



Caracterización 2023

Información corte a junio 2023.



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.

Introducción

El ejercicio de caracterización de usuarios del ICETEX se basa en las estadísticas oficiales de los ciudadanos que tienen aprobado crédito, fondo o beca con la entidad y 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. Este informe recoge información **de enero a junio de 2023.**

¿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

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 características demográficas de los actuales beneficiarios del Icetex.



Actualizar los grupos de interés y de valor en compañía de las dependencias.



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



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

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.

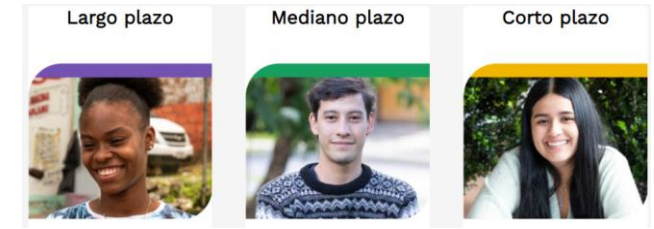
Beneficiarios: Usuario de crédito del ICETEX que recibe beneficios o recursos a través del otorgamiento de créditos educativo.

IES: Instituciones de Educación Superior

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

Créditos:

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.



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.



Fondos:

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.



Alianzas:

Convenios interadministrativos con las entidades públicas de orden nacional o territorial, así como empresas privadas, para beneficiar a colombianos con características determinadas. Para ser beneficiario de los créditos a través de esta línea, debes cumplir de manera previa con los requisitos exigidos en cada convenio y los estipulados en el reglamento de crédito del ICETEX.

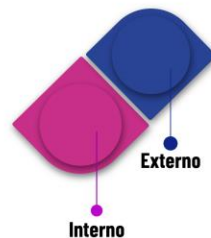


Durante el 2023, empezamos el ejercicio de actualizar nuestros grupos de valor e interés a través de una herramienta llamada “**identificación de actores internos y externos**” con la participación de todas las dependencias de la entidad.

En este ejercicio, se identificaron aquellos actores con quienes interactuaban cada una de las dependencias y sus necesidades y expectativas.

A continuación, se relacionan los grupos internos y externos con quienes el ICETEX tiene relación.





Dentro de nuestros grupos externos encontramos El gobierno, ciudadanos, estudiantes, beneficiarios, usuarios, 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.

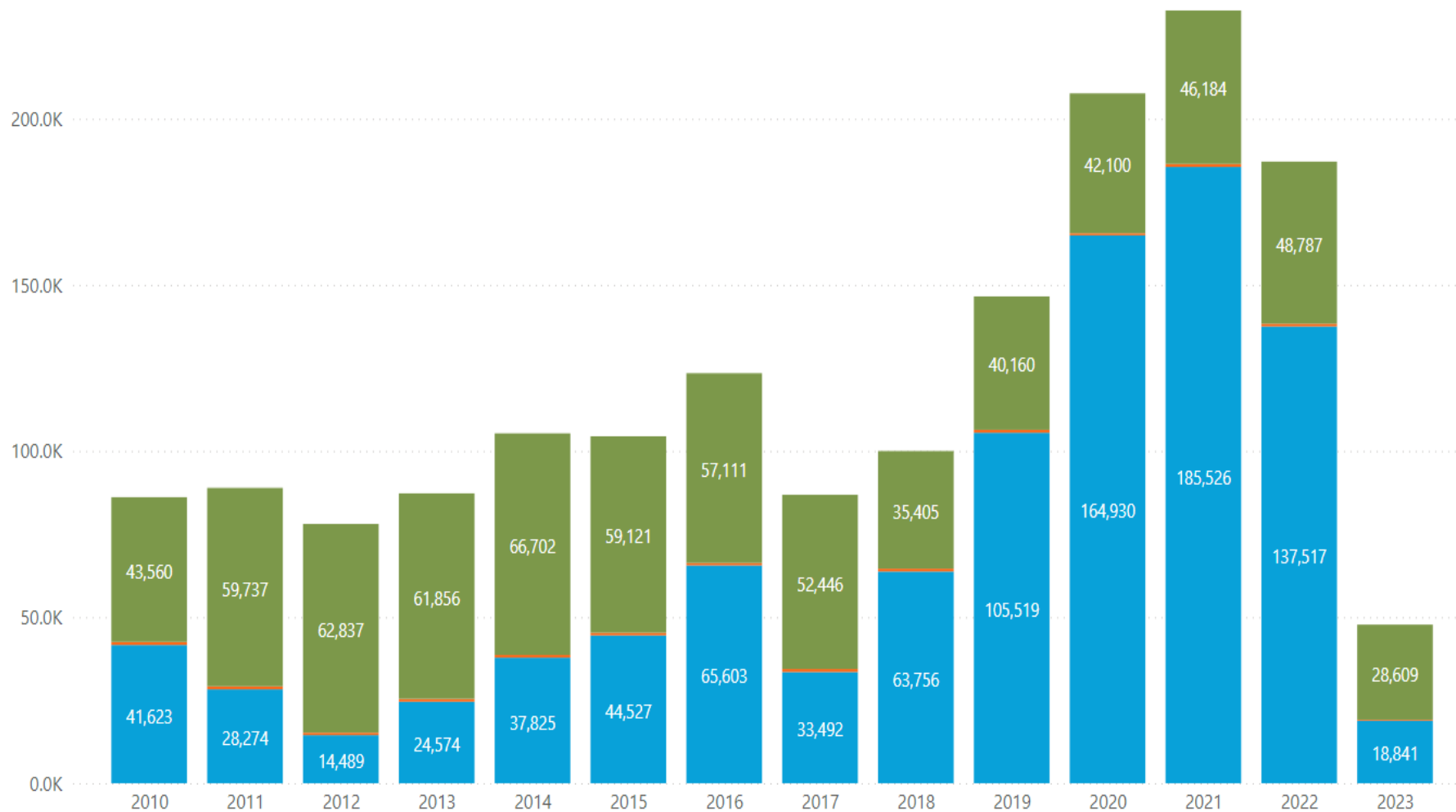
Así mismo, en esta identificación, se logró detallar para cada uno de los grupos, el detalle de los actores, lo que permitió crear un gráfico desagregado que se muestra más adelante.

Variables de 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.
- ✓ **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.

**Nuevos
beneficiarios corte
30 de junio
47.741**

**Beneficiarios
activos corte 30
de junio
935.730**

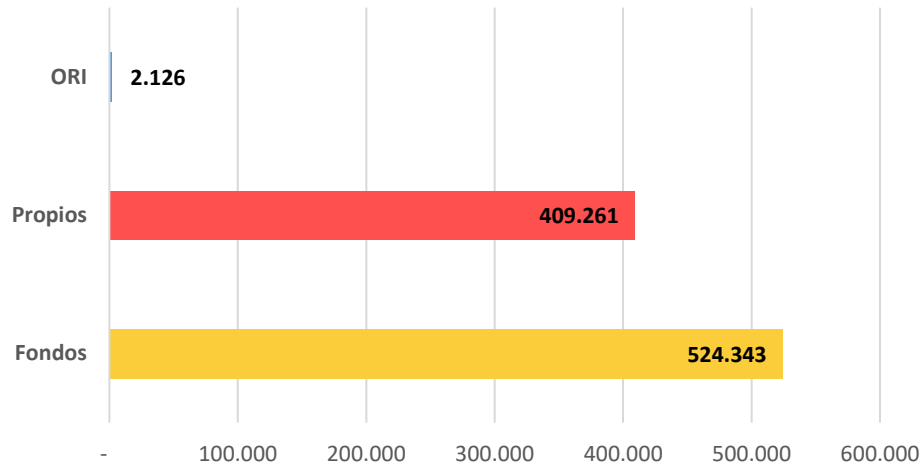


FUENTE ● FONDOS ● ORI ● PROPIOS

Corte 30 de junio 2023

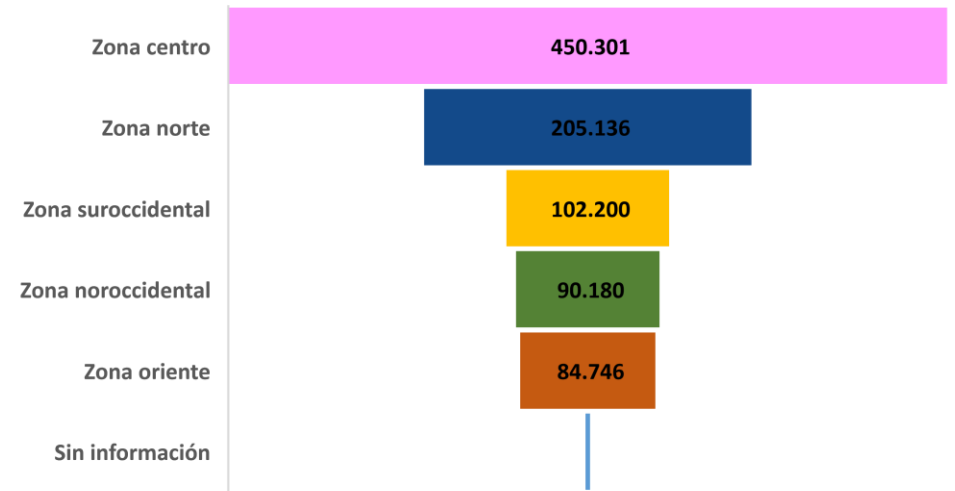
Beneficiarios activos del Icetex

Beneficiarios activos por portafolio

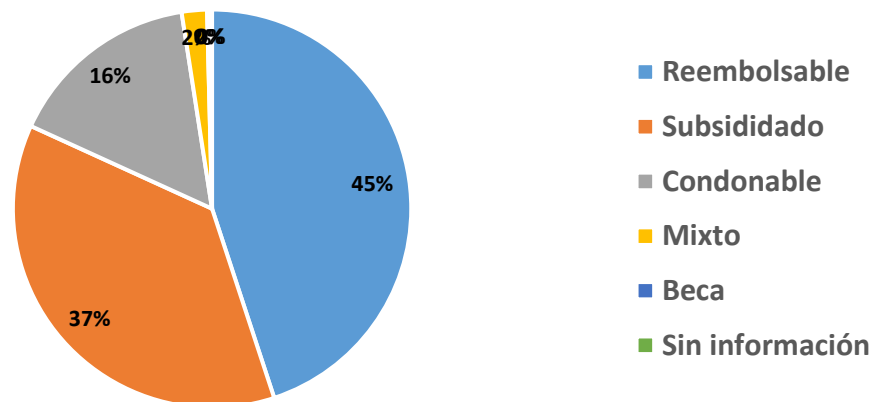


**Beneficiarios activos
corte 30 de junio
935.730.**

Beneficiarios por territorio



Beneficiarios activos por modalidad de crédito



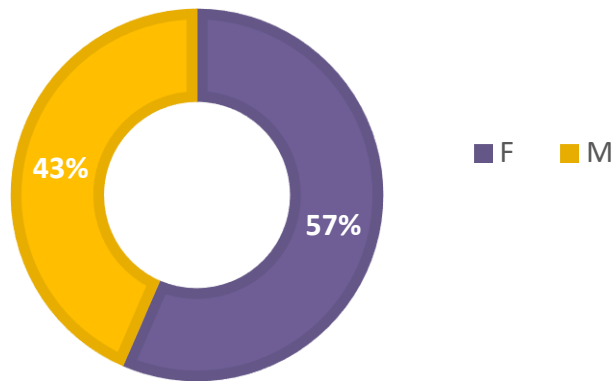


En esta sección, podrán evidenciar la caracterización de los **beneficiarios nuevos de las líneas de crédito**, discriminados por las variables de: sexo, nivel académico, modalidad de línea, región, tipo de estudio, grupos étnicos, estratos socioeconómicos, sector de las IES y tipos de discapacidad.

El área responsable en el Icetex es la Vicepresidencia de crédito y Cobranzas.

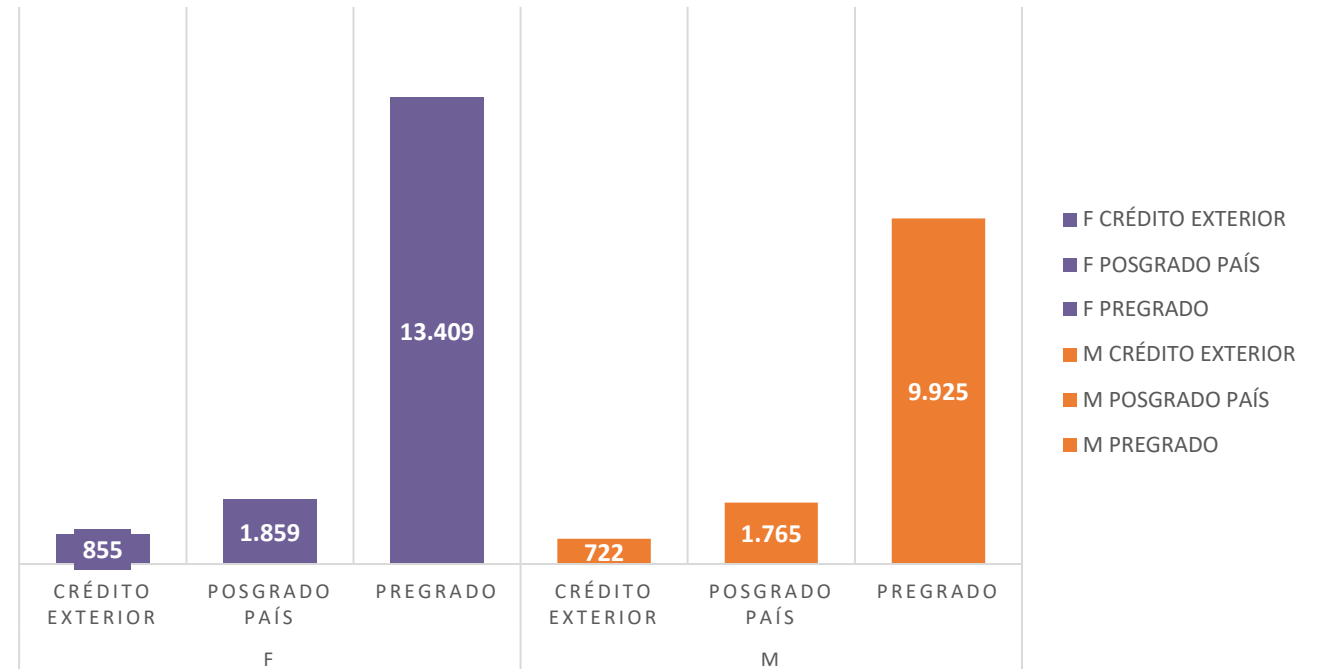
Nota: Las estadísticas del periodo de referencia 2023-1 son preliminares, las estadísticas definitivas serán publicadas junto con las del periodo 2023-2 en el micrositio estadístico de la entidad.

SEXO AL NACER



Se puede identificar que del total de beneficiarios con créditos aprobados el **57%** corresponden a mujeres.

TIPO DE ESTUDIO

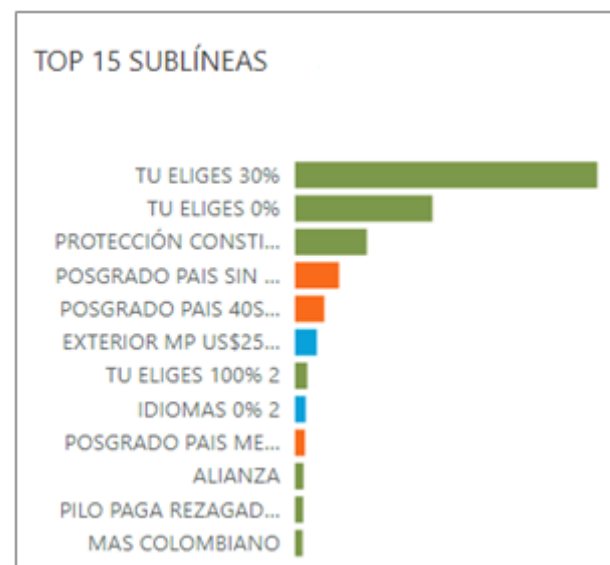


En promedio el **82%** de los beneficiarios solicitan crédito para **estudiar un pregrado**, le sigue posgrado con un 13% y crédito exterior con un 5%.

*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio

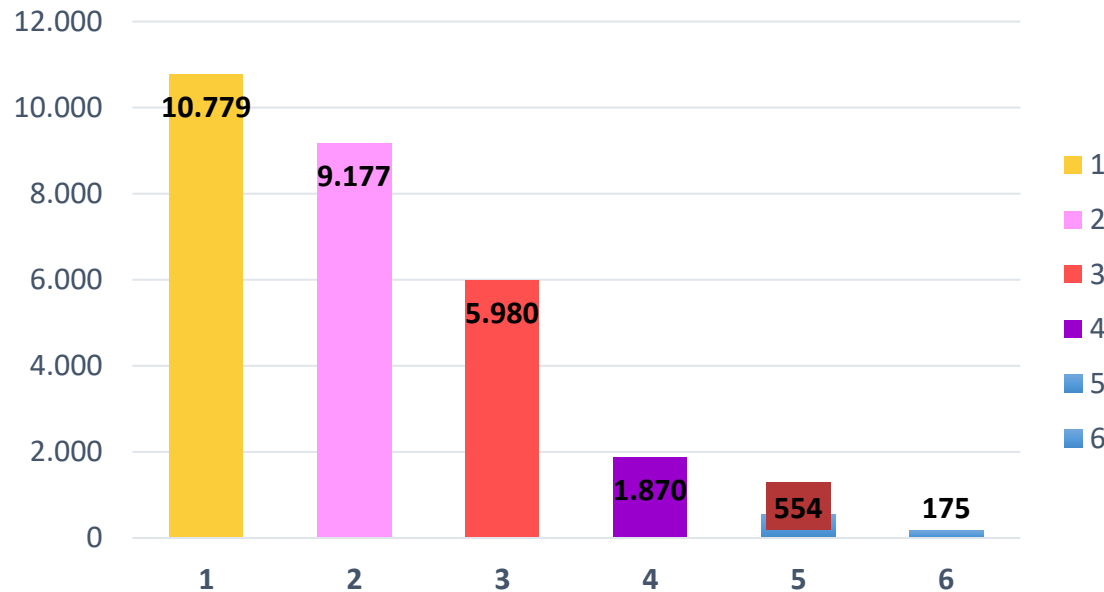
Líneas	Beneficiarios
PREGRADO	23,334
ALIANZA	347
CRÉDITO EDUCATIVO DE PREGRADO BUENAVENTURA 0%	17
CRÉDITO EDUCATIVO DE PREGRADO BUENAVENTURA 10%	1
CRÉDITO EDUCATIVO DE PREGRADO BUENAVENTURA 25%	5
CURSO OFICIAL 0% 2	138
CURSO SUBOFICIAL 0% 2	34
FUNCIONARIOS MEN 60%	1
MAS COLOMBIANO	321
MECANISMO DE PAGO CONTINGENTE AL INGRESO	296
PILO PAGA REZAGADO ACCES	332
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	3,052
RESERVISTAS PRIMERA CLASE 30% 2	1
TU ELIGES 0%	5,841
TU ELIGES 0% FG COVID19 AFECTACION ECONOMICA	38
TU ELIGES 0% FG COVID19 AFECTACION EN SALUD	47
TU ELIGES 10% FG COVID19 AFECTACION ECONOMICA	1
TU ELIGES 10% FG COVID19 AFECTACION EN SALUD	4
TU ELIGES 100% 2	506
TU ELIGES 25% CON FG COVID19 AFECTACION ECONOMICA	4
TU ELIGES 25% CON FG COVID19 AFECTACION EN SALUD	6
TU ELIGES 30%	12,337
VOLVAMOS A CLASE TRADICIONAL	5

Líneas	Beneficiarios
CRÉDITO EXTERIOR	1,577
EXTERIOR BECAS US\$25000 2	7
EXTERIOR MP US\$25000 2018-2	919
EXTERIOR SOSTENIMIENTO USD 12500 2	192
IDIOMAS 0% 2	445
PASANTIA INTERCAMBIO 0% 2	14
POSGRADO PAÍS	3,624
POSGRADO PAIS 40SMLV 2	1,178
POSGRADO PAIS 40SMLV MEDICINA 2	208
POSGRADO PAIS MEDICINA SIN DEUDOR	408
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 20% 2	1,830



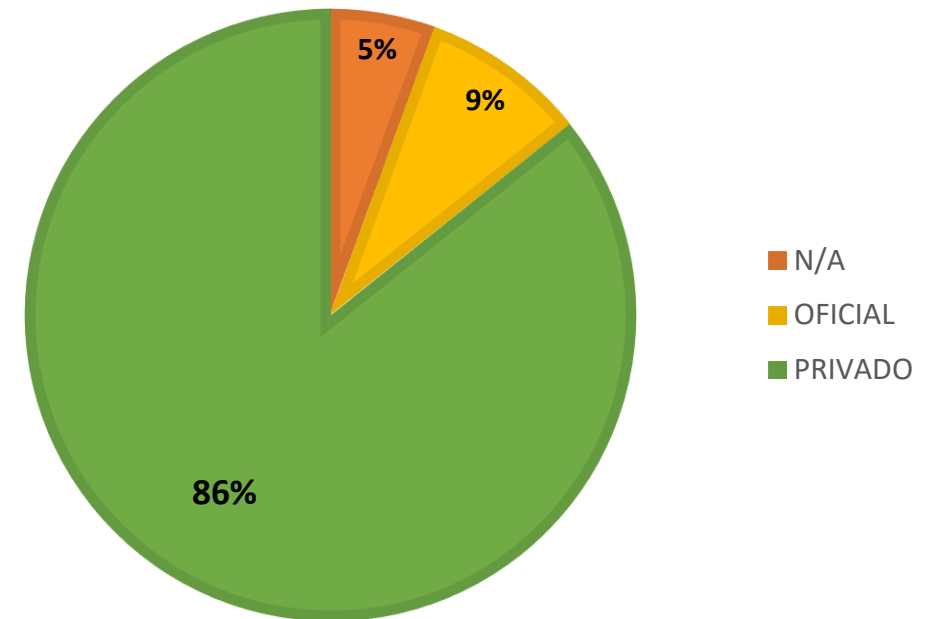
*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio

Estrato socio económico



El 38% de los beneficiarios pertenecen al estrato uno, el 32% al dos y en el estrato tres el 21% de los beneficiarios.

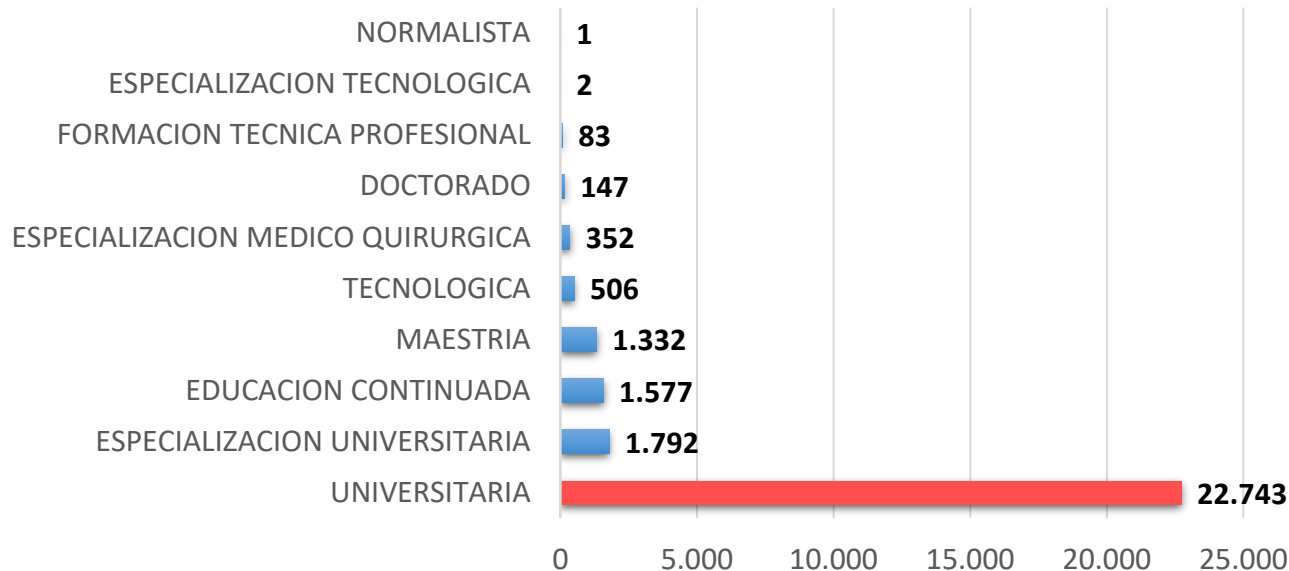
Tipo de Institución



El 86% de los beneficiarios estudian en instituciones privadas.

***Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio**

Nivel de Formación

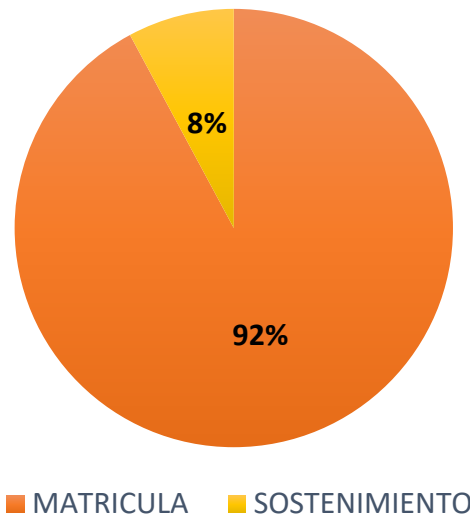


Nivel de formación	Beneficiarios
UNIVERSITARIA	22.743
ESPECIALIZACION UNIVERSITARIA	1.792
EDUCACION CONTINUADA	1.577
MAESTRIA	1.332
TECNOLOGICA	506
ESPECIALIZACION MEDICO QUIRURGICA	352
DOCTORADO	147
FORMACION TECNICA PROFESIONAL	83
ESPECIALIZACION TECNOLOGICA	2
NORMALISTA	1
Total	28.535

El 80% de los beneficiarios de las modalidades de crédito solicitan educación universitaria de pregrado.

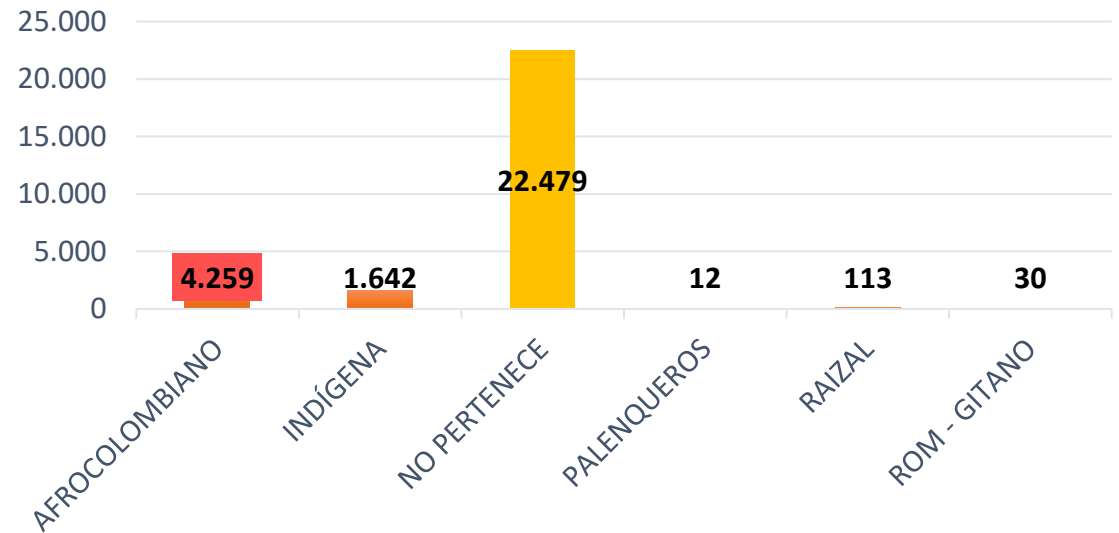
***Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio**

Modalidad de crédito



El **92%** de los beneficiarios usan la modalidad de crédito para financiar su **matrícula**.

Grupo étnico

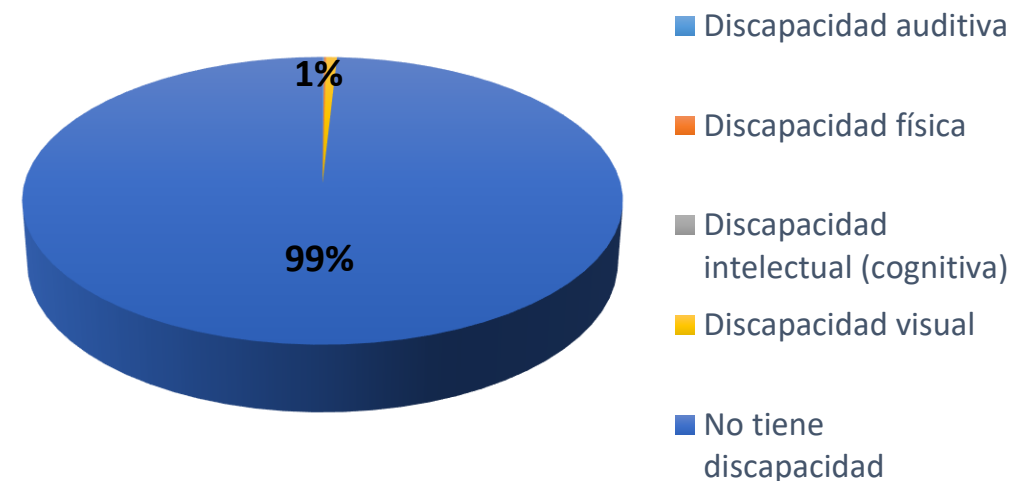


El **79%** de los beneficiarios no pertenecen a ningún grupo étnico, el 15% son afrocolombianos y el 6% son indígenas.

*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio

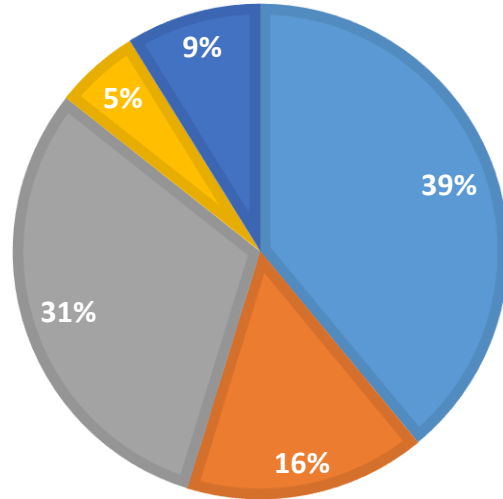
El **99%** de los beneficiarios **no tienen discapacidad** y el **1%** presenta discapacidad visual.

Discapacidad	Beneficiarios
Discapacidad auditiva	25
Discapacidad física	35
Discapacidad intelectual (cognitiva)	2
Discapacidad visual	188
No tiene discapacidad	28.285
Total general	28.535



*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio

BENEFICIARIOS POR TERRITORIAL



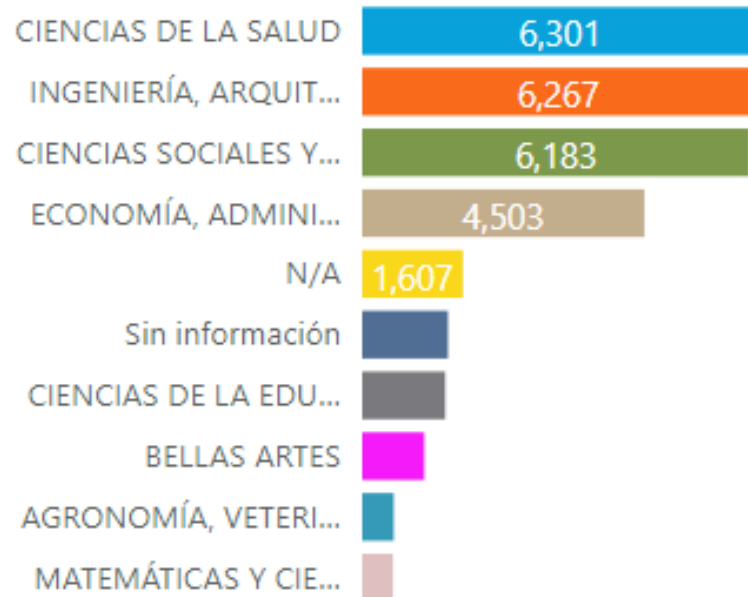
■ ZONA CENTRO ■ ZONA NOROCCIDENTE ■ ZONA NORTE
■ ZONA ORIENTE ■ ZONA SUOCCIDENTE

El **39%** de los beneficiarios se encuentran en la **zona centro**, seguido del **31% en la zona norte** y el **16% en la zona noroccidente**.

*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio

Créditos

Nuestros beneficiarios prefieren como área de conocimiento las ciencias de la salud, ciencias sociales; ingeniería y programas de economía, administración y afines.



TOP 10 DE PROGRAMAS
DERECHO
MEDICINA
PSICOLOGIA
CONTADURIA PUBLICA
INGENIERIA INDUSTRIAL
INGENIERIA CIVIL
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ENFERMERIA
PROGRAMAS EXTERIOR
INGENIERIA DE SISTEMAS

*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio



En la siguiente sección, 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.

El área responsable en el Icetex es la Vicepresidencia de [Fondos en Administración](#).

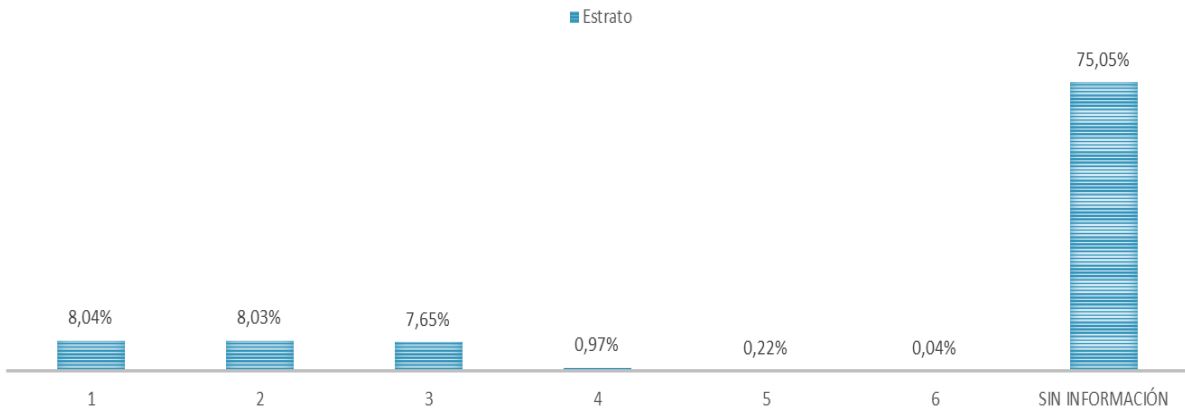
Nota: Las estadísticas del periodo de referencia 2023-1 son preliminares, las estadísticas definitivas serán publicadas junto con las del periodo 2023-2 en el [micrositio estadístico](#) de la entidad.

Porcentaje de usuarios por estrato socioeconómico:

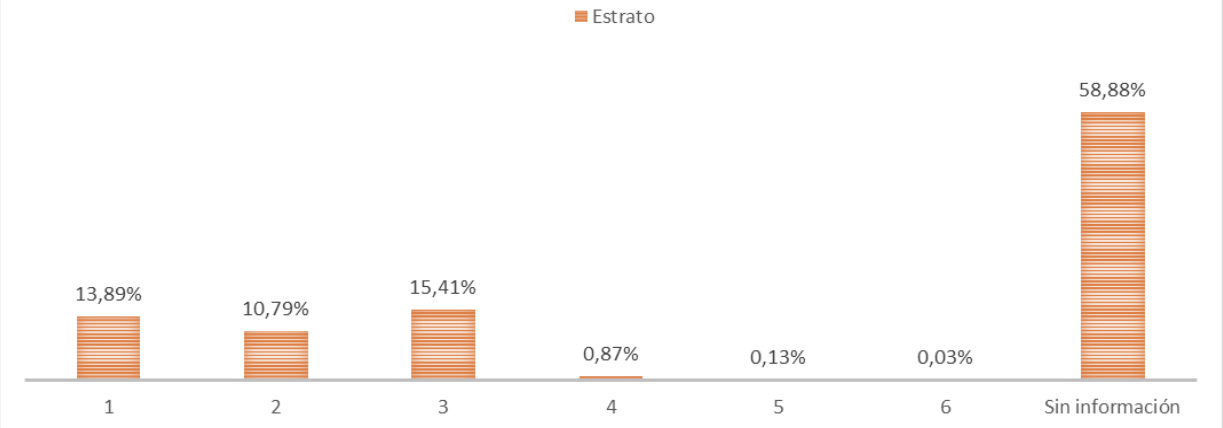
Usuarios Nuevos

Usuarios Activos

PORCENTAJE DE USUARIOS NUEVOS POR ESTRATO - FONDOS



PORCENTAJE DE USUARIOS ACTIVOS POR ESTRATO - FONDOS



En promedio los usuarios beneficiados de Fondos de la información que se encuentra identificada, la mayoría se concentra en los estratos 1, 2 y 3. Sin embargo, se tiene un porcentaje bastante alto que no diligencian esta información, más del 50% de la población.

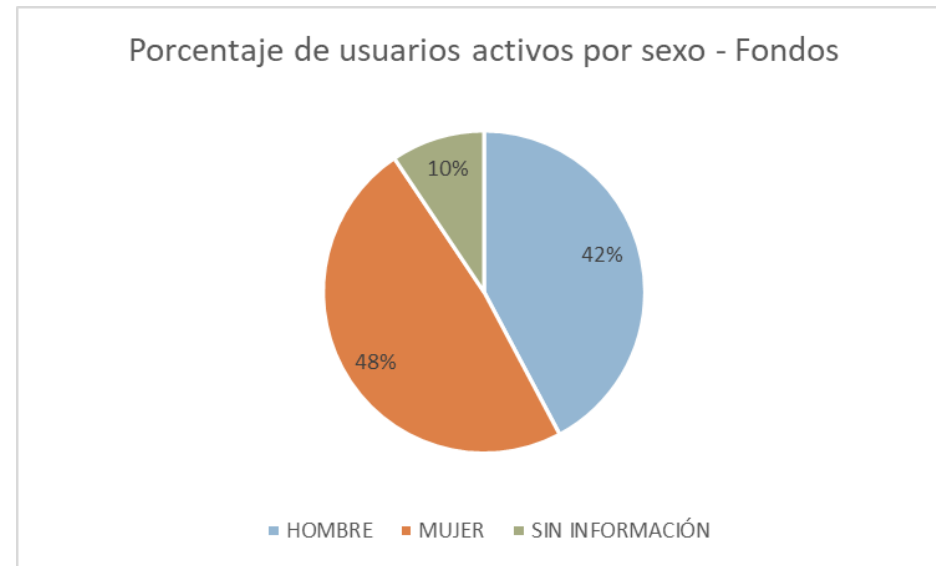
*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio

Porcentaje de usuarios por sexo:

Usuarios Nuevos



Usuarios Activos



En promedio el porcentaje de usuarios nuevos y activos de Fondos no tiene brechas muy significativas entre hombres y mujeres, dejando la aclaración que para los usuarios nuevos existe el 79% de las personas que no informan el sexo.

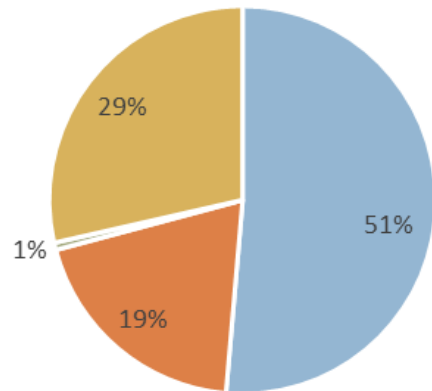
*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio

Porcentaje de usuarios por modalidad:

Usuarios Nuevos

Porcentaje de usuarios nuevos por modalidad - Fondos

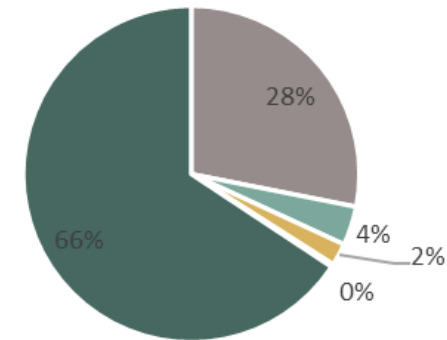
■ CONDONABLE ■ MIXTO ■ REEMBOLSABLE ■ SUBSIDIO



Usuarios Activos

Porcentaje de usuarios activos por modalidad - Fondos

■ CONDONABLE ■ MIXTO ■ REEMBOLSABLE ■ SIN INFORMACIÓN ■ SUBSIDIO

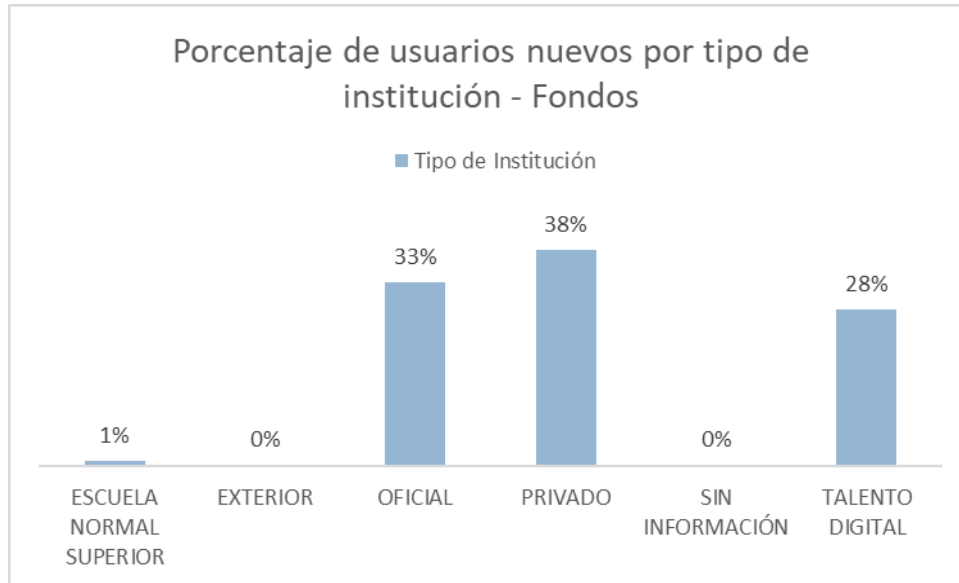


Para el caso de usuarios nuevos, se refleja que el mayor número de personas acceden a través de la modalidad de condonables, en promedio es el 51% de usuarios, mientras que para los activos es de 28%. Caso contrario a los usuarios activos, que la gran mayoría se concentra en la modalidad de subsidio con un 66% y solo un 29% para el caso de los nuevos.

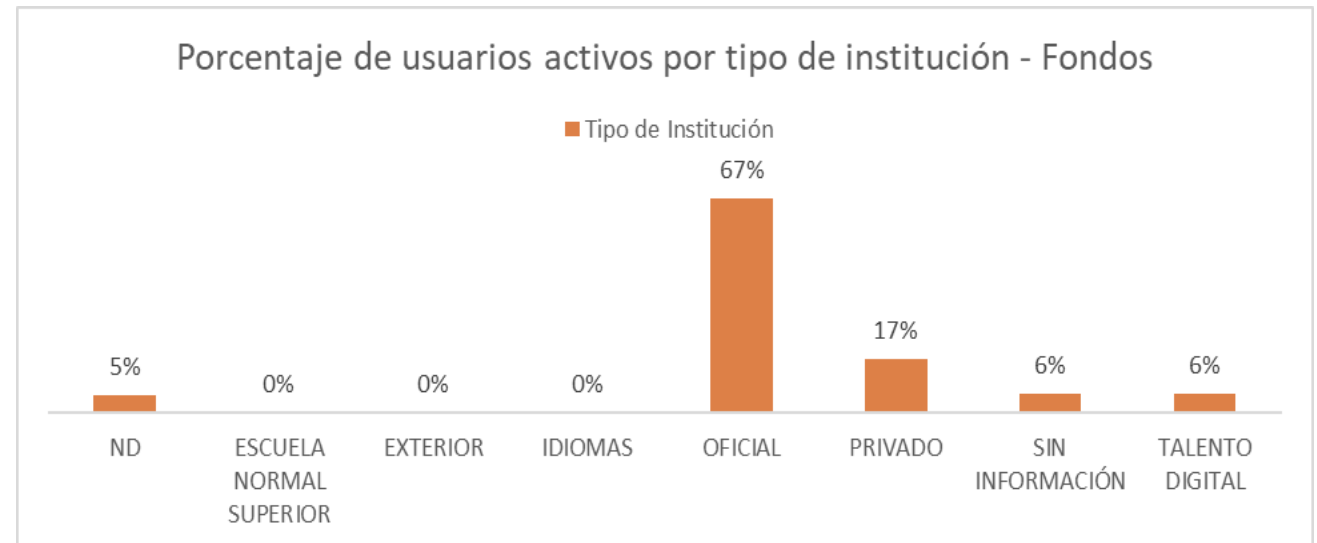
*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio

Porcentaje de usuarios por tipo de institución:

Usuarios Nuevos



Usuarios Activos



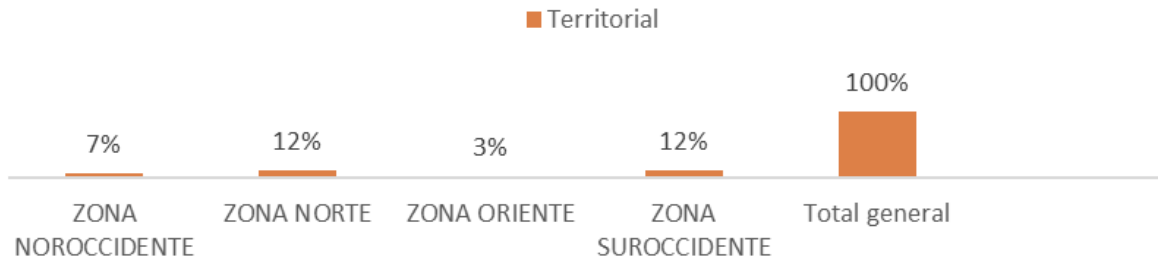
Los usuarios tanto activos como nuevos prefieren estudiar principalmente en instituciones de carácter oficial seguido del privado. En el caso puntual de los usuarios nuevos, les interesa estudiar en instituciones oficiales en promedio el 33% y en privadas el 38%. Los usuarios activos en promedio prefieren ir a instituciones oficiales en un 66,5%.

*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio

Porcentaje de usuarios por oficina territorial del Icetex:

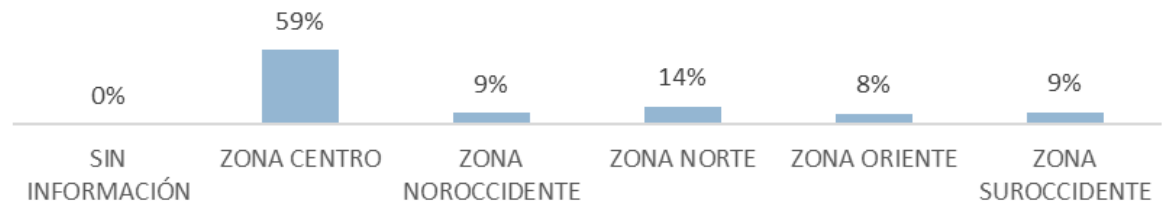
Usuarios Nuevos

Porcentaje de usuarios por oficina territorial del Icetex - Fondos



Usuarios Activos

Porcentaje de usuarios activos por oficina territorial del Icetex - Fondos



Los estudiantes acceden a los beneficios de Fondos principalmente a través de la territorial de la Zona Centro, en promedio los usuarios nuevos en un 65% y los activos en un 59%. En segunda medida lo sigue la Zona Norte con un promedio del 12% y 14% respectivamente para usuarios nuevos y activos.

*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 30 de junio

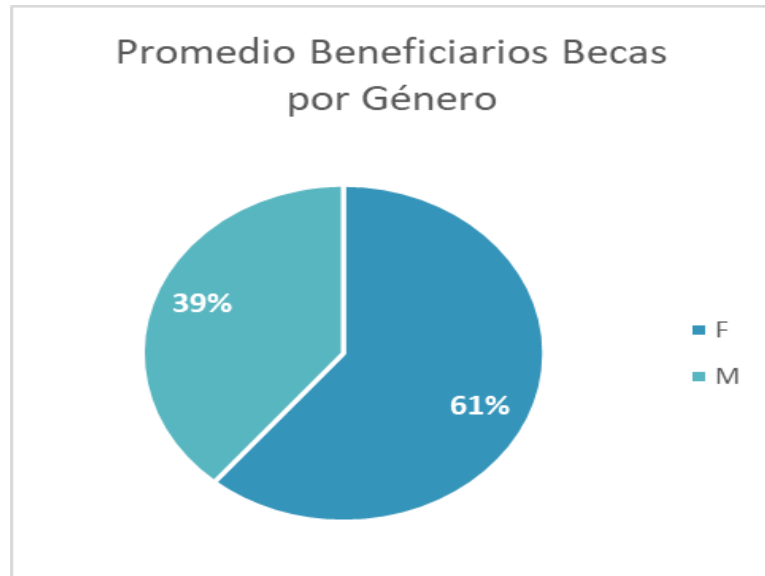


A continuación, podrá evidenciar la caracterización de los **beneficiarios de becas**, discriminados por las variables de: sexo, programa y tipo de estudio.

Nota: Las estadísticas del periodo de referencia 2023-1 son preliminares, las estadísticas definitivas serán publicadas junto con las del periodo 2023-2

Becas

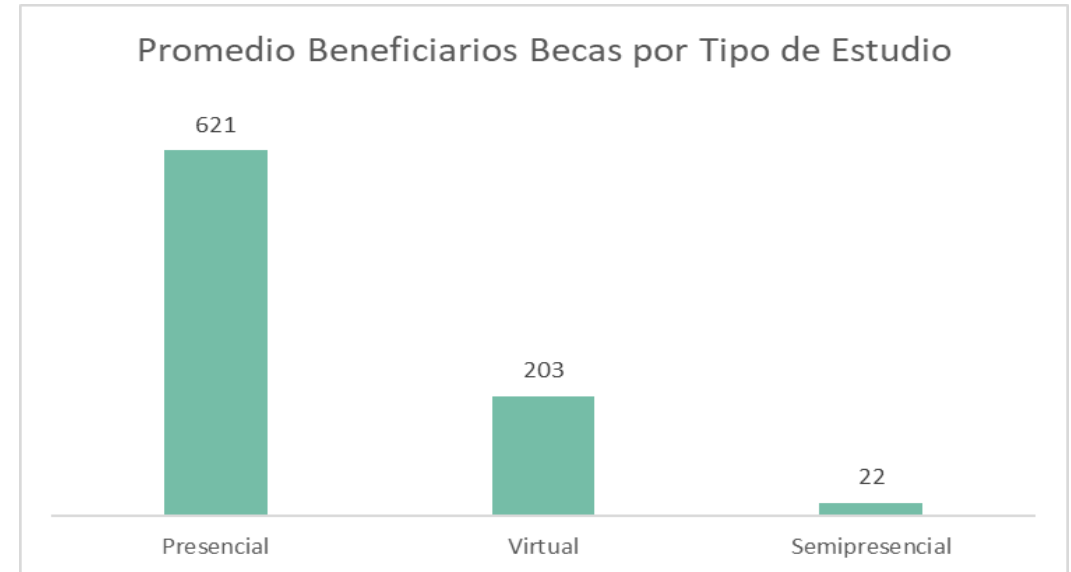
Porcentaje de beneficiarios por género



Los beneficiarios de becas en su mayoría son mujeres, de hecho, supera su número en un 22% respecto a los hombres.

*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 31 de agosto

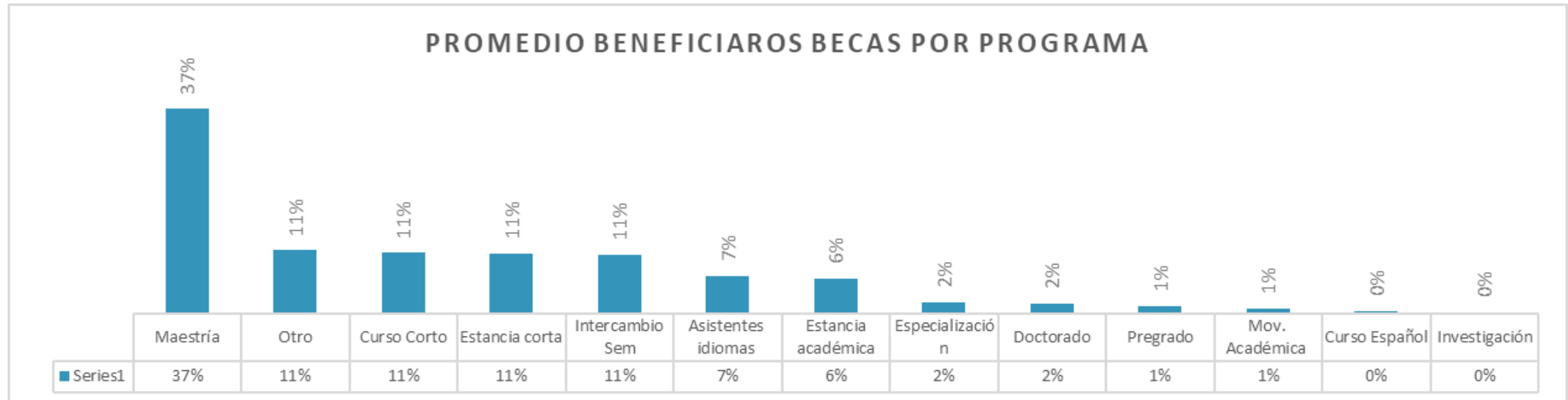
Porcentaje de beneficiarios por tipo de estudio



Los beneficiarios de becas realizan sus estudios de forma presencial en un 73% del total, le sigue la modalidad virtual que corresponde a un 24% y semipresencial tan solo en un 3%.

Becas

Porcentaje de beneficiarios por programa



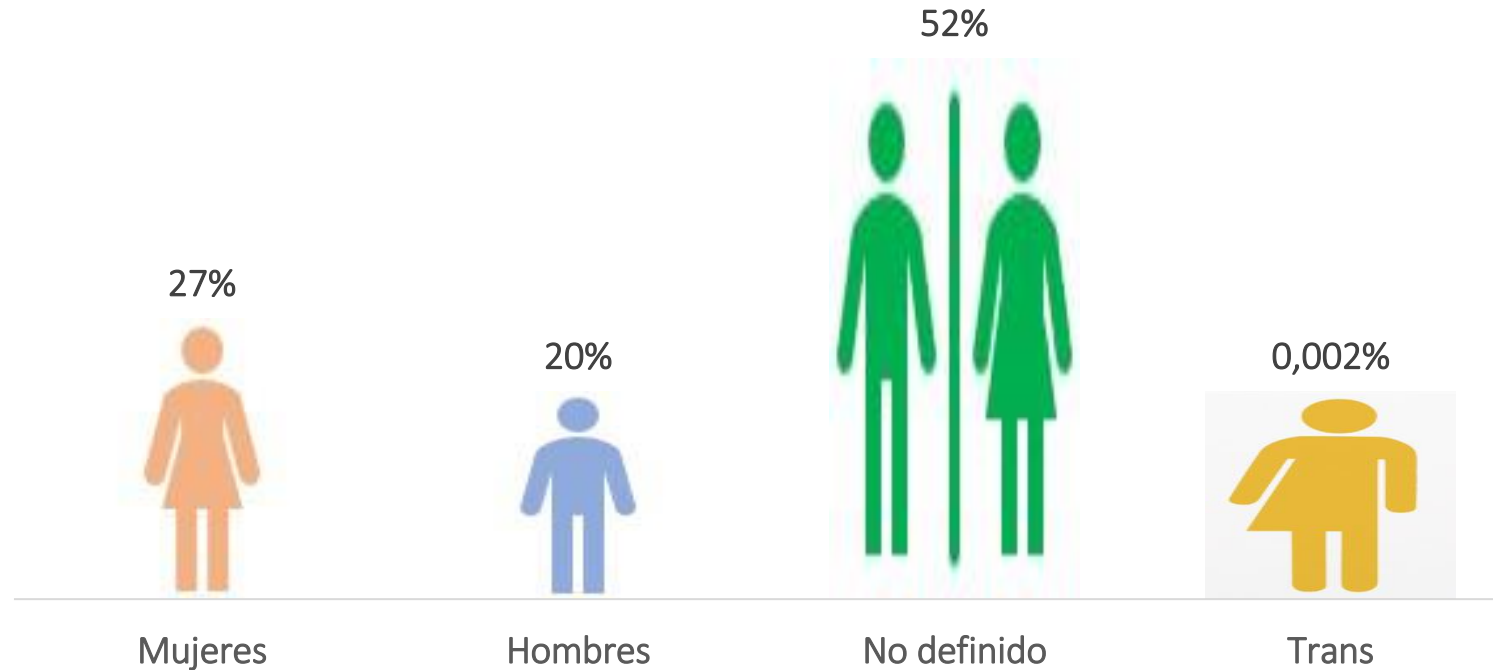
Los beneficiarios de becas en su mayoría ingresan a programas de maestría en un 37%, le siguen otros tipos de programas, cursos cortos, estancia corta e intercambios semipresenciales con un 11% respectivamente. El 19% restante hacen programas como especialización y doctorados.

*Cifras de nuevos beneficiarios del 01 de enero al 31 de agosto

Interacción con nuestros canales de atención



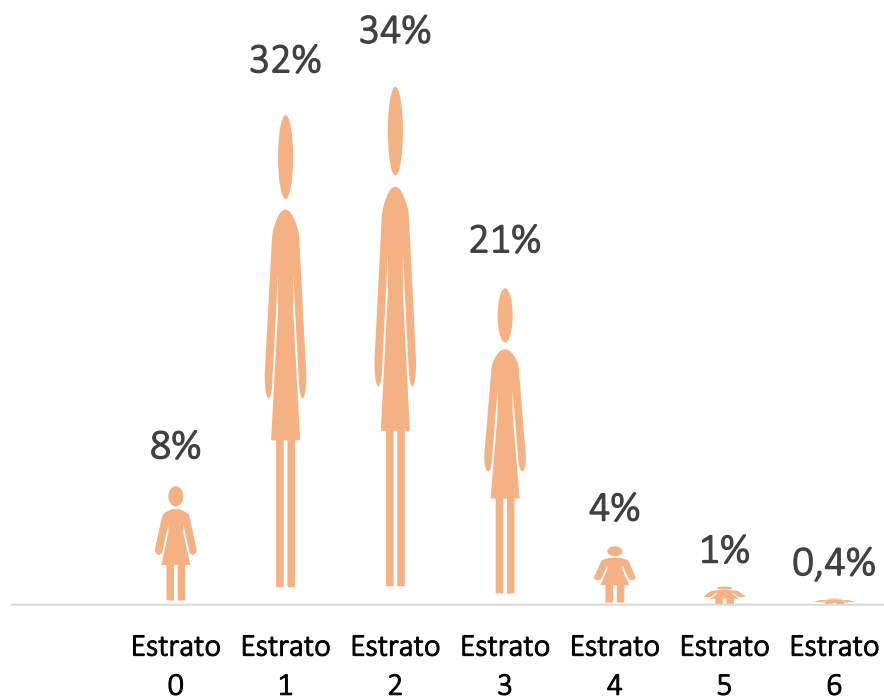
Personas que se comunicaron con los canales de atención Icetex 2023



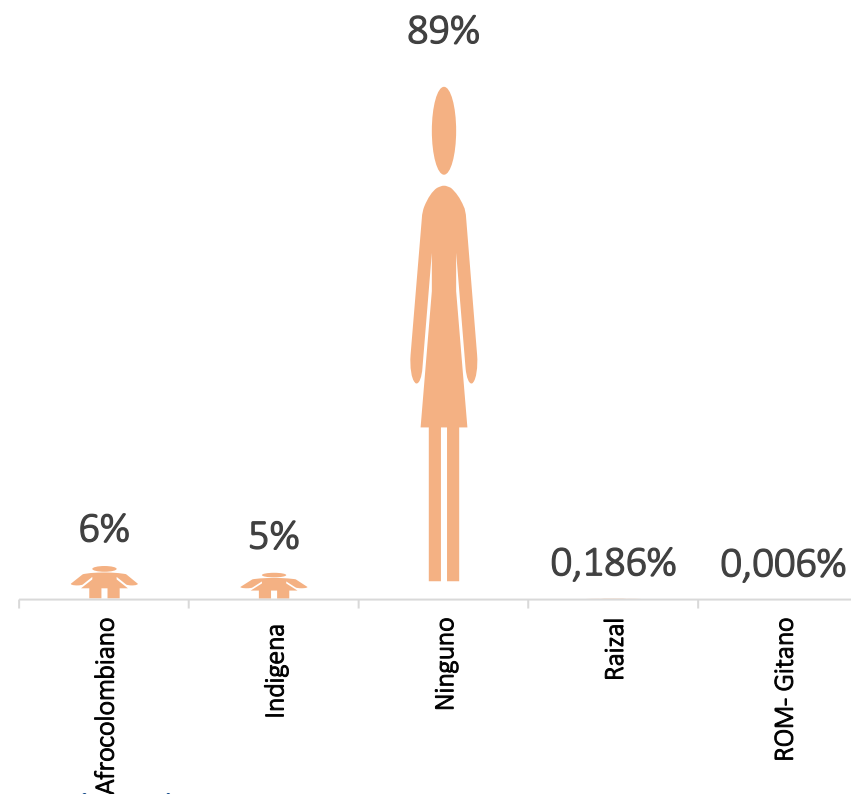
Genero	Cantidad
Mujeres	138.984
Hombres	102.284
No registra	263.892
Trans	11
Total	505.171

Nuestros canales de atención cuentan con una disponibilidad total para todo tipo capturando información que nos permita la clasificación de género.

Discriminación por estrato



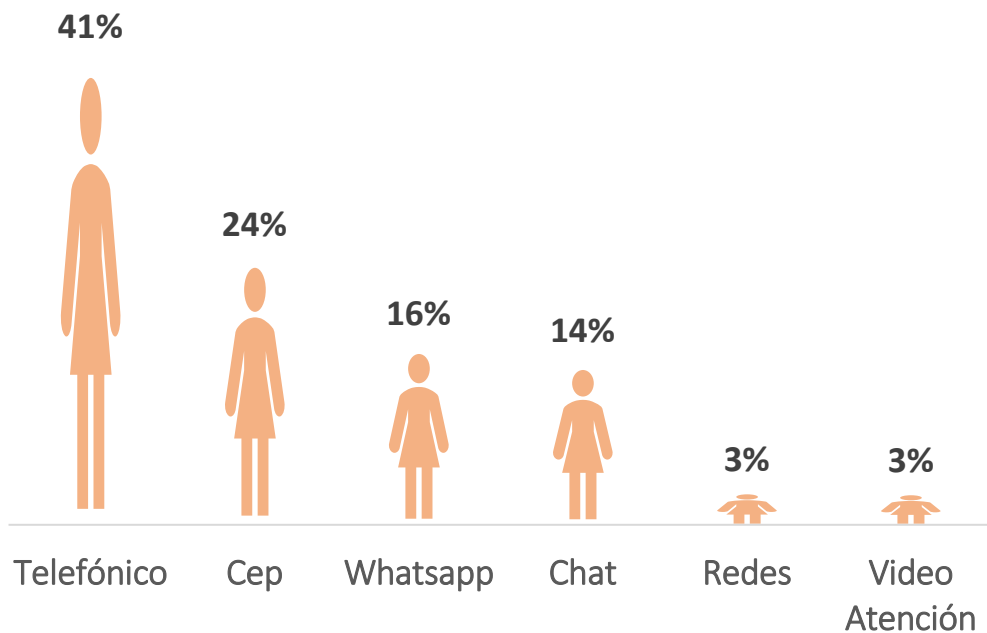
Discriminación por grupo poblacional étnico



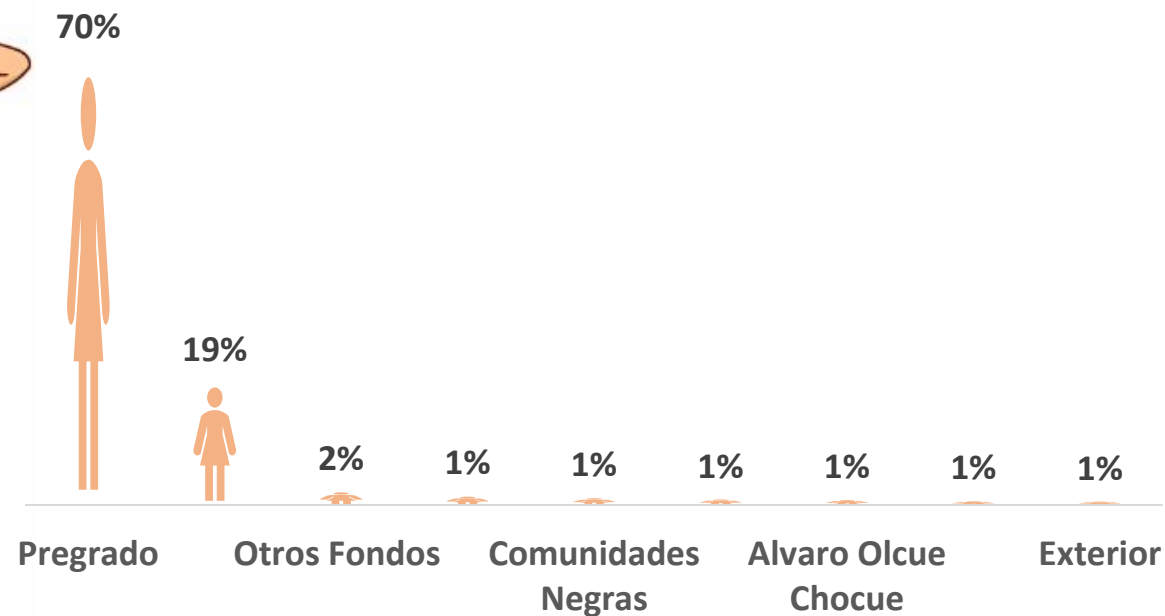
De las mujeres que se comunican se identifica que el porcentaje mayor está en los estratos 1 y 2, y en su gran mayoría no pertenecen a un grupo étnico específico.

Canales y producto de interés

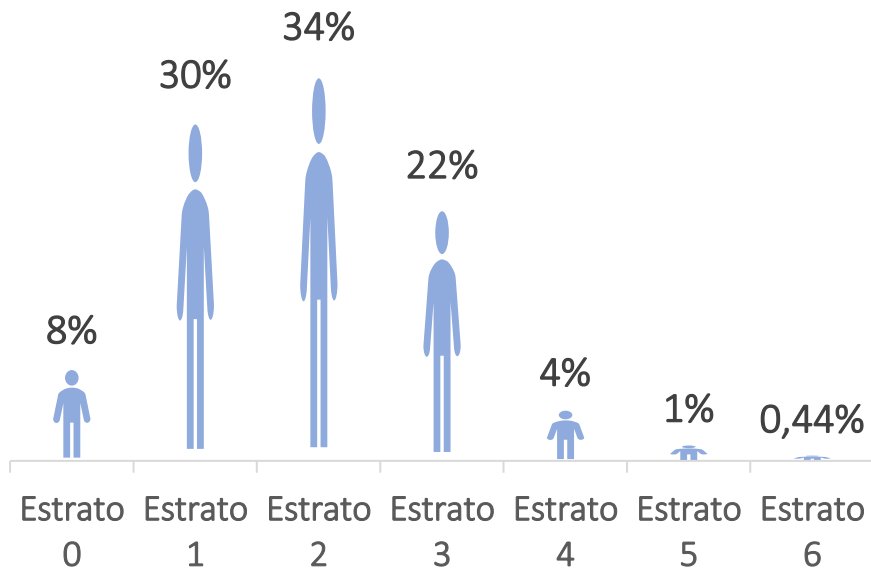
Canal más utilizado



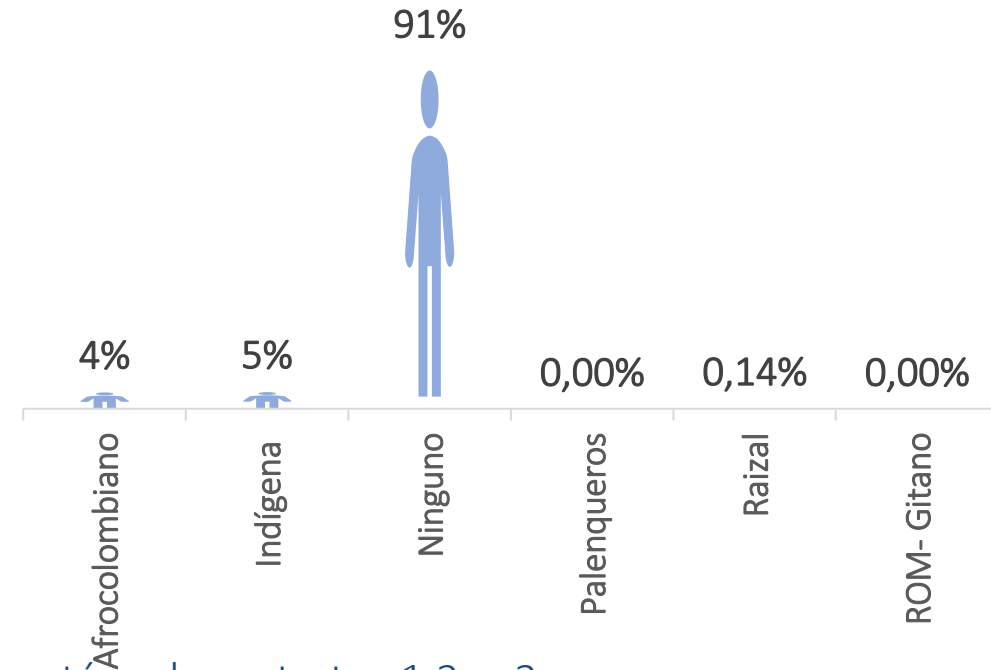
Producto de preferencia



Discriminación por estrato



Discriminación por grupo poblacional

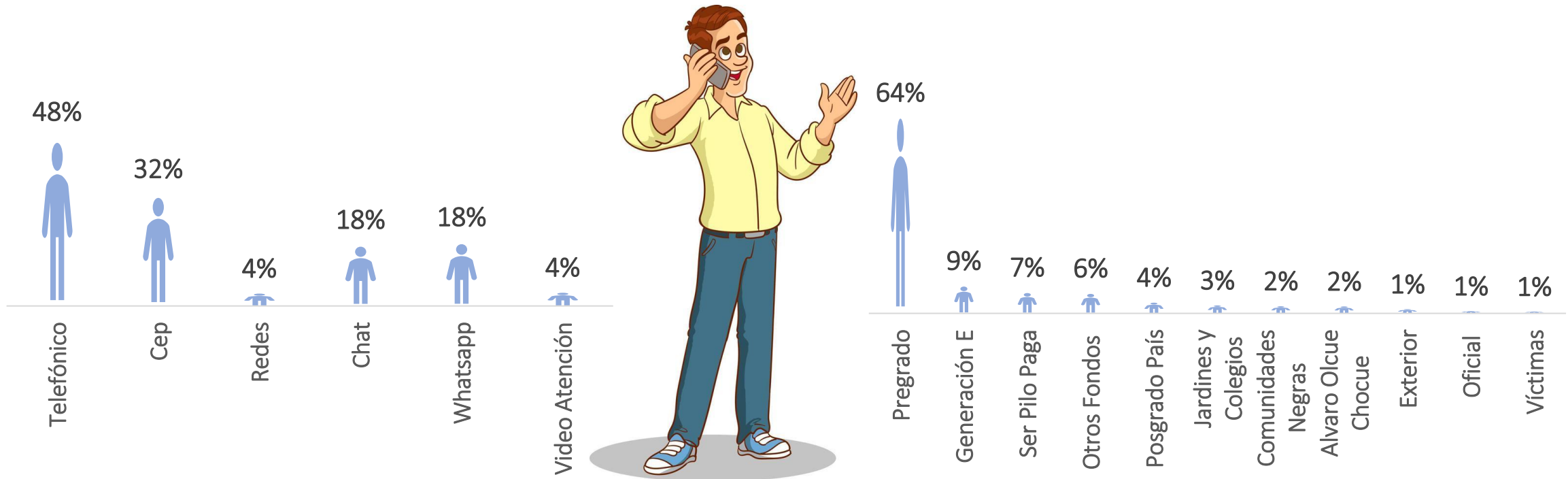


De los hombres que se comunican se identifica que el porcentaje mayor está en los estratos 1,2 y 3, y en su gran mayoría no pertenecen a un grupo étnico específico.

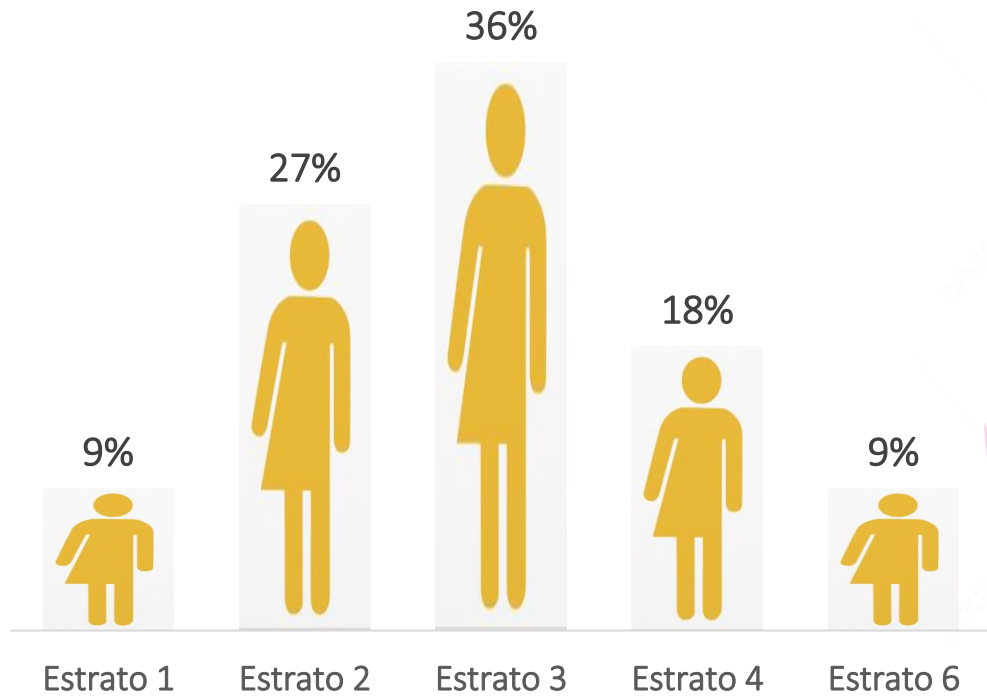
Canales y producto de interés

Canal más utilizado

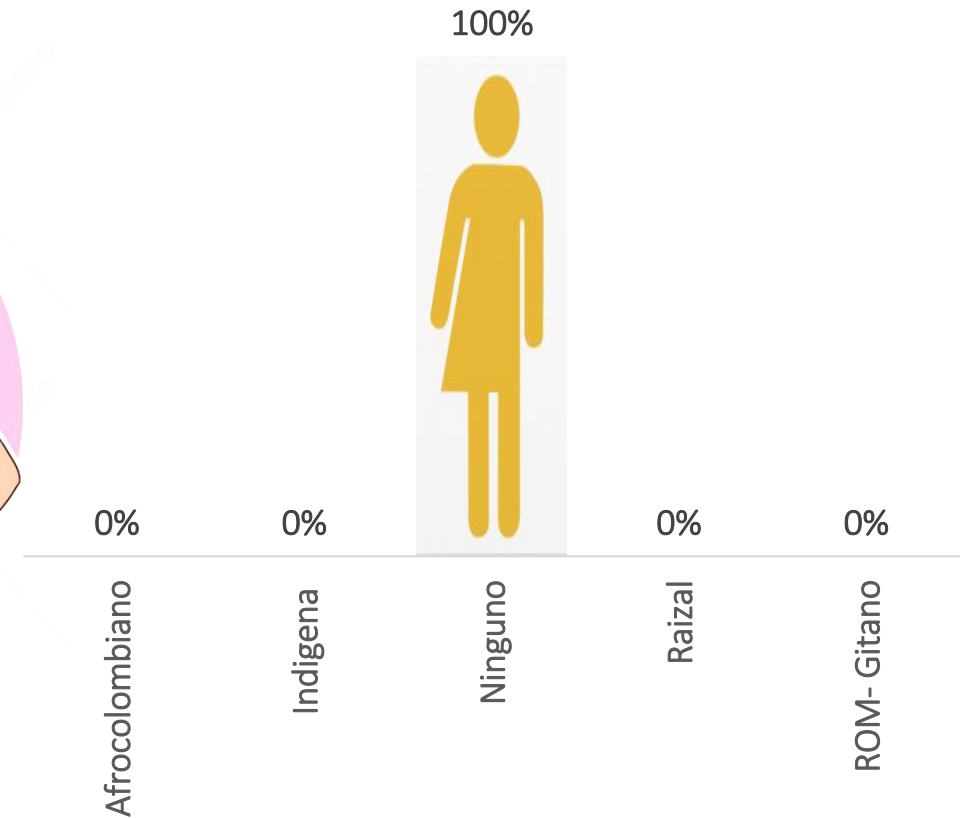
Producto de preferencia



Discriminación por estrato



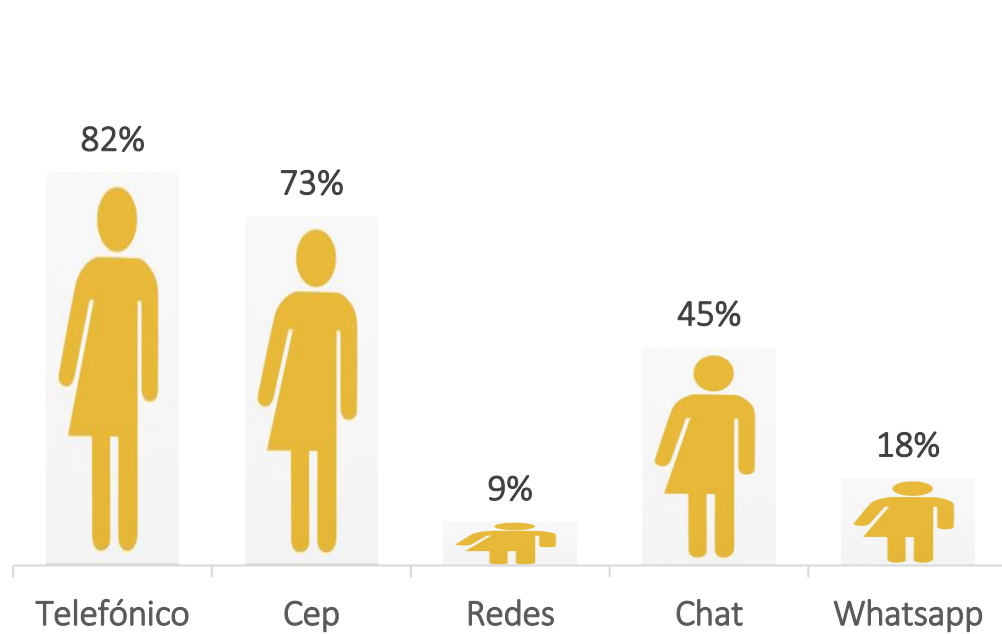
Discriminación por grupo poblacional



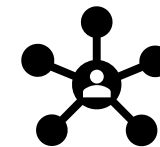
Para las personas transgénero, se identificó que pertenecen a los diferentes estratos, y en el 100% no pertenecen a ningún grupo étnico.

Canales y producto de interés

Canal más utilizado

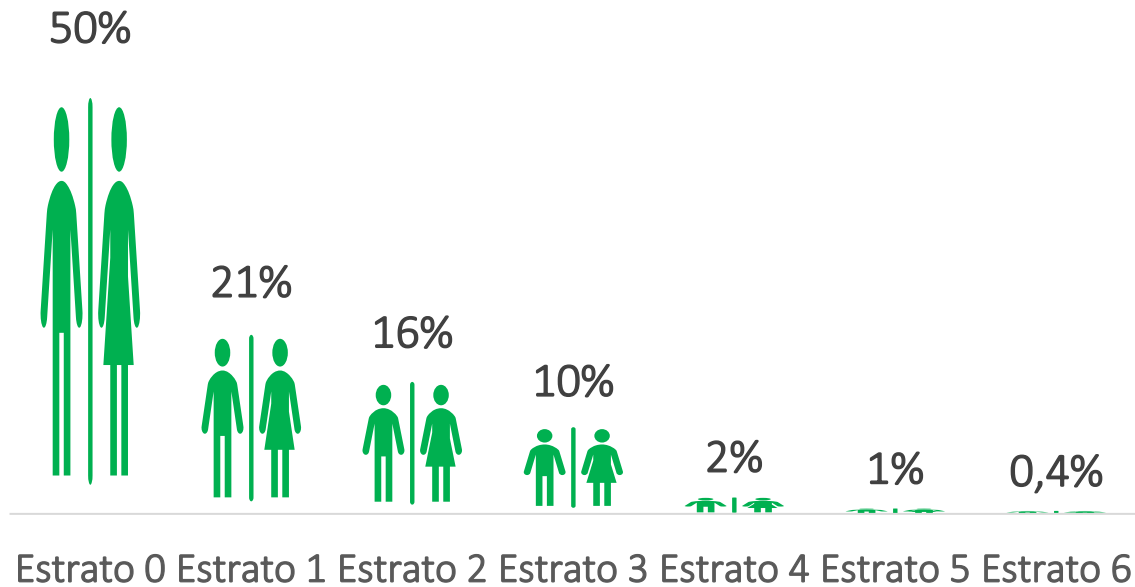


Producto de preferencia

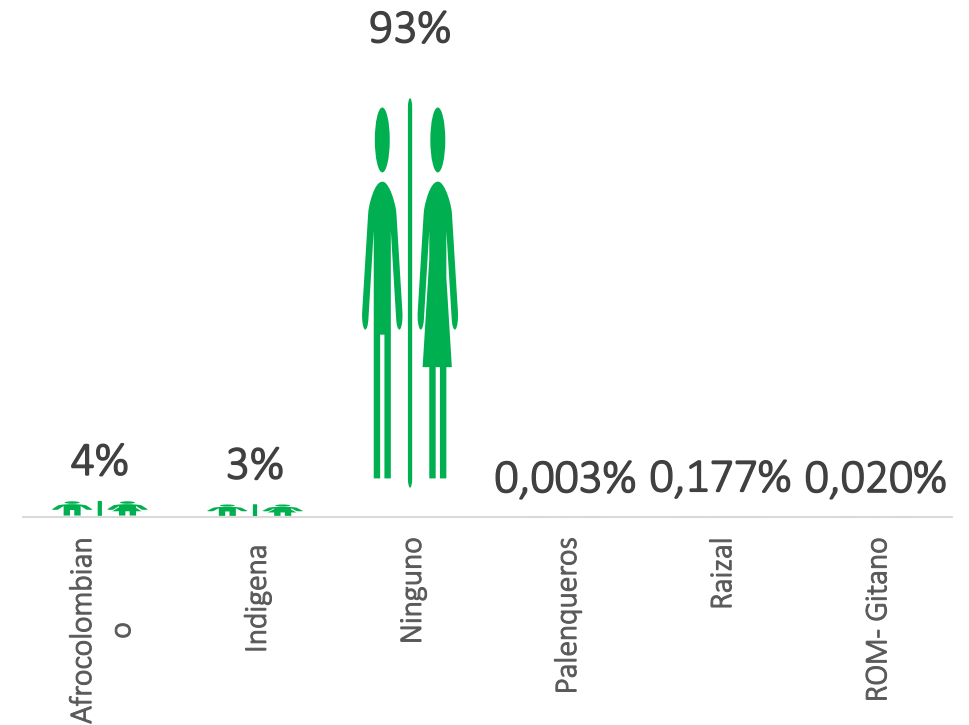


Caracterización de personas que no registran género

Discriminación por estrato



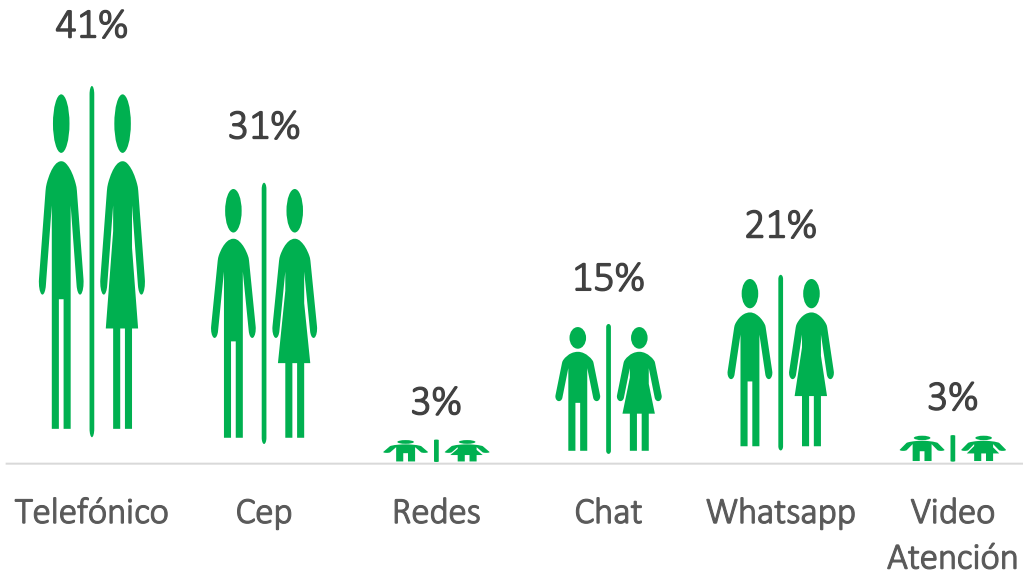
Discriminación por grupo poblacional



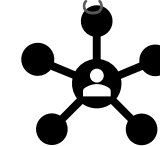
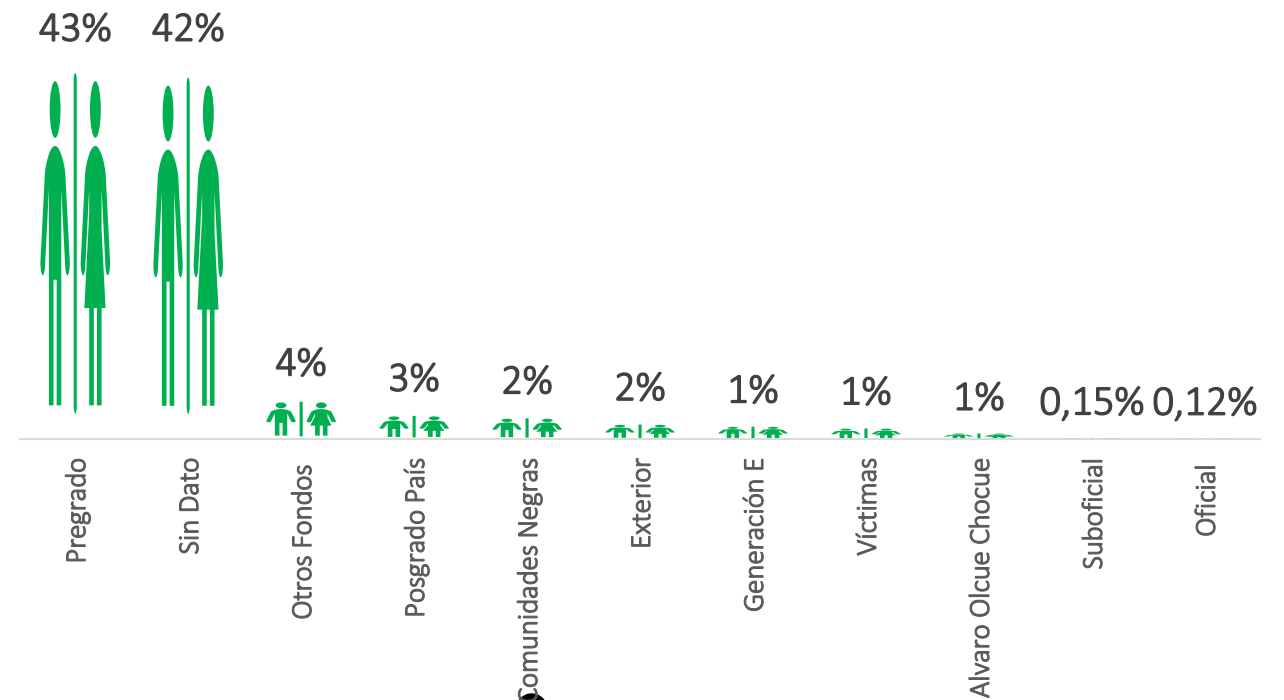
En un gran porcentaje, se identifica que las personas no registran su género en la información. Pero si nos permite reconocer su estrato y su grupo poblacional.

Canales y producto de interés

Canal más utilizado



Producto de preferencia



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



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

- ✓ Acompañamiento activo de Icetex en todo el proceso de mi carrera profesional.
- ✓ Va a conseguir un trabajo para pagar el crédito.
- ✓ Oportunidad para el crecimiento personal y profesional.
- ✓ Educación como un medio para lograr la independencia financiera.
- ✓ No quiere que la cuota le quede muy alta.
- ✓ Quiere tener atención preferencial y oportuna.
- ✓ Le encantaría una beca

Influencias:

- ✓ Universidades.
- ✓ Papás y familiares
- ✓ Compañeros y amigos.
- ✓ Comentaristas 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.

Características

- ✓ No sabe que estudiar
- ✓ Ingresar al mundo laboral y comenzar a construir su carrera profesional.
- ✓ 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.
- ✓ Ambición de emprender y comenzar su propio negocio.

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.



Características

- ✓ Lleva ahorrando muchos años para que su hijo pueda estudiar.
- ✓ Preocupación por el bienestar económico y la seguridad a largo plazo de sus hijos.
- ✓ Desean que sus hijos encuentren felicidad y satisfacción en sus vidas.
- ✓ Le gustaría que su hijo a futuro se vaya del país.
- ✓ Toman el ejemplo de los demás.

Expectativas

- ✓ Esperan que sus hijos elijan carreras o actividades que contribuyan positivamente a la sociedad.
- ✓ Desean que sus hijos desarrollen habilidades de independencia y toma de decisiones.
- ✓ Que lo orienten muy bien y lo ayuden a tomar la mejor decisión.
- ✓ Seguir contando con el beneficio de 0% de intereses.

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.



1. En general los beneficiarios pertenecen a estratos 1, 2 y 3 predominando el estrato socioeconómico 2.
2. Nuestros beneficiarios en su gran mayoría se encuentran ubicados en la zona centro del país, para el caso de los beneficiarios de Fondos en Administración predomina los créditos condonables y subsidiados.
3. Los beneficiarios de las líneas de créditos ingresan a instituciones privadas.
4. En Becas predominan los estudios de maestría en los programas de becas por el mundo.
5. El principal canal de atención para la ciudadanía en general es el Telefónico y el centro de experiencia presencial-CEP.
6. Cartera, condonación, otorgamiento y desembolsos son los temas más consultados por los beneficiarios en nuestros canales.
7. Los productos preferidos por los beneficiarios son las líneas de crédito Pregrado, Generación E y Otros Fondos, adicionalmente los servicios del Icetex son mayormente utilizados por las mujeres.
8. En el marco de la pluralidad, el ICETEX brinda todas las herramientas para que las personas en todos sus géneros se expresen con libertad.



Los jóvenes aprenden hoy anunciando
a los hombres y mujeres
del mañana.

Esa es la razón
de ser del ICETEX.

