

Encuesta de Contenidos Página Web Resultados

Aplicación 20 de Diciembre - 21 de Abril de 2017

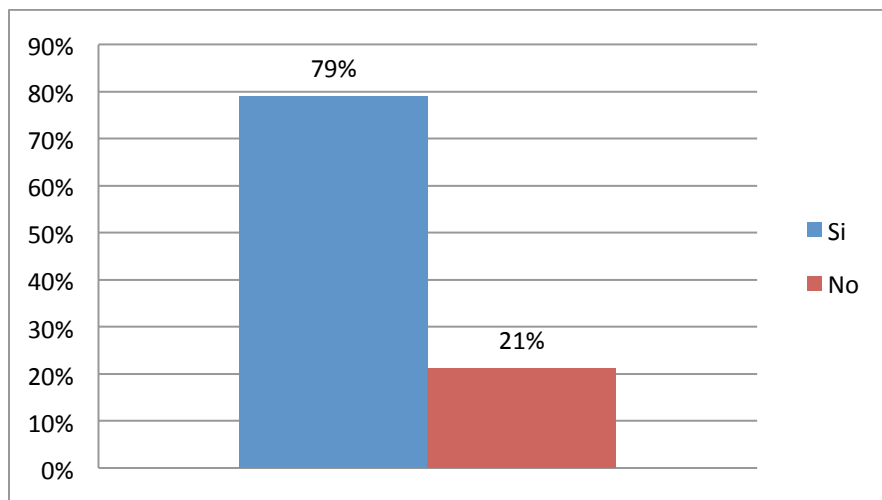
La encuesta fue contestada por diecinueve (19) ciudadanos, de los que diez (10) son estudiantes, siete (7) son beneficiarios de servicios de ICETEX y las dos personas restantes se identifican: una como aspirante para el crédito educativo y la otra como Contratista. De los diecinueve (19) ciudadanos que contestaron la encuesta cuatro (4) son mujeres y quince (15) son hombres.

Las respuestas que estos ciudadanos dieron, son las siguientes:

1. **Cómo calificas la claridad con la cual se presenta la información en la Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página web de la entidad. Califica de 1 a 5 - Siendo 1 poco claro y 5 muy clara-**

El promedio en los resultados de ésta pregunta es de 3,21.

2. **Has consultado los pasos de los trámites- que tiene publicados la entidad en el link dispuesto en nuestra página web- en enlace con el Portal Si Virtual**



En caso de responder - No - señala por qué:

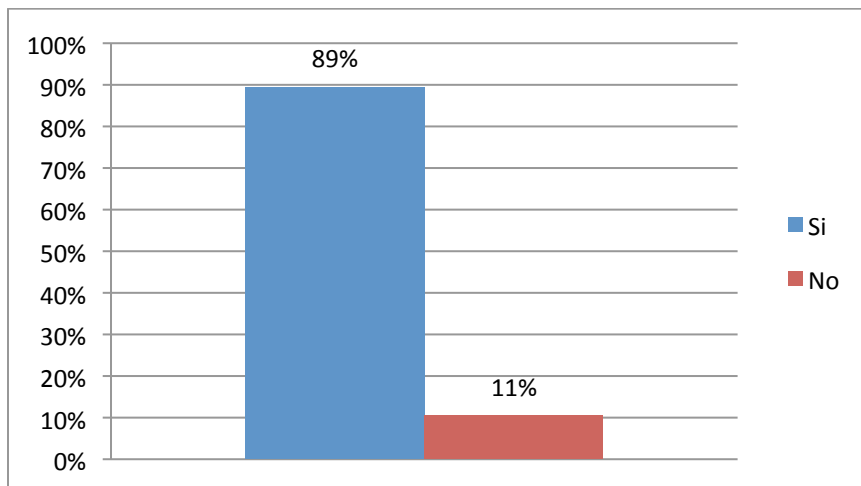
- La desconocía
- No es de fácil comprensión la información, prefiero consultar en la Universidad
- No es clara para encontrarla en la pagina
- no tengo conocimiento de esto

3. **Cuéntanos cómo te parece la oportunidad y eficacia de los mecanismos de participación ciudadana - disponibles en la página web. - Califica de 1 a 5 - Siendo (1 Poco oportuna y 5 Muy oportuna)**

Espacio de participación frente a planes - programas y	Proyectos normativos para observaciones ciudadanas	Encuestas	Denuncias	Peticiones - Quejas - Reclamos	Veedurías Ciudadanas
--	--	-----------	-----------	--------------------------------	----------------------

proyectos					
3,26	3,52	3,63	3	2,78	3

4. Estarías interesado en participar en alguno de los espacios de participación ciudadana - disponibles en la página web del ICETEX



En caso de responder - No - cuéntenos por qué

- No es de mi interés

5. Qué información sobre la gestión de la entidad - te gustaría encontrar en nuestra página Web

- ofertas de empleo para estudiantes beneficiarios del icetex y que estén recién egresados de las instituciones de educación superior. esto con el fin de dar prioridad, por su puesto sin pedir experiencia laboral que es un tema complicado con el que nos enfrentamos quienes estamos a un paso de salir de la universidad.
- fechas de giro de los subsidio de sostenimiento.
- las informaciones que están en el sitio web son completas
- Chat en vivo, me gustaria comunicarme en vivo en caso de tener problemas.
- la fecha en la cual se programe el desembolso del dinero para estudiantes que tiene crédito de sostenimiento con el icetex
- CUANTOS CRÉDITO SE PUEDEN TENER, CHAT EN VIVO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS YA QUE LO CANALES PARA SOLUCIONAR UN INCONVENIENTE, DUDA O RECLAMO SON MUY POCAS SUGIERO UN CHAT EN VIVO EN EL CUALES PUEDA INTERACTUAR EN TIEMPO REAL CON EL USUARIO Y MEDIANTE ESTE EL ASESOR LO REDIRECCIONARA AL DEPARTAMENTO CON EL CUAL LE PUEDE SOLUCIONAR SU PROBLEMA
- Fechas de desembolso de los créditos para clarificar con cuánto se cuenta para el semestre al que se ingresa.
- Ha mejorado el entorno visual y acceso al usuario en la página web oficial de Icetex
- seguimiento a las PQR, es decir que pueda consultar en que estado o dependencia se encuentra, y la respuesta dada.

- QUE EXISTIERA UN CHAT EN TIEMPO REAL QUE FUERA EFICAZ, YA QUE PREGUNTALE A CAMILA NO TIENE LA RESPUESTA EXACTA, Y EL CORREO DE ATENCIÓN AL USUARIO VIRTUAL ES MUY DEMORADO.
- Soluciones en primer punto de contacto y solución para cuando los deudores solidarios queda el registro anterior pegado en el sistema en sistema
- Cartera especificando saldos e IPC aplicado a las cuotas. trámites de radicación de documentos. asesor las 24 horas con las respectivas competencias ¿para dar la información adecuada
- ayuda como adquirir un crédito educativo
- Un espacio dedicado a informar a los jóvenes de Ser Pilo Paga únicamente para ellos, con fechas de desembolso, de actualización de datos entre otras.
- Me interesaría saber más acerca de los deberes que tiene la entidad a con sus beneficiarios y cuales son sus métodos correctivos cuando no cumplen pues los reglamentos y demás que e leído solo beneficia a la entidad y el ciudadano no tiene más opción si no esperar, que entidad controla al icetex se manda sola?