

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 1 de 8		

Taller de Co-diseño Lideres y Coordinadores IES: Condonaciones

Objetivo:	Realizar la identificación de los procesos y/o procedimientos de las Condonaciones de los diferentes productos del ICETEX
Público Objetivo:	20 coordinadores y representantes, de diferentes Instituciones de Educación Superior – IES, adscritas al ICETEX.
Ciudad	Sede Principal ICETEX, Ubicación salón de reuniones piso 9no, carrera 3ra #18-32 de la ciudad de Bogotá
Fecha y hora	19 de junio de 2025, de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Impacto	20 coordinadores y Representantes de las diferentes Instituciones de Educación Superior – IES, adscritas al ICETEX.
Enlace de la actividad	N/A
Dependencia o área	<i>Grupo de Relacionamento con el Ciudadano – GRELCI de la Oficina</i> <i>Comercial y de Mercadeo – OCM</i> <i>Oficina Asesora de Comunicaciones</i> <i>Presidencia del ICETEX</i>

Resumen del evento:

1. Registro de participantes
2. Bienvenida e instalación
3. Taller de codiseño: “*Condonaciones*”
4. Inauguración de la ventanilla de relacionamiento con la ciudadanía
5. Cierre

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 2 de 8		

Desarrollo:

1. Registro de participante

Desde las 02:00 p.m. se da inició el registro de participantes, recibiendo, registrando y orientando (física-espacial) a cada persona.

2. Bienvenida e instalación

Siendo las 02:00 p.m., la Dra. Luz Marina Carreño, Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, moderadora saluda y da la bienvenida a las y los asistentes, agradeciendo su participación y aportes. Seguido, realiza una dinámica de presentación: “**Presentación por Parejas**”, en la que los participantes en un primer momento se hacen en pareja y realizan una pequeña presentación de sus actividades y en un segundo momento cada uno realiza una pequeña actividad de presentación de cada una de las parejas en un minuto con el fin de dar a conocer la otra persona.

3. Taller de codiseño: “Condonaciones”

En el primer momento del taller se abordaron dos preguntas de las seleccionadas para el taller que son:

1. *¿Que conoce del proceso o procedimiento de condonación de los diferentes productos del ICETEX?*
2. *¿Qué información necesaria no estamos brindando para atender oportunamente las condonaciones en primer contacto?*

Para el desarrollo de esta actividad el grupo se dividió en dos equipos de 10 personas en donde por medio de unas fichas se dio respuesta a dichas preguntas.

El documento recoge las discusiones de un taller centrado en mejorar los procesos de condonación de productos del ICETEX, destacando la necesidad de claridad en la información brindada a los usuarios y la optimización de la atención en primer contacto.

Proceso o Procedimiento de Condonación

1. Requisitos y Tiempos:

- Los estudiantes deben cumplir condiciones específicas según el fondo al que aplican (ej., no perder materias, mantener promedio).

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 3 de 8		

- La condonación requiere documentación soporte, que varía según la línea de crédito o beca.
- El proceso implica interacción con la universidad (IES), la cual valida parte de los requisitos antes de enviar la solicitud al ICETEX.

2. Etapas del Proceso:

- **Solicitud:** El estudiante presenta documentos a la IES, que los verifica y remite al ICETEX.
- **Legalización:** El ICETEX revisa la documentación y define si procede la condonación.
- **Respuesta:** El tiempo de resolución depende del fondo, con demoras frecuentes por falta de articulación entre entidades (ej., secretarías de educación).

3. Problemas Identificados:

- Falta de claridad en los requisitos desde el inicio del crédito.
- Desconocimiento de los estudiantes sobre el fondo que aplica a su caso.
- Retrasos por descoordinación entre ICETEX, IES y entidades gubernamentales.

Información Necesaria no Brindada en Primer Contacto

1. Falta de Transparencia Inicial:

- Los usuarios no reciben información clara sobre las condiciones de condonación al momento de contratar el crédito.
- No se especifican plazos, documentos requeridos ni pasos del proceso en las etapas tempranas.

2. Solución Propuesta:

- **Cajita de Herramientas Digital:** Un espacio en la plataforma del ICETEX con:
 - Requisitos específicos por fondo.
 - Cronogramas y fechas clave.
 - Tutoriales (vídeos cortos) para subir documentos y seguimiento.
- **Comunicación Proactiva:**
 - Envío de recordatorios semestrales a estudiantes próximos a graduarse.
 - Jornadas de capacitación en IES durante inducciones.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 4 de 8		

3. Lenguaje Claro:

- Simplificar términos técnicos (ej., "amortización" = "disminución de deuda", "prórroga" = "ampliación de plazo").

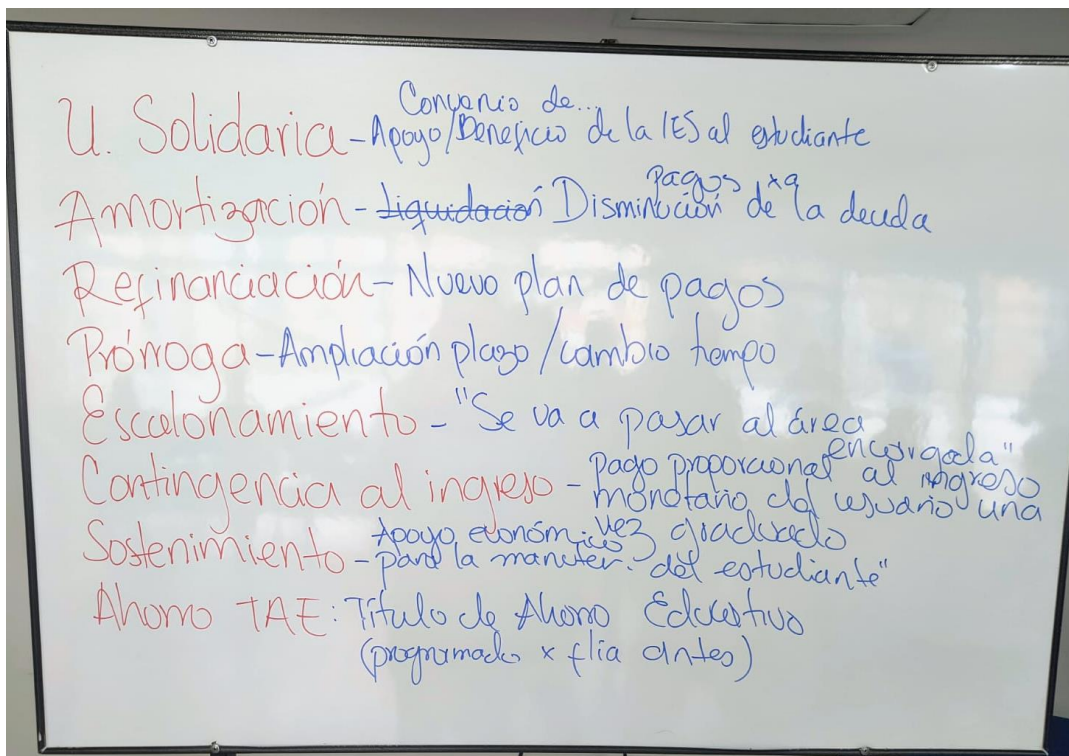


Imagen 1: Momento creativo - Actividad de Vocabulario utilizado al interior de la entidad.

Conclusiones y Peticiones

1. Conclusiones:

- La desarticulación entre entidades y la falta de información accesible generan retrasos y frustración en los usuarios.
- Es crucial estandarizar los procesos y mejorar la comunicación desde el inicio del crédito.

2. Peticiones al ICETEX:

- **Implementar una guía interactiva** en la ventanilla digital con rutas personalizadas por tipo de fondo.
- **Capacitar coordinadores en IES** para que orienten correctamente a los estudiantes.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 5 de 8		

- **Generar alertas automatizadas** sobre plazos y documentos pendientes.
- **Revisar convenios con IES** para incluir obligaciones de difusión clara sobre condonaciones.

Nota Final:

El taller resaltó la importancia de Co-crear soluciones con los actores involucrados (estudiantes, IES, ICETEX) para garantizar procesos eficientes y transparentes. Se sugiere pilotear las propuestas en territorios específicos antes de escalarlas.

Palabras Clave: Condonación ICETEX, primer contacto, transparencia, lenguaje claro, articulación institucional.

Fotografías del evento:



Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 6 de 8		



Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 7 de 8		



Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 8 de 8		

