

SEMINARIO INTERNACIONAL



**Crédito Educativo en la
Educación superior**

**EQUIDAD
&
MOVILIDAD SOCIAL**

Con el apoyo de:



La atención al ciudadano como pieza clave del crédito educativo

ADRY LILIANA MANRIQUE LAGOS
adry.manrique@salesiana.edu.co
Fundación Universitaria Salesiana

MARCOS FABIÁN HERRERA
marcosfabian72@gmail.com
Consultor independiente

MANUEL MEDARDO MONTERO CADIS
manuel.montero@ucc.edu.co
Universidad Cooperativa de Colombia

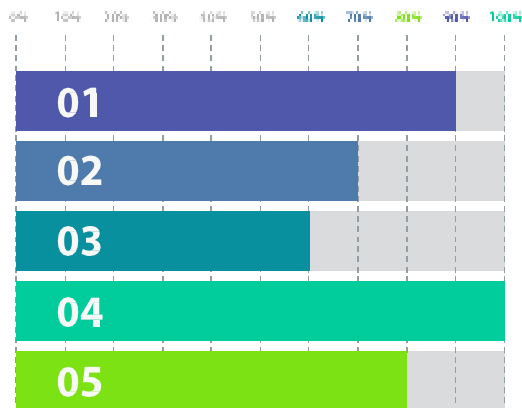
Crédito Educativo: Concepciones y percepciones sobre entidades de crédito educativo



UN ESTUDIO DE CASO

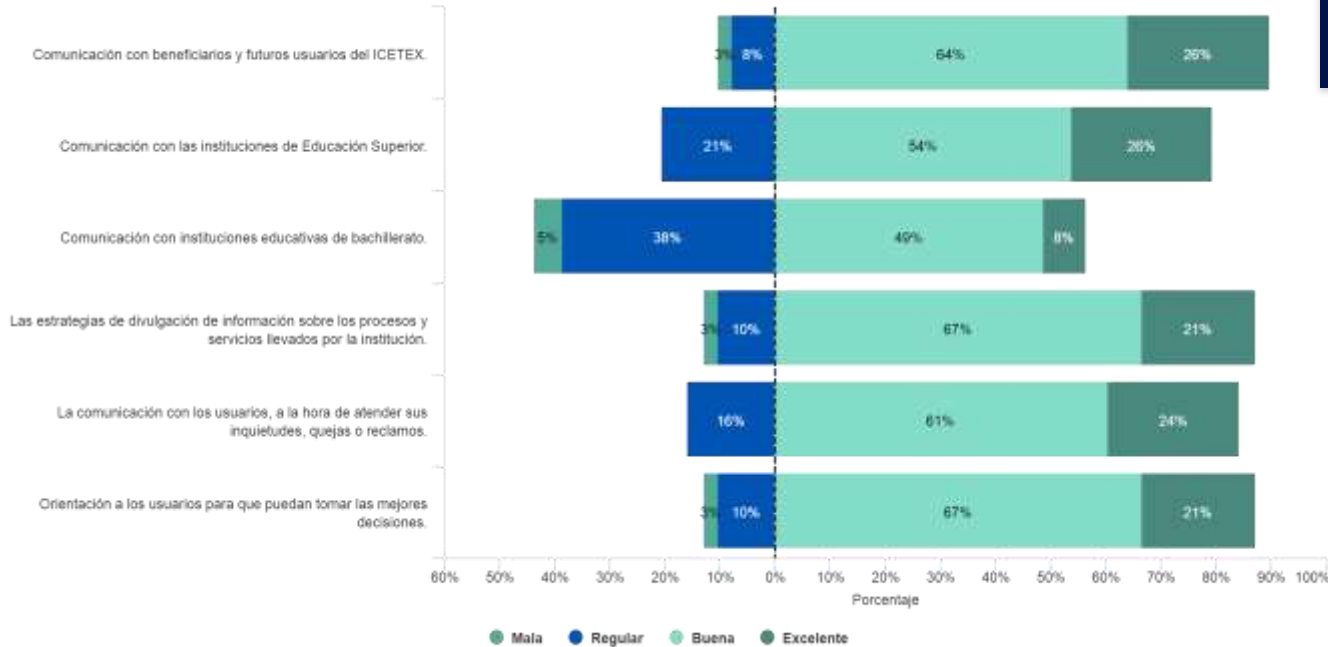
ATENCIÓN AL USUARIO DEL CRÉDITO ES FUNDAMENTAL

¿QUÉ DETERMINANTES SOCIALES PUEDEN AYUDAR A QUE UN USUARIO CONSIDERE EXITOSO SU TRAYECTORIA EDUCATIVA?



1. Carrera Universidad
2. Nivel educativo padres
3. Región de origen

Valore las siguientes prácticas del ICETEX



FUENTE

Muestra de 39
Funcionarios de
atención al
cliente del
ICETEX





El ICETEX informa a los beneficiarios y posibles usuarios las mejoras y transformaciones que está realizando.

8% 😞

3 Detractores

5% 😐

2 Pasivos

87% 😊

34 Promotores



Según su opinión, cómo valora la atención que brinda el ICETEX a los beneficiarios y posibles o futuros usuarios.

3% 😞

1 Detractores

8% 😐

3 Pasivos

90% 😊

35 Promotores



Estrategia de análisis

Net Promoter Score (NPS)

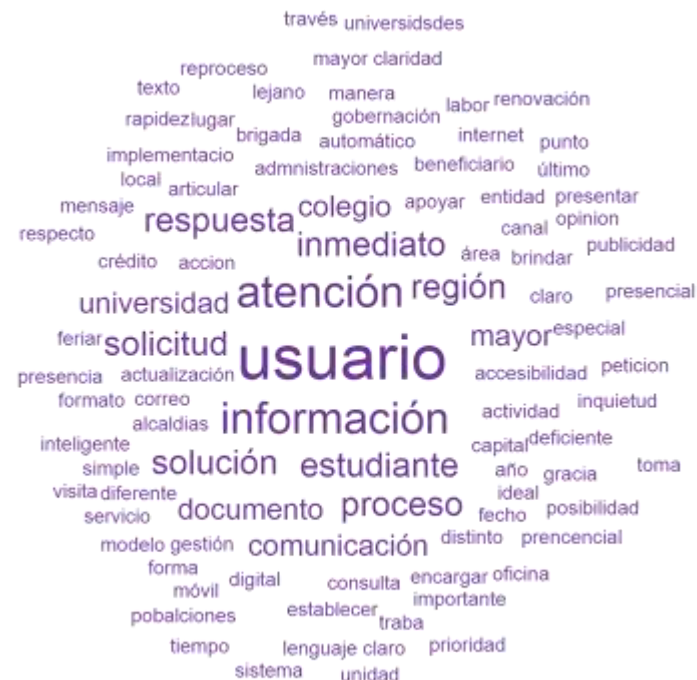
PISTAS DE MEJORAMIENTO

FORTALECER PRESENCIA EN LAS REGIONES

MAYOR ACTIVIDAD EN LUGARES MÁS LEJANOS

**BRINDAR MAS INFORMACIÓN SOBRE EL
PROCESO DE CRÉDITO**

TOMAS DE COLEGIOS





PISTAS DE PROFUNDIZACIÓN

Estudio De Caso: Las Prácticas Del ICETEX Desde Una Mirada Regional

Temas presentes en Que_propondria_para_continuar_mejorando_



	N	%	%
▲ Propuestas de mejora	17	81%	81%
Más información y gestión ágil	12	57%	57%
Atención al estudiante	9	43%	43%
Mejorar acceso en lugares lejanos	3	14%	14%

SEMINARIO INTERNACIONAL



**Crédito Educativo en la
Educación superior**

**EQUIDAD
&
MOVILIDAD SOCIAL**

Con el apoyo de: