

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ICETEX 2025

1. Introducción

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), en el marco de su **Plan Estratégico 2023–2026**, avanza de manera consistente en su compromiso con el fortalecimiento de la **experiencia y la satisfacción de los beneficiarios y demás grupos de valor**, entendiendo la experiencia como un eje transversal de la gestión institucional.

Dicho Plan establece como propósito fundamental la consolidación de una entidad más humana, cercana y orientada al servicio, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los lineamientos de la política pública nacional. Este enfoque busca contribuir de manera efectiva al cumplimiento de los proyectos de vida de los beneficiarios, acompañándolos a lo largo de su trayectoria educativa y fortaleciendo la confianza en la entidad.

En este contexto, y en alineación con los principios de mejora continua y servicio al ciudadano, durante el año 2025 ICETEX consolidó un modelo de experiencia centrado en el beneficiario, que reconoce la diversidad de perfiles, necesidades y expectativas de los grupos de interés que conforman su ecosistema.

Este modelo tiene como objetivo humanizar y optimizar las interacciones entre la entidad y sus grupos de interés, promoviendo relaciones más claras, empáticas y consistentes a lo largo de los distintos puntos de contacto. Asimismo, busca asegurar una experiencia integral y coherente, que no solo responda a las necesidades funcionales de los beneficiarios, sino que también fortalezca la percepción de cercanía, confianza y acompañamiento por parte del ICETEX.

La evaluación de este marco estratégico se apoya, entre otros insumos, en la medición

del indicador de satisfacción (CSAT) en los diferentes canales de atención, tales como telefónico, Digitales (chat, WhatsApp, videoatención, redes sociales) Centros de Experiencia Presencial y Ventana Digital.

Es importante precisar que, para ICETEX, la satisfacción es entendida como un indicador de resultado asociado a interacciones específicas, que permite capturar la valoración inmediata del servicio recibido para el beneficiario. Este indicador constituye un insumo analítico para comprender tendencias, identificar fricciones operativas y reconocer momentos de verdad que se presentan a lo largo de la experiencia del beneficiario.

En este marco, el Equipo de Experiencia lidera, desde un enfoque estratégico y centrado en el beneficiario, el análisis sistemático de las necesidades, expectativas y valoraciones expresadas, con el propósito de generar recomendaciones orientadas a la mejora de la calidad del servicio. Este ejercicio busca fortalecer la alineación entre las acciones institucionales y la experiencia del beneficiario, así como facilitar un seguimiento continuo que aporte insumos relevantes para la toma de decisiones, la optimización de los procesos, productos y servicios, y el fortalecimiento de una gestión pública orientada al ciudadano.

2. RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para el presente informe, se realizó a partir de la información obtenida mediante las encuestas de satisfacción aplicadas a los beneficiarios y ciudadanos que interactuaron con los diferentes canales de atención de la entidad.

Este ejercicio se desarrolló de manera sistemática y estandarizada, garantizando la consistencia de la información y su trazabilidad frente a mediciones realizadas en vigencias anteriores. Lo anterior permite analizar la evolución de los niveles de satisfacción y percepción, así como identificar patrones y variaciones relevantes en

la experiencia del beneficiario.

Las encuestas se aplicaron posterior a la atención recibida en los canales de servicio informados, lo que permitió capturar la valoración inmediata del servicio, así como identificar percepciones asociadas a aspectos clave de la experiencia, tales como la claridad de la información, la efectividad de la atención, la amabilidad del personal y la oportunidad en la respuesta.

De esta manera, la información recolectada constituye un insumo relevante para el análisis de la experiencia del beneficiario en momentos específicos de interacción, facilitando la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y posibles fricciones a lo largo de los distintos puntos de contacto con la entidad.

Es importante señalar que los datos recopilados corresponden exclusivamente a las respuestas voluntarias de los beneficiarios y ciudadanos que participaron en las encuestas de satisfacción. En este sentido, los resultados reflejan la percepción de quienes efectivamente completaron el instrumento de medición.

Por lo anterior, los resultados deben interpretarse como indicadores orientadores, que permiten identificar tendencias, alertas tempranas y oportunidades de mejora, mas no como una representación absoluta de la percepción global de la totalidad de los grupos de valor de la entidad.

Como resultado del ejercicio de medición realizado durante la vigencia 2025, y con corte al cierre del mes de diciembre, el indicador de satisfacción (CSAT) alcanzó un nivel del 85,6 %, lo cual evidencia una valoración mayoritariamente positiva de las interacciones evaluadas en los diferentes canales de atención del ICETEX. Este resultado refleja avances relevantes en la gestión del servicio y en la experiencia percibida por los beneficiarios y usuarios en momentos específicos de contacto con

la entidad.

No obstante, y en coherencia con el enfoque institucional de experiencia del beneficiario, este nivel de satisfacción se analiza como un insumo orientador que permite identificar fortalezas, fricciones persistentes y oportunidades de mejora a lo largo de los procesos y canales, reconociendo que la percepción global de la entidad se construye de manera acumulativa y está influenciada por factores adicionales Tales como como la claridad de la información, la consistencia operativa y la oportunidad en la respuesta.

Imagen N°1 . Jerarquía de Análisis de Satisfacción Año 2025

Jerarquía de Análisis de Satisfacción del ICETEX



3. Canales Digitales

Durante la vigencia 2025, el ICETEX mantuvo una atención prioritaria sobre los canales digitales, reconociendo su importancia como uno de los principales medios de interacción con los grupos de valor (beneficiarios, padres de familia, ciudadanos e IES). Estos canales constituyen un componente fundamental en la experiencia del usuario, en la medida en que facilitan el acceso a la información, la gestión de trámites y la orientación frente a los servicios ofrecidos por la entidad.

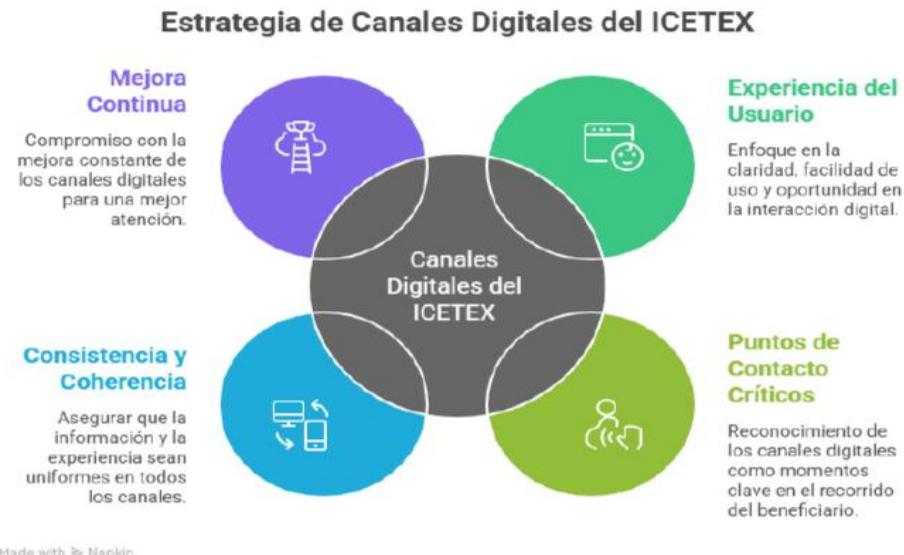
En el marco del informe, el análisis de los canales digitales se aborda desde una mirada cualitativa y cuantitativa de experiencia y percepción, sin incorporar mediciones adicionales a las ya definidas en el alcance metodológico. Desde esta perspectiva, se reconoce que la interacción digital influye de manera significativa en la forma como los beneficiarios perciben la atención recibida, particularmente en aspectos como la claridad de la información, la facilidad de uso y la oportunidad en la respuesta.

Asimismo, los canales digitales representan puntos de contacto críticos dentro del recorrido del beneficiario, en los cuales se configuran expectativas y valoraciones sobre el servicio. En este sentido, la consistencia de la información, la coherencia entre los distintos canales y la facilidad para resolver requerimientos se convierten en factores determinantes para una experiencia satisfactoria y para la construcción de confianza hacia la entidad.

Bajo este enfoque, el fortalecimiento continuo de los canales digitales se concibe como una línea estratégica de gestión, orientada a mejorar la experiencia y a garantizar una atención más accesible, clara y centrada en los beneficiarios. Este esfuerzo contribuye a consolidar una percepción positiva del servicio, en coherencia con los principios de mejora continua y servicio al ciudadano que orientan la gestión.

institucional del ICETEX.

Figura N° 2. Estrategia de Canales Digitales



4. Customer Journey Map - Usuario ICETEX

El Customer Journey Map del Usuario ICETEX representa de manera integral el recorrido que realizan los beneficiarios en su interacción con la entidad a lo largo de las distintas etapas de su relación, desde el acceso inicial a la información, la solicitud y gestión de sus productos (crédito, fondos en administración y becas), hasta el acompañamiento durante la vigencia del crédito y los procesos (solicitud, renovación, pagos, etc) posteriores asociados.

Este ejercicio permite comprender la experiencia del beneficiario no como eventos aislados, sino como un proceso continuo, en el que cada punto de contacto influye en la percepción acumulada del servicio en la construcción de

confianza hacia la entidad.

El análisis del recorrido evidencia que la experiencia del beneficiario está determinada por la articulación entre procesos, canales y comunicaciones, así como por la claridad y consistencia de la información entregada en cada etapa del Journey.

A lo largo del Journey se identifican momentos de verdad que resultan críticos para la percepción del beneficiario, particularmente aquellos asociados a trámites de mayor complejidad, decisiones financieras relevantes y etapas sensibles del ciclo de vida del crédito. En estos puntos, cualquier fricción relacionada con tiempos de respuesta, falta de claridad informativa o inconsistencias entre canales puede generar frustración, aumentar la reiteración de contactos y afectar la confianza en la entidad.

Desde una perspectiva de gestión, el Customer Journey Map se consolida como una herramienta estratégica de análisis, que permite priorizar oportunidades de mejora, focalizar esfuerzos institucionales y orientar la toma de decisiones hacia intervenciones que generen un mayor impacto en la satisfacción y experiencia . Asimismo, facilita la identificación de brechas entre la experiencia esperada y la experiencia percibida, aportando insumos clave para el fortalecimiento continuo de los procesos y de la calidad del servicio, en coherencia con el enfoque de servicio al ciudadano.

Figura N° 3. Journey Map Canales Digitales



1.1 Arquetipos

Los arquetipos corresponden a la representación de perfiles construidos a partir de comportamientos, actitudes, necesidades y emociones, más allá de variables exclusivamente demográficas. Su construcción permite comprender de manera más profunda cómo distintos tipos de beneficiarios viven su experiencia con la entidad y cómo perciben la atención recibida a lo largo de los diferentes puntos de contacto.

La identificación de arquetipos facilita el diseño, la evaluación y la mejora de experiencias más pertinentes y empáticas, al reconocer que los beneficiarios no interactúan de manera homogénea con los servicios del ICETEX. En este sentido, el arquetipo constituye un insumo estratégico para adaptar la comunicación, procesos y

ICETEX

- Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

- Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

- icetex_colombia ● @icetex_oficial ● @ICETEXTV ● /icetexcolombia ● ICETEX ● IN ICETEX ● X @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

- www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

- defensorICETEX@ustarizabogados.com ● 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

canales de servicio a las expectativas reales, contribuyendo a reducir fricciones, mejorar la claridad de la información y fortalecer la relación entre la entidad y sus grupos de valor.

Desde el enfoque de experiencia del beneficiario, el uso de arquetipos permite orientar las acciones institucionales hacia soluciones centradas en las personas, favoreciendo la toma de decisiones basada en evidencia cualitativa y cuantitativa, y fortaleciendo una gestión pública que reconoce la diversidad de necesidades, contextos y trayectorias de los usuarios a lo largo de su recorrido con la entidad.

A continuación, se presenta el recorrido gráfico que siguen los beneficiarios del ICETEX a través de las distintas etapas de su relación con la entidad, el cual permite visualizar la experiencia desde la perspectiva de los arquetipos identificados.

Figura N° 4. Arquetipo Canales Digitales



ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

● icetex_colombia ● @icetex_oficial ● @ICETEXTV ● /icetexcolombia ● ICETEX ● ICETEX ● @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com

● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

● defensorICETEX@ustarizabogados.com ● 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revise si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

5. Resultados Indicador de Satisfacción (CSAT) en los Canales de atención

El análisis integrado de la información presentada en el presente informe permite comprender la experiencia del beneficiario como un proceso transversal, influenciado por la articulación entre los canales de atención, los procesos institucionales y la claridad de la información suministrada en los distintos puntos de contacto.

Desde esta perspectiva, los resultados del indicador de satisfacción (CSAT) evidencian una valoración mayoritariamente positiva de las interacciones evaluadas en los diferentes canales de atención. No obstante, su lectura debe realizarse de manera contextualizada, reconociendo que la percepción del beneficiario se construye de forma acumulativa a lo largo de su relación con la entidad y no únicamente a partir de interacciones puntuales.

La revisión de los canales digitales y del recorrido del beneficiario pone de manifiesto la relevancia de los momentos de verdad, particularmente en trámites de mayor complejidad o sensibilidad. En estos escenarios, factores como la oportunidad en la respuesta, la consistencia de la información y la facilidad de uso adquieren un peso determinante en la percepción del servicio. Incluso pequeñas fricciones en estos momentos pueden incidir de manera significativa en la experiencia del usuario.

En este sentido, el análisis de la experiencia del beneficiario se orienta a identificar oportunidades de mejora desde una mirada preventiva y de gestión, priorizando acciones que contribuyan a fortalecer la claridad, la accesibilidad y la coherencia del servicio, en coherencia con los principios de mejora continua y servicio al ciudadano que orientan la gestión del ICETEX.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

✉ icetex_colombia ⏻ @icetex_oficial 🎙 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 🌐 ICETEX 🌐 ICETEX 🌐 @ICETEX

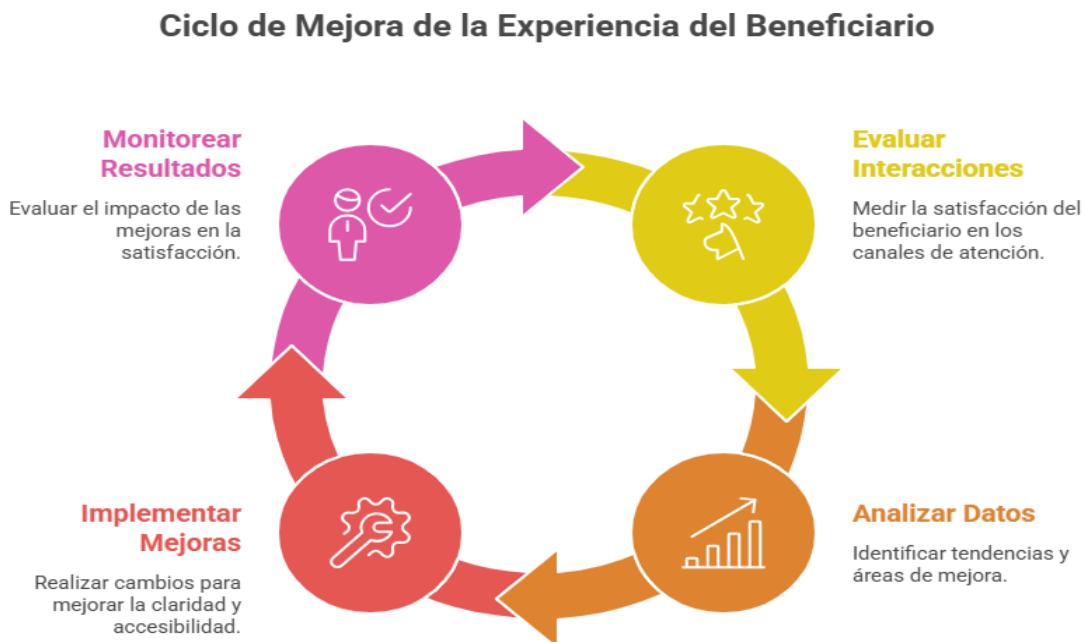
Defensor del consumidor financiero

✉ www.ustarizabogados.com 🌐 Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ defensorICETEX@ustarizabogados.com ☎ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Figura N° 5. Ciclo de Mejora de experiencia 2025



Made with  Napkin

Conclusiones

- El Informe de Percepción de la Satisfacción del ICETEX 2025 permite evidenciar que la medición de la satisfacción constituye un insumo técnico relevante para aproximarse a la experiencia del beneficiario, en tanto refleja la valoración de interacciones específicas en los diferentes canales de atención. No obstante, dicha medición no debe interpretarse como una evaluación integral de la percepción global de la entidad, la cual se configura de manera progresiva a lo largo de la relación del usuario con el ICETEX.
- El análisis realizado ratifica la importancia de abordar la experiencia del beneficiario resultan desde un enfoque transversal, en el que la adecuada articulación entre los procesos institucionales, los canales de atención y las comunicaciones resulta determinante para la construcción de una percepción positiva, consistente y sostenida del servicio a lo largo del ciclo de relación

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

○ icetex_colombia ○ @icetex_oficial ○ @ICETEXTV ○ /icetexcolombia ○ ICETEX ○ IN ICETEX ○ X @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

○ www.ustarizabogados.com

○ Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

○ defensorICETEX@ustarizabogados.com ○ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

con la entidad.

- Los canales digitales se consolidan como puntos de contacto estratégicos dentro de la experiencia del beneficiario, al concentrar una proporción significativa de las interacciones. En este contexto, la claridad de la información, la facilidad de uso y la coherencia entre los diferentes canales se identifican como factores críticos que inciden en la percepción del servicio, particularmente en aquellos momentos que representan mayor complejidad para los usuarios.

Elaboró:

Grupo Gestión de experiencia 2025.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.

✉ icetex_colombia ⚡ @icetex_oficial 🎙 @ICETEXTV 📺 /icetexcolombia 🌐 ICETEX 🌐 ICETEX 🌐 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

✉ www.ustarizabogados.com

✉ Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

✉ defensorICETEX@ustarizabogados.com

✉ 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.