

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 1 de 13		

TALLER DE CO-CREACIÓN CON ENFOQUE DE INNOVACIÓN Y CONOCIMIENTO. – INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR IES 2026

Objetivo:	Construir de manera participativa alternativas de mejora para la atención, revisando la experiencia del estudiante en el ciclo completo del crédito educativo, alineado con los lineamientos de GESCO + I. El espacio buscó diseñar estrategias innovadoras que fortalezcan la relación entre el ICETEX y las IES, integrando aprendizajes previos con nuevas perspectivas para generar propuestas replicables y pertinentes.
Público Objetivo:	Representantes y enlaces de las Instituciones de Educación Superior IES, acompañados por el equipo del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano GRELCI.
Ciudad	Bogotá D.C.; Sede Universidad ECCI
Fecha y hora	30 de abril de 2026, de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.
Impacto	El encuentro logró convocar a 40 representantes y enlaces de Instituciones de Educación Superior (IES), quienes se integraron como actores clave en un ejercicio de diseño participativo. Más allá de una asistencia técnica, este grupo aportó su experiencia directa en la operación para diagnosticar las barreras que hoy afectan el ciclo del crédito. El verdadero valor de la jornada radica en la articulación lograda con GRELCI, lo que permitió transformar las dificultades en los procesos de legalización, giros y atención en soluciones concretas. El resultado final no fue solo un diagnóstico, sino la consolidación de un plan de trabajo conjunto con incidencia real en la mejora del servicio y la permanencia estudiantil.
Enlace de la actividad	Presencial
Dependencia o área	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano – GRELCI

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

1. RESUMEN DEL EVENTO:

El pasado 30 de abril de 2026, la Sede Principal de la entidad se transformó en un espacio de diseño colaborativo y escucha auténtica. El Taller de Co-creación e Innovación Abierta con Instituciones de Educación Superior IES fue concebido como un laboratorio de soluciones, donde el objetivo central no fue realizar una charla institucional, sino construir de manera conjunta una hoja de ruta que optimice el ciclo completo del crédito educativo bajo el modelo GESCO +i.

La jornada se fundamentó en una premisa esencial, el éxito en la permanencia educativa y la agilidad en los procesos dependen de una relación fluida y humana entre el ICETEX y quienes viven el día a día en las instituciones. Bajo esta visión el equipo GRELCI facilitó una dinámica donde los asistentes aportaron su experiencia directa para diagnosticar los nudos críticos en la operación y el servicio.

Ejes Temáticos y Desarrollo de la Jornada

El taller se organizó mediante una metodología de co-creación orientada a transformar la experiencia de los usuarios y de las instituciones, profundizando en los siguientes componentes:

- **Diagnóstico Participativo - Identificación de Barreras:** A través de un ejercicio de confianza y diálogo, se mapearon las dificultades que se presentan en la gestión cotidiana. Se analizaron factores como la diferencia de información en los canales de atención y los tiempos de respuesta que afectan procesos clave como los giros y legalizaciones. Este diagnóstico permitió entender la realidad operativa desde la voz de quienes conocen de cerca las necesidades del estudiante.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 3 de 13		

- **Laboratorio de Co-creación y Oportunidades:** Se promovió la creación de soluciones enfocadas en que herramientas como la Ventana IES funcionen de manera más sencilla. Las propuestas buscaron agilizar los trámites y asegurar que la información sea clara y oportuna, evitando que las instituciones y los estudiantes tengan que enfrentarse a reprocesos innecesarios.
- **Votación y Priorización de Incidencia:** Este ejercicio de participación fue el motor del encuentro. Más que una consulta, permitió que las ideas fueran validadas por los propios asistentes, traduciéndose en un Plan de Trabajo concreto. Al cierre de la sesión, se reafirmó el compromiso de que estas soluciones tengan una incidencia real en la planeación de la entidad, respondiendo de forma tangible a lo que las instituciones realmente necesitan.

1.2. Alcance y Representatividad de la Participación.

La solidez de este ejercicio se fundamentó en la participación de 40 representantes y enlaces, personas que están vinculadas directamente con la gestión del crédito y que conocen de primera mano los retos de acceso y permanencia.

Más allá de las cifras, el valor del encuentro estuvo en la calidad de los aportes de quienes manejan los procesos y entienden las expectativas de los estudiantes. Este grupo contó con el apoyo de un equipo facilitador de la entidad, compuesto por el grupo GRELCI, quienes trabajaron de la mano con los invitados para asegurar que las ideas planteadas se puedan llevar a la realidad.

Esta sinergia garantiza que las mejoras propuestas no se queden en la teoría, sino que tengan el respaldo de quienes viven la operación en el territorio. La participación de estos

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 4 de 13		

aliados estratégicos eleva el resultado del taller a un compromiso compartido, fortaleciendo la confianza y la eficiencia del ICETEX en su servicio a la ciudadanía.

2. DESARROLLO DEL EVENTO.

La jornada se consolidó como un ejercicio de Innovación Abierta y escucha auténtica, diseñado bajo una metodología de diálogo simétrico y técnico. Bajo la coordinación del equipo del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, se implementó el modelo de Gestión Estratégica del Servicio con enfoque en Innovación GESCO+i, asegurando que cada fase del taller permitiera transformar las barreras operativas en compromisos institucionales vinculantes.



Imagen 1: Apertura del evento

El encuentro inició con una inmersión en el modelo GESCO+i, el cual redefine la relación de la entidad con sus aliados estratégicos. Este modelo no se limita a la atención de solicitudes, sino que propone una gestión inteligente y proactiva del servicio donde la innovación es la herramienta para reducir las brechas de acceso. En este marco se presentó el Mapa de Viaje del Estudiante, técnicamente denominado Journey, segmentando la experiencia en tres momentos críticos: el Antes, que abarca la etapa de

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 5 de 13		

información y solicitud; el Durante, centrado en la legalización y los desembolsos; y el Después, que comprende el periodo de gracia y el comportamiento de pago. Esta estructura permitió que los cuarenta asistentes ubicaran sus inquietudes en puntos específicos de la cadena de valor, permitiendo que la innovación actuara sobre procesos concretos.

2.1. Mesas de trabajo

Bajo la directriz del modelo de innovación, el trabajo por mesas se dividió en un Diagnóstico Participativo para identificar los nudos críticos, seguido de un Laboratorio de Soluciones de alto impacto.



Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 6 de 13		



Imagen 2: Collage mesas de trabajo

MESA 1 Optimización de Trámites y Tiempos de Respuesta: Se analizó bajo la óptica de GESCO +i cómo la oportunidad de la respuesta impacta directamente en la retención estudiantil. Los asistentes enfatizaron que el ciudadano hoy se enfrenta a tiempos de espera prolongados y, lo más grave, a respuestas sin fondo que no resuelven la raíz del problema, obligando al usuario a reiniciar trámites innecesarios. Se identificó una marcada asimetría de información entre los canales de atención; la falta de coherencia entre lo que informa el canal telefónico, la Ventana de IES y los canales digitales genera una inseguridad jurídica que afecta la planeación financiera de las instituciones. Como respuesta técnica, se definió la Institucionalización de la Información como eje rector, estableciendo metas de respuesta de cuarenta y ocho horas para trámites administrativos y ocho días para planes de acción específicos.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 7 de 13		

MESA 2 Comunicación Estratégica, Empatía y Calidad de la Atención: Centró su análisis en la dimensión humana de la innovación. Se discutió con rigor cómo la implementación de cambios operativos, especialmente en giros adicionales o cambios de ciclo de tecnología a profesional, se realizan a menudo sin una socialización previa con las instituciones, lo que fractura la confianza institucional. Los expertos señalaron que la digitalización total ha derivado en respuestas rígidas que ignoran la particularidad de cada caso, provocando una deserción que podría evitarse con un acompañamiento empático. La propuesta de valor incluye la creación de Mesas de Trabajo permanentes con los enlaces de las instituciones y un plan intensivo de capacitación al personal de atención para asegurar una resolución efectiva en el primer contacto, reduciendo la alta radicación de derechos de petición que hoy saturan el sistema.

MESA 3 Fortalecimiento del Ecosistema Digital: Evaluó las herramientas tecnológicas bajo el pilar de la Transformación Digital. Se identificaron fallas críticas en la operatividad de la Ventana Digital y errores recurrentes en el cargue de documentos, factores que bloquean los procesos de legalización y frenan el flujo de recursos hacia las instituciones. La ausencia de un canal de comunicación técnica directo para resolver errores de plataforma en tiempo real fue identificada como una barrera mayor. Como solución, se planteó establecer Acuerdos de Niveles de Servicio ANS específicos para canales digitales con respuestas en tres días hábiles, integrando además notificaciones automáticas y jornadas de capacitación trimestral sobre el uso de la plataforma y los beneficios de la Comunidad ICETEX.

2.2. Priorización ciudadana y validación de la hoja de ruta

El desarrollo del evento culminó con un ejercicio de Votación Estructurada, donde los asistentes validaron las soluciones con mayor potencial de transformación. En este acto,

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 8 de 13		

se sometieron a votación las propuestas resultantes de los laboratorios de ideas, logrando un consenso sobre los temas de mayor impacto.

La comunidad priorizó de manera contundente tres pilares estratégicos: primero, ***la Institucionalización de la Información para eliminar las contradicciones entre canales***; segundo, ***la creación de las Mesas de Trabajo con enlaces de las instituciones para devolver la humanidad al servicio***; y tercero, ***la optimización de los Acuerdos de Niveles de Servicio para la Ventana Digital para garantizar la fluidez operativa***. Este ejercicio garantizó que la hoja de ruta no fuera una decisión administrativa aislada, sino una respuesta técnica validada por los expertos de campo, demostrando que el modelo GESCO +i es el motor de una entidad más eficiente, transparente y moderna.

3. COMPROMISOS INSTITUCIONALES

Como resultado del ejercicio de votación y priorización, que se constituyó en el acto decisorio central para garantizar la incidencia real de la ciudadanía, la entidad establece la presente hoja de ruta técnica y operativa. Estos compromisos no representan una simple declaración de intenciones, sino que se integrarán de manera vinculante en la planeación estratégica del año 2026, bajo la supervisión del modelo de Gestión Estratégica del Servicio con enfoque en Innovación GESCO +i.

La entidad reconoce que el éxito de esta gestión reside en su capacidad de transformar la escucha en acciones auditables que respondan con soluciones concretas a las barreras operativas identificadas por las Instituciones de Educación Superior:

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 9 de 13		

3.1. Estandarización de la información y agilidad en el servicio

Se establece el compromiso de eliminar la diferencia de información mediante la homogenización de esta en todos los canales de atención. Esta acción responde directamente a la necesidad de coherencia detectada entre el canal telefónico, la Ventana IES y los canales digitales. La entidad se compromete a unificar los criterios técnicos para que las instituciones de Educación Superior IES y los estudiantes reciban respuestas coherentes y de fondo que no obliguen a reiniciar trámites.

Para garantizar la seguridad jurídica y operativa, se pacta un modelo de respuesta ágil con metas de cumplimiento de cuarenta y ocho (48) horas para trámites administrativos y un máximo de ocho (8) días para la ejecución de planes de acción específicos en casos de mayor complejidad. Este despliegue busca reducir la incertidumbre y optimizar la planeación financiera de las instituciones aliadas.

3.2. Optimización del ecosistema digital y soporte técnico especializado

En respuesta a los errores recurrentes en el cargue de documentos y los bloqueos en procesos de legalización identificados en el diagnóstico, la entidad asume el compromiso de fortalecer la operatividad de la Ventana Digital para IES. Este acuerdo incluye la implementación de Acuerdos de Niveles de Servicio ANS específicos para canales digitales, garantizando respuestas técnicas en un plazo no mayor a tres días hábiles.

Asimismo, se implementará un sistema de notificaciones automáticas que brinde trazabilidad en tiempo real sobre el estado de los procesos. Este esfuerzo tecnológico se complementará con jornadas de capacitación trimestral sobre el uso de los aplicativos institucionales, asegurando que la tecnología sea un facilitador que agilice el flujo de recursos hacia las instituciones y los estudiantes.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 10 de 13		

3.3. Fortalecimiento del vínculo relacional y resolución de nudos críticos

Bajo la filosofía del modelo GESCO+i, se pacta la creación de Mesas de Trabajo permanentes entre los enlaces de las IES y la entidad. Este espacio de co-creación continua permitirá socializar cambios operativos de manera previa, evitando rupturas en la comunicación que afecten procesos sensibles como los cambios de ciclo académico o los giros adicionales.

El objetivo primordial es transitar hacia un modelo de resolución efectiva en el primer contacto, donde la capacitación constante y el diálogo directo permitan reducir significativamente la radicación de derechos de petición y PQRSDF. La entidad se compromete a que la innovación digital no reemplace la empatía, sino que la fortalezca mediante un acompañamiento técnico robusto que asegure la permanencia estudiantil.

3.4. Monitoreo y trazabilidad del cumplimiento

La implementación de estos acuerdos será monitoreada bajo un modelo de trazabilidad técnica que permita a las instituciones verificar el cumplimiento de lo pactado. La entidad reconoce que su papel como aliado estratégico depende de su capacidad para simplificar el lenguaje técnico, garantizar la estabilidad de sus plataformas y cumplir con rigor los tiempos establecidos en esta jornada de innovación. Con esta hoja de ruta, el taller de co-creación se consolida como un plan de trabajo auditable y transparente, diseñado para que las respuestas institucionales sean verdaderamente efectivas frente a la realidad operativa de las IES.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 11 de 13		

4. EVALUACION DE LA JORNADA

4.1. Análisis De Percepciones y Tendencias Institucionales

Como insumo transversal para el fortalecimiento del servicio, se realizó un ejercicio de recolección de percepciones orientado a identificar las prioridades de los enlaces de las Instituciones de Educación Superior. Si bien los resultados se analizan desde una perspectiva cualitativa debido al carácter focalizado de la muestra, los datos obtenidos permiten identificar tendencias recurrentes que validan y dan soporte técnico a los nudos operativos discutidos durante las mesas de co-creación.

El análisis de las respuestas permitió identificar que la mayor preocupación de las instituciones no reside únicamente en la disponibilidad de recursos, sino en la estabilidad de los procesos técnicos. Existe una tendencia marcada que señala a la interoperabilidad de los canales de atención y la claridad en los requisitos de legalización como los factores críticos que determinan el éxito de la matrícula. Los participantes coincidieron en que la eficiencia del modelo GESCO +i debe verse reflejada en una reducción de la carga administrativa, permitiendo que el personal de las instituciones pueda dedicar más tiempo al acompañamiento del estudiante y menos a la resolución de errores del sistema.

Asimismo, en cuanto a las herramientas de apoyo, las respuestas sugieren una alta demanda por canales de comunicación que ofrezcan respuestas técnicas de fondo en el primer contacto. Se identificó una necesidad latente de contar con material pedagógico actualizado y jornadas de capacitación que socialicen las novedades normativas de manera oportuna. Este ejercicio de escucha, aunque focalizado, actúa como un termómetro de la realidad institucional, permitiendo que las conclusiones finales del encuentro tengan un sustento real basado en la experiencia cotidiana de quienes operan el crédito educativo en el territorio.

Código: F488	FORMATO PARA INFORMES DE ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Versión: 2		
Fecha: 14/05/2024		
Página 12 de 13		

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Taller de Co-creación e Innovación Abierta con las Instituciones de Educación Superior IES 2026 permitió consolidar una visión crítica y propositiva sobre el estado actual del servicio, donde los hallazgos derivados de este ejercicio no solo identifican barreras operativas, sino que trazan la ruta para una transformación profunda bajo el modelo de Gestión Estratégica del Servicio con enfoque en Innovación GESCO+i. En este sentido, una de las conclusiones más relevantes de la jornada gira en torno a la necesidad de erradicar la diferencia de información, evidenciando que la coexistencia de datos contradictorios entre los canales presencial, telefónico y digitales genera una inseguridad jurídica y operativa que afecta la estabilidad de las instituciones y la tranquilidad de los estudiantes. Por ello, se recomienda avanzar de manera inmediata hacia la institucionalización de la información, asegurando que la entidad simplifique su lenguaje financiero y garantice que cada actualización operativa se replique en tiempo real en todo el ecosistema de atención, transformando la comunicación en un motor de confianza institucional.

Sumado a lo anterior, el diagnóstico sobre las herramientas digitales específicamente en lo relacionado a la Ventana IES, subraya que la digitalización debe ir acompañada de una capacidad de resolución técnica efectiva. Los errores detectados en el cargue de documentación y los bloqueos en procesos de legalización demuestran que las fallas en la plataforma impactan directamente en la permanencia académica, lo que hace imperativa la implementación rigurosa de los Acuerdos de Niveles de Servicio para canales digitales. La recomendación en este punto es asegurar respuestas que resuelvan la raíz del problema en plazos que no superen los tres (3) días hábiles, priorizando la estabilidad de los aplicativos y la creación de canales de comunicación

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

técnica directa para los enlaces institucionales, garantizando que la tecnología bajo el modelo GESCO +i actúe como un puente transparente y eficiente.

Finalmente, se concluye que la relación entre la entidad y sus aliados estratégicos requiere de una presencia constante y humanizada que trascienda la automatización de procesos. El alejamiento detectado en el servicio ha derivado en respuestas rígidas que no contemplan las particularidades del ciclo académico, por lo que se propone la formalización de las mesas de trabajo permanentes con los enlaces de las instituciones como el eje transformador de la gestión. Este espacio debe permitir la socialización previa de cambios operativos y el diseño conjunto de soluciones a nudos críticos, como los cambios de ciclo y giros adicionales. Solo a través de una atención empática y una resolución efectiva en el primer contacto, la entidad logrará fortalecer su legitimidad territorial y consolidarse como el aliado estratégico que el proyecto de vida de los jóvenes colombianos demanda, dejando el compromiso de que esta hoja de ruta sea un plan de trabajo auditable y profundamente conectado con la realidad de las regiones.