



RETO

PORTAFOLIO DE
SERVICIOS





DESCRIPCIÓN

A través de este **reto de innovación**, buscamos que los estudiantes accedan a los productos y servicios, según sus posibilidades; brindar orientación e instrumentos para tomar decisiones informadas, además de entregarles una oferta especializada, clara y particular de la entidad a partir de las características de cada beneficiario y su grupo familiar.

OBJETIVO DEL RETO

Transformar y optimizar el portafolio de la entidad, con el fin de **brindar a los estudiantes opciones de financiación personalizadas**, basadas en sus condiciones y capacidades financieras, ofreciéndoles orientación, herramientas de toma de decisiones informadas.



ANTECEDENTES

El ICETEX ha demostrado **un compromiso continuo con la accesibilidad y la equidad en las oportunidades educativas**, adaptando su portafolio a las diversas realidades socioeconómicas de los aspirantes y beneficiarios.

Sin embargo, ante la creciente demanda y la evolución de los panoramas educativos y digitales, surge la necesidad de replantear el portafolio actual para simplificar el proceso de solicitud y mejorar la experiencia de los estudiantes y ciudadanos que buscan adquirir productos de crédito.

Para lograr la mejor solución, la participación de la ciudadanía es fundamental para conocer las necesidades de los beneficiarios actuales o potenciales y así brindar la mejor alternativa de financiación. Por ello, realizamos en el año 2021, una primera encuesta dirigida a 82.000 beneficiarios del ICETEX. Logramos 4.623 respuestas a preguntas cuantitativas y cualitativas, usando los diferentes canales digitales de la entidad.

En este primer ejercicio de participación ciudadana evidenciamos los siguientes aspectos relevantes:

Para el
96%

de los encuestados es importante **elegir el valor de la cuota** del crédito a pagar **mientras está estudiando**.

Para el
37%

de los encuestados la cuota que pueden pagar es **menor de \$100.000**, mientras que un **30%** puede pagar entre **\$100.000 y \$200.000**

Un
21%

asegura que puede pagar entre **\$200.000 a \$400.000**

El
81%

de los encuestados asegura que si tuviera un cupo adicional para el crédito actual, estaría interesado en **usarlo para sostenimiento, materiales, cursos, entre otros**.

REGLAS DE PARTICIPACIÓN

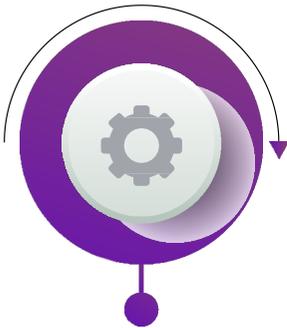
Para participar en este ejercicio que nos permitirá replantear el portafolio de servicios actual que ofrece el ICETEX, es importante:

- ✓ Ser o haber sido beneficiario de algún producto del ICETEX (crédito, beca, fondo, subsidio).
- ✓ Ser mayor de edad.
- ✓ Aceptar la autorización de uso de datos.



FASES DEL RETO

FASE 1



Proceso simple y directo, con una respuesta a la medida y claridad en la cuota a partir de la siguiente pregunta: ¿Cuánto puedes pagar mientras estudias?

Estado: diseñado

Estandarización Propios y Piloto

- Nuevo front al usuario sin análisis de líneas.
- Nuevo esquema de otorgamiento (simulador).
- Cambio en lógica de aplicación en la cuota en cartera.
- **Crédito Posgrado.**
- **Piloto Fondo MinCiencias.**

FASE 2



Desarrollo e implementación de un portafolio que brinde beneficios adicionales y personalizados.

Estado: en diseño

- Múltiple Destinos.
- Crédito preferencial 20%.

FASE 3



Una vez esté maduro el esquema de propios, incluir la totalidad de los productos de la entidad en un portafolio unificado.

Estado: por diseñar

Estandarización terceros

- Fondos en Administración Oficina de Relaciones Internacionales.
- Crédito Contingente al Ingreso.
- Alianzas.

FASE 4



Creación de opciones de pago más flexibles y favorables para los beneficiarios.

Estado: por diseñar

- Automatización de procesos claves en cartera.
- Creación de medidas de flexibilización del pago.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA 2024

94%

Es muy importante **poder elegir el valor de la cuota** de crédito educativo (mientras estudia)

36%

La cuota que pueden pagar entre **\$100.000 y 300.000**

21%

Puede pagar entre **\$300.000 y \$500.000**



85%

Usaría **un cupo adicional** al crédito de matrícula para financiar otras necesidades del proyecto educativo

ENCUESTA REALIZADA POR EL ICETEX. mayo a julio de 2024

UNIVERSO: Abierta a ciudadanía.

RESPUESTAS OBTENIDAS: 266

CANALES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: Digital: Página web ICETEX, base de datos, redes sociales ICETEX.

RESULTADOS ESPERADOS DEL RETO DE INNOVACIÓN



En resumen, este reto de innovación marca un hito en la transformación digital y la mejora de la experiencia del usuario en el ámbito educativo. Su enfoque en la simplificación de formularios y la reducción de preguntas mediante la interoperabilidad con bases externas es un ejemplo de cómo la tecnología puede ser aliada en la construcción de un sistema educativo más inclusivo y eficiente.

A través de este ejercicio de participación ciudadana, el ICETEX podrá diseñar una propuesta del nuevo portafolio a la medida de los beneficiarios.

Este reto de innovación permitirá:

- Simplificar el portafolio de la entidad.
- Determinación de cuotas.
- Obtener información de la fuente original con interoperabilidad y se solicitará información básica necesaria para el entendimiento del beneficiario.
- Cada estudiante recibirá una oferta de financiamiento especializada y clara, diseñada específicamente en función de sus características y necesidades financieras.

