

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 1 de 6		

Taller de Co-creación de la página web institucional del ICETEX

Objetivo:	Recoger las percepciones de colaboradores de áreas transversales sobre la facilidad de uso, la claridad del lenguaje y la accesibilidad de la página web institucional, mediante ejercicios de exploración, de misiones por el portal (rally) y de recorrido del ciudadano, con el fin de identificar oportunidades de mejora y trasladarlas como recomendaciones al equipo digital y al área de Tecnología.
Público Objetivo:	Colaboradores de las distintas áreas del ICETEX, incluido el equipo digital y el webmaster del portal, que conocen los trámites y a los grupos de valor de la entidad.
Ciudad	Bogotá, D.C. Modalidad híbrida: sala presencial y conexión virtual por Teams.
Fecha y hora	2 de octubre de 2026. Hora de inicio: 9:00 a. m. Hora de finalización: 12:00 p.m.
Impacto	Número de asistentes.
Enlace de la actividad	Taller de Co -Creacion pagina web -20261002 092031-Grabación de la reunión.mp4
Dependencia o área	Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía (GRELCI)

Resumen del evento:

Apertura y propósito:

El 2 de octubre de 2026, GRELCI realizó, en modalidad híbrida, el taller de co-creación sobre la página web institucional con colaboradores de áreas transversales. Luis Leonardo Camacho Núñez abrió la sesión explicando que el ejercicio parte de lo recogido con la ciudadanía, incluido un taller con orientadores de Bogotá que manifestaron dificultades para acceder a la información del portal, y de la estrategia de lenguaje claro que el grupo adelanta también en plantillas de respuesta y capacitaciones. Aclaró que el equipo no es experto en desarrollo web, que se reconoce el avance de la entidad (la sección está bien calificada frente a otras entidades) y que se buscan oportunidades de mejora que se trasladarán como recomendaciones, sin constituir un plan de trabajo con plazos.

Exploración inicial del portal:

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 2 de 6		

Se pidió a los asistentes ubicar cómo radicar una PQRSDf. Los participantes señalaron que la ruta no es evidente: la opción aparece como «Ventana digital» sin mencionar PQRSDf, algunos colaboradores no conocían el menú «Participa», el botón «Inicia tu crédito» es poco visible y los banners y la navegación lateral no orientan con claridad. Se propuso alimentar las preguntas frecuentes con las dudas reales de los estudiantes y usar un lenguaje más claro en botones y banners. Se debatió si la página debe motivar o desincentivar el uso de la PQRSDf; se aclaró que la entidad está obligada a recibir las manifestaciones y que parte de ellas se origina en trámites poco claros y en la calidad de las respuestas, asuntos ligados a los procesos internos. Una participante destacó como fortaleza el módulo de ampliación de letra y la lengua de señas, y propuso involucrar a grupos de personas con discapacidad para validar nuevas mejoras. Luis Leonardo Camacho Núñez informó que la Carta de Trato Digno cuenta con una versión en braille y que se prepara una en lengua de señas.

Rally del portal:

Se conformaron cuatro grupos de tres personas en la sala, y los asistentes virtuales eligieron misiones individuales. Cada grupo debía cumplir una misión navegando sin usar buscadores externos y registrar sus observaciones en el Anexo B del documento del taller. Las misiones fueron: radicar una PQRSDf, encontrar y descargar la Carta de Trato Digno, ubicar los canales de atención y el horario de la línea telefónica, consultar el estado de un radicado o trámite, encontrar una convocatoria o fondo vigente con sus requisitos y ubicar la política de tratamiento de datos personales.

Recorrido del ciudadano:

Cada grupo asumió un rol de usuario y su objetivo en el portal: estudiante con crédito activo (renovar el crédito y consultar el estado de cuenta), aspirante a educación superior (encontrar una beca o convocatoria y sus requisitos), institución de educación superior (ubicar el canal de atención y la información para aliados) y egresado (consultar su estado de cartera y obtener un paz y salvo). El rol de ciudadano con inconformidad se omitió porque ya se había trabajado con la radicación de la PQRSDf. Los resultados se registraron en el Anexo C (qué hace el usuario, qué encuentra y puntos de dolor) y cada grupo eligió su punto de dolor más crítico.

Puntos de dolor identificados:

En el rol de estudiante con crédito activo se señaló que la actualización de datos y la renovación están en pestañas distintas, que se requieren varios ingresos con usuarios y contraseñas diferentes según el trámite, y que la clave para cargar documentos es de 32 caracteres alfanuméricos y no se puede cambiar. Se identificó confusión en los nombres del canal transaccional («portal», «Icetex virtual», «portal transaccional», «oficina virtual», «sucursal virtual»). Se explicó que la actualización de documentos exige un procedimiento presencial o, por excepción, una carta con fotografía del documento, definido por razones de riesgo y fraude, y se citó el caso de una persona en un diálogo social que debió desplazarse varias horas para actualizar su correo. El grupo de becas no evidenció un dolor específico (la información está a dos o tres clics) y sugirió un buscador con filtros por perfil. Para el rol de IES se planteó que el aliado requiere interlocución humana además del canal virtual.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 3 de 6		

Intervención del equipo digital:

Sandra Liliana Nocua Merchán presentó el alcance del equipo: administración de contenidos, estrategias digitales y accesibilidad web conforme a la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC y los lineamientos de GOV.CO. Informó un avance de 93 % en accesibilidad, con pruebas de una persona ciega que navegó solo con teclado, y explicó los principios aplicados (perceptible, operable, comprensible y robusto). Preciso que la norma limita el menú principal a nueve botones, que ya están ocupados, por lo que no es posible dar un botón propio a cada área, y que el gestor de contenidos presenta fallas en filtros, por lo cual se ha recurrido a Power BI. Mencionó el rediseño de Luz Solidaria, la mejora de la experiencia de becas, la landing de «Inicia tu crédito» vinculada al CRM y que el 77 % de los usuarios llega al portal por Google, con primeras posiciones en búsquedas de créditos educativos. Indicó que el equipo recibe más de 110 solicitudes mensuales en Aranda y que los cambios estructurales requieren desarrollo a la medida, y consultó si lo que surja del taller se trabajaría en 2026 o en 2027. GRELCI respondió que se trata de recomendaciones de autodiagnóstico, sin plazos ni plan de trabajo, y que cada área puede liderar los ajustes que le correspondan.

Cierre y evaluación:

Se realizó una evaluación de cinco preguntas con escala de 1 a 5 (claridad de objetivos, aporte de las dinámicas al conocimiento del portal, identificación de mejoras desde el rol, carácter participativo y organizado, y recomendación de articular con otras áreas), diligenciada en hoja física por los presentes y por el chat por los asistentes virtuales. GRELCI agradeció la participación y se comprometió a socializar las oportunidades de mejora con el equipo digital a través de las memorias del espacio.

Aportes de los asistentes:

Participante 1: destacó que la página permite ampliar el tamaño de la letra y cuenta con lengua de señas, algo que no tienen páginas comerciales, y propuso traer a grupos de personas con discapacidad para validar las mejoras, dada la diversidad de discapacidades.

Participante 2: manifestó que, aunque consulta la página a diario, no había visto el menú «Participa». Sugirió que las preguntas frecuentes se alimenten con las dudas de los estudiantes (por ejemplo, bancos que no aparecen al descargar certificados), que el menú lateral se dé a conocer mejor y que «Inicia tu crédito» sea más visible.

Participante 3: señaló que el acceso a la PQRSDF no es intuitivo, que los accesos al formulario de crédito obligan a recorrer una secuencia larga de menús y que la ruta debe conducir siempre a lo que el estudiante busca.

Participante 4: planteó que la entidad debería evitar que la PQRSDF sea el primer recurso del ciudadano, pues genera derechos de petición y tutelas. Observó que el banner «Chat 24/7» genera una expectativa que debe poder cumplirse y que «resolvemos tus dudas» no precisa sobre qué. Comparó el lenguaje con el de otra entidad que usa «peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones».

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 4 de 6		

Participante 5: manifestó que la página refleja los procesos de la entidad y que el formulario de PQRSDF se percibe obsoleto, pero que la ley obliga a recibir las manifestaciones por ese medio. Recomendó acompañar la revisión de la página con una revisión de procesos y señaló que cerca del 95 % de las PQRSDF no tiene problemas de fondo, aunque la respuesta depende de cada área.

Participante 6: cuestionó el nombre «Ventana digital» para el canal de PQRSDF, porque no es comprensible para el ciudadano, y preguntó por qué se eligió ese nombre.

Lina Josefa Arias Pérez (virtual): consultó dónde registrar las oportunidades de la misión (Anexo B) y, frente a la pregunta sobre el botón «Ventana digital», indicó que revisará si fue Experiencia quien solicitó el cambio.

Brigeet Yesenia Rueda Fuentes (virtual): reportó que el audio llegaba lejano, confirmó que las instrucciones quedaron claras y que completó su misión.

Participante 7: resaltó que el portal tenga cinco ingresos con aplicativos y contraseñas diferentes, lo cual resulta confuso para un estudiante, y propuso que el equipo del portal presente al inicio del taller el marco legal que limita el número de botones.

Participante 8: valoró la participación de varias áreas, pues cada una aporta una mirada distinta (por ejemplo, en tutelas y sostenibilidad del crédito) y destacó que el taller fue participativo y bien organizado.

Sandra Liliana Nocua Merchán (equipo digital): compartió los avances en accesibilidad (93 %), la limitación de nueve botones del menú principal, las fallas del gestor de contenidos en filtros, el SEO (77 % del tráfico desde Google) y la carga de más de 110 solicitudes mensuales. Estuvo de acuerdo en cambiar «Ventana digital» por «PQRSDF», pidió precisar los tiempos de los cambios estructurales y se ofreció a compartir los anexos de la Resolución 1519.

Conclusiones:

1. El portal es visualmente atractivo y avanzado en accesibilidad, pero para colaboradores y ciudadanos resulta difícil ubicar trámites básicos, como radicar una PQRSDF, iniciar un crédito o actualizar datos. Se confirmó que lo que parece obvio para la entidad no lo es para el usuario.
2. Varias dificultades no dependen del diseño de la página sino de procesos internos (autenticación con múltiples usuarios y claves, actualización de datos, calidad de las respuestas), por lo que se recomienda revisarlos en conjunto con los ajustes al portal.
3. Existen restricciones normativas y técnicas (Resolución 1519 de 2020, nueve botones en el menú principal, limitaciones del gestor de contenidos) que se deben considerar al formular recomendaciones.
4. El ejercicio se valoró como pertinente y se recomendó mantener estos espacios de articulación entre áreas.

Compromisos y acciones.

1. GRELCI consolidará las observaciones de los Anexos B y C y las socializará con el equipo digital y Tecnología a través de las memorias del taller, como recomendaciones sin plazo definido.
2. Se estudiará, a modo de recomendación, renombrar el botón «Ventana digital» por «PQRSDF»; Sandra Liliana Nocua Merchán identificará en la base de Aranda el área que solicitó el nombre actual (Experiencia o Servicio) y Lina Josefa Arias Pérez verificará si fue Experiencia.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 5 de 6		

3. Sandra Liliana Nocua Merchán compartirá con los asistentes los anexos de la Resolución 1519 de 2020.
4. GRELCI avanzará en validar mejoras de accesibilidad con personas con discapacidad, incluida la versión en lengua de señas de la Carta de Trato Digno.

Fotografías del evento:



Imagen 1 - Collage Apertura del Evento



Imagen 2 – Collage Rally por el portal



Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 6 de 6		



Imagen 3 - Collage Recorrido del ciudadano



Imagen 4 – Cierre del Evento