



INFORME DE PERCEPCIÓN AÑO 2022

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez – ICETEX, entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, según lo establecido mediante la Ley 1002 de 2005, construyó el Plan Estratégico 2021 – 2024 como un esfuerzo para que haya una transformación integral en la entidad fortaleciendo las relaciones con nuestros grupos de valor, promoviendo la educación de calidad y equidad, asegurando el acceso, permanencia y graduación de nuestros beneficiarios, la ampliación de la cobertura, mejorando los productos y servicios con pertinencia y enfoque diferencial.

A través de la redefinición del modelo de servicio a Ciudadanos y Beneficiarios, el ICETEX ha contribuido con el fortalecimiento del sistema educativo nacional, brindando posibilidades a más de 673 mil colombianos semestre a semestre garantizando su desarrollo integral y contribuyendo al progreso del país en términos de equidad, legalidad y emprendimiento. Llegamos a 33 Departamentos y 971 municipios a través de 37 Centros de Experiencia Presencial, los cuales han permitido poner a disposición de nuestros Usuarios terminales de autogestión, agentes virtuales y los canales tradicionales de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito) acortando las distancias y facilitando la cercanía de los Usuarios con nuestro portafolio de servicios, Incorporar prácticas de lenguaje claro en los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento, entendiendo que, para constituir una efectiva comunicación pública, se requiere transformar la cultura del servicio en todas sus expresiones, lo que incluye la comunicación verbal y no verbal.

Durante la vigencia del 2022 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, Inteligencia Artificial (IA); 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.

La satisfacción de nuestros beneficiarios y ciudadanos se da a partir de una atención segura, cercana, oportuna y un resultado diferencial en las consultas a través de los diferentes canales de atención dispuestos para nuestros beneficiarios y ciudadanos.

Uno de los canales de atención con el cual nuestros grupos de interés cuentan con una mayor satisfacción son los Centros de Experiencia Presencial (CEPs), en el cual se ha genera mejoras en



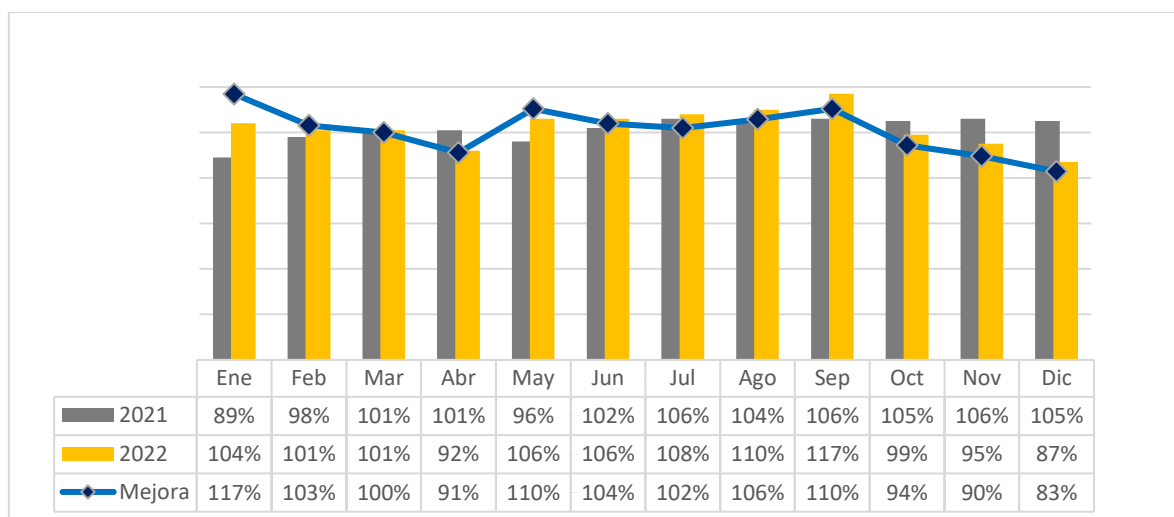


los últimos 2 años, a nivel de estructura con el fin de generar experiencias de acompañamiento y orientación cercana, habilitación de más y mejores herramientas para acceder a la información de la entidad; lo que se hace necesario continuar manteniendo los estándares de oportunidad y calidad de este servicio, el cual los usuarios reconocen a través de las calificaciones de satisfacción y recomendación.

El segundo canal de atención con mayor aceptación y satisfacción por parte de los usuarios es el canal de Redes Sociales, desde su implementación a mediados del 2020 a través de las redes como Facebook y Twitter los cuales funciona 7x24x365 y allí se atienden todas las consultas que los usuarios hacen por este medio relacionadas con la Entidad.

A través de la gestión de los mensajes de las Redes Sociales, se pretende no solo dar respuesta a los usuarios, sino que también pretende a su vez de guiar a la ciudadanía en general con un mensaje oportuno, pertinente y cercano respecto a los trámites y solicitudes con ICETEX y de esta manera contribuir con la imagen reputacional de la Entidad.

A nivel general, el indicador se mantiene estable debido a las diferentes mejoras que se realizaron de cara a la experiencia de clientes, tales como la implementación de nuevos canales de atención y constantes mejoras a la implementación de estos. Para el ICETEX, obtener el Feedback de sus usuarios y las gestiones de control y seguimiento como monitoreo remoto o incógnito a la prestación del servicio a los beneficiarios y ciudadanos de ICETEX por parte del Proveedor de Atención al Usuario funcionan para ofrecer más y mejores herramientas para mejorar su satisfacción. El éxito en la gestión desempeñada estuvo en cerrar el distanciamiento respecto al Feedback obtenido e implicar a la Entidad en la satisfacción de dichos clientes.



Gráfica 1. Resultados de las encuestas cumplimiento de la meta de satisfacción general / Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo / Meta: 80%



De acuerdo con los resultados obtenidos, se trabajará en estrategias con la finalidad de efectuar la humanización de la entidad para llegar a las diferentes poblaciones de las diferentes regiones del país, logrando que más jóvenes logren el acceso a la educación superior; continuar mejorando los canales de preferencia de uso por parte de la entidad y optimizar aquellos que aún se dificulta a los usuarios, ser más resolutivos y cercanos.



Imagen 1: Comentarios de algunos beneficiarios de ICETEX / Fuente: Oficina Comercial y Mercadeo