

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

DIÁLOGO SOCIAL ICETEX – LA DORADA - CALDAS ABRIL 16 DE 2026

Objetivo:	Este espacio se consolidó como un ejercicio de Escucha Activa y Transparencia Institucional, diseñado para que el ICETEX, en una alianza directa con los habitantes de La Dorada y sus líderes locales, diagnosticara los retos de acceso a la educación superior en el corazón de Caldas. La jornada no solo buscó recolectar insumos, sino que, contamos con el acompañamiento de la veeduría de la Oficina de Control Interno, se orientó a la co-creación de soluciones que faciliten la llegada de oportunidades reales al territorio, fortaleciendo el acompañamiento al proyecto de los habitantes de la Dorada y optimizando la atención en zonas rurales.
Público Objetivo:	Ciudadanía en general y actores clave del territorio, representados por la comunidad educativa, líderes sociales, beneficiarios de la región y diversos grupos poblacionales que, desde su pluralidad y experiencias de vida, actuaron como el motor de participación para la transformación del servicio. Este espacio fue una muestra de inclusión donde la voz de cada asistente, sin distinciones, se convirtió en el insumo principal para el fortalecimiento institucional.
Ciudad	La Dorada – Caldas
Fecha y hora	16 de abril de 2026, de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.
Impacto	El encuentro logró una representatividad estratégica de La Dorada, propiciando un encuentro humano y directo entre la ciudadanía y entidad. El liderazgo del jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo junto con el jefe de la Oficina de Control Interno, con el soporte técnico del equipo GRELCI, permitió que el diálogo trascendiera la escucha pasiva para convertirse en un ejercicio de incidencia real. Esta confluencia garantizó que las inquietudes y propuestas territoriales fueran validadas técnica y normativamente en el mismo sitio, cerrando brechas entre la institución y el usuario, y consolidando una relación de confianza basada en la transparencia y el compromiso mutuo.
Enlace de la actividad	Presencial
Dependencia o área	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano – GRELCI

1. RESUMEN DEL EVENTO:

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

El pasado 16 de abril de 2026, el municipio de La Dorada se convirtió en el escenario de un encuentro que buscó, ante todo, acortar distancias. Este Diálogo Social se vivió como un ejercicio de escucha auténtica, donde el propósito no fue dictar una charla institucional, sino sentarse con la comunidad de la dorada para entender sus realidades y, desde ahí, ajustar los servicios de la entidad a lo que los jóvenes y sus familias realmente necesitan.

La jornada fue una muestra de que el acceso a la universidad no es solo un trámite, sino un proyecto de vida que se construye mejor cuando la institución sale al territorio. Con el liderazgo de Giovanni Canchila Suárez, desde la Oficina Comercial y de Mercadeo, y el acompañamiento preventivo y ético de Juan Carlos Ramírez Valencia, jefe de la Oficina de Control Interno, logramos una dinámica donde los asistentes se sintieron parte de la solución. El evento se desarrolló bajo una metodología participativa que permitió abordar tres ejes principales:

- **Inclusión y Acceso con Enfoque Territorial:** Se analizó la importancia de articular los fondos y becas con las políticas de gratuidad, buscando que el portafolio del ICETEX sea una herramienta clara de oportunidad que no compita, sino que complemente los sueños de los jóvenes más vulnerables.
- **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 socio-ocupacional, formación y voluntariado; servicios que son gratuitos y diseñados para potenciar el perfil profesional de los beneficiarios.
- **Transparencia y Presencia en el Territorio:** A través de las mesas de trabajo, se propusieron estrategias para descentralizar la atención y mejorar la comunicación en las zonas rurales de La Dorada, asegurando que la información sea transparente y llegue sin intermediarios.

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

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

1.1. La Humanización del Servicio como Eje de Transformación Territorial.

Para comprender la trascendencia de este Diálogo Social, es importante analizarlo a la luz del Plan Estratégico del ICETEX, el cual sitúa al ciudadano en el centro de todas sus operaciones. La entidad ha emprendido una transición profunda de un modelo tradicional hacia uno de Humanización del Servicio, donde cada trámite y cada programa se mide por su capacidad de impactar positivamente el tejido social. Esta visión estratégica busca que el ICETEX sea reconocido no solo como un brazo financiero, sino como el principal aliado en la construcción de equidad y movilidad social en Colombia.

En regiones con la complejidad y el potencial de La Dorada, esta política se traduce en una presencia activa que rompe con la centralización administrativa. Al llegar a La Dorada, la institución no solo presenta su oferta, sino que valida su compromiso con la transparencia y la eliminación de barreras de acceso. Bajo esta directriz, el respaldo económico se entrelaza con la estrategia de Comunidad ICETEX, garantizando un acompañamiento que entiende al estudiante desde sus necesidades humanas, afectivas y profesionales, asegurando que el tránsito por la educación superior sea una experiencia de éxito integral y no solo una obligación crediticia.

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.

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

<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.

1.2. Caracterización de los Participantes

El Diálogo Social en La Dorada contó con la participación de 110 asistentes, cifra que consolida la representatividad ciudadana necesaria para validar el ejercicio en Caldas. La jornada se caracterizó por la interlocución directa entre la ciudadanía y la alta dirección de la entidad, contando con la presencia de Giovanni Canchila Suárez, jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo, y Juan Carlos Ramírez Valencia, jefe de la Oficina de Control Interno.

La participación de la Oficina de Control Interno en este espacio fue fundamental, ya que actuó como garante de la transparencia y el rigor ético durante la recolección de insumos y la adquisición de compromisos. Esta presencia institucional asegura que el diálogo ciudadano cumpla con los estándares de la función pública y brinde seguridad jurídica a las propuestas planteadas por los asistentes.

El grupo de participantes estuvo integrado por beneficiarios vigentes, jóvenes aspirantes, padres de familia, representantes de la Alcaldía Municipal, directivos del INED y líderes locales. Esta diversidad de perfiles permitió un diagnóstico integral

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

de las necesidades de acceso y permanencia en la educación superior desde diferentes perspectivas sociales y gubernamentales.

En cuanto a la composición demográfica de la asistencia, se registró una mayoría de mujeres, quienes representaron el 61% del total de los participantes. Este dato identifica a la población femenina de La Dorada como el principal canal de gestión y relacionamiento entre las familias y los servicios del ICETEX.

La distribución estadística de la jornada se detalla a continuación:

Tabla 1: Participación por género.

Género	Cantidad	%
Femenino	63	57%
Masculino	47	43%
TOTAL	110	100%

Este nivel de asistencia, bajo la veeduría de las jefaturas mencionadas, proporciona una base de datos sólida y verificable para el diseño de las estrategias de atención territorial derivadas de este encuentro.

2. DESARROLLO DEL EVENTO

La jornada en el municipio de La Dorada se consolidó como un ejercicio de escucha activa y construcción colectiva, diseñado bajo una metodología de diálogo social abierto y simétrico. El encuentro inició con una apertura institucional liderada por el jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo, Giovanni Canchila Suárez, junto al jefe de la Oficina de Control Interno, Juan Carlos Ramírez Valencia. 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 de La Dorada para ofrecer soluciones con un impacto real en el territorio bajo principios de transparencia y legalidad.

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



Imagen 1. 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, se presentó la 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.

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



Imagen 2. Presentación Comunidad ICETEX.

El corazón del evento se vivió en el trabajo por mesas, donde la participación se tornó verdaderamente incidente. Los 110 asistentes se distribuyeron en grupos de trabajo para diagnosticar temas críticos y proponer soluciones bajo los siguientes enfoques técnicos:

MESA 1. Inclusión, Gratuidad y Acceso con Enfoque de Equidad: Esta mesa analizó la articulación de la oferta institucional con las políticas de gratuidad vigentes. El hallazgo principal fue la necesidad de clarificar la coexistencia del portafolio de la entidad con el respaldo estatal para evitar duplicidades y potenciar el acceso de los jóvenes más vulnerables. La propuesta se centró en fortalecer la comunicación en las zonas más apartadas de La Dorada, asegurando que el ICETEX sea percibido como un puente que potencia el acceso y no como una carga financiera. Se enfatizó en la necesidad de que la entidad actúe como un orientador técnico que identifique el instrumento financiero más apto según la vulnerabilidad socioeconómica del aspirante.

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

MESA 2. Financiamiento con Propósito, Pedagogía y Transparencia: Los asistentes discutieron la importancia de desmitificar las tasas de interés y la estructura de costos de los servicios. Se identificó que existe una barrera informativa que genera prevención hacia el crédito educativo. Como solución, se propuso una estrategia de educación financiera desde la etapa escolar y la simplificación de la información en el ecosistema digital de la entidad. El objetivo planteado es garantizar que el usuario local comprenda los auxilios y beneficios de ley de forma clara, eliminando intermediarios y asegurando que cada compromiso adquirido sea transparente desde la radicación hasta la culminación del crédito.

MESA 3. Presencia Territorial y Fortalecimiento del Ecosistema de Alianzas: Bajo la veeduría directa de Control Interno, se discutió la creación de una hoja de ruta de eventos coordinada con la Alcaldía Municipal y gremios locales. La comunidad solicitó una presencia descentralizada, proponiendo que la entidad integre su oferta en los calendarios feriales del municipio. La solución propuesta busca reducir las asimetrías de información en las zonas rurales de influencia, permitiendo la resolución de trámites y la atención de casos especiales en tiempo real, lo que optimiza los tiempos de respuesta y fortalece la confianza ciudadana en la gestión institucional.

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



Imagen 3. Collage Mesas de Trabajo.

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. Este diálogo permitió aclarar dudas en tiempo real sobre los fondos condonables y los procesos de adjudicación, eliminando ruidos en la información y fortaleciendo la legitimidad institucional en la región bajo el sello de garantía de la Oficina de Control Interno.

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



Imagen 4. Intervención de plenaria

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 de manera articulada con los aliados locales. Esta dinámica demostró que, al integrar la visión de los ciudadanos y el enfoque técnico de las jefaturas de Mercadeo y Control Interno, se logra

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

humanizar el servicio y garantizar que las soluciones educativas respondan de manera empática y efectiva a la realidad de los habitantes de La Dorada.



Imagen 4. Cierre del Evento

4. PLENARIA Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

El cierre del Diálogo Social en La Dorada se consolidó a través de una plenaria de resultados, donde la interlocución directa entre la ciudadanía y la alta dirección permitió transformar las necesidades del municipio en una hoja de ruta técnica y vinculante. Durante este espacio, los voceros de las mesas de trabajo presentaron sus conclusiones ante el jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo, Giovanni Canchila Suárez, Este ejercicio no solo permitió validar colectivamente las inquietudes sobre la articulación con la gratuidad y la descentralización del servicio, sino que estableció

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

un precedente de transparencia donde cada compromiso fue verificado bajo un marco de responsabilidad institucional.

Frente a los hallazgos críticos identificados, la entidad asumió compromisos estratégicos orientados a mitigar las brechas de información y acceso. Entre los acuerdos de mayor impacto, se estableció el diseño de una estrategia de articulación regional con la Alcaldía de La Dorada y el sector educativo, garantizando que el portafolio de fondos y becas se difunda de manera oportuna y técnica. El objetivo es que los rectores y orientadores se conviertan en aliados estratégicos que faciliten la transición de los estudiantes hacia la educación superior, eliminando la dependencia de intermediarios y simplificando el lenguaje técnico para que el ciudadano rural comprenda los beneficios y requisitos con total claridad.

En respuesta a la demanda de un acompañamiento más humano y profundo, se pactó potenciar la estrategia Comunidad ICETEX en todo el municipio y sus zonas de influencia. Se acordó masificar la oferta de los ejes Explora, Transforma y Consolida, asegurando que los 110 participantes y sus comunidades tengan acceso a programas de formación técnica y humana, mentorías y voluntariado sin costo alguno. Este compromiso busca que el respaldo de la entidad trascienda lo financiero, fortaleciendo el proyecto de vida de los jóvenes a través de herramientas virtuales y asincrónicas que se adapten a la realidad conectividad del territorio.

Asimismo, y bajo la supervisión de la Oficina comercial y mercadeo, se estableció el compromiso de ejecutar jornadas territoriales de atención directa y resolución de trámites en tiempo real. Esta medida busca descentralizar la operación de la entidad, permitiendo que los aspirantes de la dorada cuenten con el soporte técnico necesario para procesos de inscripción y radicación de documentos sin necesidad de desplazamientos costosos. La presencia de Control Interno en la definición de

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

estos acuerdos garantiza que la atención brindada sea ética, eficiente y ajustada a los principios de transparencia administrativa.

Finalmente, la jornada concluyó con la formalización de una agenda de educación financiera y orientación socio-ocupacional desde las etapas escolares iniciales. La gestión de una presencia constante y coordinada con los gremios y aliados locales se fijó como la prioridad estratégica para ampliar la confianza y la cobertura en el departamento de Caldas. Con estas acciones, el Diálogo Social en La Dorada se consolida no solo como un espacio de escucha, sino como un plan de trabajo auditable y empático, diseñado para que las respuestas institucionales sean verdaderamente efectivas frente a la realidad social de sus habitantes.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Diálogo Social en La Dorada permitió concluir que la presencia institucional en territorio es el factor determinante para fortalecer la confianza ciudadana y legitimar la gestión pública. A través de la escucha activa, se evidenció que la comunidad de La Dorada valora profundamente el desplazamiento de la alta dirección a su municipio, reconociendo este espacio como una oportunidad real para humanizar los procesos y adaptarlos a las particularidades socioeconómicas de la región. La participación masiva de 110 asistentes y su disposición para proponer soluciones demuestran una necesidad latente de acompañamiento directo, especialmente en la articulación con las políticas de gratuidad y la desmitificación de las barreras de acceso financiero.

Una de las conclusiones más relevantes de la jornada es el impacto preventivo y generador de confianza que aporta la participación de la Oficina de Control Interno en estos escenarios. Se identificó que la ciudadanía percibe mayor seguridad

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

jurídica cuando los procesos de adjudicación y los requisitos de los fondos son validados por las instancias de vigilancia en tiempo real. Asimismo, se concluye que la estrategia Comunidad ICETEX es el eje transformador del servicio; los asistentes validaron que el apoyo de la entidad debe trascender lo económico para centrarse en el acompañamiento al proyecto de vida, viendo en los servicios de formación y mentoría una herramienta esencial para la permanencia académica.

Como recomendación principal, se propone la formalización de la Hoja de Ruta de Eventos coordinada con la Alcaldía de La Dorada, el INED y los gremios locales, asegurando que la oferta institucional se integre de manera permanente en la agenda del municipio. Es fundamental que las próximas intervenciones incluyan jornadas técnicas de radicación y resolución de trámites en sitio, permitiendo que la intención de estudio manifestada por los jóvenes se traduzca en procesos de inscripción exitosos y sin intermediarios.

Finalmente, se sugiere mantener un canal de comunicación técnica y fluido con las instituciones educativas para fortalecer la pedagogía sobre las tasas de interés y los beneficios de ley, eliminando los ruidos informativos identificados. Consolidar al ICETEX como un aliado estratégico en Caldas requiere que la información sobre los ejes Explora, Transforma y Consolida llegue de manera oportuna a las zonas rurales y urbanas, garantizando que el acceso a la educación superior sea un proceso transparente, humano y profundamente conectado con la realidad de los habitantes de La Dorada.