

OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

**RESPUESTA FORMULARIO FURAG N°: 88 - El área o responsables de atención a grupos étnicos de la entidad:**

**a. Asegura la implementación de las acciones definidas en plan institucional para dichos grupos:**

Como oficina responsable de la atención a los diferentes grupos de interés de ICETEX incluidos los grupos étnicos del país se han venido implementando medidas enfocadas al diseño, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos con enfoque diferencial:

**Sitios WEB y Publicaciones de Interés para Grupos Étnicos:**



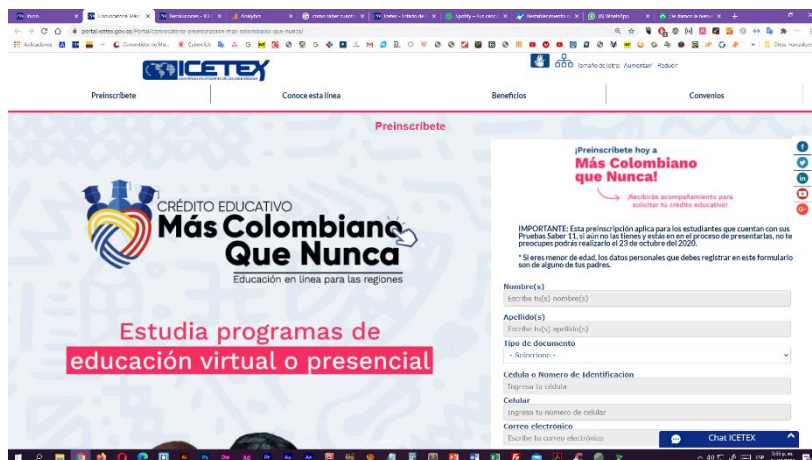
ICETEX puso en funcionamiento la línea especial de crédito 'Más Colombiano que Nunca', dirigida a los jóvenes de Amazonas, Arauca, Cauca, Cesar, Caquetá, Chocó, Guainía, Guaviare, La Guajira, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, San Andrés y Providencia, Vaupés y Vichada, así como el Distrito Portuario de Buenaventura. Este programa fomenta el acceso a educación superior virtual, con énfasis en jóvenes en condición de vulnerabilidad, quienes además de recibir los beneficios de tasa de interés subsidiada y apoyos de manutención, cuentan con descuentos de hasta el 30% en el valor de la matrícula.

En relación con las campañas de Convocatorias de Créditos Propios 2020, a partir de un análisis desarrollado con el equipo comercial y mercadeo, se realizó un trabajo específico para la convocatoria 2021-1 para impulsar las líneas de crédito que presentaban mayor dificultad en colocación, para esto, se diseñó una imagen específica que permitiera impulsar acciones de mercadeo focalizadas en los grupos objetivos de ciudadanos, a continuación, se presentan:

Debido a la necesidad de tener un identificador gráfico que se representara en fotografía se desarrolló una imagen ilustrada a mano en digital que proyectara de forma más orgánica las culturas y poblaciones a las cuales apunta esta línea de crédito.



Se crea las landing page para las líneas de crédito (Para la estrategia digital implementada a las líneas de crédito educativo):



Por otra parte, la Entidad publica información relevante sobre recursos orientados a grupos étnicos relacionados con la administración de recursos de terceros tales como:

- **Comunidades negras:**

<https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/HomeEstudiante/fondos-en-administracion-Listado/fondo-comunidades-negras>



- **Comunidades negras:**

<https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/HomeEstudiante/fondos-en-administracion-Listado/fondo-comunidades-indigenas>



Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior  
 Línea de Atención al Usuario en Bogotá 4173535 y Nacional 018000 916821  
 www.icetex.gov.co  
 Carrera 3 Nro 18 - 32 Bogotá, Colombia  
 PBX: 3821679  
 ¡Síguenos en nuestras redes sociales!

Defensor del Consumidor Financiero  
 Luis Humberto Ustariz González  
 www.ustarizabogados.com  
 defensoriaicetex@ustarizabogados.com  
 Carrera 11 Nro.95 - 51 Of. 2013 Ed. Oficity Nuevo  
 Teléfono 6108161 / 6108164 Bogotá, Colombia

@icetex ICETEX Colombia @icetex\_colombia ICETEX ICETEX





b. **Implementa metodologías para la Implementación del Enfoque Diferencial:**

- **Implementación de protocolos para la atención en otras lenguas:**

Inicio / Atención Al Ciudadano / Información Al Consumidor Financiero / Protocolo De Servicio - ICETEX

Derechos, obligaciones, recomendaciones, reglamentos y garantías | Habeas data | Modelo de servicio | Protocolo de servicio

### Protocolo de servicio

El siguiente documento contiene los protocolos de canales de atención del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX):

[Ir al documento](#)

### Formato alternativo para grupos Étnicos y culturales

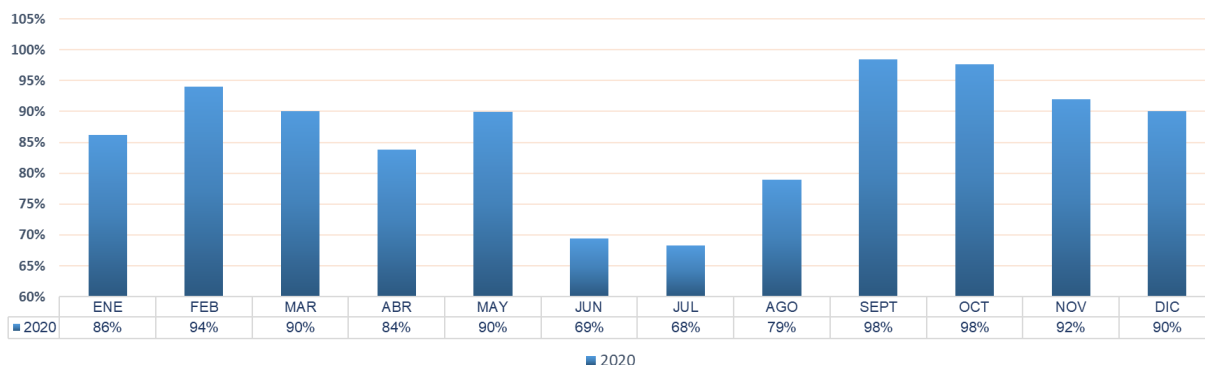
Los siguientes documentos contienen los protocolos de canales de atención del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX):

- > [Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos en lengua nativa Wayuu](#)
- > [Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos lengua nativa Creole.](#)

c. **Evalúa la satisfacción y recomendación:**

Dentro del modelo de atención al usuario del ICETEX se tiene contemplada la atención, la satisfacción y recomendación de todos sus grupos de interés incluyendo a los Grupos Étnicos del país. Por ello, aunque no se cuenta con una medición discriminada en donde se identifiquen plenamente a esta población se mantiene el constante monitoreo del indicador en donde, basados en sus comentarios, se establecen planes de trabajo asociados.

Para el año 2020, el resultado de la satisfacción a los grupos de interés de ICETEX fue:



Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de Atención al Usuario en Bogotá 4173535 y Nacional 018000 916821  
www.icetex.gov.co  
Carrera 3 Nro 18 - 32 Bogotá, Colombia  
PBX: 3821679

¡Síguenos en nuestras redes sociales!

Defensor del Consumidor Financiero  
Luis Humberto Ustariz González  
www.ustarizabogados.com  
defensoriaicetex@ustarizabogados.com  
Carrera 11 Nro.95 - 51 Of. 2013 Ed. Oficity Nuevo  
Teléfono 6108161 / 6108164 Bogotá, Colombia





d. Aplica la resolución No. 667 de 2018 sobre competencias funcionales de las áreas o procesos transversales: ICETEX desarrolla otras labores para fortalecer la relación con el ciudadano , como ejemplo:

- Espacios de participación – comunidad ICETEX:

**Comunidad ICETEX**

# ¡Gracias por inscribirte!

Taller virtual

Te invitamos para que conozcas más del Fondo Comunidades Indígenas - Álvaro Ulcué Chocué

**DIANA PATRICIA PUENGUENAN TAIMAL**  
Coordinadora General Centro de la Juventud Resguardo Indígena de Cumbal  
Socióloga de la Universidad de Nariño

**NEIDER ANDREY DEVIA MERCHAN**  
Lider Indígena Pijao  
Ex becario OEA/GCUB PAEC

**ÓSCAR DAVID MONTERO DE LA ROSA**  
Lider Indígena Kankuamo  
Político UN

¡Conéctate Hoy!  
24 de septiembre / 5:00 p.m.  
haciendo clic aquí

La educación es de todos Mineducación

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Línea de Atención al Usuario en  
Bogotá 4173535 y Nacional 018000 916821  
www.icetex.gov.co  
Carrera 3 Nro 18 - 32 Bogotá, Colombia  
PBX: 3821679

¡Síguenos en nuestras redes sociales!

Defensor del Consumidor Financiero  
Luis Humberto Ustariz González  
www.ustarizabogados.com  
defensoriaicetex@ustarizabogados.com  
Carrera 11 Nro.95 - 51 Of. 2013 Ed. Oficity Nuevo  
Teléfono 6108161 / 6108164 Bogotá, Colombia



@icetex



ICETEX Colombia



@icetex\_colombia



ICETEX



ICETEX



La educación es de todos

Mineducación