

**INFORME DE EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE
CUENTAS
VIGENCIA 2019**

El ICETEX en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 de 2012, el decreto único reglamentario 1081 de 2015 y el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, presenta la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas ejecutada en el año 2019 y que comprendía un conjunto de actividades a través de los elementos de Información, Diálogo y responsabilidad.

De acuerdo con el Plan de Rendición de cuentas, las siguientes son las acciones realizadas en la vigencia del 2019, conforme a los siguientes subcomponentes.

**1. SUBCOMPONENTE INFORMACIÓN DE CALIDAD Y DE LENGUAJE
COMPRENSIBLE**

1.1. Actividad: Fortalecer la estrategia regional de difusión de los productos y servicios del ICETEX.

Meta: Dos (2) Informes al año - Una emisión en radios comunitarias.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Durante la presente vigencia la Oficina Asesora de Comunicaciones trabajó en estrategias de difusión para llegar a las regiones, tal y como la gestión que se adelantó con el programa Más Colombiano Que Nunca, apalancados en transmisiones radiales de la siguiente manera:

- Entrevista de 15 minutos al presidente de ICETEX, Manuel Acevedo Jaramillo, en la cual explicó los beneficios de los programas de la entidad y cómo acceder a ellos.
- Cápsulas informativas para promocionar los servicios y productos de ICETEX a través de emisoras comunitarias en zonas como Amazonas, Arauca, Caquetá, Chocó, Guainía, Guaviare, La Guajira, Putumayo, San Andrés y Providencia, Vaupés y Vichada. Cabe resaltar que estas grabaciones se emitieron durante dos semanas.

ICETEX @ICETEX · 17 sept.

Escucha a Manuel Acevedo - Presidente @ICETEX hablar sobre la #EducaciónQueConecta en emisoras rurales 📻 ¡Educación virtual para todos!



Manuel Acevedo
Presidente ICETEX

Habla sobre la **educación en línea.**
¡Escúchalo!

Custodia Estereo - Inírida
Barranco Minas - Guanía
Juventud Estereo - San José del Guaviare
El Retorno - Guaviare
Yoruma Estereo - Maicao
Guajira Estereo - Guajira
Tres fronteras - Puerto Asís
Maguare Estereo - Mocoa
Emisora Yuruparí Comunitaria - Mitu
RCN - San Andrés







El futuro es de todos



Gobierno de Colombia

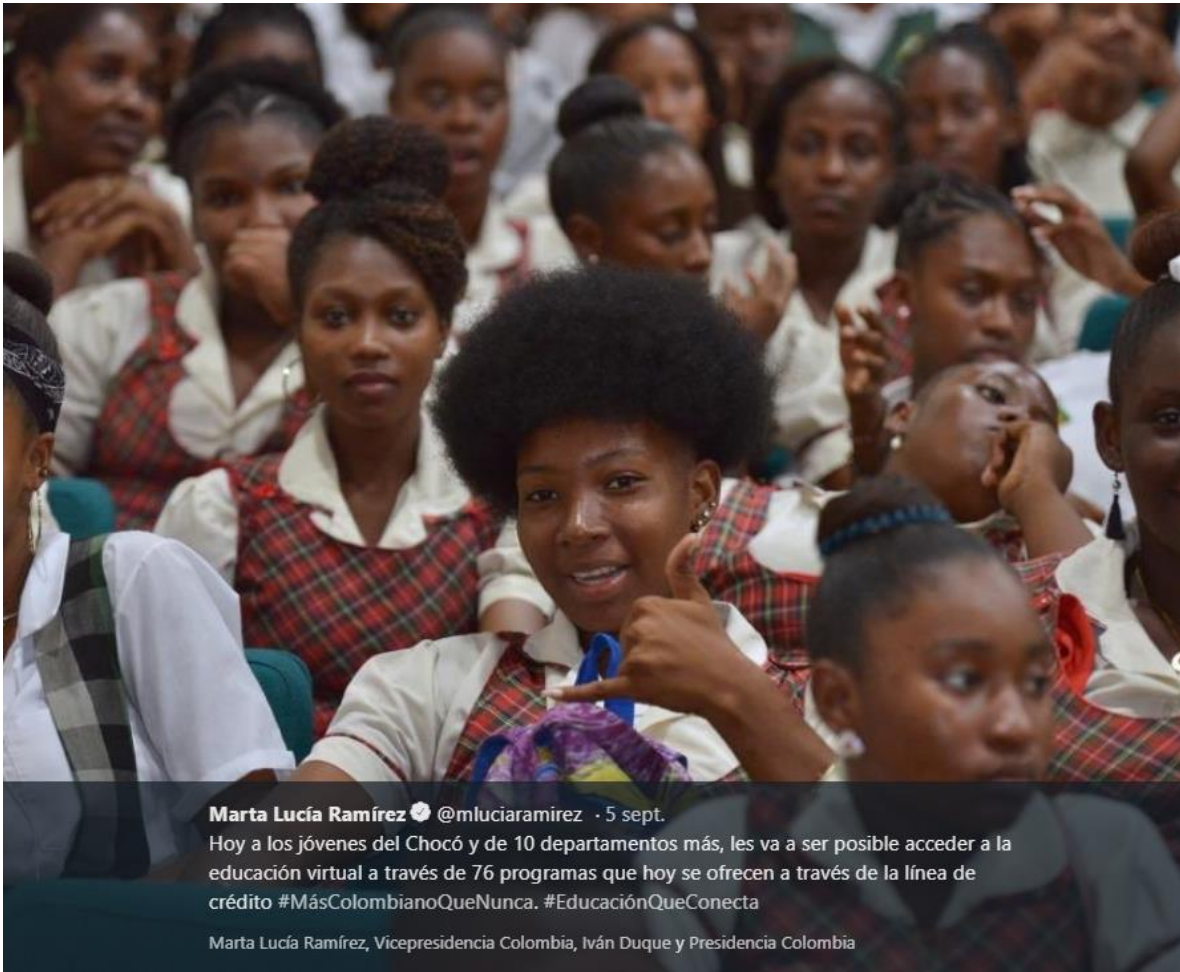
También se realizó un evento en la Universidad Tecnológica del Chocó para el lanzamiento de la línea Más Colombiano Que Nunca, la cual incentiva a los jóvenes en las regiones apartadas a realizar sus estudios universitarios en modalidad a distancia, apalancados en subsidios para el uso de herramientas digitales. Estas son algunas imágenes de la jornada:



Marta Lucía Ramírez @mluciamirez · 5 sept.

La economía necesita a los jóvenes, ustedes van a poder formarse en carreras que les garantice un trabajo y les permita ser los empresarios del futuro. Hoy lanzamos esta alianza #MásColombianoQueNunca, que los acercará más a sus sueños.
#EducaciónQueConecta

Marta Lucía Ramírez, Vicepresidencia Colombia, Iván Duque y 2 más



Marta Lucía Ramírez @mluciamartinez · 5 sept.
Hoy a los jóvenes del Chocó y de 10 departamentos más, les va a ser posible acceder a la educación virtual a través de 76 programas que hoy se ofrecen a través de la línea de crédito #MásColombianoQueNunca. #EducaciónQueConecta
Marta Lucía Ramírez, Vicepresidencia Colombia, Iván Duque y Presidencia Colombia



ICETEX @ICETEX · 5 sept.
Yineth Rentería - Emprendedora y ex beneficiaria @ICETEX habla sobre su experiencia como fundadora de su empresa de mentoría, una iniciativa que apoya a los jóvenes emprendedores del #Chocó. #EducaciónQueConecta
Vicepresidencia Colombia, Poligran, UNIMINUTO y 7 más

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

Meta: Un (1) Informe de gestión publicado en la página web

Responsable: Oficina Asesora de Planeación

Se generó el informe de gestión describiendo lo realizado, logros y cumplimiento de metas en el instituto durante la vigencia 2018; este informe se tomó como base para la audiencia presencial de rendición de cuentas realizada el 7 de mayo del 2019. El informe contiene los siguientes elementos:

- **1. Entorno Macroeconómico y sectorial:** Incluye un análisis del entorno de la economía internacional y nacional y describe cuales son las expectativas económicas para el año 2018.
- **2. Resultados Misionales:** Describe y analiza los resultados de los productos y servicios ofrecidos por el instituto para la sociedad como son Crédito educativo, Fondos en Administración, Nuevas alianzas, Internacionalización.
- **3. Gestión Comercial y Mercadeo:** El ICETEX enfocó sus esfuerzos en profundizar el proceso de conocimiento del ciclo de vida de los usuarios del crédito educativo, apoyado en un equipo humano altamente capacitado y con experiencia en los roles de atención al ciudadano. De esta manera y a través de la implementación de diferentes estrategias, se trabajó en la optimización del modelo de servicio de la Entidad, en pro de asegurar la interacción y experiencia de los beneficiarios y ciudadanos en general, fortaleciendo la atención a través de los diferentes canales de servicio y puntos de atención.
- **4. Resultados Financieros:** Además de presentar los estados financieros de la vigencia de 2018 y su estructura financiera, describe su gestión presupuestal y el uso efectuado con los recursos de las cuentas abandonadas, canales de recaudo y mecanismos de pago y giro.
- **5. Estrategia:** El ICETEX cuenta con un Plan Estratégico que se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo, la política pública educativa y mejores prácticas a nivel internacional, este Plan Estratégico cuenta con un mapa estratégico corporativo con 16 objetivos corporativos a través de los cuales se articulan las distintas dependencias en pro del logro de las metas institucionales. Este plan estratégico cuenta con 21 indicadores corporativos, 26 planes de acción corporativos y 71 indicadores de desdoblamiento.
- **6. Gestión de la Organización:** Trata sobre temas internos como son la Gestión del Riesgo, Gestión Administrativa que incluye 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.
- **7. Reglamentos, manuales y procedimientos.**
- **8. Estado del cumplimiento de las Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.**
- **9. Desempeño de los Sistemas de Revelación y control.**
- **10. Estrategia Anti-trámites:** se presentan los trámites que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
- **11. Transparencia y acceso a la información.**
- **12. Participación ciudadana:** se mencionan los mecanismos que tiene la entidad los cuales permiten generar diálogos constructivos con la ciudadanía

respecto a los proyectos normativos que genera, la planeación y gestión institucional y la evaluación de sus resultados.

- **13. Rendición de cuentas:** se presentan las acciones desarrolladas en cada uno de los componentes del proceso de Rendición de Cuentas.

El informe de Gestión se publicó en la página web del ICETEX el 31 de enero de 2019, 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-2017/informe-de-gestion-del-2018.pdf?sfvrsn=4>

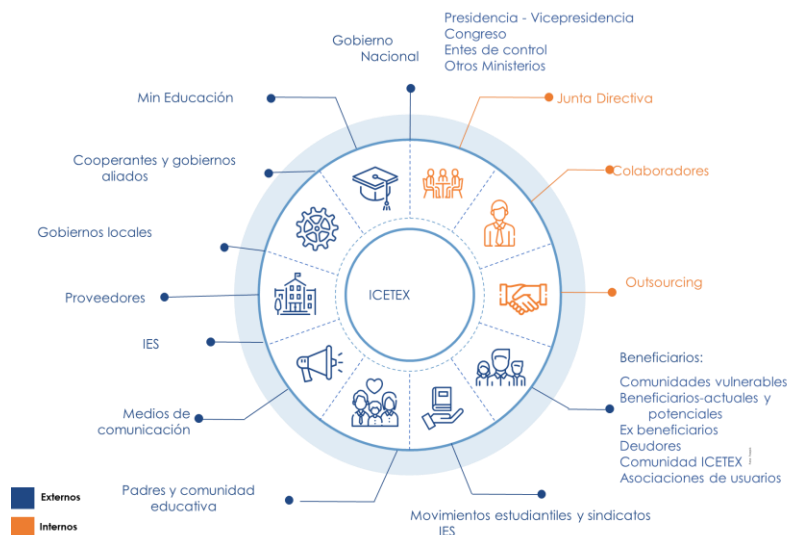
1.3 Realizar grupos focales con públicos de interés

Meta: Dos (2) grupos focales para fortalecer la estrategia de comunicaciones de la entidad.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Se desarrollaron 15 grupos focales internos con 17 dependencias de ICETEX, con el fin de conocer su perspectiva de la gestión de la entidad en cuanto a lo que debe hacer en su misión, lo que debería hacer en pro de los colombianos y qué debería cambiar al interior de la entidad.

Así mismo, se organizaron 11 entrevistas con públicos de interés externos para establecer una matriz con sus necesidades frente a la institución.





1.4 Elaborar piezas y videos para pantallas de digiturno

Meta: Tres (3) piezas gráficas o videos invitando a la ciudadanía a participar de los espacios de Rendición de Cuentas.

Responsable: Oficina de Comunicaciones

Se realizaron los siguientes videos institucionales:

- Transmisión de la audiencia de rendición de cuentas:

<https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2018>

- (5) videos testimoniales para la audiencia de rendición de cuentas

<https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2018>

- Tips para elegir un crédito educativo:

<https://www.youtube.com/watch?v=CkFnc8tVGJY>

- Línea Especial Más Colombiano Que Nunca

https://www.youtube.com/watch?v=pB8B_YILnJ4

1.5 Generación de caracterización del usuario

Meta: Caracterización actualizada.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación y equipo MECI / Calidad

Se adelantó una actualización de la caracterización de los usuarios frente a las variables sociodemográficas.

1.6 Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere la planeación de la audiencia de la rendición de cuentas

Meta: Equipo capacitado.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación y equipo MECI / Calidad

Se conformó el equipo interdisciplinario para la implementación de la audiencia de rendición de cuentas y se generó una capacitación al grupo MECI /Calidad y Oficina Asesora de Planeación por parte del DAFP, el día 11 de abril de 2019:

ACCIÓN FORMATIVA	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Estrategia de Rendición de cuentas y de Participación ciudadana. Caracterización de usuarios
Formador:	William Puentes
Lugar:	ICETEX Sede Aguas – Salas de capacitación
Fecha:	11 de abril de 2019
Hora:	8:00 AM – 12:00 M
Duración:	4 horas

1.7 Definir el procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información

Meta: Documento generado.

Responsable: Oficina Asesora de Planeación

Se estructuró la guía Rendición de cuentas para ICETEX.

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 enero, se publicó el informe de gestión, posteriormente en marzo se incluyó este documento en el link de la estrategia de rendición de cuentas de la página web del ICETEX: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2018> para que pudiera ser conocido y leído con anterioridad por la ciudadanía.

Por otra parte, se generó un formulario que se publicó en la web de ICETEX y a través del cual se invitaba a la ciudadanía a registrar su asistencia al evento y la inscripción de los temas que deseaban fueran tratados durante la audiencia. Como resultado se obtuvieron 35 inscripciones a la audiencia y 16 temas sobre los que deseaban recibir información, tales como asignación de becas,

asignación de productos en regiones, población indígena, créditos para estudios, morosidad de los créditos, entre otros.

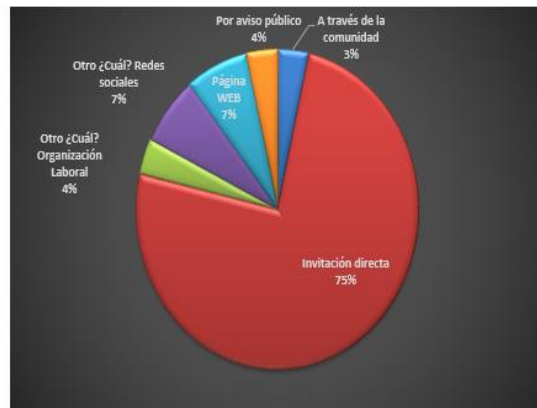
- **Audiencia presencial de Rendición de cuentas del ICETEX:** La audiencia se realizó en la ciudad de Bogotá, el 7 de mayo del 2019, en los estudios de RTVC; se generó transmisión en directo por la página de señal institucional y en las redes sociales.

<https://www.youtube.com/watch?v=ypwr-QYvzdQ&t=1269s>

Como un mecanismo para conocer la percepción de los asistentes a la audiencia de rendición de cuentas se aplicó una encuesta al finalizar esta, obteniéndose los siguientes resultados:

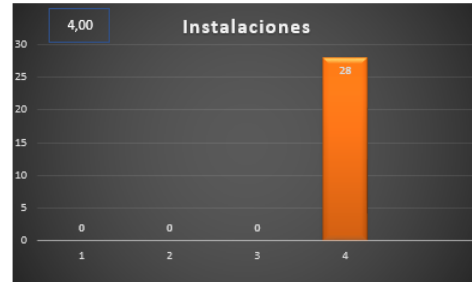
¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?

Etiquetas de fila	Encuesta No.
A través de la comunidad	1
Invitación directa	21
Otro ¿Cuál? Organización Laboral	1
Otro ¿Cuál? Redes sociales	2
Página WEB	2
Por aviso público	1
Total general	28



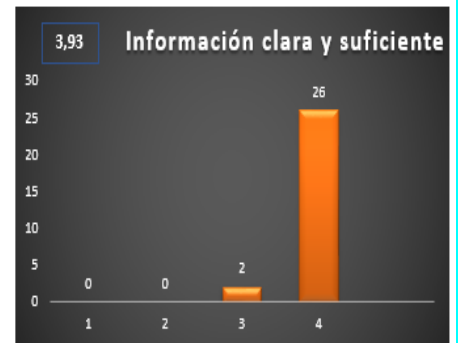
Se puede observar que el 75% de las personas acogieron la invitación directa que se realizó, seguido por un 7% que se enteró por la página web de la entidad y redes sociales

De 1 a 4 califique su satisfacción frente a la audiencia (Donde 4 es muy alto, 3 alta, 2 baja y 1 muy baja) en los siguientes aspectos



De las 28 personas que respondieron la encuesta, 26 (92,8%), calificaron como muy alta su satisfacción frente a la logística de ingreso y organización durante el evento y el 100% de los encuestados indicaron una muy alta satisfacción frente a las instalaciones donde se realizó la audiencia Pública

De 1 a 4 califique su satisfacción frente a la audiencia (Donde 4 es muy alto, 3 alta, 2 baja y 1 muy baja) en los siguientes aspectos



En cuanto a la calidad de audio y video, el 100% de los encuestados expresó su satisfacción, calificándola en nivel muy alto. En cuanto a la claridad y suficiencia de la información se obtuvo una calificación de 92,8%, en el nivel muy alto y un 7,14% en el nivel alto.



Ahora bien, frente a la pregunta de canales de participación ciudadana, el 89,2% de los participantes la calificaron en un Nivel muy Alto, mientras que el 10,7% de los participantes lo califico como Alto

Finalmente se realizó una pregunta abierta de Observaciones y Sugerencias para mejorar futuras rendiciones de cuentas, recibiendo la siguiente retroalimentación:

Etiquetas de fila	Encuesta No.
Buena presentación	1
Excelente presentación muy clara y concisa	1
Gracias	1
Ninguna	1
Transporte	1
(en blanco)	23
Total general	28

El 10,7% de los participantes consideró que se realizó una buena presentación de la audiencia, fue clara y concisa y el 89,2% no manifestó comentario alguno sobre la audiencia pública

2.3 Actividad: Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas

Meta: 2 Informes al año

Responsable: Oficina Comercial y de Mercadeo

Las territoriales fueron las encargadas durante la vigencia del 2019 de aumentar la cercanía con los ciudadanos y beneficiarios que habitan en los diferentes territorios y poblaciones a nivel nacional, brindando oportunidades para el crecimiento y acceso a la educación superior, a través de la divulgación del portafolio de servicios del ICETEX. Esta gestión es importante para el país, puesto que, a partir de las diferentes actividades promovidas en las

regiones, se presentan transformaciones que conllevan hacia una mejor calidad de vida y por consiguiente hacia un crecimiento económico.

A continuación, presentamos el detalle por semestre:

ACTIVIDADES POR SEMESTRE	SEMESTRE I (Consolidado territoriales)	SEMESTRE II (Consolidado territoriales)
FERIAS ALCALDÍAS	15	11
FERIAS ACADÉMICAS	186	145
LANZAMIENTO CONVOCATORIAS	100	81
PROMOCIÓN LÍNEAS DE CRÉDITO	308	250
VISITA COLEGIOS	13	7
TOTAL GENERAL (\$1116)	622	494

	EVENTOS	CENTRO	NOROCCIDENTE	NORTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	TOTAL POR ACTIVIDAD
SEMESTRE I	FERIAS ALCALDÍAS	1	0	5	7	2	15
	FERIAS ACADÉMICAS	63	53	27	14	29	186
	LANZAMIENTO CONVOCATORIAS	25	40	30	3	2	100
	PROMOCIÓN LÍNEAS DE CRÉDITO	143	66	14	44	41	308
	VISITA COLEGIOS	0	4	2	2	5	13
SEMESTRE II	FERIAS ALCALDÍAS	9	1	0	1	0	11
	FERIAS ACADÉMICAS	50	26	19	10	40	145
	LANZAMIENTO CONVOCATORIAS	7	48	17	2	7	81
	PROMOCIÓN LÍNEAS DE CRÉDITO	151	41	8	22	28	250
	VISITA COLEGIOS	3	0	3	1	0	7
TOTAL							1116

3 SUBCOMPONENTE RESPONSABILIZARSE

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/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion>

3.2 Actividad: Generar una estrategia de relacionamiento con los grupos de interés del ICETEX

Meta: documento con metodología de relacionamiento con grupos de interés
Responsable: Oficina de comunicaciones/Oficina comercial y de mercadeo/
/Oficina Asesora de comunicaciones

Se realizaron talleres para la identificación de perfiles de cada una de las partes interesadas, se sistematizó y se cuenta con esta información en la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Fechas: 15, 16 y 24 de Octubre, 26 de noviembre.

1. Objetivos:

- Socializar los resultados de los grupos focales internos y externos con partes interesadas.
- Identificar públicos de interés a partir de los resultados de grupos focales.
- Definir perfiles específicos en términos de intereses y necesidades.
- Diseñar e implementar una estrategia que responda a los perfiles, orientada a públicos segmentados.

2. Metodología:

- Debate a partir de la socialización de resultados de grupos focales internos y externos.
- Diligenciamiento de la matriz de perfiles y discusión en plenaria a partir de preguntas orientadoras.
- Caracterización de perfiles para los distintos públicos segmentados.

3. Desarrollo de las actividades:

Los días 15 y 16 de octubre de 2019 se presentaron los resultados de los grupos focales y se desarrollaron las discusiones en torno a cada uno de los actores o partes interesadas abordadas en estos grupos focales. Las preguntas de los participantes estuvieron orientadas al tipo de público que se abordaron, a las percepciones identificadas y a la necesidad de abordar un perfil específico: el de ex -becarios o ex -usuarios.

La jornada del día 24 estuvo orientada al diligenciamiento de una matriz que permitió avanzar en la identificación de perfiles de públicos, como una primera fase de la caracterización de estos perfiles y de la identificación de públicos segmentados. Para ello, los participantes trabajaron en parejas, respondiendo a las preguntas orientadoras para cada una de las partes interesadas y, en un segundo momento, presentando los resultados para una discusión colectiva y complementaria en plenaria.

Los grupos trabajaron a partir del siguiente mapa de actores.

Se presenta a continuación la matriz con los resultados de la jornada:

DESCRIBIR EL CONTENIDO Y AGRUPAR SIMILARES				
ACTOR	¿Qué piensa del ICETEX ?	¿Qué le preocupa?	¿Cuál es su interés principal?	¿Qué canales de comunicación consulta?
IES. Diferencias entre: Rectores Docentes Enlace con el ICETEX Area comercial y financiera	-Rectores IES privadas: Es una fuente de financiación de las IES. -Las IES públicas ven a ICETEX como un símbolo/obstáculo para ofrecer una educación gratuita de calidad	Rectores: Reducción de la matrícula y deserción	Rectores y directivas: conseguir financiamiento, aumentar el número de matriculados y mantener o aumentar el prestigio.	Emisoras, página web de las IES, periódicos y murales de las unidades de extensión Enlace del ICETEX Oficinas de bienestar
Docentes de colegios	No hay una opinión determinada sobre la entidad. No están organizados.	Mantener a los estudiantes de secundaria en el sistema educativo	Establecer un vínculo con aliados en su labor educativa.	-Desde el equipo de la OAC se plantea la necesidad de diseñar e implementar una estrategia de relacionamiento directo con docentes.
USURIOS	-Entidad obsoleta-usurera	-Resolver asuntos financieros y de trámites.	-Respuestas Interlocución directa.	Redes sociales: twitter principalmente.
Ex -becarios	-Piensan que es una entidad antigua que se quedó en el pasado y por eso	-Llevar a cabo sus estudios.	-Crear lazos y redes de apoyo y reconocimiento: para ello usan redes sociales.	-Instagram (becarios) -Facebook. -Teléfono en menor medida. -Chat.

DESCRIBIR EL CONTENIDO Y AGRUPAR SIMILARES				
ACTOR	¿Qué piensa del ICETEX ?	¿Qué le preocupa?	¿Cuál es su interés principal?	¿Qué canales de comunicación consulta?
	<p>le complica la vida con tantos trámites. Que es indiferente ante sus necesidades.</p> <p>-En las regiones confían en el ICETEX. Piensan que ofrece más beneficios que un banco.</p> <p>-En grandes ciudades consideran que ICETEX debe ser la última opción. Es un mal necesario.</p>	<p>-Su futuro profesional, pues de la culminación de la carrera depende que pueda pagar su crédito.</p>		<p>-Invisibilidad en redes y medios de los que tienen percepción positiva de la entidad.</p>
BECARIOS	<p>-“Que son demorados y no atienden bien a los usuarios”.</p> <p>-Agradecen a Icetex por tener la oportunidad de la</p>	<p>-El desembolso del giro fuera del país y la convalidación del título a su regreso a Colombia.</p>	<p>Terminar sus estudios sin demoras</p>	<p>Redes sociales Chat y página web ICETEX</p>

DESCRIBIR EL CONTENIDO Y AGRUPAR SIMILARES				
ACTOR	¿Qué piensa del ICETEX ?	¿Qué le preocupa?	¿Cuál es su interés principal?	¿Qué canales de comunicación consulta?
	beca en el exterior			
PLATAFORMAS ESTUDIANTILES / PROFESORALES	<ul style="list-style-type: none"> -Somos el enemigo de la financiación a la oferta a través de las IES públicas. -“Que somos ladrones”. -Que no administra bien los recursos. -Que incumple a los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> -Que no sean escuchados. -Que no se realicen diálogos. -Que sigamos operando con recursos del Banco Mundial 	<ul style="list-style-type: none"> -Político (posicionamiento, acceso a cargos públicos). -Financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> Movilizaciones. Redes sociales. Medios estudiantiles. Medios comunitarios.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Acceso mediante financiación de créditos para Educación Superior. -Entidad en una situación crítica, que brinda servicios educativos pero con dificultades 	<ul style="list-style-type: none"> -Que ICETEX no se transforme 	<ul style="list-style-type: none"> Que mejore su operatividad y financiación 	<ul style="list-style-type: none"> -Directo -Redes -Canales de comunicación con la OAC.
Medios de difusión en colegios, emisoras comunitarias, JAL, JAC, Iglesias, asociación de padres				

DESCRIBIR EL CONTENIDO Y AGRUPAR SIMILARES				
ACTOR	¿Qué piensa del ICETEX ?	¿Qué le preocupa?	¿Cuál es su interés principal?	¿Qué canales de comunicación consulta?
CONGRESO. Diferencias entre: Partidos Políticos Comisiones Usuarios	Partidos de oposición (Verdes y Decentes): ICETEX es una entidad que cobra tasas excesivas y es usurera. Postura diferente en público y en privado	Mala reputación Votos Agenda política	Conocer las convocatorias Protagonizar discusiones acerca de temas de interés político El prestigio personal	Redes sociales-twitter Bancadas Medios de comunicación Oficina de prensa Comisión sexta
ENTIDADES TERRITORIALES (Alcaldías, gobernaciones)	ICETEX puede ser útil para cerrar la brecha en educación	Mantener su imagen asociada a buena gestión, mostrar resultados	Posicionamiento político	No tenemos una comunicación directa, excepto con la Secretaría de Educación como Constituyente de Fondos.
POLITICOS y líderes de opinión				
PADRES/ COMUNIDAD EDUCATIVA	No tienen identificado al ICETEX. Su percepción está ligada a la relación que tiene	Son codeudores y les interesa pagar el crédito	N.A	No hay un canal directo de comunicación. No hay asociación de padres para interlocutar con un colectivo La OCM tiene alguna relación esporádica con

DESCRIBIR EL CONTENIDO Y AGRUPAR SIMILARES				
ACTOR	¿Qué piensa del ICETEX ?	¿Qué le preocupa?	¿Cuál es su interés principal?	¿Qué canales de comunicación consulta?
	su hijo/a con ICETEX			colegios para la difusión del crédito)
COOPERACIÓN INTERNACIONAL y CONSTITUYENTES DE FONDOS	<ul style="list-style-type: none"> -Entidad desordenada -No hay informes periódicos -No hay calendario de apertura de convocatorias -No hay estrategia de comunicación -No hay valor agregado al entregar fondos en administración al ICETEX 	<ul style="list-style-type: none"> -Tener información clara y oportuna sobre registros y recursos de fondos. -Las dificultades persistentes en los procesos de los aplicantes en pagarés y formatos. -La reputación. -La ausencia del registro en el número de usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Tener visibilidad como constituyentes. -Manejo en la administración de los recursos. -Promover el desarrollo regional por medio de la educación superior. 	<ul style="list-style-type: none"> -Directa -Centralizada en los ejecutivos de cada fondo. -Promoción por medio político. -Medios Locales -Página web. -Redes.
PUBLICO INTERESADO y potenciales usuarios	La última opción ("me toca").	-Quedar endeudado de por vida	-Acceder a Educación Superior y tener mejores posibilidades.	<ul style="list-style-type: none"> -Redes sociales -Medios de comunicación tradicionales. -Página web.

DESCRIBIR EL CONTENIDO Y AGRUPAR SIMILARES				
ACTOR	¿Qué piensa del ICETEX ?	¿Qué le preocupa?	¿Cuál es su interés principal?	¿Qué canales de comunicación consulta?
		<ul style="list-style-type: none"> -Pagos a largo0 plazo -Intereses muy altos. -Desempleo -Prestigio de la Universidad o institución que elige. -Reputación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Buscar condonación (gratis) 	

3.3 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 Asesora 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 11 de abril de 2019 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 un funcionario designado por el DAFP.

3.4 Actividad: Generar información sobre temas, Productos y Servicios y Gestión de la entidad

Meta: Transmisiones por redes sociales.

Responsable: Oficina de Comunicaciones

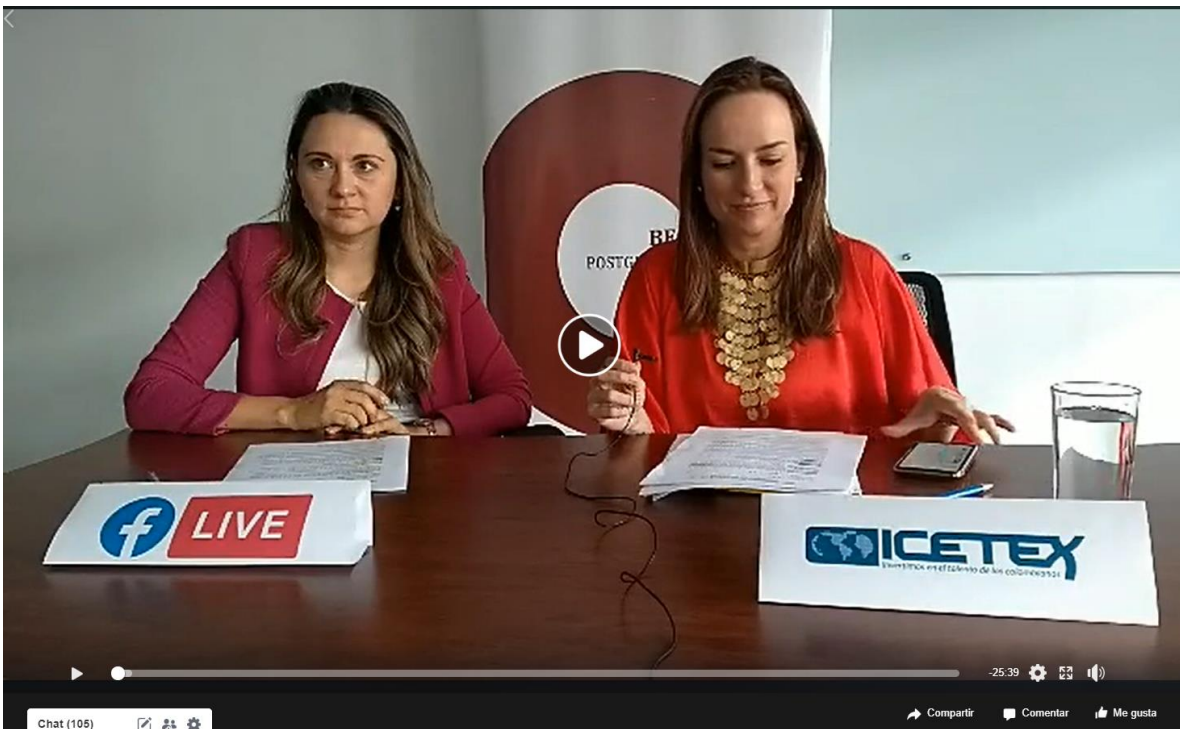
- El 4 de julio de 2019 se realizó una transmisión por YouTube para resolver inquietudes de los interesados en participar del Fondo para Comunidades Negras. En este espacio participaron la vicepresidente de Fondos en Administración (e) y el representante de comunidades negras.

<https://www.youtube.com/watch?v=cl02bXSLkPY&t=142s>



- El 29 de octubre de 2019 se realizó un Facebook Live para invitar a los usuarios a participar de la convocatoria de las becas de la Fundación Carolina, explicando los requisitos y fechas clave para la postulación:

<https://www.facebook.com/icetexcolombia/videos/2720539417978368/>



4 SUBCOMPONENTE EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

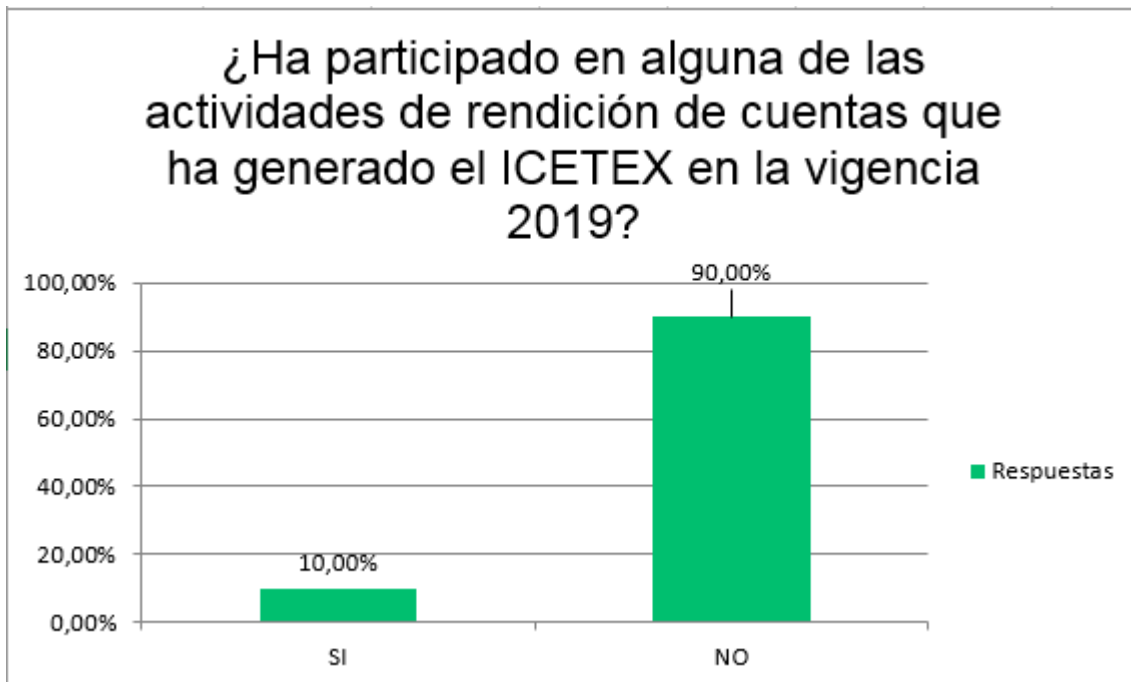
4.1 Actividad: Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2019.

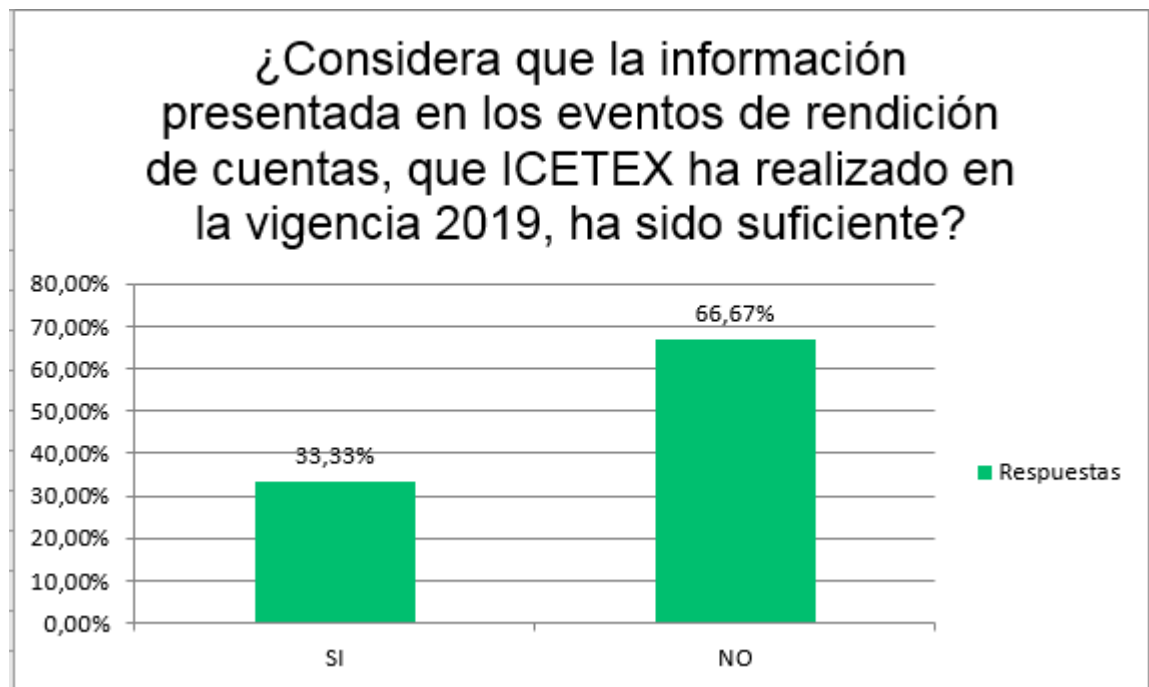
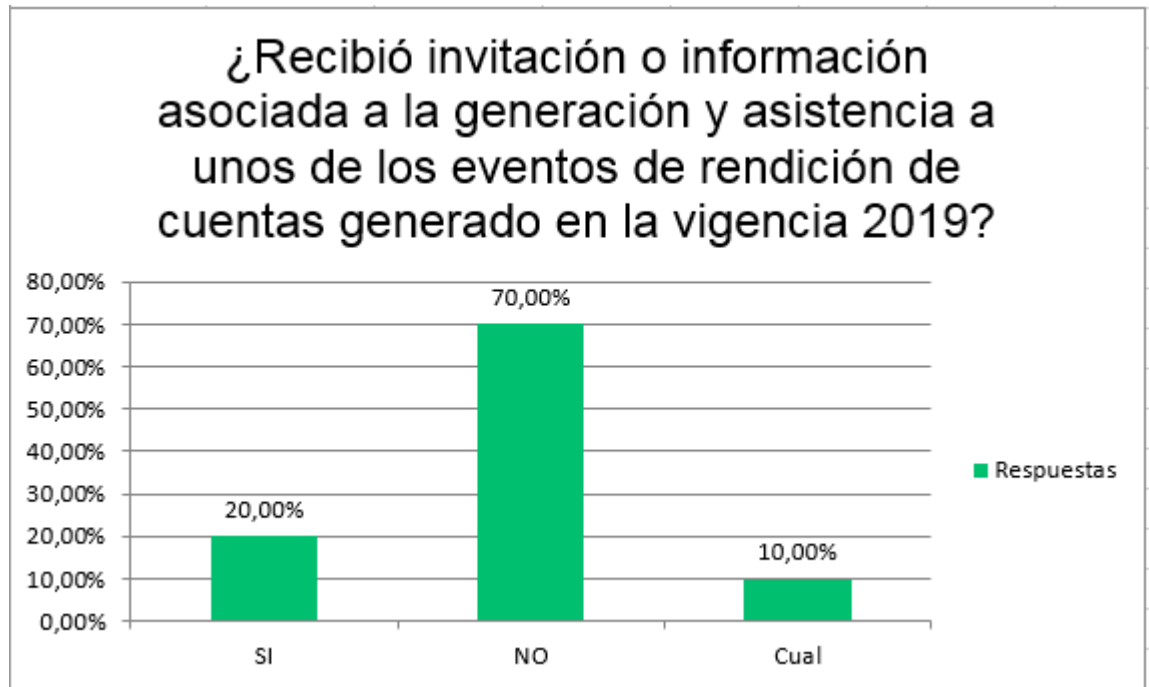
Meta: Un (1) Informe de evaluación
Responsable: Oficina Asesora de Planeación

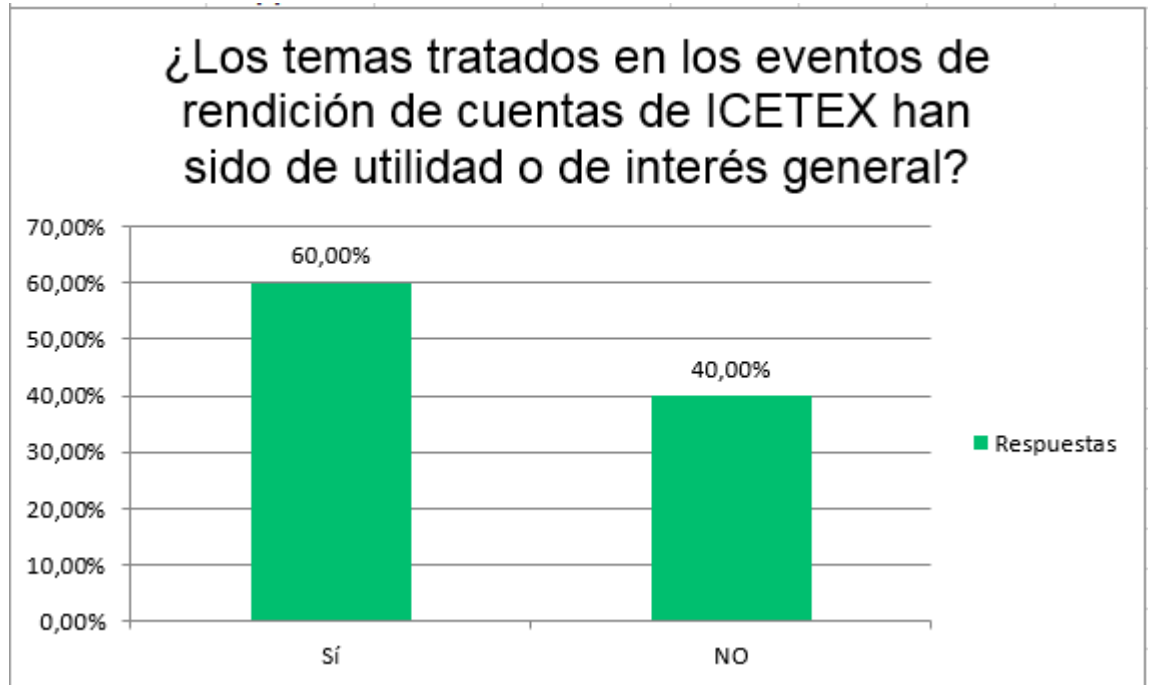
Una vez cerrada la vigencia se construye el informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas, el cual permite evaluar las acciones desarrolladas y realizar una evaluación con los funcionarios de la Entidad y la ciudadanía para conocer su percepción frente a su ejecución. Lo anterior permite 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 medir la percepción de la audiencia de rendición de cuentas de la ciudadanía e invitados; Los email fueron enviados por la Oficina comercial y Mercadeo, estuvo habilitada en el link enviado a los asistentes externos del 17 al 27 de diciembre de 2019, se presentó una participación baja (diez encuestas diligenciadas). Las siguientes fueron las respuestas:







Las siguientes tres preguntas fueron abiertas para la ciudadanía, pero no se registraron respuestas, por lo tanto no se puede mostrar resultados frente a estas .

- ¿ ¿Sobre qué temas le gustaría que el ICETEX rindiera cuentas en la vigencia 2020? mencione máximo 3
 - ¿ ¿A través de qué medios se ha enterado que el ICETEX hace rendición de cuentas, mencione máximo 3
 - ¿ ¿Qué aspectos pueden mejorarse en la estrategia de rendición de cuentas, que va a ejecutar ICETEX en la vigencia 2020??
- **Evaluación Interna:** esta encuesta se realiza para medir la percepción de los trabajadores de ICETEX frente al proceso de rendición de cuentas. La encuesta se envió a los correos electrónicos de los servidores de ICETEX. Se obtuvo una participación de 13 personas.



Los siguientes son los resultados de las preguntas realizadas.

1. ¿Has participado en algún evento de rendición de cuentas del ICETEX en la vigencia 2019?

[Más detalles](#)

● Sí	22
● No	31



El 42% de los funcionarios ha participado en el proceso de rendición de cuentas; el 58% manifiesta no haber participado.

2. ¿En la vigencia 2019 recibiste capacitación, información o lineamientos sobre la política de Rendición de Cuentas?

[Más detalles](#)

● Sí	25
● No	28



En cuanto a la capacitación el 47% informa haber recibido capacitación sobre la política de rendición de cuentas mientras el 53% no la ha recibido.

3. ¿Consideras que la información suministrada en los ejercicios de Rendición de Cuentas de ICETEX ha sido suficiente y de interés general?

[Más detalles](#)

● Sí	32
● No	21



El 60% de los funcionarios consideran que la información suministrada en los ejercicios de rendición de cuentas de ICETEX han sido suficientes y de interés general, mientras el 40% considera lo contrario.

4. ¿Qué temas adicionales consideras que deberían incluirse en los ejercicios de Rendición de Cuentas de la vigencia 2020? (Menciona máximo tres)

[Más detalles](#)

34
Respuestas

Respuestas más recientes

..

"Informar a los usuarios nuevo cambio del procedimiento de legalizac...
"Resaltar los usuarios que han sido beneficiados contra los morosos, L...

De los 53 funcionarios que contestaron la encuesta; 34 de ellos es decir el 64% menciono, entre otros, los siguientes temas:

- Las nuevas modalidades y los planes de acción de reforma que se tienen planeados en el Icetex
- Proyectos, metas y objetivos número de créditos
- Que sean más Interactivos y se dé prioridad a las preguntas y expectativas futuras del rumbo de la entidad.
- Se debería informar de manera clara cuanto es el gasto anual de funcionamiento .
- Casos de éxito de beneficiarios de crédito del ICETEX.
- Informar sobre mejoras realizadas en los procesos de ICETEX a partir de preguntas de beneficiarios.
- Informar sobre los beneficios para los usuarios de crédito
- Información del Proceso de transformación del ICETEX (comisión general para la transformación de ICETEX), reuniones que se han adelantado y los avances.
- Que el enfoque principal de una Rendición de Cuentas es crear y consolidar una cultura de acceso a la información, transparencia e interacción entre todos los participantes del Estado y todos los ciudadanos bajo las premisas de buen gobierno y gestión pública.
- Conocimiento nuevo portafolio
- Resaltar los usuarios que han sido beneficiados contra los morosos, los que tuvieron crédito icetex que porcentaje esta empleado y que porcentaje esta desempleado.
- Informar a los usuarios nuevo cambio del procedimiento de legalización y tiempos estimados del trámite de otorgamiento, legalización y giro del nuevo crédito.

5. ¿Qué aspectos consideras que deben mejorarse en la estrategia de Rendición de Cuentas de ICETEX para la vigencia 2020?

[Más detalles](#)

34
Respuestas

Respuestas más recientes

..

"Considerar mayor participación ciudadana especialmente estudiante...
"Reitero la empleabilidad de las personas que tuvieron crédito Icetex...

Los aspectos más relevantes dentro de las respuestas recibidas, son:

- Ampliar la información con respecto a la parte social y altruista del icetex.
- Experiencias en los procesos de Crédito, oportunidades brindadas en las Comunidades Indígenas, afro, desplazados, etc, así mismo, en lo referente a 'becas y oportunidades de acuerdo con las líneas de crédito
- Mayor participación
- Que se muestren los casos de éxito y agradecimiento de los beneficiarios los cuales están agradecidos con la entidad, contagiando de manera positiva la gestión desempeñada de cara a los demás beneficiarios
- Incluir tema de atención al usuario, ya que dependemos de la satisfacción de nuestros usuarios
- Divulgación de la rendición de cuentas por medios que permitan a los beneficiarios tener acceso a la información.
- Realizar ejercicios de concientización para que la Entidad le de la importancia que tiene este tipo de actividades.
- Reitero la empleabilidad de las personas que tuvieron crédito Icetex y que actualmente son exitosos.
- Considerar mayor participación ciudadana especialmente estudiantes.

Las observaciones recibidas se tendrán en cuenta para la generación de la próxima estrategia de rendición de cuentas.