

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 08/042025		
<b>Página</b> 1 de 9		

## **Taller de codiseño:**

### **EL ICETEX EVOLUCIONA**

<b>Objetivo:</b>	Identificar Cómo ha evolucionado la prestación del servicio en el ICETEX
<b>Público Objetivo:</b>	30 líderes y lideresas de PQRSDF pertenecientes a la Mesa de Relacionamiento con la Ciudadanía.
<b>Ciudad</b>	Centro de Experiencia de la Sede Principal del ICETEX, ubicado en el 1er piso de la Carrera 3 # 18-32 de la ciudad de Bogotá
<b>Fecha y hora</b>	08 de Abril de 2025, de 8:00 am – 10:30 am
<b>Impacto</b>	30 líderes y lideresas de PQRSDF 60 asistentes a la inauguración de la ventanilla de relacionamiento con la ciudadanía Transversalmente a todas las áreas y colaboradores del ICETEX
<b>Enlace de la actividad</b>	N/A
<b>Dependencia o área</b>	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano – GRELCI de la Oficina Comercial y de Mercadeo – OCM Oficina Asesora de Comunicaciones Presidencia del ICETEX

## **Resumen del evento:**

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

## **Desarrollo:**

### **1. Registro de participantes**

Desde las 07:30am se inició el registro de participantes, recibiendo, registrando y orientando (física-espacial) a cada persona

### **2. Bienvenida e instalación**

Código: F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
Versión: 2		
Fecha: 08/042025		
Página 2 de 9		

Siendo las 08:00am, 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: “¿usted no sabe quién soy yo?”, pasando la palabra a cada asistente con la ayuda de una pelota.

### 3. Taller de codiseño: “El ICETEX evoluciona”

Se brindan las pautas para el desarrollo del taller, explicando la agenda, actividades previstas y selección de voceros(as) para cada uno de los dos grupos conformados *in situ*.

En un primer **momento de reflexión**, cada grupo se ubica frente a su cartelera física para responder, con apoyo de memofichas, la siguiente pregunta orientadora: *¿Cómo ha evolucionado la prestación del servicio en el ICETEX?* Encontrando las siguientes “buenas transformaciones”, “lo cambios que nos han ayudado” a lo largo de estos 70 años de existencia del ICETEX:

- ♥ *En los más de 70 años de existencia del ICETEX, hemos pasado de: un modelo de atención, fundamentado en la operación de canales para la asignación de créditos; a un modelo de servicio, que reconoce los derechos a la educación y a la vida digna de nuestros jóvenes; hasta hoy, que estamos al frente de un modelo de relacionamiento, que integra los derechos, escenarios y políticas que inciden en la calidad de vida de nuestra ciudadanía y grupos de valor, entendiendo a las personas como el origen, centro y destino de nuestro quehacer institucional.*
- ♥ *Esto nos convierte en una entidad innovadora que evoluciona al ritmo de las disposiciones políticas nacionales e internacionales, y que responde a los desafíos de relacionamiento que nos demandan las nuevas generaciones, las juventudes y familias a quienes apoyamos en la construcción de sus sueños.*
- ♥ *Hacer del relacionamiento no solo un discurso, sino una bandera visible y tangible del ICETEX, aumenta la efectividad de las políticas públicas, que está determinada por la calidad de la relación entre la administración pública y la ciudadanía, toda vez que sirve a la toma de decisiones inclusiva y democrática.*

Seguido, viene un **momento de compromiso**, en el que cada asistente escribe en una memoficha la palabra que mejor representa su compromiso con el servicio y relacionamiento hacia la ciudadanía. A partir de esa palabra individual, cada grupo

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 08/042025		
<b>Página</b> 3 de 9		

arma una frase/oración/máxima que recoja coherentemente las palabras de sus integrantes frente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía.

Finalmente, se aborda un **momento de socialización** entre el presidente del ICETEX y líderes PQRSDF, en el que se da la palabra a cada vocero/a para que socialice los resultados de la pregunta orientadora y el compromiso que adquieren con el servicio y relacionamiento hacia la ciudadanía, y el Presidente del ICETEX, Dr. Álvaro Urquijo, reacciona a la socialización-compromisos que trae cada grupo.



<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 08/042025		
<b>Página</b> 4 de 9		



#### 4. Inauguración de la ventanilla de relacionamiento con la ciudadanía

A la llegada de los Directivos del ICETEX y de la Defensora del Consumidor Financiero, las y los demás asistentes se desplazan hacia el módulo de relacionamiento.

Código: F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
Versión: 2		
Fecha: 08/042025		
Página 5 de 9		

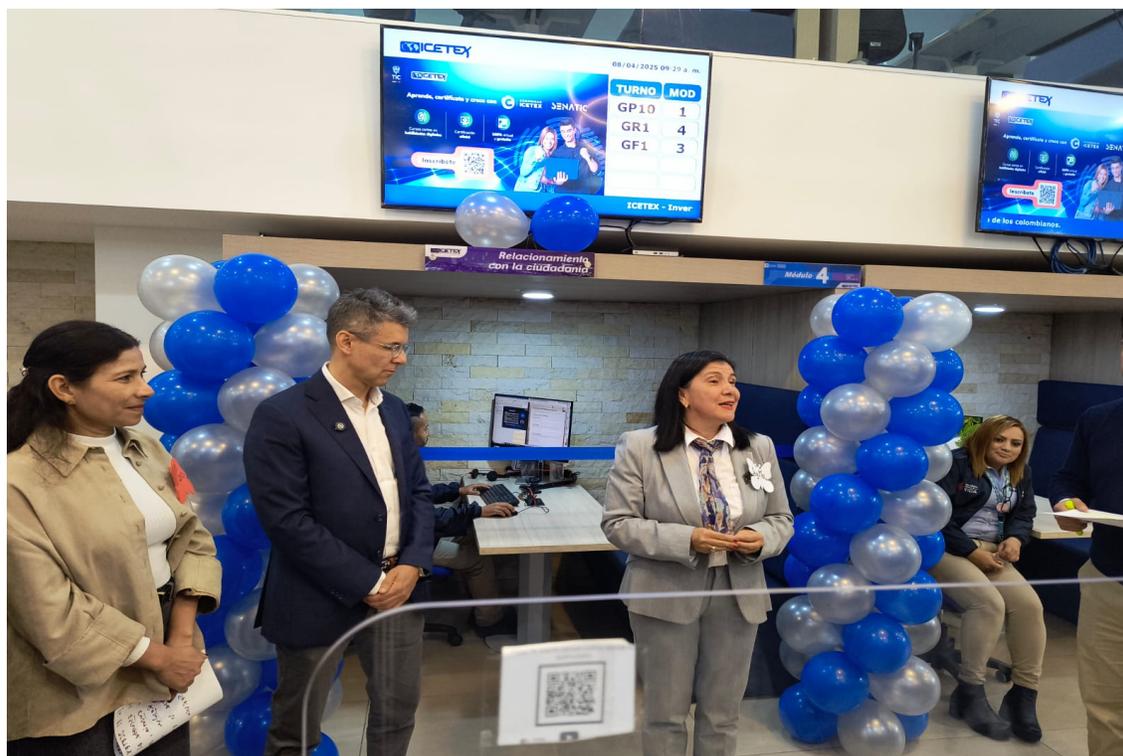


El Presidente del ICETEX, Dr. Álvaro Urquijo, junto con la coordinadora de relacionamiento con el ciudadano, Dra. Luz Marina Carreño, emiten las siguientes palabras:

- ♥ *En el 2024 dimos cumplimiento a la Ley 2052 de 2020 con la creación del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano – GRELCI, y este 2025 tenemos una apuesta institucional para liderar e implementar las políticas de participación, rendición de cuentas, trámites y servicios de manera integral y articulada.*
- ♥ *La ventanilla de relacionamiento con la ciudadanía del ICETEX es un espacio para que toda nuestra ciudadanía y grupos de valor puedan interactuar de manera permanente, cercana y efectiva con la entidad. Hemos diseñado y dispuesto un espacio único para facilitar ese relacionamiento.*
- ♥ *Aquí nuestra ciudadanía y grupos de valor podrán acercarse para elevar solicitudes sobre los temas que deseen e interponer denuncias si así lo consideran, encontrando un entorno cercano y confidencial de escucha y gestión de alternativas, orientadas siempre a satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, al tiempo que se recogen sus aportes e iniciativas para mejorar nuestra gestión.*

Código: F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
Versión: 2		
Fecha: 08/04/2025		
Página 6 de 9		

♥ *Resaltamos la labor de las y los líderes de PQRSDF en fijar las bases para que el relacionamiento del ICETEX con su ciudadanía y grupos de valor hoy sea una realidad, y les invitamos a seguir siendo puente para estrechar los vínculos y la confianza entre el ICETEX y los colombianos, dando pasos para ser la entidad pública más querida en el país.*



## 5. Cierre

La Ventanilla surge como un modelo de relacionamiento complementario al modelo del servicio y gestión de las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicidades), las cuales continúan siendo atendidas en los canales tradicionales – presenciales y digitales- de la entidad.

La ventanilla es también el único escenario presencial que se gestiona como un canal de denuncias, donde se podrán interponer este tipo de reportes, para combatir casos de corrupción, falsedad, o engaño. “La ventanilla de Relacionamiento con la Ciudadanía es también un espacio exclusivo que vela por la transparencia y con su operación afianzamos una atención para orientar, dar respuesta y encaminar procesos que requieren seguimiento especial”, agregó Urquijo.

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 08/042025		
<b>Página</b> 7 de 9		

Además de las propuestas, opiniones e interacciones que propone el ciudadano, podrá informar al ICETEX sobre situaciones irregulares en las que, además, se protegerá su identidad y, si una persona que requiera de este servicio especial se encuentra en Bogotá, puede dirigirse a la sede Aguas del ICETEX (Cra. 3 #18 - 32) e ingresar al Centro de Experiencia Presencial – CEP de la entidad. Allí, al solicitar su atención en el módulo digital de turnos debe seleccionar ‘Ventanilla de relacionamiento con la ciudadanía’. Una vez llegue su turno, tendrá la atención en el módulo especial por parte de un asesor del ICETEX dedicado a los temas de relacionamiento y denuncias.

Para quienes se encuentran fuera de Bogotá, o no les es posible movilizarse al Centro de Experiencia Presencial ubicado en barrio Aguas en la capital, el ICETEX dispone de la Línea Ética (601) 3790521. Esta línea, atiende los mismos requerimientos de la Ventanilla de Relacionamiento con la Ciudadanía, su horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:30 p. m. en jornada continua.

El nuevo espacio hace parte de las acciones del ICETEX dentro de su deber cívico que busca la protección de los bienes y recursos públicos, y de conocer y reportar a las autoridades competentes los hechos que deben ser investigados y, en su caso, sancionados conforme a la ley.

## Conclusiones:

- **Apuesta por la transparencia y el control social:** La apertura de la Ventanilla representa un avance significativo en el fortalecimiento de la participación ciudadana y el ejercicio del control social dentro del ICETEX. Se reafirma el compromiso de la entidad con una gestión pública abierta y receptiva.
- **Canal efectivo de diálogo con la ciudadanía:** El evento evidenció la necesidad de contar con espacios presenciales que permitan a los ciudadanos expresar sus inquietudes, opiniones y denuncias más allá de los canales virtuales tradicionales. La Ventanilla se perfila como un puente directo entre la ciudadanía y la entidad.
- **Reconocimiento de la ciudadanía como actor clave:** Los aportes de los asistentes confirmaron que una institución moderna debe contar con la voz activa de la ciudadanía en sus procesos. Se valoró la participación de líderes sociales y usuarios como insumo fundamental para la mejora de los servicios.
- **Compromiso institucional con la mejora continua:** Se destacó que la información y retroalimentación recibida a través de este espacio será analizada y utilizada para ajustar procesos internos y fortalecer la calidad de los servicios del ICETEX.
- **Inicio de una nueva etapa en la atención pública del ICETEX:** Con esta iniciativa, la entidad marca el inicio de una etapa más cercana, participativa y humana en su

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 08/042025		
<b>Página</b> 8 de 9		

relación con los colombianos, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional.

### Fotografías del evento:



