

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 1 de 19		

TALLER DE CO-CREACIÓN E INNOVACIÓN ABIERTA – COMUNICACIÓN INTERNA Y CULTURA DEL SERVICIO SAC 2026

Objetivo:	Este espacio se concibió como un ejercicio de Innovación Abierta orientado a que la entidad, a través de sus equipos de trabajo, diagnosticara y diseñara soluciones colaborativas para los retos de comunicación y cultura del servicio. Durante la jornada, se abordaron temas fundamentales tales como el análisis de fallas sistémicas, la aplicación del ciclo IMCM (Identificación, Medición, Control y Monitoreo) para la resolución de casos, y el fortalecimiento de los principios de trato justo, transparencia y atención integral. El encuentro permitió, además, identificar barreras de servicio y rutas de escalamiento entre las áreas de la entidad, culminando con una votación participativa para priorizar las acciones que se integrarán formalmente en el PIGSAC 2026.
Público Objetivo:	El equipo humano de la entidad encargado de liderar la atención al ciudadano, conformado por los enlaces y líderes del Sistema de Atención al Consumidor SAC pertenecientes a las áreas misionales, oficinas asesoras y grupos estratégicos de la entidad.
Ciudad	Bogotá D.C.; Sede Principal, Edificio Aguas, Sala 2do piso.
Fecha y hora	18 de febrero de 2026, de 8:30 a.m. a 12:00 p.m.
Impacto	Se contó con la participación de 40 líderes y enlaces de servicio, quienes representaron de manera integral las diversas áreas misionales, oficinas asesoras y grupos estratégicos que movilizan la gestión de la entidad.
Enlace de la actividad	Presencial
Dependencia o área	Grupo de Relacionamento con el Ciudadano - GRELCI

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 2 de 19		

1. RESUMEN DEL EVENTO:

El pasado 18 de febrero de 2026, la Sede Principal de la entidad Edificio Aguas, Bogotá se transformó en un laboratorio de ideas colaborativo. El Taller de Co-creación e Innovación Abierta SAC 2026 no fue una sesión administrativa convencional; se consolidó como un espacio de participación diseñado para diagnosticar y humanizar el servicio desde el núcleo de la entidad.

La jornada se fundamentó en una premisa estratégica: la excelencia en la atención al ciudadano depende de la solidez y claridad en los flujos de comunicación entre las diferentes áreas, oficinas y grupos estratégicos. Bajo esta visión, el equipo GRELCI coordinó una dinámica de trabajo donde los líderes y enlaces de diversas dependencias trascendieron sus funciones habituales para actuar como diseñadores de soluciones institucionales.

Ejes Temáticos y Desarrollo de la Jornada.

El taller se organizó mediante un diálogo orientado a resolver problemáticas estructurales en la prestación del servicio. Durante el encuentro, se profundizaron en los siguientes componentes:

- **Gestión de nudos críticos bajo metodología IMCM:** Se analizaron casos reales de dificultades en el servicio para que los asistentes identificaran a través del ciclo de Identificación, Medición, Control y Monitoreo, los puntos donde se interrumpe la comunicación interna y cómo establecer controles que impidan que el ciudadano enfrente procesos técnicos incomprensibles.
- **Institucionalización del Trato Justo y Lenguaje Claro:** Se promovió la alineación de los procesos con una comunicación sencilla y accesible. El objetivo central fue la eliminación de barreras técnicas y terminología compleja, garantizando que la información institucional sea comprensible para toda la ciudadanía.
- **Optimización de Rutas de Escalamiento:** Se evaluó la importancia de la trazabilidad y el compromiso entre oficinas, bajo el entendimiento de que una respuesta efectiva al ciudadano depende de la agilidad y coordinación entre las áreas de la entidad.

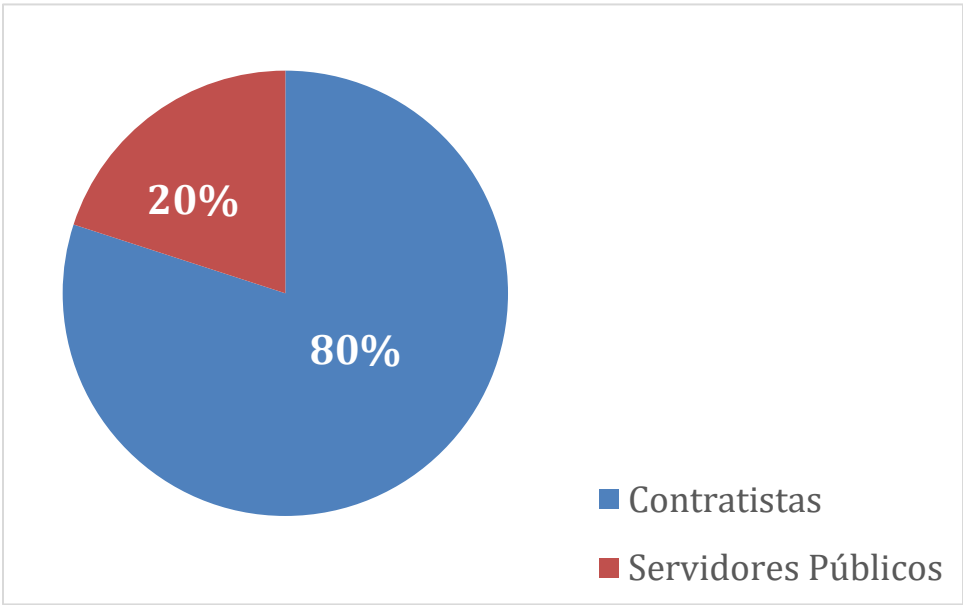
Este ejercicio de participación no fue solamente teórico. La metodología de Innovación Abierta permitió que las propuestas generadas en las mesas de trabajo fueran validadas por el conjunto de asistentes, con el objetivo de que los resultados

reflejen una voluntad institucional colectiva. Al cierre de la sesión, se reafirmó que la articulación interna es el motor indispensable para que las respuestas de la entidad sean oportunas, de fondo y empáticas con la realidad de los Ciudadanos.

Caracterización de los Participantes

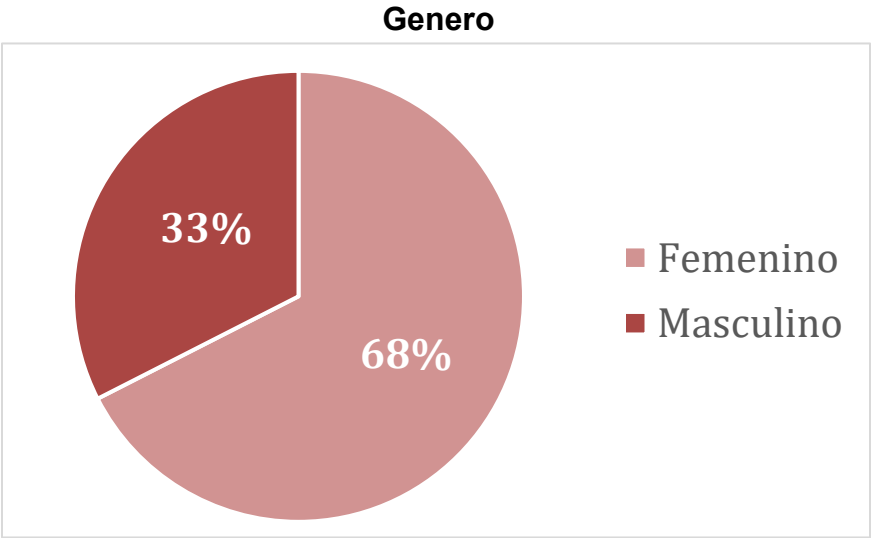
La conformación del equipo de trabajo durante la jornada respondió a una convocatoria orientada a integrar las diferentes visiones que intervienen en la cadena de atención. Se contó con la participación de 40 colaboradores, lo que permitió un análisis que abarca desde la normativa estratégica hasta la ejecución operativa de los trámites ante la entidad.

Tipo de Vinculación



Vinculación	Cantidad	%
Contratistas	32	80%
Servidores Públicos	8	20%
Total	40	100%

Imagen 1: Tipo de vinculación



Genero	Cantidad	%
Femenino	27	68%
Masculino	13	33%

Imagen 2: Genero de los asistentes

Participación por Áreas, Oficinas y Grupos Estratégicos

A continuación, se presenta la asistencia desglosada por área, oficina o grupo, de acuerdo con la estructura organizacional de la entidad:

Área / Grupo	Cantidad
Dirección de Tesorería	1
Gestión Documental	1
Grupo Contratación	1
Grupo Correspondencia	1
Grupo Talento y Desarrollo Humano	1
Oficina Asesora de Planeación - Acuerdos Estratégicos	2
Oficina Asesora de Planeación - Seguimiento Estratégico	1
OCM - Comunidad ICETEX	1
OCM – GRELCI	11
OCM - Grupo Comercial y Mercadeo	3
OCM - Grupo de Aseguramiento	1
OCM - Grupo de Experiencia	1

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 5 de 19		

OCM - Grupo de Servicio	2
OCM - Grupo Gestión Estratégica PQRSDF	1
OCM - Territorial Centro	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Oficina Control Interno - Grupo Auditorías	1
Oficina de Relaciones Internacionales	1
Oficina de Riesgos	1
Secretaría General	1
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza	2
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	3
Vicepresidencia Fondos en Administración	1
Total	40

Imagen 3: Participación por área.

Con la consolidación de estos perfiles y la representatividad de las diferentes áreas, oficinas y grupos se garantizó que los hallazgos del taller no fueran aislados, sino el resultado de una visión articulada de la entidad. Este equipo interdisciplinario permitió que el diagnóstico de los puntos críticos y las rutas de escalamiento propuestas cuenten con el respaldo necesario para su implementación.

2. DESARROLLO DEL EVENTO:

Bajo la coordinación del Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía GRELCI, siguiendo la metodología institucional de tres momentos: Apertura y contextualización, mesas temáticas y plenaria de compromisos.

Apertura y contextualización institucional

La jornada inició con la exposición del propósito del encuentro, destacando la relevancia de la participación de los colaboradores en la identificación de fallas bajo el ciclo de Identificación, Medición, Control y Monitoreo IMCM. Se enfatizó en que este espacio de co-creación es vital para fortalecer la transparencia y el trato justo en todos los canales de atención de la entidad, partiendo de la premisa de que una comunicación interna clara es el motor de una respuesta eficiente al ciudadano.



Imagen 4: Presentación de los objetivos estratégicos de la jornada.



Imagen 5: Presentación del PICSAG.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 7 de 19		

MESAS TEMATICAS DE TRABAJO

La jornada inició con las palabras de bienvenida por parte del equipo técnico y la exposición del propósito del encuentro, destacando la relevancia del ejercicio como un espacio de co-creación para fortalecer la cultura del servicio, el trato justo y la transparencia en el marco de la Transformación ICETEX. Durante esta fase se enfatizó en la importancia de identificar los nudos críticos a través del ciclo de Identificación, Medición, Control y Monitoreo (IMCM) para evitar que el ciudadano enfrente procesos técnicos incomprensibles.

Para dar inicio al diálogo social se hizo una breve introducción de la metodología, donde se explicó que para el desarrollo de la actividad se requería del apoyo de los participantes en las mesas de trabajo y que en los diferentes grupos se debía contar con los diferentes actores presentes en dicho espacio. Los participantes fueron organizados en mesas correspondientes a ejes estratégicos, cada una con un vocero encargado de sistematizar las problemáticas, propuestas ciudadanas y alternativas, priorizando su viabilidad y los plazos de respuesta en corto, mediano o largo plazo.

Mesa 1:

ACLARACIÓN DE INFORMACIÓN: En esta mesa de diálogo, liderada por la vocera María Camila Aguirre, se analizó el caso denominado: ***El mensaje que nadie entendió***, logrando identificar la necesidad prioritaria de corregir el uso de tecnicismos en las comunicaciones financieras de la entidad. El equipo determinó que existe una vulneración directa al principio de información clara y transparente. Entre las propuestas diseñadas se destacó la importancia de fortalecer el lenguaje claro a través de un programa de formación técnica continua. Así mismo, se planteó que el área de Comunicaciones debe validar previamente toda la información que se remite a los usuarios para asegurar su total comprensión. Como entregables específicos se definieron capacitaciones bimensuales y material fotográfico de soporte, estableciendo una meta de seis sesiones al año bajo un indicador basado en la experiencia de satisfacción del ciudadano.

Mesa 2:

ACCESIBILIDAD Y TRATO JUSTO El equipo de trabajo abordó el caso de un ciudadano con movilidad reducida que enfrenta dificultades para acceder a un CEP, bajo la coordinación del vocero Mario. En este espacio se identificaron necesidades relacionadas con la eliminación de barreras físicas y actitudinales que afectan los principios de atención integral, comunicación, trato justo y calidad. La mesa propuso

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 8 de 19		

como solución fortalecer la cultura de atención a la población en condición de discapacidad mediante la inclusión de cláusulas específicas en los contratos de operación y la ejecución de campañas de sensibilización para los colaboradores. Los entregables incluyen tableros de control para un diagnóstico completo y el registro en listas de asistencia, con una meta de dos acciones anuales y una periodicidad de seguimiento mensual.

Mesa 3:

ESTRATEGIA DIGITAL Y CAMPAÑAS Durante el desarrollo de esta mesa, la vocera Karen Camila Rico, expuso los hallazgos sobre la campaña Crédito en 48 horas, donde se identificaron riesgos potenciales de publicidad engañosa que afectan el trato justo por causa de información incompleta. El equipo resaltó la importancia de que la comunicación institucional sea clara, completa y permanentemente actualizada para evitar inducir al error al ciudadano. En consecuencia, se propuso fortalecer la estrategia de comunicaciones bajo el enfoque de lenguaje claro, socializando estos estándares con todos los colaboradores de forma semestral. El indicador principal establecido para medir el éxito de esta intervención es la disminución efectiva de PQRSDF relacionadas con información incorrecta.

Mesa 4:

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y REINCIDENCIA Los temas abordados por el equipo de la vocera Luz Helena Morales, se enfocaron en la reincidencia de casos contestados por el proveedor, específicamente en trámites de condonación, donde se detectó que no se contesta de fondo la necesidad planteada por el usuario. Esta situación evidenció una falla en la política de calidad y en la debida diligencia. La mesa planteó la necesidad de revisar los procedimientos ante la radicación de PQRSDF y ajustar los acuerdos de servicio con el proveedor para optimizar los indicadores. El objetivo es permitir una medición donde el cumplimiento se valore en términos de calidad y no únicamente de oportunidad, garantizando de esta manera una mejora continua y real en la prestación del servicio.

Mesa 5:

ACCESO Y TRATAMIENTO DE DATOS En la mesa técnica liderada por la vocera Karol, se identificó la necesidad de simplificar el acceso a la información digital y robustecer la protección de datos personales. Bajo el marco de los principios de protección y transparencia, se planteó como propuesta central la elaboración de documentos y políticas de tratamiento de datos redactados íntegramente en

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 9 de 19		

lenguaje claro. La meta institucional es lograr que tanto los términos de consentimiento como la información sobre el uso de datos sean plenamente comprensibles para todos los usuarios, eliminando de forma definitiva las barreras que genera el lenguaje jurídico o el tecnicismo complejo en los canales digitales.



Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 10 de 19		



Imagen 6: Collage del evento y las mesas de trabajo.

3. PLENARIA Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

En la plenaria, los voceros de cada mesa expusieron las conclusiones técnicas y las acciones priorizadas, consolidando una hoja de ruta orientada a la excelencia en el servicio.

Durante el cierre de la jornada, se destacó la importancia de estos ejercicios de co-creación interna como pilar fundamental de la Transformación ICETEX. Se enfatizó en que el fortalecimiento de la cultura del servicio no es una tarea aislada de las áreas de atención, sino un compromiso transversal que involucra a las vicepresidencias, oficinas asesoras y equipos de apoyo. La entidad se transforma de manera sostenible al escuchar las barreras identificadas por sus propios colaboradores, permitiendo una construcción técnica que garantiza el trato justo y la transparencia desde el origen de cada proceso.

Como resultado de este diálogo constructivo, se establecieron los siguientes compromisos institucionales:

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 11 de 19		

- **Implementación del Lenguaje Claro:** Iniciar el ciclo de capacitaciones bimestrales para asegurar que las respuestas masivas y los trámites financieros sean comprensibles para el ciudadano.
- **Accesibilidad Universal:** Revisar y ajustar las cláusulas contractuales y los protocolos de atención presencial para eliminar barreras físicas y actitudinales hacia la población con discapacidad.
- **Calidad en el Fondo de Respuesta:** Ajustar los mecanismos de supervisión con los proveedores de atención para priorizar la resolución de fondo de las necesidades por encima de los tiempos de respuesta legales.
- **Transparencia Digital:** Rediseñar las políticas de tratamiento de datos y términos de uso en los canales virtuales bajo estándares de lenguaje sencillo y accesible.

El Grupo de Relacionamento con el Ciudadano GRELCI invita a todos los líderes y enlaces de las áreas a mantener este canal de comunicación abierto, reafirmando que la sinergia interna es la garantía para que el ICETEX brinde soluciones oportunas, claras y con sentido humano a todos sus beneficiarios.

3.1. DESARROLLO DE LAS TEMATICAS ABORDADAS EN LAS MESAS DE TRABAJO.

Durante el desarrollo de la metodología, los participantes analizaron casos críticos que afectan la experiencia del usuario interno y externo, identificando las siguientes problemáticas y planteando soluciones técnicas bajo los principios del Manual SAC:

Mesa 1 - COMUNICACIÓN FINANCIERA Y LENGUAJE CLARO

En esta mesa se analizó el impacto de los mensajes automáticos y las respuestas técnicas en la percepción del ciudadano. Los participantes evidenciaron:

- **Barreras en comunicaciones masivas:** El uso de tecnicismos como tarifa anualizada y recálculo automático genera confusión y aumenta innecesariamente la radicación de PQRSDF.
- **Falta de claridad en seguros:** La ausencia de información discriminada sobre los seguros en los simuladores y correos impide que el usuario entienda su obligación financiera.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 12 de 19		

- **Propuesta de validación:** Se planteó que el área de Comunicaciones debe certificar que la información técnica sea traducida a lenguaje claro antes de ser enviada masivamente.

Mesa 2 – ACCESIBILIDAD FÍSICA Y ATENCIÓN INCLUSIVA

El equipo de trabajo enfocó su análisis en la infraestructura y el trato preferencial en los Centros de Experiencia Presencial CEP, destacando:

- **Limitaciones de infraestructura:** La existencia de rampas con inclinación inadecuada y señalización de bajo contraste que dificulta el acceso a personas con movilidad reducida.
- **Fallas en el turno preferencial:** El uso indebido de los turnos prioritarios por parte de usuarios que no presentan condiciones de vulnerabilidad, afectando a la población objetivo.
- **Cultura de atención:** La necesidad de establecer campañas de sensibilización obligatorias para que los colaboradores reconozcan y eliminen barreras de acceso.

Mesa 3 – MERCADEO Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Se discutieron los riesgos asociados a la publicidad institucional y la gestión de expectativas de los ciudadanos:

- **Publicidad engañosa por omisión:** Campañas que prometen tiempos récord como Crédito en 48 horas sin explicar claramente los requisitos previos y procesos de validación de riesgos.
- **Riesgo de conducta:** El incumplimiento de expectativas genera picos de usuarios molestos y una pérdida de confianza en la marca institucional.
- **Propuesta técnica:** Integrar la educación financiera dentro de las piezas publicitarias para que el usuario conozca los tiempos reales y requisitos desde el primer contacto.

Mesa 4 – GESTIÓN DE PROVEEDORES Y RESPUESTAS DE FONDO

Esta mesa abordó la eficiencia de los terceros que gestionan la atención inicial y las PQRSDF:

- **Cumplimiento de tiempo vs. fondo:** El proveedor cumple con los plazos legales, pero entrega respuestas genéricas o evasivas que obligan al ciudadano a volver a contactar a la entidad.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 13 de 19		

- **Déficit en formación:** Se detectó que parte del personal externo no cuenta con la formación completa en el programa SAC de 40 horas anuales, lo que afecta la calidad del servicio.
- **Revisión de SLA:** Propuesta de ajustar los acuerdos de niveles de servicio para que los indicadores se midan por la resolución efectiva del caso y no solo por la velocidad de respuesta.

Mesa 5 – ACCESIBILIDAD DIGITAL Y PROTECCIÓN DE DATOS

El análisis se centró en la experiencia de los usuarios en el portal web y la aplicación móvil:

- **Barreras tecnológicas:** La falta de etiquetas y textos alternativos en las plataformas digitales impide que personas con discapacidad visual naveguen de forma autónoma.
- **Complejidad jurídica:** Los textos de consentimiento y privacidad son extensos y técnicos, lo que vulnera el principio de transparencia en el tratamiento de datos.
- **Acción de mejora:** Rediseñar la sección de privacidad y los formularios bajo estándares de accesibilidad universal y lenguaje sencillo.

Mesa 6 – CULTURA ORGANIZACIONAL E INCENTIVOS

Se analizó cómo las políticas internas influyen directamente en la calidad del servicio al ciudadano:

- **Incentivos mal alineados:** Campañas internas que premian la velocidad por ejemplo cerrar casos rápidamente desincentivan el trato justo y la profundidad de las respuestas.
- **Desgaste del equipo:** La presión excesiva por cumplir metas de volumen afecta el bienestar de los colaboradores y la empatía en la atención.
- **Propuesta:** Reorientar los incentivos hacia indicadores de calidad, satisfacción del usuario y correcta aplicación de los principios del Manual SAC.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 14 de 19		

4. ANÁLISIS DE PRIORIZACIÓN E INNOVACIÓN ABIERTA GESCO +I

Este capítulo documenta la fase de Participación y el uso de herramientas digitales para la co-creación, transformando el diagnóstico del equipo humano en la hoja de ruta estratégica para el Modelo SAC 2026.

4.1. Metodología de Participación Digital

En lugar de métodos tradicionales, el taller empleó una Metodología de Inmersión Digital. A través de una presentación interactiva y una Guía para Líderes de Mesa, los participantes realizaron un diagnóstico técnico estructurado. La fase de priorización se ejecutó mediante la Plantilla de Forms Votación Taller Innovación Abierta - SAC Prioridades 2026, garantizando la trazabilidad del 100% de los votos y la transparencia en la toma de decisiones.

Caracterización de los Votantes

El ejercicio contó con la participación de 24 representantes de diversas áreas, asegurando una visión 360° de la entidad. La distribución de los votantes por dependencia fue la siguiente:

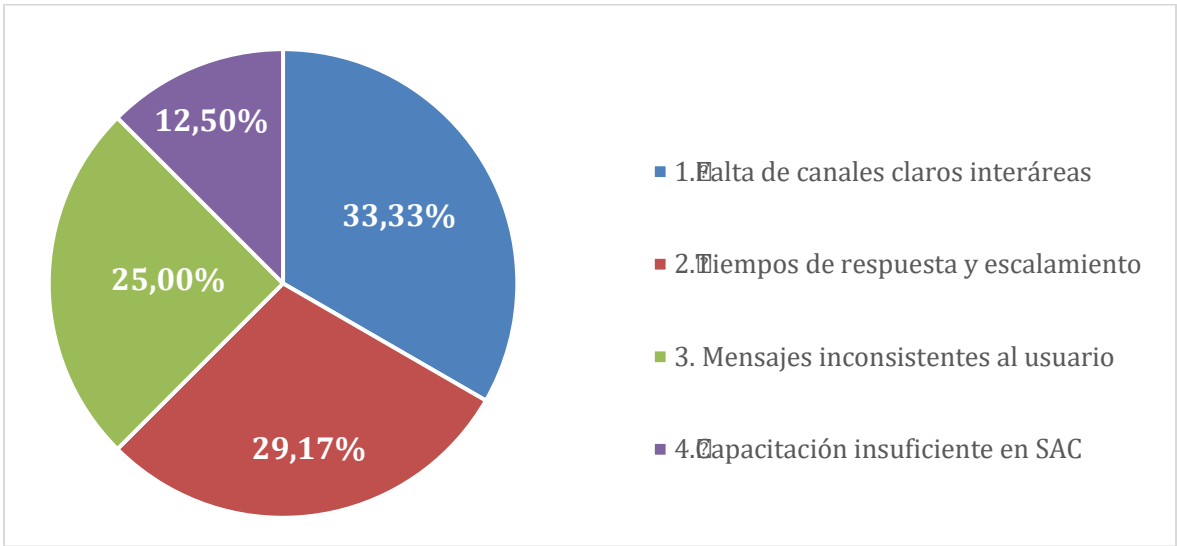
Área a la que pertenece	Cantidad
Crédito	1
Dirección de cobranza	1
Dirección de Tecnología	1
Dirección de Tesorería	1
Grupo de Acuerdos Estratégicos secret general	1
Grupo Gestión Documental	1
OCM	1
OCM - Grupo Comercial y Mercadeo	1
OCM-Aseguramiento	1
OCM-Comunidad Icetex	1
OCM-Experiencia	1
OCM-GRELCI	4
OCM-Grupo Servicio	1
OCM-Territorial Centro	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	1

Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Oficina de Control Interno	1
ORI	1
Secretaria General	1
Vicepresidencia de Fondos en Administración	1
Total general	24

4.2. Resultados de la Votación Participativa

Los resultados consolidados a través de la plataforma digital arrojan las siguientes prioridades institucionales, basadas en el consenso de los líderes de área:

Problema Crítico Identificado: Falta de canales claros interáreas y tiempos de escalamiento

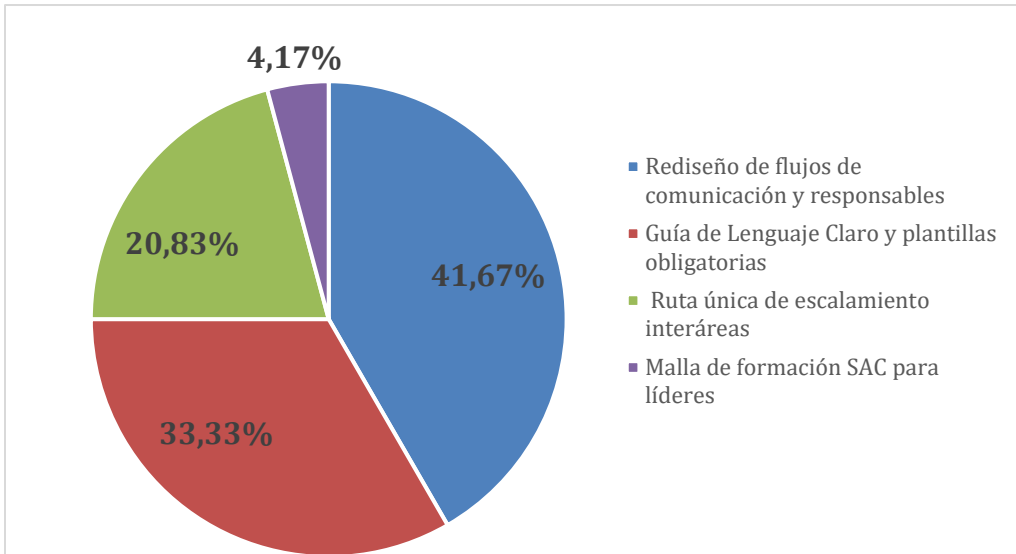


¿Cuál es el problema más crítico identificado?	
1. Falta de canales claros interáreas	33,33%
2. Tiempos de respuesta y escalamiento	29,17%
3. Mensajes inconsistentes al usuario	25,00%
4. Capacitación insuficiente en SAC	12,50%
Total general	100,00%

Imagen 7: Problema más crítico identificado.

El 62.5% de los colaboradores identifica que la mayor debilidad del servicio radica en la articulación interna Canales interáreas + Tiempos de escalamiento. Esto indica que, para mejorar la experiencia del consumidor financiero, la entidad no solo debe trabajar de cara al público, sino optimizar urgentemente sus flujos de trabajo internos para evitar retrasos y desinformación.

Solución Prioritaria: Rediseño de flujos de comunicación y responsables



Selecciona la solución de fondo con mayor impacto/viabilidad	
Rediseño de flujos de comunicación y responsables	41,67%
Guía de Lenguaje Claro y plantillas obligatorias	33,33%
Ruta única de escalamiento interáreas	20,83%
Malla de formación SAC para líderes	4,17%
Total general	100,00%

Imagen 8: Evaluación de posibles soluciones.

El 41.67% coincide en que la solución definitiva no es solo normativa, sino estructural. El interés por el rediseño de flujos y responsables indica que los colaboradores buscan claridad en quién debe responder y bajo qué canales, mientras que el interés por la Guía de Lenguaje Claro refuerza el compromiso con la transparencia y la facilidad de cara al ciudadano.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 17 de 19		

Grado de Viabilidad

Según el consenso digital, la solución elegida tiene un grado de viabilidad alto para ser implementada en un horizonte de 180 días. La calificación promedio del equipo fue de 4.2 / 5.0.

4.3. Matriz de Innovación Ciclo IMCM

Basado en la guía de trabajo, se aplicó el ciclo de Identificación, Medición, Control y Monitoreo. Los hallazgos se clasifican en:

Análisis de Incidencia

Para llegar a esta clasificación, se midió el nivel de acuerdo sobre las barreras de servicio:

Barrera Identificada	Participantes que la eligieron	Incidencia (%)
Lenguaje confuso	21	87.5%
Respuestas sin fondo	17	70.8%
Infraestructura / Tecnología	12	50.0%
Accesibilidad limitada	7	29.2%
Falta de control de calidad	4	16.7%
Incentivos mal alineados	2	8.3%

Imagen 9: Barreras identificadas.

Es contundente ver que casi la totalidad del equipo (87.5%) identifica el Lenguaje Confuso como la barrera principal. Esto significa que 21 de cada 24 personas ven en la comunicación técnica un obstáculo para el ciudadano. De igual forma, el 70.8% (17 personas) subraya las Respuestas sin fondo, lo que indica que el problema de la calidad en la atención es una preocupación compartida por la gran mayoría de las áreas participantes.

Innovación en Proceso: Rediseño de la ruta única de escalamiento interáreas para reducir tiempos de respuesta.

Innovación en Servicio: Implementación de un Check de Lenguaje Claro antes de la respuesta final al ciudadano.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 18 de 19		

5. FORMALIZACIÓN DE ACCIONES PIGSAC EXPRESS

Este capítulo vincula el taller con los indicadores técnicos que se desarrollaron en la Guía de Líderes.

- 5.1. Incorporación al PIGSAC 2026:** Las acciones diseñadas han sido alineadas con los indicadores estratégicos de la entidad. Cada mesa de trabajo generó una hoja de ruta PIGSAC Express bajo los siguientes parámetros técnicos:

Acción Priorizada	Responsable	Meta Verificable	Indicador SAC Impactado
Optimización de Calidad de Respuesta	Enlaces SAC / Áreas	Ajuste de SLA de fondo	Índice de Reiteratividad
Campaña Lenguaje Claro	GRELCI / Comunicaciones	100% plantillas ajustadas	Satisfacción (CSAT)
Cumplimiento Términos Legales	Líderes de Proceso	Cero vencimientos (Ley 1755)	Oportunidad en la Atención
Resolución en Primer Contacto	Grupo de Servicio	Aumento del 15% en efectividad	Tasa de Solución 1er Contacto

6. GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO (CICLO GESCO+I)

Este punto garantiza que el ejercicio sea auditable por los entes de control a quienes se reporte.

- 6.1. Trazabilidad y Mejora Continua:** Los resultados de este ejercicio no son aislados. Se integrarán en los instrumentos institucionales mediante:
- **Matriz de Seguimiento Trimestral:** Reporte mensual de los indicadores de impacto CSAT y Reiteratividad ante el GRELCI.
 - **Instancias de Control:** Presentación de avances en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD como evidencia de mejora continua.
- 6.2. Monitoreo de Riesgos:** Se aplicarán acciones correctivas derivadas de los análisis de causa raíz realizados en el taller, conforme a las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero DCF.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 19 de 19		

7. CONCLUSIONES

- **Efectividad del Espacio:** El taller alcanzó un índice de satisfacción del 92,00% (Excelente) según el formato F487, validando la metodología de innovación abierta.
- **Cumplimiento Normativo:** Se dio cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano y a la Guía GESCO+I del MIPG, documentando las fases de Diagnóstico, Participación y Cierre.
- **Valor Agregado:** La transición de un diagnóstico subjetivo a un análisis basado en indicadores técnicos (IMCM) permite que el ICETEX reporte una gestión transparente y orientada a resultados para el cierre fiscal.

Componente	Principio / Política del SAC	Acción a fortalecer	Actividad a realizar	Entregables / evidencias	Meta (Cantidad actividades)	Fecha de culminación de las actividades	Responsable Actividad	Nombre Enlaces SAC	Indicadores Identificados	Periodicidad del Monitoreo
Sistema de atención al Consumidor (SAC)	Principio: - Protección - Gestión del servicio. - Transparencia y acceso a la información. Política: - Atención integral - Protección de datos personales y financieros - Inf. clara y transparente.	Accesibilidad universal. y mejorar el uso de datos para envío de mensajes segmentados.	1) Optimizar la accesibilidad web en el portal renovado y app móvil. 2) Redefinir el lenguaje claro política de privacidad y protección de datos personal.	1) Portal renovado + app móvil. 2) Actualizar política de privacidad y protección de datos personal.	1) 100% - 300 - 2) 1 política.	30/11/2026.	1) UOT, OAP, OCM. 2) OR, OCM, OAP. 3) OCM, OAP. 4) OCM, OAP, GTD+		Experiencia y satisfacciones	Trimestral.
			3) Identificar la información puntual a la política de privacidad. 4) Realizar documentos en talleres trimestrales sobre lenguaje claro.		3) Elaborar documentos. 4) 4 talleres.					

Grupo 8:

Componente	Principio / Política del SAC	Acción a fortalecer	Actividad a realizar	Entregables / evidencias	Meta (Cantidad actividades)	Fecha de culminación de las actividades	Responsable Actividad	Nombre Enlaces SAC	Indicadores identificados	Periodicidad del Monitoreo
Sistema de atención al Consumidor (SAC)	Política de Información clara y transparente.	Control de Correo	Experiencia y satisfacción							
	Política de									
	Política de Información clara y transparente.	Lenguaje claro (tecnicistas) - Necesidad -)	Experiencia y satisfacción. - Indagador - - Capacitación lenguaje claro - Oficina de comunicaciones - Validar lenguaje de respuestas	# Capacitación # Indagador # Indagadores	6 cada 2 meses	31 de dic.	William Pulido	Jolío Castaño William Pulido	Experiencia y satisfacción	Mensual.

[illegible]

Componente	Principio / Política del SAC	Acción a fortalecer	Actividad a realizar	Entregables / evidencias	Meta (Cantidad actividades)	Fecha de culminación de las actividades	Responsable Actividad	Nombre Enlaces SAC	Indicadores Identificados	Periodicidad del Monitoreo
Sistema de atención al Consumidor (SAC)	* Atención Integral * trato justo * inclusión * calidad y oportunidad	* eliminar las barreras de accesibilidad universal * fortalecer la cultura (turnos, programas)	* Incluir checklist de acciones con los circuitos de accesibilidad * hacer una campaña de sensibilización con cada área. * Diagnóstico de base.	* Contrato con los circuitos * Tablero de control * Evidencia de cumplimiento de las competencias * Listado de acciones * Fianza con el diagnóstico	1. Tablero de control 2. Listado de acciones 3. Fianza con el diagnóstico 4. Informe con evidencias	31-Diciembre-2026 31-Diciembre-2026 31-Diciembre-2026	OCN TDH OSM		* NPS recomendada * Experiencia * Cumplimiento normativo * Gestión del riesgo y mejora continua	Mensual.

CEI

Teoría no plus de

Sensibilización

Verificación de referencias de

Investigación (análisis)

Componente	Principio / Política del SAC	Acción a fortalecer	Actividad a realizar	Entregables / evidencias	Meta (Cantidad actividades)	Fecha de culminación de las actividades	Responsable Actividad	Nombre Enlaces SAC	Indicadores Identificados	Periodicidad del Monitoreo
Sistema de atención al Consumidor (SAC)	- Política de calidad y oportunidad en el servicio. - Política de información clara y transparente. - Política de seguimiento y control Cultura del Servicio	1. Protocolo de atención 2. Revisar la medición 3. Revisar con el supervisor e intervenir de los 4 ms. 4. Protocolo del trabajador 4 los tiempos	Revisar el funcionamiento de los procesos y ajustar el protocolo. 2. Capacitación a los asesores y su cumplimiento (con medición) 3. Revisión contra-chal de los indicadores que garantizan la calidad de la vida. 4. Attribuir al supervisor e intervenir con la verificación para la calidad de la vida.	1. Logros del funcionamiento y protocolos. 2. Cronograma de capacitación 3. Indicador de medición de calidad de la vida. 4. Análisis de datos (verificar) 5. Informe de los casos que se han atendido y la incidencia?	4. 1. 2 años - 31 de dic. 2. Anual 3. Revisión 12 4. (12) 5. (12)		OCM, misarales, proveedor.	Mesa 4.	1. Experiencia y satisfacción 2. Cumplimiento normativo 3. Gestión de riesgos y mejora continua.	1. Sesión mensual 2. Áreas cada 3 meses
	- Tratamiento justo. - Respeto. - Deber de diligencia. - Mejora continua. - Seguridad de la información.		4. Attribuir al supervisor e intervenir con la verificación para la calidad de la vida. 5. Informe de los casos que se han atendido y la incidencia?							

Grupo 4

ANEXO 2

EVIDENCIAS DE LA METODOLOGÍA DE INMERSIÓN DIGITAL Y CO-CREACIÓN

Este anexo compila los soportes visuales que validan la aplicación de herramientas digitales y la participación activa durante el taller realizado el 18 de febrero de 2026. Se destaca el uso de plataformas de interacción en tiempo real y guías estructuradas para garantizar la transparencia en la toma de decisiones.

1. Soportes de la Presentación Interactiva (PPT):



Imagen A: Portada Oficial del Taller.

**Taller de Cocreación e Innovación Abierta —
Comunicación Interna y Cultura del Servicio SAC**

Votación para validar la fase de participación en Innovación Abierta (Política GESCO+I)

[Votación Taller Innovación Abierta – SAC
\(Prioridades 2026\): Rellenar formulario](#)



Contenido del formulario
El formulario incluye priorización de problema crítico, solución viable, barreras y acción SAC prioritaria.

Garantías del proceso
El uso de Forms asegura evidencia cuantitativa, trazabilidad, transparencia y exportación para auditorías y reportes.

Validez y reconocimiento
Sin la votación, el taller no se reconoce como ejercicio de Innovación Abierta; su aplicación es obligatoria.

www.icetex.gov.co

Imagen B: Sistema de Votación en Tiempo Real.

Votación para validar la fase de participación en Innovación Abierta (Política GESCO+I)



**Revisemos los resultados
de la votación**

www.icetex.gov.co

Imagen C: Votación en Tiempo Real.

Evaluación para espacios de participación ciudadana

F487-Evaluación para espacios de
participación ciudadana 2026



Su propósito es recoger la percepción de los participantes sobre la calidad del espacio de participación, medir la efectividad de la actividad realizada y generar evidencia institucional que permita mejorar los procesos (para este caso SAC y comunicación interna) y los instrumentos de gestión del ICETEX.

www.icetex.gov.co

Imagen C: Evaluación de la Jornada F487

2. Guía Técnica de Trabajo:

La Guía Minuto a Minuto para líderes de mesa estableció un tiempo específico (11:00 – 11:05) para la votación oficial vía Forms, asegurando la priorización individual de problemas y soluciones.

11:00–11:05 — Votación oficial (Forms)

- Indicar 1 voto por persona.
- Votar: problema crítico, solución prioritaria, barreras Top-3, acción prioritaria.

ICETEX
● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX in ICETEX @ICETEX
Defensor del Consumidor Financiero
● www.defensoriasernarojas.com ● Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601, Edificio Torre Oval, Bogotá, Colombia
● defensoria@defensoriasernarojas.com ● 601 4898285 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.

Imagen D: Bloque de Votación Oficial.

3. Registro Fotográfico:





Imagen E: Collage de Jornada de Co-creación.

El registro fotográfico completo de la sesión puede consultarse en el siguiente enlace institucional:

<https://photos.app.goo.gl/pqUuLdkKvMgKv3Kb6>

ANEXO 3

EVALUACIÓN DE ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Este instrumento permite medir la percepción de los asistentes sobre la organización, la logística y el valor aportado por el taller de co-creación.

Perfil por Género

Genero	
Femenino	56,0%
Masculino	44,0%
Total general	100,0%

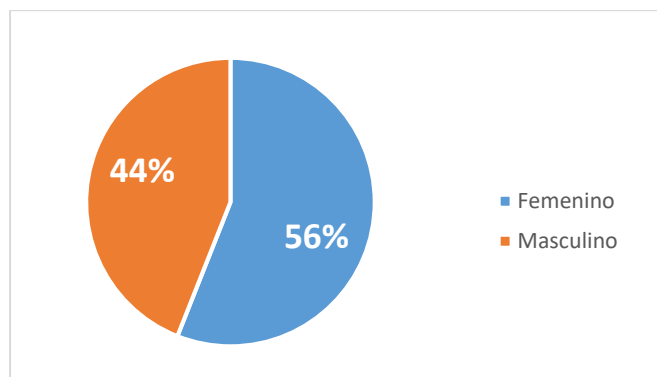


Imagen A Participación por género.

La distribución de género refleja una representatividad equitativa durante el cierre del taller. Es importante destacar que, aunque el acta de asistencia registró 40 personas, este grupo de 25 evaluadores constituye la muestra válida que permaneció hasta el final de la jornada para calificar la experiencia

Distribución por Grupo de Interés

De acuerdo con los registros, la composición de los participantes que evaluaron el espacio se divide de la siguiente manera:

Grupo de interés al cual pertenece	
Gobierno nacional (Entidades, colaboradores públicos etc.)	4, %
Ciudadanos	4, %
Colaboradores (funcionarios o contratistas ICETEX)	92, %
Total general	100%

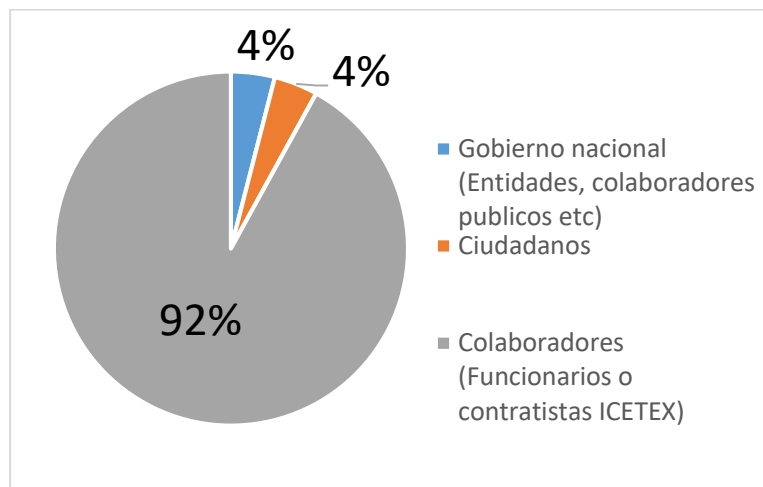


Imagen B: Grupo de valor.

Medio de Convocatoria

Se consultó a los participantes sobre el canal a través del cual recibieron la invitación al taller, obteniendo los siguientes resultados:

¿Cómo se enteró del espacio de diálogo?	
Carta o correo de invitación	96,00%
Página WEB	4,00%
Total general	100,00%

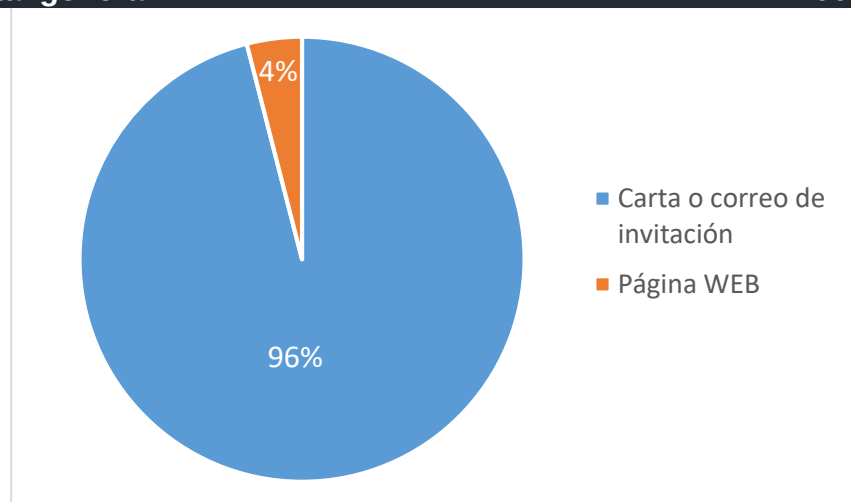


Imagen C Medio de invitación.

El correo electrónico se consolidó como el medio de comunicación más efectivo para la convocatoria, alcanzando a la casi totalidad de los asistentes evaluados.

Calificación de la Experiencia

Los participantes evaluaron su experiencia general en el taller utilizando una escala de 1 a 5. Los resultados muestran una satisfacción sobresaliente, concentrada únicamente en los niveles superiores de la escala:

Califique su experiencia en el evento de participación ciudadana	
4	8%
5	92%
Total general	100%

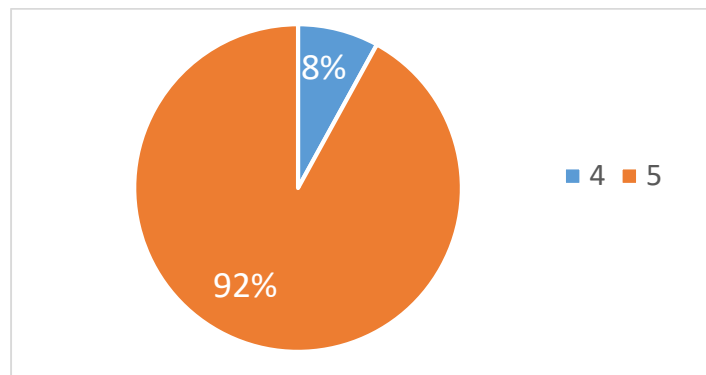


Imagen D Experiencia en el evento

El 100% de los evaluadores calificó la jornada con notas de 4 y 5. La concentración del 92% en la nota máxima refleja que el taller cumplió con las expectativas técnicas y metodológicas de los asistentes.

Percepción sobre la duración del taller

Se consultó a los participantes sobre la gestión del tiempo durante la jornada de diálogo y co-creación:

Considera que el tiempo que duró el espacio de diálogo fue:	
Suficiente	96%
Muy Largo	4%
Total general	100%

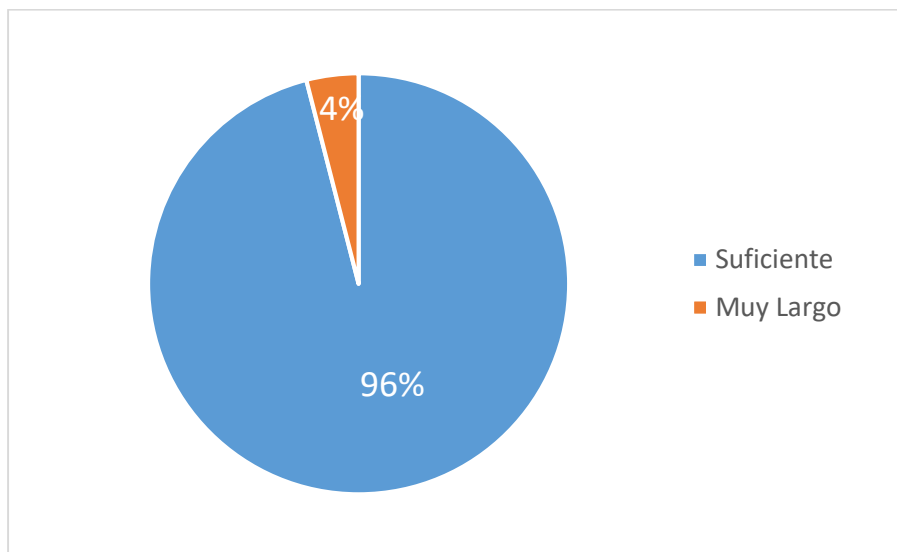


Imagen E Tiempo del espacio.

El 96% de los asistentes consideró que el tiempo fue adecuado para el desarrollo de las actividades programadas.

Impacto en el conocimiento de la gestión

Se evaluó si el espacio de diálogo cumplió con el objetivo de informar a los participantes sobre las acciones y procesos institucionales de la entidad:

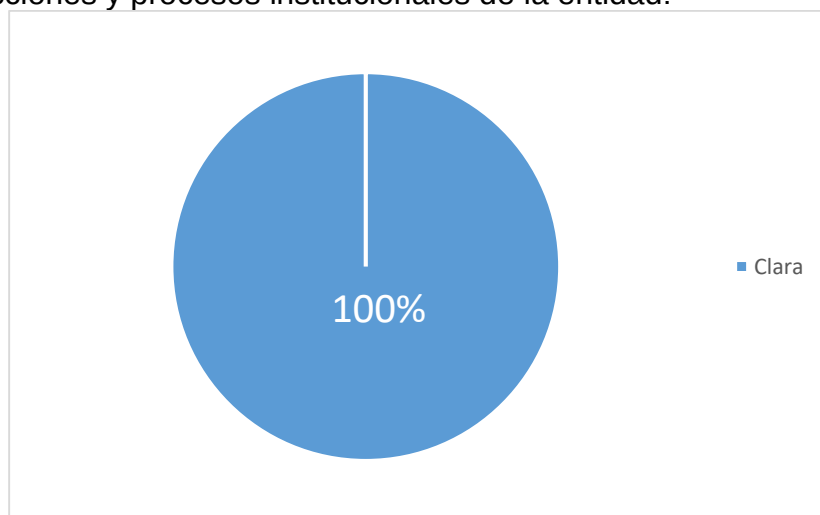


Imagen F Calidad de la información.

El 100% de los participantes afirmó que la jornada fue efectiva para profundizar en el conocimiento de la gestión de la entidad. Este resultado confirma que el taller no solo funcionó como un espacio de co-creación, sino también como un canal de transparencia y comunicación institucional.

Impacto en el conocimiento de la gestión

Se consultó a los asistentes si el desarrollo de este espacio de diálogo les permitió profundizar en el conocimiento de las acciones y procesos de la entidad:

¿La jornada de participación le permitió conocer sobre la gestión de la entidad?	
Si	100%
Total general	100%

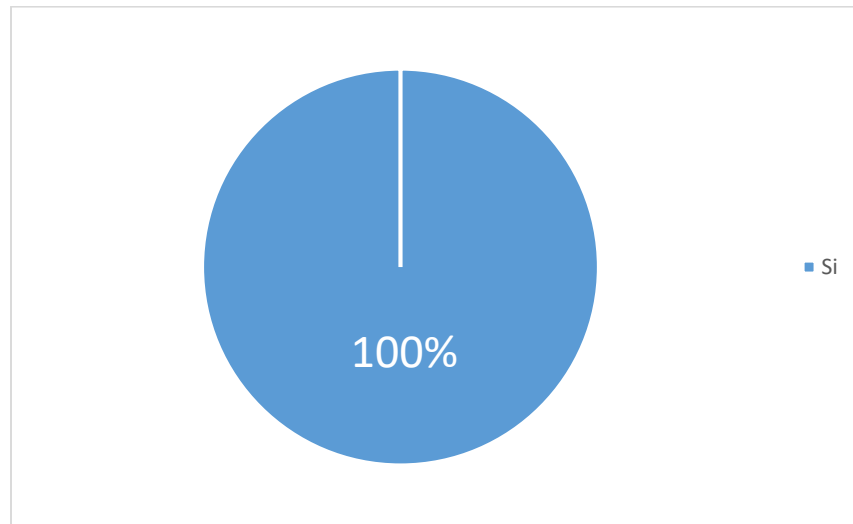


Imagen 16: Gestión de la entidad.

El 100% de los evaluadores confirmó de manera unánime que la jornada fue efectiva para transmitir la gestión de la entidad. Este resultado valida que el taller cumplió plenamente con su función informativa y de transparencia institucional ante los participantes.

Soportes Técnicos Adjuntos

Para fines de verificación, trazabilidad y auditoría, se adjunta al presente informe el archivo con la tabulación completa y el procesamiento estadístico de cada pregunta:

- Archivo: F487-Evaluación para espacios de participación ciudadana 2026 (111-135).xlsx.