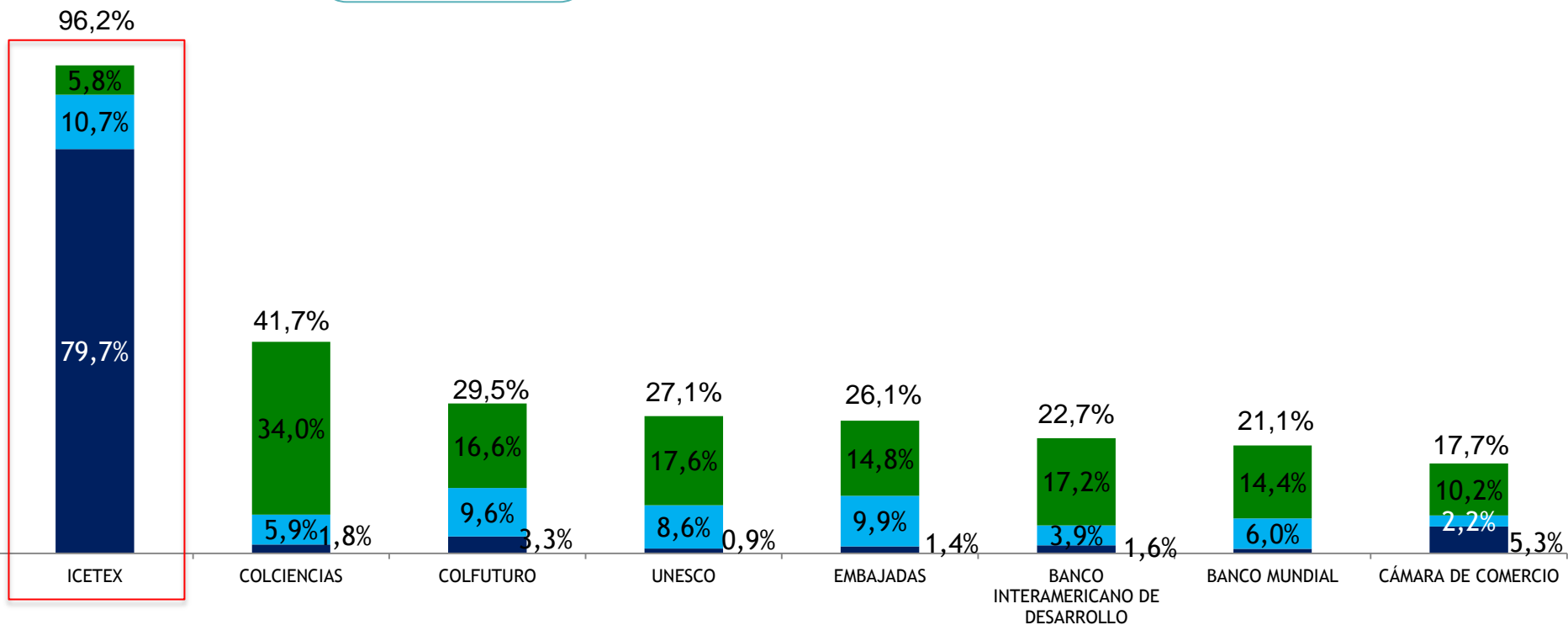
P1. Cuando usted piensa en entidades que ofrecen créditos para estudiar carreras técnicas, tecnológicas o universitarias así como especializaciones y postgrados, para estudiar en Colombia o en el exterior, ¿dígame cuáles entidades se le vienen a la mente?
 P2. ¿De las siguientes entidades que le voy a leer, dígame que entidades conoce que ofrezcan créditos educativo?

NIVEL DE CONOCIMIENTO DE ENTIDADES QUE OFRECEN BECAS

TOTAL



72 menciones por debajo del 1,1% del nivel de conocimiento



BR 889

P3. Y ahora pensando en entidades que ofrecen becas para estudios en el exterior ¿dígame cuáles entidades conoce? Por favor méncioneme todas las que tenga en mente.

P4. ¿De las siguientes entidades que le voy a leer, dígame qué entidades conoce que ofrezcan becas para estudios en el exterior?

NIVEL DE CONOCIMIENTO

ALTO NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL ICETEX:

- ✓ El ICETEX, como una entidad que ofrece créditos educativos cuenta con un elevado nivel de conocimiento en todos los usuarios entrevistados, siendo el banco **Pichincha** el mayor competidor para este tipo de servicio.
- ✓ También aparece con un amplio nivel de conocimiento a la hora de hablar de becas, siendo mayormente reconocido en los usuarios actuales.
- ✓ De forma generalizada los participantes encuentran en el **ICETEX** un entidad que resulta familiar, reconocida como una entidad del estado que se encuentra ligada a **temas relacionados con créditos para educación superior**.

RESULTADOS

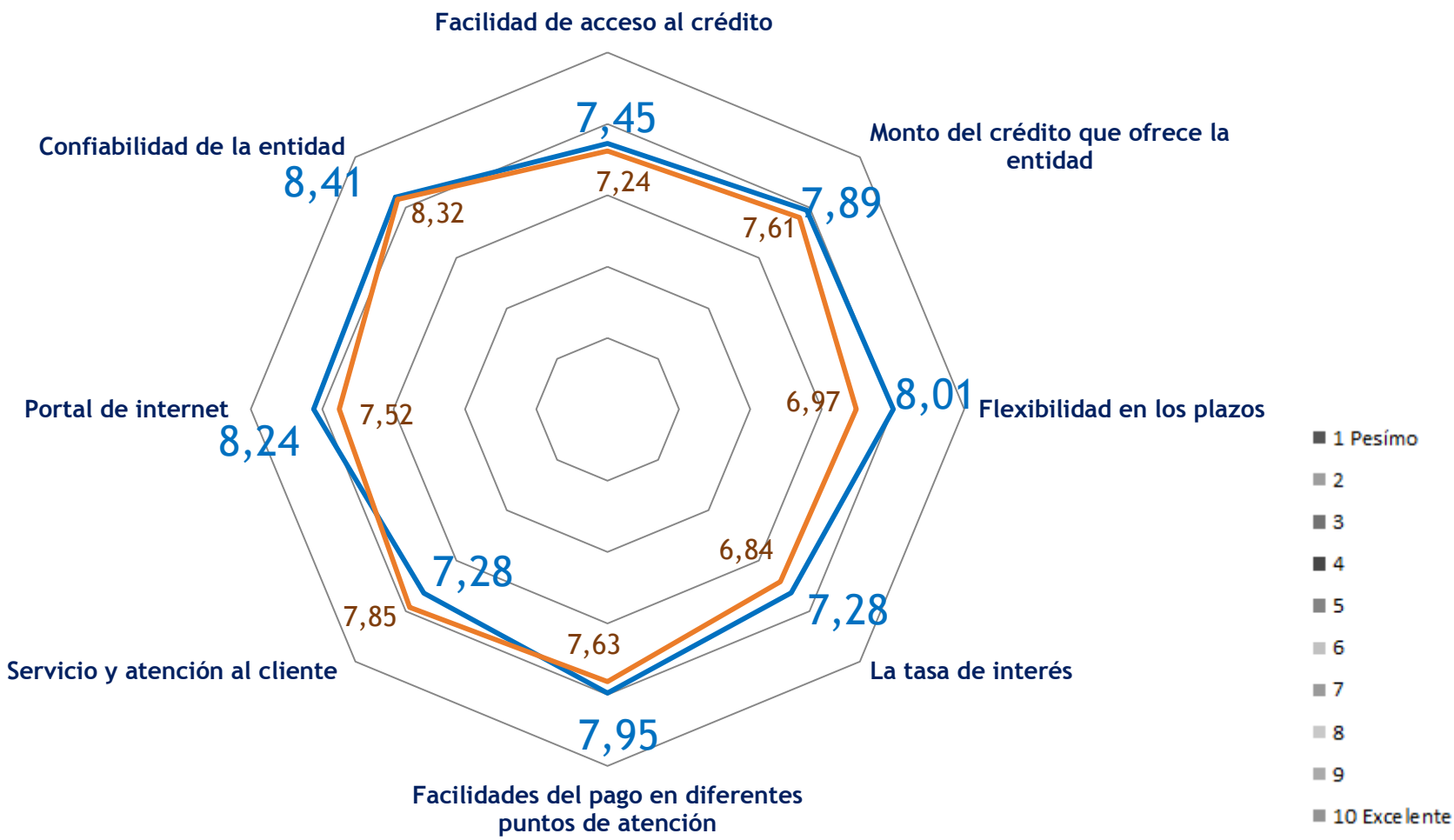
Posicionamiento

PERCEPCIÓN DEL ICETEX VS LA COMPETENCIA

BENEFICIARIOS

califique los siguientes atributos que le voy a leer...

BR 456 — ICETEX — Competencia BR 412



P16. Para continuar, por favor califique de 1 a 10, siendo 1 pésimo y 10 excelente los siguientes atributos que le voy a leer, tanto para el ICETEX como para

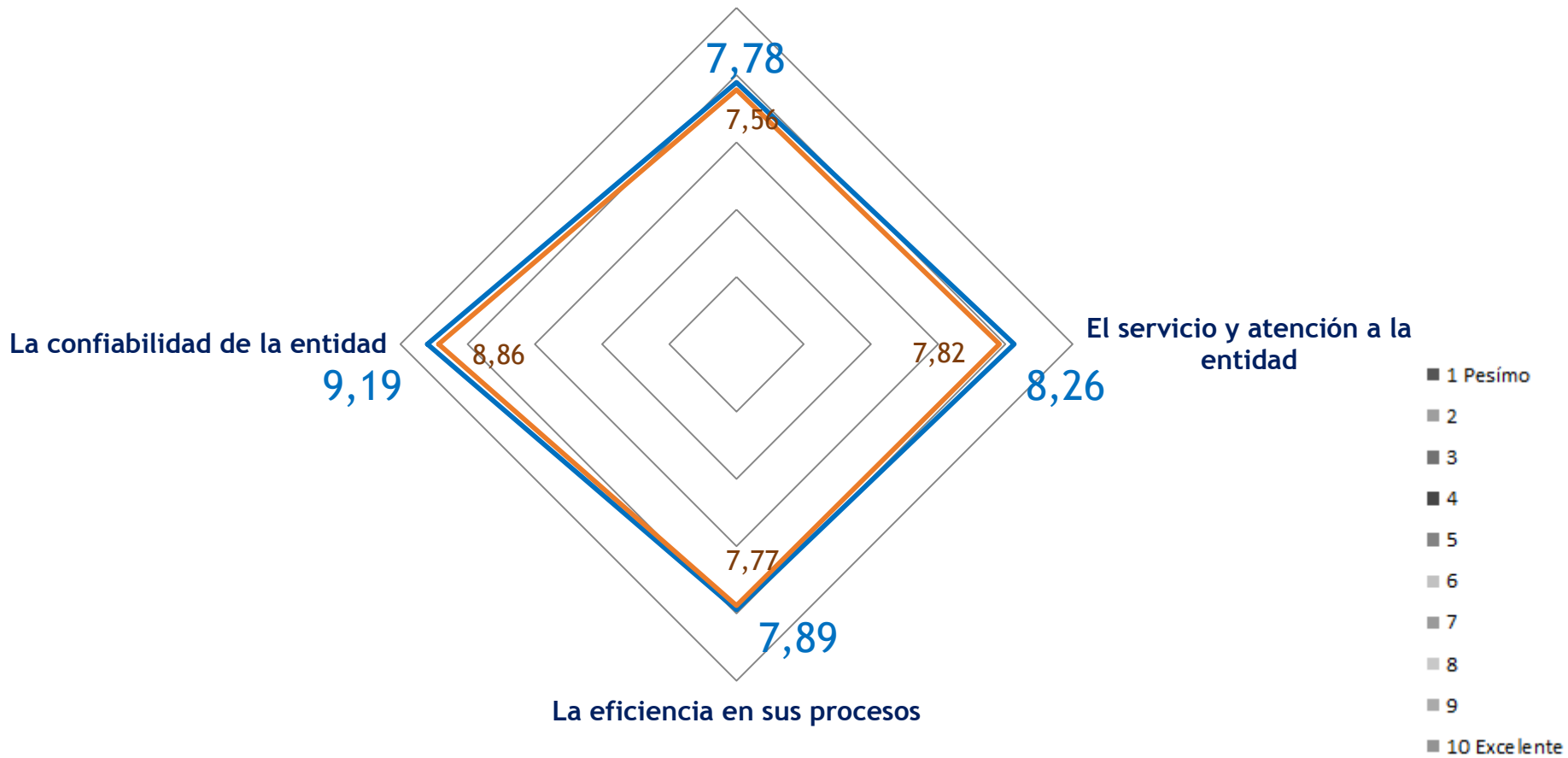
PERCEPCIÓN DEL ICETEX VS LA COMPETENCIA

GRANDES CLIENTES

califique los siguientes atributos que le voy a leer...

BR 83 — ICETEX — Competencia BR 78

El servicio y atención a los estudiantes



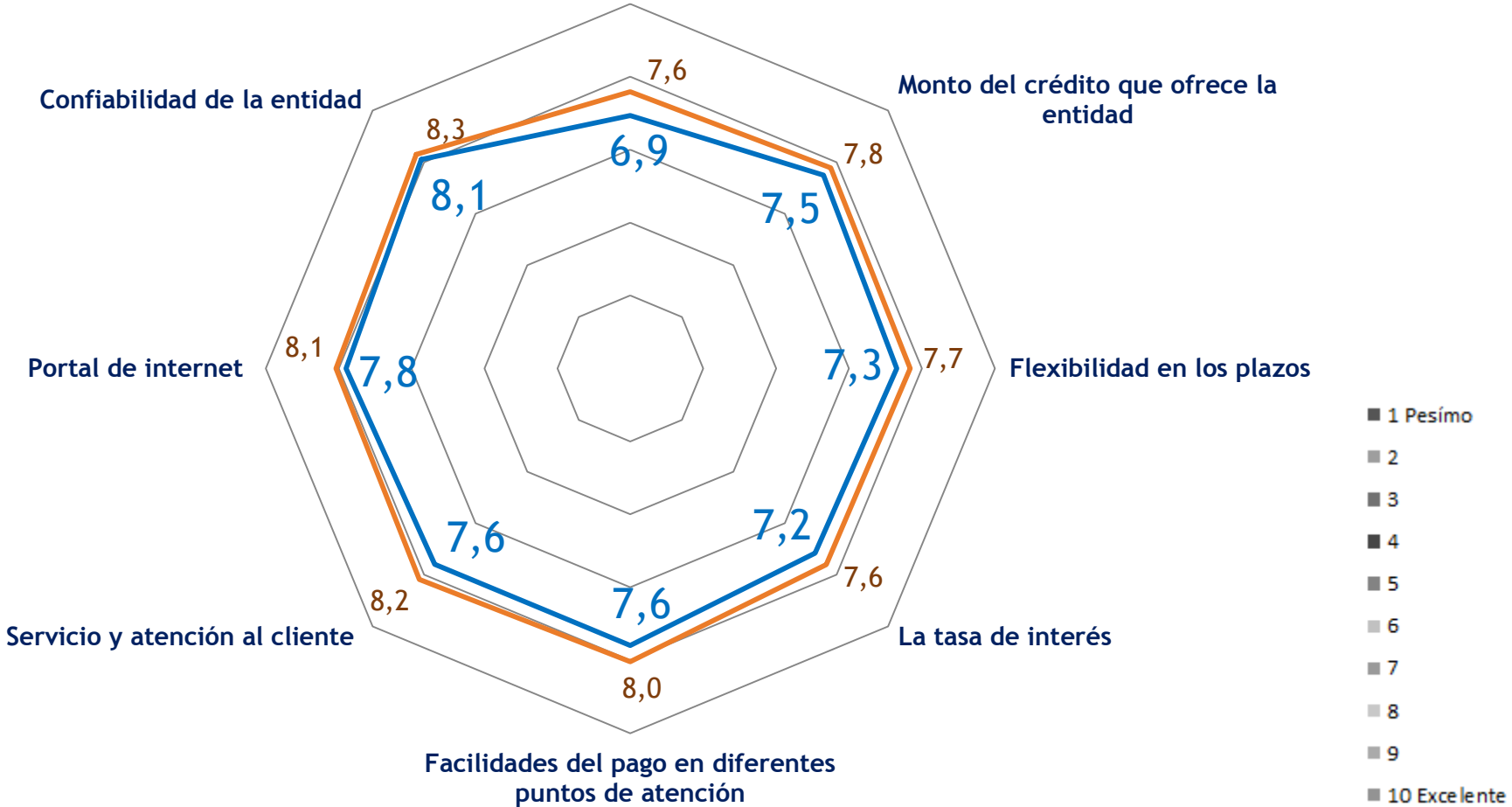
P20, 24, 28, 32. Para continuar, por favor califique de 1 a 10, siendo 1 pésimo y 10 excelente los siguientes atributos que le voy a leer, tanto para el ICETEX como para

PERCEPCIÓN DEL ICETEX VS LA COMPETENCIA

CLIENTES POTENCIALES

califique los siguientes atributos que le voy a leer...

BR 249 — ICETEX — Competencia BR 265
Facilidad de acceso al crédito



P16. Para continuar, por favor califique de 1 a 10, siendo 1 pésimo y 10 excelente los siguientes atributos que le voy a leer, tanto para el ICETEX como para

POSICIONAMIENTO

- ✓ Transversalmente a los perfiles, no parece sobresalir competencia directa, pues no encuentran una entidad que tenga todas las características de ICETEX. En este sentido los entrevistados expresan que ICETEX se caracteriza por:
 - **PRODUCTOS:** No hay una entidad que ofrezca un portafolio de productos igual al ICETEX. (p.e. los bancos ofrecen créditos, pero no becas).
 - **SIN HISTORIAL CREDITICIO:** No es necesario tener productos financieros para obtener un crédito.
 - **RESPALDO ESTATAL:** A diferencia de la banca, ICETEX es una entidad gubernamental que fomenta el estudio.
 - **BAJOS INTERESES:** Aunque se desconocen las tasas de interés, se creen que son menores a las de los bancos.
 - **VOCACIÓN SOCIAL:** Por lo general, se piensa que es una entidad pública que busca brindar oportunidades de estudio, sin ninguna ganancia para esta empresa.
 - **INCLUYENTE:** Los requisitos son menos exigentes que en otras entidades, lo que permite que más personas adquieran el crédito.

POSICIONAMIENTO

- ✓ En general ICETEX es percibida y entendida como una entidad del estado, dedicada a promover la educación superior en Colombia, y cómo este tipo de entidades sólo hay una, de esta forma, no se percibe la presencia de una competencia directa, más allá de encontrar algunas entidades que pueden llegar a compartir productos, de créditos o incluso de becas, pero sin la vocación social e incluyente que tiene el ICETEX.

RESULTADOS

Personalidad de marca

POSICIONAMIENTO

- ✓ La personalidad de marca ICETEX tiene las siguientes características: Hombre de 39 a 45 años de edad, Alto, Generoso, Honesto, Fácil para relacionarse y Administrador de empresas.



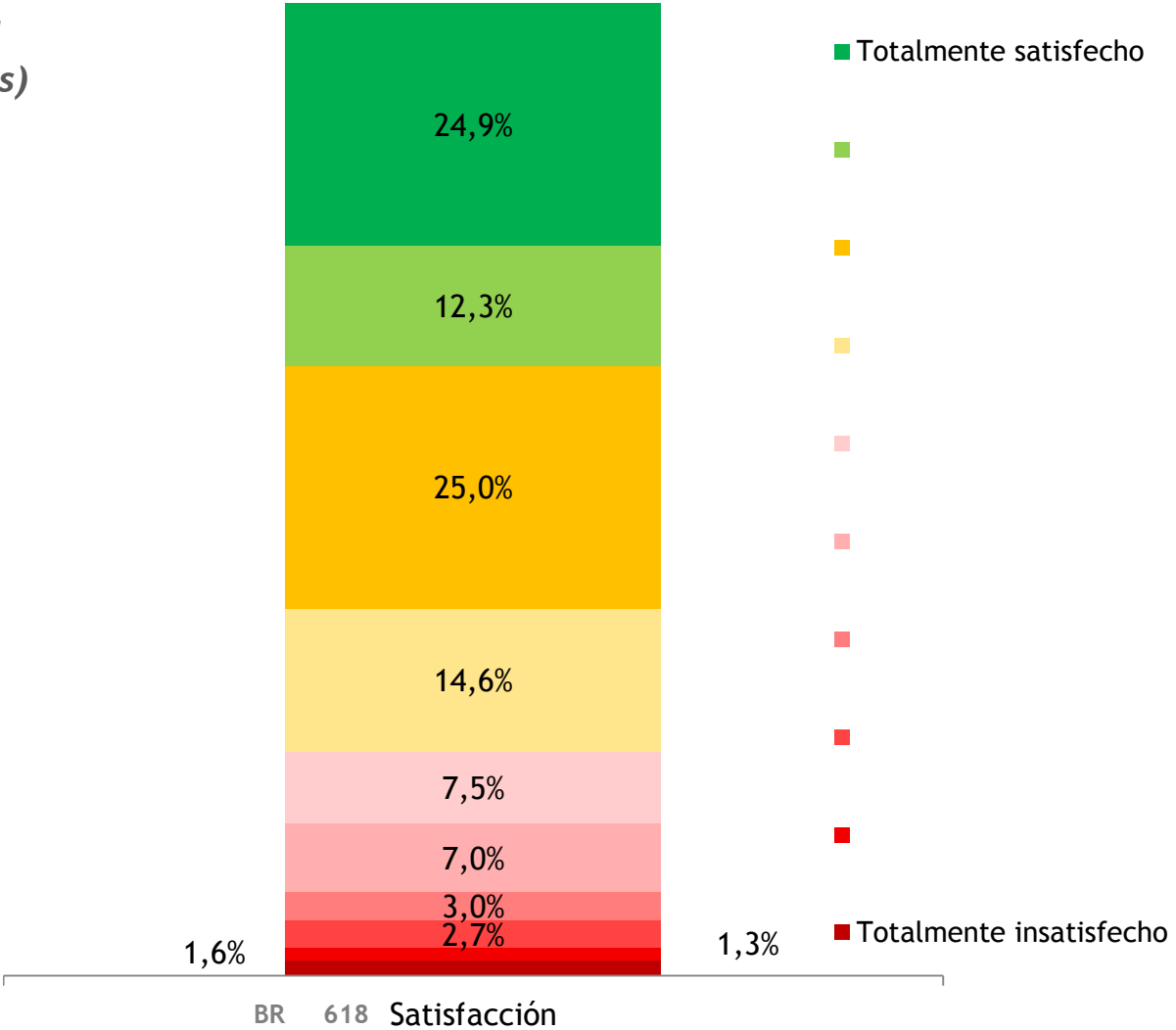
RESULTADOS Lealtad

SATISFACCIÓN CON EL ICETEX-GENERAL

Calificación promedio-general
(Beneficiarios y grandes clientes)



BR 618 P39. SATISFACCIÓN

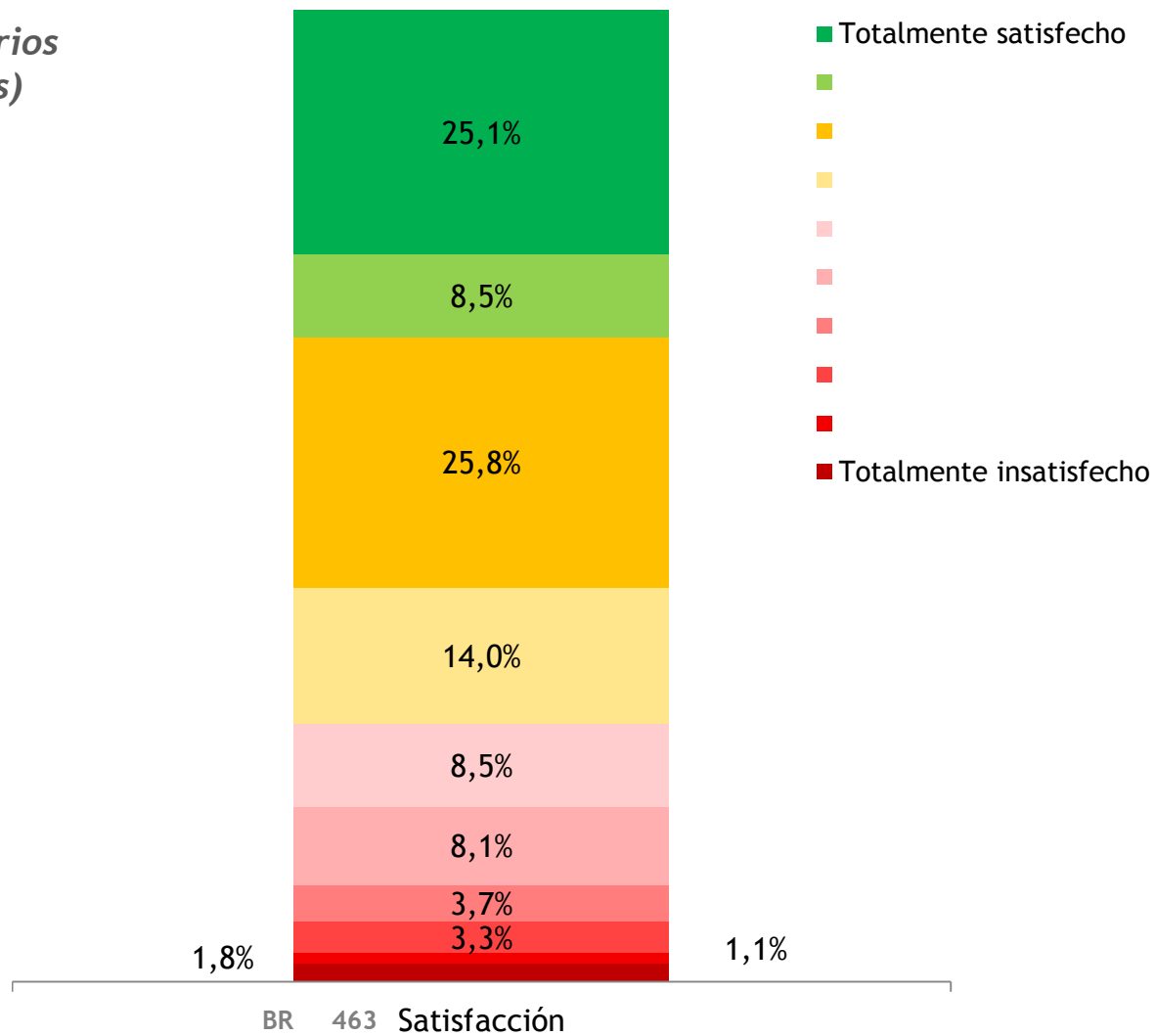


SATISFACCIÓN CON EL ICETEX-BENEFICIARIOS

Calificación promedio-beneficiarios
(usuarios de crédito y becarios)



BR 463 P39. SATISFACCIÓN

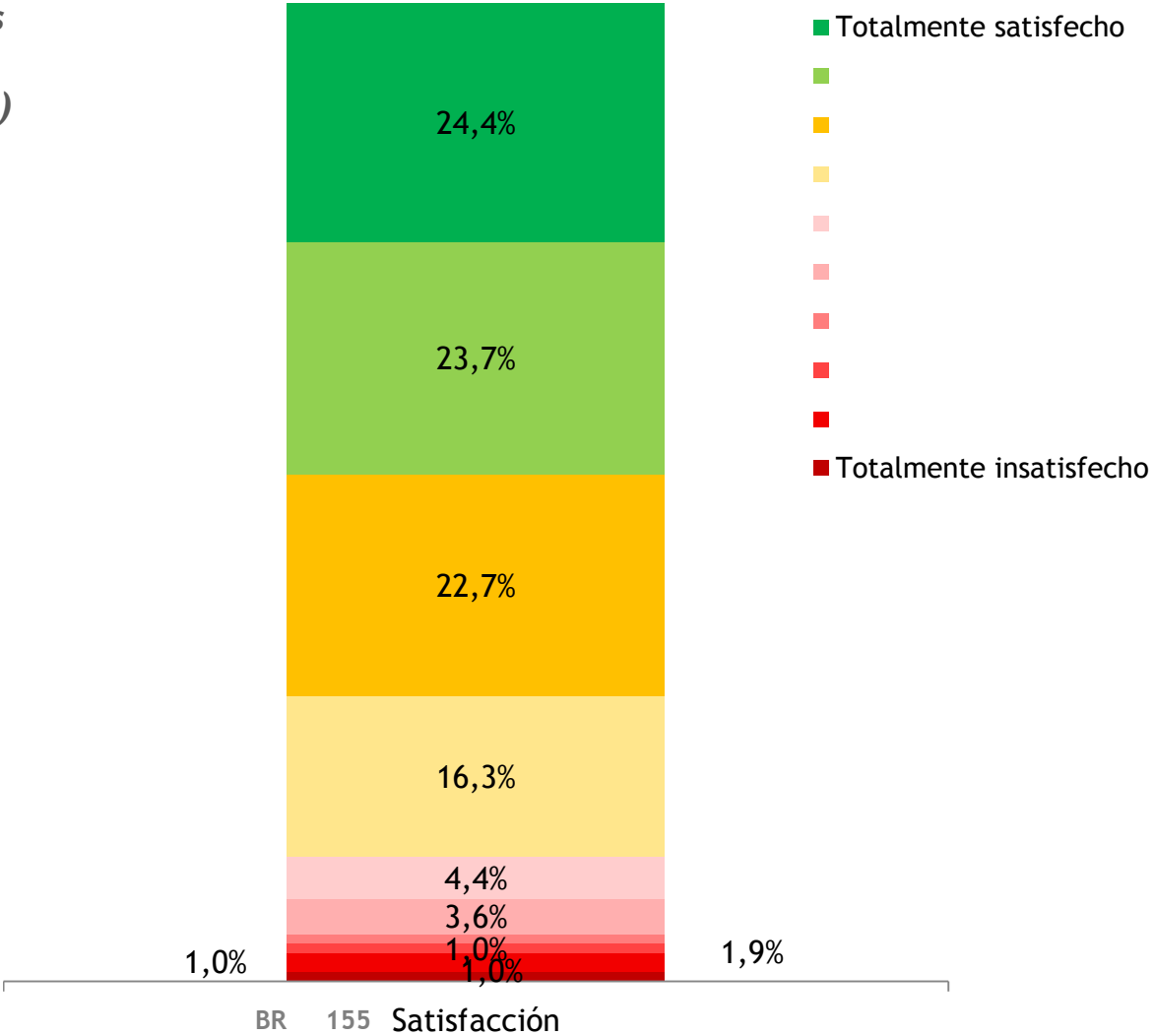


SATISFACCIÓN CON EL ICETEX-GRANDES CLIENTES

Calificación promedio-grandes clientes
(ORIS, IES, ALIANZAS Y FONDOS)



BR 155 P39. SATISFACCIÓN



LEALTAD

- ✓ Se tiene un nivel de satisfacción general del ICETEX de 74,09. Para beneficiarios de 72,50 y para grandes clientes de 78,84.

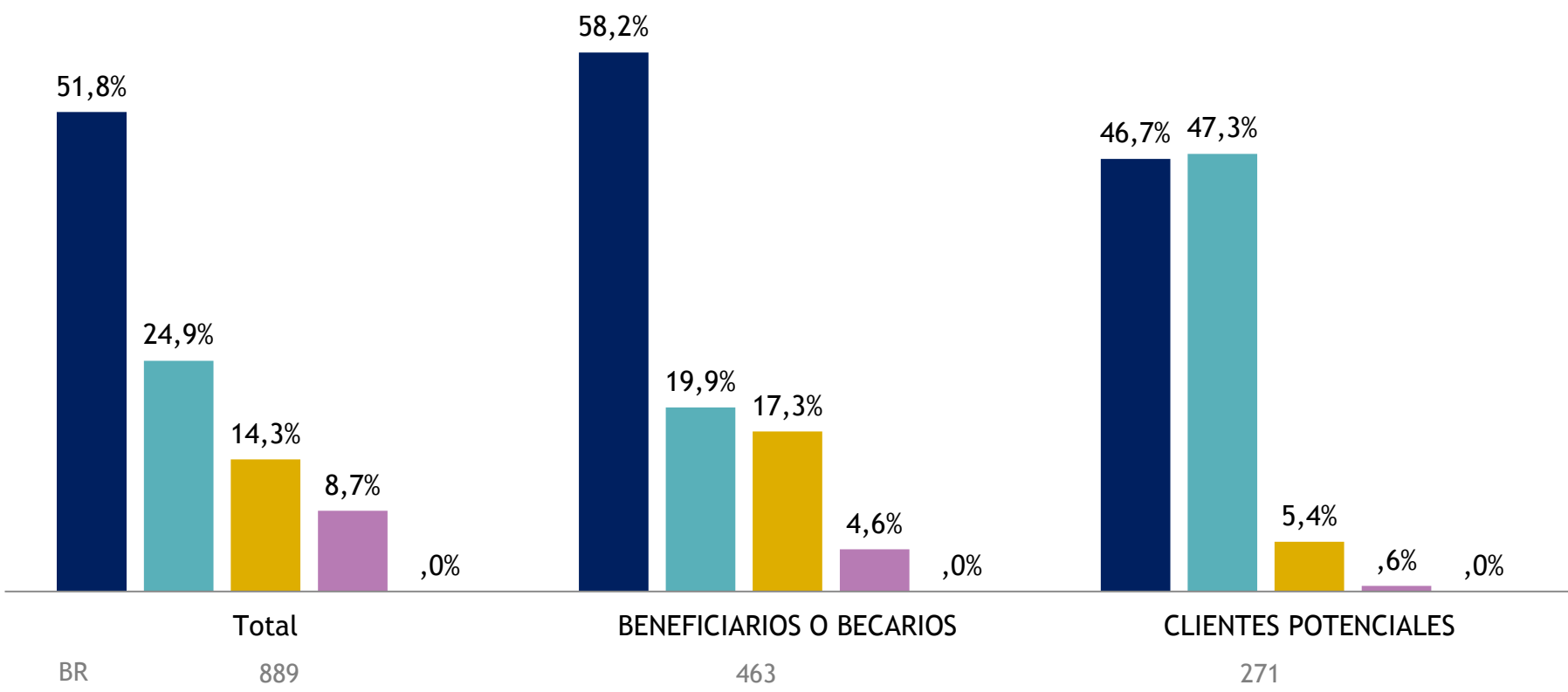
RESULTADOS PERFIL DEL USUARIO

Beneficiarios actuales y usuarios potenciales

PERFIL DEL USUARIO

Nivel de estudios

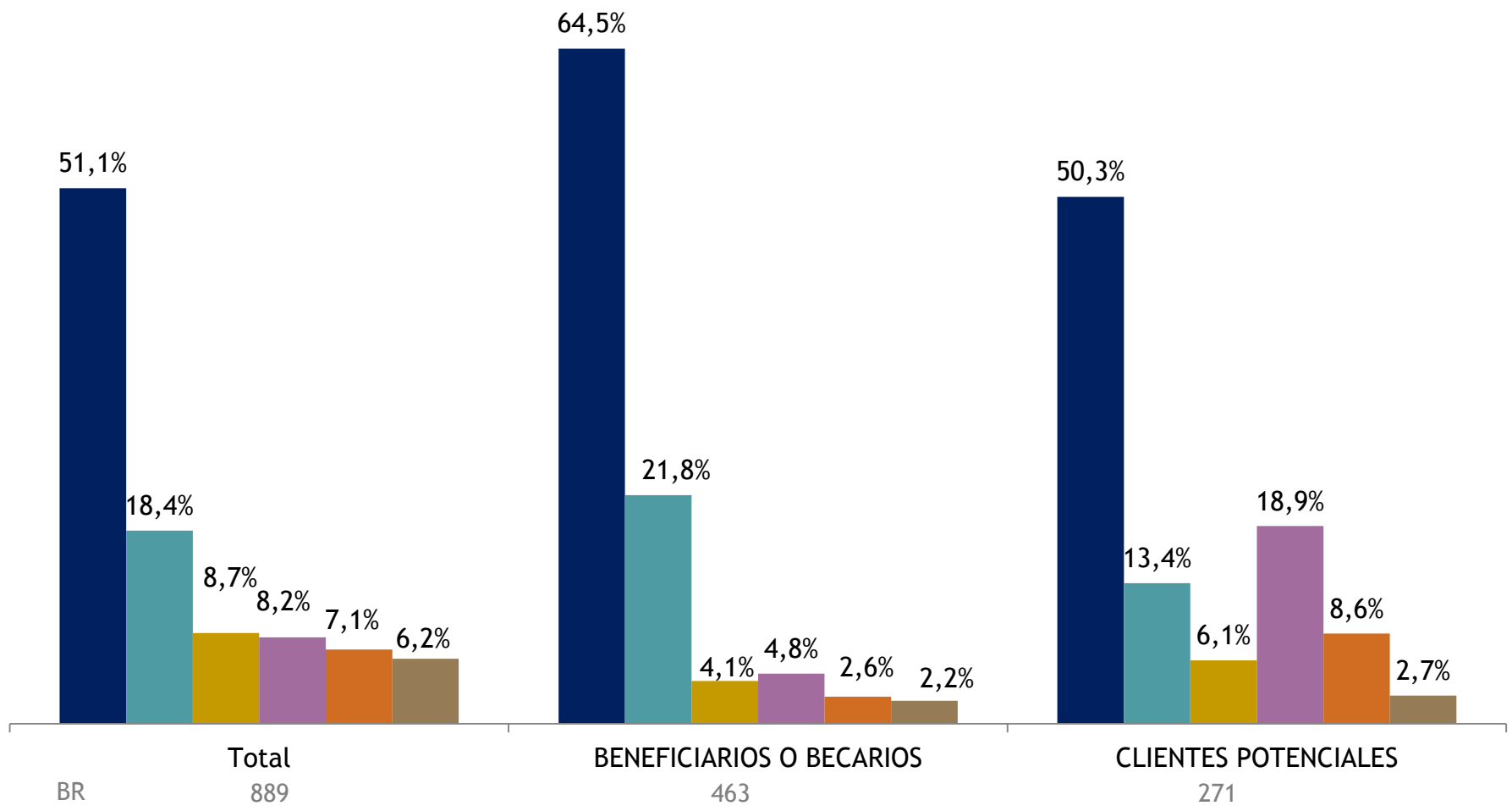
- UNIVERSIDAD INCOMPLETA/ COMPLETA
- SECUNDARIA INCOMPLETA/ COMPLETA
- TÉCNICA-TECNOLÓGICA INCOMPLETA/ COMPLETA
- POSTGRADO INCOMPLETO/ COMPLETO
- PRIMARIA INCOMPLETA/ COMPLETA



PERFIL DEL USUARIO

Edad actual

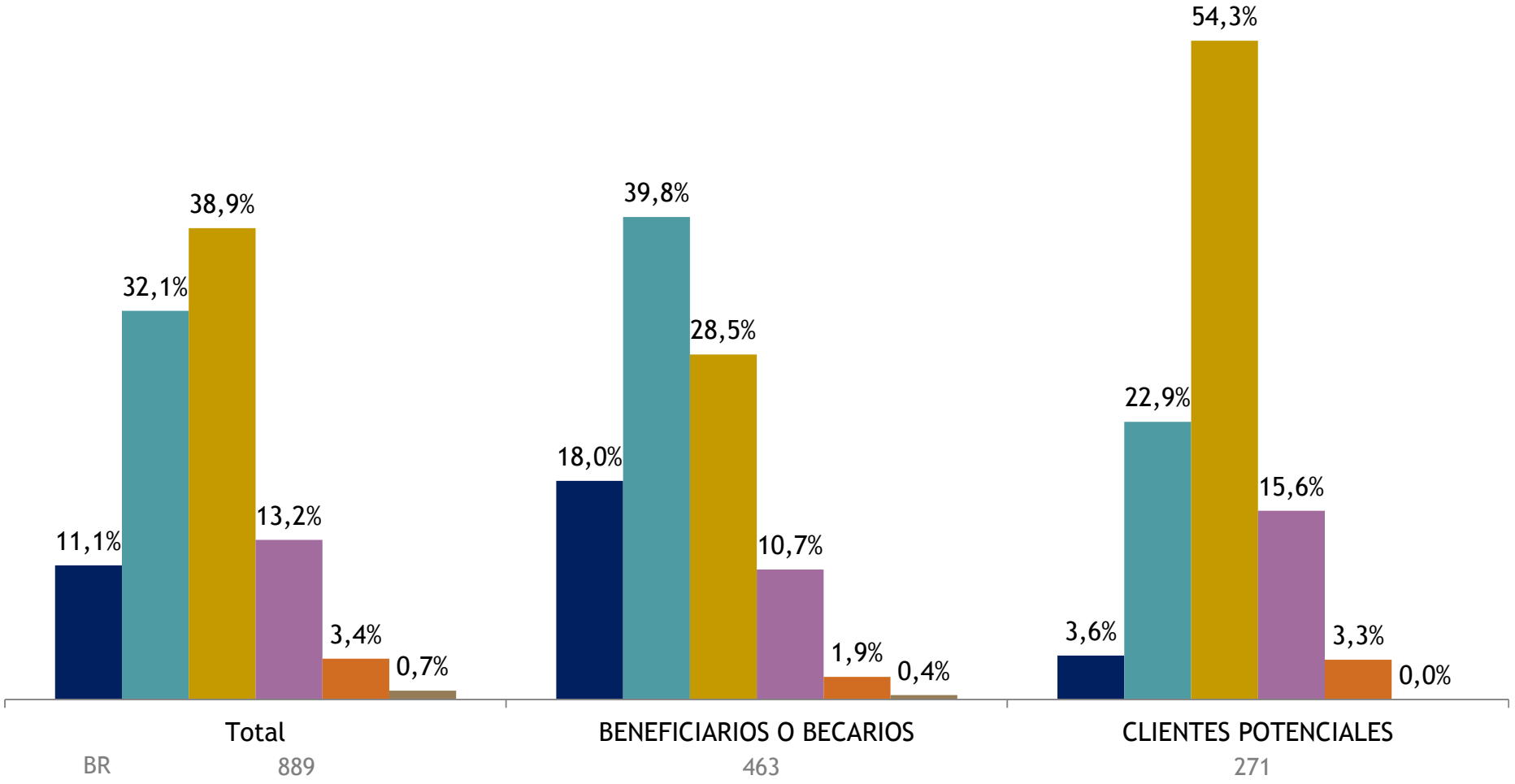
■ MENOR A 18 ■ ENTRE 18 Y 24 ■ ENTRE 25 Y 31 ■ ENTRE 32 Y 38 ■ ENTRE 39 Y 45 ■ MAYOR DE 45 AÑOS



PERFIL DEL USUARIO

Nivel socio económico

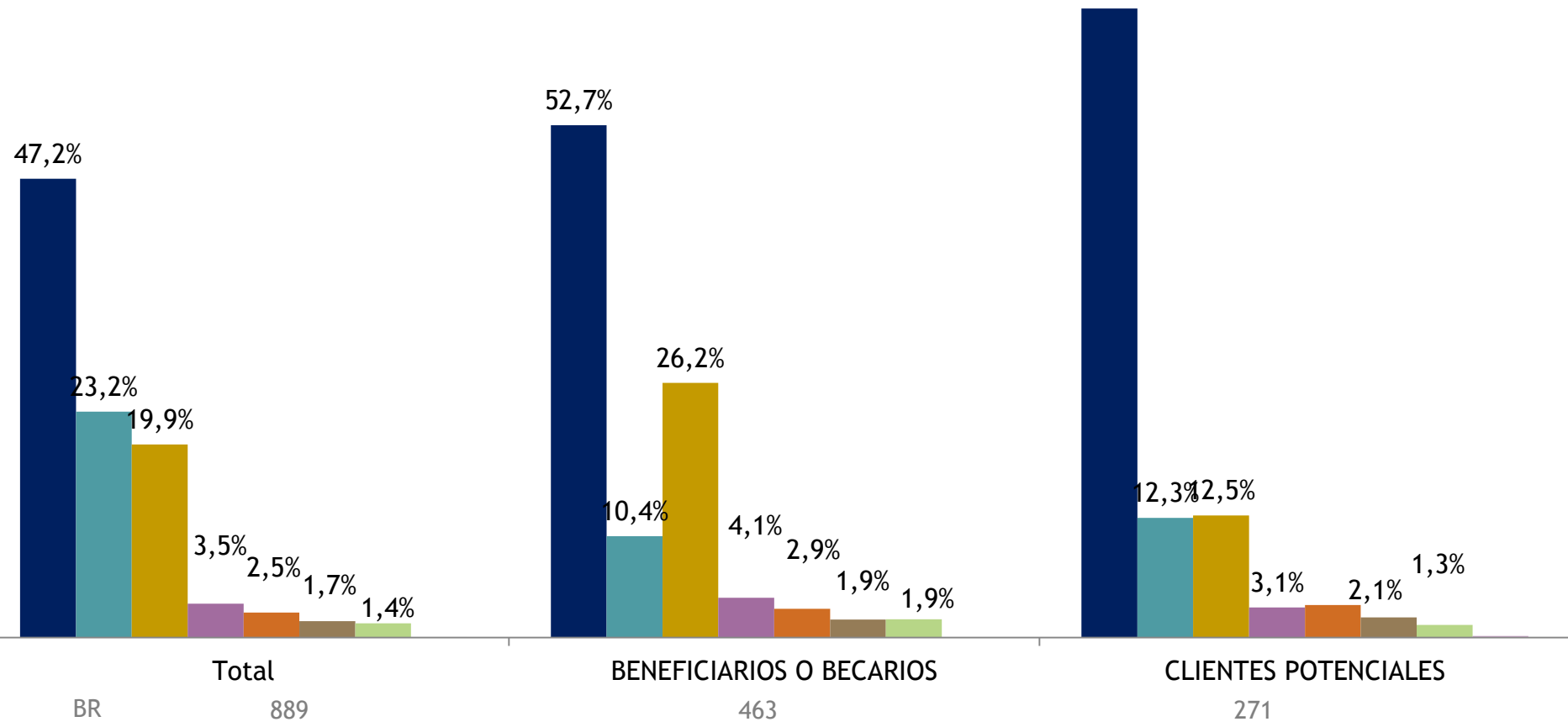
■ ESTRATO 1 ■ ESTRATO 2 ■ ESTRATO 3 ■ ESTRATO 4 ■ ESTRATO 5 ■ ESTRATO 6



PERFIL DEL USUARIO

Principal ocupación

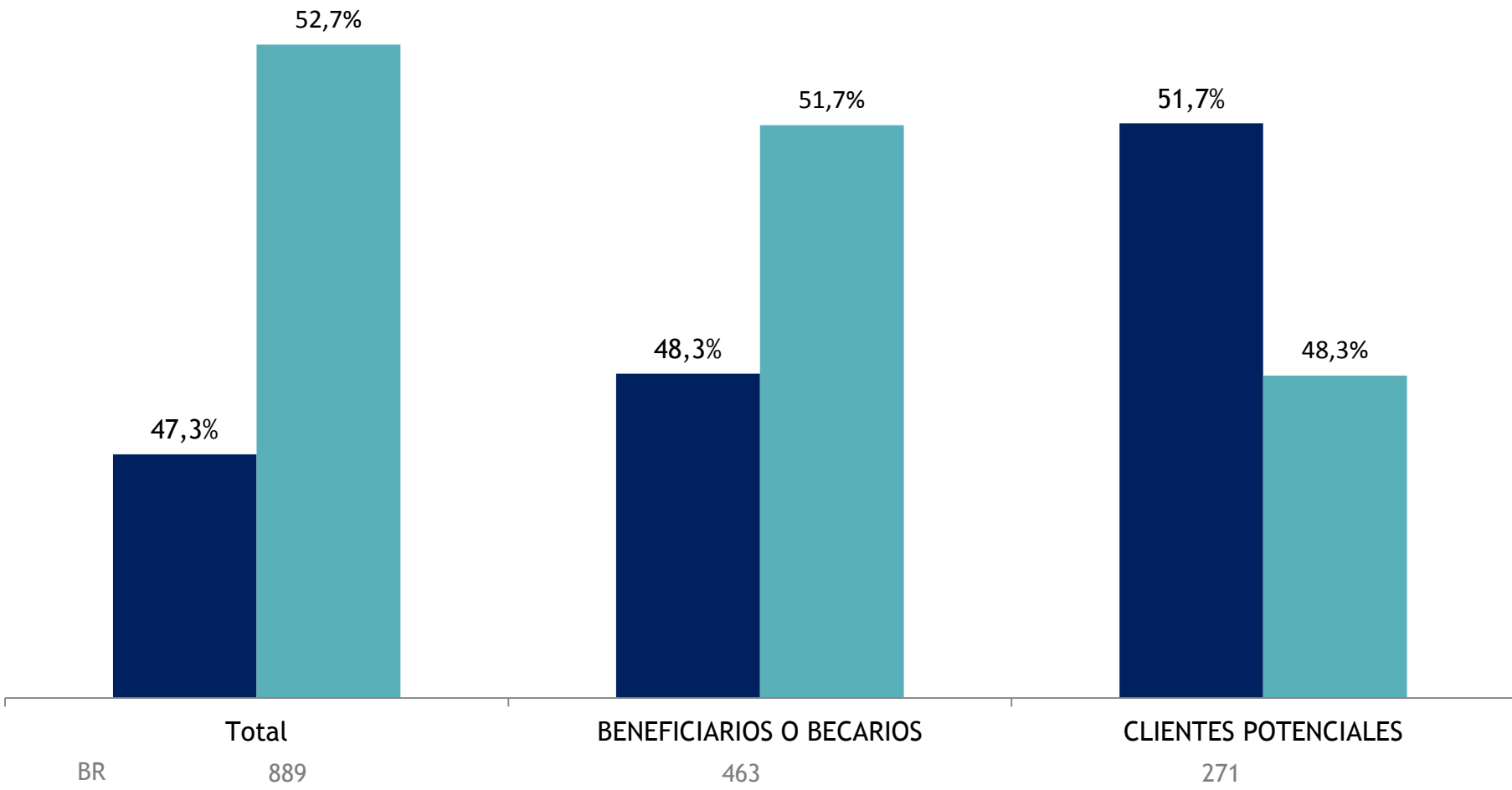
- ESTUDIANTE
- TRABAJADOR DE TIEMPO COMPLETO
- TRABAJA Y ESTUDIA
- INDEPENDIENTE
- AMA DE CASA/SEÑOR DE LA CASA
- OTROS



PERFIL DEL USUARIO

Género

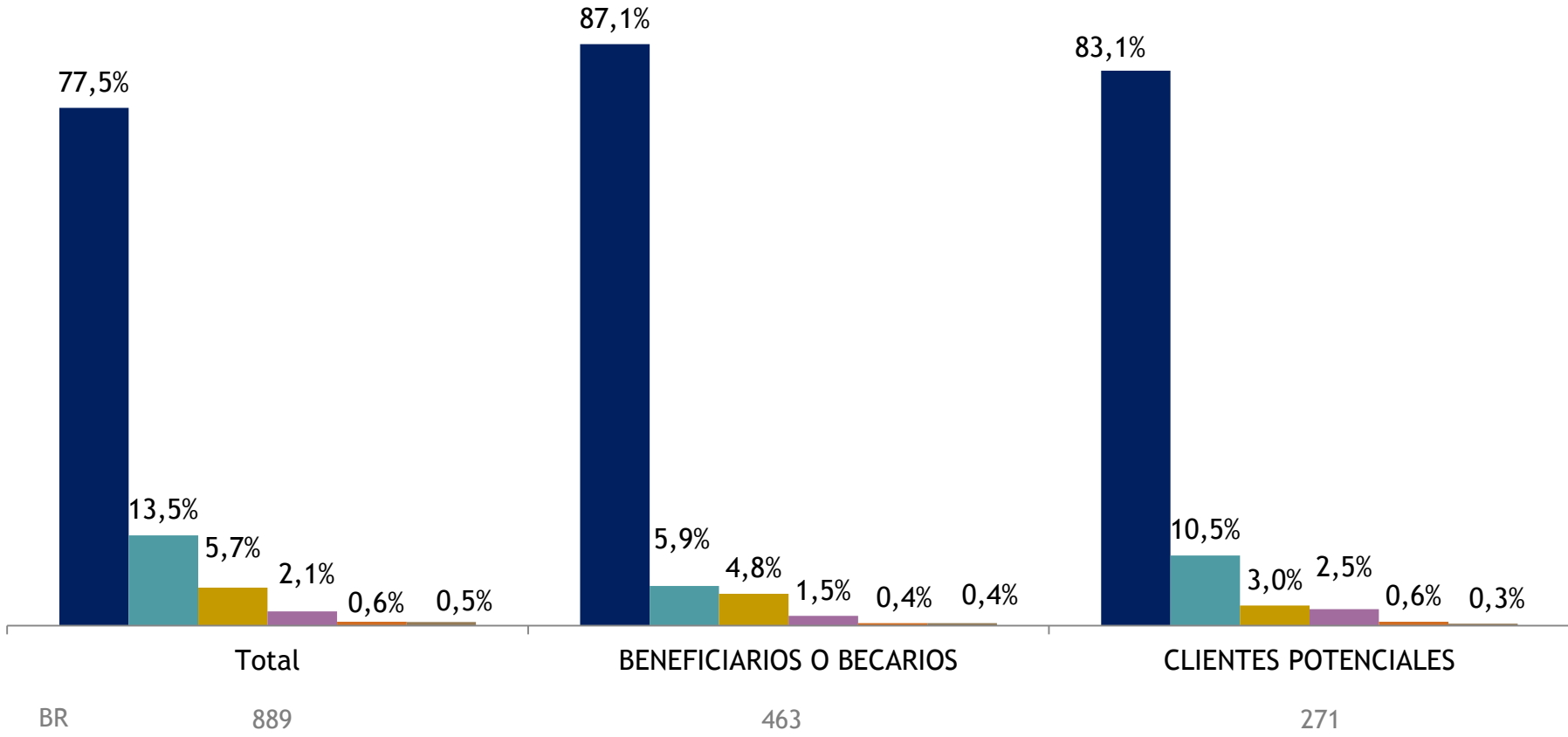
■ Hombre ■ Mujer



PERFIL DEL USUARIO

Estado civil

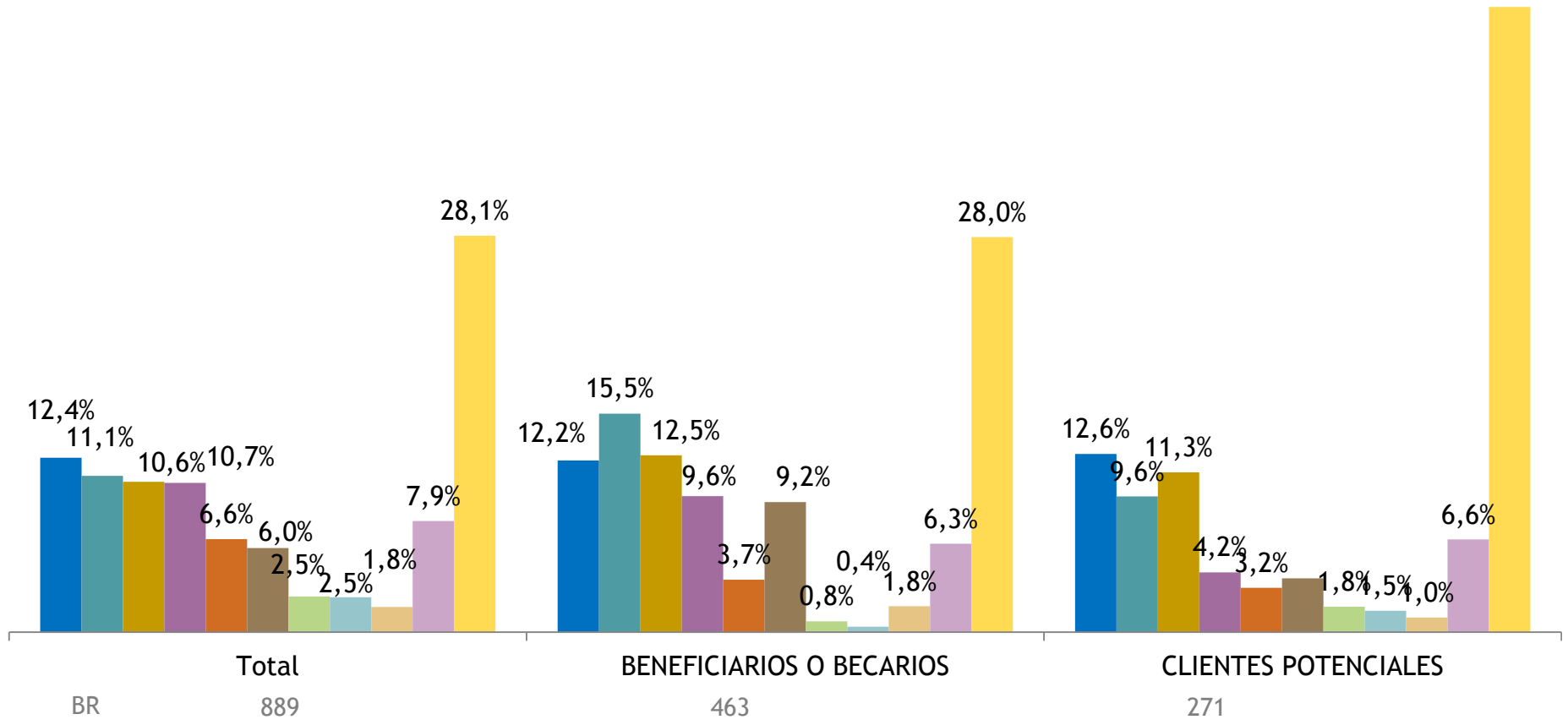
■ SOLTERO
 ■ CASADO
 ■ UNIÓN LIBRE
 ■ SEPARADO
 ■ VIUDO
 ■ DIVORCIADO



PERFIL DEL USUARIO

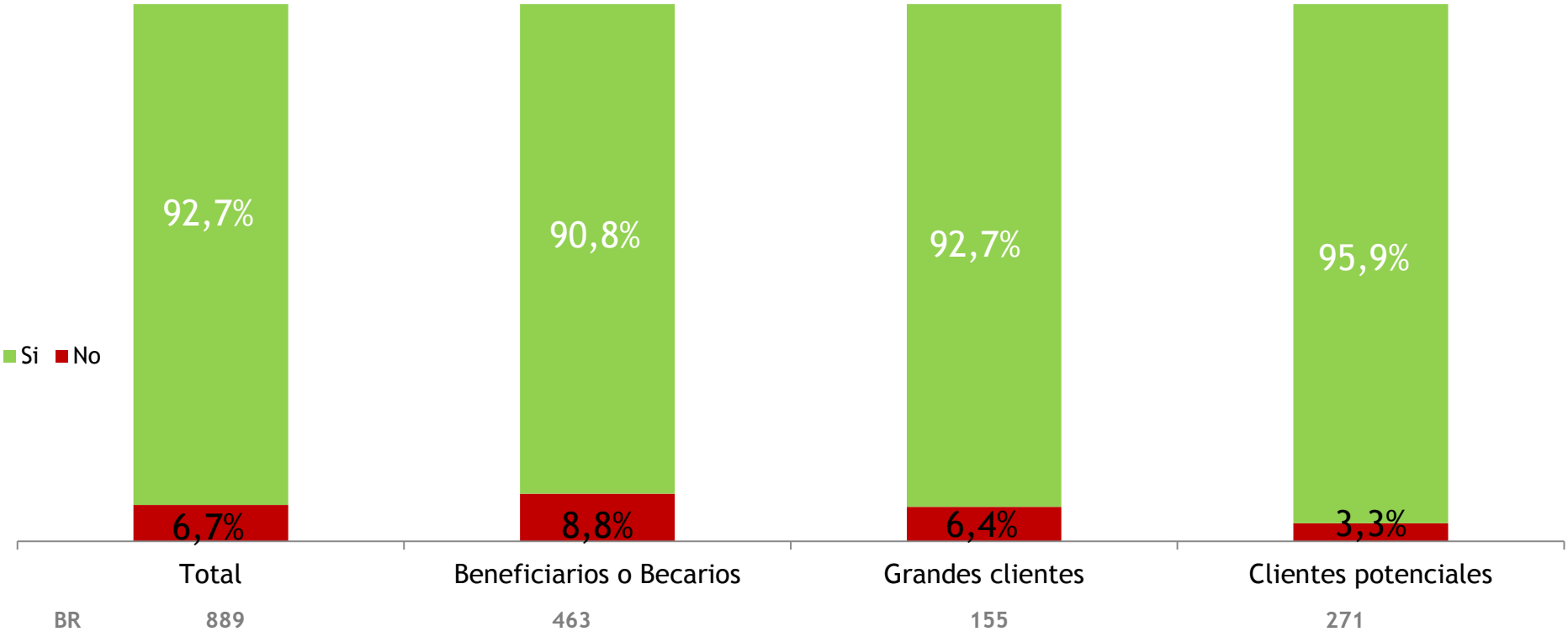
Ingreso promedio

- DE \$700.001 A \$1.000.000
- DE \$100.001 A \$350.000
- DE \$350.001 A \$700.000
- DE \$1.000.001 A \$2.000.000
- DE \$2.000.001 A \$3.500.000
- MENOS DE \$100.000
- DE \$3.500.001 A \$5.000.000
- MÁS DE \$5.000.000
- NO SABE
- NO RESPONDE
- NINGÚN INGRESO



TENENCIA DE INTERNET

En su hogar cuenta usted con acceso a Internet?

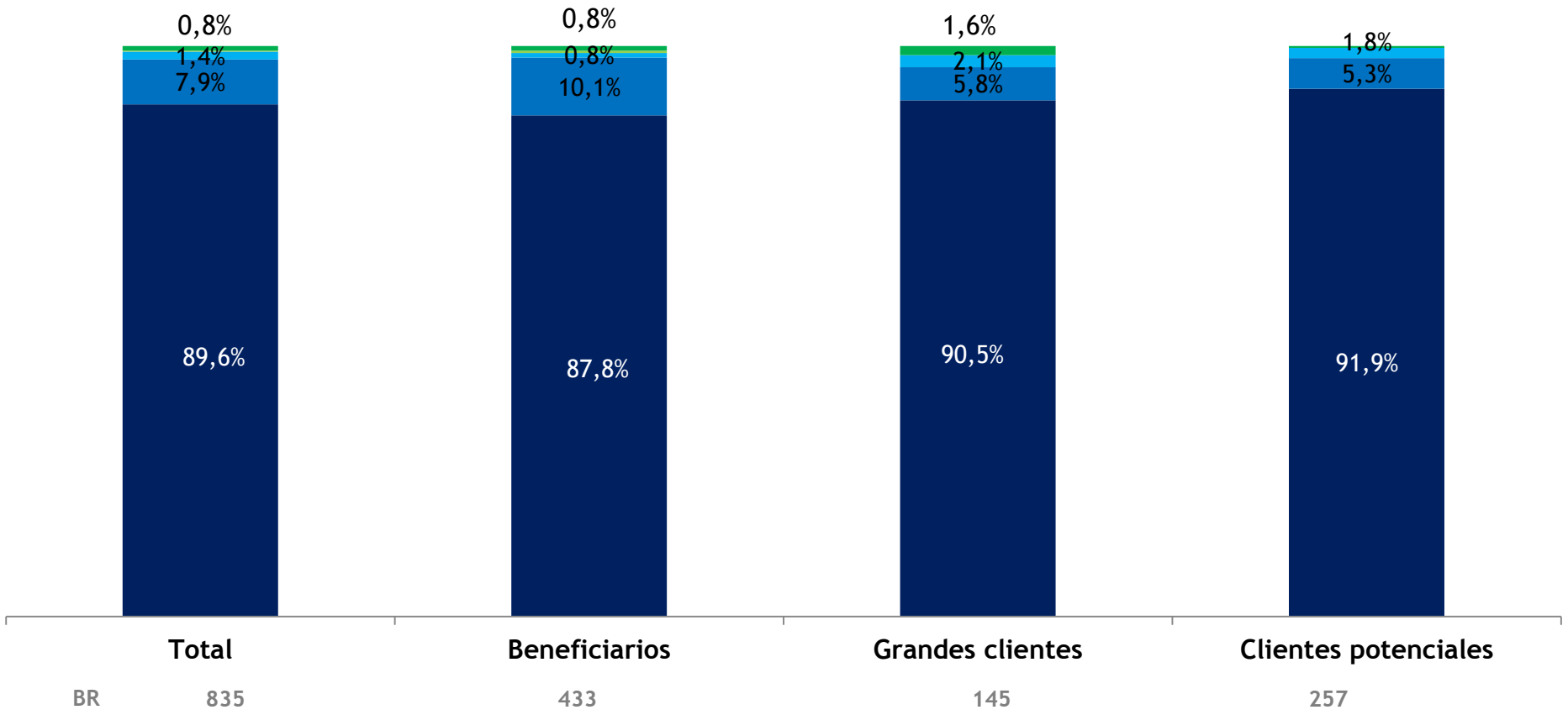


P43. ¿En su hogar cuenta usted con acceso a Internet?

FRECUENCIA DE USO DE INTERNET

Con qué frecuencia usa usted internet?

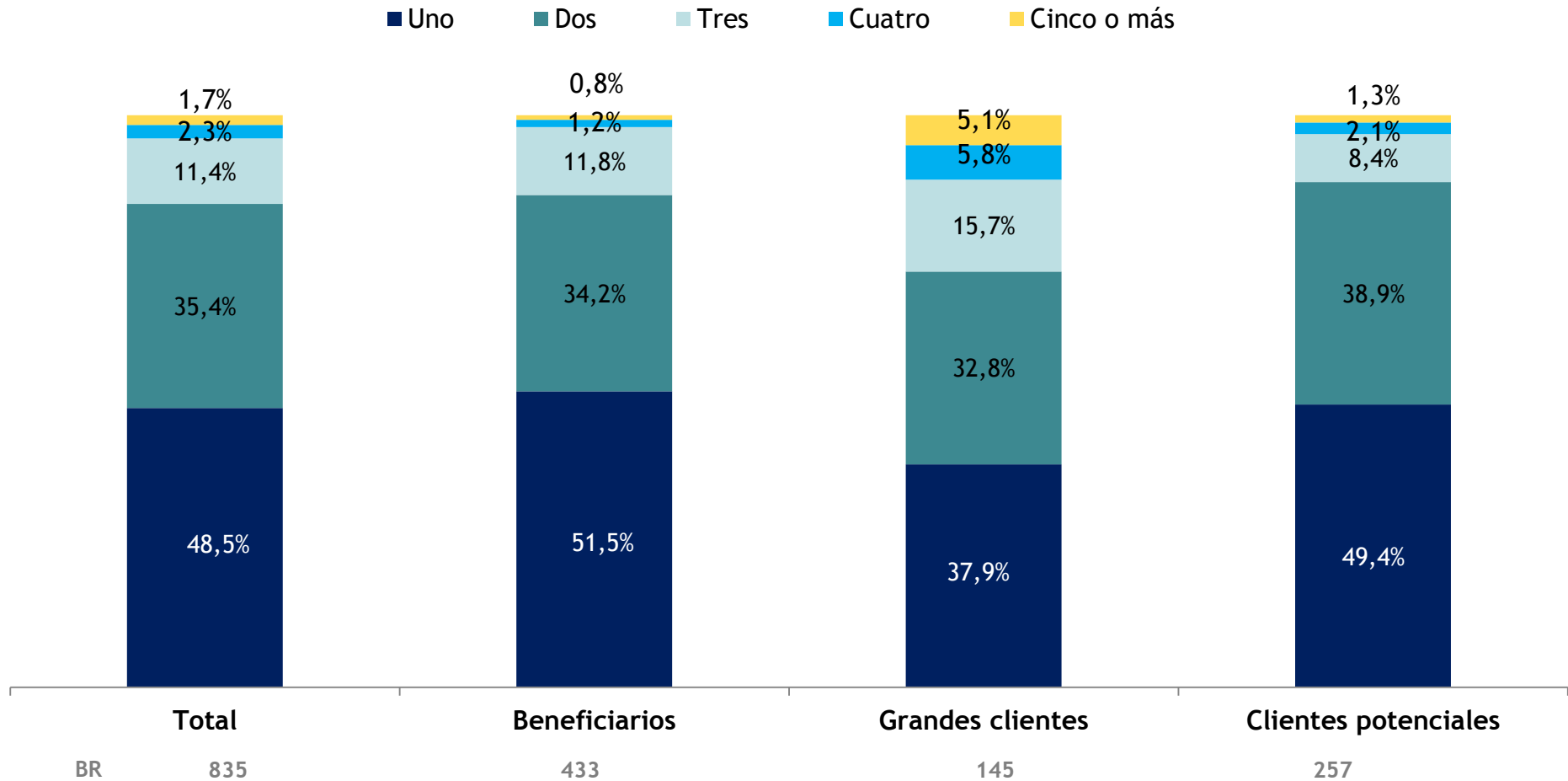
■ Todos los días
 ■ De 2 a 4 veces por semana
 ■ Una vez por semana
 ■ Una vez cada 15 días
 ■ Una vez al mes



P44. ¿Me podría decir con qué frecuencia usa usted Internet?

TENENCIA DE COMPUTADORES

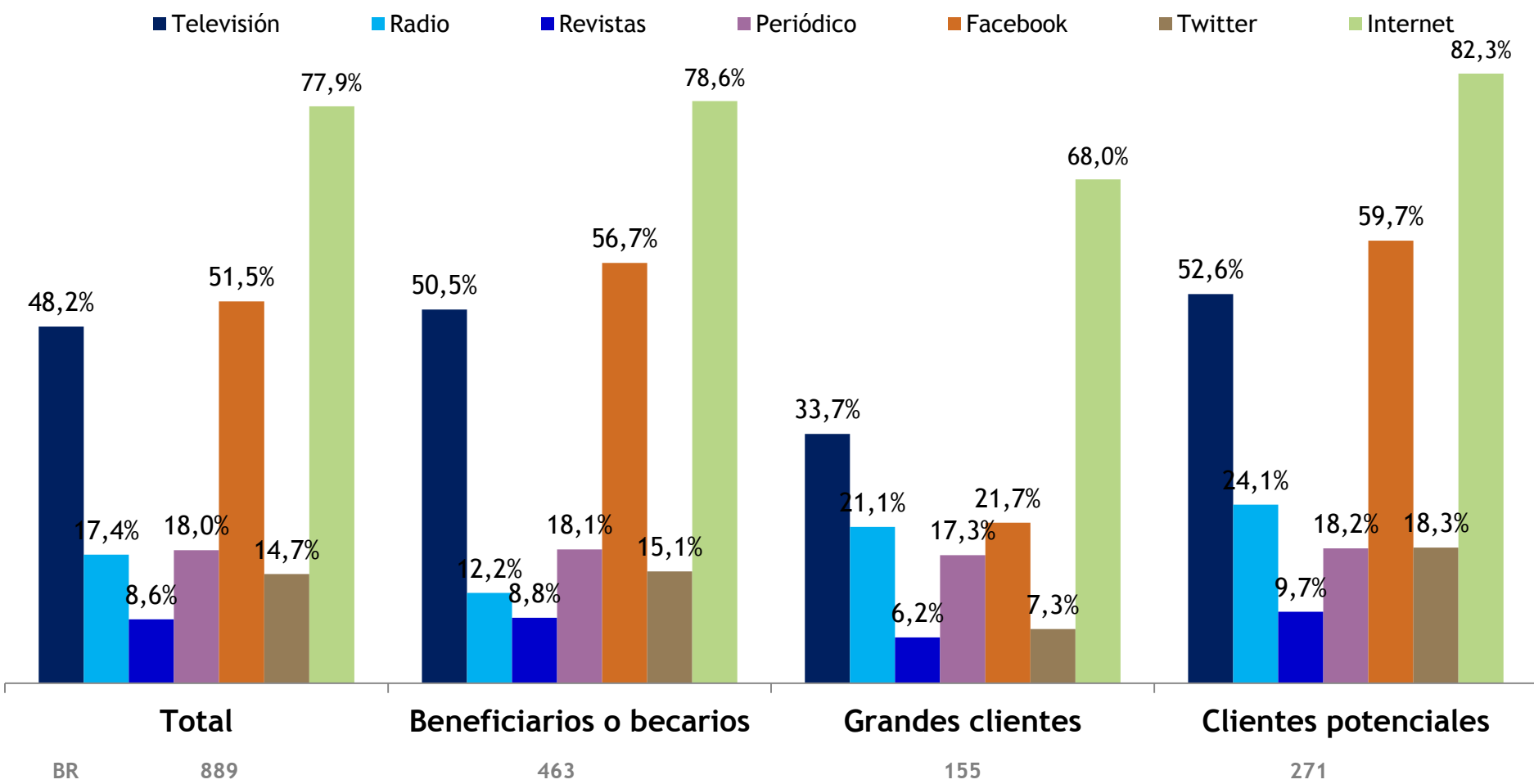
Cuántos computadores tiene en su hogar con acceso a internet?



P45. ¿Cuántos computadores tiene en su hogar con acceso a internet?

MEDIOS UTILIZADOS

De los siguientes medios, cuáles utiliza más?



P46. ¿Podría decirme por favor, de los siguientes medios, cuales utiliza más? Mencione 3