

# **INFORME - ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2022**

**Oficina Asesora de Planeación**

**Fecha de elaboración: enero 2022**

**Versión 1**

## **Tabla de Contenido**

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN.....   | 2  |
| INFORMACIÓN.....  | 2  |
| Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible..... | 2  |
| DIÁLOGO.....  | 7  |
| Retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés.....                      | 7  |
| RESPONSABILIDAD.....  | 11 |
| RESULTADO DE ENCUESTA AUDIENCIA PÚBLICA.....  | 18 |

## INTRODUCCIÓN

El ICETEX en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 de 2012, el decreto único reglamentario 1081 de 2015 y el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, presenta la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas planteada para la vigencia 2022 y que se encuentra relacionada con los elementos de Información, Diálogo y responsabilidad.

## INFORMACIÓN

Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.

Se realizaron las siguientes actividades que permiten atender los requerimientos mínimos de informar a la ciudadanía sobre la gestión institucional de la entidad.

**Actividad:** Elaborar el informe de gestión 2021 y publicarlo en la página web de la entidad en la sección de transparencia y Menú participa para todos los grupos de valor laborar el informe de gestión de la Entidad

**Meta:** (1) Informe realizado.

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación.

Se elaboraron los informes de gestión, en los cuales se detallan las actividades realizadas, logros y cumplimiento de metas en el instituto durante la vigencia 2021 y 2022-1; estos informes se tomaron como base para la audiencia pública virtual de rendición de cuentas realizada el 13 de julio del 2021.

Los logros alcanzados se mencionan a continuación:

1. Para ICETEX el año 2021 representó un periodo de avances y consolidación de acciones que contribuyeron a hacer más evidente la transformación institucional, proceso mediado por el período desafiante que vive la sociedad por la pandemia global.
2. La renovación de las fuentes de fondeo a través de la emisión de bonos sociales, a partir de febrero de 2022 la tasa de interés del crédito educativo de la entidad se reduce y en ningún caso superará el IPC + 7,5. Además, cuando el beneficiario presente un buen comportamiento de pago esta se reducirá aún más quedando al IPC + 6,5. La disminución, dirigida a los usuarios que tengan crédito sin subsidio a la tasa y quienes accedan a esta financiación sin dicho subsidio, significa un descuento entre el 14% y el 32% en el valor de los intereses que se pagan a lo largo de la vida del crédito.
3. Así mismo, a través del Decreto 1667 de diciembre de 2021 se establecieron estímulos, alivios y nuevas formas para que los beneficiarios de los créditos pudieran realizar los pagos; estas nuevas medidas permiten mantener y profundizar apoyos solidarios que viene otorgando la entidad y materializa la promesa de otorgar estímulos a los jóvenes que se destaquen a nivel académico, científico, cultural y deportivo. El nuevo plan de estímulos y alivios contempla medidas como la suspensión de pagos sin generación de nuevos intereses; la asignación de tasas de interés diferenciales y la eliminación de la figura de acumulación de intereses al capital al momento de finalizar los estudios.

4. Estas medidas complementan la nueva figura, aprobada en la Ley de Presupuesto 2022, que permite a los jóvenes, que se acojan de manera voluntaria, pagar los créditos no como una cuota fija, sino como un porcentaje del salario que devengue.
5. ICETEX se proyecta hacia los nuevos desafíos a partir de cambios estructurales que evidencian una transformación histórica. Hoy es una entidad que garantiza información clara y oportuna al usuario, con un atractivo portafolio de servicios para los jóvenes del país.
6. Finalizando el 2021, ICETEX contaba con 579 fondos y 6 alianzas, y el total de activos de fondos administrados ascendieron a \$4,98 billones de pesos. En la vigencia, avanzando en las acciones del Gobierno nacional para apoyar el acceso y permanencia en el sistema educativo ante los desafíos de la situación de pandemia, se dio continuidad al desarrollo del Fondo Solidario para la Educación, el cual administra ICETEX, con líneas de acción como el Plan de Auxilios Educativos, la línea especial para el pago de pensiones en jardines y colegios, la línea para costear el acceso a programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, y el auxilio económico para el pago de matrículas de jóvenes en condición de vulnerabilidad en Instituciones de Educación Superior oficiales.
7. La implementación de la nueva política de cooperación e internacionalización de ICETEX continuó con la diversificación de su portafolio de becas para programas de movilidad, contribuyendo a una mayor confianza de los cooperantes internacionales. La transformación del ICETEX también es digital, la senda del cambio operativo y tecnológico ha permitido tener información depurada, unificada y estable de cada uno de nuestros usuarios, consolidando además toda la información de su crédito en un solo lugar, con procesos autónomos y más sencillos. Este vuelco hacia la interoperabilidad digital ha permitido, además, afianzar una gestión documental más práctica y efectiva en procesos como la solicitud, legalización, renovación y condonación de crédito.
8. Acompañamiento y orientación para cada persona en 2021, el ICETEX enfocó su gestión en el acompañamiento a las regiones. Se ejecutaron 27 ferias de Información y Servicio 'ICETEX más Cerca de Ti', llegando a los territorios para brindar atención a jóvenes, usuarios y familias respecto a todos los servicios que tiene la entidad.
9. Esta transformación también ha permitido el fortalecimiento y modernización de los canales de atención y la implementación de nuevos servicios, con una diversidad de herramientas al servicio del usuario: telefónica, presencial, escrita, chat, video atención, redes sociales, Sistema de Atención Virtual SAV, Voicebot, Chatbot y salas virtuales Modo ON.
10. Se consolidó el servicio presencial de ICETEX a través de sus Centros de Experiencia Personal (CEP), en los que se brinda asesoría bajo el cumplimiento de todos los protocolos de bioseguridad, implementando el agendamiento de citas y dejando atrás las filas y aglomeraciones en los puntos de atención. La entidad hoy cuenta con 40 CEP en las diferentes regiones del país.
11. Como institución emprendimos nuestra ruta de trabajo hacia los próximos años con la construcción del Plan Estratégico 2021 – 2024, con el fin de generar una transformación integral en la entidad y fortalecer las relaciones con nuestros grupos de valor, promoviendo la educación de calidad y equidad, asegurando el acceso, permanencia y graduación de nuestros beneficiarios, ampliando la cobertura y mejorando los productos y servicios con pertinencia y enfoque diferencial.

El informe 2021 se puede consultar en el siguiente link:

<https://web.icetex.gov.co/es/web/portal/participa/rendicion-de-cuentas-ciudadana/rendicion-de-cuentas-icetex>

**Actividad:** Elaborar videos con lenguaje inclusivo, con relación a la gestión de la entidad y la promoción de servicios del ICETEX dirigidos a nuestros grupos de valor.

**Meta:** (5) videos con lenguaje de señas

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

Las acciones realizadas en el marco de esta actividad se listan a continuación:

1. La oficina asesora de comunicaciones elaboro un total de 5 videos con lenguaje de señas, cumpliendo de esta manera el 100% de esta actividad. En los siguientes links pueden ser consultados los videos elaborados en la vigencia 2022:

- a. Conoce los nuevos alivios de Icetex “Estamos contigo”:  
<https://www.youtube.com/watch?v=0g7WJkC70i0>



- b. Venga Le Digo Capitulo 2: Si no pago mi crédito con ICETEX me pueden embargar? <https://www.youtube.com/watch?v=QLf1N4zAbeA>



- c. Venga Le Digo Capitulo 3: El Icetex no ayuda a las personas que tienen dificultades para

pagar? <https://www.youtube.com/watch?v=EPgRvfepHMo>



d. Venga Le Digo Capitulo 4: Cómo funcionan los créditos del ICETEX?  
<https://www.youtube.com/watch?v=8v7mmS4lwkg>



e. Nuevas medidas para usuarios del ICETEX: menores tasas de interés y nuevo plan de estímulos y alivios. [https://www.youtube.com/watch?v=-EBa\\_FqbSzQ&t=3288s](https://www.youtube.com/watch?v=-EBa_FqbSzQ&t=3288s)



- f. Convocatoria a inscripciones del Fondo comunidades Indígenas  
<https://www.youtube.com/watch?v=GaqcbJhTYd0>



- g. Rendición de cuentas ICETEX 2020 y 2021-1  
<https://www.youtube.com/watch?v=qSfsiJySRqU&t=127s>



**Actividad:** Actualizar el espacio de rendición de cuentas vigencia 2021 - 2022 - I en portal web de la entidad en la sección de transparencia y menú participa para todos los grupos de valor.

**Meta:** (1) Enlace de rendición de cuentas actualizado

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación.

A continuación, se enuncian las acciones realizadas en cumplimiento de la actividad:

1. Se realizó la rendición de cuentas - audiencia pública el 24 de septiembre del 2021 y se creó el espacio de la rendición de cuentas vigencia 2020 y vigencia 2021-1; los cuales se pueden consultar en los siguientes links y recogen la trazabilidad de la planeación, ejecución y evaluación del espacio de rendición: <https://aplicaciones.icetex.gov.co/institucional/rendicion-de-cuentas-2020-2021>

2. Se creó por parte del Ministerio de Educación un espacio “Educación rinde cuentas” en el link: <https://educacionrindecuentas.mineducacion.gov.co/> y el link: [https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/RendicindeCuentasyParticipacinCiudadano/pages\\_home: Rendición cuentas Ministerio de hacienda pública](https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/RendicindeCuentasyParticipacinCiudadano/pages_home:RendicioncuentasMinisteriodehaciendapublica)

**Actividad:** Divulgar contenido referente a la gestión del ICETEX a través de piezas gráficas y videos que serán remitidos por los medios institucionales (correo, redes sociales, página web) dirigido a la ciudadanía.

**Meta:** (5) Campañas de comunicación.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones.

La Durante este período se han desarrollado las siguientes campañas de divulgación:

1. Fondo Álvaro Ulcué Chocué link: <https://web.icetex.gov.co/es/-/comunidades-indigenas>
2. Campaña Nos Unimos Lo Logramos link: <https://web.icetex.gov.co/es/-/venga-le-digo-capitulo-5-prensa-icetex>
3. Fondo de Comunidades Negras link: <https://www.youtube.com/watch?v=CZedIP12iiA>
4. Fondo de atención a Población RROM: <https://web.icetex.gov.co/es/-/atencion-a-poblacion-rrom>
5. Convocatoria crédito 2022-II link: <https://web.icetex.gov.co/calendario-de-pregrado>

## DIÁLOGO

### Retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés

**Actividad:** Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas participativa dirigida a la ciudadanía y grupos de valor.

**Meta:** (1) Audiencia pública de rendición de cuentas realizada

**Responsable:** Oficina de Planeación, oficina asesora de comunicaciones y áreas misionales

La Estrategia de Rendición de Cuentas, en su componente de Diálogo permite a la Entidad retroalimentar su gestión y canalizar sus aportes, percepciones, opiniones y expectativas en la toma de decisiones institucionales. Este espacio facilita el ejercicio del control social a la gestión pública y contribuye al desarrollo de los principios de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos de Estrategia de Rendición de Cuentas 2021, a continuación, se evidencian las acciones realizadas:

1. Cabe resaltar que la entidad para la vigencia 2021-2022-1, realizó la Audiencia de Rendición de Cuentas de forma virtual el 24 de septiembre de 2021 Link: <https://aplicaciones.icetex.gov.co/institucional/rendicion-de-cuentas-2021-2022/>



2. Se emitió desde los estudios de RTVC, en Bogotá, a donde asistieron los voceros, entre ella la ministra de Educación María Victoria Angulo, el presidente encargado de ICETEX Maximiliano Gómez, los vicepresidentes y jefes de oficinas de ICETEX quienes presentaron la gestión de la entidad y atendieron los requerimientos de la ciudadanía.
3. La audiencia fue liderada por el presidente encargado de ICETEX, Maximiliano Gómez quien, junto a la ministra de Educación María Victoria Angulo explicaron todos los beneficios que ha traído el proceso de transformación de la entidad y los vicepresidentes y jefes de oficina presentaron la gestión de las diferentes áreas.
4. Dentro de este proceso de Rendición de Cuentas se dio a conocer los beneficios que ha traído para los usuarios de la Entidad el proceso de transformación y los logros que de la gestión para las clases vulnerables en el campo de Paz y Derechos Humanos.
5. A lo largo de la transmisión se dio respuesta a preguntas enviadas por la ciudadanía a través de los mecanismos previstos para tal fin y se conectó remotamente a usuarios y aliados de ICETEX que compartieron sus experiencias sobre este proceso de acceso a educación superior.
6. En total la transmisión tuvo un alcance de 2.830 personas que vieron el programa en la señal de Canal Institucional, y transmitida a un potencial de seguidores de redes sociales de ICETEX que sumados alcanzan los 240.000. Se respondieron 27 inquietudes de la ciudadanía, se presentaron testimonios de 5 invitados en directo (usuarios-aliados) conectados desde sus regiones por zoom, y se grabó y se reprodujo en la transmisión historias y declaraciones de 5 estudiantes usuarios de ICETEX y del presidente de la Bolsa de Valores de Colombia, Juan Pablo Córdoba, que dieron su

testimonio sobre la gestión de ICETEX y sobre los beneficios que presta la entidad a estudiantes colombianos.

7. Participación Ciudadana, Invitaciones previas a participar: (por diferentes mecanismos como comunicados de prensa, invitaciones personalizadas, promociones en televisión y redes sociales se socializó el programa con la ciudadanía).
8. Comunicados de Prensa:
  - a. <https://web.icetex.gov.co/es/-/el-proximo-30-de-junio-el-icetex-rendira-cuentas-sobre-su-gestion-institucional-en-2021-y-el-primer-cuatrimestre-de-2022-prensa-icetex>
  - b. <https://web.icetex.gov.co/es/-/icetex-reprograma-su-fecha-de-rendicion-de-cuentas-para-el-proximo-13-de-julio-prensa-icetex>
  - c. <https://web.icetex.gov.co/es/-/con-importantes-logros-y-mejores-condiciones-en-sus-servicios-icetex-consolido-un-destacado-balance-en-su-gestion-prensa-icetex>

**Actividad:** Participar en los espacios relacionados con rendición de cuentas liderados por el sector Educación.

**Meta:** Cumplimiento de los requerimientos relacionados con rendición de cuentas emitidos por el Sector Educación.

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Áreas misionales/ Ministerio de Educación Nacional.

La oficina Asesora de Planeación del Icetex, realiza seguimiento al link **rindecuentas**; en los meses de abril y julio al MEN se remitió el avance del I y II trimestre de los programas relacionado con los temas: Modelo de atención, Fondo solidario de educación, Fondo de comunidades negras, Comunidad ICETEX y Becas por el mundo, que se tienen publicados en la página: <https://educacionrindecuentas.mineducacion.gov.co/>

**Actividad:** Desarrollar espacios internos de rendición de cuentas por parte de las diferentes dependencias de la entidad dirigidos a los colaboradores

**Meta:** (3) Espacios de participación generados con los colaboradores de la entidad a través de iniciativas internas.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones / Dependencias responsables.

1. Se han realizado 2 eventos internos para dar a conocer con diversos temas enfocados en la transformación de la entidad que impactan a los colaboradores. Evento #YoMeSumo del 8 de febrero: <https://www.youtube.com/watch?v=QKHUROhi2wY>
2. Evento #YoMeSumo del 10 de marzo: <https://www.youtube.com/watch?v=a2vJqQJiZ3k>
3. El 29 de abril se realizó el tercer 3 evento interno enfocado en la gestión de los últimos tres años mostrando a sus colaboradores lo realizado en este periodo: <https://www.youtube.com/watch?v=u4vylzUUj-k>.

**Actividad:** Generar espacios de participación ciudadana regionales dirigidos a los grupos de valor, con el fin de generar dialogo sobre el avance en la gestión en los territorios.

**Meta:** (5) Espacios de participación generados con la ciudadanía y grupos de valor a través de: Facebook live, ferias de servicio, ferias radiales o webinars.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones / Dependencias responsables.

Se desarrollaron los siguientes espacios presenciales de diálogo y participación ciudadana en coordinación con el equipo de la Oficina Comercial y de Mercadeo:

1. Región Oriente 18 de mayo de 7 a 8 am por Tropicana Bucaramanga 1120 <https://www.facebook.com/edwin.moya/videos/345718584138274>
2. Región Norte 20 de mayo en sistema Cardenal Barranquilla 1010am, Cartagena 1360 am, y Sincelejo 1580 AM, de 7:30 a. m. a 8:45 AM <https://www.facebook.com/edwin.moya/videos/345718584138274>
3. Región centro, lunes 6 de junio en el Programa "Dígale a Pulgarín" de Radio Santafé 1070 am, de 12 a 1 p. m. Transmisión por Facebook <https://www.facebook.com/jairo.pulgarin.7/videos/757260319036610> <https://www.facebook.com/jairo.pulgarin.7/videos/769761577518519> Facebook
4. Zonas priorizadas 6 de julio transmitido desde la Radio cordillera 1190 am en Bogotá para 10 departamentos el país.
5. Región Noroccidental 8 julio del 2022 programa emitido a través de la Que Buena 92.FM Risaralda de 7 a 8 am. <https://www.facebook.com/quebuenadosquebradas/videos/1716123515409498>




  
 Espacio Regional de **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
 REGIONES PRIORIZADAS DEL PAÍS  
 Te orientamos en tu ingreso a educación superior  
**ICETEX 2022**  
 06 miércoles de julio 2022  
 6:00 - 7:00 a.m.  
 Originado por: **Radio Cordillera 1190 AM**  
 Retransmitida por emisoras comunitarias de 9 departamentos y en Facebook Live por este sitio.  
 Llámanos o escríbenos por WhatsApp  
 (311) 459-6445  
 (305) 418-4318  
 NOS UNIMOS LO LOGRAMOS  
 ICETEX LABOR PAÍS



## RESPONSABILIDAD

**Actividad:** Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de rendición de cuentas.

**Meta:** (1) Informe con las respuestas entregadas.

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones.

1. Desde la Oficina Asesora de Planeación, se dispuso del correo electrónico [rendiciondecuentas@icetex.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@icetex.gov.co) con el fin de que la ciudadanía remitiera sus preguntas. El 13 de julio del 2022 en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas, se dedicó un espacio para resolver estas preguntas. Por otro lado, el operador de atención al usuario respondió a través del chat y las redes sociales las preguntas formuladas por la ciudadanía URL audiencia pública de rendición de cuentas: [https://youtu.be/6Gf\\_mKvqdxI?t=1](https://youtu.be/6Gf_mKvqdxI?t=1)
2. En la transmisión los voceros contestaron 4 preguntas enviadas por la ciudadanía a redes sociales de ICETEX incluidas las del correo institucional [rendiciondecuentas@icetex.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@icetex.gov.co) por considerarlas como temas de interés común para la ciudadanía.
3. Todas las inquietudes enviadas al chat de las transmisiones de ICETEX en Facebook, [Icetex\\_colombia](#) en Instagram, [@icetex](#) en Twitter y la cuenta de ICETEX en YouTube, fueron atendidas por un equipo especializado designado para tal fin. En total 27 ciudadanos enviaron inquietudes por redes sociales.
4. Los temas prioritarios de las inquietudes fueron relacionados el portafolio de productos de la entidad, sobre la apertura de fondos para comunidades indígenas, comunidades afro y víctimas de la violencia, los casos personales que llegaron se solicitó información para atenderlos luego de la audiencia.
5. En el siguiente link: se encuentra las respuestas publicadas en la página web: <https://web.icetex.gov.co/es/web/portal/participa/rendicion-de-cuentas-ciudadana/rendicion->

de-cuentas-icetex

Respuestas a las preguntas formuladas por Redes sociales-Audiencia de rendición de cuentas realizada el 13 de Julio del 2022

| Plataforma | Pregunta  | Respuesta  |
|------------|---|--|
| Facebook   | ¡¡Hola buenos días!! Cuando salen las becas línea afro  | Hola Mayda ¡Es un gusto saludarte! Te confirmamos que el fondo Comunidades Negras se encuentra habilitado desde el día 15 de junio del 2022 hasta 22 de julio del 2022, puedes postularte ingresando al siguiente enlace <a href="https://bit.ly/3PlkGj6">https://bit.ly/3PlkGj6</a> .   |
| Facebook   | Hola buenos días soy de comunidades indígena  | Hola ¡Es un gusto saludarte! Te invitamos a conocer información del fondo Álvaro Ulcué Chocué - Comunidades Indígenas aquí <a href="https://bit.ly/3RvGuKM">https://bit.ly/3RvGuKM</a> .   |
| Facebook   | Qué posibilidad hay de que el proceso de registro de cuenta para desembolso del crédito se realice antes de los 15 días hábiles por favor                   | Hola ¡Es un gusto saludarte! Te contamos que este trámite cuenta con un tiempo estipulado de 15 días hábiles, sin embargo, trabajaremos para darte una respuesta lo más pronto posible.  |
| Facebook   | Hola buenas yo por ejemplo no he tenido respuesta de ICETEX ya que metí mi solicitud de crédito y ya fueron mis documentos aprobados en la segunda revisión | Hola Junior ¡Gracias por conectarte a nuestra charla! Te invitamos a dejar tus datos en este formulario para poder contactarte y guiarte <a href="https://bit.ly/3xZkaiy">https://bit.ly/3xZkaiy</a> . ¡Saludos!   |
| Facebook   | ¿cómo acceder a un fondo de comunidades indígenas?  | Hola Alfredo ¡Gracias por conectarte a esta charla! Te confirmamos que el Fondo Comunidades Indígenas - Álvaro Ulcué Chocué se encuentra habilitado desde el día 5 de julio del 2022 hasta 31 de agosto de 2022, podrás postularte ingresando al siguiente enlace <a href="https://bit.ly/3Ocz7VS">https://bit.ly/3Ocz7VS</a> .  |
| Facebook   | Buenas, por qué aún no me han envió mi giro de sostenimiento del 0 %  | Hola 🙌 ¡Es un gusto saludarte el día de hoy! Sabemos lo importante que es para ti, que tu giro se genere lo antes posible. Ten en cuenta que para recibir tu desembolso debes haber renovado la matrícula y tener activa tu cuenta CATS. Así mismo, te invitamos a dejar tus datos en este formulario para poder contactarte y guiarte <a href="https://bit.ly/3xZkaiy">https://bit.ly/3xZkaiy</a> . ¡Saludos! |

| Plataforma | Pregunta   | Respuesta   |
|------------|--|---|
| Facebook   | Si quitaron el beneficio de condonación del crédito  | <p>Hola Gladis ¡Gracias por conectarte a nuestro espacio! 😊! Te contamos que, nuestro proceso de condonación por graduación se amplió para todas nuestras líneas de crédito tradicionales y está reglamentado de acuerdo al periodo en el cual se adjudicó.</p> <p>Ingresando a este enlace 🖱️ <a href="https://bit.ly/3MEEqNV">https://bit.ly/3MEEqNV</a> podrás validar las condiciones de Condonación Por Graduación para los Créditos adjudicados en los periodos 2011-1 a 2015-1 y mediante este enlace 🖱️ <a href="https://bit.ly/3tOwOQj">https://bit.ly/3tOwOQj</a> para la Condonación Por Graduación de los Créditos Adjudicados en los periodos 2015-2 en adelante.</p> <p>¡Saludos!</p> |
| Facebook   | La entidad es muy buena y personalmente no puedo quejarme, pero si voy a dar una recomendación en cuanto a varios procesos uno de ellos las plataformas de comunidades negras últimamente han presentado muchas fallas las cuales no permiten acelerar los procesos e incluso en ocasiones se pasan las fechas y no se puede inscribir o acceder a los beneficios. | <p>¡Hola Anuar, te agradecemos por compartirnos tus inquietudes! 🙌 Te contamos que, como parte de nuestra transformación, hemos realizado la actualización en nuestras plataformas con el fin de que sean más seguras para nuestros usuarios 🙌</p> <p>Ten presente que tienes a tu disposición todos nuestros canales de atención 🖱️ <a href="https://bit.ly/2wx2Uqc">https://bit.ly/2wx2Uqc</a> en los cuales te brindaremos el acompañamiento que necesites en todos tus procesos.</p> <p>¡Feliz día! 😊</p>   |
| Facebook   | ¿Estaba por inscribirme a la convocatoria de los indígenas y no pude, porque no aparece mi universidad como hago?  | <p>¡Hola Alexandra 🙌 Agradecemos tu participación en este fondo! Te contamos que, uno de los requisitos para acceder es: “Estar admitida en una Institución de Educación Superior registrada ante el Sistema SNIES” Puedes ampliar la información referente aquí 🖱️ <a href="https://bit.ly/3uJP5Qh">https://bit.ly/3uJP5Qh</a></p> <p>Permítenos revisar tu caso en detalle; para ello es necesario que diligencies la información que encontrarás por aquí : <a href="https://bit.ly/3pkGv8B">https://bit.ly/3pkGv8B</a>.</p>   |

| Plataforma | Pregunta   | Respuesta  |
|------------|--|--|
|            |  | Pronto nos comunicaremos contigo. 📞  |
| Facebook   | Como adquirir un crédito con el Icetex   | <p>Hola Camilo 😊 Queremos hacer parte de ese sueño de estudiar. Te contamos que, desde el día 18 de abril del 2022 y hasta el próximo 16 de septiembre del 2022, tenemos habilitadas nuestras líneas de crédito tradicionales. 🎓</p> <p>Mediante este enlace ➡ <a href="https://bit.ly/3tzxQk3">https://bit.ly/3tzxQk3</a> podrás validar el paso a paso del proceso de solicitud de crédito.</p> <p>Adicional a ello, te sugerimos diligenciar el formulario de preinscripción <a href="https://bit.ly/3MbFkAI">https://bit.ly/3MbFkAI</a> para poder darte una guía más personalizada respecto a tu solicitud.</p> <p>Cualquier duda que presentes, puedes comunicarte con nosotros por interno 📧, recuerda que estamos para guiarte. ¡Infórmate y prepárate para iniciar #TuPasiónTuFuturo!</p> |
| YouTube    | Por qué hay tantos obstáculos para que los estudiantes puedan legalizar los respectivos descuentos de la alianza CERES   | Hola, @german towers ¡Gracias por conectarte a esta charla! Para poderte guiar, por favor dejarnos tus datos aquí ➡ <a href="https://bit.ly/3z1hGD6">https://bit.ly/3z1hGD6</a> 😊 ¡Saludos!  |
| YouTube    | buenos días quisiera saber quién da respuesta a las aprobaciones de crédito especialmente el de la convocatoria que hubo para las víctimas agradezco información | <a href="#">Hola @ana milena hernandez acevedo ¡Gracias por conectarte a esta charla! Te contamos que, es la Junta Administradora la encargada de este proceso. Puedes consultarlo aquí ➡ <a href="https://bit.ly/3cbsENB">https://bit.ly/3cbsENB</a>.</a>   |
| Twitter    | ¡Usureros bandidos!  | <p>¡Nos alegra saludarte Laura! Hemos intentado ponernos en contacto con la beneficiaria del crédito educativo, con la intención de entregarle las mejores alternativas, pero nuestra comunicación no ha sido efectiva.</p> <p>Por lo cual es necesario, que nos confirmen por medio de mensaje directo el día y el número al cual la beneficiaria prefiere ser contactada.</p>  |

| Plataforma | Pregunta   | Respuesta  |
|------------|--|--|
|            |  | ¡Quedaremos muy pendientes del mensaje, saludos 🙌!   |
| Facebook   | Una pregunta cuando salen los que se escribieron en la beca de fonde de reparación de víctimas   | ¡Gracias por conectarte a nuestro espacio! Los resultados del fondo víctimas del conflicto armado saldrán a partir del próximo 18/07/2022 📅.<br>Encuentra toda la información del fondo por aquí 📍: <a href="https://bit.ly/3uO7FXp">https://bit.ly/3uO7FXp</a> .  |
| Facebook   | Eso de interés 0, es tan así, el crédito de mi hijo tiene unos intereses corrientes de \$29.000. Más un seguro semestral de \$290.000 .. Hum | ¡Hola Alba! Nos alegra saludarte 😊. Permítenos saber más de ti, nuestros expertos te guiarán de la mejor manera. Para ello es necesario que diligencies la información que encontrarás por aquí 📍: <a href="https://bit.ly/3pkGv8B">https://bit.ly/3pkGv8B</a> . Pronto nos comunicaremos contigo. 😊   |
| Facebook   | En serio mi tasa de interés está al 12%  | ¡Hola Angie! Gracias por conectarte. Permítenos saber más de ti y revisar tu caso en detalle; para ello es necesario que diligencies la información que encontrarás por aquí 📍: <a href="https://bit.ly/3pkGv8B">https://bit.ly/3pkGv8B</a> .<br>Pronto nos comunicaremos contigo.   |
| Facebook   | Hola quisiera saber cuándo salen los resultados de las inscripciones para generación E   | ¡Gracias por conectarte a nuestro espacio! Los resultados para el fondo Generación E - Excelencia vienen saliendo de manera paulatina, según el momento en el que se haya realizado el proceso de solicitud.<br>Los resultados serán enviados al correo electrónico registrado por el aspirante.<br>Encuentra toda la información del fondo por aquí 📍: <a href="https://bit.ly/3cddhE3">https://bit.ly/3cddhE3</a> .<br>😊 |

| Plataforma | Pregunta   | Respuesta   |
|------------|--|---|
| Facebook   | Me llegó un correo sobre mi crédito... Me decía que faltaba que el comité se reuniera y saliera un resultado. ¿Qué tiempo demora eso? ¿Cómo sé cuándo puedo ya tener una aprobación definitiva? y fechas por favor que carecen de información. | <a href="https://bit.ly/3IyA3T7">¡Nos alegra saludarte Franyers! La publicación de resultados está sujeta al tipo de crédito, fondo, alianza a la cual te hayas postulado. Puedes verificar los resultados, una vez se publiquen por medio de nuestra plataforma : <a href="https://bit.ly/3IyA3T7">https://bit.ly/3IyA3T7</a>.</a>   |
| Facebook   | Hola me regalan la página donde puedo solicitar crédito condonable para víctimas   | ¡Nos alegra tenerte en nuestro espacio Verónica!<br><br>A través del siguiente link 📄: <a href="https://bit.ly/3NXQ7io">https://bit.ly/3NXQ7io</a> , encontrarás toda la información del fondo Víctimas del conflicto armado, el calendario disponible y la plataforma en donde podrás generar la solicitud formal en futuras convocatorias.<br><br>😊   |
| Facebook   | Cuál es la fecha tentativa del pago de sostenimiento 2022-2  | ¡Gracias por contactarnos Elkin! El giro de sostenimiento se encuentra sujeto al momento en el que se haya reportado la renovación correspondiente.<br><br>Permítenos saber más de ti y revisar tu caso en detalle; para ello es necesario que diligencias la información que encontrarás por aquí 📄: <a href="https://bit.ly/3pkGv8B">https://bit.ly/3pkGv8B</a> .<br><br>😊  |
| Facebook   | Buen día no me han hecho el proceso de condonación y ya tengo más de año y medio. Y ahora me están cobrando el doble de la plata que me prestaron.   | Hola Linita Alean González, ¡Gracias por conectarte! Te invitamos a dejar tus datos en este formulario para poder contactarte, guiarte y acompañarte frete al proceso de tu condonación <a href="https://bit.ly/2PxeBqh">https://bit.ly/2PxeBqh</a> ¡Saludos!   |
| Facebook   | Crédito: tú eliges   | ¡Gracias por contactarnos Franyers! La publicación de resultados para nuestros créditos con beneficios se realizó el 01/07/2022 <br><br>Si aplicaste a uno de nuestros créditos tradicionales sin beneficios, la publicación de resultados se realizará de manera paulatina según el momento en el que hayas hecho la solicitud. |

| Plataforma | Pregunta  | Respuesta  |
|------------|---|--|
|            |   | <p>Consulta tus resultados por medio del siguiente link 📄: <a href="https://bit.ly/3yDGsrB">https://bit.ly/3yDGsrB</a>.</p> <p>¡Saludos 😊!</p>   |
| Facebook   | <p>¿Los resultados para extranjeros para estudios de posgrado en Colombia?</p> <p>¿Este viernes se darán?</p> | <p>¡Nos alegra saludarte Rigoberto! Los resultados de nuestra beca Colombia Extranjeros 2022-2, se publicarán de manera paulatina a partir del 15/07/2022 📅.</p> <p>La respuesta será enviada al correo electrónico registrado por cada uno de los aspirantes.</p> <p>Por favor mantente muy pendiente.</p> <p>¡Saludos 😊!</p> |

**Actividad:** Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad.

**Meta:** ((1) Capacitación realizada.

**Responsable:** Grupo de Transformación Institucional - Oficina Asesora de Planeación.

1. En marzo 15 del 2022 se emitió capacitación por el Departamento administrativo de la función Pública "Taller sobre los lineamientos para la rendición de cuentas sobre la paz"; en marzo 29 del 2022 se realizó el 7 Encuentro del Equipo transversal Relación del Estado con la ciudadanía.
2. El día 9 de junio del 2022 por los canales YouTube: Invitación Sesión masiva de "Rendición de cuentas" realizada por el DAFP

**Actividad:** Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas realizados en la vigencia y publicarlo en el portal web de la entidad en el Menú Participa para todos los grupos de valor.

**Meta:** (1) Formato diligenciado y publicado en el portal web.

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación.

1. Se diseñó el formato identificación de espacios de participación ciudadana ICETEX con el fin de registrar los compromisos y actividades previstas por la entidad en torno a esta temática. En este reporte se registran entre otros, el nombre del espacio del diálogo; tipo; modo de realización; cantidad programada; periodicidad; fecha de realización; medio o mecanismo de convocatoria; grupos de interés participante; número de asistentes; ciclo de la gestión; presupuesto asociado; origen de los recursos; evidencia; resultado del ejercicio.
2. En el mes de enero se registraron los compromisos adquiridos en el plan de participación ciudadana para la presente vigencia: URL: <https://web.icetex.gov.co/planes-y-estrategias-de-participacion-ciudadana>"; Esta actividad se encuentra finalizada para la vigencia 2022.

**Actividad:** Realizar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2021 publicado en el portal web de la entidad en la sección de transparencia y Menú Participa para todos los grupos de valor.

**Meta:** (1) Informe realizado y publicado en el portal web.

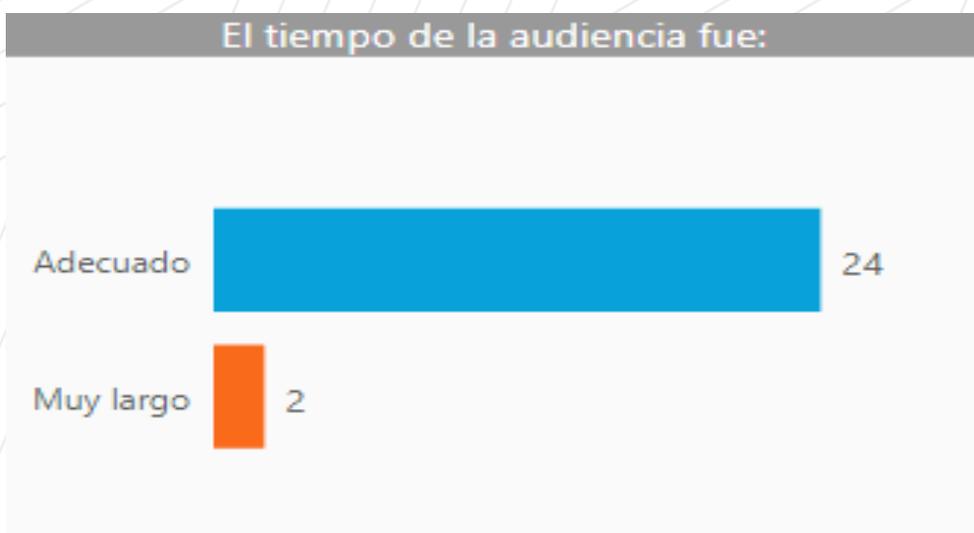
**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación.

1. Una vez cerrada la vigencia 2022 se construyó el informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas, el cual incluyó los resultados de los espacios de la Rendición de cuentas de la vigencia anterior y se encuentra publicado en el link: <https://web.icetex.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2020-icetex>
2. Se realizaron las siguientes evaluaciones con el fin de poder estimar y complementar los resultados en la gestión realizada para la rendición de cuentas de ICETEX:
  - a. Evaluación Externa e Interna de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas septiembre 24 del 2022, para medir la percepción de la audiencia pública de rendición de cuentas realizada se puso a disposición una encuesta que permitiera evaluar el espacio por parte de los asistentes. A continuación, presentamos los resultados de la evaluación:

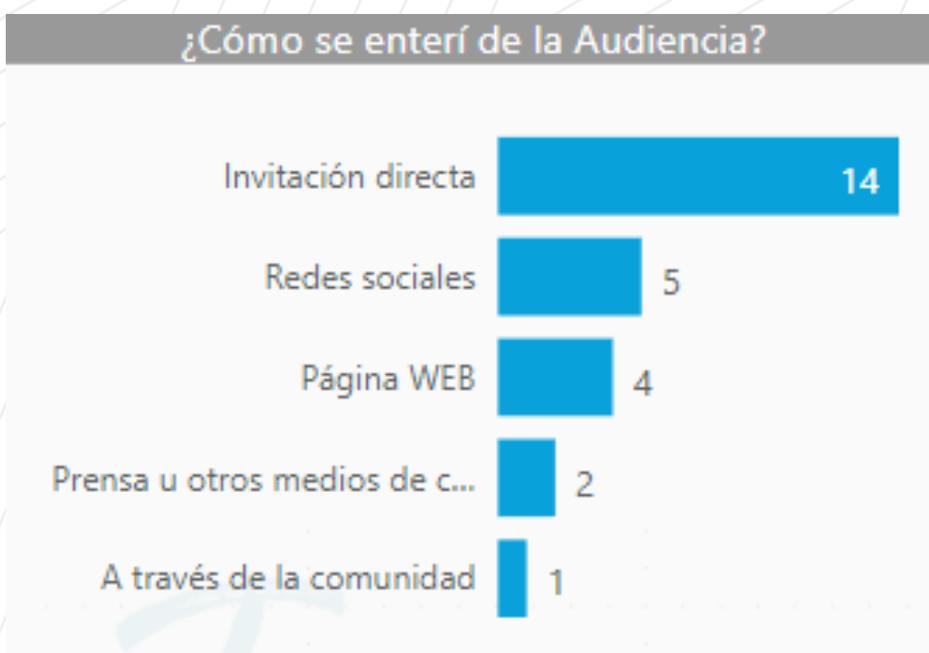
### RESULTADO DE ENCUESTA AUDIENCIA PÚBLICA

Al momento de la transmisión se compartió por chat una encuesta de satisfacción para que fuera diligenciada por los asistentes. Estos son algunos de los resultados:

1. 26 ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción.
2. El 99% consideraron que la información fue clara y suficiente.
3. El 99% consideró que la información presentada en la audiencia pública respondió a sus intereses por ser temas de importancia nacional.
4. Dentro de los temas que propusieron a tratar en una próxima audiencia pública se destacan: Pago contingente al Ingreso, convenios para participación en créditos, restructuración de ICETEX, implementación de nuevos productos y gestión de procesos internos para facilitar la entrega de créditos, entre otros.
5. Para el 92% de los asistentes el tiempo de desarrollo de los temas de la Audiencia de Rendición de cuentas fue adecuado

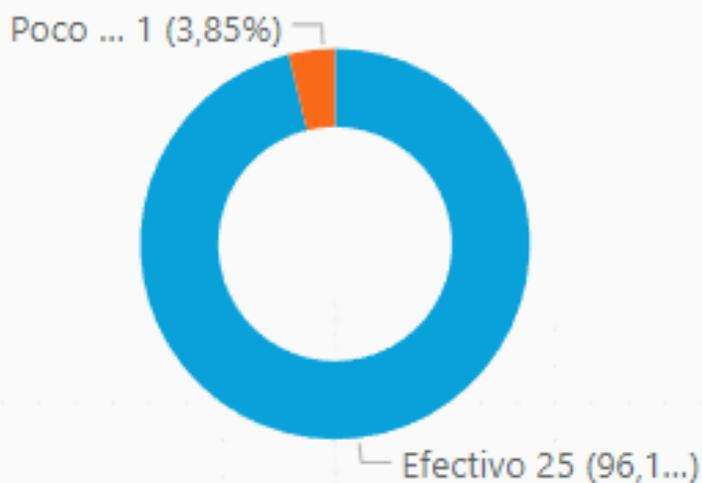


6. El 54% de los participantes se enteraron por invitación directa, sobre la realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas, seguida de Redes sociales con el 19%, página web con el 15%, prensa y otros medios con el 8%



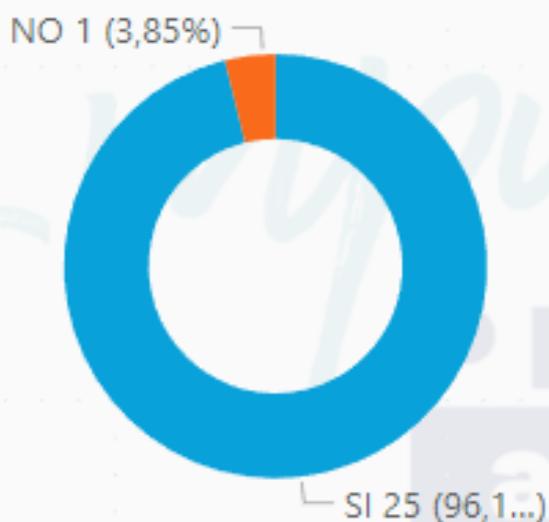
7. El 96,1% de los participantes consideraron que la información presentada en la rendición de cuentas les permite ejercer control sobre la gestión, mientras que el 3,8% considero que muy poco control podrían ejercer.

¿Considera que la información presentada permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión?



8. El 96,1 % manifestó que la información presentada correspondió a los intereses de los participantes

¿La información presentada responde a sus intereses?



9. Se recibió por parte de los participantes una respuesta del 96,15%, en cuanto que volverían a participar de la rendición de cuentas programada por ICETEX



10. A continuación, se mencionan algunas razones que los participantes mencionaron en relación con las siguientes preguntas:

| Respuestas Encuesta de Satisfacción             |   |
|---|---|
| Pregunta  | Respuestas  |
| ¿Por qué la información fue clara y suficiente? | Se da a conocer de mejor forma el impacto de la gestión de la entidad   |
|   | Se conocen más oportunidades  |
|   | Representa la labor que realiza el Icetex hacia los demás   |
|   | Quiero enterarme sobre el tema  |
|   | Porque responde a mis necesidades de saber cómo está apoyando Icetex a los jóvenes  |
|   | Porque para la realización de mis labores requiero tener esta información y conocer los logros y oportunidades de mejora que tiene la entidad |
|   | Porque me da claridad de los diferentes canales de atención para remitírselos a mis contactos   |
|   | Porque me informan dónde se pueden aclarar dudas  |
|   | Porque en la Corporación Universitaria del Meta - UNIMETA, cuenta con créditos del ICETEX para los estudiantes de pregrado y posgrado         |
|   | Conocimiento  |
| Es de mi interés                                |   |

| <b>Respuestas Encuesta de Satisfacción</b>  |   |
|---|---|
| <b>Pregunta</b>   | <b>Respuestas</b>   |
| ¿Por qué volvería a participar en otra Audiencia de ICETEX?                       | Es información importante que se debe difundir para el beneficio de los colombianos     |
|   | Es interesante  |
|   | Es interesante conocer los diferentes logros obtenidos                                  |
|   | Es dinámica   |
|   | Es muy interesante conocer los diferentes logros obtenidos                              |
|   | Hace parte de un contenido importante para mis intereses                                |
|   | Interés Público   |
|   | Los temas tratados son de mi interés  |
| ¿Qué temas quisiera que abordáramos en un próximo espacio de Rendición de Cuentas | Abordaron bien los temas  |
|   | Ampliar información sobre los procesos  |
|   | Comunidad Icetex  |
|   | Considero que los temas son los adecuados y de interés de la ciudadanía                 |
|   | Convenios, participación activa en créditos   |
|   | Crédito condonable  |
|   | Crédito educativo   |
|   | Gestión con estudiantes que se encuentran en situación de vulnerabilidad o discapacidad |
|   | Gestión en los procesos internos para fortalecer la entrega de los créditos             |
| Implementación de nuevos productos.   |   |