



Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 1 de 15		

**DIÁLOGO SOCIAL ICETEX – BARRANCABERMEJA SANTANDER  
MARZO 28 2026**



<b>Objetivo:</b>	Este espacio se concibió como un ejercicio de Escucha Activa, orientado a que la entidad, junto con la ciudadanía y actores institucionales, diagnosticara y diseñara soluciones colaborativas para los retos de acceso a la educación superior en Barrancabermeja. Durante la jornada, se integró la estrategia Comunidad ICETEX para fortalecer el acompañamiento al proyecto de vida y se abordaron temas de educación financiera, simplificación de trámites y atención a comunidades rurales.
<b>Público Objetivo:</b>	Comunidad educativa, rectores, padres de familia, estudiantes de instituciones locales, representantes de la Alcaldía municipal, Personería Municipal, líderes de juntas de acción comunal y beneficiarios de la región.
<b>Ciudad</b>	Barrancabermeja - Santander
<b>Fecha y hora</b>	28 de marzo de 2026, de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.
<b>Impacto</b>	Se contó con la participación de 84 personas, integrando de manera estratégica a la ciudadanía con el equipo de ICETEX. El espacio contó con el liderazgo del jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo, el equipo de Comunidad ICETEX y el grupo GRELCI, logrando una interlocución directa que permitió establecer compromisos reales sobre el portafolio y los servicios de la entidad en el territorio.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 2 de 15		

<b>Enlace de la actividad</b>	Presencial
<b>Dependencia o área</b>	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano – GRELCI


## 1. RESUMEN DEL EVENTO:

El 28 de marzo de 2026, Barrancabermeja fue el escenario de un encuentro entre el ICETEX y la comunidad. Este Diálogo Social se diseñó como un espacio de construcción conjunta, donde el propósito central fue escuchar las voces del territorio para adaptar los servicios de la entidad a las necesidades locales y fortalecer el acompañamiento al proyecto de vida de los jóvenes.

La jornada se fundamentó en la idea de que el acceso a la educación superior mejora cuando se trabaja directamente con los ciudadanos. Por ello, el jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo, junto con el Grupo de Relacionamento al Ciudadano GRELCI, lideró una dinámica donde los 84 asistentes participaron activamente en el diseño de soluciones para su región.

El evento se desarrolló bajo una metodología participativa que permitió abordar tres ejes principales:

- **Facilidades de Financiamiento y Educación:** Se analizó la importancia de orientar sobre los costos y beneficios de los créditos desde la etapa escolar, buscando que el portafolio sea una herramienta clara de oportunidad.
- **Acompañamiento Integral al Estudiante:** Se contó con un espacio dedicado a la estrategia Comunidad ICETEX, donde se explicó cómo la entidad apoya a los ciudadanos mediante orientación, formación y voluntariado; servicios que son virtuales, asincrónicos y gratuitos.

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 3 de 15		

- **Presencia en el Territorio:** A través de mesas de trabajo, se propusieron estrategias para acercar la atención de la entidad a las zonas rurales y urbanas de Barrancabermeja, facilitando los trámites y mejorando la comunicación.


Este ejercicio permitió que las inquietudes ciudadanas fueran validadas por los directivos presentes, reafirmando el compromiso institucional de brindar respuestas más humanas y conectadas con la realidad de Santander.

### **1.1. Contexto Institucional y Territorial.**

Para comprender la importancia de este Diálogo Social, es necesario observar la huella que el ICETEX tiene actualmente tanto a nivel nacional como en el departamento de Santander y específicamente en el municipio de Barrancabermeja. Esta radiografía permite dimensionar el impacto de la gestión y por qué la participación ciudadana, sumada al acompañamiento de Comunidad ICETEX, es la base para mejorar los servicios.

#### **1.1.1. Presencia del ICETEX en el país**

A nivel nacional, la entidad se consolida como el principal aliado de los proyectos de vida de los colombianos. La mayoría de nuestros beneficiarios acceden a programas que premian el mérito y la vulnerabilidad, lo que refuerza el compromiso con la

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 4 de 15		

equidad social en todas las regiones.




**Imagen 1: ICETEX en el país.**

### 1.1.2. Impacto en el Departamento de Santander y Barrancabermeja

A nivel regional, el impacto de la gestión institucional se refleja en la sólida cobertura que el ICETEX mantiene en el departamento de Santander. La presencia de la entidad ha sido fundamental para dinamizar el acceso a la educación superior, contando actualmente con 33.546 beneficiarios activos, lo que representa una inversión social de \$485.321 millones de pesos.

En el contexto específico del Distrito de Barrancabermeja, estas cifras cobran una relevancia estratégica. El Diálogo Social permitió identificar que la base de beneficiarios en el municipio no solo accede a créditos tradicionales, sino que tiene una participación importante en fondos condonables y programas de becas. Este impacto territorial es el punto de partida para fortalecer el acompañamiento a los jóvenes de la región, asegurando que el respaldo económico se complemente con herramientas que garanticen la culminación de sus programas académicos y su futura vinculación al desarrollo productivo de la región.

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 5 de 15		




**Imagen 2:** ICETEX en Barrancabermeja.

### 1.1.3. Desarrollo de la Jornada

Con el fin de responder a esta realidad con acciones concretas, la jornada se desarrolló bajo una agenda estructurada. Esta hoja de ruta permitió transitar desde la rendición de cuentas inicial hasta la construcción colectiva de propuestas en las mesas de trabajo.

<i>Hora</i>	<i>Momento de Agenda</i>
08:30 am – 09:00 am	Registro de participantes.
09:00 am – 09:15 am	Bienvenida al diálogo y rendición de cuentas regional.
09:15 am – 09:45 am	Presentación de las y los participantes.
09:45 am – 10:00 am	Organización de mesas temáticas.
10:00 am–10:45 am	Diálogo, profundización de temas e ideación de propuestas/alternativas.
10:45 am–11:15 am	Receso.
11:15 am–12:00 pm	Plenaria ICETEX-Ciudadanía.
12:30pm	Cierre.

**Imagen 3:** Agenda dialogo social.


<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 6 de 15		

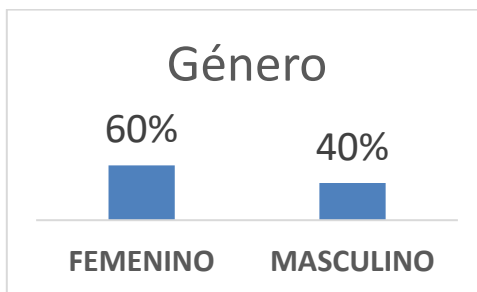
## 1.2. Caracterización de los Participantes

El Diálogo Social en Barrancabermeja se destacó por una convocatoria diversa que permitió reunir a los actores de la región. La jornada contó con la asistencia de 84 personas, logrando una representatividad real de las necesidades del Distrito. Esta pluralidad aseguró que las soluciones propuestas no surgieran solo desde la institución, sino desde un consenso con quienes viven el día a día en el territorio.

La asistencia reflejó el interés del sector educativo, gubernamental y social por el progreso de Barrancabermeja. El diálogo contó con la presencia de estudiantes, delegados de instituciones educativas, representantes de la Alcaldía municipal, líderes comunitarios y ciudadanos interesados en las oportunidades de estudio. La participación del jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo, en conjunto con el equipo Relacionamiento con el Ciudadano GRELCI y Comunidad ICETEX, dio al evento un carácter resolutivo, permitiendo que las inquietudes llegaran directamente a las áreas responsables de la gestión.

En cuanto al perfil de género, se observó una dinámica de participación altamente activa, con un liderazgo femenino relevante en la gestión de las oportunidades educativas para las familias locales. La distribución de los asistentes se detalla a continuación:

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 7 de 15		




**Imagen 4:** Participación por género.

Finalmente, se identificó una gran apertura de los participantes, especialmente de los estudiantes, para mantener un vínculo constante con la entidad. Los asistentes manifestaron su disposición para actuar como multiplicadores de la información en sus comunidades, facilitando que más familias de Barrancabermeja conozcan cómo acceder a los beneficios y programas de formación que ofrece la entidad.

## **2. DESARROLLO DEL EVENTO**

La jornada en la ciudad de Barrancabermeja se consolidó como un ejercicio de escucha activa y construcción colectiva, diseñado bajo una metodología de participación. El encuentro comenzó con una apertura institucional liderada por la coordinadora, quien sentó las bases para un diálogo transparente. Este espacio fue fundamental para humanizar la relación con los ciudadanos y transmitir un respaldo directo del nivel directivo, orientado a comprender las barreras específicas que enfrentan las familias del Magdalena Medio para ofrecer soluciones con un impacto real en el territorio.

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 8 de 15		




**Imagen 5:** Collage apertura del evento

Posteriormente, se dio paso a la socialización de la estrategia Comunidad ICETEX. Mientras el equipo de Relacionamento al Ciudadano - GRELCI facilitaba la dinámica de participación, Comunidad ICETEX presentó una visión integral del acompañamiento que trasciende el componente financiero. Se explicaron los ejes de Explora, Transforma y Consolida, resaltando la oferta de servicios gratuitos, virtuales y asincrónicos. Los asistentes recibieron con especial interés estas herramientas, reafirmando el papel de la entidad como un aliado constante en el fortalecimiento de sus proyectos de vida y su formación humana.



**Imagen 6:** Collage presentación Comunidad ICETEX.


<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 9 de 15		

El corazón del evento se vivió en el trabajo por mesas, donde la participación se tornó verdaderamente incidente. Los 84 asistentes se distribuyeron en grupos para diagnosticar temas críticos y proponer soluciones bajo los siguientes enfoques detallados:

**MESA 1: Acceso, Cobertura y Presencia Institucional:** Esta mesa analizó la infraestructura de atención en Barrancabermeja como un ecosistema académico. El hallazgo principal fue la percepción de una brecha de información entre la oferta nacional y el ciudadano local. Como solución, los participantes propusieron la descentralización de la información mediante la creación de puntos de atención itinerantes y una vinculación más estrecha con las instituciones educativas. Se sugirió que el ICETEX no solo espere al ciudadano en la oficina, sino que llegue a los barrios y colegios de Barrancabermeja con jornadas de radicación de documentos y resolución de dudas en tiempo real.

**MESA 2: Financiamiento Responsable y Simplificación de Trámites:** Los asistentes discutieron la complejidad percibida en los procesos de solicitud y renovación. Se identificó que la falta de educación financiera temprana genera temor hacia el crédito. La propuesta de la mesa se centró en la creación de talleres de formación financiera para padres y estudiantes de 10° y 11°, además de la simplificación del lenguaje técnico en los manuales de usuario. El objetivo planteado fue que cualquier ciudadano, independientemente de su nivel educativo, pueda autogestionar su proceso sin depender de intermediarios.


**MESA 3: Inclusión Rural y Pertinencia Regional:** Fue una de las mesas más nutridas, enfocada en las particularidades del Magdalena Medio. Se discutió la dificultad de acceso para los jóvenes de zonas rurales y corregimientos de Santander debido a la conectividad limitada. La comunidad propuso adaptar los

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 10 de 15		

calendarios de convocatorias a los ciclos agrícolas y las realidades locales, además de flexibilizar ciertos requisitos de documentación que son difíciles de obtener en la ruralidad. Asimismo, se solicitó que la oferta de créditos y becas tenga una mayor pertinencia con la vocación productiva de la región, por ejemplo, energía, logística y servicios.




**Imagen 7:** Collage Mesas de Trabajo

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 11 de 15		

El desarrollo del evento alcanzó su punto máximo con la realización de una plenaria. En este espacio, los voceros de cada mesa expusieron sus conclusiones ante los funcionarios, estableciendo un intercambio de ideas donde se validaron colectivamente las inquietudes sobre la cobertura en sectores vulnerables y la importancia de la educación financiera temprana. Este diálogo permitió aclarar dudas en tiempo real sobre los fondos condonables y las herramientas de formación, eliminando ruidos en la información y fortaleciendo la confianza institucional en la región.



**Imagen 8:** plenaria.

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 12 de 15		


Finalmente, el encuentro concluyó con el establecimiento de una hoja de ruta compartida. El evento no terminó con el cierre de la sesión, sino con la formalización de compromisos orientados a mejorar la divulgación de beneficios y a ejecutar jornadas de acompañamiento técnico en el territorio. Esta dinámica demostró que, al integrar la visión de los ciudadanos y el enfoque humano de Comunidad ICETEX en el funcionamiento de la entidad, se logra humanizar el servicio y garantizar que las soluciones educativas respondan de manera empática y efectiva a la realidad de los habitantes de Barrancabermeja.



**Imagen 9:** Cierre del Evento

#### **4. PLENARIA Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES**


El cierre del Diálogo Social en Barrancabermeja se consolidó a través de una plenaria de resultados, donde la palabra de la ciudadanía se convirtió en la base para la hoja de ruta de la entidad en el territorio. Durante este espacio, los voceros

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 13 de 15		

de las diferentes mesas de trabajo presentaron sus conclusiones, centrando la discusión en la necesidad de humanizar el servicio y simplificar el acceso a la educación superior para las familias de Santander. Este ejercicio permitió que las inquietudes sobre la cobertura en zonas rurales y la necesidad de una presencia institucional más cercana fueran validadas colectivamente, estableciendo un puente directo entre las expectativas de los jóvenes y la capacidad de respuesta de la entidad.

Frente a los hallazgos identificados, el ICETEX a través de sus delegados de la Oficina Comercial y Mercadeo y el equipo de Relacionamento con el Ciudadano - GRELCI, asumió compromisos estratégicos orientados a eliminar las barreras de información. Entre los acuerdos más destacados, se estableció el **fortalecimiento de los canales de comunicación con las instituciones educativas del municipio**, garantizando que los rectores y orientadores cuenten con información oportuna y técnica para guiar a sus estudiantes. Asimismo, se pactó el refuerzo en la divulgación de los beneficios del portafolio, haciendo énfasis en un lenguaje claro que permita a cualquier ciudadano del municipio comprender los requisitos sin necesidad de intermediarios.

En respuesta a la necesidad de un acompañamiento más integral, la entidad se comprometió a potenciar la estrategia Comunidad ICETEX en la región. Se acordó masificar la oferta de los ejes Explora, Transforma y Consolida, asegurando que los beneficiarios no solo cuenten con el soporte financiero, sino con acceso gratuito a programas de formación, mentorías y voluntariado que fortalezcan su proyecto de vida. De igual manera, se estableció el compromiso de realizar jornadas territoriales de apoyo directo para asistir personalmente a los aspirantes en la resolución de trámites y procesos de inscripción, eliminando las brechas digitales y geográficas identificadas en las mesas.


<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 14 de 15		

Finalmente, la jornada concluyó con el firme compromiso de promover la educación financiera y la orientación socio-ocupacional desde las etapas escolares iniciales. La gestión de una presencia más constante en el territorio se fijó como una prioridad para ampliar la confianza y la cobertura en el departamento. Con estas acciones, el Diálogo Social en Barrancabermeja trascendió el espacio de la conversación para convertirse en un plan de trabajo articulado, donde la articulación territorial y la escucha activa aseguran que las respuestas de la entidad sean verdaderamente empáticas con la realidad de los ciudadanos.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El Diálogo Social en Barrancabermeja permitió concluir que la cercanía territorial es el factor determinante para fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública. A través de la escucha activa, se evidenció que la comunidad educativa, los estudiantes y los líderes territoriales valoran profundamente la presencia de la entidad en el municipio, reconociendo estos espacios como oportunidades reales para humanizar los procesos administrativos y adaptarlos a las particularidades de Santander. La alta disposición de los asistentes para participar activamente en las mesas de trabajo demuestra que existe una necesidad latente de acompañamiento directo, especialmente en lo que respecta a la orientación financiera y el acceso integral a la educación superior.

Una de las principales conclusiones de la jornada es el valor agregado que aporta la estrategia Comunidad ICETEX al modelo de servicio. Se identificó que muchas de las barreras de acceso no son únicamente económicas, sino de acompañamiento en el proyecto de vida; por ello, el compromiso de la entidad de ofrecer programas de formación, mentoría y voluntariado es visto por la comunidad como un paso

<b>Código:</b> F488	<b>FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 14/05/2024		
<b>Página</b> 15 de 15		

fundamental hacia una educación con sentido social. Asimismo, la integración de las propuestas ciudadanas sugiere que el ICETEX debe seguir fortaleciendo sus vínculos con las instituciones educativas de Barrancabermeja, para que el crédito educativo sea percibido no solo como una herramienta de financiación, sino como un motor de transformación personal y profesional.

Como recomendación final, se propone la institucionalización de estas jornadas de diálogo con una periodicidad que permita hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en el territorio. Es fundamental que las próximas intervenciones incluyan jornadas técnicas de apoyo en el diligenciamiento de formularios y resolución de trámites en tiempo real, para que la motivación despertada en este encuentro se traduzca en registros efectivos y exitosos. Finalmente, se sugiere mantener una comunicación fluida con los enlaces del municipio y las instituciones educativas, asegurando que la información sobre los beneficios de los ejes Explora, Transforma y Consolida llegue de manera oportuna a quienes más la necesitan, consolidando así al ICETEX como un aliado estratégico del proyecto de vida de los jóvenes barranqueños.