

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

El ICETEX en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 2012 y el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, presenta la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas para el año 2017.

El conjunto de actividades definidas en la estrategia 2017 buscaban fomentar la información, el diálogo y la retroalimentación con la ciudadanía a fin de facilitar una interacción constructiva y argumentada entre las partes interesadas y el ICETEX.

De acuerdo con el Plan de Rendición de cuentas, las siguientes son las acciones realizadas en la vigencia del 2017, conforme a los siguientes subcomponentes.

1. SUBCOMPONENTE INFORMACIÓN DE CALIDAD Y DE LENGUAJE COMPRENSIBLE

1.1. Actividad: Suministrar información de los productos y servicios del ICETEX a través de las Oficinas Móviles

Meta: 450 municipios a nivel nacional.

Responsable: Oficina de Comunicaciones

Se desarrolla la campaña de comunicación segmentada con la cual se logró recorrer 28 departamentos del país por medio de las cinco oficinas móviles, dando cumplimiento del 100% de la meta con la visita a los municipios proyectados.

Las Oficinas Móviles del ICETEX recorren las diferentes regiones del país y suministran información de los productos y servicios, llegando a las zonas más apartadas y permitiendo conocer (de manera descentralizada y directa) la gestión y oferta que presta el Instituto y acercando cada día a más colombianos.

Para informar a la ciudadanía, a nivel nacional, sobre las oficinas móviles y poder llegar a la población estudiantil, se publica en las redes sociales de ICETEX el siguiente video realizado por el instituto:

<https://www.youtube.com/watch?v=K5FmRJVS49g>

Adicionalmente, se realizan videos informando el objetivo, la estrategia de esta campaña y el funcionamiento de las oficinas móviles y se realizó su publicación de este material en redes sociales y en el canal YouTube de ICETEX:

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

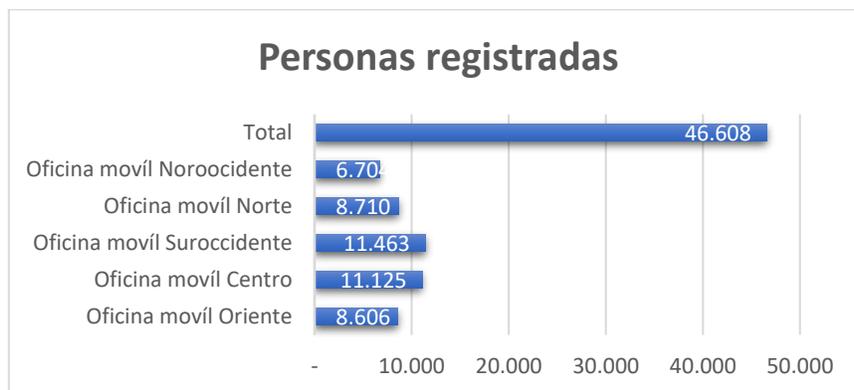


Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70

<https://www.youtube.com/watch?v=bPhI7pZ9cEI&feature=youtu.be>

<https://youtu.be/K5FmRJVS49g>

Con las visitas a los municipios, se impactó aproximadamente a 46.608 colombianos, quienes acudieron a los recorridos de las oficinas móviles para conocer los servicios y productos del ICETEX y aclarar sus inquietudes, donde recibieron una buena asesoría de la Entidad con la calidad de profesionales capacitados para este tipo de atención.



La oficina móvil Norooccidente recibió a 6.704 personas en sus recorridos por los departamentos de Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda y Choco.

En la zona norte, la oficina móvil en su recorrido por los departamentos de Atlántico, Córdoba, Sucre, Magdalena, Bolívar y la Guajira, atendió las inquietudes de 8.710 personas.

En el sur occidente del País, la oficina móvil tuvo la mayor acogida de la campaña, donde atendió a 11.463 personas y cubrió los departamentos de Nariño, Valle del Cauca, Cauca y Putumayo.

La oficina móvil del Centro registro una atención de 11.125 personas concentrándose en los departamentos de Cundinamarca, Caqueta, Huila, Meta, Tolima y Boyacá y apoyando en algunas ocasiones también a la población Bogotá.

En la zona oriente del país, la oficina móvil asignada atendió a 8.606 personas de los departamentos de Arauca, Casanare, Cesar, Meta, Santander, Norte de Santander y Boyacá.

Para el fortalecimiento de esta campaña, adicionalmente se realizaron las siguientes actividades:

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70

- **Comunicados de prensa:** se realizaron doce (12) comunicados, donde el Presidente, funcionarios y las mismas oficinas territoriales informan la presencia de las oficinas móviles en los distintos municipios que visitaban. Estos comunicados además de ser publicados en la página web, se divulgaron en redes sociales institucionales (Twitter y Facebook) y medios de comunicación, los siguientes son los links de algunos comunicados:

<https://goo.gl/pdkMW2>

<https://goo.gl/VpeHjb>

<https://goo.gl/86uHDD>

- **Divulgación de las visitas:** se tomaron vídeos y fotografías en los recorridos de las Oficinas Móviles por los distintos municipios y se difundieron por las redes sociales, por el canal you tube y la página web del ICETEX.

Link a videos: <https://youtu.be/K5FmRJVS49g>

Links a algunas publicaciones:

<https://twitter.com/ICETEX/status/902236858901463042>

<https://twitter.com/ICETEX/status/877994652124819457>

<https://twitter.com/ICETEX/status/903621493074132993>

<https://twitter.com/ICETEX/status/868134996061638658>

<https://www.facebook.com/icetexcolombia/insights/?section=navPosts>

A continuación, se presentan algunas fotografías evidencia de las atenciones en los recorridos:



1.2. Actividad: Elaborar el informe de Gestión de la Entidad.

Meta: Informe de Gestión publicado en la página web del ICETEX.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación

Se generó el informe de gestión describiendo lo realizado en el instituto en la vigencia del 2016 y se tomó como base para la audiencia presencial de rendición de cuentas realizada en abril del 2017, el informe contiene los siguientes apartes:

- **1. Entorno Macroeconómico y sectorial:** Analiza el entorno de la economía internacional y nacional y describe cuales son las expectativas económicas para el año 2017 y su impacto en el sector educativo.
- **2. Resultados Misionales:** Describe y analiza los resultados de los productos y servicios ofrecidos por el instituto para la sociedad.
- **3. Programa Colombia Científica:** Detalla las condiciones, características y componentes del programa que se encuentra en ejecución por parte del instituto.
- **4. Gestión Comercial y Mercadeo:** Presenta los principales logros comerciales de la institución y describe los canales de atención, su gestión de servicio y el impacto a la comunidad del ICETEX y a la sociedad.
- **5. Resultados Financieros:** Además de presentar los estados financieros de la vigencia de 2016 y su estructura financiera, describe su gestión presupuestal y el uso efectuado con los recursos de las cuentas abandonadas.
- **6. Estrategia:** Describe la Planeación Estratégica de la institución y los cambios que se presentaron debido a su alineación con el Plan de Desarrollo, la Política pública educativa y las mejores prácticas a nivel internacional.
- **7. Innovación:** Presenta los nuevos proyectos y las ideas innovadoras que la institución está desarrollando para impactar positivamente los objetivos del plan estratégico.
- **8. Gestión de la Organización:** Trata sobre temas internos como son el Plan Institucional de capacitación para el recurso humano de la institución, así como el tema de contratación y archivo. También, describe la gestión operativa y tecnológica de la vigencia.
- **9. Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor**
- **10. Metas y Proyecciones:** Especifica los lineamientos estratégicos y como se encuentra la institución alineada y comprometida con ella.

El informe de Gestión se publicó en la página web del ICETEX a 31 de enero de 2017, el siguiente es el link que direcciona al documento en la página web del ICETEX.

https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/rendici%C3%B3n-de-cuentas-2016/informe_vigencia_2016.pdf



1.3. Actividad: Realizar videos de Rendición de cuentas

Meta: Un (1) video rendición de cuentas

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Se presentaron los siguientes escenarios de Rendición de cuentas:

- **Audiencia pública vigencia 2016-2017**

Se grabó en video la emisión de la audiencia de rendición de cuentas realizada en el mes de abril de 2017, la cual se transmitió vía streaming por la página de señal institucional, del ICETEX y redes sociales de la entidad.



Links para visualizar el video:

https://www.youtube.com/watch?v=Z9qfyrN1E_I

<https://www.facebook.com/icetexcolombia/videos/1323845587671332/>

- **Balance de la Entidad años 2010 al 2017**

Se emite por medio Facebook Live y es presentado por el presidente Andrés Vásquez el 10 de agosto de 2017, el siguiente es el link para visualizar el video:

<https://www.facebook.com/icetexcolombia/videos/1423027764419780/>

- **Apertura de Créditos Tú Eliges y Balance de noticias en región**

Se emite por medio Facebook Live la información de la apertura de los créditos y el balance de la institución; es presentado por el presidente Andrés Vásquez en compañía de funcionarios de la entidad el 16 de noviembre de 2017, el siguiente es el link para visualizar el video:

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



<https://www.facebook.com/icetexcolombia/videos/1506968989358990/>

Adicionalmente, se realiza esta presentación desde la ciudad de Cali el 23 de noviembre y se emite por medio de Facebook Live, el siguiente es el link permite visualizar el video:

<https://www.facebook.com/icetexcolombia/videos/1513390782050144/>

1.4. Actividad: Realizar la caracterización de ciudadanos para el proceso de rendición de cuentas

Meta: Documento caracterización de ciudadanos

Responsable: Oficina Comercial y de Mercadeo / Oficina de Planeación / Oficina asesora de comunicaciones

Dentro de las actividades adelantadas por la Entidad en lo referente a la caracterización de los usuarios se realizó un proceso de identificación de los usuarios o grupos de interés a quienes van dirigidos los productos y servicios de la entidad, con el fin de establecer directrices que conlleven a optimizar, innovar e identificar los mecanismos más acertados para los procesos de comunicación, como lo es la rendición de cuentas, buscando cubrir las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Entre los aspectos más relevantes identificados dentro del proceso de caracterización se encuentran los siguientes:

- Los usuarios o partes interesadas potenciales de la entidad son en su mayoría jóvenes menores de edad hasta los 24 años que residen en las ciudades principales (Bogotá, Valle del Cauca, Cundinamarca, Atlántico y Antioquia).
- Los usuarios o partes interesadas actuales de la entidad son en su mayoría jóvenes de edad de 18 a los 34 años que residen en las ciudades principales (Bogotá, Atlántico, Valle del Cauca, Sucre y Córdoba).
- Del total de usuarios o partes interesadas encuestadas, se evidenció que las mujeres, son el género más representativo entre los usuarios potenciales y actuales de la entidad.
- Los estratos socioeconómicos más representativos para los usuarios potenciales y los usuarios actuales son el 2, 1 y 3.
- Se identifica que todos los usuarios de la entidad (Potenciales y Actuales) en su mayoría, cuentan con acceso a internet, es una puerta directa al conocimiento de la entidad, de sus productos y servicios, adicional es una herramienta fundamental que facilita sus trámites y contribuye a su calidad de vida.
- El canal más usado por nuestros usuarios para profundizar en la información suministrada es la página web, por tal razón se trabaja fuertemente en mantener un portal actualizado, que cuente con la accesibilidad exigida en la NTC 5854 y todos los

usuarios y partes interesadas puedan acceder a los productos y servicios que ofrece la entidad.

La información antes mencionada es tomada en cuenta para establecer las estrategias de divulgación y comunicación propias de los procesos de rendición de cuentas en la Entidad.

2. SUBCOMPONENTE DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES

2.1. Actividad: Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX

Meta: Una (1) audiencia del ICETEX

Responsable: Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina Comercial y de Mercadeo / Oficina de Control Interno

Se realizaron las siguientes actividades concernientes con la Audiencia Pública:

- **Participación ciudadana en la planeación de la audiencia de rendición de cuentas:** En el mes de marzo, se publicó en el link de participación ciudadana / mecanismos de participación / rendición de cuentas 2016: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2016/> el informe de gestión base de la rendición para que pudiera ser conocido y leído con anterioridad por la ciudadanía. Adicionalmente se realizó una convocatoria abierta a través del Portal Web del ICETEX a los ciudadanos, para que describieran los temas que les gustaría que fueran tratados en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas y conocer si deseaban asistir a la misma.

- **Audiencia presencial de Rendición de cuentas del ICETEX:** se realizó el 28 abril de 2017 en los estudios de RTVC, en la ciudad de Bogotá, y se transmitió por medio de streaming por la página de señal institucional, en la página web del instituto y en las redes sociales. Los siguientes son los links del video de la emisión de esta redención de cuentas:

https://www.youtube.com/watch?v=Z9qfyrN1E_I

<https://www.facebook.com/icetexcolombia/videos/1323845587671332/>

- **Balance de gestión de la entidad años 2010-2017:** por medio de Facebook Live se presenta el balance de gestión el 10 de agosto de 2017 y se transmite por medio de streaming por la página de señal institucional, en la página web del instituto y en las redes sociales. Al emitirse a través de redes sociales tiene cobertura nacional e



internacional y los asistentes pueden escribir sus comentarios de forma inmediata. El siguiente es el link del balance:

<https://www.facebook.com/icetexcolombia/videos/1423027764419780/>

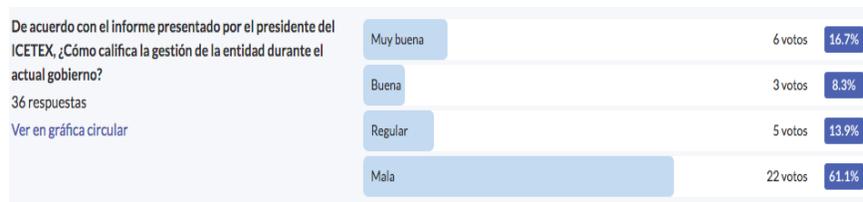
Para conocer la opinión de la sociedad con respecto a la información presentada en el Balance de Gestión, se habilitó la siguiente encuesta a través de redes sociales (Facebook – Twitter) durante el Facebook Live de gestión 2010-2017

✓ **Encuesta por Facebook:**

Link de la encuesta:

<https://encuesta.fbapp.io/view/JhE2zT7EBcD9kRK1EFCo9y4g>

Los resultados fueron:

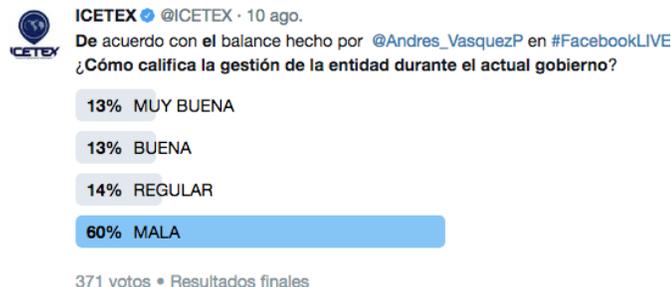


✓ **Encuesta por Twitter:**

Link de la encuesta:

<https://twitter.com/ICETEX/status/895737646395174912>

Los resultados fueron:



- En el mes de agosto se efectuó un encuentro entre la institución, representado por Dr. Andres Vasquez – presidente de ICETEX, y los alcaldes y/o delegados de los municipios

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70

de El Tambo, Caloto, Rosas, López de Micay, Toribio, Florencia, Sotará, Piendamó y Timbío, en la cual se trataron temas relacionados con la gestión de la Entidad en la región, la difusión de la oferta de productos y servicios de ICETEX, el recorrido de las oficinas móviles, convenios de alianzas y Fondo Contingente al Ingreso (FCI).

2.2. Actividad: Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas

Meta: 2 Informes al año

Responsable: Oficina Comercial y de Mercadeo

En la vigencia 2017 se realizaron distintas actividades que incentivaron el diálogo entre el ICETEX y la sociedad a nivel nacional, entre las principales se encuentran:

- Encuentros regionales
- Lanzamiento de productos y servicios
- Eventos realizados con las Instituciones de Educación Superior
- Ferias Académicas
- Eventos de programas internacionales
- Eventos con población vulnerable

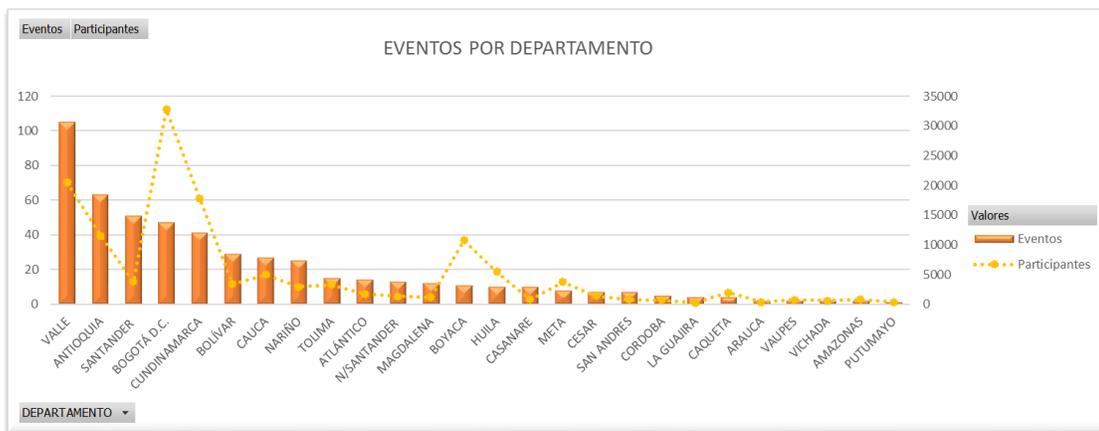
Se realizaron en la vigencia 1.302 eventos en los cuales se contó con la participación de aproximadamente 326.630 personas interesadas y/o vinculadas con los productos y servicios que ofrece la institución.

En el primer semestre del año, se realizaron 517 eventos en los cuales se tuvo una asistencia de 133.876 personas, el 69% de los eventos fueron encuentros regionales donde además de brindar la información de los servicios y productos de la entidad, son encuentros que reúnen no solo a los representantes de la comunidad educativa y académica de la ciudad, sino también jóvenes, padres de familia y demás interesados en las opciones para ingresar a la educación superior.

En este semestre se realizaron 80 eventos con las IES a nivel nacional, la participación de las Instituciones de Educación Superior (IES) ha sido esencial en los eventos que se realizaron, acercando e informando a los jóvenes sobre la forma de poder cumplir sus sueños educativos. La siguiente es la información de los eventos realizados en el primer semestre del 2017:

Tipo de Evento	Eventos
Encuentro regional	356
Evento IES	80
Feria académica	53
Lanzamiento tú eliges	12
Evento población vulnerable	11
Evento internacional	5
Total general	517

La siguiente tabla muestra los eventos realizados y su cubrimiento por departamentos:



Los departamentos de Cundinamarca, Boyacá y Huila tuvieron una gran acogida de la ciudadanía en los eventos realizados. Adicionalmente, estos eventos cumplieron con el objetivo de llegar a Departamentos más apartados (Caquetá, Vaupés, Vichada, Amazonas y Putumayo).

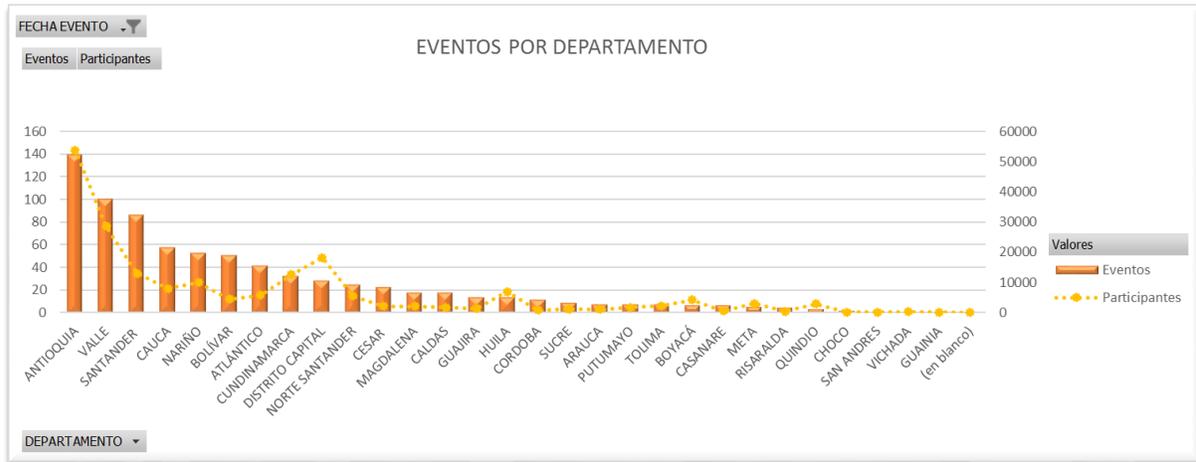
En el segundo semestre de la vigencia 2017, se hicieron 785 eventos con una asistencia de 192.754 personas, donde se obtuvo un mayor cubrimiento de regiones y llegamos a 58.878 personas más, con respecto al primer semestre.

Los encuentros regionales fueron el 68% del total de los eventos realizados, por otra parte en el segundo semestre se incrementó la asistencia a las ferias académicas llegando a 130 ferias debido a la acogida que han tenido en la población estudiantil.

La siguiente es la información de los eventos realizados en el segundo semestre del 2017:

Tipo de Evento	Eventos
Encuentro regional	525
Feria académica	130
Evento IES	104
Lanzamiento tú eliges	18
Evento población vulnerable	5
Evento internacional	3
Total general	785

La siguiente tabla muestra los eventos realizados y su cubrimiento por departamentos:



En este semestre se incluyeron 26 eventos en las regiones en Caldas, Choco, Guainía y Risaralda donde se atendieron más de 4.242 personas con el objetivo de continuar trabajando fuertemente con la comunidad con el fin de construir lazos solidos con nuestros clientes potenciales y vigentes, aliados, constituyentes e IES para proporcionar el mejor servicio y accesibilidad a todos los colombianos que quieran acceder a la educación.

3. SUBCOMPONENTE INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1. Actividad: Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de participación ciudadana (planes de acción, plan anticorrupción, indicadores)

Meta: Un informe con las respuestas

Responsable: Oficina Asesora de Planeación

Las observaciones realizadas por la ciudadanía se responden por parte de ICETEX y se realiza seguimiento permanente a la generación de estas respuestas, como resultado de este seguimiento se genera un Informe de respuestas publicado en la página web del ICETEX.

El siguiente es el link de la publicación:

<https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion>



3.2. Actividad: Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad

Meta: Una capacitación y un ejercicio de sensibilización

Responsable: Oficina Asesora de Planeación/ Grupo de Talento Humano/Oficina de comunicaciones

Dentro de los aspectos relevantes de la rendición de cuentas, se encuentra el empoderamiento al interior de las entidades y por ende entre los funcionarios, por esta razón la Entidad desarrolló para el mes de noviembre de 2017 un proceso de capacitación con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia, características y metodologías que tienen los procesos de rendición de cuentas, transparencia y fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía por medio de la experta Carolina Moreno del DAFP.



4. SUBCOMPONENTE EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

4.1. Actividad: Realizar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas

Meta: Un (1) Informe de evaluación

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
PBX: 382 16 70

Responsable: Oficina Asesora de Planeación

Una vez cerrada la vigencia se construye el informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas, el cual permite evaluar las acciones desarrolladas y realizar una evaluación con los funcionarios de la Entidad y la ciudadanía para conocer su percepción frente a su ejecución. Lo anterior permite a ICETEX identificar mejoras para la siguiente vigencia en la gestión de Rendición de Cuentas.

Se realizaron las siguientes evaluaciones con el fin de poder estimar y complementar los resultados en la gestión realizada para la rendición de cuentas:

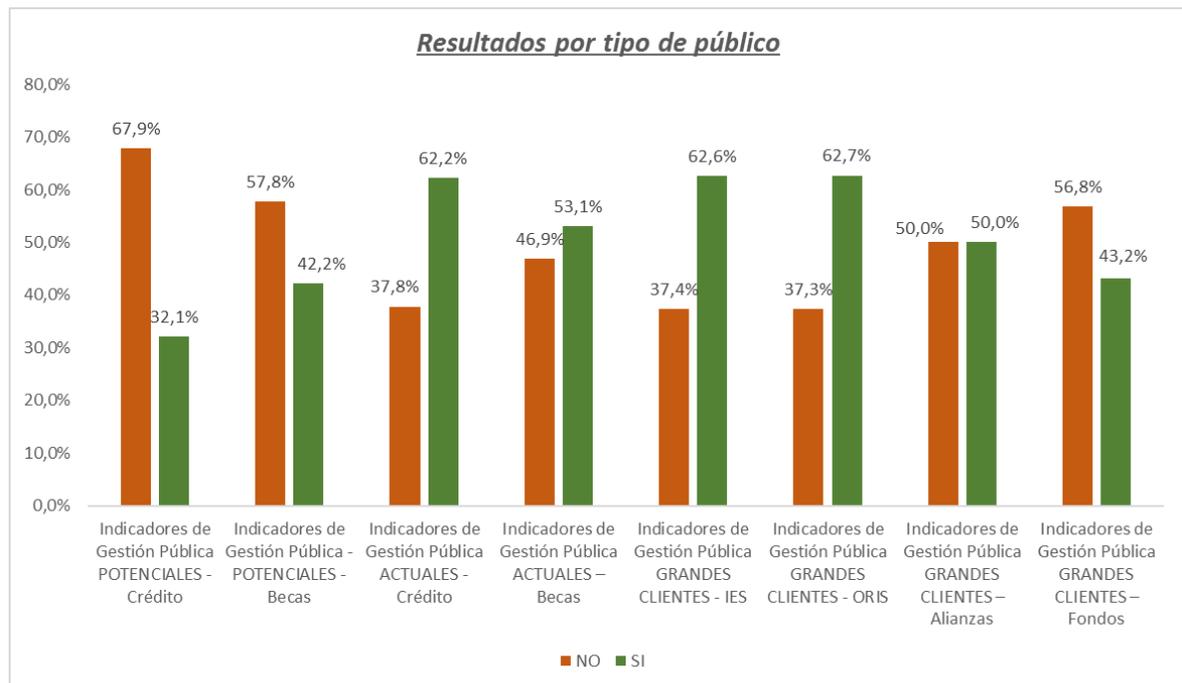
- **Evaluación externa:** Para conocer la percepción de la ciudadanía frente a la estrategia de rendición de cuentas se desarrollaron una encuesta y entrevistas a profundidad con 9 Instituciones de Educación superior.

La encuesta fue realizada a través de un tercero contratado para tal fin y se aplicó a los siguientes públicos: Clientes potenciales de crédito y becas, clientes actuales de crédito y becas, aliados estratégicos como IES, Oficinas de Relaciones Internacionales de IES, constituyentes de fondos y alianzas.

Se realizaron las siguientes preguntas

- **La información de la gestión del ICETEX en escenarios públicos, medios de comunicación eventos etc, es suficiente y clara?**

Estos fueron los resultados por cada público objetivo:



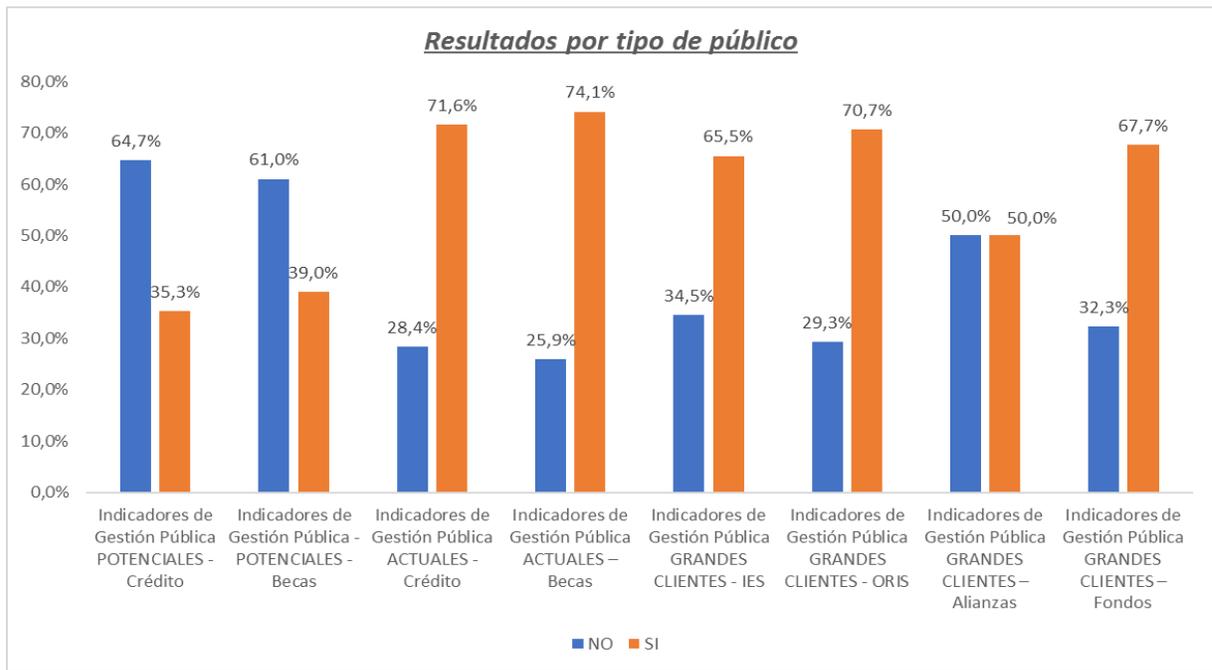
Fuente : Estudios de posicionamiento e imagen 2017 – Oficina Comercial y Mercadeo
 Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



En promedio el 51 % de los entrevistados calificaron con “ Si “ a que la información publicada sobre el ICETEX en escenarios publicos es clara y suficiente.

- **La información de la gestión del ICETEX a través del portal WEB, es suficiente y clara?**

Estos fueron los resultados por cada público objetivo:



Fuente : Estudios de posicionamiento e imagen 2017 – Oficina Comercial y Mercadeo

En promedio el 59,2 % de los entrevistados calificaron con “ Si “ a que la información publicada en la pagina Web es suficiente y clara.

- **¿Qué información referente a la gestión considera importante que el ICETEX incluya en los eventos de rendición de cuentas?**

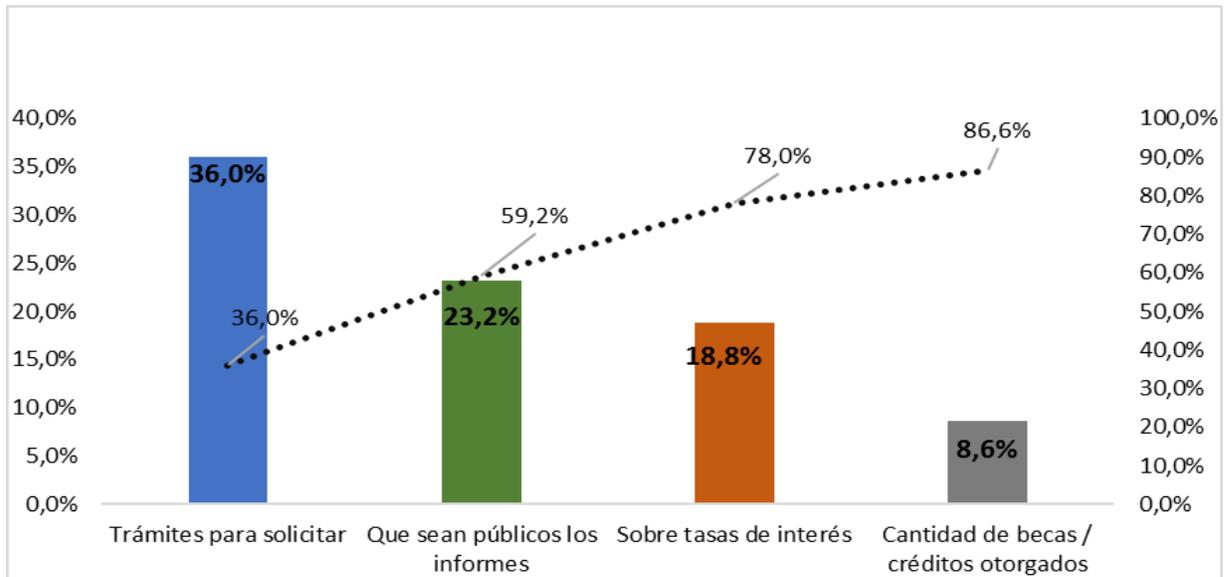
A continuación se encuentra el pareto de los resultados obtenidos por parte de los 8 grupos de interes sobre los cuales se aplicó la encuesta, con los porcentajes de los principales aspectos que son relevantes que la entidad incluya en los eventos de rendición de cuentas para el proximo año :

A continuación se presenta el pareto con los principales criterios a tener en cuenta en la rendición de cuentas:

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia
 PBX: 382 16 70



Fuente : Estudios de posicionamiento e imagen 2017 – Oficina Comercial y Mercadeo

Por otra parte, se adelantaron 9 entrevistas a profundidad sobre la estrategia de rendición de cuentas con las siguientes Entidades:

ORGANIZACIÓN	SEGMENTO	NOMBRE	CIUDAD
1. Corporación universitaria de ciencias empresariales, educación y salud COORSALUD	IES	Johanna Senior	Barranquilla
2. Universidad Cooperativa de Colombia-Bucaramanga	IES	Nancy Duarte	Bucaramanga
3. Universidad del Bosque	ORI	María José Jiménez	Bogotá
4. Universidad Cooperativa de Colombia-Medellín	IES	Juan Pablo López	Medellín
5. Universidad Simón Bolívar	IES	Alicia Bayuelo	Barranquilla
6. Ministerio de Educación Superior	Fondos	Diego Nicolás Castellanos	Bogotá
7. Corporación Universitaria Iberoamericana	IES	Carlos Meyer	Bogotá
8. Pontificia Universidad Javeriana-Sede Cali	ORI	Claudia María Castaño	Cali
9. COOACEDED SUPERIOR	Fondos	Rafael Pérez Camacho	Cartagena

Como resultado de estos dos ejercicios se establecen las siguientes conclusiones que permiten mejorar la estrategia que se plantea para las siguientes vigencias:

- ✓ Se percibe que ha mejorado la entrega de la información por medio de la pagina web del instituto, con respecto a la gestión del ICETEX, Becas, Crédito y Grandes Clientes (ORIS, Alianzas y Fondos)

- ✓ Se debe fortalecer la entrega de información en escenarios públicos, medios de comunicación y eventos, generando información clara y consistente con respecto a la Gestión del ICETEX, Becas, Crédito y Grandes Clientes (ORIS, Alianzas y Fondos)
 - ✓ No se percibe el beneficio de asistir a las reuniones de rendición de cuentas de ICETEX, por parte de algunas de las Instituciones educativas entrevistadas. Por esto se debe fortalecer el conocimiento sobre el proceso que se realiza la divulgación y el alcance del mismo.
 - ✓ Se sugiere segmentar la información de la rendición de cuentas de acuerdo al público objetivo y generar diferentes eventos en los que se incluya información relevante para la población a la que se invita.
- **Evaluación Interna:** En el mes de diciembre de 2017 se realiza la “Encuesta de Percepción de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2017”, la cual fue contestada por 52 funcionarios del ICETEX y se obtuvieron los siguientes resultados:
 - ✓ Del total de los encuestados el 50% conoce el espacio de participación ciudadana que se creó en la página web del ICETEX, el 17% no tiene conocimiento y el 33% no lo conoce.
 - ✓ Del total de los encuestados el 52% considera que los espacios de rendición de cuentas que ICETEX ha desarrollado en la vigencia 2017 son efectivos, el 21% no lo considera y el 27% no tiene conocimiento.
 - ✓ Del total de los encuestados el 62% considera que la información de la gestión de ICETEX, que se pone a la disposición de la ciudadanía en el Portal Web, es suficiente y clara, el 15% no lo considera y el 23% no tiene conocimiento.
 - ✓ Del total de los encuestados el 52% considera que en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el 28 de Abril de 2017 se dio a conocer la información de la gestión de la entidad de manera completa y clara, es suficiente y clara, el 35% no lo considera y el 13% no tiene conocimiento.
 - ✓ Del total de los encuestados el 48% conoce el espacio de Rendición de Cuentas de la Pagina Web , en el cual se puede consultar la información asociada a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada en cada vigencia, el 40% no lo considera y el 12% no tiene conocimiento.

Como resultado de este ejercicio se concluye que dados los cambios y movilidad de los servidores públicos en la Entidad debe fortalecerse la divulgación interna frente a las acciones que ICETEX desarrolla en términos de la estrategia de rendición de cuentas.