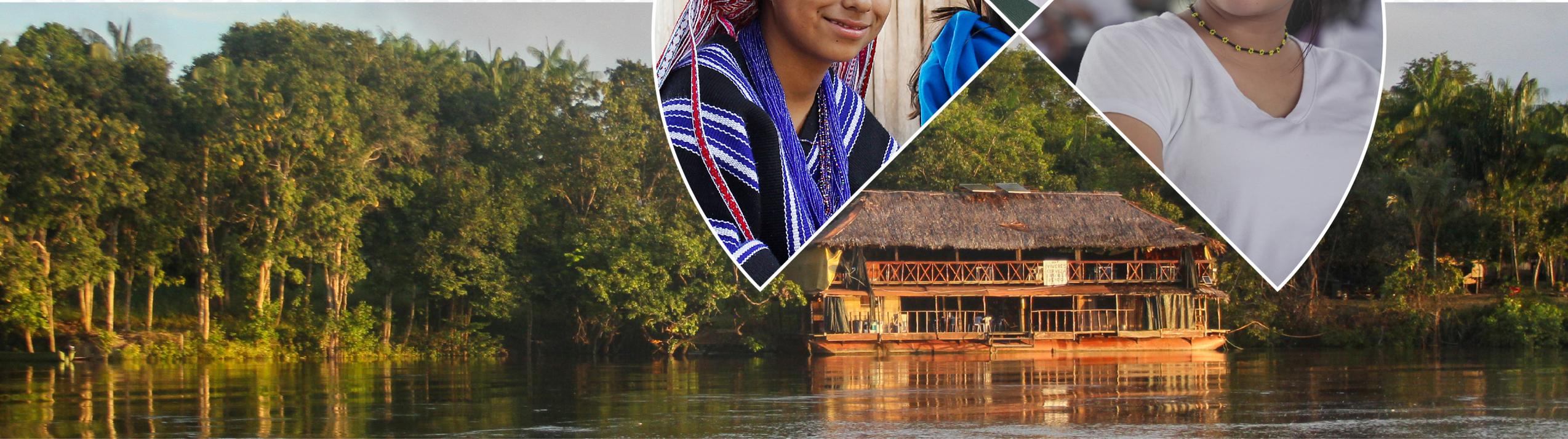




Caracterización 2024





Introducción

El ICETEX anualmente actualiza el ejercicio de caracterización de ciudadanos y grupos de valor, con el fin de identificar las expectativas, necesidades y particularidades de los ciudadanos y diseñar estrategias más efectivas para la atención y los servicios ofrecidos, basados en el diagnóstico, integración y análisis de los datos existentes.

El ejercicio de caracterización del ICETEX se basa en las estadísticas oficiales de los ciudadanos pueden consultar en nuestro portal. Además, contamos con datos de ciudadanos que interactúan con la entidad a través de los diferentes canales; así como información sobre las solicitudes realizadas por medio de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. Este informe tiene corte de octubre 2024.



Objetivos

Conocer y entender la percepción de los ciudadanos y beneficiarios a través de la información recopilada por la entidad, de tal manera que podamos mejorar nuestro relacionamiento con el ciudadano.



Identificar y analizar las variables clave (demográficas, socioeconómicas, comportamentales y relacionales que caracterizan a los beneficiarios activos y potenciales del ICETEX.



Optimizar los canales de atención y comunicación ajustando la oferta institucional y la experiencia del usuario a los resultados de la caracterización.



Fortalecer el relacionamiento del ciudadano, a través de una atención más humana



¿Quiénes somos?



EL ICETEX es una entidad del Estado de la rama ejecutiva del orden Nacional que promueve la educación superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico. Igualmente, facilita el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país.

Por virtud de lo señalado en los artículos 1 y 2 de la Ley 1002 de 2005, y el artículo 1.2.2.1. del Decreto 1075 de 2015, es una **entidad financiera de naturaleza especial**, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, **vinculada al Ministerio de Educación Nacional** y sometida, en lo pertinente, a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En la actualidad, también se encuentra vinculada al **Ministerio de Hacienda y Crédito Público** como parte de las entidades de su portafolio de esta manera participamos en su plan sectorial.

Propósito Superior

Promovemos el progreso social, acompañando los proyectos de vida de las y los colombianos mediante opciones incluyentes en la educación superior.

Visión

ICETEX, en el 2026, será una de las entidades más queridas por los colombianos debido a la alta satisfacción de sus beneficiarios y a la cobertura de sus servicios a nivel nacional.

Productos y servicios

- Créditos
- Becas
- Fondos en Administración
- Alianzas

Productos

- **Créditos:** Créditos para pregrado a corto, mediano y largo plazo para carreras técnicas, tecnológicas o profesionales; posgrado para especialización, maestría o doctorado en el país o en el exterior; así como para perfeccionamiento de un idioma, programas de investigación e intercambio educativo.

<https://web.icetex.gov.co/creditos>

- **Becas:** Apoyo financiero no reembolsable total o parcial dirigido a la realización de diferentes programas

<https://web.icetex.gov.co/becas>

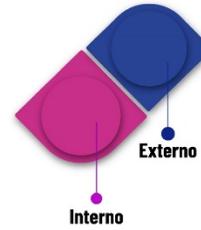
- **Fondos:** Administración de recursos provenientes de entidades de carácter público o privado, cuyo propósito es otorgar créditos educativos, subsidios o ayudas financieras.

<https://web.icetex.gov.co/creditos/fondos-en-administracion>

- **Alianzas:** Convenios interadministrativos con las entidades públicas de orden nacional o territorial, así como empresas privadas, para beneficiar a colombianos con características determinadas. <https://web.icetex.gov.co/creditos/alianzas>



Grupos de valor e interés



Dentro de nuestros grupos externos encontramos el gobierno, ciudadanos, estudiantes, beneficiarios, usuarios, empresas privadas constituyentes, cooperantes, aliados internacionales, padres, familias, gremios, proveedores, inversionistas, medios de comunicación, veedurías, grupos y movimientos estudiantiles. En los internos se encuentra la junta directiva y los colaboradores.

Así mismo, en esta identificación, se logró detallar para cada uno de los grupos, el detalle de los actores, lo que permitió crear un gráfico desagregado que se muestra más adelante.

Caracterización

Una vez identificadas las cifras de las estadísticas oficiales y teniendo en cuenta el CRM y bases de datos existentes se identificaron fortalezas y brechas con la información disponible. Se integraron datos demográficos, socioeconómicos, étnicos y culturales.

Se coordinaron esfuerzos al interior de la entidad para optimizar la recolección de datos, incluyendo colaboración entre las áreas de planeación y atención al usuario teniendo en cuenta las directrices de la Guía de Caracterización de Grupos de Valor del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Además de los datos antes mencionados se diseñó y analizó el Customer Journey Map – Líneas Tradicionales como complemento de esta caracterización.

A continuación, mostramos las cifras globales con corte a octubre de 2024:

Beneficiarios Activos	
PROPIOS	442.218
FONDOS	479.669
ORI (Becas)	1.787
TOTAL	923.674

Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

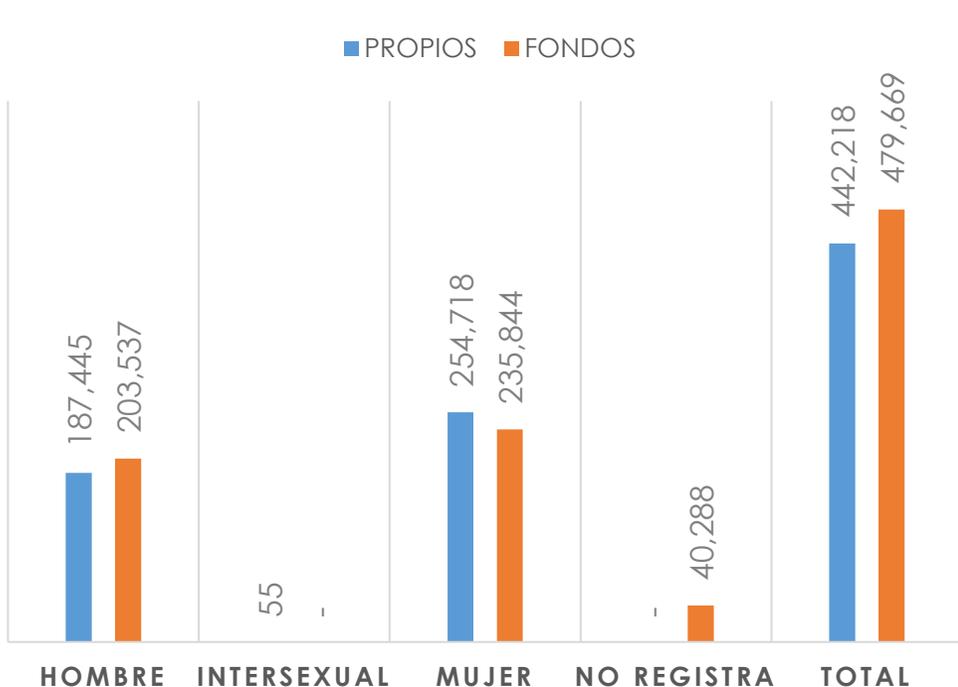
Beneficiarios nuevos	
PROPIOS	55.854
FONDOS	10.039
ORI (Becas)	3.475
TOTAL	69.368

Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Si quiere conocer más detalle de las estadísticas oficiales de la entidad ingrese a: <https://web.icetex.gov.co/el-icetex/informacion-institucional/estadisticas-oficiales-icetex>

Sexo de los beneficiarios

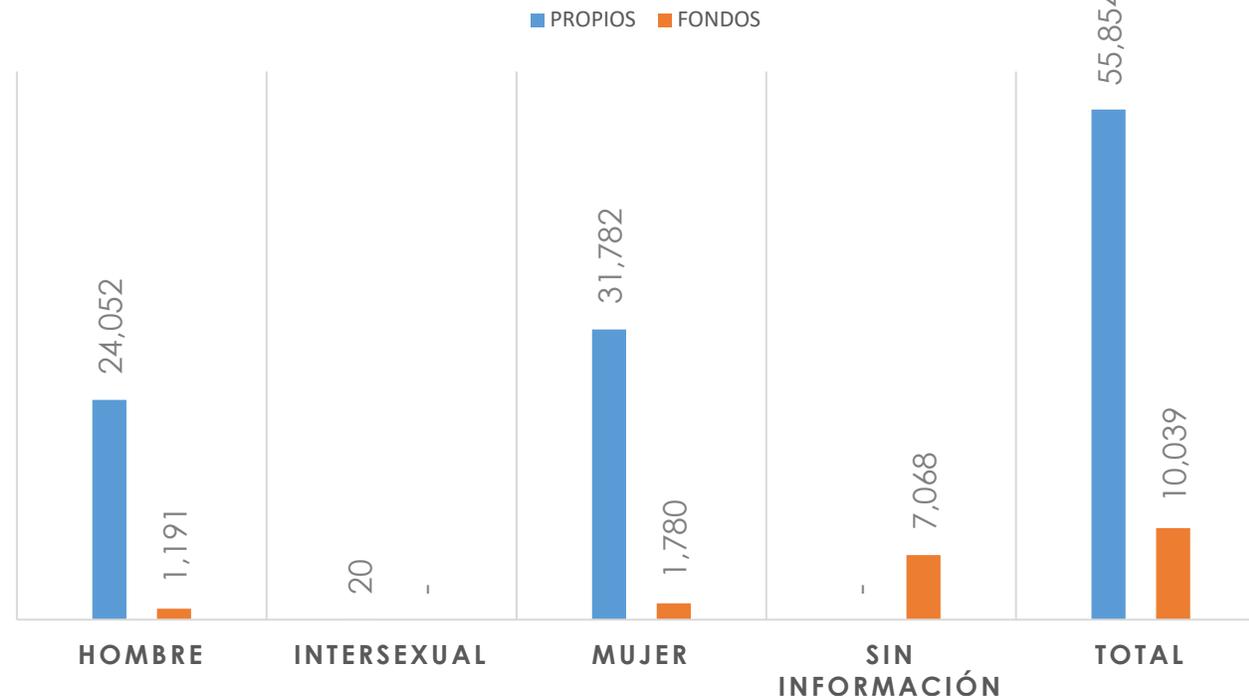
Usuarios activos



Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Se puede identificar que el 58% de los beneficiarios activos son mujeres en nuestras líneas tradicionales de crédito. Para el caso de Fondos en Administración las mujeres representan el 49%.

Usuarios nuevos



Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Se puede identificar que el 57% de los beneficiarios nuevos son mujeres en nuestras líneas tradicionales de crédito. Para el caso de Fondos en Administración las mujeres representan el 60%.

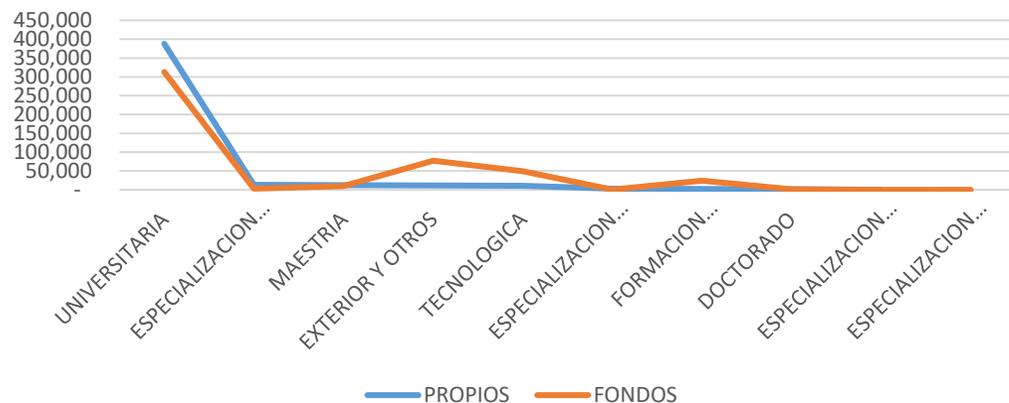
Tipo de estudios

Usuarios activos

TIPO DE ESTUDIO	PROPIOS	FONDOS
UNIVERSITARIA	387.994	313.114
ESPECIALIZACION UNIVERSITARIA	13.021	3.415
MAESTRIA	12.451	9.825
EXTERIOR Y OTROS	11.962	77.025
TECNOLOGICA	10.590	49.712
ESPECIALIZACION MEDICO QUIRURGICA	2.912	389
FORMACION TECNICA PROFESIONAL	2.086	24.413
DOCTORADO	1.176	1.645
ESPECIALIZACION TECNOLOGICA	26	27
ESPECIALIZACION TECNICO PROFESIONAL		1

Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Tipo de estudio

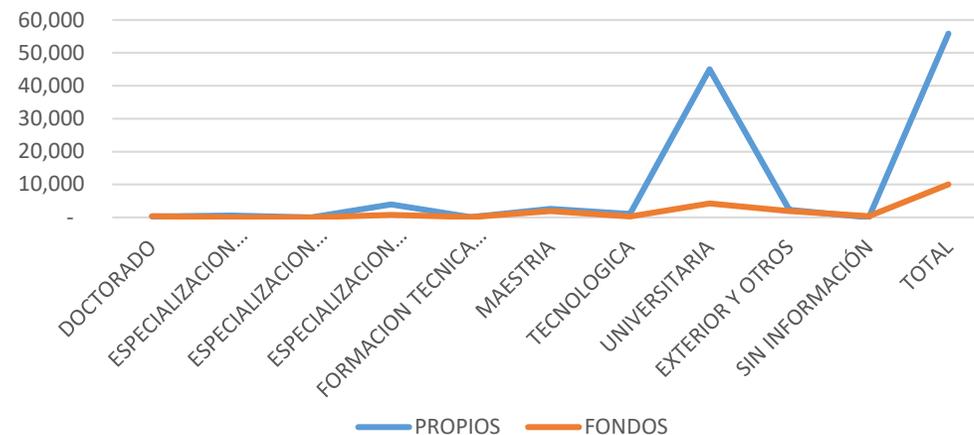


Usuarios nuevos

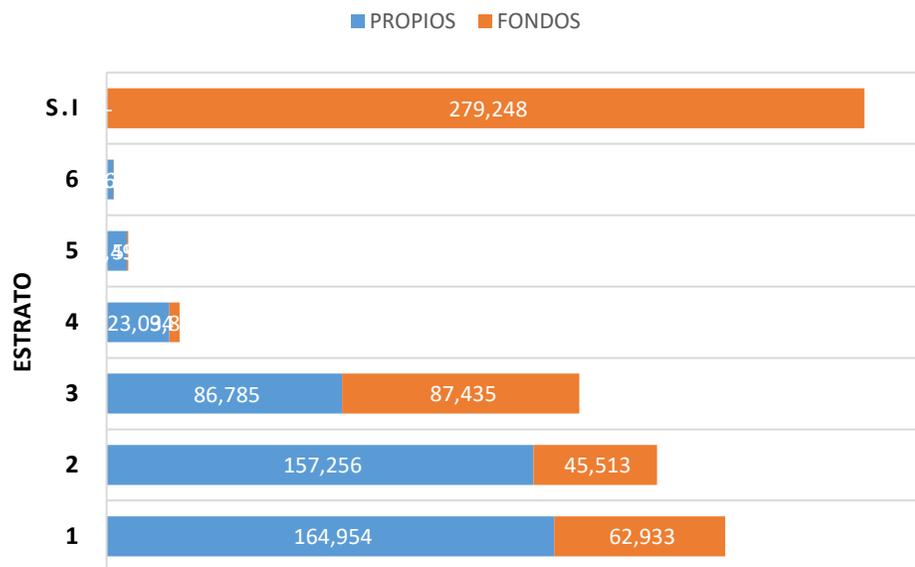
TIPO DE ESTUDIO	PROPIOS	FONDOS
DOCTORADO	251	384
ESPECIALIZACIÓN MEDICO QUIRÚRGICA	553	1
ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA	13	1
ESPECIALIZACIÓN UNIVERSITARIA	3,910	724
FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL	114	129
MAESTRÍA	2,571	1,899
TECNOLÓGICA	1,087	305
UNIVERSITARIA	45,077	4,267
EXTERIOR Y OTROS	2,278	1,927
SIN INFORMACIÓN	-	402
TOTAL	55,854	10,039

Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Tipo de estudio



Usuarios activos

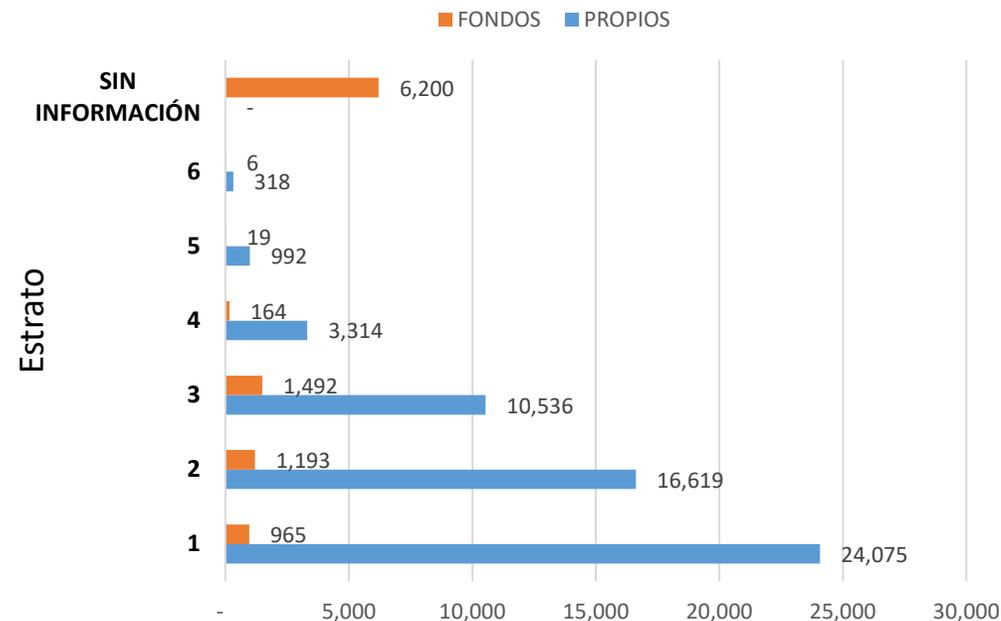


Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Respecto a los usuarios activos para las líneas propias del Icetex el **37% pertenecen al estrato 1** y el **35% al estrato 2**.

Para el caso de Fondos en Administración se presenta un porcentaje alto sin información. Sin embargo, el estrato más sobresaliente es el **estrato 3**.

Usuarios nuevos



Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Respecto a los usuarios nuevos para las líneas propias del Icetex el **43% pertenecen al estrato 1** y el **30% al estrato 2**.

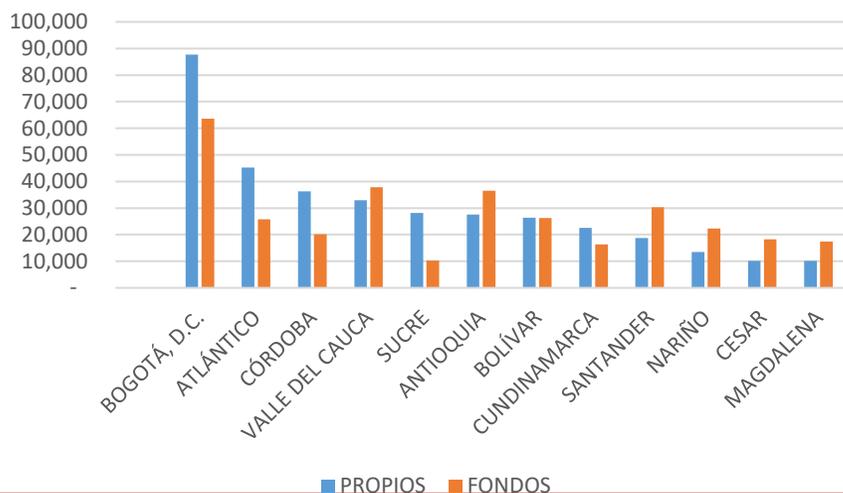
Para el caso de Fondos en Administración se presenta un porcentaje alto sin información. Sin embargo, el estrato más sobresaliente es el **estrato 3**.

Residencia de los beneficiarios

Usuarios activos

DEPARTAMENTO RESIDENCIA	PROPIOS	FONDOS
BOGOTÁ, D.C.	87.657	63.597
ATLÁNTICO	45.210	25.756
CÓRDOBA	36.311	20.157
VALLE DEL CAUCA	32.900	37.881
SUCRE	28.202	10.248
ANTIOQUIA	27.567	36.482
BOLÍVAR	26.408	26.210
CUNDINAMARCA	22.599	16.344
SANTANDER	18.779	30.357
NARIÑO	13.485	22.261
CESAR	10.159	18.286
MAGDALENA	10.087	17.386

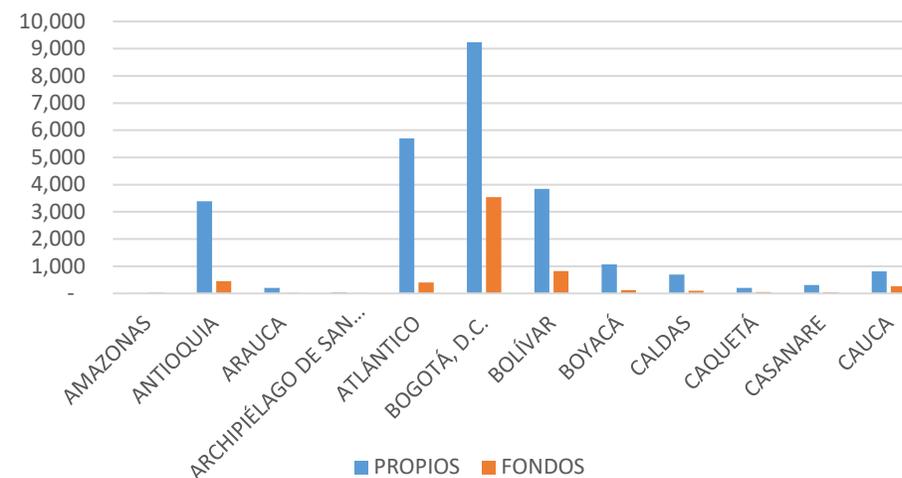
Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024



Usuarios nuevos

DEPARTAMENTO RESIDENCIA	PROPIOS	FONDOS
AMAZONAS	11	31
ANTIOQUIA	3,387	447
ARAUCA	203	21
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	40	2
ATLÁNTICO	5,700	404
BOGOTÁ, D.C.	9,234	3,538
BOLÍVAR	3,840	827
BOYACÁ	1,064	120
CALDAS	695	99
CAQUETÁ	203	57
CASANARE	310	37
CAUCA	811	260

Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024



Análisis de Customer Journey Map –CJM Líneas Tradicionales

Para el año 2024 se decidió realizar el CJM para líneas tradicionales detallando las **interacciones de los beneficiarios** a lo largo del proceso de solicitud, aprobación y desembolso de crédito, identificando momentos de verdad (MoT) y puntos de dolor (MoP). Estas interacciones son claves para identificar áreas donde se necesita información suplementaria.

Brechas identificadas:

- 1. Desinformación en el proceso:** 36% de los usuarios no tienen claridad sobre los pasos a seguir (CJM Crédito). Falta de comunicación sobre tiempos de respuesta (19%), lo que genera incertidumbre en los usuarios.
- 2. Problemas en la carga de documentos:** 13% de los usuarios reportan dificultades con la plataforma digital al cargar información requerida (CJM Crédito). Falta de claridad en valores cobrados: 33% de los usuarios sienten incertidumbre sobre los montos a pagar, lo que afecta la confianza en la entidad (CJM Crédito).
- 3. Respuestas inconsistentes entre canales:** El 45% de los usuarios reciben información contradictoria, principalmente debido a la atención distribuida entre diferentes BPOs. (CJM Crédito)

Puntos de Dolor del Customer Journey



Oportunidades de Mejora desde Customer Journey Map Líneas Tradicionales

- **Optimización del Proceso Digital Automatización y guías interactivas:** Incorporar tutoriales paso a paso y asistentes virtuales para orientar a los usuarios.
- **Simuladores financieros:** Ofrecer herramientas en línea que permitan a los usuarios calcular cuotas y costos totales de manera clara y sencilla.
- **Unificación de Respuestas en Canales:** Implementar un protocolo único para los BPOs que garantice consistencia en la información brindada.
- **Centralizar la base de datos** de respuestas frecuentes y actualizaciones de estado.
- **Comunicación Proactiva** sobre Tiempos Establecer un sistema de notificaciones automáticas (SMS, correo electrónico) para informar sobre el estado del proceso y los próximos pasos.



Caracterización Canales de Atención 2024

ICETEX ha gestionado más de 2.518.115 transacciones, atendiendo aproximadamente 575.318 personas. Este alto volumen de interacciones resalta la importancia de comprender las preferencias y necesidades de los usuarios en términos de canales, motivos de consulta y características demográficas para acompañar en el proceso a la ciudadanía

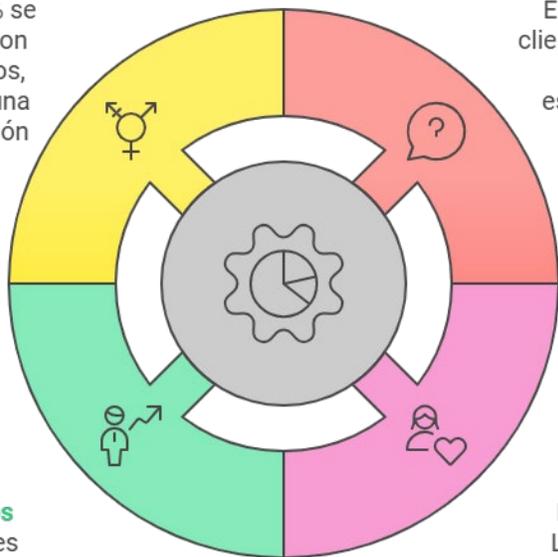
Análisis de Datos de Género

Clientes de Otro Género

Solo el 0.01% se identifican con otros géneros, mostrando una representación mínima.

Datos de Género No Especificados

El 57% de los clientes no tienen su género especificado.



Científicos Masculinos

Los hombres constituyen el 18% de los clientes, lo que indica una menor participación masculina.

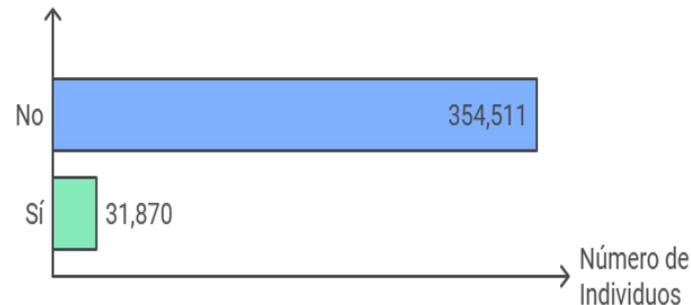
Científicos Femeninos

Las mujeres representan el 25% de la base de datos, lo que sugiere una mayor participación femenina.

Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Víctimas del conflicto por categoría

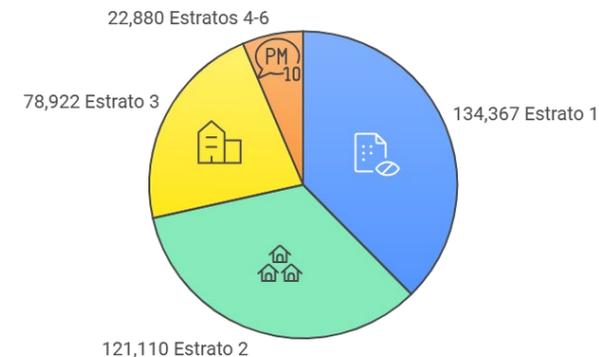
Estado de la Víctima



Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

El 9% de los usuarios registrados se identifica como víctima del conflicto armado.

Distribución de personas atendidas por Estrato Socioeconómico



Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Más del 80% de los usuarios pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, lo que refleja un perfil socioeconómico enfocado en sectores vulnerables.

Territoriales y canales de preferencia 2024

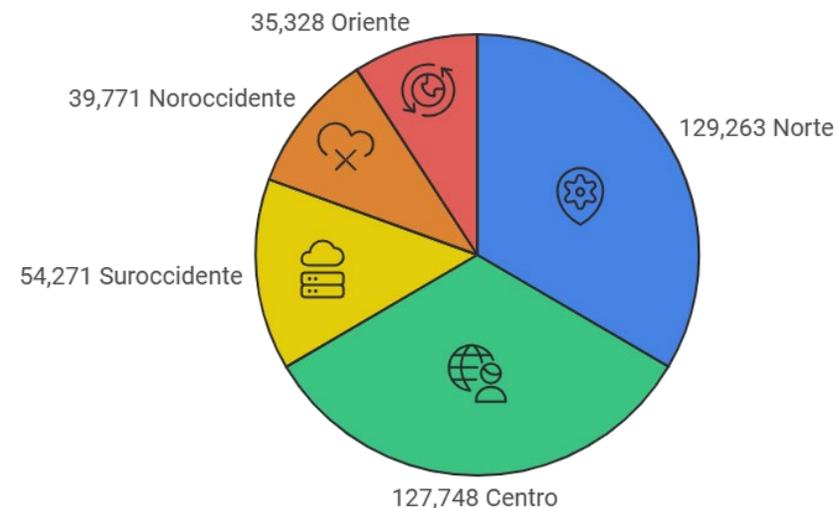
Preferencias de Interacción de Personas atendidas



Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

- El canal telefónico lidera con más del **(40%)** de las interacciones seguido por el Online Chat **(13%)** y la Ventana Digital **(10%)**.
- El uso de herramientas digitales como WhatsApp y redes sociales es significativo, lo que resalta la importancia de estos medios en la estrategia de atención.

Distribución de Usuarios por Región



Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

De las territoriales norte y centro es donde más se concentran las personas que se comunican con nuestros canales de atención.

Oferta Institucional de interés 2024



El realizar la caracterización permite crear un perfil detallado de los usuarios de ICETEX, considerando género, preferencias de canales, estrato y ubicación. Se destaca la necesidad de mejorar la recolección de datos de género y la mayor participación femenina, lo que influye en la elección de canales como redes sociales y atención telefónica. Con esta información, ICETEX podrá personalizar sus servicios, optimizando la experiencia y satisfacción de los usuarios.

En la siguiente gráfica se pueden observar **los productos que más demandan interés por parte de la ciudadanía:**

Perfilamiento de Usuarios y Optimización de Servicios para ICETEX



Características que identifican a nuestros ciudadanos (Customer User)

*Se realiza la construcción del customer user, tomando como referencia una muestra de 32.266 usuarios con datos actualizados e información completa, (3.5%) del total de usuarios activos



JUANITA PERÉZ

Edad	21 Años
Sexo	Mujer
Ciudad	Bogotá
Ocupación	Estudiante
Estado Civil	Soltera
Estrato	1-2

STATS

Afinidad Digital

90%

Paciencia

70%

Recursividad

80%

Atención Personalizada

50%

Educación Financiera

40%

Historia

Motivada por el deseo de estudiar y construir una carrera profesional sólida, Juanita se preocupa por la **gestión de sus pagos** y la finalización exitosa de sus estudios. Disfruta de actividades relacionadas con la tecnología y el deporte.

Juanita es diligente y ambiciosa, siempre optimista sobre su futuro. Su principal objetivo es **graduarse y encontrar un buen empleo** que le permita progresar profesionalmente.

Lo que le duele

- Se siente frustrada cuando no puede resolver sus problemas o dudas a través de los canales digitales y **se ve obligada a desplazarse a una oficina física**.
- Le molesta **no obtener respuestas claras y rápidas** a sus consultas en los canales digitales, lo que le genera ansiedad y retrasos en la gestión de su crédito.
- Se siente abrumada y perdida con la **complejidad de los procesos** administrativos y la **terminología financiera** utilizada, lo que le dificulta entender y gestionar su crédito de manera efectiva.

Ventajas

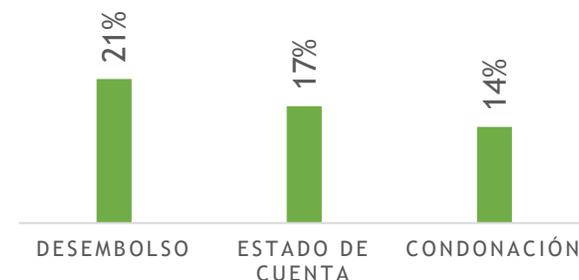
- Juanita ha aprendido a **ser paciente** y no se deja afectar por **caídas del sistema** o problemas técnicos temporales en los canales digitales.
- Siente una gran satisfacción al **poder autogestionar** y **resolver sus dudas** y problemas por sí misma, sin necesidad de ayuda externa.
- Ha desarrollado una **alta confianza en el uso de herramientas digitales** para gestionar su crédito educativo, lo que le permite manejar sus finanzas de manera más eficiente y autónoma.

¿Cómo se comunica?



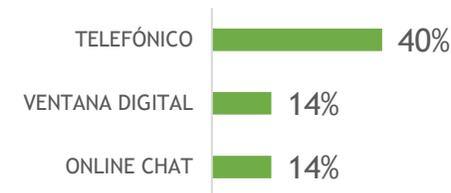
Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Lo que más consulta



Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

¿Cómo se comunica con Icetex?



Fuente: ICETEX, Datos con corte Octubre 2024

Necesidades de los beneficiarios

Crédito

Facilidades de acceso al crédito

Crédito

Bajas tasas de interés

Crédito

Mínimos requisitos para acceder al crédito

Crédito

Facilidades de pago

Crédito

Oportunidad en los pagos de sostenimiento

Crédito

Oportunidad en las condonaciones

Becas

Becas para diferentes estudios

Becas

Mínimos requisitos para acceder a becas

Becas

Socialización para conocer las convocatorias de becas

Fondos

Divulgación de los convenios de fondos

Agilidad en los procesos de crédito, becas y fondos

Crédito-Beca-Fondos

Educación y asesoría financiera.

Crédito-Beca-Fondos

Atención oportuna de PQRSD

Crédito-Beca-Fondos

Facilidad para constituir un fondo o alianza

Fondos y/o Alianzas

Atención preferencial a los beneficiarios de

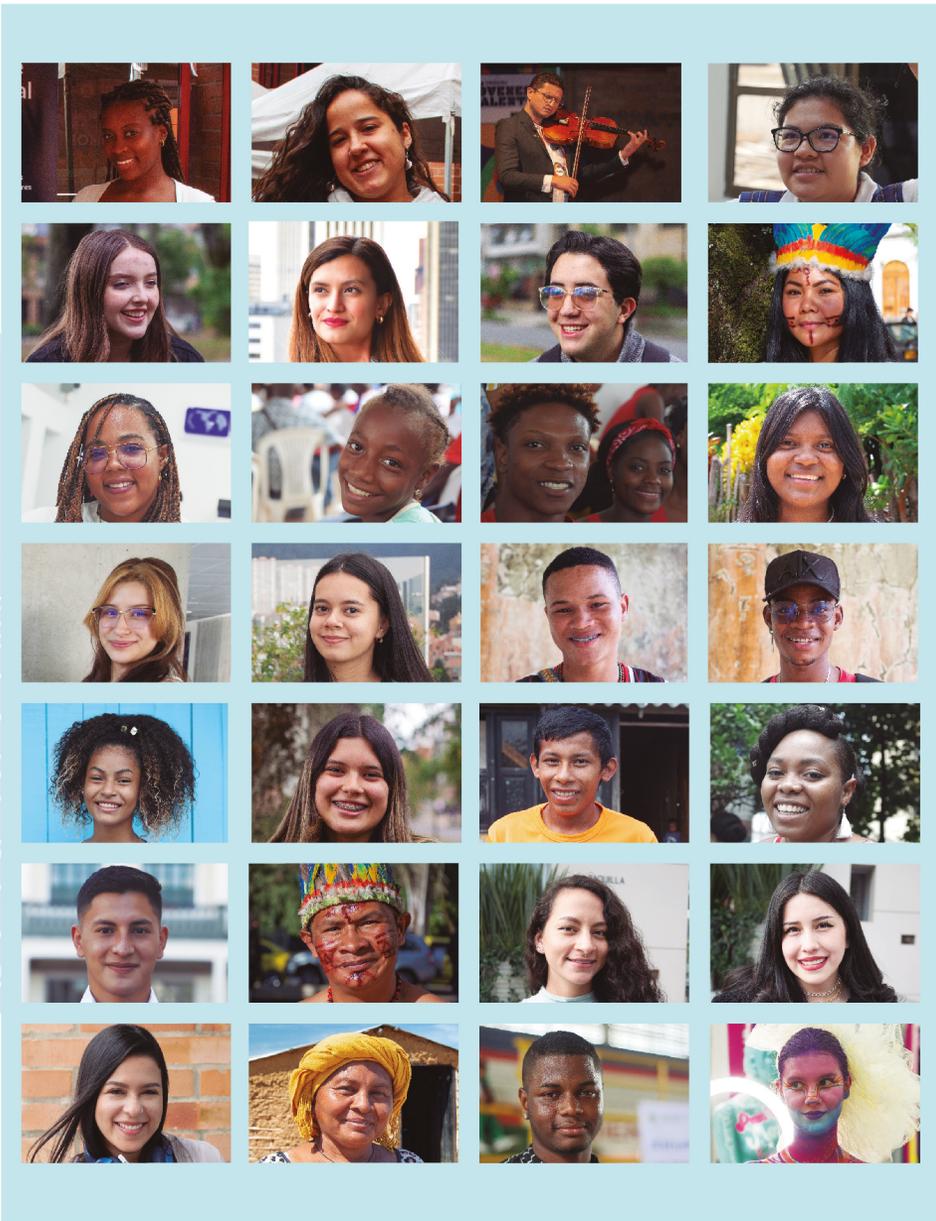
Fondos y/o Alianzas

Conclusiones

1. Los servicios del Icetex son mayormente utilizados por las mujeres y el tipo de estudio que predomina es el pregrado (carrera universitaria).
2. En general los beneficiarios pertenecen a estratos 1, 2 y 3 predominando el estrato socioeconómico 1 para las líneas de crédito tradicionales y el 3 para beneficiarios de fondos en administración.
3. Nuestros beneficiarios en su gran mayoría se encuentran ubicados en la zona centro del país.
4. El principal canal de atención para la ciudadanía en general es el telefónico con una participación de más del 40% del total de los canales.
5. Los motivos de consulta más relevantes que se presentaron en nuestros canales de atención fueron: Estado de cuenta, legalización, desembolsos, renovación e información de producto.
6. La aplicación de encuestas apuntada a beneficiarios permiten una identificación más detallada del segmento poblacional elegido lo que genera información y datos más puntuales para fortalecer la relación con nuestros beneficiarios en las diferentes etapas de su crédito, generando y realizando propuestas para mejorar su experiencia.
7. La construcción de Customer Journey Map (Viaje del cliente) de líneas tradicionales de Crédito permitió comprender en detalle las experiencias y necesidades de los usuarios en cada etapa de su interacción con los productos y servicios de la entidad. Este mapa permite visualizar el recorrido completo de los usuarios en cada una de las etapas de su crédito (Etapa de solicitud, estudio y amortización) identificando los puntos de contacto críticos y oportunidades de mejora.

Definiciones y variables

- ✓ **GEOGRÁFICAS:** Se refieren a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o interesados y características que están directamente relacionadas con esta categoría.
- ✓ **DEMOGRÁFICAS:** Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.
- ✓ **INTRÍNSECAS:** Se refieren a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o interesados que permiten identificar características para diferenciarlos.
- ✓ **DE COMPORTAMIENTO:** Se refieren a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.
- ✓ **TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL:** Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.
- ✓ **DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:** Estas variables están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.



GRACIAS

ICETEX 2024 | Todos los derechos reservados