

## INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ICETEX 2023

### Introducción

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior ICETEX, en su Plan Estratégico 2023-2026, se compromete a ser percibido como una entidad más humana y querida a nivel nacional. Este cambio se enfoca en la satisfacción y experiencia del usuario. La meta es fomentar una educación inclusiva y convertirse en la primera elección para la educación superior, proporcionando servicios ágiles, flexibles, distintivos y sostenibles.

La satisfacción del usuario es crucial en esta evolución, mejorando la experiencia de diversos grupos de interés en cada punto de contacto. Estos grupos incluyen usuarios en situaciones de vulnerabilidad, usuarios actuales y potenciales, ex usuarios, deudores y asociaciones de usuarios, así como el Gobierno Nacional, el Ministerio de Educación, cooperantes y gobiernos aliados, entidades territoriales, empresarios, gremios, sector privado, Instituciones de Educación Superior (IES), medios de comunicación, padres, comunidad educativa, movimientos estudiantiles y sindicatos. A continuación, se presenta un esquema visual de los grupos de interés de la entidad:



Gráfica 1. Grupos de Valor e Interés [https://web.icetex.gov.co/transparencia/caracterizacion-de-grupos-de-interes-y-de-valor?p1\\_back\\_url=%2Fbuscar%3Fq%3Dgrupos%2Bde%2Binteres](https://web.icetex.gov.co/transparencia/caracterizacion-de-grupos-de-interes-y-de-valor?p1_back_url=%2Fbuscar%3Fq%3Dgrupos%2Bde%2Binteres)

El Icetex es una entidad que se enfoca en la mejora constante, creando valor y estableciendo relaciones duraderas y positivas con los usuarios, buscando un impacto significativo y a largo plazo en el panorama educativo del país. Mejorar la experiencia del usuario en 2023 se centró en el acompañamiento de proyectos de vida de los estudiantes y aspirantes, a través de la implementación de un modelo de experiencia centrado en sus necesidades y expectativas.

### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex\\_colombia](#) 🎵 [@icetex\\_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [@icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 [@ICETEX](#)

### Defensor del Consumidor Financiero

● [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)

● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.



### Acciones para Mejorar la Satisfacción del Usuario 2023.

- **Capacitación y Mejora Continua:** El equipo de asesores de servicio recibe capacitación permanente sobre los productos, servicios y normativas de la entidad, así como sobre las mejores prácticas en comunicación y fortalecimiento de habilidades blandas. Esta formación constante asegura que el personal esté siempre al día y preparado para enfrentar cualquier desafío, impulsando una atención de alta calidad y personalizada.
- **Retroalimentación y Monitoreo Constante:** Se realizan seguimientos periódicos al desempeño del equipo de servicio, mediante indicadores de gestión, encuestas de satisfacción y auditorías de calidad. Esto permite identificar oportunidades de mejora, reconocer las fortalezas y debilidades de los integrantes y brindar retroalimentación constructiva.
- **Atención por Skills (Habilidades):** Se ha implementado la formación especializada de asesores de servicio en diferentes segmentos, lo cual permite brindar una atención personalizada y adaptada a las necesidades de cada usuario
- **Multiplicidad de Canales de Atención:** La entidad cuenta con diversos canales de atención (telefónico, Centros de Experiencia Presencial CEP, canales digitales y redes sociales), facilitando el acceso a la información y la solución de inquietudes según la preferencia y disponibilidad del usuario.
- **Implementación de Encuestas de Satisfacción**  
Las encuestas de satisfacción son clave para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos. Al aplicarlas después de cada interacción, se obtiene una retroalimentación valiosa que contribuye directamente a la mejora continua.

### Actividades Realizadas

#### Equipo de Recuperación de Experiencia

El equipo de recuperación de experiencia tiene como objetivo convertir a los "detractores" en promotores de la entidad. Este equipo se dedica a monitorear continuamente las calificaciones recibidas a través de encuestas, identificando a los usuarios insatisfechos; registrando sus comentarios y preocupaciones a través de un contacto directo y personalizado con el objetivo de comprender a fondo los desafíos de estos usuarios y brindar soluciones que mejoren su percepción del servicio. Además, trabaja para resolver los problemas identificados, brindando una atención integral y efectiva. La recopilación de retroalimentación sobre la experiencia del proceso de recuperación permite identificar puntos de mejora y buenas prácticas, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad del servicio.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📍 [icetex\\_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex\\_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📘 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 🐦 @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá, Colombia  
✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

## Medición del Nivel de Satisfacción en los Canales de Atención

Para obtener una visión más precisa y rápida de la percepción de los usuarios, se ha simplificado la encuesta de satisfacción en todos los canales de atención. Este ajuste se fundamenta en un análisis de puntos de referencia (benchmarking) con empresas del sector financiero, donde se identificó que las encuestas más efectivas y eficientes se basan en preguntas clave que permiten captar de manera directa la experiencia del usuario y su nivel de satisfacción. En el canal telefónico, la operación se ha estructurado en torno a habilidades específicas (skills) para garantizar que cada usuario sea atendido por el asesor más capacitado para su consulta particular. Este enfoque no solo mejora la calidad de la atención, sino que también permite una recopilación más precisa de la voz del cliente. Al escuchar y analizar las experiencias y opiniones de los usuarios, podemos identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar continuamente nuestros servicios, asegurando así una experiencia de usuario superior y alineada con sus expectativas.

## Presentación de Resultados de la Medición de Satisfacción

Las encuestas de satisfacción realizadas en los canales de atención durante el año 2023. fueron recopilados mensualmente, evaluando tanto el número de usuarios encuestados como el número de usuarios satisfechos con la atención recibida. Además, se han calculado el resultado de satisfacción y el cumplimiento de los objetivos establecidos. A continuación, se presentan los detalles y el análisis de estos datos, apoyados por la tabla con los datos relacionados y dos gráficas que ilustran las tendencias observadas.

| Mes          | Número de usuarios encuestados en canales de atención | Número de usuarios satisfechos con la atención en canales de atención | Resultado | Cumplimiento |
|--------------|---|---|-----------|--------------|
| Enero        | 77.210  | 51.390  | 67%       | ● 83,20%     |
| Febrero      | 64.278  | 41.912  | 65%       | ● 81,51%     |
| Marzo        | 60.678  | 43.564  | 72%       | ● 89,74%     |
| Abril        | 21.064  | 15.992  | 76%       | ● 94,90%     |
| Mayo         | 39.460  | 33.221  | 84%       | ● 105,24%    |
| Junio        | 43.761  | 35.493  | 81%       | ● 101,38%    |
| Julio        | 34.291  | 25.533  | 74%       | ● 93,07%     |
| Agosto       | 58.577  | 55.037  | 94%       | ● 117,45%    |
| Septiembre   | 28.364  | 26.341  | 93%       | ● 116,08%    |
| Octubre      | 31.730  | 29.723  | 94%       | ● 117,09%    |
| Noviembre    | 34.279  | 32.481  | 95%       | ● 118,44%    |
| Diciembre    | 52.248  | 48.536  | 93%       | ● 116,12%    |
| <b>TOTAL</b> | 545.940   | 439.223   | 80%       | ● 100,57%    |

Tabla 1. Encuestas de satisfacción realizadas en los canales de atención durante el año 2023 (Mes, # usuarios encuestados, # usuarios satisfechos, % resultado) – Fuente Icetex OCM Gobierno de Datos.

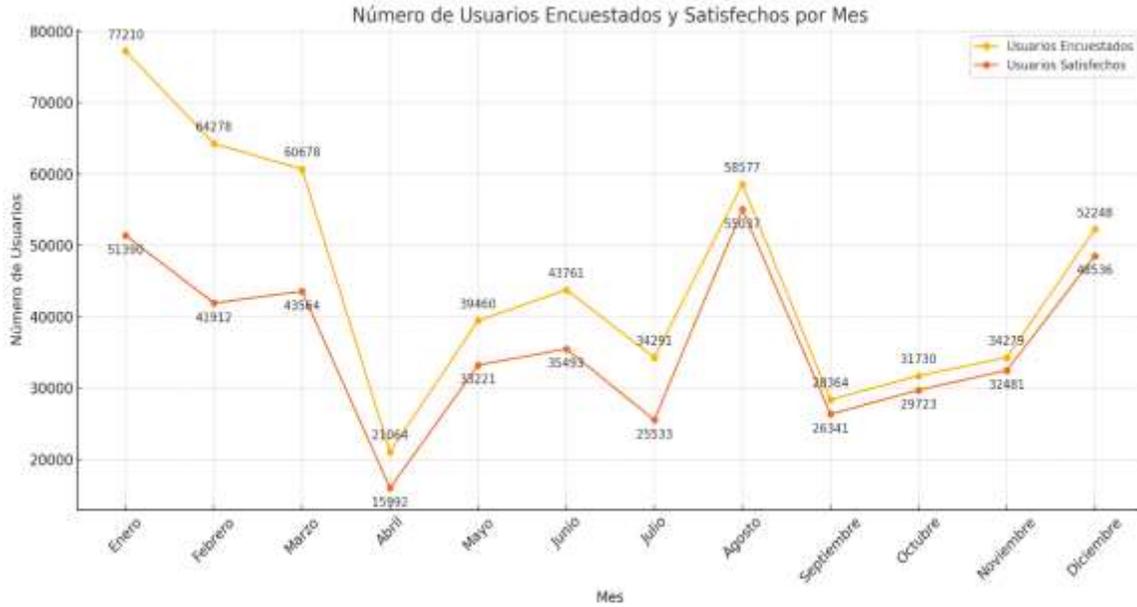
### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
 @ icetex\_colombia @icetex\_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX in ICETEX @ICETEX

### Defensor del Consumidor Financiero

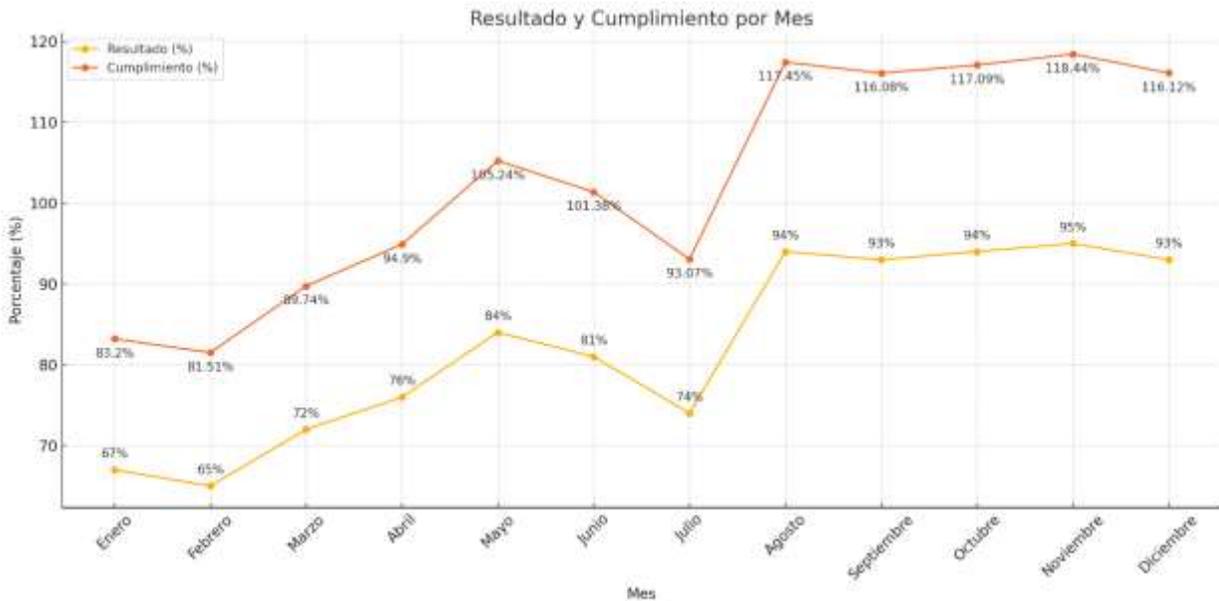
● [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
 ☒ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.



Grafica 2. Número de Usuarios Encuestados y Satisfechos por Mes – Fuente Icetex OCM Gobierno de Datos.

En la gráfica, se observa el número de usuarios encuestados y los usuarios satisfechos mes a mes, donde el número de usuarios encuestados varía significativamente a lo largo del año, con picos notables en enero y un descenso significativo en abril. En relación Encuestas-Satisfacción, aunque el número de encuestas varía, hay una consistencia en el número de usuarios satisfechos, especialmente a partir de agosto, donde se observa un aumento notable. Agosto y diciembre destacan por tener tanto un alto número de usuarios encuestados como satisfechos.



Grafica 3. Resultado y Cumplimiento por Mes – Fuente: Icetex OCM Gobierno de Datos.

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
 @ icetex\_colombia @icetex\_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX in ICETEX @ICETEX

**Defensor del Consumidor Financiero**

[www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
 defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.



En la gráfica 3, se analizan los resultados de satisfacción (porcentaje de usuarios satisfechos) y el cumplimiento de los objetivos (porcentaje de cumplimiento) mes a mes. Donde se observa una tendencia general al alza en los resultados de satisfacción desde enero hasta alcanzar un pico en noviembre. Así mismo, a partir del mes de agosto, los resultados de satisfacción superan consistentemente el 90%. En el mes de mayo, el cumplimiento de objetivos supera el 100% en varios meses, especialmente en agosto, octubre y noviembre.

El análisis de los datos de satisfacción en los canales de atención de la entidad durante el año 2023 reveló tendencias importantes; mejora continua en la satisfacción del usuario a lo largo del año, con aumentos significativos en los últimos meses del año; cumplimiento de los objetivos de satisfacción, superando el 100% en varios meses durante ciertos periodos, reflejado en los picos de satisfacción y cumplimiento.

Los recientes resultados reflejan la dedicación de Icetex hacia el progreso constante en la calidad de sus servicios y el bienestar de los usuarios. La entidad se esfuerza por preservar y optimizar la satisfacción general, con el objetivo de proporcionar una experiencia positiva para los usuarios.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📍 [icetex\\_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex\\_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📘 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📠 ICETEX 🌐 ICETEX 📄 @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval, Bogotá, Colombia  
✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

