

INFORME DE 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**, 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, contribuyendo al cumplimiento de los proyectos de vida de los beneficiarios a lo largo de su trayectoria educativa.

En este contexto, y en coherencia con los principios de mejora continua y servicio al ciudadano, el ICETEX consolidó durante 2025 un **modelo de experiencia centrado en el beneficiario**, que reconoce la diversidad de perfiles, necesidades y expectativas de los grupos de interés que hacen parte de su ecosistema. Este modelo se orienta a humanizar y optimizar las interacciones entre la entidad y los usuarios, promoviendo relaciones más claras, empáticas y consistentes a lo largo de los distintos puntos de contacto.

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, chat, WhatsApp, videoatención, atención presencial, Ventana Digital y redes sociales. 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, y que constituye un insumo analítico para comprender tendencias, identificar fricciones operativas y reconocer momentos de verdad dentro de la experiencia del beneficiario. No obstante, la percepción de los usuarios y grupos de interés se concibe como un constructo más

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)

📧 defensor@icetex@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.

amplio, influenciado por la consistencia de los procesos, la claridad de la información, la oportunidad en las respuestas y la experiencia acumulada en su relación con la entidad.

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 por los usuarios, 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

La recolección de datos para el Informe de Percepción de la Satisfacción del ICETEX 2025 se realizó a partir de la información obtenida mediante las **encuestas de satisfacción aplicadas a los beneficiarios y usuarios 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.

Las encuestas se aplicaron posterior a la atención recibida en los canales habilitados, permitiendo 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 con la entidad.

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)

📧 defensor@icetex@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.

Es importante señalar que los datos recopilados corresponden exclusivamente a las respuestas voluntarias de los usuarios que participaron en las encuestas, lo cual implica que los resultados reflejan la percepción de quienes efectivamente completaron el instrumento de medición. En este sentido, 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 todos los grupos de valor.

La información obtenida es consolidada y analizada por el Equipo de Experiencia, quien articula los resultados con el conocimiento del ciclo de vida del beneficiario, los procesos institucionales y los distintos puntos de contacto, con el fin de generar una lectura integral que contribuya a la **toma de decisiones**, la priorización de acciones de mejora y el fortalecimiento continuo de la calidad del servicio, en coherencia con los lineamientos de gestión pública y el enfoque de servicio al ciudadano.

Para 2025 nos encontramos con gran diversidad en los grupos de valor que hacen parte de nuestro Ecosistema, los cuales se pueden identificar a detalle en la siguiente Como resultado del ejercicio de medición realizado durante la vigencia 2025, 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 de la entidad. Este resultado refleja avances relevantes en la gestión del servicio y en la experiencia percibida en momentos específicos de contacto con los beneficiarios y usuarios.

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

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)

✉ defensor@icetex.gov.co 📞 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.

como la claridad de la información, la consistencia operativa y la oportunidad en la respuesta.

Jerarquía de Análisis de Satisfacción del ICETEX



Made with Napkin

3. Canales Digitales

Durante la vigencia 2025, el ICETEX mantuvo una atención prioritaria sobre el **ecosistema de canales digitales**, reconociendo su importancia como uno de los principales medios de interacción con los beneficiarios y demás grupos de valor. 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 presente informe, el análisis de los canales digitales se aborda desde una **mirada cualitativa 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

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.

Instagram: [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) TikTok: [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) YouTube: [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) Facebook: [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) ICETEX LinkedIn: ICETEX X: @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

✉ defensor@icetex.gov.co ☎ 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.

como los beneficiarios perciben la atención recibida, particularmente en términos de claridad de la información, facilidad de uso y 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. 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.

En este sentido, el fortalecimiento continuo de los canales digitales se concibe como una **línea estratégica de gestión**, orientada a mejorar la experiencia del beneficiario y a garantizar una atención más accesible, clara y centrada en las personas. Este enfoque 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.

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 Offcity (Bogotá, Colombia)

✉ defensor@ICETEX@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.

Estrategia de Canales Digitales del ICETEX



Made with  Napkin

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 los productos, hasta el acompañamiento durante la vigencia del crédito y los procesos posteriores. 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.

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.

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](https://www.instagram.com/icetex_colombia)  [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial)  [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV)  [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia)  ICETEX  ICETEX  @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficinity (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.

En este sentido, los canales digitales adquieren un rol protagónico, al concentrar un alto volumen de interacciones y convertirse en espacios clave para la resolución de inquietudes, la gestión de trámites y la orientación oportuna al usuario.

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 experiencia del beneficiario. 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 la calidad del servicio, en coherencia con el enfoque de servicio al ciudadano.

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 Offcity (Bogotá, Colombia)

✉ defensor@icetex.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.

Customer Journey Map del Usuario ICETEX



Made with  Napkin

4.1 Arquetipos

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

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](https://www.instagram.com/icetex_colombia)  [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial)  [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV)  [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/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.



La identificación de arquetipos facilita el diseño y la evaluación de experiencias más pertinentes y empáticas, al reconocer que los beneficiarios no interactúan de manera homogénea con los servicios del ICETEX. En este sentido, los arquetipos constituyen un insumo clave para adaptar la comunicación, los procesos y los canales a las expectativas reales de los usuarios, 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 más 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 y contextos de los usuarios a lo largo de su recorrido con la entidad.

A continuación, se presenta el recorrido gráfico que siguen nuestros beneficiarios por la entidad, en sus distintas etapas.



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](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

📧 defensor@ICETEX@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.

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 evidencian una valoración positiva de las interacciones evaluadas; sin embargo, 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, donde la oportunidad en la respuesta, la consistencia de la información y la facilidad de uso adquieren un peso determinante en la percepción del servicio. En estos escenarios, incluso pequeñas fricciones 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.

**** Gráfica tomada del BI – Proveedor de servicio**

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 Oficinity (Bogotá, Colombia)

● defensor@icetex.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.

Ciclo de Mejora de la Experiencia del Beneficiario



Made with  Napkin

6. Conclusiones y Recomendaciones

- El Informe de Percepción de la Satisfacción del ICETEX 2025 permite evidenciar que la medición de la satisfacción constituye un **insumo relevante para aproximarse a la experiencia del beneficiario**, en la medida en que refleja la valoración de interacciones específicas en los canales de atención, sin que ello implique una medición integral de la percepción global de la entidad.
- El análisis desarrollado reafirma la importancia de abordar la experiencia del beneficiario desde una **mirada transversal**, en la que la articulación entre

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](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 📺 [@icetex_oficial](https://www.youtube.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX in ICETEX X @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

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

✉ defensor@ICETEX@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.

procesos, canales y comunicaciones resulta determinante para la construcción de una percepción positiva y consistente del servicio a lo largo del ciclo de relación con la entidad.

- Los canales digitales se consolidan como puntos de contacto estratégicos dentro de la experiencia del beneficiario, al concentrar una parte significativa de las interacciones. En este contexto, la claridad de la información, la facilidad de uso y la coherencia entre canales emergen como factores clave que influyen en la percepción del servicio, especialmente en momentos de mayor complejidad para los usuarios.
- El Customer Journey Map y la identificación de arquetipos permiten comprender que la experiencia del beneficiario no es homogénea, sino que está mediada por distintos perfiles, necesidades y expectativas. Esta diversidad refuerza la necesidad de diseñar y evaluar los servicios desde un enfoque centrado en las personas, que reconozca las particularidades de los grupos de valor.
- En coherencia con los principios de gestión pública, mejora continua y servicio al ciudadano, el informe consolida una lectura institucional de la experiencia del beneficiario, orientada a fortalecer la toma de decisiones y a promover acciones que contribuyan a la calidad del servicio y a la confianza en la entidad.

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)

✉ defensor@icetex.gov.co ☎ 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.