

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 1 de 10		

TALLER DE CO-CREACION CON AREAS DEL ICETEX

Objetivo:	Generar un espacio de participación conjunta entre las diferentes áreas del ICETEX, con el fin de construir el plan de relacionamiento.
Público Objetivo:	Delegados de todas las áreas misionales del ICETEX, Oficina Comercial y de Mercadeo (OCM), Oficina de Tecnología, Comunidad ICETEX, Oficinas asesoras territoriales, Oficina de operaciones, equipo de experiencia, Oficina asesora de planeación, Oficina de riesgos y control interno.
Ciudad	Sede Principal ICETEX, Ubicación salón de reuniones piso 9no, carrera 3ra #18-32 de la ciudad de Bogotá
Fecha y hora	31 de octubre de 2025, 8:00 am – 12:00 pm
Impacto	Todas las áreas misionales de la entidad.
Enlace de la actividad	N/A
Dependencia o área	GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO GRELCI.

1. RESUMEN DEL EVENTO:

1. Registro de participantes.
2. Bienvenida e instalación.
3. Guía inicial: “Cada historia es un acto de confianza ciudadana en nosotros”.
4. Ejercicio práctico.
5. Cierre.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 2 de 10		

2. DESARROLLO

2.1 Registro de participantes:

A las 8:00 am se da inició al registro de participantes, recibiendo, registrando y orientando (física-espacial) a cada persona, Adicional a esto se hizo entrega de una escarapela con la identificación de cada uno de los asistentes con el fin de orientar un trato personalizado.

2.2 Bienvenida e instalación:

Siendo las 08:45 a.m., la Dra. Luz Marina Carreño Moreno, 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 introducción contando cual será el objetivo del evento donde se pretende construir el plan de relacionamiento para la vigencia 2026, identificando los objetivos, avances y retos que se tienen a la fecha.



Imagen 1: Apertura del evento.

2.3 Desarrollo del primer ejercicio participativo: Yo construyo, tu construyes.

Para el primer espacio la profesional Karen Camila Rico procedió a explicar el ejercicio de participación conjunta, donde cada uno de ellos participantes debía escribir en un post-it de color verde lo que consideraba como logros alcanzados por

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 3 de 10		

el grupo, y de la misma manera en un post-it de color rojo lo que considera como brecha o rezago en la gestión del área.

Respondiendo a la siguiente pregunta ¿Desde su área y misionalidad técnica a que grupo de valor le genera mayor impacto? (estudiantes, padres de familia, jóvenes en el exterior, universidades, entidades públicas y/o territoriales).

Cada uno de los delegados de área procedió a escribir e identificar estos aspectos dentro de sus áreas y a que grupo de valor se enfrentan constantemente, para construir el siguiente resultado:



Imagen 2: Resultado del primer ejercicio de participación.

A partir de este ejercicio pudimos identificar una serie de logros y brechas por las áreas participantes, lo que nos va a permitir construir un plan de relacionamiento con la ciudadanía conociendo internamente lo que piensan los colaboradores de las diferentes áreas, donde se pueden implementar planes de mejora. Adicional a esto como el grupo de relacionamiento con la ciudadanía puede aportar de cara a los servicios que ofrece la entidad y lo que nuestros grupos de valor aportan desde los diferentes espacios de participación, A continuación, los principales logros y *brechas* descritos por áreas.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 4 de 10		

3. LOGROS POR AREAS

➤ **Oficina Comercial y de Mercadeo (OCM)**

- Diseño del nuevo modelo de atención omnicanal, integrando chat, WhatsApp, Ventana Digital y redes.
- Articulación con Tecnología para implementar planes pilotos de IA y automatizar respuestas.
- Campañas de visibilidad y orientación a la ciudadanía sobre programas y fondos.
- Ejecución de estrategias para fortalecer la confianza y la cercanía institucional.

➤ **Oficina de Tecnología**

- Modernización del portal transaccional y avance en interoperabilidad.
- Validaciones automáticas de trámites, pagos y certificados.
- Participación activa en la racionalización de procesos.
- Integración tecnológica con canales de atención y con el Sistema SAC.
- Desarrollo de pilotos de inteligencia artificial y automatización de PQRS.

➤ **Programa Comunidad ICETEX**

- Promoción de la educación financiera y orientación vocacional.
- Participación en ferias de servicios, con asesorías amplias a posibles usuarios y sus familias.
- Articulación con aliados internacionales y nacionales.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 5 de 10		

- Acompañamiento psicosocial a estudiantes de grado noveno, decimo, y once.
- Inclusión de población diversa: jóvenes rurales, comunidades étnicas, personas con discapacidad, comunidad LGBTIQ+.

➤ **Oficinas asesoras territoriales**

- Participación en ferias de servicios.
- Gestión de alianzas con gobernaciones, alcaldías y universidades locales.
- Difusión de fondos en administración y programas sociales.
- Articulación con comunidades indígenas y afrodescendientes.
- Fortalecimiento del ICETEX como aliado educativo en los territorios.

➤ **Vicepresidencia de Operaciones y tecnología**

- Control y monitoreo permanente de giros y pagos en línea.
- Procesos de validación inmediata para reducir tiempos de respuesta.
- Integración de herramientas tecnológicas con soporte de TI.
- Mejora de seguridad transaccional y experiencia del usuario.

➤ **Equipo de Experiencia del Usuario**

- Aplicación de encuestas en ferias y jornadas institucionales.
- Identificación de brechas en percepción y calidad de atención.
- Propuestas de mejora continua desde los resultados de medición.
- Promoción del trabajo colaborativo entre áreas para mejorar la experiencia.

➤ **Oficina asesora de Planeación**

- Coordinación, seguimiento y evaluación del Plan de Relacionamiento.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 6 de 10		

- Apoyo, seguimiento a indicadores y estrategias del MIPG.
- Integración de herramientas de planificación y control interno.
- Seguimiento al cumplimiento de metas institucionales 2025–2026.

➤ **Oficina de Riesgos y Control Interno**

- Socialización del Plan de Continuidad del Negocio.
- Monitoreo a riesgos operativos, tecnológicos y de corrupción.
- Asesoría en control preventivo y cultura de reporte.
- Acompañamiento a las áreas en la gestión de riesgos reputacionales.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 7 de 10		

4. BRECHAS POR AREA

➤ **Oficina Comercial y de Mercadeo (OCM)**

- Exceso de información en los canales institucionales que dificultan la orientación al ciudadano.
- Falta de segmentación clara de públicos y mensajes diferenciados según los grupos de valor.
- Necesidad de actualizar los contenidos del portal web y fortalecer la estrategia omnicanal.
- Fortalecimiento de la articulación entre áreas.

➤ **Oficina de Tecnología**

- No hay una buena articulación entre las plataformas institucionales y los sistemas de atención.
- Las limitaciones presupuestales para fortalecer la infraestructura tecnológica y la innovación.
- La dependencia de sistemas heredados que restringen la automatización total de procesos.
- Necesidad de consolidar el uso de inteligencia artificial en el servicio de atención al ciudadano.

➤ **Programa Comunidad ICETEX**

- Necesidad de actualización de bases de datos de beneficiarios para continuar con el seguimiento a los usuarios.
- Brechas de conectividad y acceso para comunidades rurales y población con discapacidad.
- Alta dependencia de aliados externos para la sostenibilidad de programas de movilidad y becas.
- Retos para fortalecer la visibilidad de los resultados en el exterior.

➤ **Oficinas asesoras territoriales**

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 8 de 10		

- Limitación de conectividad y recursos tecnológicos en municipios rurales.
- Escasez de vías de acceso en zonas apartadas, lo que afecta la cobertura de los servicios.
- Falta de personal de apoyo en las oficinas territoriales para acompañar los procesos institucionales.
- Escasa comunicación directa y continua con la sede central.

➤ ***Vicepresidencia de Operaciones y tecnología***

- Necesidad de fortalecer la capacitación técnica del personal operativo.
- Brechas en la automatización de validaciones y control de giros y pagos.
- Dependencia tecnológica que genera retrasos ante fallas de sistema.
- Falta de articulación directa con Planeación y Tecnología para seguimiento de procesos.

➤ ***Equipo de Experiencia del Usuario***

- Baja frecuencia en la medición de satisfacción y percepción ciudadana.
- Falta de herramientas tecnológicas para realizar análisis en tiempo real.
- Limitada articulación entre áreas para el uso conjunto de resultados de experiencia.
- Necesidad de mayor difusión de los hallazgos derivados de las encuestas de percepción.

➤ ***Oficina asesora de Planeación***

- Desviación entre indicadores de servicio y resultados de percepción ciudadana.
- Falta de integración de información en tiempo real entre sistemas de seguimiento.
- Procesos de reporte extensos y duplicados entre dependencias.
- Fortalecer el acompañamiento técnico en el seguimiento al Plan de Relacionamiento.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 9 de 10		

➤ **Oficina de Riesgos y Control Interno**

- Comunicación limitada entre líderes de proceso y bajo seguimiento a riesgos transversales.
- Falta de apropiación del enfoque de gestión de riesgos en algunas dependencias.
- Insuficiencia de recursos para ejecutar acciones preventivas y correctivas.
- Necesidad de reforzar la cultura de autocontrol, reporte y responsabilidad compartida.

5. RECONOCIMIENTO A COLABORADORES ICETEX

Finalmente, en el marco del espacio del taller de Co-creación: “**Construyamos juntos el plan de relacionamiento 2026**”. Se otorgo un reconocimiento simbólico a colaboradores destacados por su liderazgo, compromiso y vocación de servicio en el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía, entre ellos:

- Nelson Fernando Muñoz
- Sandra Milena Rubiano
- Martha Cecilia Duarte
- Juan Carlos Celis
- Jenny Marcela Rodríguez



Imagen 3: Reconocimientos otorgados a colaboradores ICETEX.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 10 de 10		

6. CONCLUSIONES

- La jornada se constituyó en un espacio valioso de comprensión, aprendizaje conjunto y reflexión institucional, que permitió identificar los avances logrados, los retos que persisten y, de manera especial, la necesidad de fortalecer la articulación entre las diferentes dependencias como elemento transversal para consolidar el trabajo de relacionamiento con la ciudadanía.
- Los participantes coincidieron en que, aunque un solo espacio no permite abordar la totalidad de los temas, la jornada logró recopilar las percepciones y aportes más significativos. Estos insumos se convertirán en una base clave para fortalecer la Estrategia de Relacionamiento y Comunicación Institucional 2026, contribuyendo a consolidar al ICETEX como una entidad más cercana, articulada y comprometida con el servicio público.
- Asimismo, se resaltó la necesidad de dar continuidad a estos encuentros participativos como una buena práctica de aprendizaje organizacional, que permita seguir fortaleciendo la confianza, la colaboración y la construcción conjunta entre el GRELCI y las demás áreas institucionales.