

# Caracterización de ciudadanos y grupos de valor.

2021-2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL



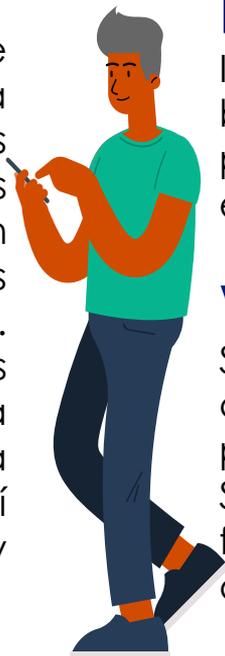
## Introducción

El ICETEX realiza el ejercicio de caracterización de ciudadanos y grupos de valor, con el fin de identificar las expectativas, necesidades y particularidades de los ciudadanos e implementar estrategias y acciones de mejora continua que garanticen la excelencia en la calidad del servicio.

El ejercicio de caracterización de usuarios del ICETEX se basa en las estadísticas consolidadas de los ciudadanos que interactúan con la entidad y de las solicitudes realizadas por medio de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD – los cuales se recogen a través de los canales disponibles por la entidad, además de las solicitudes de información hechas directamente a los procesos misionales de la entidad como es el caso de los tramites y a su vez se recolecta información obtenida de los usuarios que acceden a la página web. Este informe recoge información para las vigencias 2021 y 2022.

## ¿Quiénes somos?

EL ICETEX es una entidad del Estado 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.



## Propósito Superior

Impulsamos proyectos de vida brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior.

## Visión

Ser la primera opción de los colombianos para el acceso y permanencia en la Educación Superior, a través de servicios ágiles, flexibles, sostenibles y con enfoque diferencial.

## Objetivo de la caracterización:

Identificar la percepción de los ciudadanos y beneficiarios que intervienen en cada uno de los procesos de la cultura organizacional, a partir de la implementación de la mejora de los procesos a fin de establecer mecanismos de medición y herramientas para generar una nueva experiencia en el servicio que impacte en calidad de vida de los jóvenes en Colombia.



**Identificar características demográficas de los actuales beneficiarios del Icetex.**



**Medir el impacto de los canales de atención con los que actualmente cuenta la entidad, identificando las preferencias de los beneficiarios y ciudadanos**



**Diferenciar las características de los beneficiarios de la entidad y determinar la manera acertada para enfocar las estrategias**



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

## Definiciones importantes

**Partes Interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**Grupos de Valor:** son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), grupos étnicos (afrocolombianos, indígenas y ROM) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

**Grupos de Interés:** son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la entidad, como gremios, asociaciones de usuarios, universidades, entre otros.

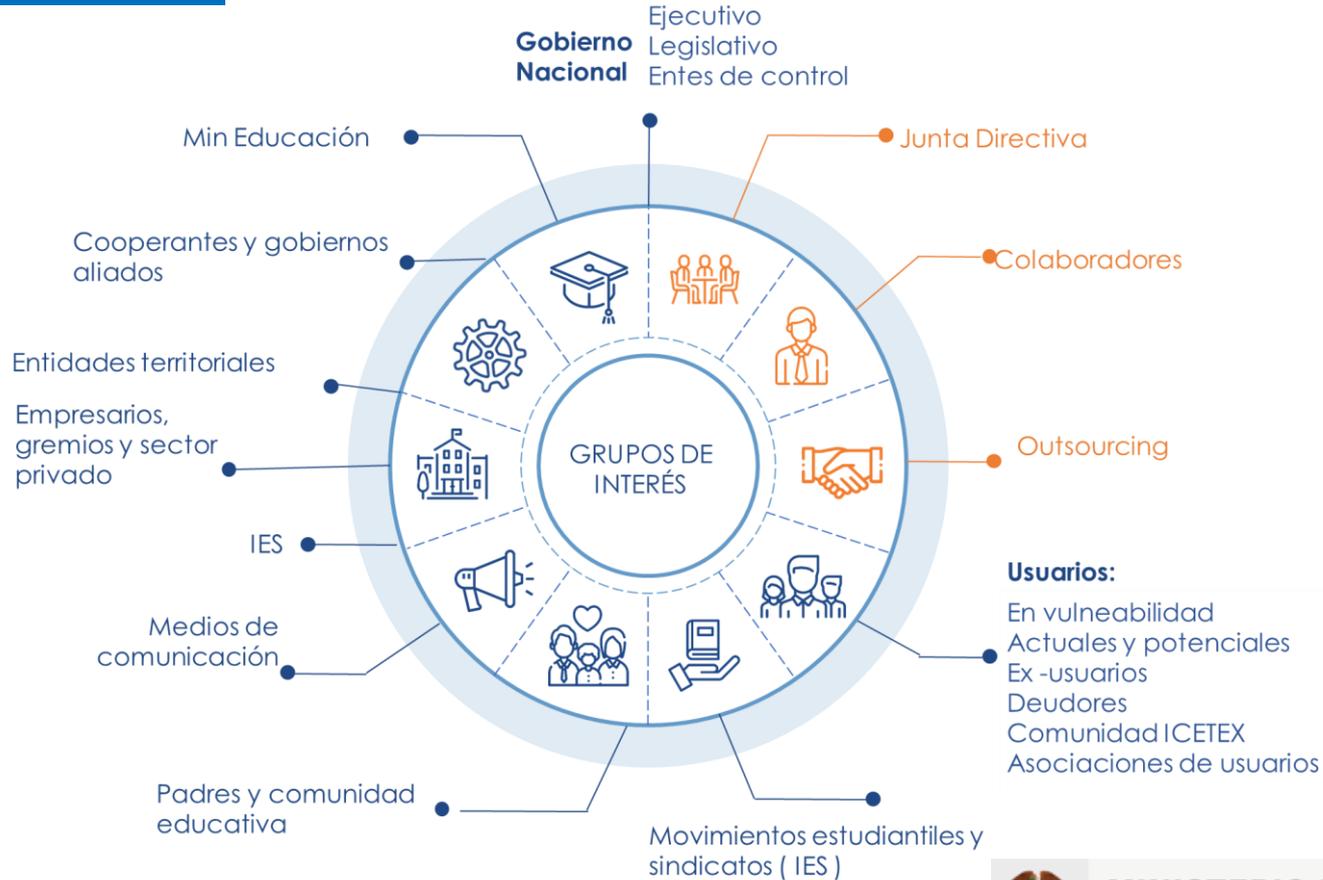
**Beneficiarios:** Usuario de crédito del ICETEX que recibe beneficios o recursos a través del otorgamiento de créditos educativo.

**IES:** Instituciones de Educación Superior

**Constituyente:** Entidad pública o privada que invierte recursos para el acceso a la educación a una población específica.



# Grupos de interés



**Crédito:**

Créditos para pregrado a corto, mediano y largo plazo para carreras técnicas, tecnológicas o profesionales; posgrado a mediano plazo 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. Estos créditos se otorgan por medio de un préstamo que financia hasta el 100% de la matrícula y/o sostenimiento con diferentes alternativas de pago.

**Fondos en Administración:**

Administración de recursos provenientes de entidades de carácter público o privado, cuyo propósito es otorgar créditos educativos, subsidios o ayudas financieras promoviendo el acceso y permanencia a la educación de una población específica elegida por quien lo constituye, puede financiar hasta el 100% del valor de la matrícula.

**Becas:**

Apoyo financiero no reembolsable total o parcial dirigido a la realización de programas de actualización profesional, investigación, idiomas, pregrado, posgrado (incluidos las estancias pos-doctorales), que ofrecen los diferentes gobiernos extranjeros, organismos de carácter internacional e instituciones de educación superior y de investigación en el exterior en el marco de la cooperación internacional del país.

## Variables para realizar la caracterización:

- **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
- **INTRÍNECAS:** 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.

## Variables Priorizadas

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización, es importante hacer una **priorización de estas**, con el fin de seleccionar solamente aquellas que sean relevantes y fácilmente medibles teniendo en cuenta nuestra oferta de servicios que se divide en tres productos principalmente:

- ✓ **Líneas de Crédito**
- ✓ **Becas**
- ✓ **Fondos en Administración.**

- **Geográficos:** Ubicación y región
- **Demográficos** (Genero-Etnia)
- **Intrinsecos** (uso de canales)
- **Comportamentales** (tipo de consultas)

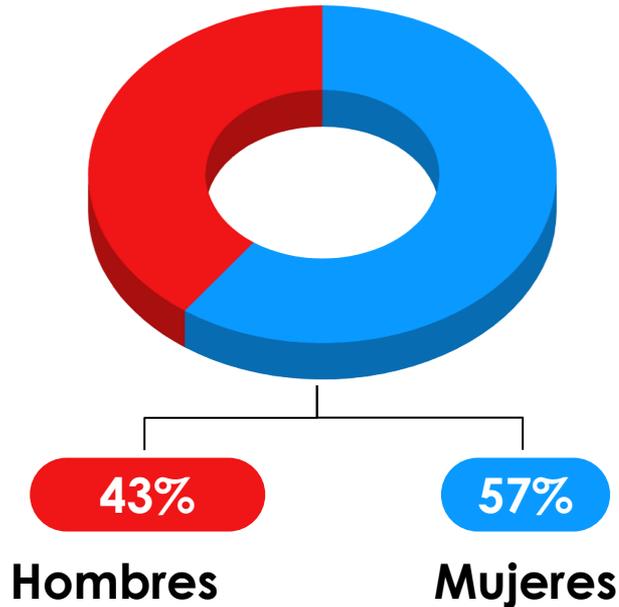
## Beneficiarios nuevos de líneas de crédito



A continuación, podrá evidenciar la caracterización de los **beneficiarios nuevos de las líneas de crédito**, discriminados por las variables de: sexo, nivel académico, modalidad de línea, región, tipo de estudio, grupos étnicos, estratos socioeconómicos, sector de las IES y tipos de discapacidad.

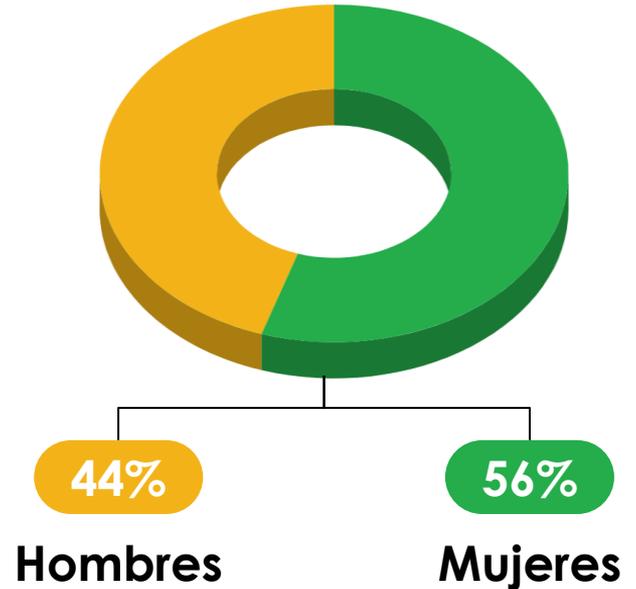
## Sexo en líneas de crédito

2021



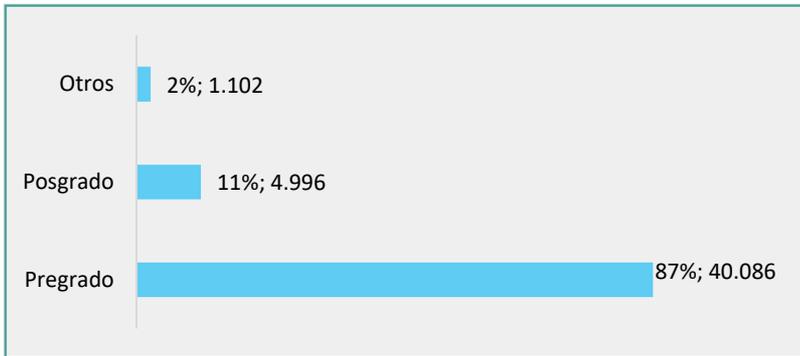
Se puede identificar que las solicitudes para la línea de créditos nuevos lo hacen en promedio un **13% más mujeres** que hombres según la información reportada en nuestros formularios.

2022

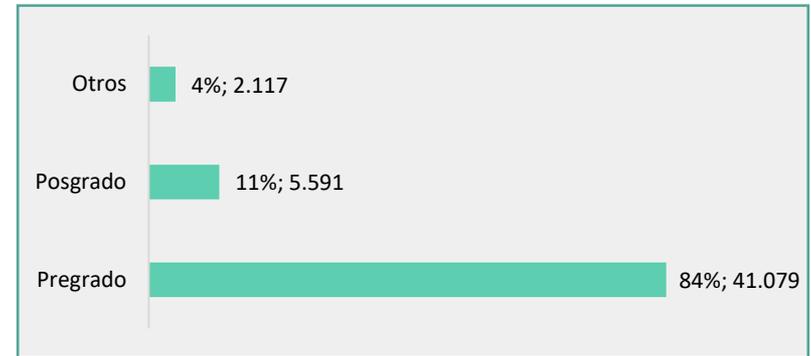


## Tipo de estudio

2021



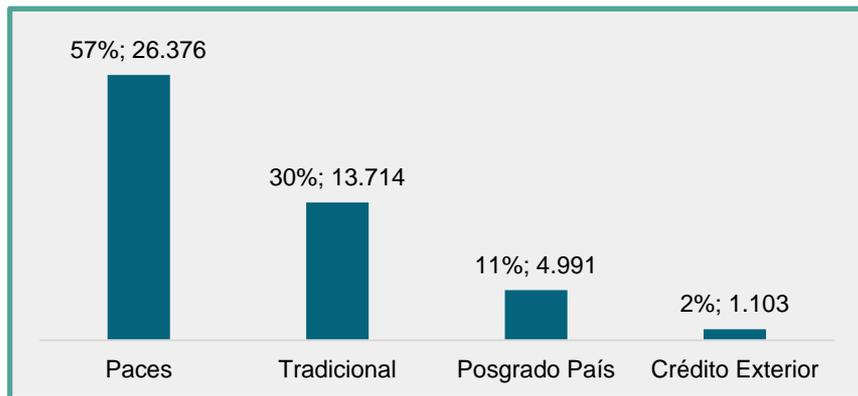
2022



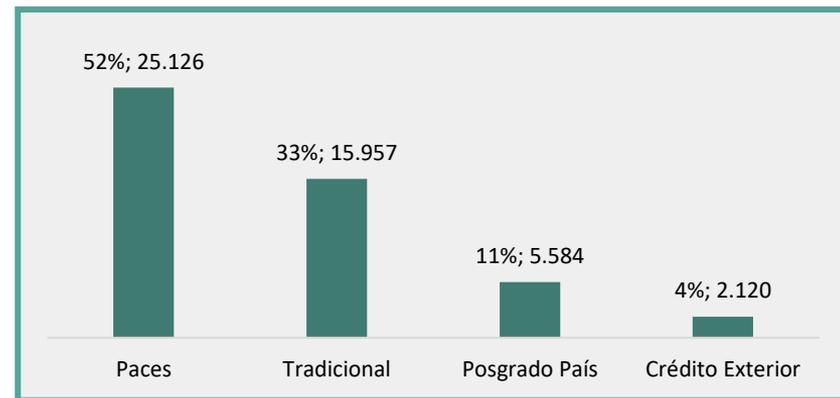
En promedio el **85,5%** de los beneficiarios que solicitan crédito para **estudiar un pregrado**, le sigue posgrado en un 11%.

## Modalidad de Línea

2021



2022

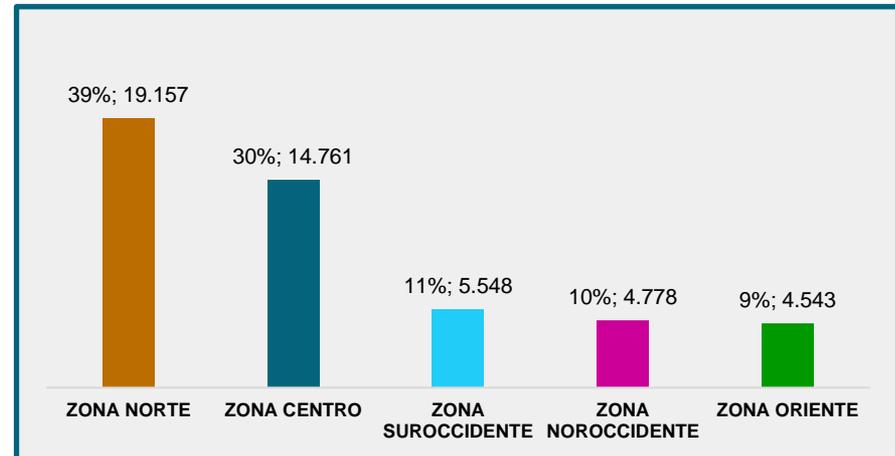
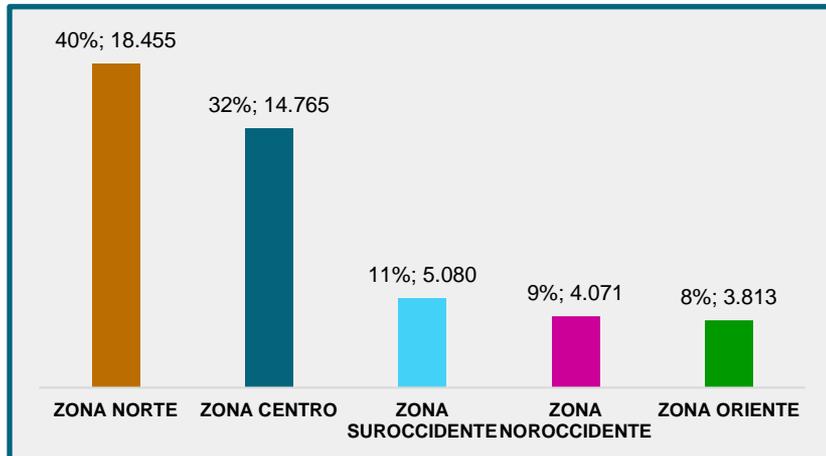


El 54% de los beneficiarios ingresan por la línea Paces, le sigue la línea tradicional con un 31,5% y 11% para posgrado país. Tan solo un 3% decide ingresar a través de la línea de crédito exterior.

# Región

2021

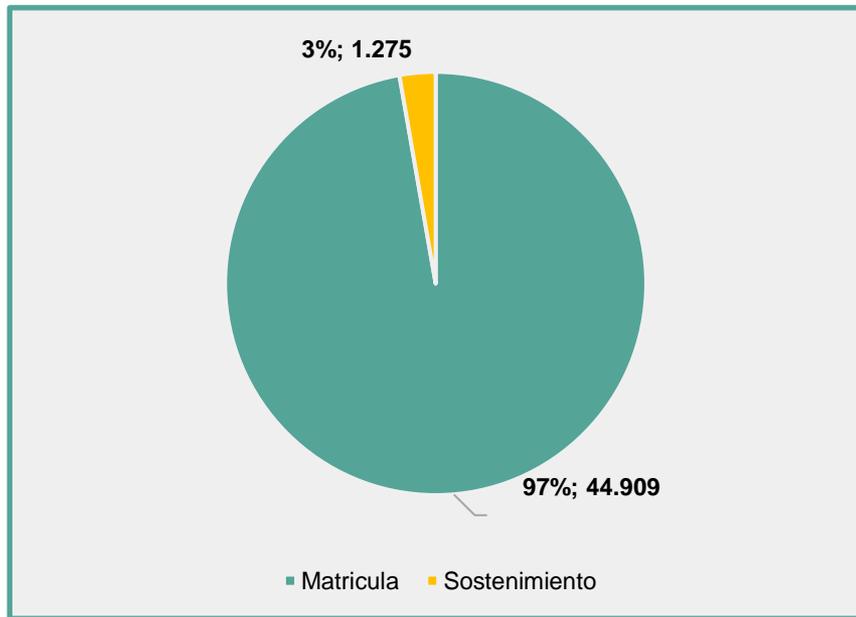
2022



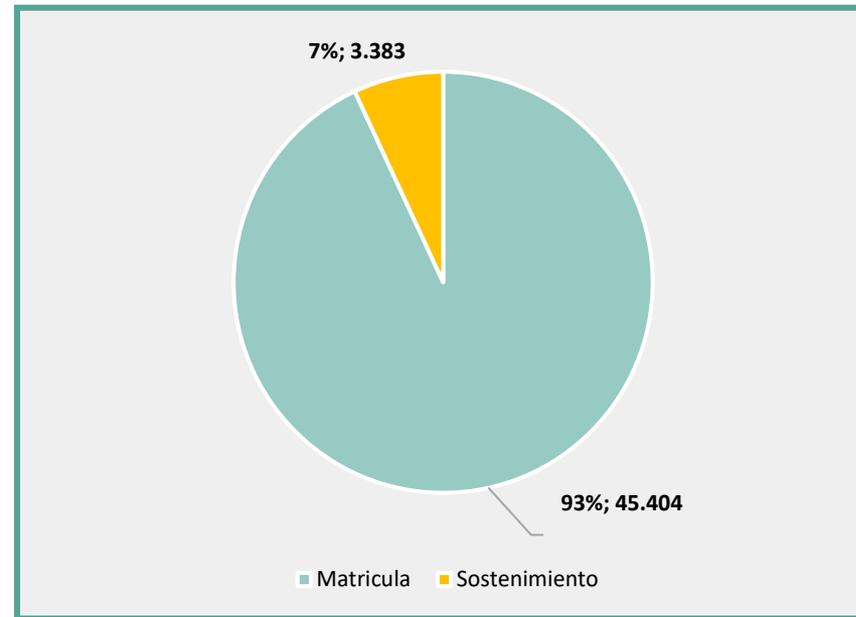
Principalmente los beneficiarios nuevos de créditos educativos pertenecen en un 39,5% a la zona norte (San Andrés , La Guajira, Magdalena, Atlántico, Córdoba, Sucre y Bolívar) y en menor proporción a las zonas noroccidente y oriente (Chocó, Antioque, Eje Cafetero, Cesar, Norte de Santander, Santander, Arauca y Casanare)

# Modalidad de Crédito

2021

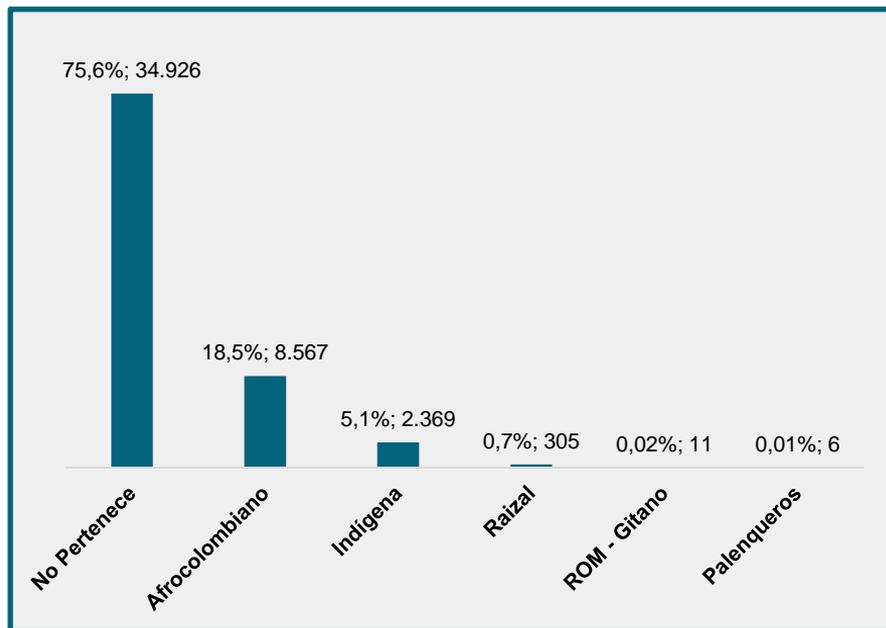


2022

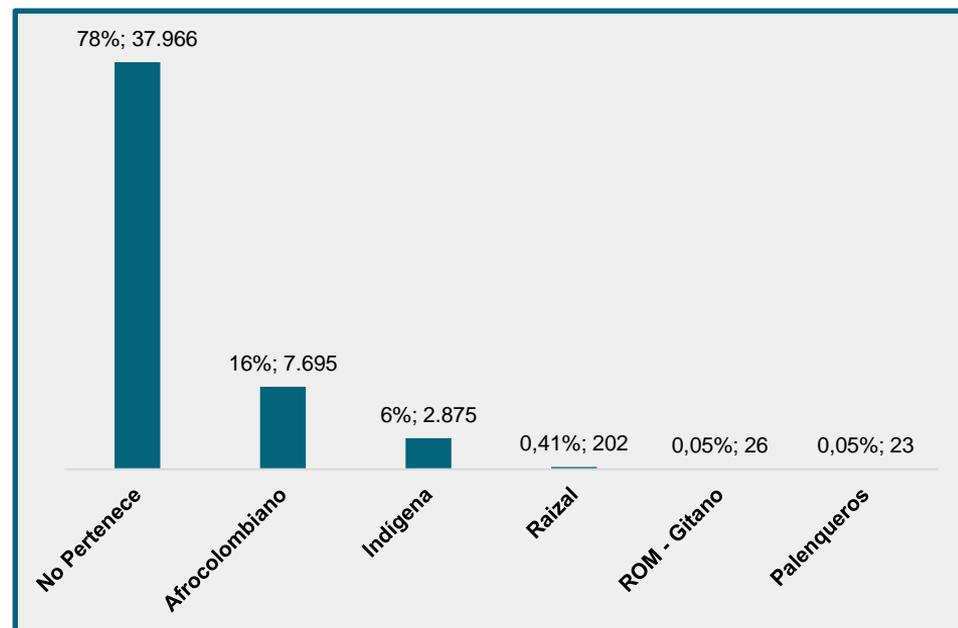


## Grupos étnicos en líneas de crédito

2021

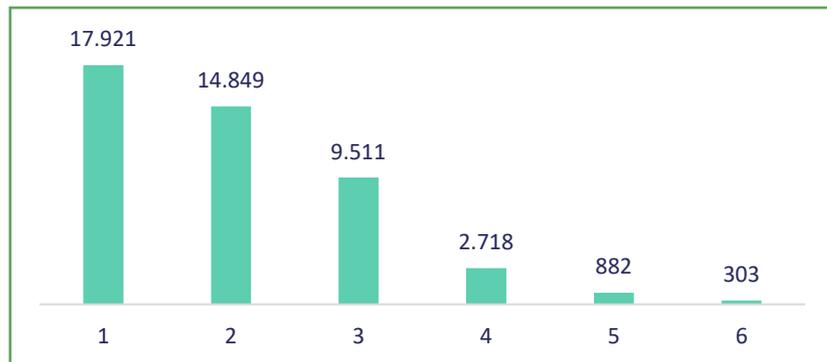


2022

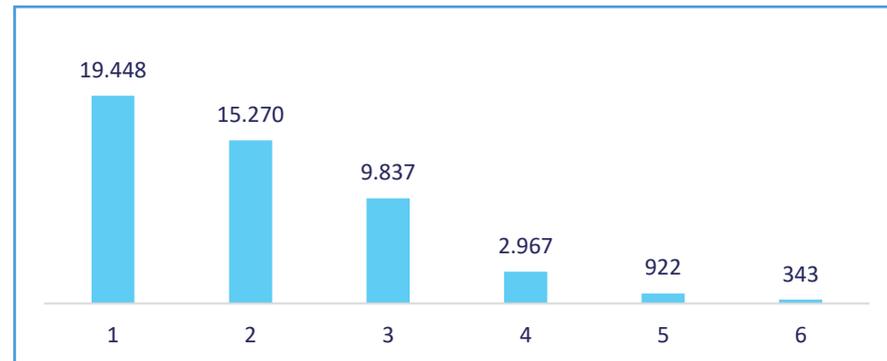


## Estrato socioeconómico en líneas de crédito

2021



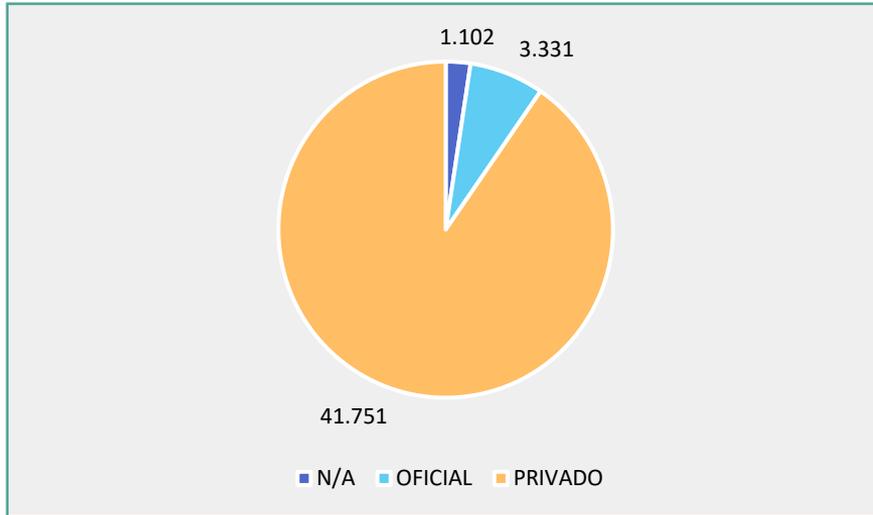
2022



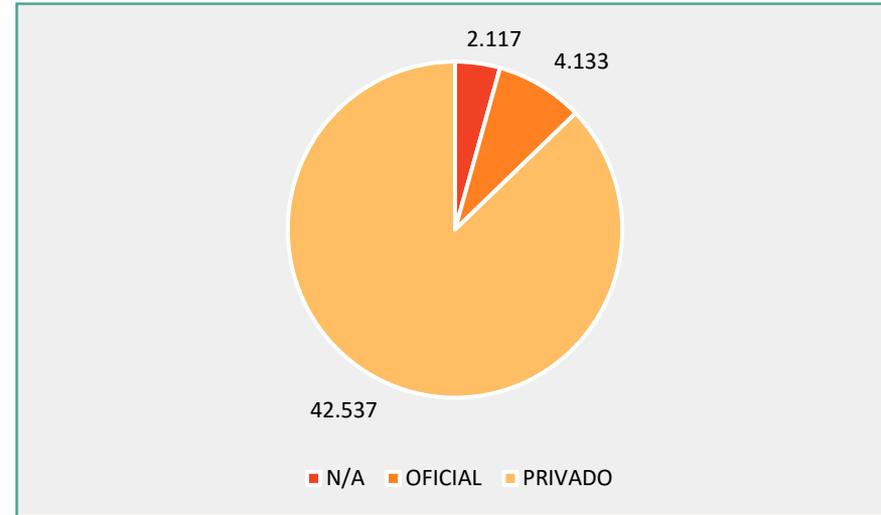
En promedio el **91%** de los beneficiarios nuevos pertenecen a los estratos **1, 2 y 3**.

## Sector de las IES en líneas de crédito

2021



2022



El **88,7%** de los beneficiarios ingresaron a instituciones **educativas privadas**.

# Tipos de discapacidad en líneas de crédito

**2021**

Beneficiarios nuevos por tipo de discapacidad 2021



**El 6,11% de la población de beneficiarios tiene algún tipo de discapacidad**

**2022**

Beneficiarios nuevos por tipo de discapacidad 2022



**Hubo una disminución del 10% de los beneficiarios con algún tipo de discapacidad respecto al 2021.**

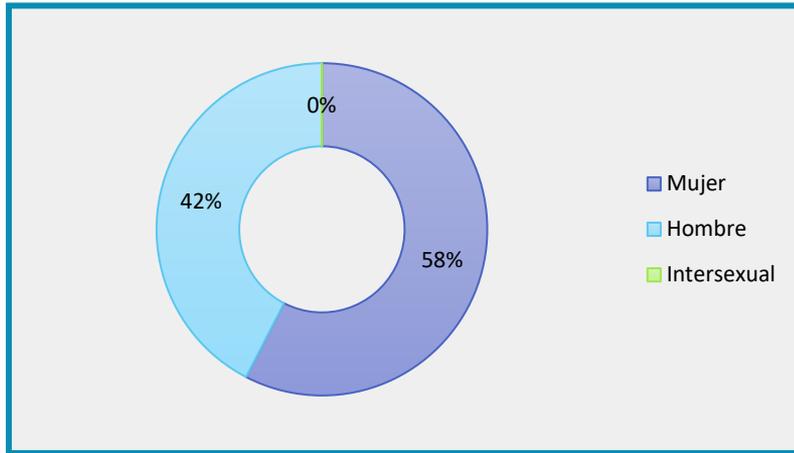
## Beneficiarios activos de las líneas de crédito



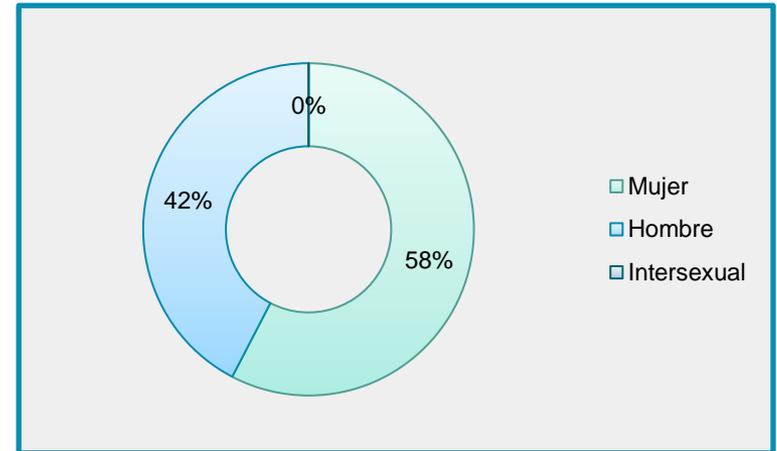
A continuación, podrá evidenciar la caracterización de los **beneficiarios nuevos de las líneas de crédito**, discriminados por las variables de: sexo, nivel académico, modalidad de línea, región, tipo de estudio, grupos étnicos, estratos socioeconómicos, sector de las IES y tipos de discapacidad.

## Sexo beneficiarios activos

2021



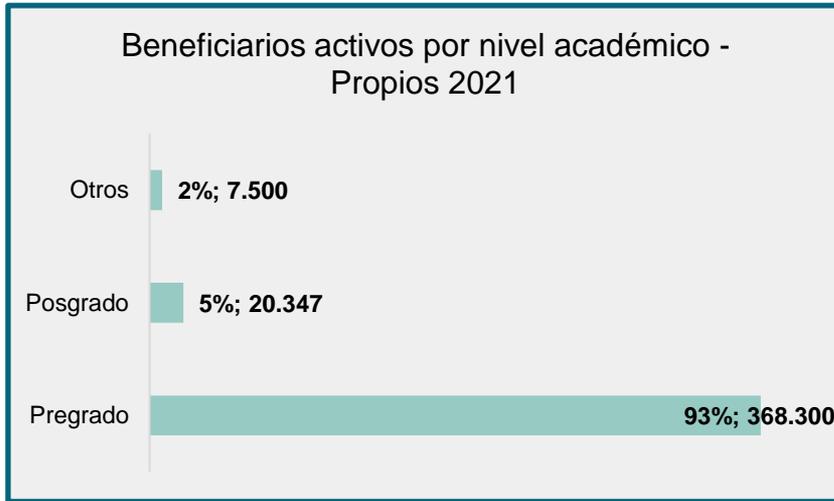
2022



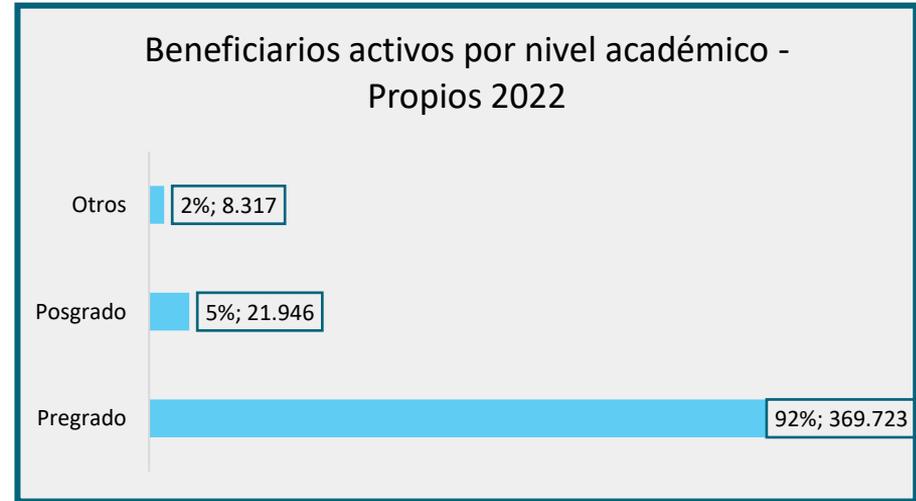
El **57%** de los beneficiarios activos **son mujeres**, el **42%** restante corresponde a **hombres**.

## Tipo de estudio

2021



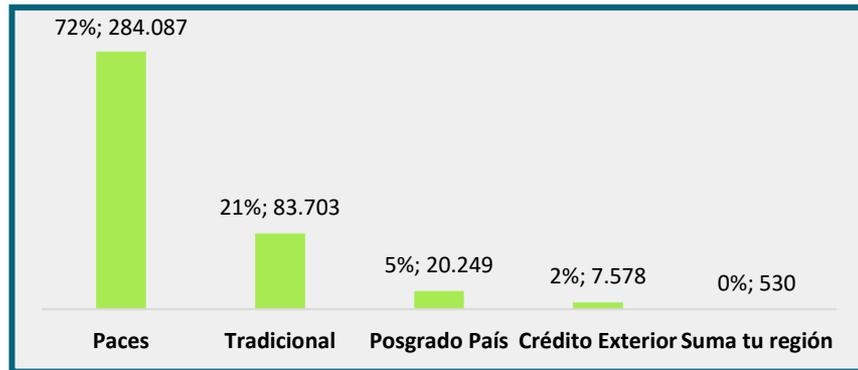
2022



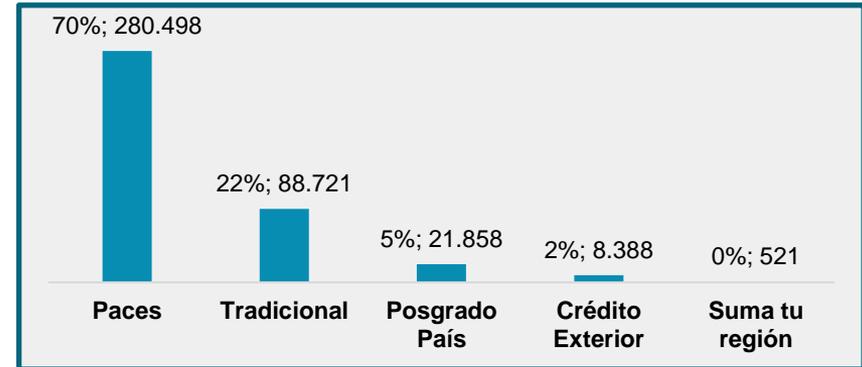
El **92,5%** de los beneficiarios activos ingresan **a pregrados**, el 5% a posgrados y un 2% a otros programas.

## Modalidad de Línea

2021



2022

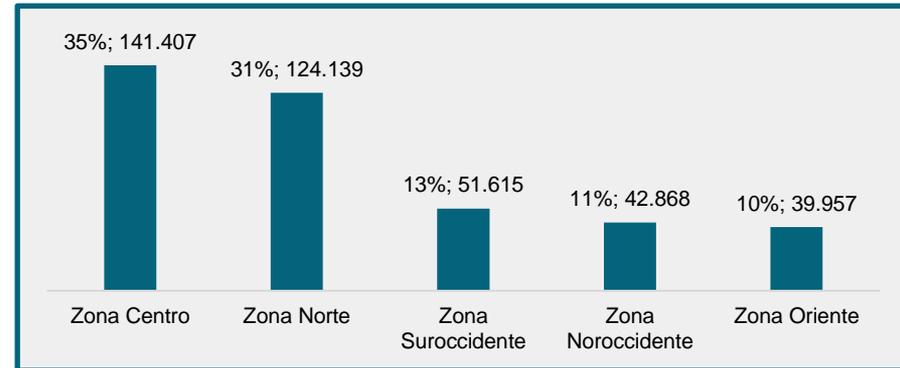
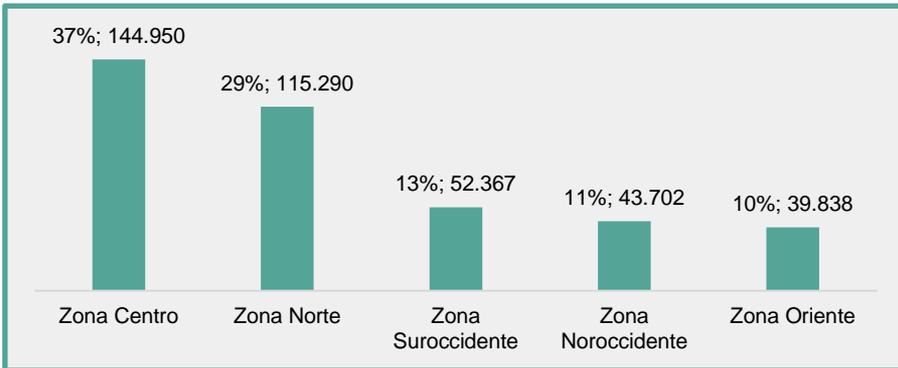


El **92,5%** de los beneficiarios activos pertenecen a las líneas de **crédito paces y tradicional**.

## Región

2021

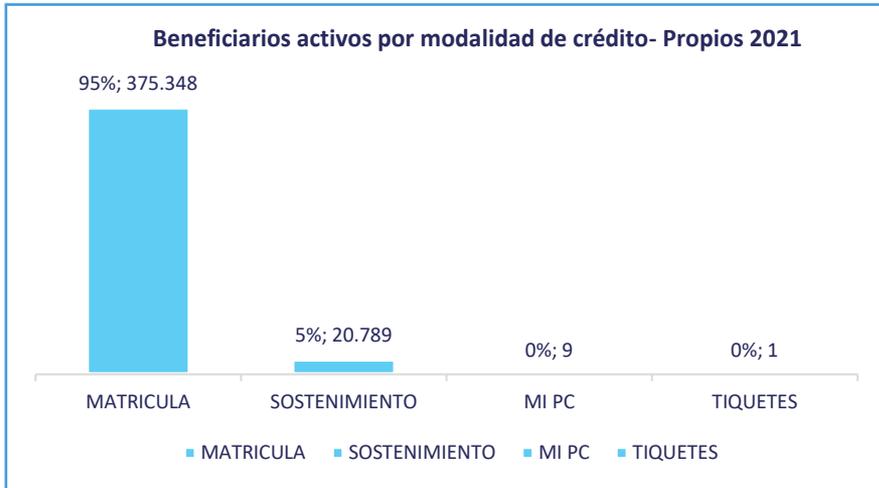
2022



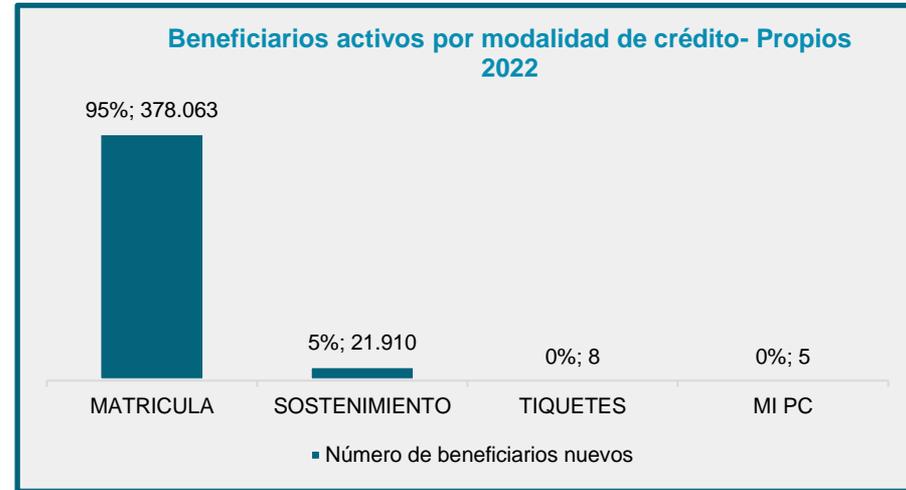
El **66%** de los beneficiarios activos pertenecen a las **zonas centro y norte**.

# Modalidad de Crédito

2021



2022

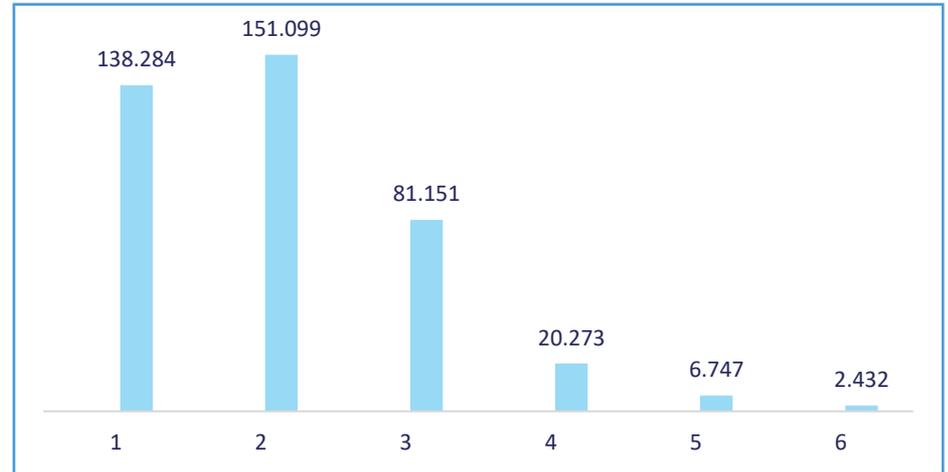
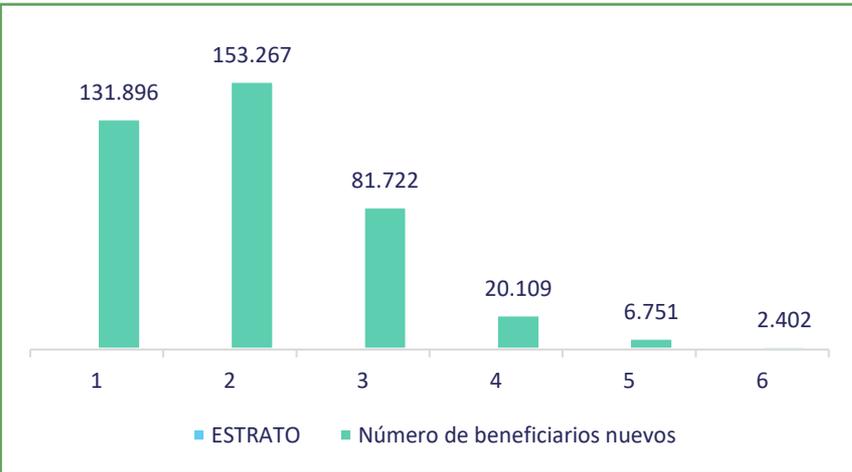


El **95%** de los beneficiarios activos usan la modalidad de crédito para financiar su **matrícula**.

## Estrato socioeconómico

2021

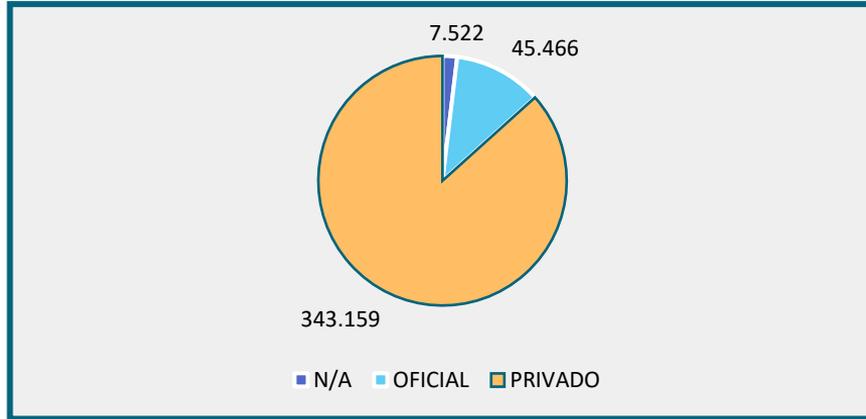
2022



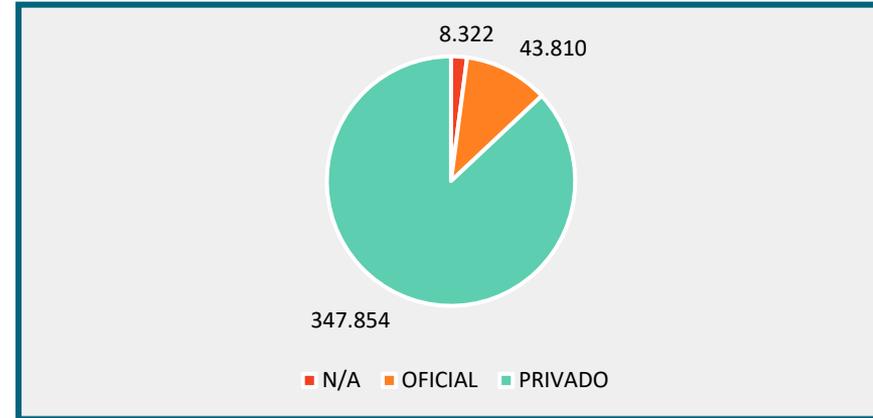
El **92,6%** de los beneficiarios activos corresponden a los estratos 1, 2 y 3. Siendo el **estrato 2** el que más beneficiarios tiene (37,5%)

## Sector de IES

2021



2022



El **87%** de los beneficiarios activos ingresan a las instituciones educativas **del sector privado**.

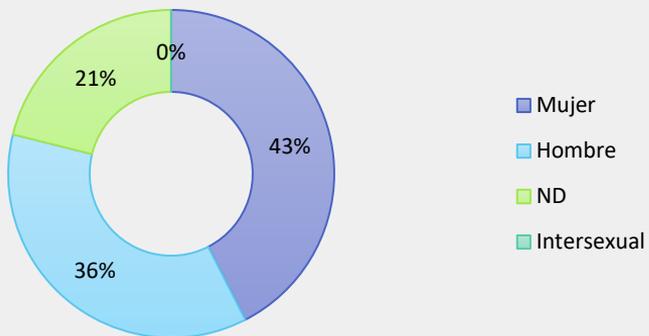
## Beneficiarios nuevos de Fondos en Administración



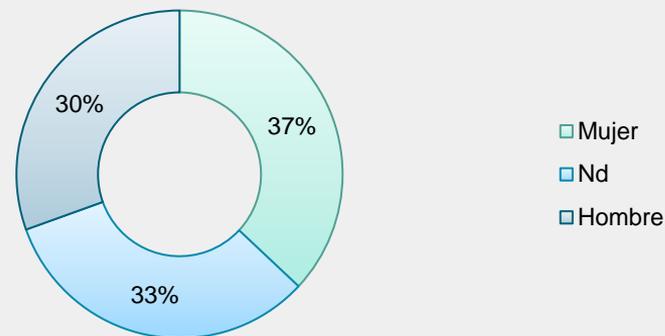
A continuación, podrá evidenciar la caracterización de los **beneficiarios nuevos de Fondos en Administración**, discriminados por las variables de: sexo, nivel académico, tipo de estudio, modalidad de fondos en administración, región y estratos socioeconómicos.

## Sexo beneficiarios Fondos en Administración

2021



2022

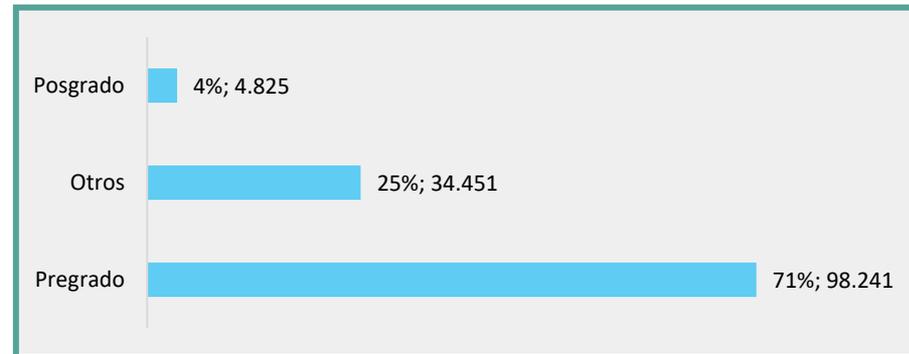
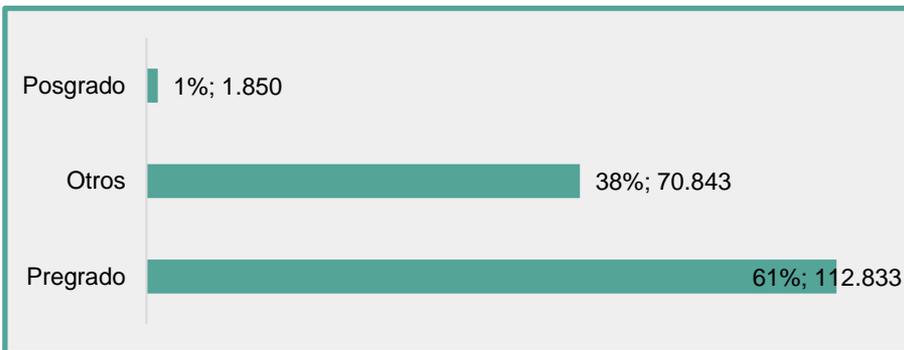


El **39,7%** de los beneficiarios nuevos de Fondos en Administración **son mujeres**, el 33,3% son hombres.

## Tipo de estudio

2021

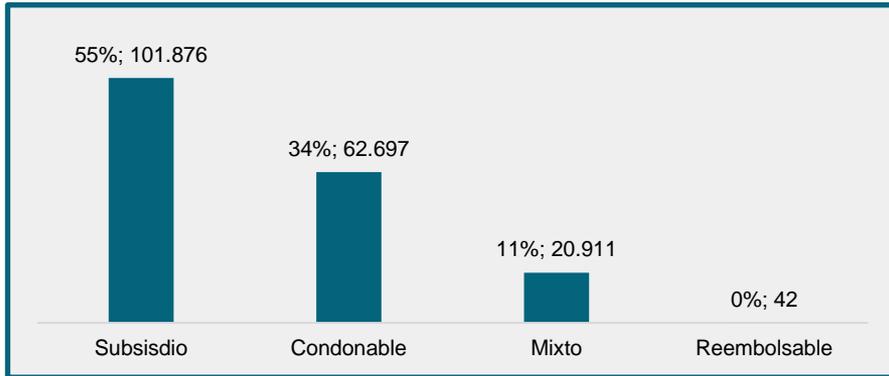
2022



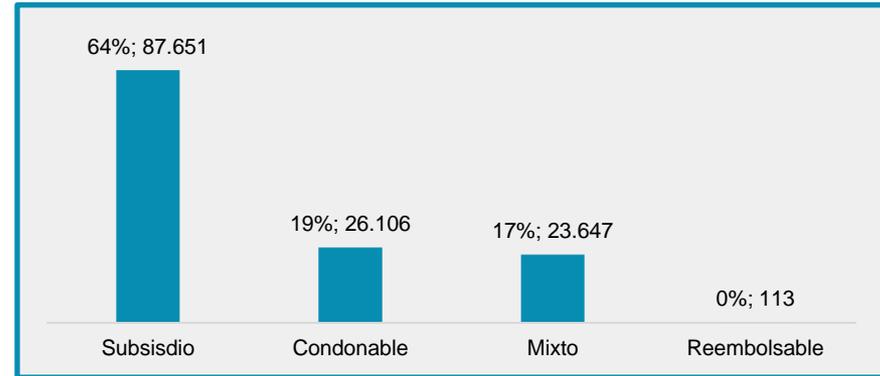
El **66%** de los beneficiarios de Fondos en Administración ingresan a **programas de pregrado**. Aumentando en un 10% respecto al 2021.

## Modalidades de Fondos en Administración

2021



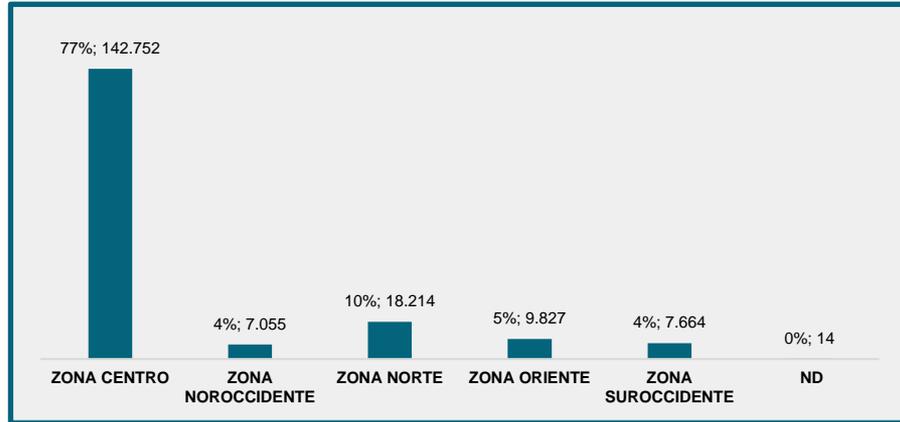
2022



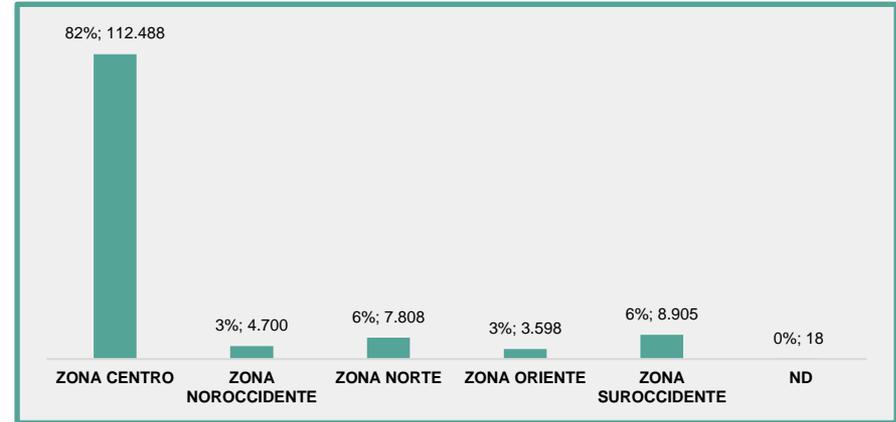
El **59,5%** de los beneficiarios ingresan a la modalidad de **fondos subsidiados** que ofrecen los diferentes constituyentes (entidades del estado).

# Región

2021



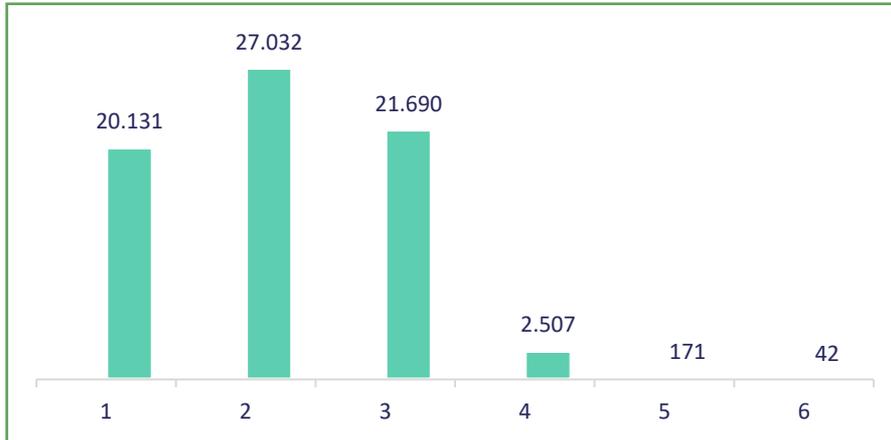
2022



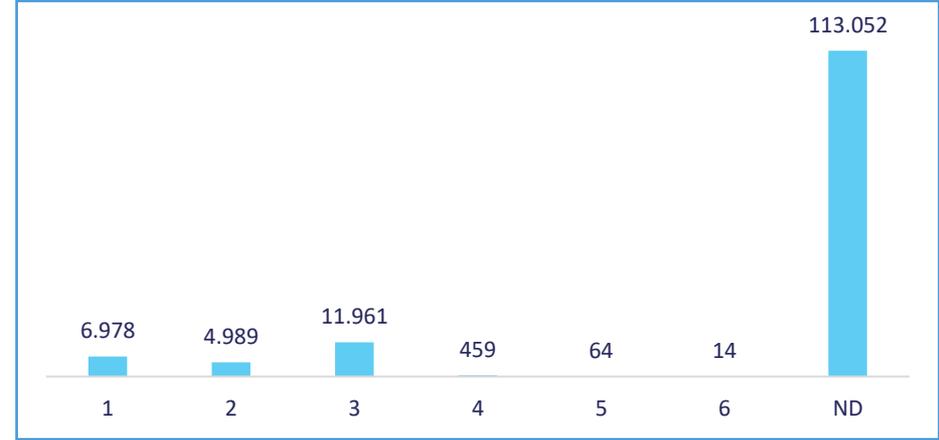
El **79,5%** de los beneficiarios pertenecen a la **zona centro** (Boyacá, Bogotá, Tolima, Huila, Meta, Vichada, Giaviare, Vichada, Vaupés, Amazonas y Caquetá)

## Estrato Socioeconómico

2021



2022



En el caso de Fondos en Administración la variable de estrato no es de carácter obligatorio o no siempre se solicita esta información. Sin embargo, se observa que para 2021 el mayor número de beneficiarios pertenecían al **estrato 2**.

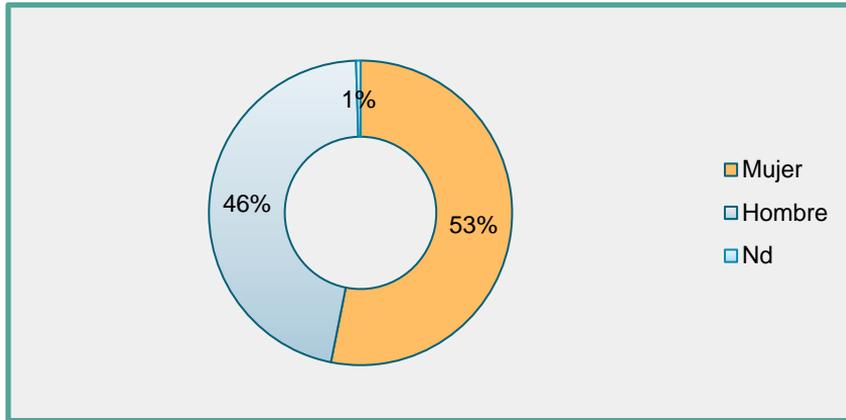
## Beneficiarios activos Fondos en Administración



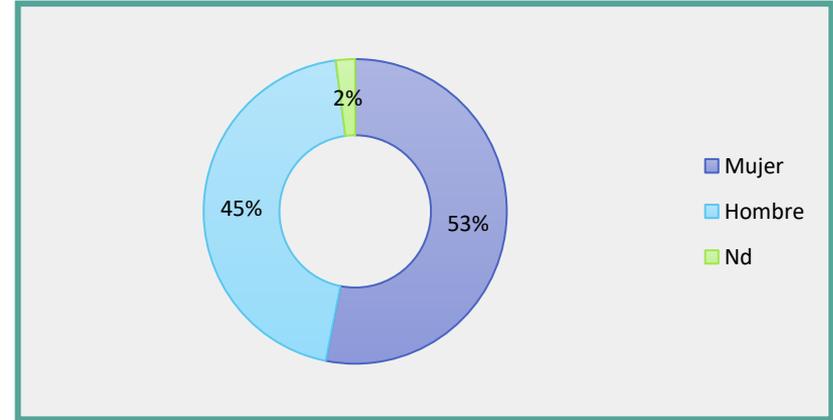
A continuación, podrá evidenciar la caracterización de los **beneficiarios nuevos de Fondos en Administración**, discriminados por las variables de: sexo, nivel académico, tipo de estudio modalidad de fondos en administración, región y estratos socioeconómicos.

# Sexo

2021



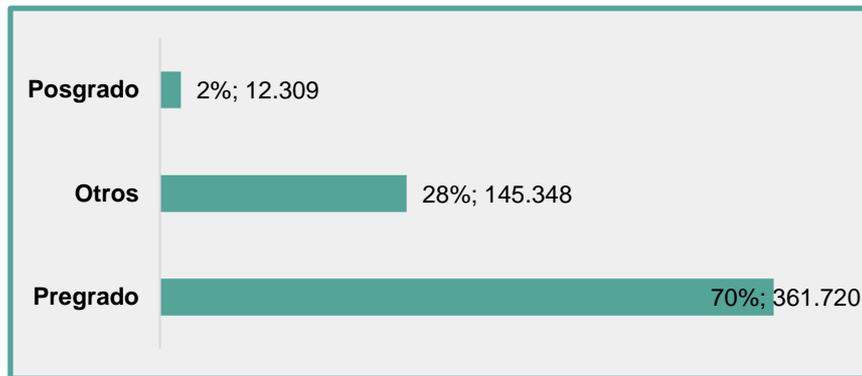
2022



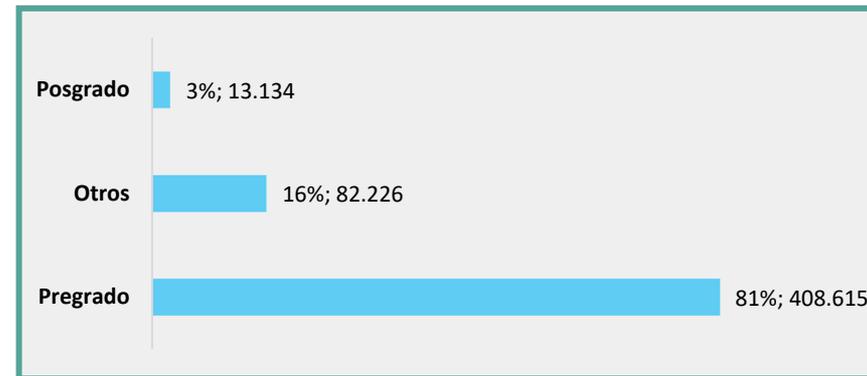
El **53%** de los beneficiarios de Fondos en Administración **son mujeres**, seguido de un 45% de hombres.

## Tipo de estudio

2021



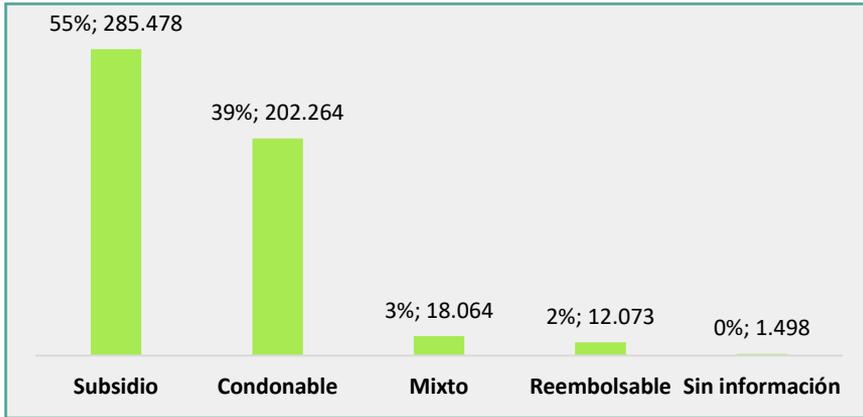
2022



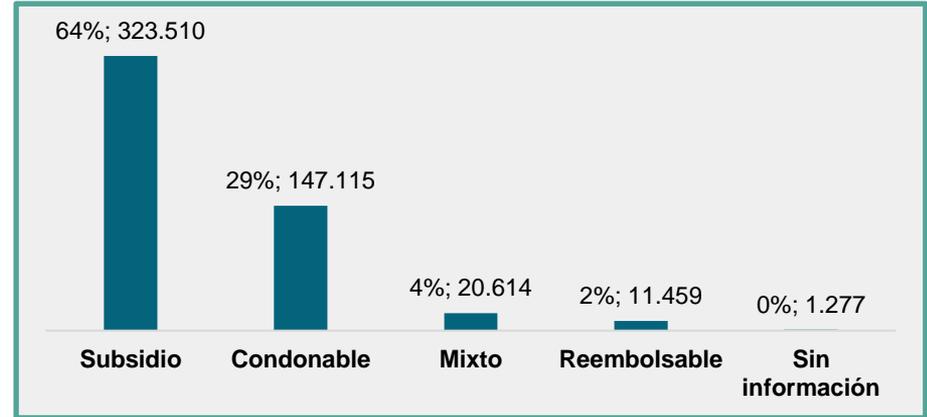
El **75%** de los beneficiarios de Fondos en Administración cursan programas de **pregrado**, aumentando en un 11% respecto del 2021.

## Modalidades de Fondos

2021



2022

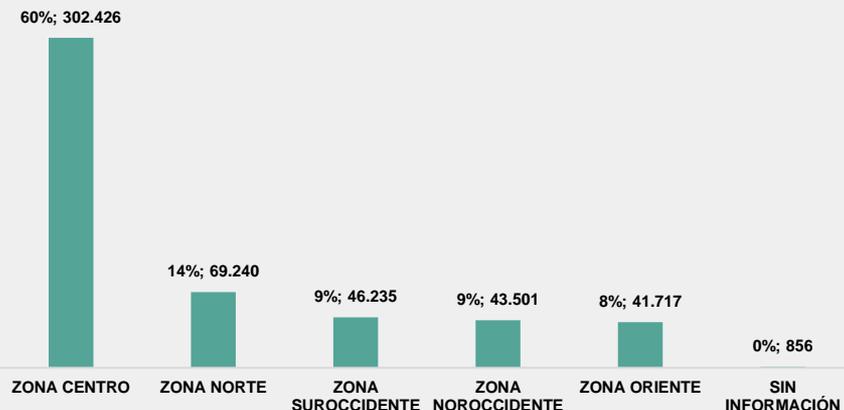
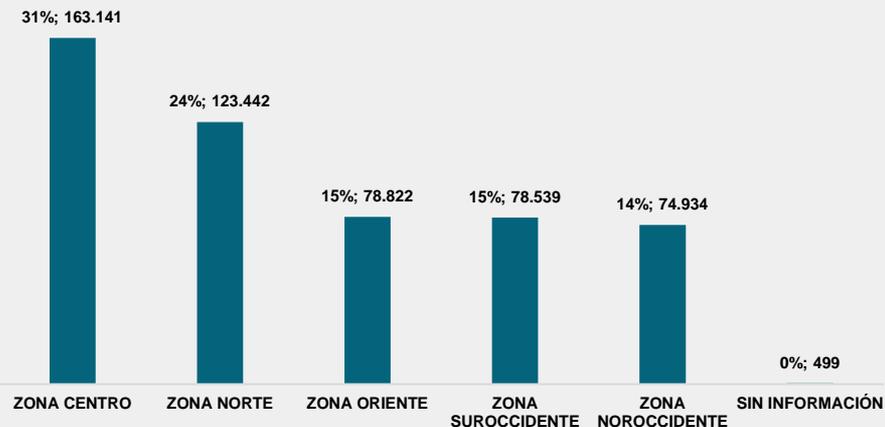


El **59,5%** de los beneficiarios de fondos se encuentran en la modalidad de fondos subsidiados. En 2022 aumentó un 9% los beneficiarios.

## Región

2021

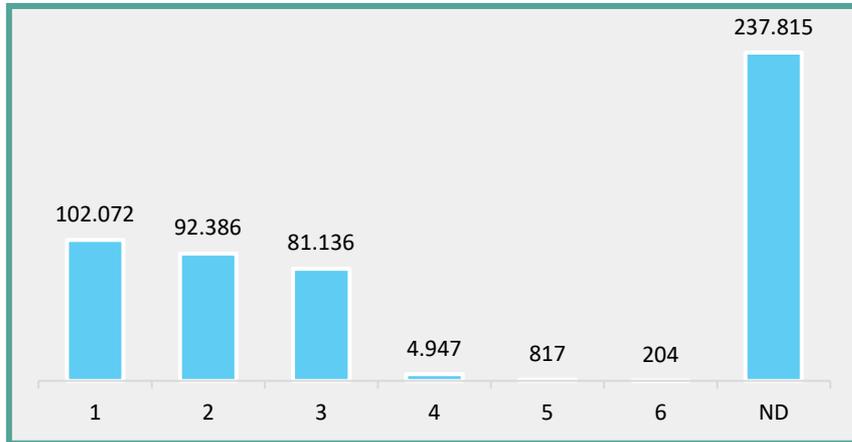
2022



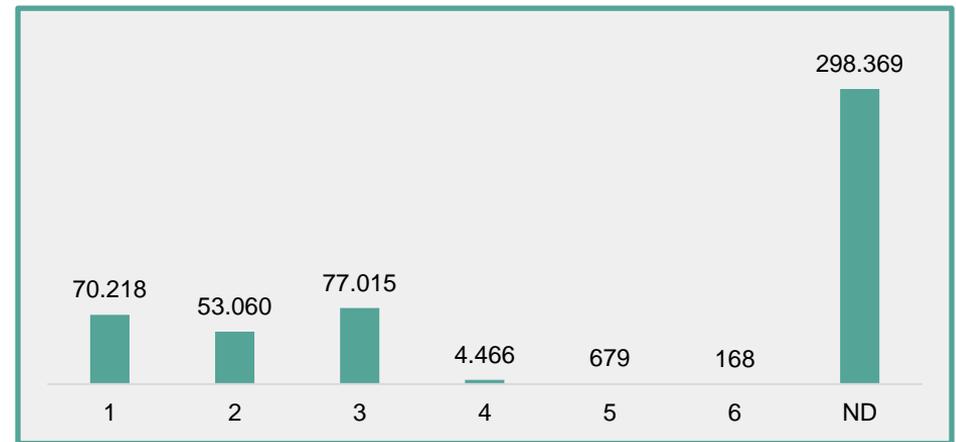
El **44,5%** de los beneficiarios pertenecen a la **zona centro**. Para 2022 se incrementó un **29%**.

## Estrato socioeconómico

2021



2022



El **46,5%** de los beneficiarios pertenecen a los **estratos 1, 2 y 3**. Sin embargo, el 52% de los usuarios no relacionaron el estrato al cual pertenecen ya que en los Fondos en Administración no es obligatorio esta variable.



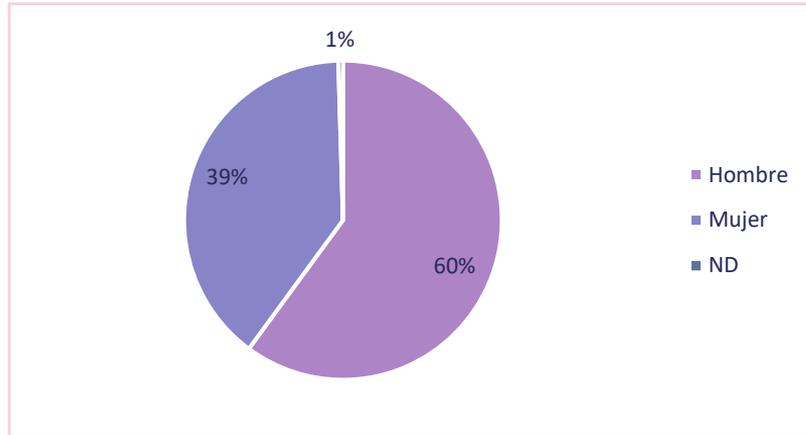
## Beneficiarios de becas



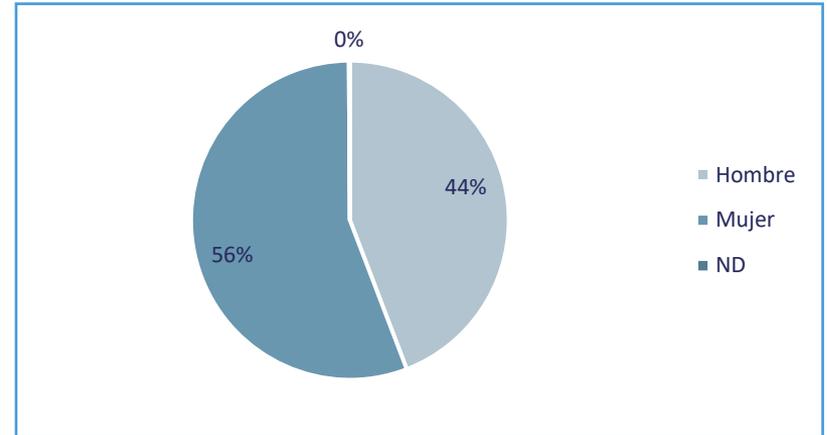
A continuación, podrá evidenciar la caracterización de los **beneficiarios de becas**, discriminados por las variables de: sexo, programa y tipo de estudio.

## Sexo beneficiarios becas

2021



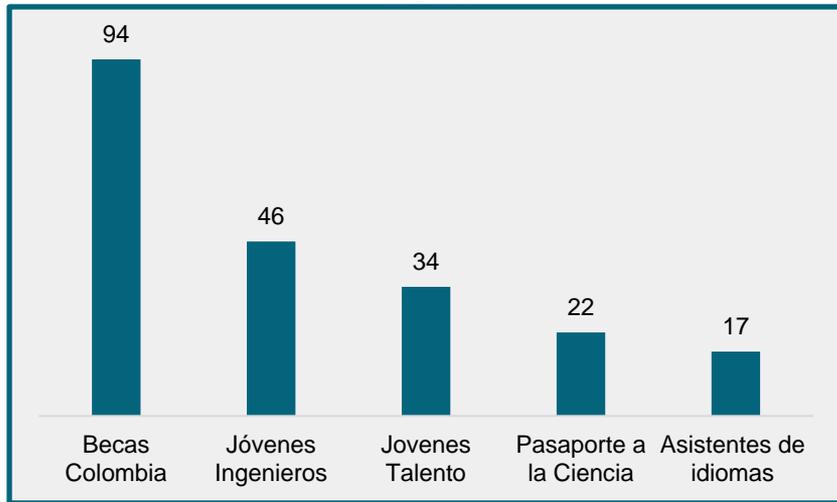
2022



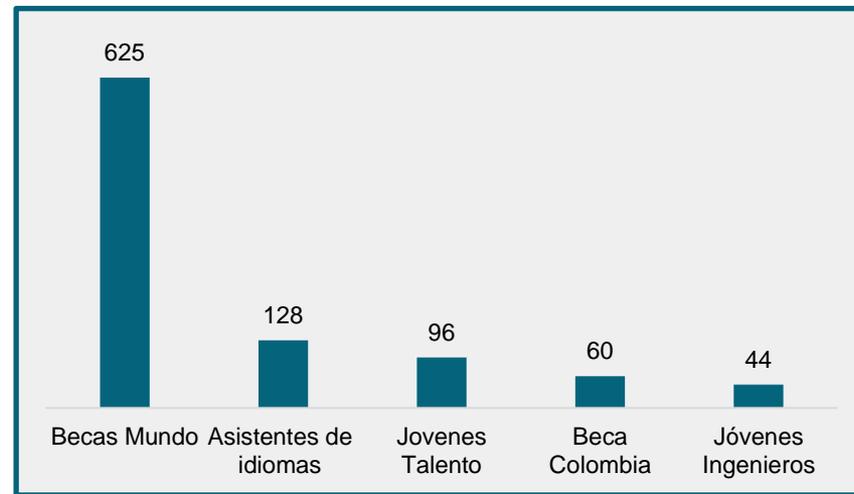
El **58%** de los beneficiarios **son mujeres**, disminuyendo en un 4% respecto a 2021.

# Programas de becas

2021



2022



Para el 2022 el programa con más beneficiarios **fue becas por el mundo** con **625 becarios**.



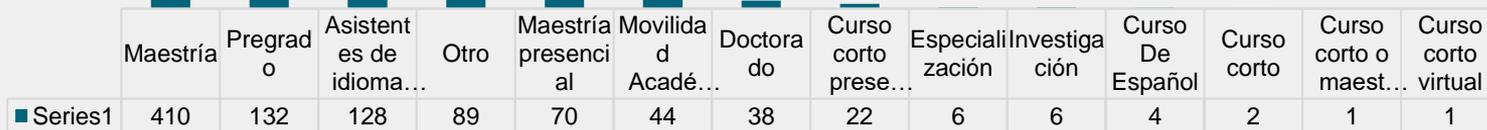
Beneficiarios por tipo de estudio 2021



2021

Beneficiarios por tipo de estudio 2022

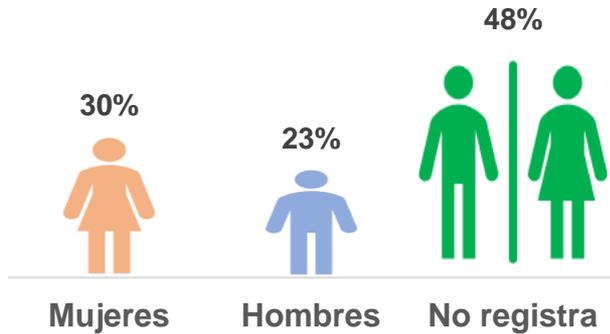
2022



El **39,5%** de los beneficiarios acceden a la modalidad de **maestría**, aumentando en un **18%** respecto a 2021

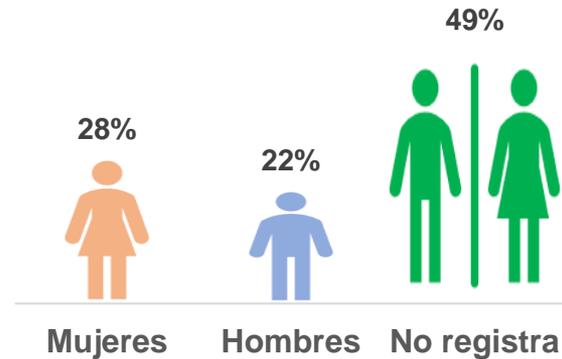
## Personas que se comunicación con los canales de atención Icetex para radicación de una PQRS

2022



Genero	Cantidad
Mujeres	175.297
Hombres	132.048
No registra	268.011
<b>Total</b>	<b>575.356</b>

2021

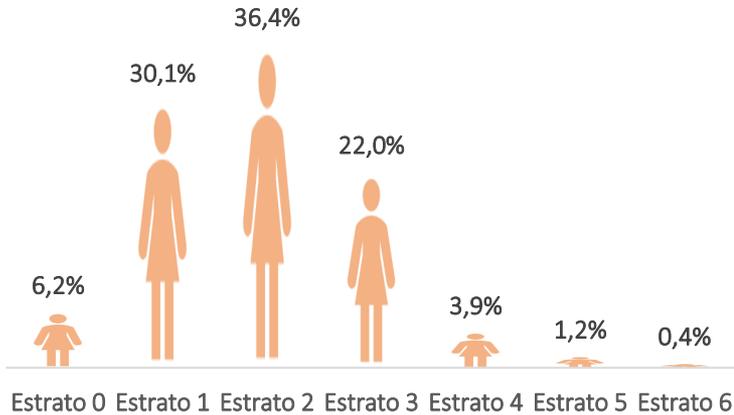


Genero	Cantidad
Mujeres	227.369
Hombres	177.675
No registra	395.298
<b>Total</b>	<b>800.342</b>

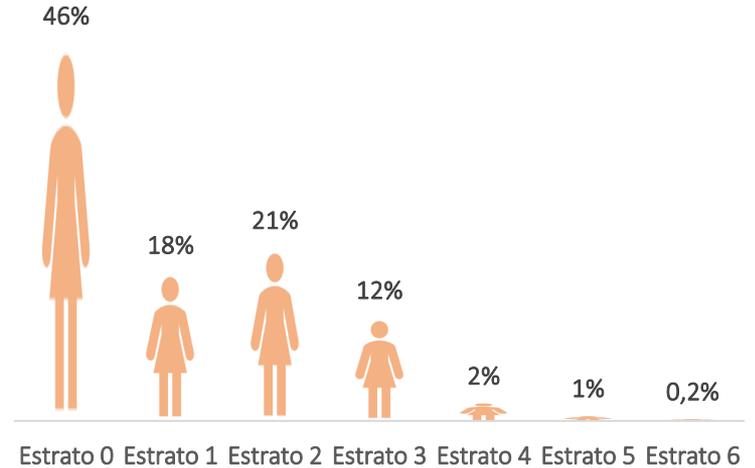


# Mujeres que se comunican según su estrato.

2022

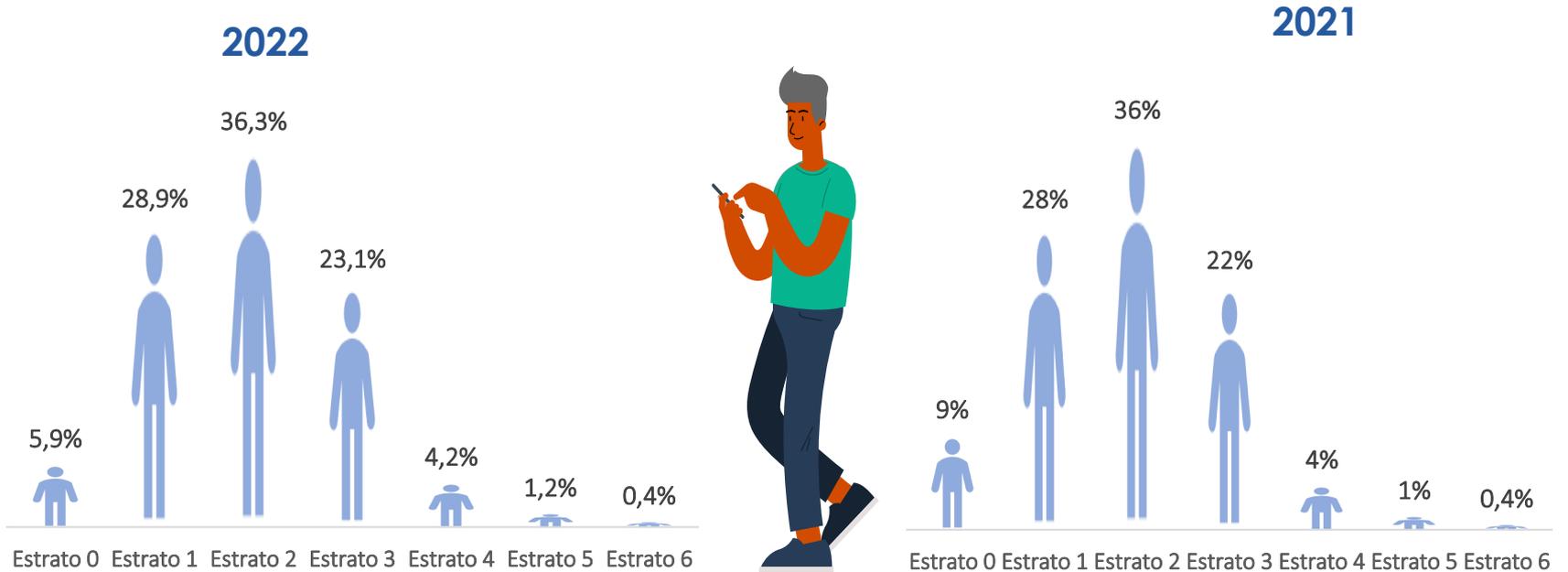


2021



Para el año **2022** el 36,4% de las mujeres que se comunicaron con el Icetex pertenecen a **estrato 2**.

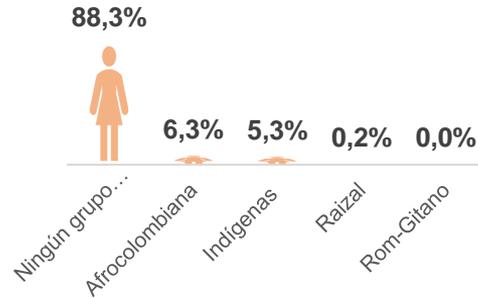
# Hombres que se comunican según su estrato.



Para el año **2022** el 36,3% de los hombres que se comunicaron con el Icetex pertenecen a **estrato 2**.

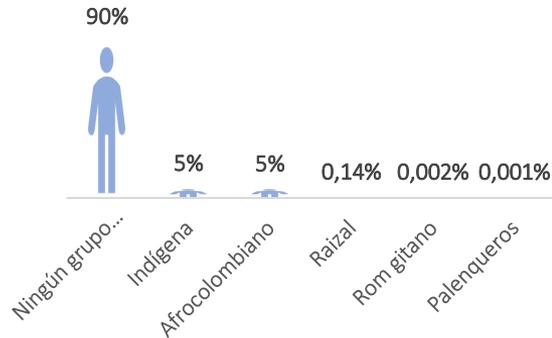
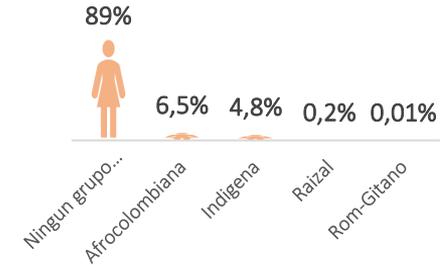
## Mujeres que se comunican según su grupo poblacional.

2022

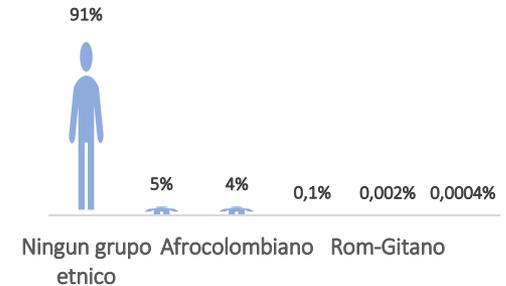


Las comunicaciones en el Icetex en su gran mayoría provienen de mujeres que no pertenecen a **ningún grupo étnico**, seguido de las mujeres afrocolombianas.

2021

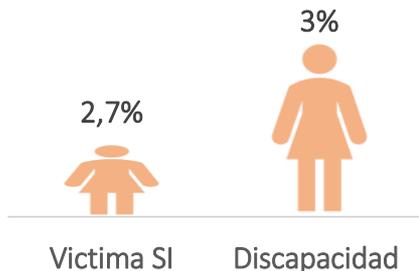


Las comunicaciones en el Icetex en su gran mayoría provienen de hombres que no pertenecen a **ningún grupo étnico**, seguido de los hombres afrocolombianos e indígenas.



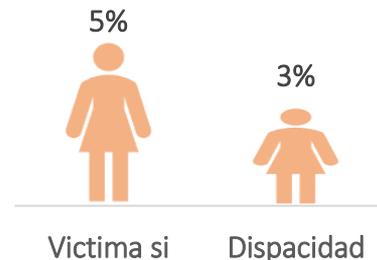
## Mujeres y hombres que se comunican

2022

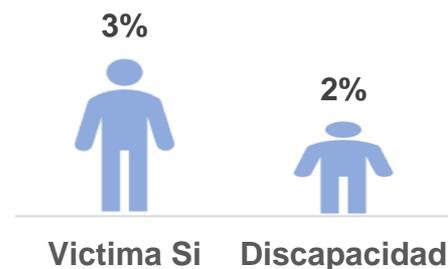
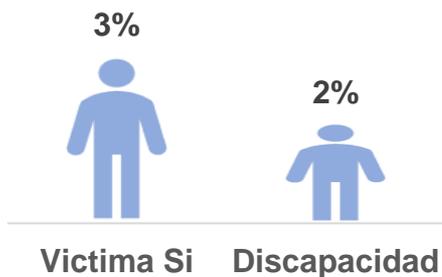


Del total de las mujeres que se comunican el 3% cuentan con alguna discapacidad y el 2,7% es víctima del conflicto para el año 2022.

2021



Del total de los hombres que se comunican el 3% son víctimas y el 2% cuentan con alguna incapacidad.



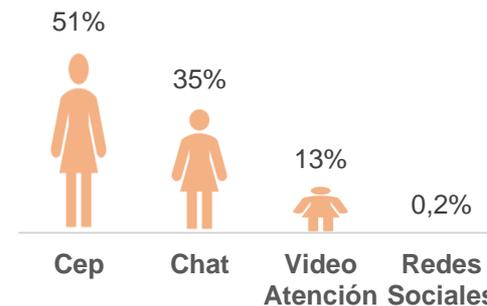
# Canal más utilizado por las mujeres y hombres

## 2022

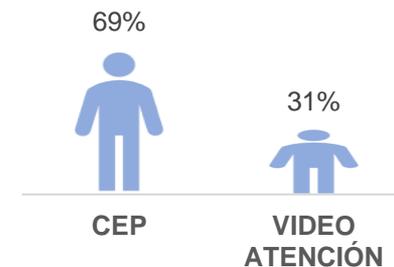


Las mujeres en **el 2022** prefirieron comunicarse a través del **chat** y en el **2021** lo hicieron a través de los **Centros de experiencia Presenciales-CEP**.

## 2021



Los hombres en **el 2022** prefirieron comunicarse a través del **chat** y en el **2021** lo hicieron a través de los **Centros de experiencia Presenciales-CEP**.



## Top 12 de los productos solicitados por las mujeres

2022

PRODUCTO-LINEA	PARTICIPACIÓN
TU ELIGES 25%	16,91%
ACCES	12,61%
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	7,31%
TU ELIGES 0%	7,21%
TU ELIGES 30%	6,76%
COMUNIDADES NEGRAS	4,91%
TU ELIGES 40%	4,76%
PAGO DE PENSIONES DE JARDINES Y COLEGIOS PRIVADOS	4,27%
GENERACION E EQUIDAD	4,01%
ALIANZA	3,20%
ALVARO ULCUE CHOCUE	2,62%

2021

PRODUCTO-LINEA	PARTICIPACIÓN
TU ELIGES 25%	16,01%
ACCES	10,60%
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	7,43%
PAGO DE PENSIONES DE JARDINES Y COLEGIOS PRIVADOS	7,11%
TU ELIGES 0%	6,62%
TU ELIGES 30%	6,48%
COMUNIDADES NEGRAS	5,71%
GENERACION E EQUIDAD	4,67%
TU ELIGES 40%	4,48%
ALVARO ULCUE CHOCUE	3,00%
ALIANZA	2,86%

## Top 12 de los productos solicitados por los hombres

PRODUCTO-LINEA	PARTICIPACIÓN
TU ELIGES 25%	15,10%
ACCES	12,33%
TU ELIGES 0%	6,45%
TU ELIGES 30%	6,25%
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	6,19%
PAGO DE PENSIONES DE JARDINES Y COLEGIOS PRIVADOS	5,90%
GENERACION E EQUIDAD	4,51%
TU ELIGES 40%	4,02%
COMUNIDADES NEGRAS	3,71%
ALIANZA	3,32%
CREDITOS BECA MEJORES SABER 11	2,81%
ALVARO ULCUE CHOCUE	2,65%

PRODUCTO -LINEA	PARTICIPACIÓN
TU ELIGES 25%	14,04%
PAGO DE PENSIONES DE JARDINES Y COLEGIOS PRIVADOS	10,14%
ACCES	10,08%
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	6,19%
TU ELIGES 0%	5,95%
TU ELIGES 30%	5,83%
GENERACION E EQUIDAD	4,92%
COMUNIDADES NEGRAS	4,31%
TU ELIGES 40%	3,75%
ALIANZA	2,99%
CREDITOS BECA MEJORES SABER 11	2,94%
ALVARO ULCUE CHOCUE	2,91%

# Información que solicitan las mujeres

2022

LÍNEA	Cartera	Condonación	Desembolsos	Otorgamiento	Renovación	Información
LÍNEAS TRADICIONALES	379,600	61,555	129,169	257,858	105,530	167,767
FONDOS	52,915	108,862	112,315	155,626	117,475	102,506
ACCES	138,725	45,980	6,554	24,786	4,754	52,281
ORI	189	288	37	146	246	186
<b>Total general</b>	<b>571,429</b>	<b>216,685</b>	<b>248,075</b>	<b>438,416</b>	<b>228,005</b>	<b>322,740</b>

2021

LÍNEA	Cartera	Condonación	Desembolsos	Otorgamiento	Renovación	Información
LÍNEAS TRADICIONALES	164,308	22,753	71,414	183,735	53,989	109,884
FONDOS	22,303	62,092	70,864	115,031	72,673	73,978
ACCES	56,768	22,170	3,891	11,346	2,332	33,436
ORI	118	141	25	121	161	149
<b>Total general</b>	<b>243,497</b>	<b>107,156</b>	<b>146,194</b>	<b>310,233</b>	<b>129,155</b>	<b>217,447</b>

**Cartera, condonación, desembolsos y otorgamiento** son los temas más consultados por las mujeres en los canales.

# Información que solicitan los hombres

## 2022

LÍNEA	Cartera	Condonación	Desembolsos	Otorgamiento	Renovación
ACCES	87.724	34.009	5.304	16.858	3.519
FONDOS	49.110	88.543	90.072	139.453	78.433
LÍNEAS TRADICIONALES	231.951	36.352	86.585	174.570	73.849
ORI	119	304	82	284	289
<b>Total general</b>	<b>368.904</b>	<b>159.208</b>	<b>182.043</b>	<b>331.165</b>	<b>156.090</b>

## 2021

LÍNEA	Cartera	Condonación	Desembolsos	Otorgamiento	Renovación
LÍNEAS TRADICIONALES	133.139	23.896	38.208	49.890	36.709
FONDOS	28.479	39.693	32.233	36.315	30.410
ACCES	52.800	18.220	2.011	9.315	1.679
ORI	18	141	29	22	83
<b>Total general</b>	<b>214.436</b>	<b>81.950</b>	<b>72.481</b>	<b>95.542</b>	<b>68.881</b>

**Cartera, condonación, desembolsos y otorgamiento** son los temas más consultados por los hombres en los canales de atención.

## Características

- ✓ Confía en que pueda lograr estudiar una carrera profesional
- ✓ Le parece un poco difícil estudiar en Colombia.
- ✓ Dedicar su tiempo para buscar carreras acordes a su nivel económico
- ✓ No quiere ser una carga para su familia
- ✓ Anhela salir del país
- ✓ Quiere aprender otro idioma

## Expectativas

- ✓ Confía en que por medio del Icetex pueda estudiar su pregrado.
- ✓ Va a conseguir un trabajo para pagar el crédito.
- ✓ Va a lograr estudiar en una buena universidad
- ✓ No quiere que la cuota le quede muy alta.
- ✓ Va a comprar su bicicleta para no tener que pagar transporte público
- ✓ Quiere tener atención preferencial y oportuna.
- ✓ Me encantaría una beca

## Influencias:

- ✓ Universidades.
- ✓ Papás y familiares
- ✓ Compañeros y amigos.
- ✓ Comentarios públicos.

## Esfuerzos:

- ✓ Lograr el puntaje del ICFES
- ✓ Cumplir con los requisitos
- ✓ Recibir la información incompleta.
- ✓ No encontrar la solución en un solo canal.
- ✓ Entender las tasas y los intereses.
- ✓ Que los desembolsos sean rápidos
- ✓ Que los intereses no sean tan altos.

Guerrera

Inteligente

Soñadora

Bondadosa

## Características

- ✓ No sabe que estudiar
- ✓ Le gustaría mejor trabajar para poder independizarse
- ✓ Le parece que Las ingenierías son las carreras con más futuro.
- ✓ Quiere estudiar de noche.
- ✓ No es bueno endeudarse en una carrera muy cara.

## Expectativas

- ✓ Que pueda encontrar una buena universidad
- ✓ Que le hagan el crédito rápido y sin tantos requisitos
- ✓ Poder estudiar en algo que le ayude a conseguir un trabajo rápido.
- ✓ Que lo orienten muy bien y lo ayuden a tomar la mejor decisión.
- ✓ Que las cuotas no sean tan altas y que pueda pagar el crédito rápido.

## Influencias:

- ✓ Los padres y familiares
- ✓ Los papás de los amigos.
- ✓ La novia.
- ✓ Los amigos que ya estudian.

## Esfuerzos:

- ✓ Entender los requisitos que exigen para el crédito.
- ✓ Que no lo orienten como debe ser para tomar decisión.
- ✓ No encontrar la información en un solo canal.
- ✓ Que se demoren en dar las respuestas.
- ✓ Que los desembolsos sean rápidos y cuotas bajas.

Tímido

Indeciso

Motivado

expectante

## Características

- ✓ Lleva ahorrando muchos años para que su hijo pueda estudiar.
- ✓ El dinero no le alcanza para todos los gastos, se endeuda con bancos.
- ✓ No entiende muy bien las carreras actuales, pero si quiere que su hijo estudie algo.
- ✓ Le gustaría que su hijo a futuro se vaya del país.
- ✓ Toman el ejemplo de los demás.

## Expectativas

- ✓ Que su hijo entre rápido a la universidad.
- ✓ Poder conseguir el crédito adecuado y que no salga tan caro.
- ✓ Que su hijo pueda estudiar y trabajar para que pueda ayudar a pagar la carrera.
- ✓ Que lo orienten muy bien y lo ayuden a tomar la mejor decisión.
- ✓ Que las cuotas no sean tan altas y que pueda pagar el crédito rápido

## Influencias:

- ✓ Los amigos.
- ✓ Compañeros de trabajo.
- ✓ La familia.
- ✓ Lo que sale en las noticias que esta fácil estudiar.

## Esfuerzos:

- ✓ Que no entienden muy bien los requisitos que exigen para el crédito.
- ✓ Que no lo orienten como debe ser para tomar decisión de su hijo.
- ✓ Su hijo no está seguro que quiere estudiar.
- ✓ Que se demoren en dar las respuestas.
- ✓ Que los desembolsos sean rápidos.
- ✓ Y que las cuotas no sean tan altas.

Responsables

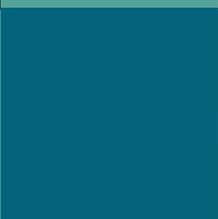
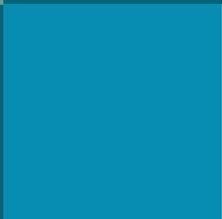
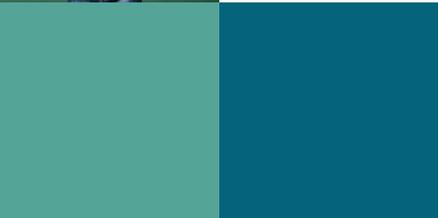
Preocupados

Motivados

Orgullosos

## Conclusiones finales

1. Los servicios del Icetex son mayormente utilizados por las mujeres y el tipo de estudio que predomina es el pregrado.
2. En general los beneficiarios pertenecen a estratos 1, 2 y 3 predominando el estrato socioeconómico 2.
3. Para el caso de los beneficiarios de Fondos en Administración predomina los créditos condonables y subsidiados; en su mayoría de la región centro.
4. Los beneficiarios de las líneas de créditos ingresan a instituciones privadas en la zona centro.
5. Para los beneficiarios de Becas predominan los estudios de maestría en los programas de becas por el mundo.
6. El principal canal de atención para la ciudadanía en general es el centro de experiencia presencial-CEP y el chat.
7. Cartera, condonación, otorgamiento y desembolsos son los temas más consultados por los beneficiarios en nuestros canales.
8. Los productos preferidos por los beneficiarios son las líneas de crédito denominadas tú eliges 25%; tú eliges 30% y tu elegies 0%.



**GRACIAS**