



Medición de 360 en la percepción de la imagen del ICETEX



Abril de 2012



Centro Nacional de Consultoría.com

El objetivo general del estudio es conocer la percepción que tiene la Opinión pública colombiana sobre el ICETEX en cuanto a los productos y servicios ofrecidos por el Instituto en su portafolio. Igualmente, conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios que han utilizado los servicios del ICETEX.





Conocimiento



Centro Nacional de Consultoría.com

Conocimiento del ICETEX como una entidad para financiar estudios universitarios en Colombia o en el exterior



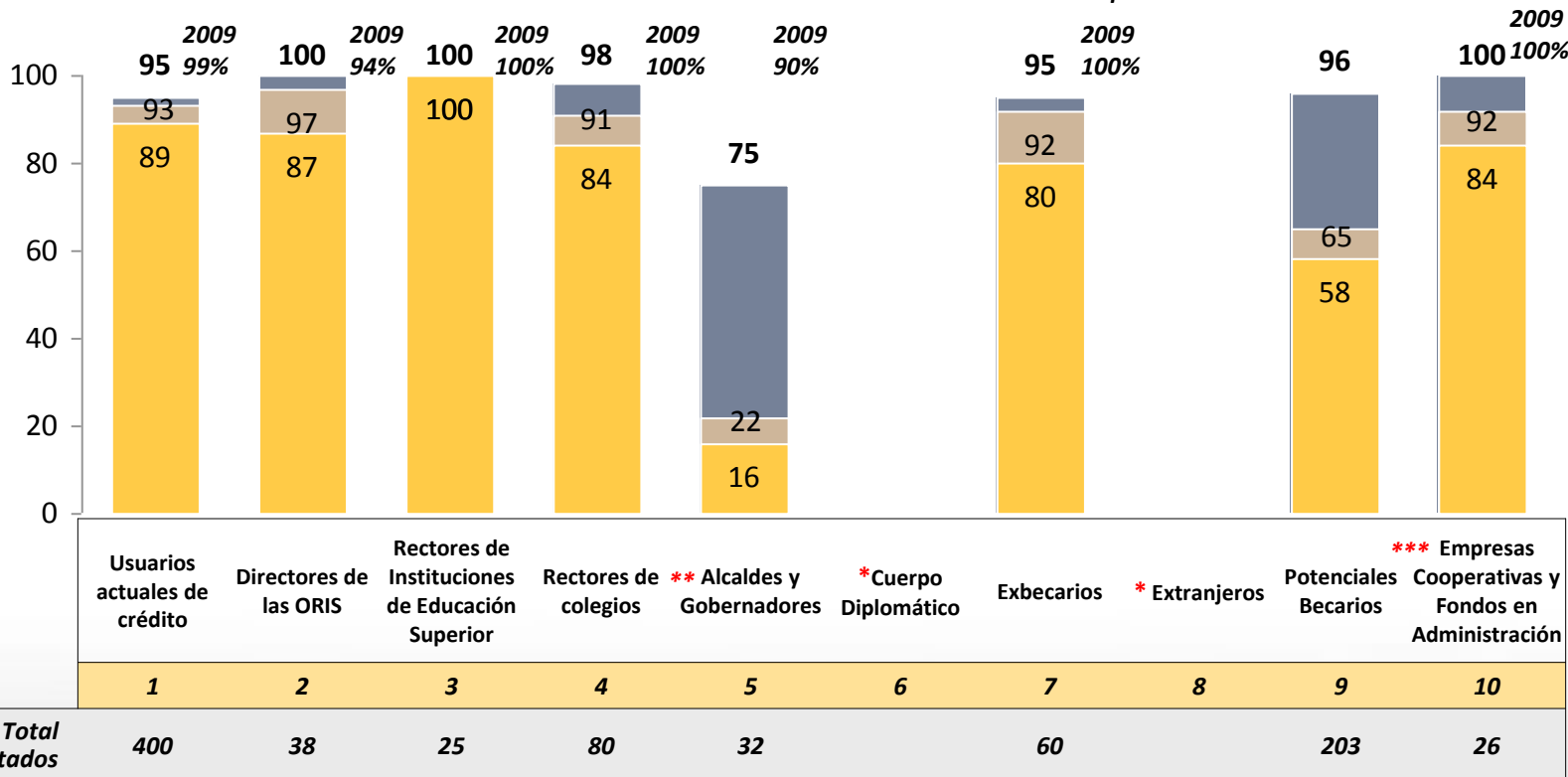
% ■ *Conocimiento Espontáneo - Primera Mención* ■ *Conocimiento Espontáneo - Total Menciones* ■ *Espontáneo + Ayudado - Total Menciones*

** No se hizo la pregunta*

**** La pregunta es diferente ¿Cuando usted piensa en su plan de inversión para promover la educación en su zona, cuál es la primera entidad que viene a su mente ?**

***** La pregunta es diferente ¿Cuando usted piensa en entidades para otorgar subsidios de crédito para la población más vulnerable de educación básica, media y superior de pregrado y postgrado, cuál es la primera entidad que viene a su mente ?**

1	Usuarios actuales de crédito
2	Directores de las ORIS
3	Rectores de Instituciones de Educación Superior
4	Rectores de colegios
5	Alcaldes y Gobernadores
6	Cuerpo Diplomático
7	Exbecarios
8	Extranjeros
9	Potenciales Becarios
10	Empresas Cooperativas y Fondos en Administración



¿Cuando usted piensa en entidades para financiar estudios universitarios en Colombia o en el exterior, cuál es la primera entidad que viene a su mente? / ¿De cuáles de estas sabía usted que financian estudios universitarios en Colombia o en el exterior?



Conocimiento del ICETEX como una entidad que otorga becas para estudios en el exterior

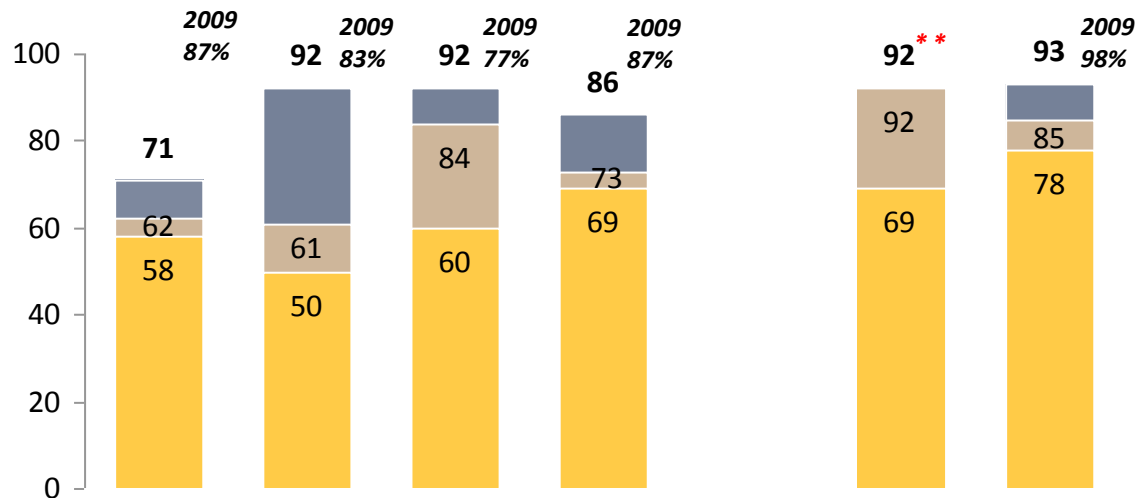


% ■ *Conocimiento Espontáneo - Primera Mención* ■ *Conocimiento Espontáneo - Total Menciones* ■ *Espontáneo + Ayudado - Total Menciones*

**** Se evaluó únicamente el conocimiento espontáneo**

*** No se hizo la pregunta**

1	Usuarios actuales de crédito
2	Directores de las ORIS
3	Rectores de Instituciones de Educación Superior
4	Rectores de colegios
5	Alcaldes y Gobernadores
6	Cuerpo Diplomático
7	Exbecarios
8	Extranjeros
9	Potenciales Becarios
10	Empresas Cooperativas y Fondos en Administración

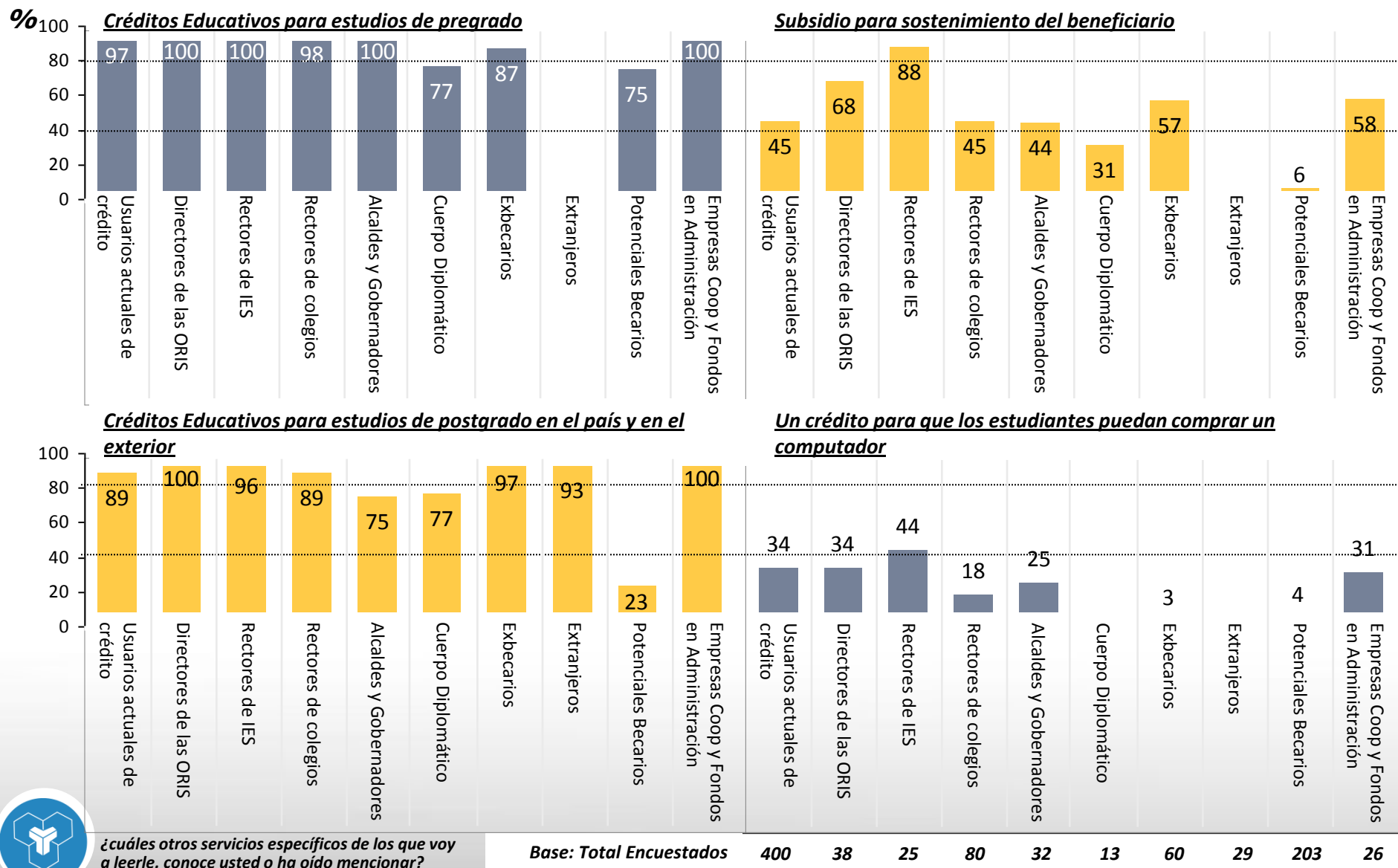


	Usuarios actuales de crédito	Directores de las ORIS	Rectores de Instituciones de Educación Superior	Rectores de colegios	* Alcaldes y Gobernadores	Cuerpo Diplomático	Exbecarios	* Extranjeros	Potenciales Becarios	* Empresas Cooperativas y Fondos en Administración
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Base: Total Encuestados	400	38	25	80		13	60		203	

¿Cuando usted piensa en entidades que otorgan becas para estudios en el exterior, cuál es la primera entidad que viene a su mente? / De cuáles de estas sabía usted que otorgan becas para estudios en el exterior?



Conocimiento del Portafolio de Servicios



¿cuáles otros servicios específicos de los que voy a leerle, conoce usted o ha oído mencionar?
Total Conocimiento (Espontáneo + sugerido)

Base: Total Encuestados

400

38

25

80

32

13

60

29

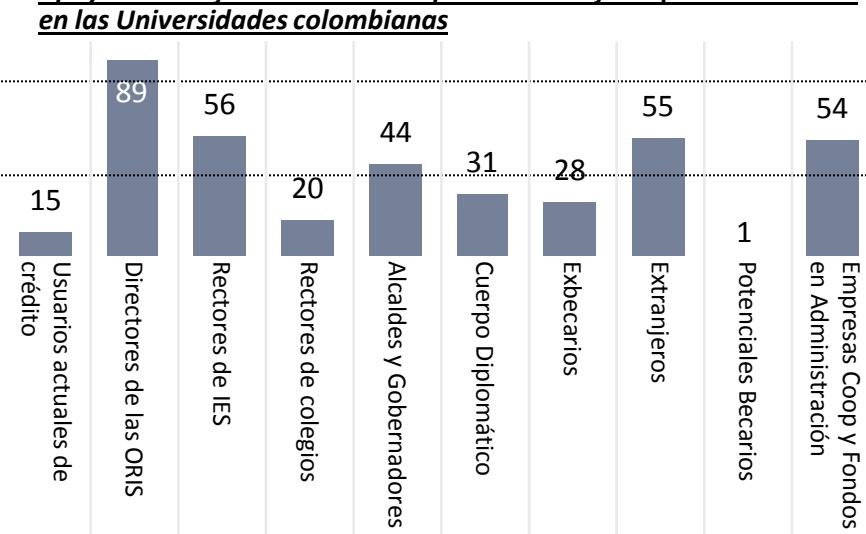
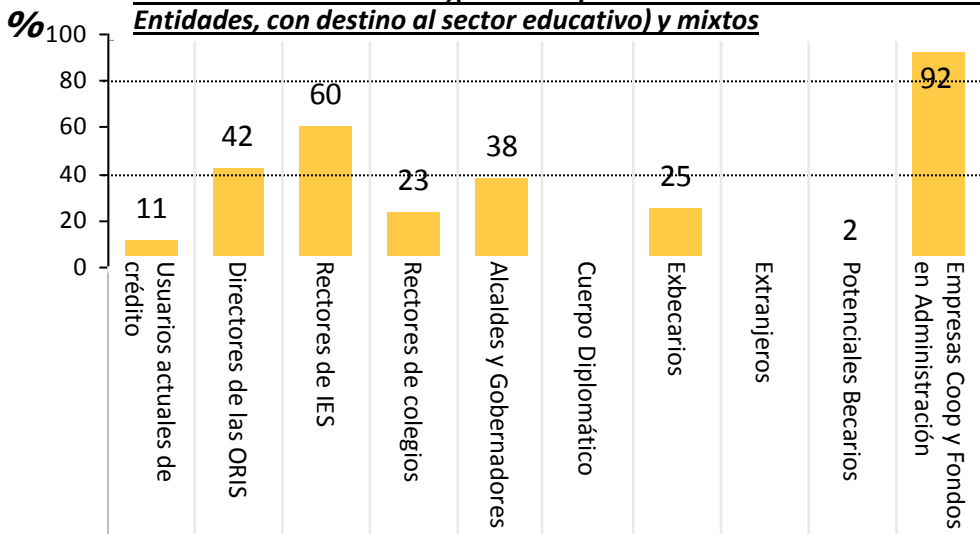
203

26

Conocimiento del Portafolio de Servicios

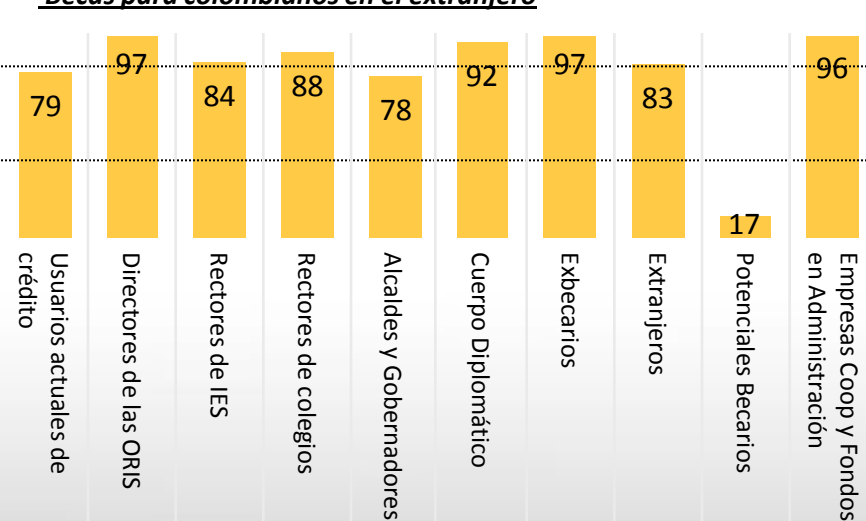
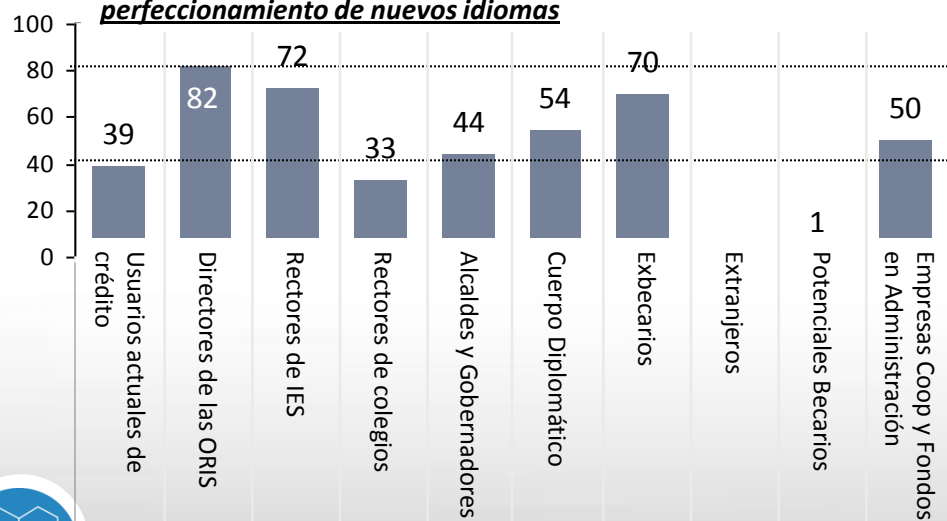
Fondos en Administración, (recursos que el Icetex administra a terceras Entidades, con destino al sector educativo) y mixtos

Apoyo en la cofinanciación de expertos extranjeros para seminarios en las Universidades colombianas



Programa social Idiomas sin fronteras: Permite acceso al aprendizaje o perfeccionamiento de nuevos idiomas

Becas para colombianos en el extranjero



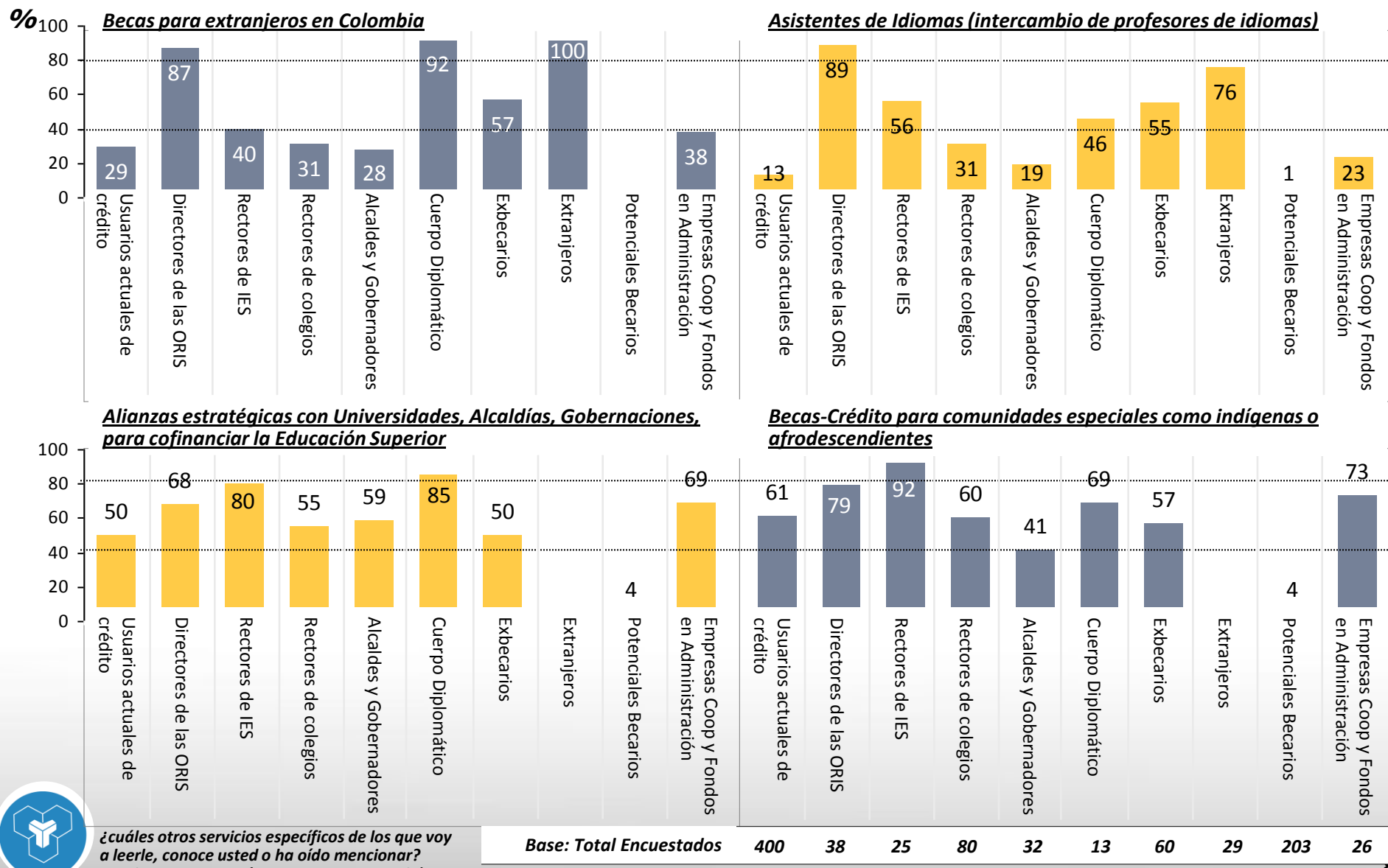
¿cuáles otros servicios específicos de los que voy a leerle, conoce usted o ha oído mencionar?
Total Conocimiento (Espontáneo + sugerido)

Base: Total Encuestados

400 38 25 80 32 13 60 29 203 26



Conocimiento del Portafolio de Servicios

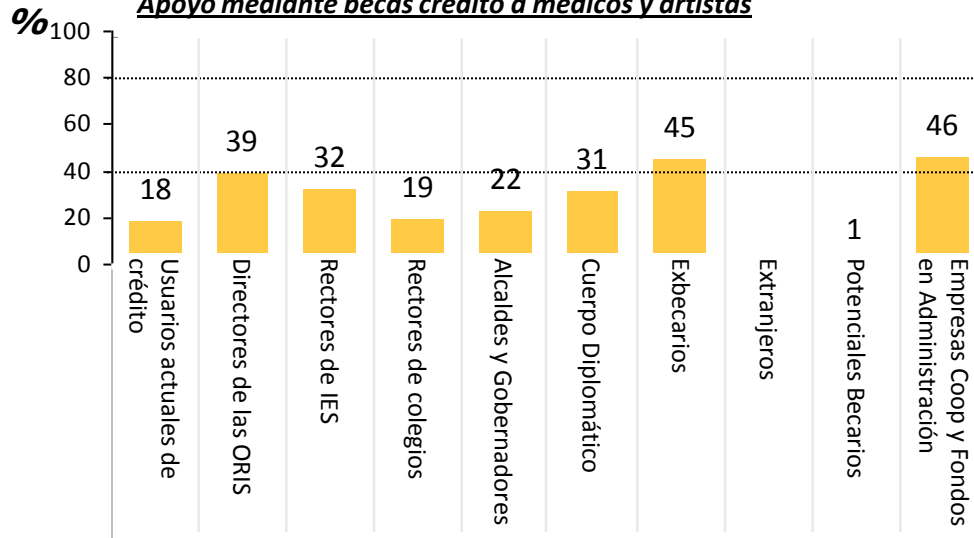


¿cuáles otros servicios específicos de los que voy a leerle, conoce usted o ha oído mencionar?
Total Conocimiento (Espontáneo + sugerido)

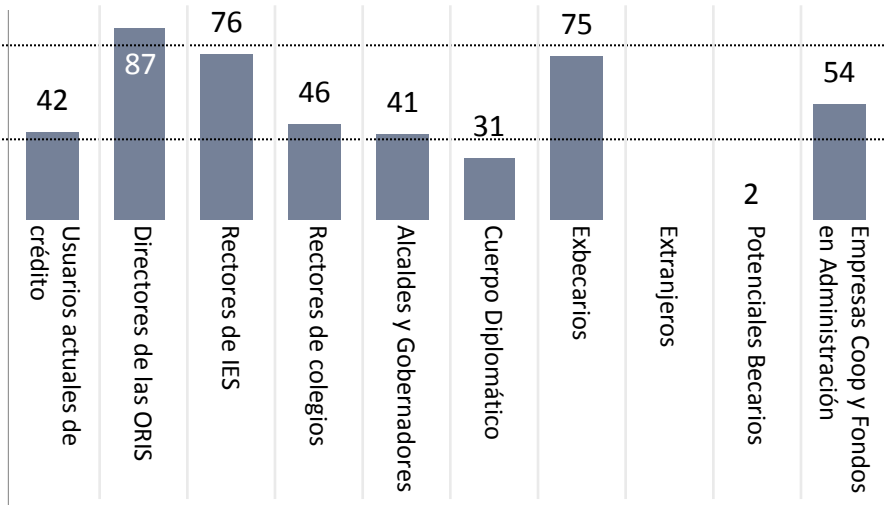


Conocimiento del Portafolio de Servicios

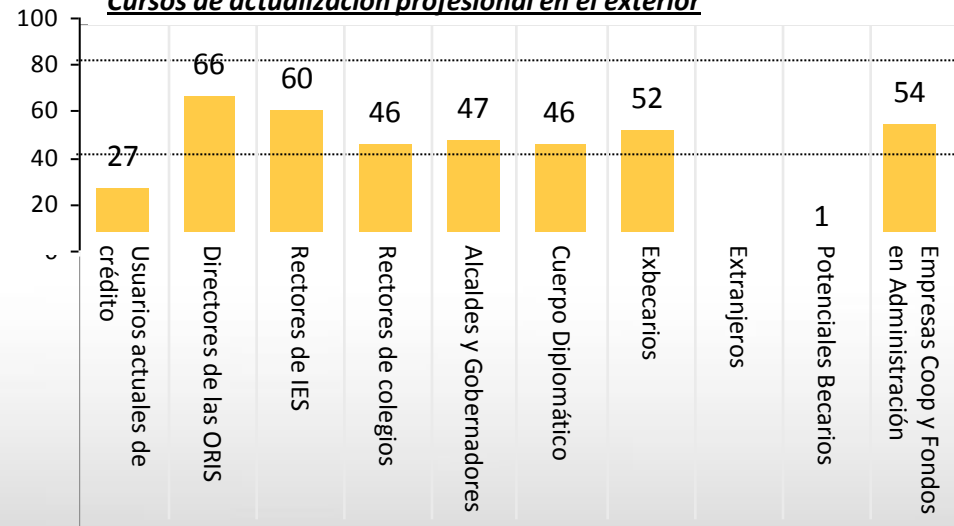
Apoyo mediante becas crédito a médicos y artistas



Crédito para perfeccionamiento de idiomas en el exterior y pasantías



Cursos de actualización profesional en el exterior



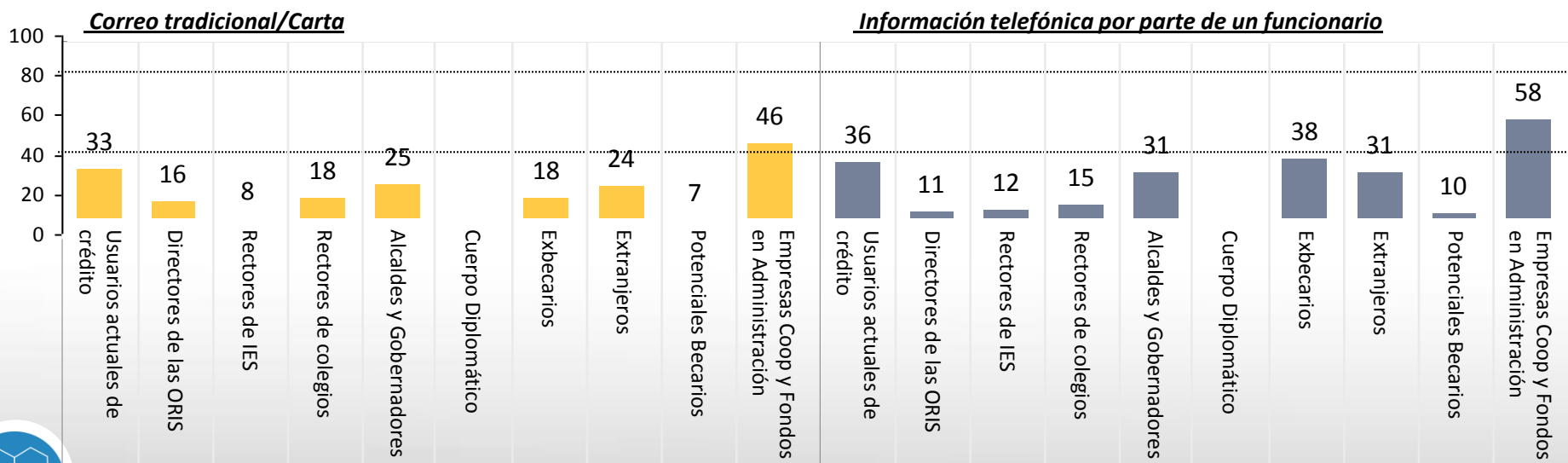
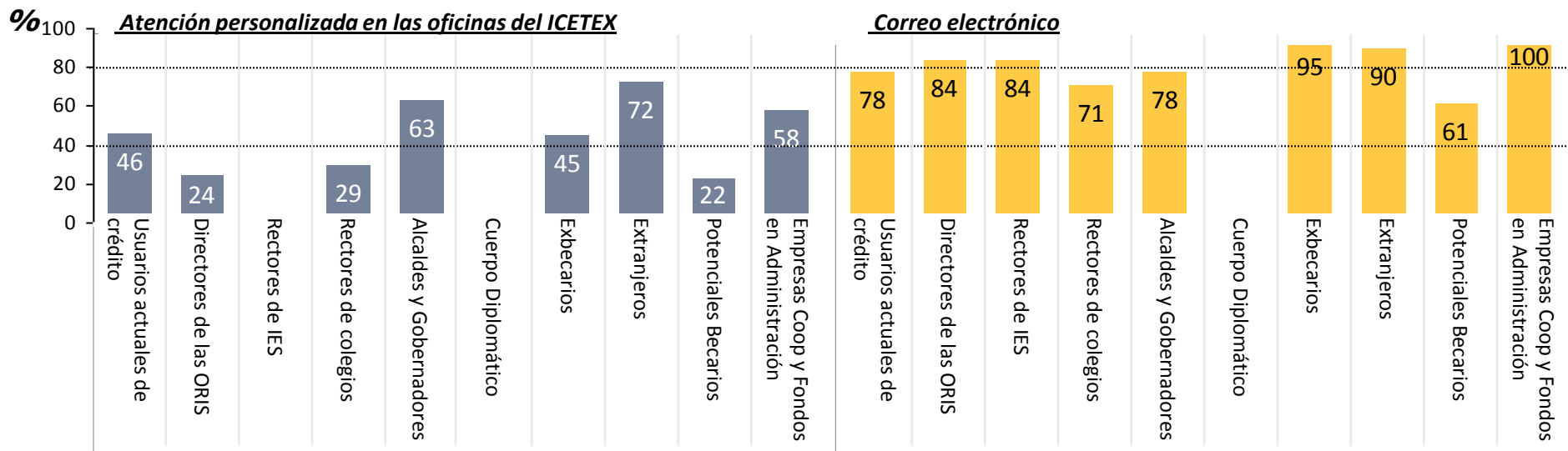
Base: Total Encuestados

400 38 25 80 32 13 60 29 203 26

¿cuáles otros servicios específicos de los que voy a leerle, conoce usted o ha oído mencionar?
Total Conocimiento (Espontáneo + sugerido)



Medio preferido para recibir información del ICETEX



¿Por cuál o cuáles de los siguientes medios preferiría usted recibir información del Icetex?

Base: Total Encuestados

400

38

25

80

32

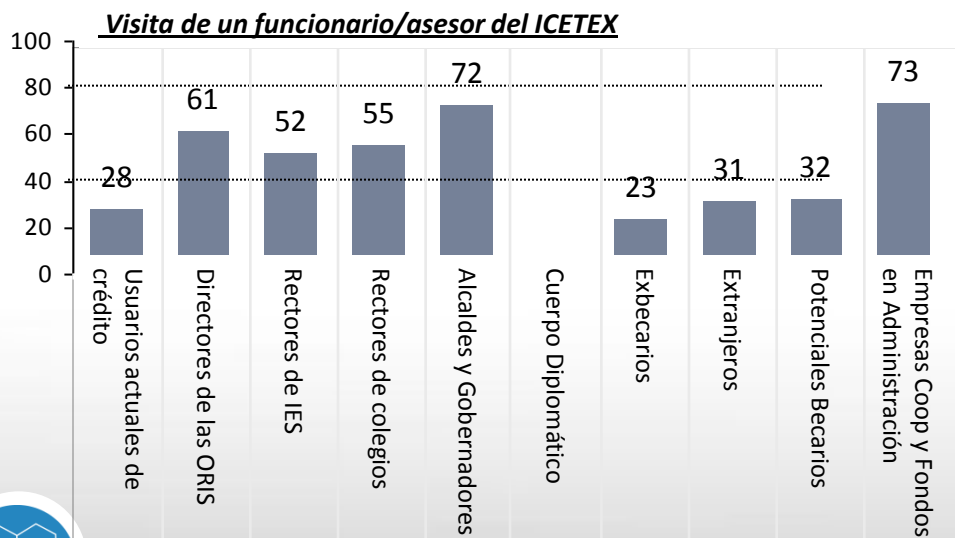
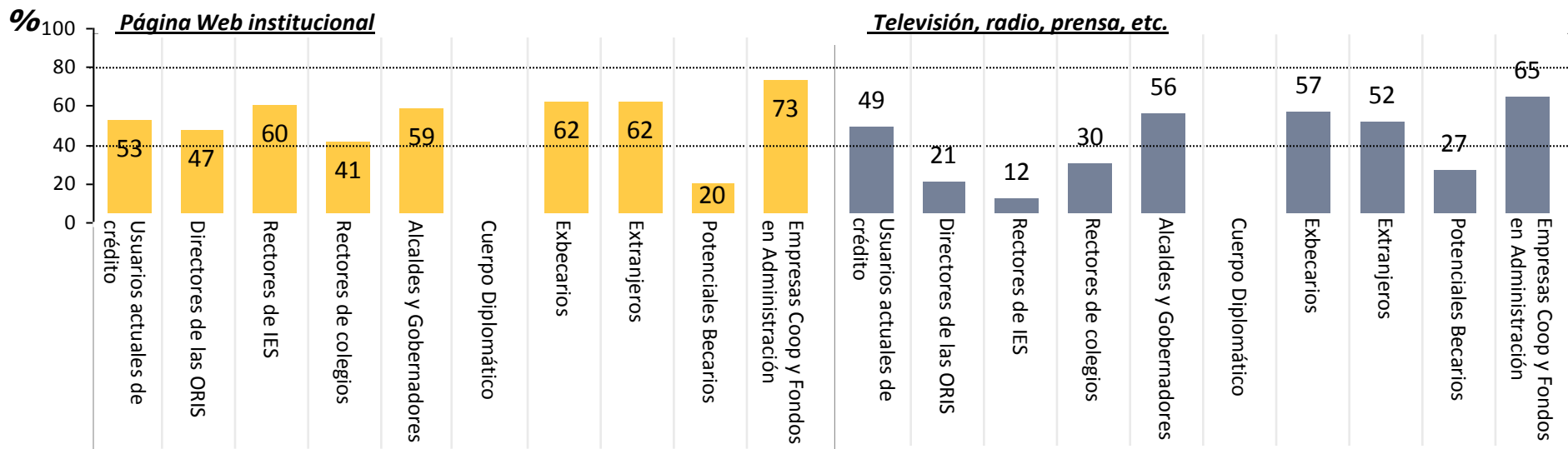
60

29

203

26

Medio preferido para recibir información del ICETEX



¿Por cuál o cuáles de los siguientes medios preferiría usted recibir información del Icetex?

Base: Total Encuestados

400 38 25 80 32 60 29 203 26

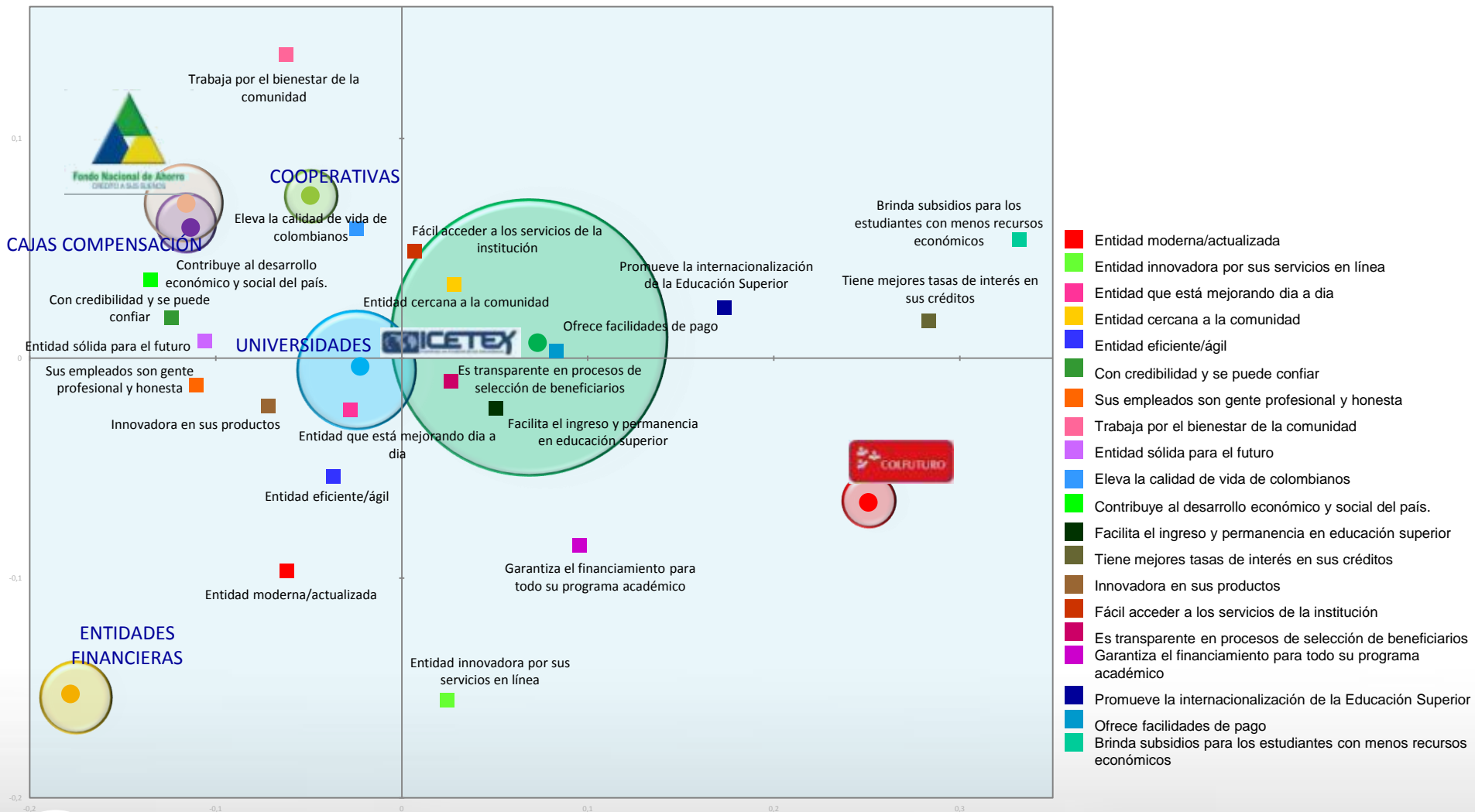


Posicionamiento



Centro Nacional de Consultoría.com

Mapa de posicionamiento



- ✓ El ICETEX está asociado en la mente de los ciudadanos con “ofrecer facilidades de pago”, “facilitar el ingreso y la permanencia en la educación superior”, “ser transparente en procesos de selección de beneficiarios” y “ser una entidad cercana a la comunidad”.
- ✓ En la mente de los ciudadanos el ICETEX está muy cercano a las Universidades, las personas se identifican con ambas porque son entidades que están mejorando día a día.
- ✓ Hay 2 dimensiones que el ICETEX aporta y que son cruciales y no las tiene en la mente la población, éstas son el aporte a la equidad brindando subsidios para los estudiantes con menores recursos económicos y el aporte con su presencia en el mundo a través de la internacionalización de la educación superior.
- ✓ Otras dimensiones que no están asociadas en la mente de los ciudadanos al ICETEX son la eficiencia/agilidad, la modernidad/actualización, las mejores tasas de interés y la credibilidad, en éstos puntos el ICETEX debe trabajar.





Evaluación del Servicio del ICETEX

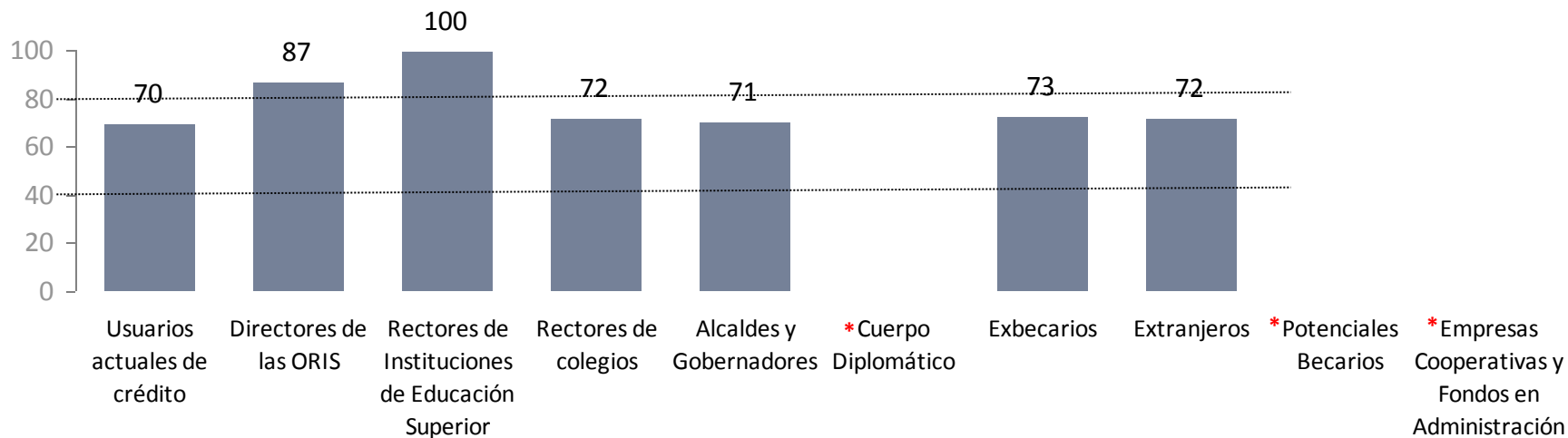


Centro Nacional de Consultoría.com

Evaluación del Servicio del ICETEX

% TTB: [5] Excelente + [4] .

* No se hizo la pregunta



Base:
Encuestados que calificaron [1-5]

400

38

25

18

31

60

29



- ✓ El servicio y el posicionamiento se relacionan muy bien, hay una oportunidad de mejora en elevar la gestión y la comunicación del ICETEX entre Usuarios actuales de crédito, Rectores y Orientadores de Colegios, Alcaldes, Exbecarios y Extranjeros, el indicador de estos grupos está alrededor del 70% que se considera bueno pero tienen espacio para mejorar y lograr resultados como los que se están obteniendo con los Rectores de IES (100%) y los Directores de las ORIS (87%) en materia de servicio.





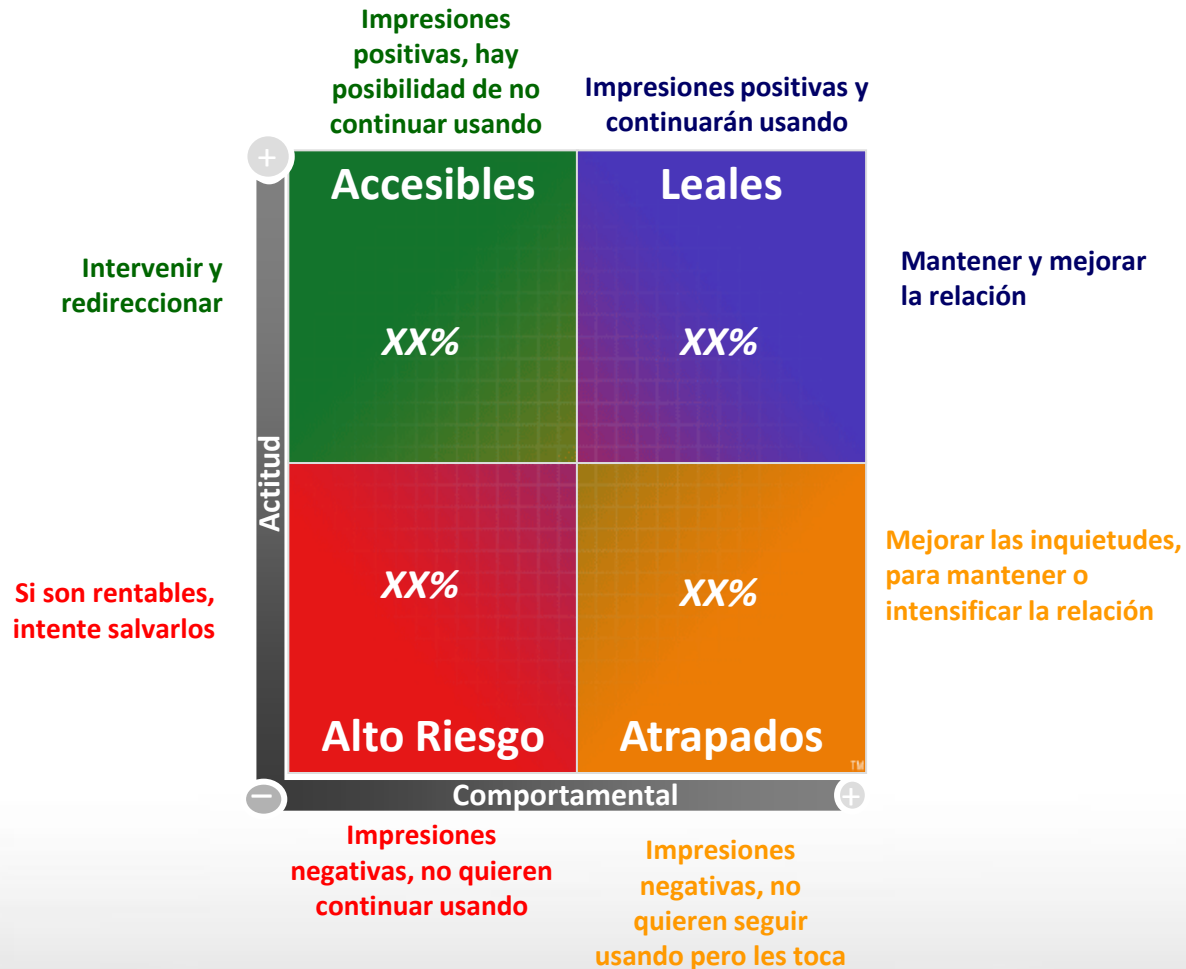
Lealtad



Centro Nacional de Consultoría.com

Matriz de Lealtad

%

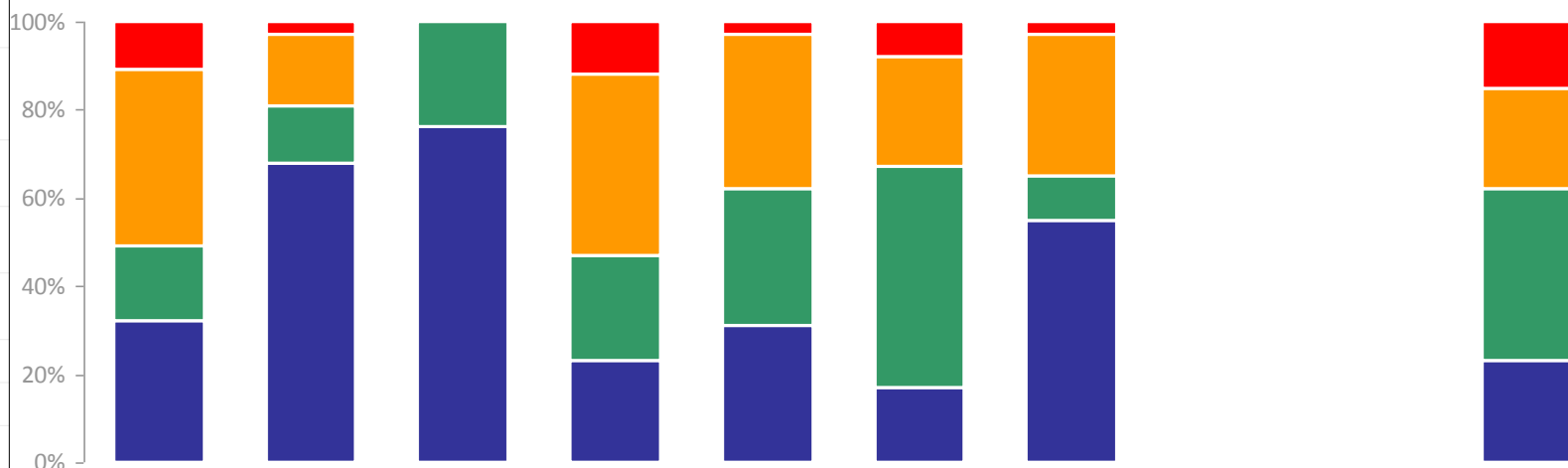


Matrix classifications are based on a proprietary statistical algorithm developed by Walker Information Theoretical model framework is credited to Dick and Basu, Journal of the Academy of Marketing Science, 1994

Matriz de Lealtad

%

1	Usuarios actuales de crédito
2	Directores de las ORIS
3	Rectores de Instituciones de Educación Superior
4	Rectores de colegios
5	Alcaldes y Gobernadores
6	Cuerpo Diplomático
7	Exbecarios
8	Extranjeros
9	Potenciales Becarios
10	Empresas Cooperativas y Fondos en Administración



	Usuarios actuales de crédito	Directores de las ORIS	Rectores de Instituciones de Educación Superior	Rectores de colegios (Que han tenido vínculo con el Icetex)	Alcaldes y Gobernadores	Cuerpo Diplomático	Exbecarios	Extranjeros	Potenciales Becarios	Empresas Cooperativas y Fondos en Administración
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Base: Total Encuestados	400	37	25	17	32	12	60			26
Leales	32	68	76	23	31	17	55			23
Accesibles	17	13	24	24	31	50	10			39
Atrapados	40	16	-	41	35	25	32			23
Alto riesgo	11	3	-	12	3	8	3			15

Matrix classifications are based on a proprietary statistical algorithm developed by Walker Information Theoretical model framework is credited to Dick and Basu, Journal of the Academy of Marketing Science, 1994



La Página Web



Centro Nacional de Consultoría.com

%

Usuarios actuales de crédito

Base: Total Encuestados 400



Cuerpo Diplomático

Base: Total Encuestados 13



Directores de las ORIS

Base: Total Encuestados 38



Exbecarios

Base: Total Encuestados 60



Rectores de Instituciones de Educación Superior

Base: Total Encuestados 25



Extranjeros

Base: Total Encuestados 29



Rectores de colegios

Base: Total Encuestados 80



Potenciales Becarios

Base: Total Encuestados 203



* Alcaldes y Gobernadores

Base: Total Encuestados -

Empresas Cooperativas y Fondos en Administración

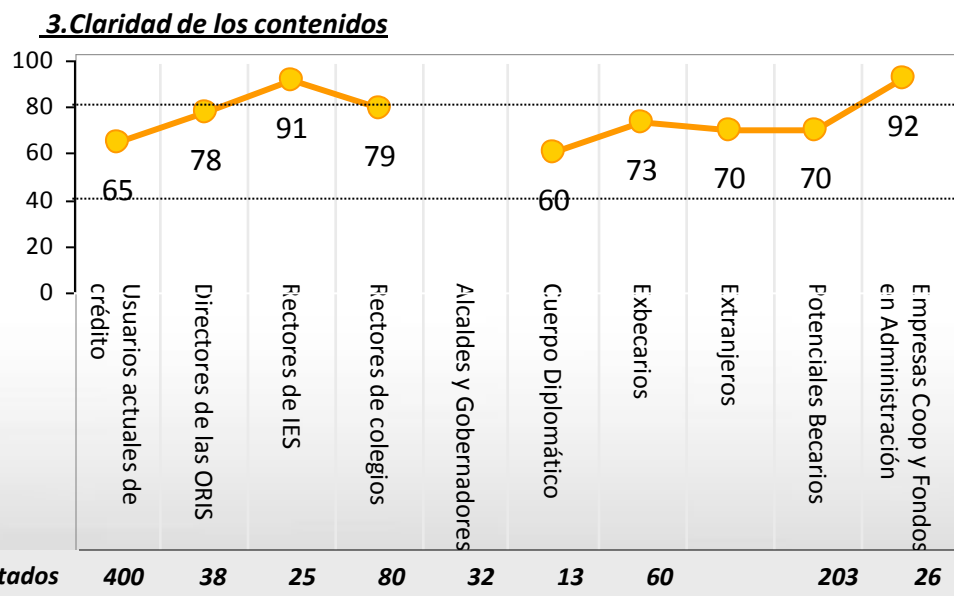
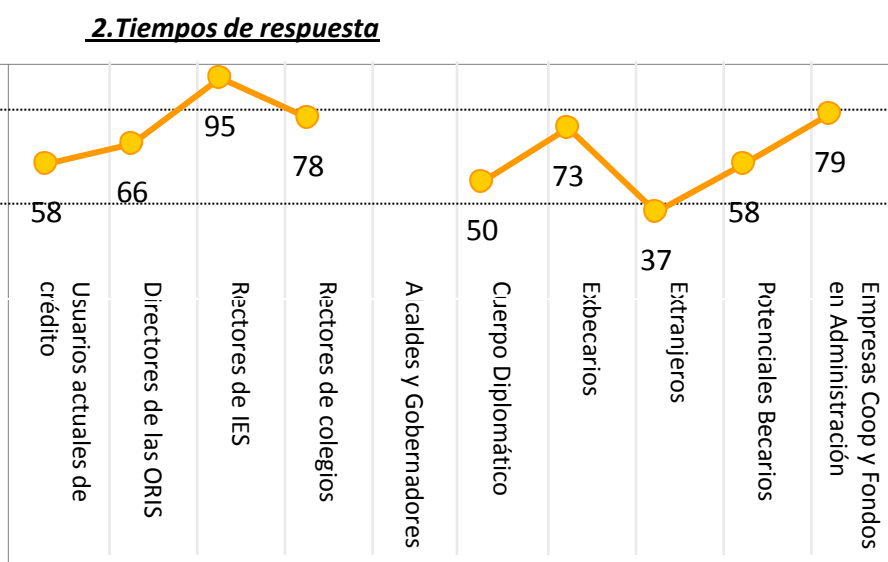
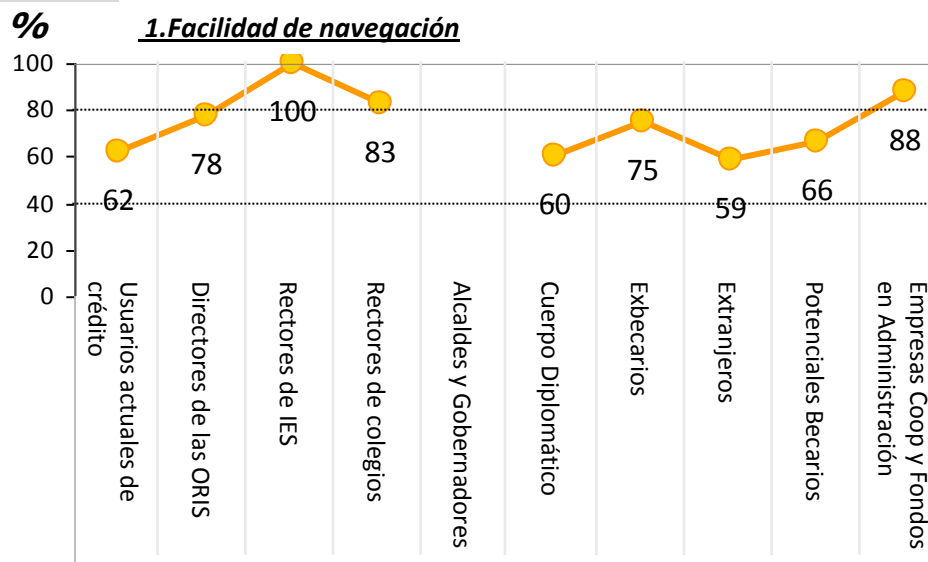
Base: Total Encuestados 26

* No se hizo la pregunta



¿Ha visitado usted la página Web del ICETEX?

Evaluación de aspectos relacionados con la página web



Base: Total Encuestados

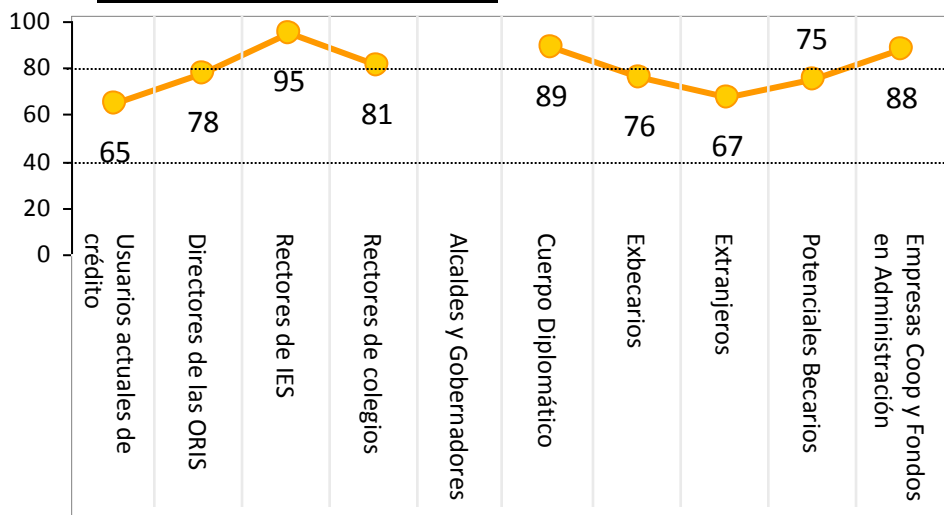
400 38 25 80 32 13 60 203 26



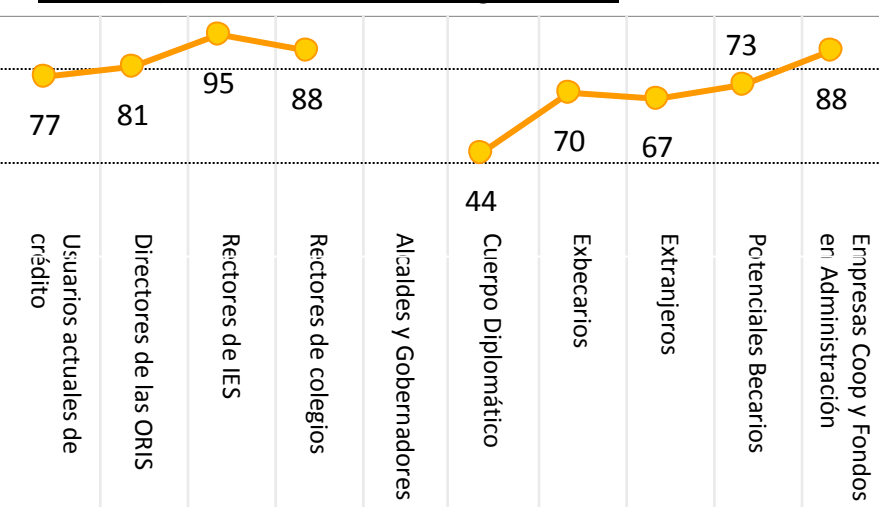
Evaluación de aspectos relacionados con la página web

% TTB: [5] Excelente + [4] .

4. Funcionamiento de los enlaces



5. Diseño (Tamaño, letra, colores, organización)



Base: Han visitado la página Web del ICETEX

386 37 23 50 10 57 27 64 24





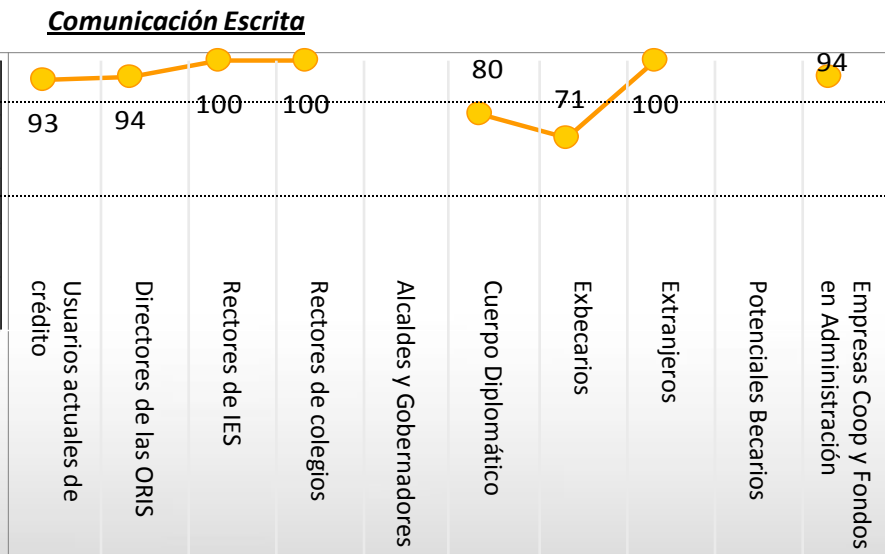
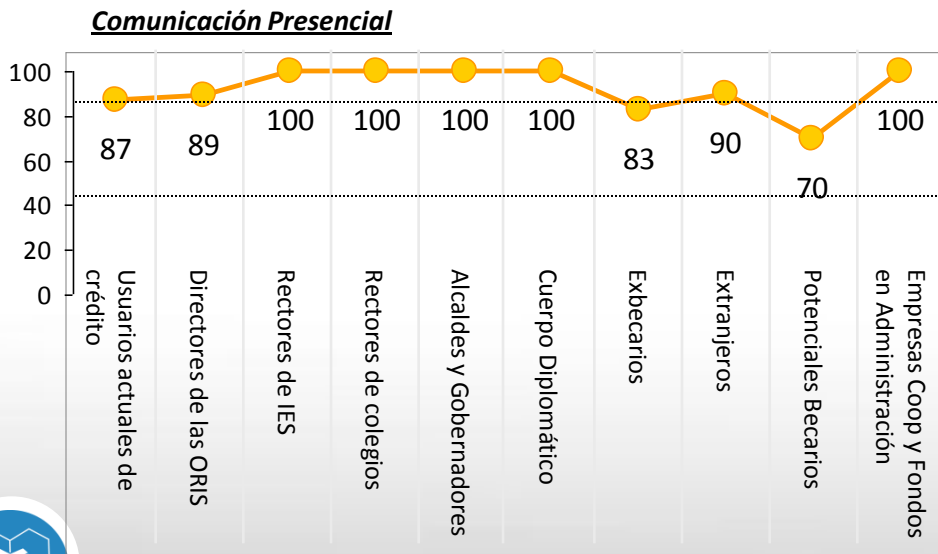
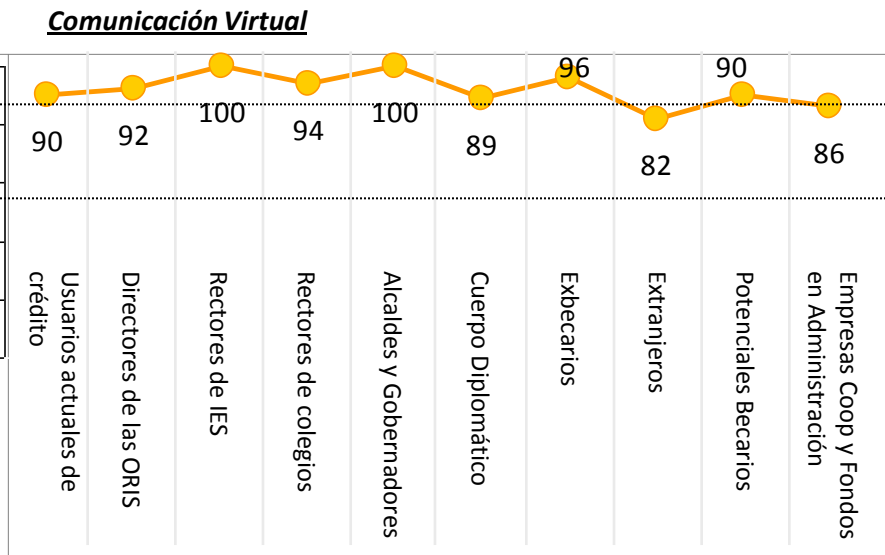
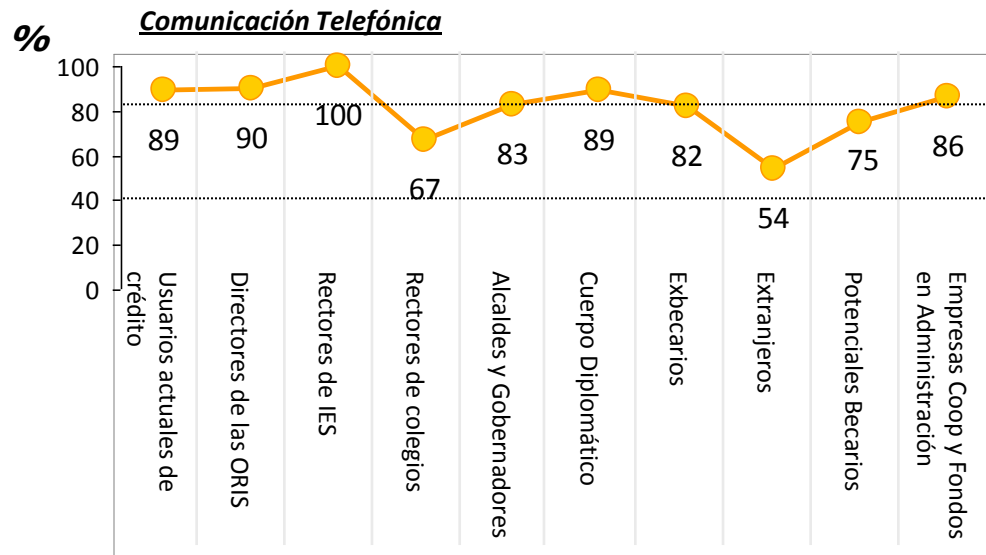
Evaluación de la atención y el servicio



Centro Nacional de Consultoría.com

TTB: Excedió las expectativas + Cumplió las expectativas

Amabilidad (por parte de las personas que lo atendieron o de la información escrita recibida)

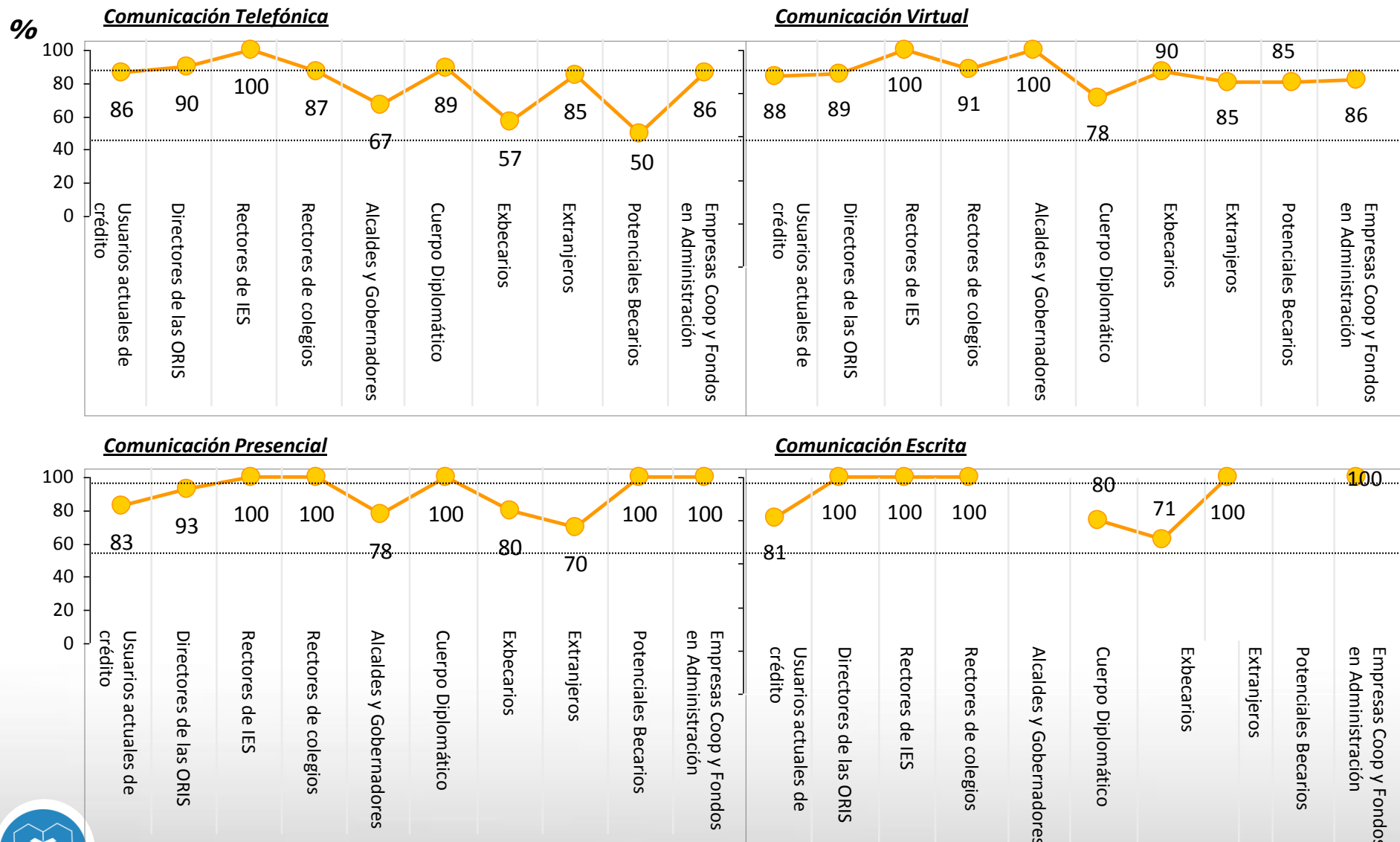


Base: Total Encuestados

400 38 25 80 32 13 60 29 203 26

Por favor califique los siguientes aspectos relacionados con la atención y con el servicio prestado con la siguiente escala: excedió las expectativas, cumplió las expectativas o estuvo por debajo de las expectativas

Conocimiento de la información (por parte de las personas que lo atendieron o de la información escrita recibida)



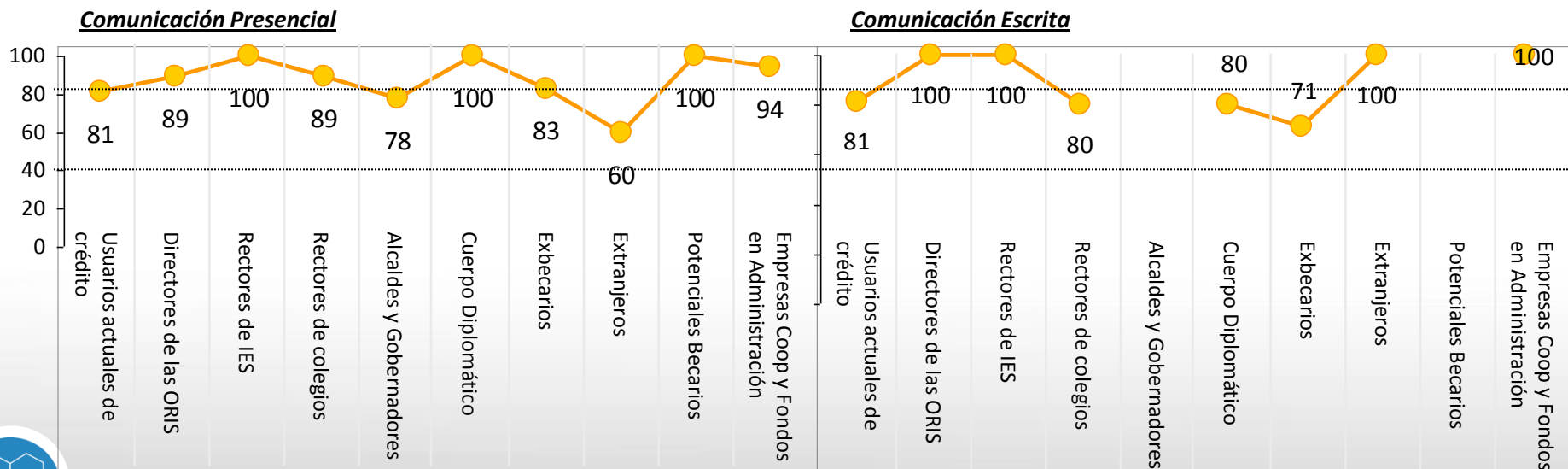
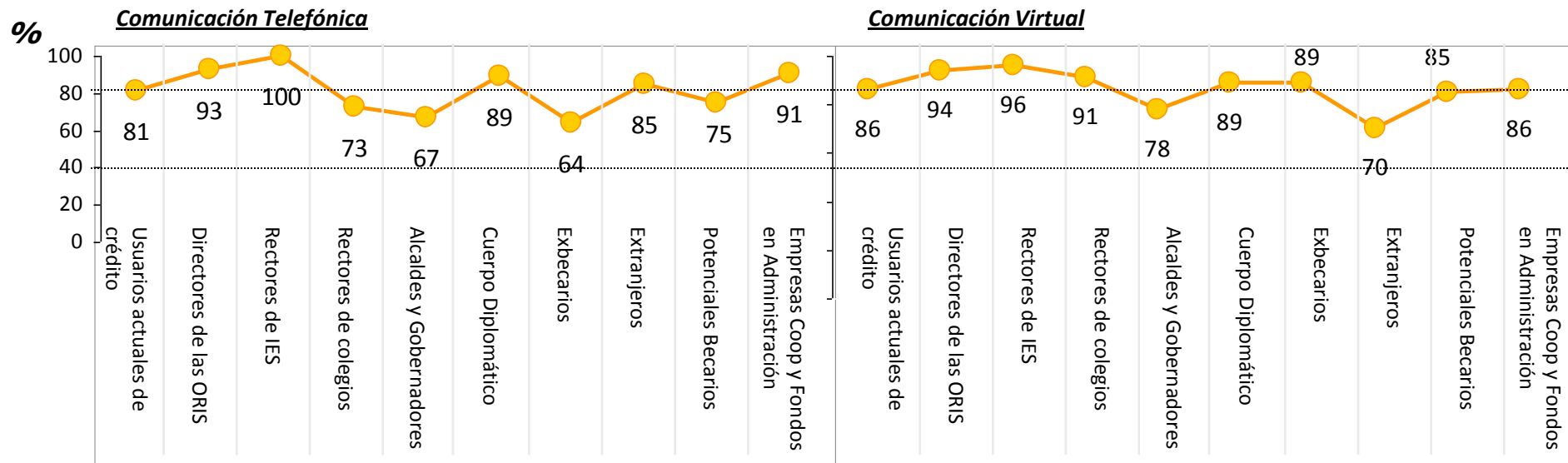
Base: Total Encuestados

400 38 25 80 32 13 60 29 203 26

Por favor califique los siguientes aspectos relacionados con la atención y con el servicio prestado con la siguiente escala: excedió las expectativas, cumplió las expectativas o estuvo por debajo de las expectativas



Claridad de la información (por parte de las personas que lo atendieron o de la información escrita recibida)



Base: Total Encuestados

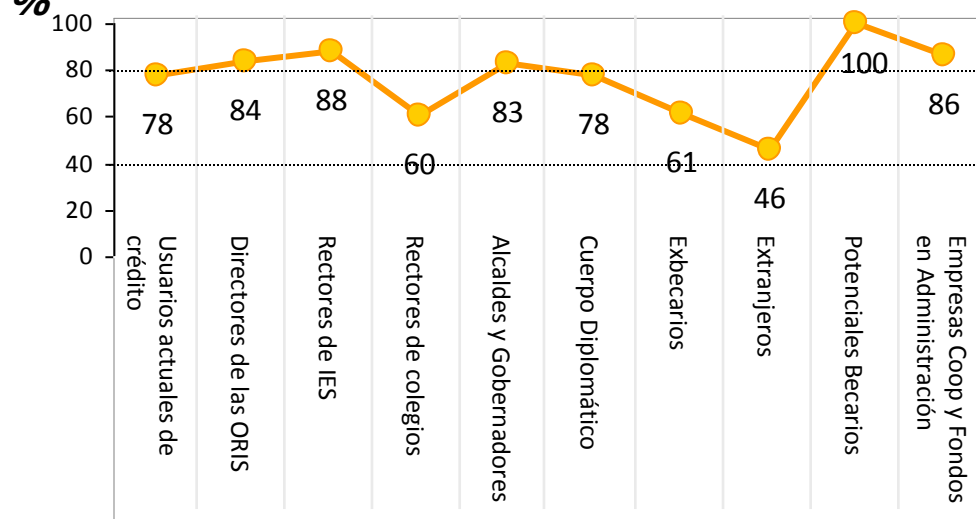
400 38 25 80 32 13 60 29 203 26

Por favor califique los siguientes aspectos relacionados con la atención y con el servicio prestado con la siguiente escala: excedió las expectativas, cumplió las expectativas o estuvo por debajo de las expectativas

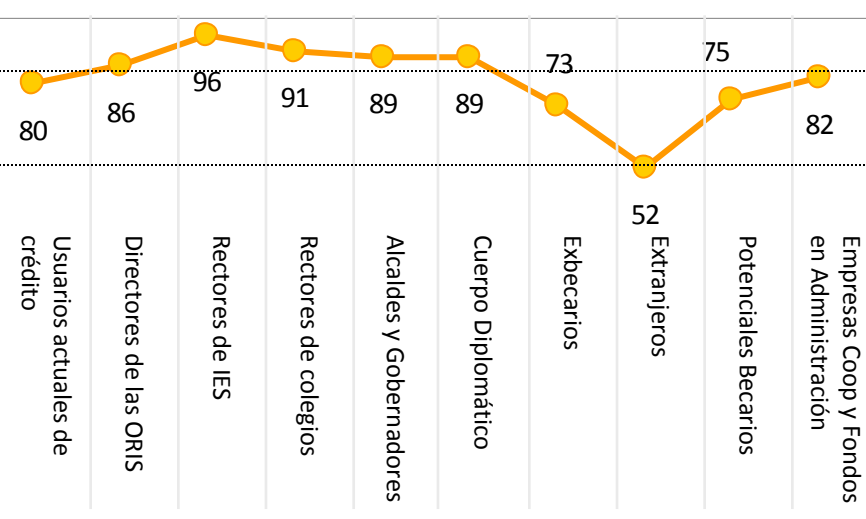


Tiempo de Respuesta

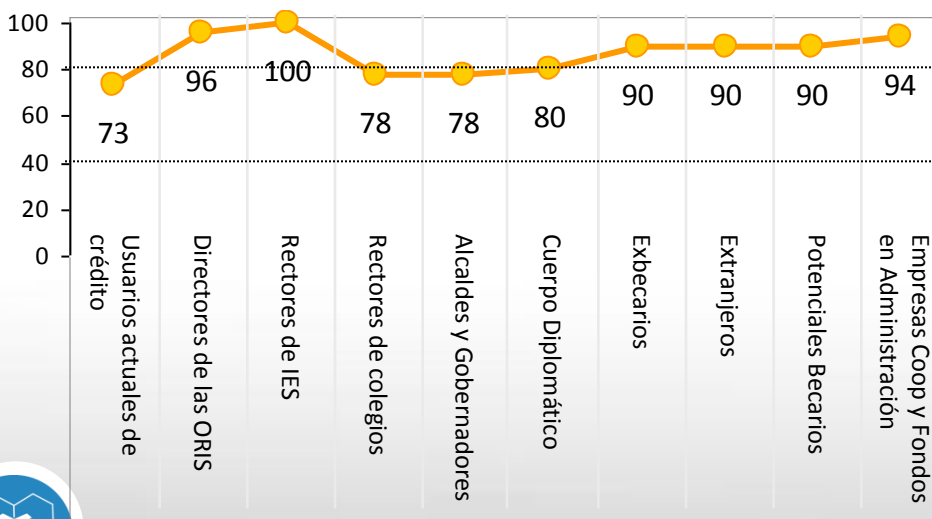
Comunicación Telefónica



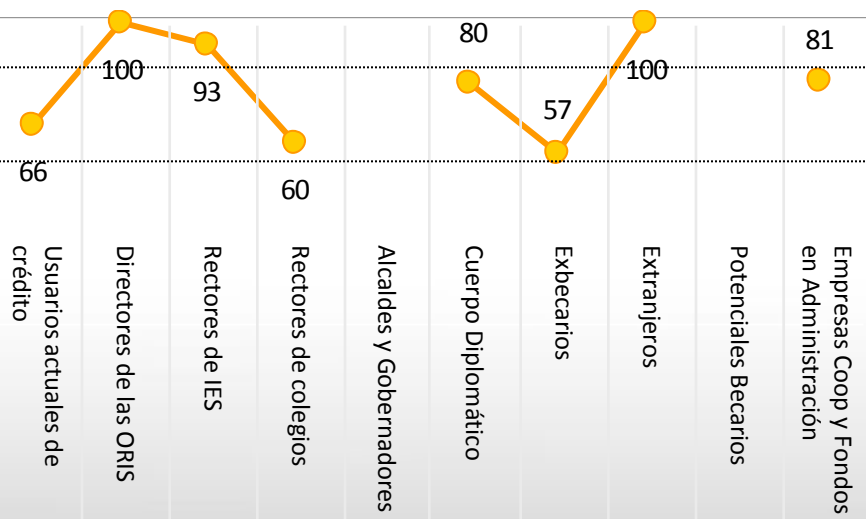
Comunicación Virtual



Comunicación Presencial



Comunicación Escrita



Base: Total Encuestados

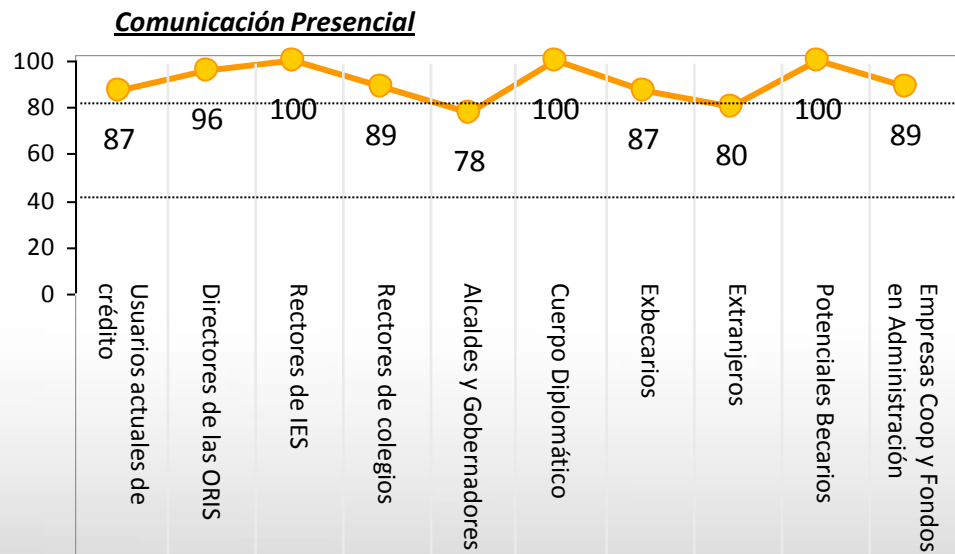
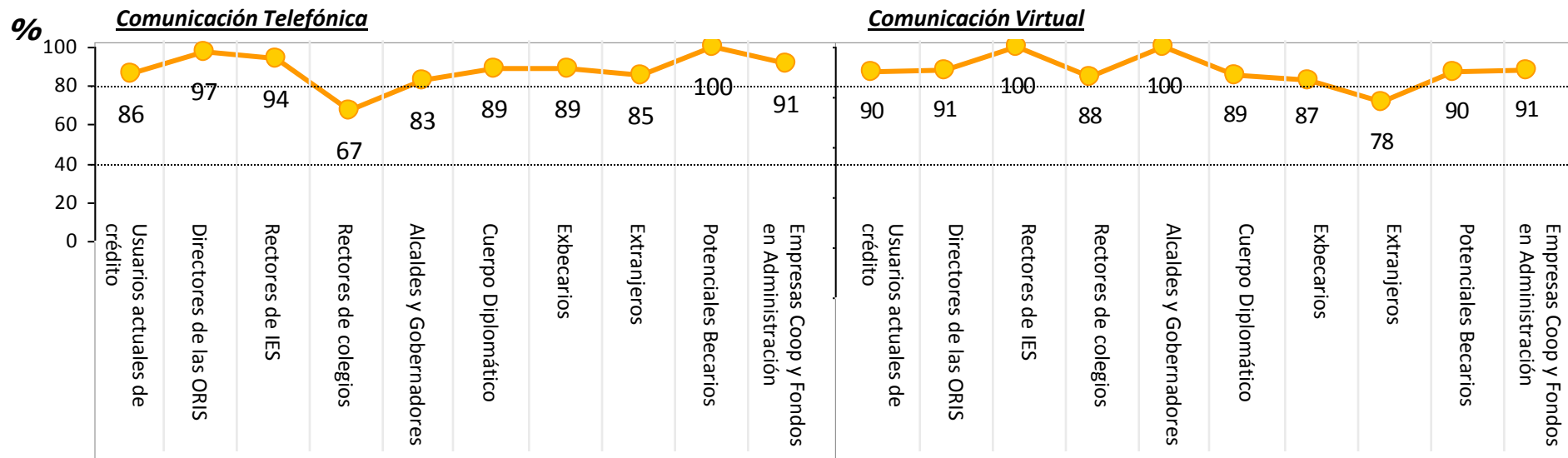
400 38 25 80 32 13 60 29 203 26

Por favor califique los siguientes aspectos relacionados con la atención y con el servicio prestado con la siguiente escala: excedió las expectativas, cumplió las expectativas o estuvo por debajo de las expectativas



TTB: Excedió las expectativas + Cumplió las expectativas

Soporte tecnológico (infraestructura y herramienta utilizada)



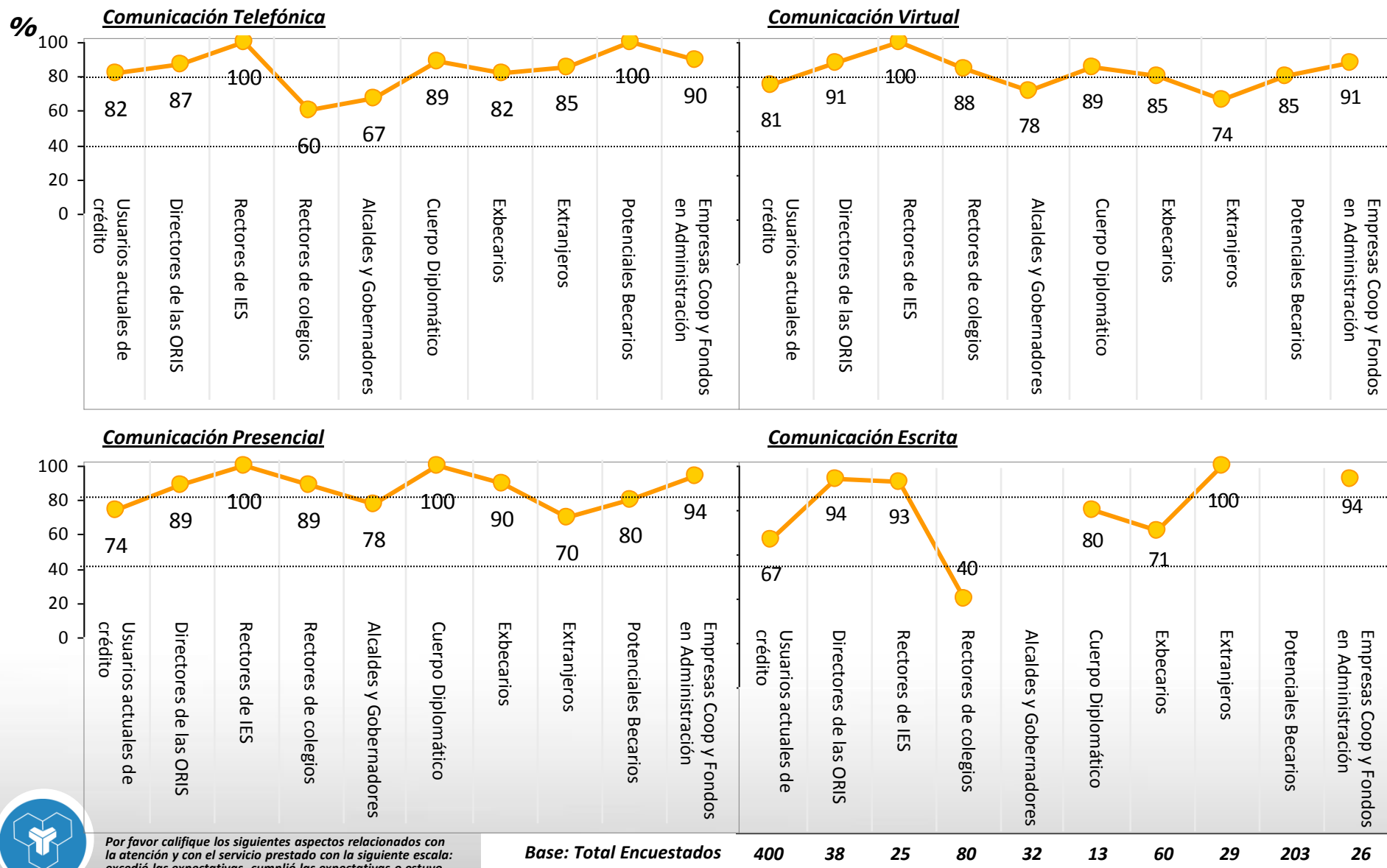
Base: Total Encuestados

400 38 25 80 32 13 60 29 203 26

Por favor califique los siguientes aspectos relacionados con la atención y con el servicio prestado con la siguiente escala: excedió las expectativas, cumplió las expectativas o estuvo por debajo de las expectativas



Respuesta suministrada por el ICETEX



Por favor califique los siguientes aspectos relacionados con la atención y con el servicio prestado con la siguiente escala: excedió las expectativas, cumplió las expectativas o estuvo por debajo de las expectativas