

INFORME DE PERCEPCIÓN AÑO 2021

El ICETEX siendo una entidad nacional que promueve la educación superior mediante el otorgamiento de créditos educativos y su recaudación, con recursos propios o mediante la entrega de créditos educativos de terceros a personas con menores posibilidades económicas y alto rendimiento académico. Así mismo, busca facilitar el acceso a las oportunidades educativas para mejorar la calidad de vida de los colombianos, contribuyendo así al desarrollo económico y social del país. Esto se logra a través de una mayor interacción con cada uno de nuestros usuarios por medio de los diferentes canales de atención, los cuales cada año nos encontramos optimizando para brindar las mejores experiencias.

La experiencia que estamos brindando responden a las necesidades de nuestros grupos de interés frente al fortalecimiento del modelo de atención en términos de cercanía, enfoque diferencial, atención regional, escucha activa, tiempos de atención y, en especial durante la pandemia, cambios en procesos, herramientas tecnológicas, atención virtual y personalizada, a través de:

- Atención y respuesta a diferentes tipos de peticiones de los ciudadanos.
- Oferta del portafolio de productos y servicios:
 - Créditos Propios.
 - Fondos en Administración.
 - Programas y becas internacionales.
- Alternativas de acuerdos de pago.
- Modificación progresiva de los protocolos de atención, migrando a procesos de acompañamiento y resolución al usuario.
- Ampliación de disponibilidad del canal chat y redes sociales a 24 horas de atención los 365 días del año, eliminando barreras de atención para los usuarios del exterior.
- Ampliación de la capacidad en términos de asesores para el canal de Redes Sociales para la gestión de menciones internas y externas.
- Crecimiento del equipo de asesores de atención al usuario en un 44%, pasando de ser 457 en 2019 a 569 en 2021.
- Mejora del Centro de Experiencial Preferencial Aguas en la ciudad de Bogotá, con una estructura moderna, dinámica, con expendedor de recibo de pagos, acceso a la línea azul.

Impulsamos proyectos de vida brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior

Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasociados.com

Calle 64 # 4 - 88 ofc: 202 Bogotá, Colombia

Defensoria@sernarojasociados.com

6014898285 Bogotá, Colombia



@icetex



@icetex_colombia



ICETEX COLOMBIA



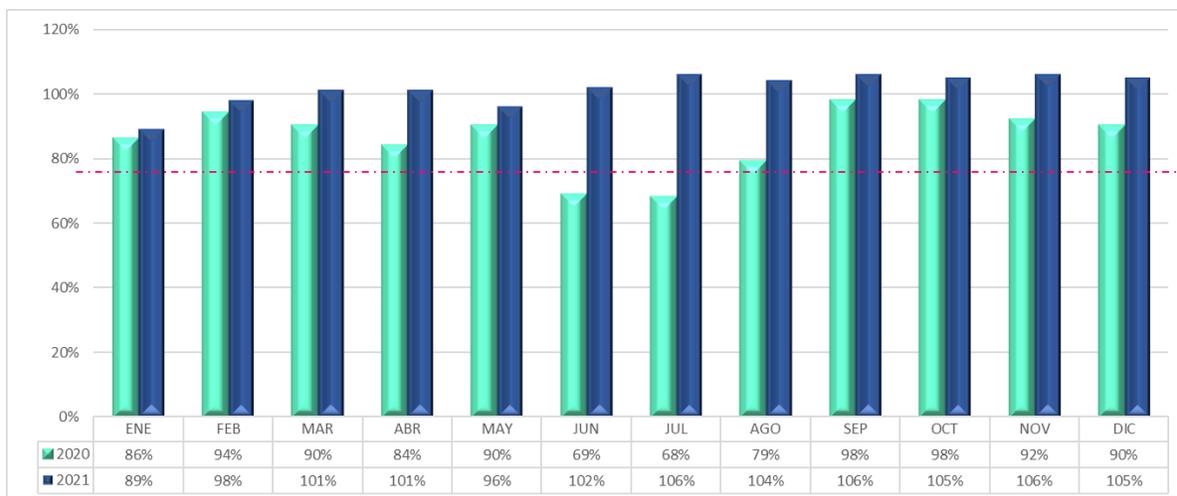
ICETEX



La educación
es de todos

Mineducación

Durante la vigencia del 2021 trabajamos por ofrecer un trato diferente, cercano apoyándonos en las herramientas tecnológicas que hoy en día son utilizadas en el mundo como las redes sociales, video atención, chat, telefónico, Microsoft teams; y sin dejar de lado las atenciones en nuestros Centros de Experiencia Preferencial, donde nos han destacado la cordialidad, amabilidad y preocupación por hacerlos sentir bien, como en casa; los resultados obtenidos reflejan la transformación de la entidad



Gráfica 2. Resultados de las encuestas cumplimiento de la meta de satisfacción general
Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Todas las acciones implementadas, permitieron que mas usuarios vean al ICETEX como una entidad que se transforma y que estamos trabajando para ellos; sus solicitudes son generadas con respuestas más pertinentes, oportunas y empatizamos con ellos cuando: escuchamos, entendemos y solucionamos efectivamente las necesidades manifestadas; permitiéndonos así generar experiencias memorables; y los resultados obtenidos evidencian que hemos sobre pasado el cumplimiento de las metas propuestas, lo cual nos reta a exigirnos más en el 2022, a no bajar la guardia, afianzar mucho más en ser la entidad confiable para los jóvenes y ser la primera opción cuando deseen acceder a la educación superior; porque nos adaptamos a las necesidades de nuestros usuarios.

Impulsamos proyectos de vida brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior

Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com Calle 64 # 4 - 88 ofc: 202 Bogotá, Colombia
Defensoria@sernarojasasociados.com 6014898285 Bogotá, Colombia



La educación es de todos

Mineducación

Impulsamos proyectos de vida brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior

Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasociados.com [Calle 64 # 4 - 88 ofc: 202 Bogotá, Colombia](https://www.google.com/maps/place/Calle+64+#4-88+ofc:202+Bogotá,+Colombia)
Defensoria@sernarojasociados.com [6014898285 Bogotá, Colombia](tel:6014898285)



@icetex



@icetex_colombia



ICETEX COLOMBIA



ICETEX



La educación
es de todos

Mineducación