

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ICETEX 2024

1. Introducción

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), en el marco de su Plan Estratégico 2023-2026, reafirma su compromiso con la mejora continua de la experiencia y satisfacción de los beneficiarios. Este plan tiene como objetivo general promover una entidad más humana, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los planes nacionales, buscando mejorar los proyectos de vida de los beneficiarios a lo largo de su trayectoria educativa.

En 2024, ICETEX dio continuidad a un modelo de experiencia emergente, orientado a humanizar y optimizar las interacciones con los beneficiarios, reconociendo sus características y necesidades específicas. Este modelo tiene como propósito involucrar a todos los grupos de interés en la experiencia del beneficiario, generando un impacto positivo y duradero en su relación con la entidad.

La medición se realiza a través de un indicador basado en las transacciones realizadas a través de los diversos canales de atención. Este indicador refleja el nivel de satisfacción de los beneficiarios con respecto a sus interacciones en los canales disponibles: chat, redes sociales, WhatsApp, video atención, video atención en lenguaje de señas, telefónico y Centros de Experiencia Presencial (CEP), donde los trámites se realizan de manera gratuita.

2. Modelo de Experiencia.

El modelo de experiencia es un proyecto emergente, diseñado para medir y gestionar la percepción de los beneficiarios mediante un enfoque integral. En 2024 los esfuerzos se han centrado en desarrollar herramientas clave, como los mapas de viaje del cliente (Customer Journey Maps), y en apoyar desde la experiencia la caracterización de los beneficiarios y su entorno.

Uno de los pilares fundamentales de este modelo es la voz del cliente, que guía la toma de decisiones y el diseño de estrategias centradas en las verdaderas necesidades y expectativas de los beneficiarios.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● 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 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

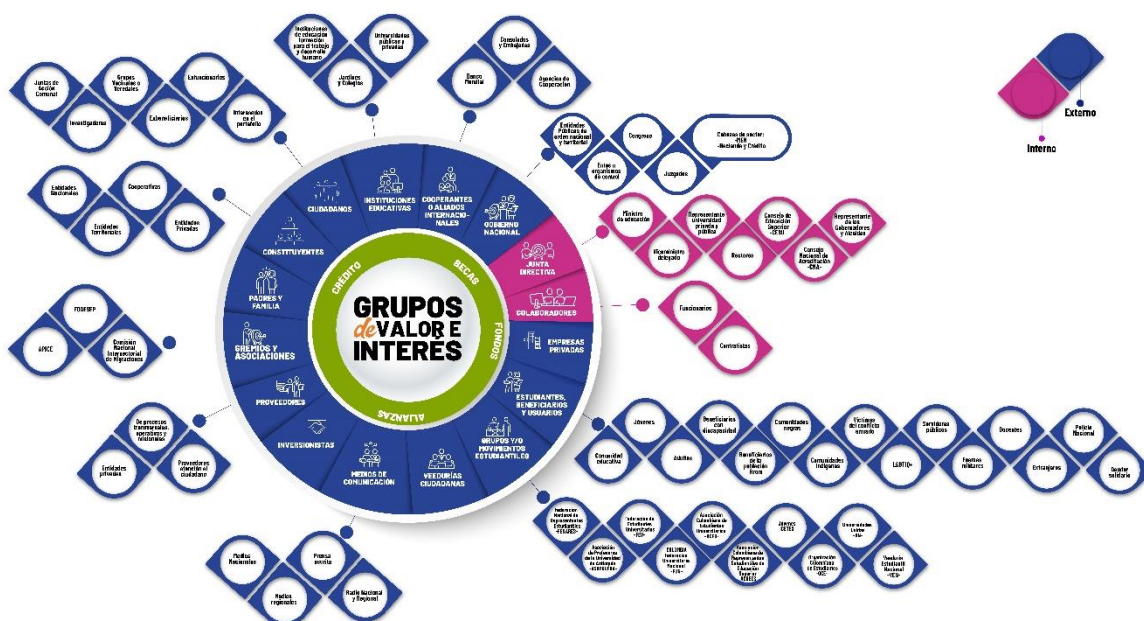
Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

El modelo tiene como objetivo:

- Enfocar la atención en las necesidades y expectativas de los beneficiarios para ofrecer una experiencia más alineada con lo que realmente requieren.
- Comprender los comportamientos y necesidades de los beneficiarios para responder de manera efectiva a sus inquietudes y solicitudes relacionadas con los productos y servicios de la entidad.

3. Grupos de Interés Identificados

El enfoque integral del modelo de experiencia reconoce la importancia de los grupos de interés definidos por la entidad, los cuales se identifican más en la gráfica a continuación.



Fuente: <https://web.icetex.gov.co/documents/20122/375670/informe-caracterizacion-2024.pdf>

Grupos Externos:

- Beneficiarios actuales y potenciales.
- Estudiantes nuevos, padres y familias.
- Empresas privadas, cooperantes y aliados internacionales.
- Gobierno, gremios, inversionistas y medios de comunicación.
- Veedurías, grupos estudiantiles y movimientos sociales.

Grupos Internos:

- Junta Directiva y colaboradores.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● 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

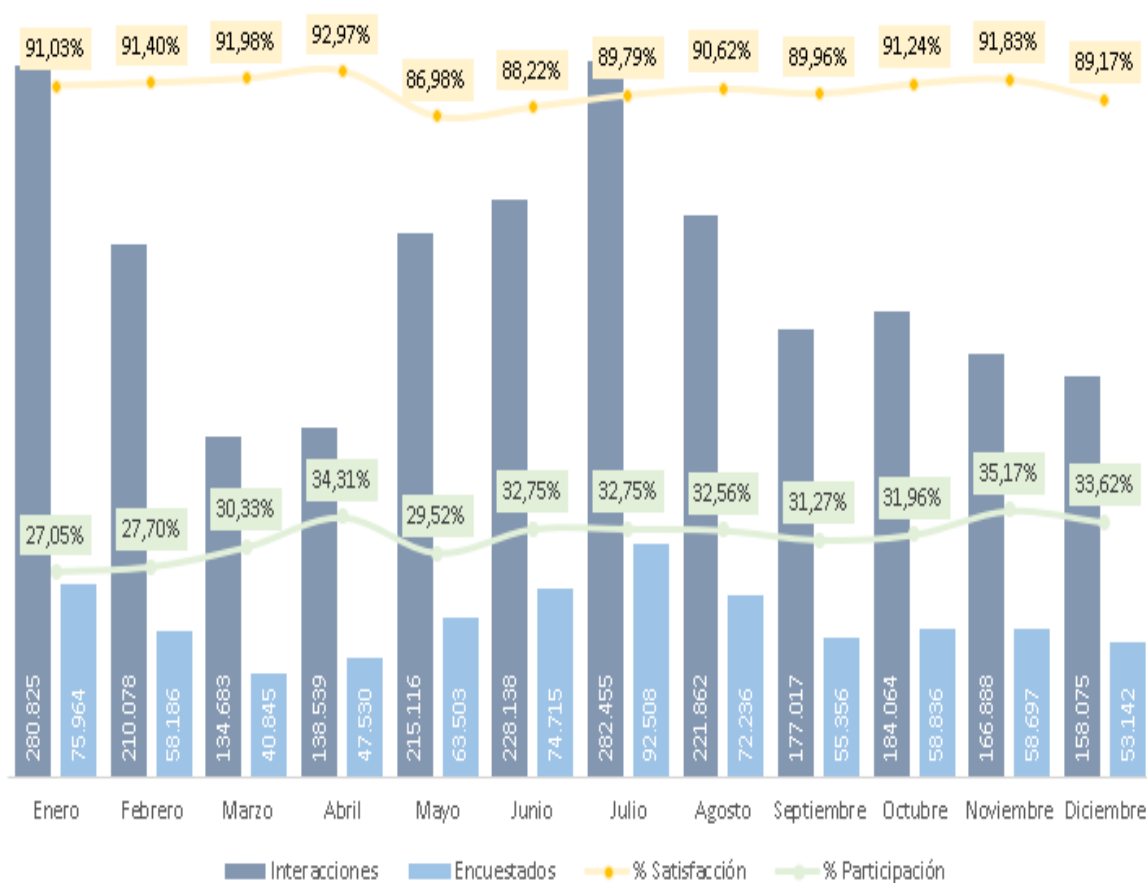
🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 📧 defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

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.

El equipo de experiencia ha tenido la oportunidad de interactuar directamente con instituciones de educación superior (IES), beneficiarios y colaboradores, lo que ha permitido enriquecer y ajustar las estrategias en función de sus necesidades y expectativas.

4. Resultados del Indicador de Satisfacción en los Canales de Servicio 2024

El indicador de satisfacción reflejado en este informe se obtiene exclusivamente de las transacciones con encuesta, las cuales representan un subconjunto de las interacciones totales que la entidad mantiene con los beneficiarios. Estas encuestas son la base para el cálculo de la satisfacción en los canales de atención.



Fuente: Indicador de Satisfacción de canales de atención - Operador de Servicio Icetex

En 2024, se registraron un total de 199.812 interacciones mensuales en promedio, con 62.627 encuestas respondidas al mes, lo que representa una participación promedio del 31,58%. El índice de satisfacción promedio fue de 90,43%.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● 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 📍 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.

Indicador	Valor Promedio	Mes con Mayor Valor	Mes con Menor Valor
Interacciones mensuales	199.812	Julio (282.455)	Diciembre (158.075)
Satisfacción (CSAT)	90,43%	Abril (92,97%)	Mayo (86,98%)
% Participación en encuestas	31,58%	Noviembre (35,17%)	Enero (27,05%)

5. Acciones Implementadas

Durante el 2024, Como parte del compromiso por mejorar la experiencia de los beneficiarios, se desarrollaron acciones enfocados en fortalecer el entendimiento de los procesos y generar propuestas de mejora. A continuación, se presenta un diagrama que lo resume:



Fuente: Academia Icetex – Resultados Experiencia y Satisfacción 2024

Para complementar estos esfuerzos y comprender la experiencia de los beneficiarios de manera integral, se inició la aplicación de encuestas en tres áreas de la entidad: Fondos en Administración (beneficiarios y constituyentes), Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) y Cartera. Las encuestas evaluaron temas como los puntos de contacto dentro del proceso, analizando aspectos como la comunicación, el acceso y precisión de la información, la oportunidad en las respuestas, el acompañamiento recibido y los retos en trámites como inscripción, renovación y gestión de pagos. Estos temas fueron aplicados de manera específica

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● 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 📍 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.

según las necesidades y particularidades de cada área, lo que permitió obtener los primeros hallazgos para avanzar hacia una visión más integral.

6. Conclusiones y Recomendaciones.

Con el objetivo de consolidar un modelo de experiencia centrado en el beneficiario para 2025, se busca fortalecer la integración de todos los equipos involucrados en los procesos de la entidad.

A continuación, se destacan los pasos clave para alcanzar este objetivo:

- Consolidar el modelo de experiencia como herramienta transversal en la gestión de la entidad.
- Apoyar el fortalecimiento de la integración de todos los equipos involucrados en los procesos de la entidad.
- Establecer Lineamientos que desde de la experiencia orienten cada punto de contacto hacia las necesidades del beneficiario.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos internos a partir de la retroalimentación de los beneficiarios.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● 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 📍 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.