

## CONTENIDO

<b>CONTROL DE VERSIONES</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>4. METODOLOGIA</b> .....	<b>5</b>
4.1. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES .....	6
4.2. IMPACTOS DE LOS GRUPOS DE INTERES.....	10
4.3. PRIORIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES.....	10
4.3.1 Priorización .....	10
4.3.2 Evaluación.....	12
4.4. MODELO DE RELACIONAMIENTO.....	14
4.4.1 Mecanismos apropiados para el relacionamiento con nuestros grupos de interés.....	15
4.4.2 Estrategias .....	16
<b>5. RESULTADOS</b> .....	<b>19</b>
5.1. LISTA Y DESCRIPCION DE LOS GRUPOS DE VALOR E INTERES .....	19
5.2. PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERES .....	20
5.3. MODELO DE RELACIONAMIENTO.....	68
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	<b>83</b>
<b>7. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>83</b>
<b>8. BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>84</b>

## INDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. ELEMENTOS DE ANÁLISIS INTERNO .....	4
ILUSTRACIÓN 2. ELEMENTOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO .....	5
ILUSTRACIÓN 3. SISTEMA ESTRATÉGICO DE RELACIONES .....	14
ILUSTRACIÓN 4. PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS PARA EL ICFES .....	55
ILUSTRACIÓN 5. NO. DE GRUPOS DE INTERÉS Y VALOR POR PROCESO DE GESTIÓN .....	67
ILUSTRACIÓN 6. MODELO DE RELACIONAMIENTO DEL ICFES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	68

## INDICE DE FOTOS

FOTO 1. PRESENTACIÓN DEL TALLER PRESENCIAL .....	20
FOTO 2. PROCESO METODOLÓGICO DEL JUEGO DE CARTAS .....	20
FOTO 3. DESARROLLO DE JUEGO .....	21
FOTO 4. IDENTIFICACIÓN DE CARTAS, ROLES Y PROCESOS.....	21
FOTO 3. SESIONES VIRTUALES CON CADA PROCESO.....	21
FOTO 4. VALORACIÓN DE PRIORIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS POR PROCESO.....	21

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1. ROL ESTRATÉGICO DE LOS ACTORES PARA EL DISEÑO DE ESCENARIOS .....	6
TABLA 2. AGENTES CLAVES PARA LAS LÍNEAS DE NEGOCIO DEL ICFES.....	8
TABLA 3. IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE INFLUENCIA DE PARTES INTERESADAS DEL ICFES.....	9
TABLA 4. IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE IMPACTO DE PARTES INTERESADAS DEL ICFES .....	10
TABLA 5. MODELO DE ENCUESTA.....	11
TABLA 6. RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN.....	13
TABLA 7. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	16
TABLA 8. CATEGORÍAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	20
TABLA 9. RESULTADOS DE PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS POR PROCESO ICFES.....	39
TABLA 10. PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS POR PROCESO .....	43
TABLA 10. PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	54
TABLA 12. PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	65
TABLA 13. ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y VALOR PRIORIZADOS COMO AGENTES CLAVES PARA EL ICFES...	69
TABLA 14. CANALES DE RELACIONAMIENTO POR CADA UNO DE LOS PROCESOS DEL ICFES.....	82

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO

El INFORME DE GRUPOS DE VALOR E INTERESES es un documento que busca identificar y reunir todas las partes interesadas relacionadas al proyecto DISEÑO DE ESTRATEGIA Y POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD-RESPONSABILIDAD SOCIAL E INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023 CON EL ESTÁNDAR GRI; realizando su priorización en términos de importancia en influencia, de manera que se pueda diseñar un modelo de relacionamiento que permita guiar las relaciones entre las partes y gestionar de manera efectiva con cada uno de dichos grupos, buscando que este insumo sea de alto valor para el mejor desarrollo de la iniciativa descrita.

Este documento se alinea con plan estratégico institucional 2024 – 2027, que no solo busca elevar los estándares educativos, sino también asegurar la autosostenibilidad financiera del instituto y avanzar hacia una educación de calidad es un objetivo primordial en el panorama educativo colombiano. Integrando de forma activa con los grupos de valor e interés, reconociendo la importancia de estos grupos quienes tienen la capacidad de liderazgo en el instituto, en los territorios y a nivel empresarial, estos pueden influir en las políticas nacionales en materia de Investigación, Desarrollo e Innovación.

## 2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO

- Identificar los grupos de valor e interés en todas las actividades y relaciones comerciales del ICFES.
- Priorizar los grupos de valor e interés, de acuerdo con sus necesidades y expectativas con el fin de garantizar una gestión sostenible en el relacionamiento con el ICFES.
- Proponer un modelo de relacionamiento con los grupos de valor e interés que permitan cumplir con las metas del plan estratégico del ICFES.

## 3. ANTECEDENTES

Unos de las proposiciones identificados en el plan estratégico institucional para el periodo del 2020-2023 desde el contexto internacional es el fortalecimiento de las relaciones que permitan potencializar el papel del ICFES, con el impulso del gobierno nacional en términos de institucionalidad, planeación a largo plazo e inversiones y contemplar la posibilidad de la creación de asociaciones público-privadas y la participación de fundaciones empresariales según los casos de éxito en Latinoamérica como Chile y Brasil.

Así mismo, en el contexto interno del ICFES, que ha venido trabajando en la identificación de sus retos hacia el futuro y teniendo como base sus procesos se evidencian siete elementos en la gestión como un punto de partida como se puede apreciar en la siguiente imagen:

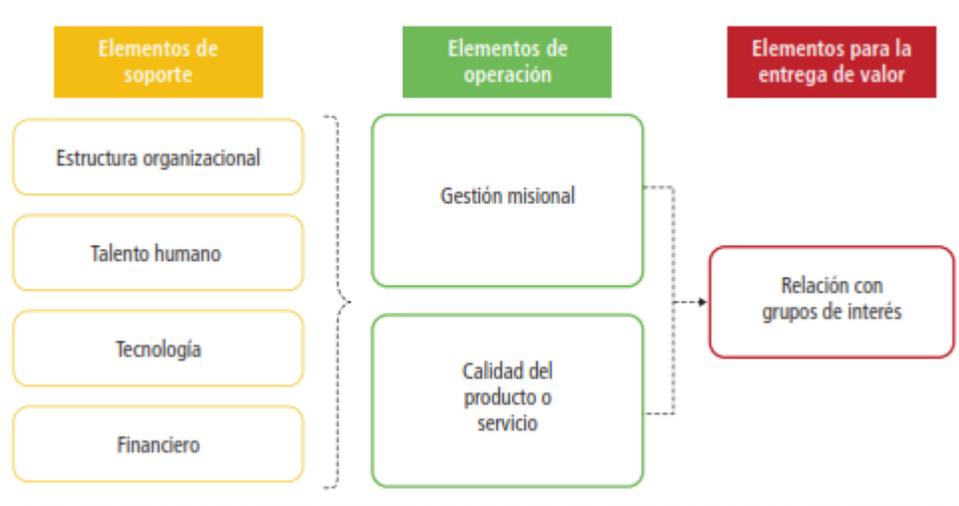


Ilustración 1. Elementos de análisis interno

Fuente: PEI 2020-2023

En los elementos de soporte se encuentra: la estructura organizacional, el talento humano, la tecnología y el componente financiero. En cuanto al segundo elemento de operación están: la gestión misional y la calidad del producto o servicio del ICFES, que acuerdo con su mapa de proceso de la entidad para el año 2018 y según su sistema de gestión de la calidad, se reconoció que el elemento para la entrega de valor se encontraba el relacionamiento con los grupos de valor, con base a la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas del año 2019.

Por otro lado, el PEI del ICFES 2024, advierte que en el informe anual de avance en la implementación de los ODS en Colombia 2022, elaborado por el Departamento Nacional de Planeación, se evidencia la falta de datos actualizados en algunos indicadores, como el porcentaje de estudiantes que alcanzan niveles satisfactorios y avanzados en las pruebas SABER, así como otros indicadores que no muestran progreso, señalando la necesidad de identificar oportunidades de mejora frente a estas situaciones.

Por lo tanto, se identifica la necesidad del fortalecimiento de la gestión comercial de la entidad para garantizar su autosostenibilidad financiera y la percepción favorable de la marca entre los grupos de interés, el mejoramiento de la innovación en los procesos podría hacer que la institución para que no quede rezagada en un entorno de constante cambio y como parte de los retos para el cumplimiento al ODS 4 (*Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos*), se encuentra la alta rotación de colaboradores que amenaza la retención del conocimiento institucional. La dependencia de proveedores externos y la necesidad de agilizar la capacidad de respuesta ante requerimientos de grupos de interés y se perfilan como áreas que requieren atención para un desempeño y crecimiento sostenible.

Igualmente, en el PEI del ICFES 2024-2027, el gobierno corporativo encauzado en los principios, normas y prácticas que rige la gestión y el funcionamiento del instituto, ha establecido tres elementos claves de este gobierno que son; el primero de ellos corresponde a los actores, entre los que se encuentran la Junta Directiva,

la estructura organizacional (Directivos, Comités) y las partes interesadas. (Ilustración 2)



*Ilustración 2. Elementos del gobierno corporativo*

*Fuente: PEI 2024-2027*

El segundo elemento se relaciona con las estrategias que involucra el contexto interno y externo, el direccionamiento y los planes y programas del instituto. El tercer elemento concierne al uso de las herramientas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a los Sistemas Integrados de Gestión para lograr procesos más ágiles.

En conclusión, el instituto desde su gobierno corporativo busca fomentar una adecuada participación de los grupos de interés, asegurando que el instituto cumpla con su misión de manera ética y efectiva en beneficio de la sociedad y el sistema educativo nacional.

## 4. METODOLOGIA

En revisión del software documental de administración de información del ICFES denominado DARUMA, se observó la “Guía para la Gestión de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas”, codificada DES-GU004. Sin embargo, desde el equipo técnico de la consultoría se identificó que unas falencias en cuanto a la valoración y priorización de los grupos de interés determinados por el instituto, por lo cual se hace una nueva propuesta de ajuste metodológico adicionando la valoración y priorización de estos grupos de interés y valor con el propósito de proponer un modelo de relacionamiento para el instituto; adicionalmente se presenta a continuación una breve descripción de esta metodología que parte desde la identificación de los actores, los impactos de estos grupos de interés, su priorización y propuesta de relacionamiento.

### 4.1. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

De acuerdo con la revisión documental de los PEI 2020 y 2024, y como resultado de las reuniones efectuadas con los procesos del instituto se han determinado tres líneas de negocio que son:

1. Línea de negocio pruebas de estado.
2. Línea de negocio investigaciones.
3. Línea de nuevos negocios

Aunado a lo anterior, en el Plan de Prospectiva de 2023 el ICFES identifico 29 actores que tienen relación directa con las líneas estratégicas del instituto los cuales se presenta en la Tabla 1.

Actores Sociales	Referenciación estratégica	Movilizadores estratégico	Enlaces estratégico	Impacto estratégico
Actores institucionales (Instituto Nacional para Ciegos, sordos, etc.)				
Alcaldías				
Bachilleres				
Comisión Nacional del Servicio Civil				
Contratistas				
Docentes educación básica y media				
Docentes universitarios				
Estudiantes ES				
Funcionarios Icfes				
Gobernaciones				
Gobierno Nacional				
Grupos de investigación e investigadores				
ICBF				
Inpec				
Instituciones de Educación Superior				
Instituciones y organismos internacionales especializados en evaluación de la educación				
Instituciones y organismos nacionales especializados en evaluación de la educación				
Ministerio de Educación Nacional				
Ministerio de Salud				
Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones				
Minorías				
Niñez				
Organizaciones Internacionales (OCDE, CEPAL, UNESCO, ONU, FAO, FEM)				
Personas con Discapacidad				
Policía Nacional				
PPL				
Proveedores				
Secretarías de educación municipales y departamentales				
Sena				

Tabla 1. Rol estratégico de los actores para el diseño de escenarios

Fuente: Plan Prospectivo ICFES, 2023

Considerando que el instituto reciba un número tan alto de requerimientos en términos de expectativas, intereses, necesidades y demás; reconoce que sus grupos de interés están vinculados con la institución, influyen y son influenciados por el desarrollo de su misión y visión, es un escenario de sinergia, a través del cual se alinea la estrategia organizacional y esas actuaciones mutuas deben estar basadas en los principios de confianza y transparencia para el fortalecimiento de la gobernanza institucional.

Es decir, los grupos de interés están determinados por los diferentes actores que benefician o afectan las operaciones de la institución, conforme a la priorización del Plan Estratégico Institución (PEI 2020-2023), que integro aquellas partes en función de las líneas de negocio, las que tienen mayor nivel de poder y de involucramiento con la entidad, los cuales son denominados agentes clave.

En este sentido, se encuentran 15 partes interesadas para la línea de negocio de pruebas de Estado; 20 partes interesadas para las investigaciones; y 18 para la tercera línea que corresponde a nuevos negocios (ver tabla 2). La Oficina Asesora de Planeación (OAP) adelanta gestiones para la realización de planes de trabajo con cada una de las áreas, con el fin de cerrar las brechas de atención a cada grupo de interés y partes interesadas, según sea el caso (ICFES, 2020), como se puede apreciar en la Tabla 2.

CATEGORIAS DE GRUPO DE INTERÉS	PARTES INTERESADAS	TIPO (NATURALEZA)	LINEAS CLAVES DE NEGOCIO ICFES		
			PRUEBAS DE ESTADO	INVESTIGACIONES	NUEVOS NEGOCIOS DEL ICFES
<b>Evaluados</b>	Adultos sin bachillerato, Bachilleres, Estudiantes de educación superior, Minorías, Personas con discapacidad, Personas privadas de la libertad, Docentes de básica y media, Mayores de la Policía Nacional, Patrulleros de la Policía Nacional	EXTERNO	X	X	X
<b>Cientes Institucionales</b>	Grupos de investigación, Instituto Nacional para Ciegos, Instituto Nacional para Sordos, Ministerio de Educación, Estudiantes de posgrados, grupos de investigación, Ministerio de Educación y Universidades acreditadas, Alcaldías, Cancillería, Ministerio de Relaciones Exteriores, Comisión Nacional del Servicio Civil, Gobernaciones, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, Policía Nacional de Colombia, Servicio Nacional de Aprendizaje, OCDE	EXTERNO	X	X	X

CATEGORIAS DE GRUPO DE INTERÉS	PARTES INTERESADAS	TIPO (NATURALEZA)	LINEAS CLAVES DE NEGOCIO ICFES		
			PRUEBAS DE ESTADO	INVESTIGACIONES	NUEVOS NEGOCIOS DEL ICFES
Proveedores	Ministerio de Educación Nacional, Proveedores de la operación misional, Instituciones y organismos nacionales e internacionales especializados en evaluación educativa, Contratistas de apoyo a la gestión, Proveedores transversales	EXTERNO	X	X	X
Funcionarios de planta del ICFES	Investigadores internos	INTERNO		X	
Gobierno y órganos de control	Ministerio de Educación Nacional	EXTERNO	X		
Instituciones homólogas y referentes	Centro de medición MIDE UC, International Association for the Evaluation of Educational Achievement, UNESCO, OCDE	EXTERNO		X	X
Usuarios de información institucional	Investigadores, grupos de investigación, Ministerio de Educación Nacional, Docentes universitarios, Estudiantes de posgrado, Instituciones de educación superior, Investigadores, grupos de investigación, Programas académicos de instituciones de educación superior, Universidades acreditadas, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), Policía Nacional	EXTERNO	X	X	X

*Tabla 2. Agentes claves para las líneas de negocio del ICFES*

**Fuente: Adaptado del PEI 2020-2023 ICFES, 2020**

Con lo anteriormente descrito y la metodología DES-GU004, para identificar y priorizar las partes interesadas en el instituto, se realiza un ejercicio de clasificación con respecto a su influencia e interés, para así orientar el relacionamiento, recursos, iniciativas, y demás, identificando si corresponde alguna de las siguientes condiciones: clave, a mantener satisfecha, a mantener informada, o de mínimo esfuerzo; igualmente, para cada parte o grupo se debe identificar el nivel de influencia que tiene sobre el Instituto, esto es, la capacidad para irradiar imagen positiva o negativa sobre el ICFES, y su intensidad bien sea alta, media o baja y

dependiendo de los niveles seleccionados, la matriz mostrará la valoración final de la influencia, la cual servirá para definir el grupo de priorización al que pertenece la parte interesada analizada.

CATEGORÍA	INDIQUE EL NIVEL DE INFLUENCIA QUE TIENE LA PARTE INTERESADA:	
1	<b>Direccionamiento</b>	Proporciona elementos para el diagnóstico organizacional y estratégico.
2		Genera tendencias en materia de educación.
3		Influye en la toma de decisiones institucionales y tiene capacidad para proponer acciones.
4		Constituye un agente clave en los mecanismos de participación ciudadana.
5	<b>Financiero</b>	Tiene poder de afectar los ingresos de la entidad.
6		Puede impactar el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad - PAA.
7		Puede afectar las proyecciones financieras de la entidad.
8	<b>Operación</b>	Aporta insumos para el diseño y desarrollo de productos y servicios de la entidad.
9		Genera lineamientos que producen cambios operativos de la entidad.
10		Tiene poder respecto a las actividades, productos o servicios que presta la entidad.

*Tabla 3. Identificación del nivel de influencia de partes interesadas del ICFES*

**Fuente: DES-GU004, 2021**

## 4.2. IMPACTOS DE LOS GRUPOS DE INTERES

Una vez identificados los grupos de interés, y de acuerdo con la guía DES-GU001, se analiza el nivel de afectación que la parte interesada tiene sobre el Instituto, a partir de la valoración de los siguientes aspectos en un nivel bajo, medio o alto y dependiendo de los niveles seleccionados, la matriz mostrará la valoración final del impacto y servirá para definir el grupo de priorización.

No.	EN QUÉ NIVEL LA NO SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA PARTE INTERESADA PODRÍA AFECTAR
1	El cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.
2	El cumplimiento de misión de la Entidad.
3	La confianza en la Entidad, y la percepción en el cumplimiento de la oferta de valor del instituto.
4	La calidad de productos o la prestación de servicios del Instituto.
5	La generación de intervención de los órganos de control
6	La generación de procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales o penales.
7	El aumento en el volumen de las Quejas y Reclamos.
8	Los reprocesos y demoras internas en la gestión institucional.
9	La materialización del riesgo significativo para la sostenibilidad de la entidad.
10	Perjuicios financieros en la entidad.

*Tabla 4. Identificación del nivel de impacto de partes interesadas del ICFES*

*Fuente: DES-GU004, 2021*

## 4.3. PRIORIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES

En esta etapa el equipo consultor propone que se lleve a cabo un proceso de priorización de los Grupos de Interés o Partes Interesadas identificados y clasificados en la etapa anterior. Se consideran factores como su nivel de influencia en las actividades del ICFES y su grado de dependencia de las decisiones de la institución. Esto permite centrar los esfuerzos de relacionamiento en los grupos más relevantes y estratégicos.

### 4.3.1 Priorización

Cada aspecto se califica respecto al Grupo de interés y utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es la menor presencia del aspecto y 5 la de mayor presencia.

La priorización, se realizará mediante una encuesta, en donde cada persona debería valorar con 1 – 2 – 3 – 4 – 5 los siguientes criterios por cada grupo y su respectivo subgrupo.

Los criterios para evaluar son los siguientes:

- **Dependencia:** ¿Qué tanto depende la organización de este Grupo de Interés para llevar a cabo sus operaciones?
- **Responsabilidad:** ¿Qué tanta responsabilidad tiene la entidad con este Grupo de Interés?
- **Atención:** ¿Qué grado de atención requiere este Grupo de Interés por parte de la entidad? ¿Es necesaria una respuesta inmediata o puede ser pospuesta?
- **Influencia:** ¿Qué nivel de influencia ejerce este Grupo de Interés cuando la entidad está por tomar una decisión?

Para recoger la información, se construye una encuesta que deberá gestionar la entidad y el modelo de ejemplo se presenta a continuación:

**EJEMPLO**

**MODELO DE ENCUESTA**

**Pregunta:** Califique la **DEPENDENCIA**

(¿Qué tanto depende la organización de este Grupo de Interés para llevar a cabo sus operaciones?)

Grupo de interés 1	1	2	3	4	5
		-			
Grupo de interés 2	1	2	3	4	5
				-	

*Tabla 5. Modelo de encuesta*

*Fuente: Propia, 2024*

El modelo de esta encuesta se puede encontrar en el siguiente enlace:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=zQDIpzhU0unDX5S2yh3e-Dzt3NwJsZFkfe1T2DqVTZUODYyRVBIOFFLUEJSQ09IMFpYU1dLN01ZUi4u>

Una vez se aplica el instrumento de recolección de datos, los resultados obtenidos deberán ser promediados de acuerdo con cada grupo de interés y los diferentes criterios, estos tendrán que ser diligenciados en la matriz de necesidades y expectativas, con el fin de que se realice la valoración.



### 4.3.2 Evaluación

En esta última etapa, se realiza una evaluación detallada de los criterios de cada Grupo de Interés o Parte Interesada, se analizan aspectos como su capacidad para afectar las operaciones del ICFES y la medida en que dependen de los servicios o decisiones de la institución; esta evaluación proporciona información crucial para diseñar estrategias de relacionamiento efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de cada grupo.

Una vez tabulada la información resultante de las encuestas, se debe totalizar los resultados de cada grupo valorado, y se tendrá un resultado general teniendo en cuenta la siguiente clasificación:

Puntajes
1 - 10: Relevancia baja
11 - 15: Relevancia media
16 - 20: Relevancia alta

*Tabla 6. Resultados de la priorización  
Fuente: Creación propia*

De acuerdo con el resultado que surge de la priorización es necesario categorizar en tres grupos denominados agente clave, agente para mantener satisfecho y agente para mantener informado.



Surge de la priorización “*Relevancia alta*”, representa los grupos de interés que son fundamentales para el funcionamiento y éxito de la organización. Requieren una atención prioritaria y un compromiso significativo y se deberá dar respuesta las necesidades mediante planes de acción.



Surge de la priorización “*Relevancia media*”, incluye los grupos de interés cuya satisfacción es importante para la organización, pero no son críticos como los agentes clave. Mantener una relación positiva con ellos es necesario para mantener la estabilidad y reputación de la empresa. Se tendrá en cuenta la ejecución de los planes de acción a un mediano plazo.

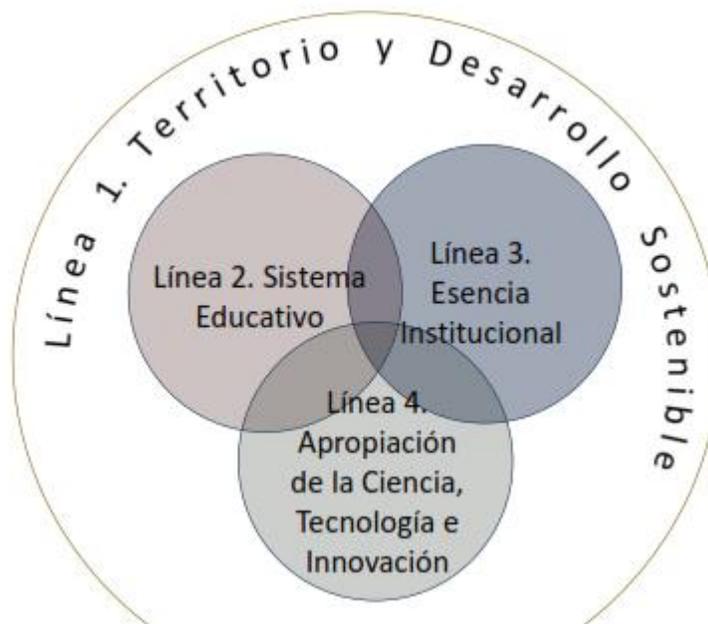


Surge de la priorización “*Relevancia baja*”, Agrupa los grupos de interés que necesitan ser informados sobre las actividades y decisiones de la organización, pero no requieren un nivel de atención o compromiso tan alto como los agentes clave o los que se deben mantener satisfechos. Se tendrá en cuenta la ejecución de los planes de acción a un largo plazo.

#### 4.4. MODELO DE RELACIONAMIENTO

Teniendo en cuenta que la educación en el contexto global se encuentra en un período de crisis , las instituciones educativas presentan altas cifras de deserción escolar, disminución de una enseñanza funcional, pérdida de los métodos y la disciplina, la escasez del aprendizaje de un conocimiento real, el fomento de habilidades económicamente útiles, y pobres calificaciones de las evaluaciones de los sistemas educativos, esto a pesar de que la educación ocupa un lugar central en la consecución de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, tal como lo expresa el ODS 4: “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas”. (ICFES, 2023)

Según el planteamiento del plan prospectivo del ICFES, se propone un sistema estratégico de relaciones como se presenta en la siguiente ilustración:



*Ilustración 3. Sistema Estratégico de relaciones*  
 Fuente: Estudio Prospectivo ICFES 20235, ICFES 2023

En consecuencia, el modelo relacionamiento con nuestros grupos de interés, es importante establecer los canales de contacto, entregar información clara y oportuna a los actores, formar, retroalimentar y posicionar, asegurando que los asuntos de interés de cada grupo sean abordados. Por lo anterior, se plantean los siguientes escenarios:

- ✓ **Comunicar:** Se debe brindar información imparcial y equilibrada. Así como, suministrar una mayor y más detallada descripción acerca de nuestra identidad y actividades como entidad.

- ✓ **Educación:** Edificar conocimiento y potenciar los procesos de capacitación para los involucrados.
- ✓ **Proporcionar retroalimentación:** Fomentar ambientes de conversación que posibiliten la retroalimentación e intercambio de información, así como la determinación de las necesidades y expectativas de los actores involucrados.
- ✓ **Situar:** Establecer la visibilidad de la entidad mediante la presencia institucional en diferentes contextos estratégicos, por medio de alianzas estratégicas con los grupos de interés.

#### **4.4.1 Mecanismos apropiados para el relacionamiento con nuestros grupos de interés**

Para garantizar una gestión apropiada con cada grupo de interés, El ICYES tiene mecanismos de interacción, medios de comunicación, vías de atención y la aplicación de tecnologías entre estos mecanismos se encuentran la aplicación web, boletines informativos, correos electrónicos, aplicación de encuestas de satisfacción y calidad de servicio, foros comerciales, informes de gestión. Líneas de telefónicas, redes sociales, comités y reuniones entre otros que serán incluidos en el modelo de la tabla siguiente.

MECANISMO DE RELACIONAMIENTO / CANALES
Atención de PQRS
Telefonía en la nube
Chatbot transaccional
Mensajes IVR
Envío de Mailling (correos electrónicos informativos masivos) y SMS (mensajes de texto)
Líneas de atención.
Ventanilla
Formulario virtual
Correo electrónico
Chat

MECANISMO DE RELACIONAMIENTO / CANALES
Web call back
Rendición de cuentas
Publicación en la página web
Intranet

*Tabla 7. Mecanismos de relacionamiento para los grupos de interés*

*Fuente: Propia, 2024*

#### **4.4.2 Estrategias**

A continuación, se proponen algunas estrategias para un óptimo relacionamiento con los grupos de interés identificados:

- ✓ *Evaluados o Ciudadanos que han presentado pruebas del ICFES:*
  - Establecimiento de canales de retroalimentación para recibir comentarios y sugerencias sobre el proceso de evaluación.
  - Creación de plataformas en línea para acceder a resultados y ofrecer asistencia en caso de dudas o consultas.
  
- ✓ *Grupos de Investigación e Investigadores:*
  - Organización de conferencias, seminarios y talleres para compartir hallazgos y promover la colaboración en investigaciones educativas.
  - Facilitación de acceso a datos y recursos para investigaciones relevantes en el campo educativo.
  
- ✓ *Clientes Institucionales:*
  - Establecimiento de relaciones personalizadas con instituciones educativas para comprender mejor sus necesidades y brindar soluciones específicas.
  - Implementación de programas de capacitación y asesoramiento para el uso efectivo de los servicios del ICFES.
  
- ✓ *Entes del Sector Educativo:*

- Participación en mesas de diálogo y espacios de coordinación para discutir políticas educativas y compartir buenas prácticas.
  - Contribución con análisis y datos para informar la toma de decisiones en el ámbito educativo.
- ✓ Proveedores:
- Establecimiento de relaciones transparentes y basadas en la confianza, con contratos claros y condiciones equitativas.
  - Promoción de la responsabilidad social empresarial y el cumplimiento de estándares éticos en la cadena de suministro.
- ✓ Funcionarios del ICFES:
- Implementación de programas de desarrollo profesional y espacios de retroalimentación para garantizar su bienestar y crecimiento profesional.
  - Fomento de una cultura organizacional basada en la colaboración, la sostenibilidad, la diversidad y el respeto mutuo.
- ✓ Gobierno y Órganos de Control:
- Mantenimiento de una comunicación abierta y transparente para informar sobre las actividades del ICFES y cumplir con las regulaciones pertinentes.
  - Colaboración activa en procesos de auditoría y rendición de cuentas.
- ✓ Instituciones Homólogas y Referentes:
- Establecimiento de alianzas estratégicas para intercambiar conocimientos, buenas prácticas y experiencias en evaluación educativa.
  - Participación en redes y asociaciones profesionales para mantenerse actualizado sobre tendencias y desarrollos en el campo.
- ✓ Medios de Comunicación:
- Designación de portavoces y responsables de comunicación para facilitar la relación con los medios y proporcionar información precisa y oportuna.
  - Organización de conferencias de prensa y eventos para divulgar resultados y proyectos relevantes del ICFES.

✓ Usuarios de Información Institucional:

- Disponibilidad de plataformas en línea y herramientas de visualización de datos para acceder a información institucional de manera clara y accesible.
- Ofrecimiento de servicios de atención al cliente para resolver consultas y proporcionar orientación sobre el uso de la información disponible.

Este modelo de relacionamiento busca promover la transparencia, la participación y la colaboración activa con todos los grupos de interés, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios del ICFES y contribuir al desarrollo educativo del país.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. LISTA Y DESCRIPCION DE LOS GRUPOS DE VALOR E INTERES

En el proceso de evolución del instituto los actores determinados en el Plan de Prospectivo del Icfes, y a los establecidos en el DES-GU004 se encuentran agrupados en categorías de grupos de interés presentados en la Tabla 8, como parte de la actualización de la metodología y en alineación con la Política del Icfes de Mas Diversa, Más Inclusive y Más Rural se adiciona un nuevo grupo de población con algún carácter diferencial para un total de 11 grupos.

No.	CATEGORIAS DE GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
1	Evaluados	Corresponde a ciudadanos que han presentado alguna de las pruebas que ofrece el ICFES.
2	Grupos de investigación e investigadores	Corresponde a ciudadanos o entidades que hacen uso de información pública del instituto para investigaciones o que participan en los diferentes procesos de convocatoria generados por el ICFES para fomentar la investigación.
3	Clientes Institucionales	Instituciones públicas o privadas que buscan o contratan productos y servicios de investigación o evaluación ofrecidos por el ICFES.
4	Entes del sector educativo	Organizaciones del sector educativo de orden local, regional o nacional, que utilizan los servicios ofrecidos por el ICFES, o hacen uso de la información producida por la entidad para la toma de decisiones o formulación de política educativa.
5	Proveedores	Personas jurídicas que proveen o abastecen de bienes o servicios a la Entidad.
6	Funcionarios de planta del ICFES	Personas naturales que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con el Estado.
7	Gobierno y órganos de control	Autoridad que tiene por objeto dirigir, controlar y administrar las instituciones del Estado y que dan línea en tratados o convenios de nivel nacional e internacional.
8	Instituciones homólogas y referentes	Entidades nacionales o internacionales que por su naturaleza pueden impactar o influir de forma legítima el contexto y estrategia del ICFES, con las cuales podemos crear alianzas, estudios, compartir información, experiencias, buenas prácticas entre otros.
9	Medios de comunicación	Corresponde a terceros que requieren o consultan información del instituto para divulgar o pueden ser replicadores de la información que produce la entidad, también pueden solicitar espacios para entrevistas, consultas, participaciones del instituto en espacios de divulgación con respecto a un tema específico o general de la gestión del instituto.
10	Usuarios de información institucional	Corresponde a usuarios que hacen uso o consultan información de la gestión o generada por el instituto, los resultados de esta, o han presentado algún requerimiento, solicitud o aclaración de la información

No.	CATEGORÍAS DE GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
		específica y aquellos que por normatividad debemos atender sus necesidades de información periódica.
11	11. Población con un carácter diferencial	Corresponde a aquellos usuarios que presentan al menos una característica diferencial con respecto a las demás categorías.

Tabla 8. Categorías de los grupos de Interés

Fuente: DES-GU004

## 5.2. PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERES

Para el 26 de junio de 2024, se realizó taller presencial con los representantes de los procesos del ICFES, con el propósito de fortalecer el conocimiento de los grupos de interés y de valor para el instituto como se puede apreciar en las siguientes fotografías:



Foto 1. Presentación del taller presencial



Foto 2. Proceso metodológico del juego de cartas

Fuente: Propia, 2024

Con la sesión de juegos con los participantes, en complemento a las entrevistas con los colaboradores de cada uno de los procesos del ICFES, se buscó construir estrategias y reforzar la cultura de sostenibilidad del instituto para lograr:

- Identificación de Grupos de interés que pueden escapar de las aproximaciones tradicionales.
- Identificación de “insights” o motivadores culturales internos de la organización, que pueden afectar la construcción de cultura de sostenibilidad. Ayuda a reforzar la Cultura de sostenibilidad al permitir que los colaboradores se sientan partícipes del proceso.
- Se trata de una actividad de alto impacto, que puede ser resaltada en el reporte de sostenibilidad de la organización. Permite identificar cuáles grupos de interés requieren mayor profundización en su estudio o análisis, del previsto inicialmente.



Foto 3. Desarrollo de juego



Foto 4. Identificación de cartas, roles y procesos

Fuente: Propia, 2024

En complemento al taller realizado bajo la metodología de Ekobrain, se efectuaron reuniones de trabajo para la actualización de la Matriz de Necesidades y Expectativas de los grupos de interés para la priorización de estos grupos, como se puede evidenciar en las siguientes imágenes:

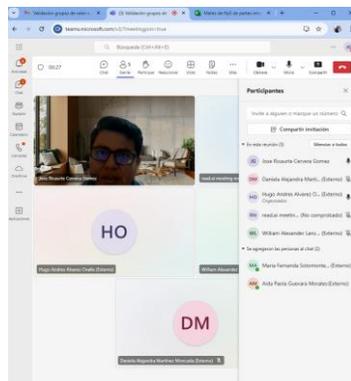


Foto 5. Sesiones virtuales con cada proceso

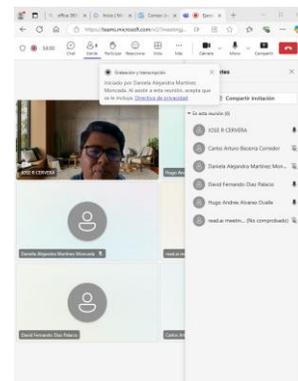
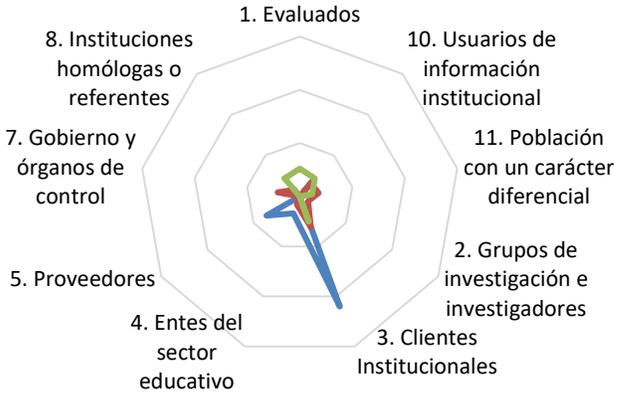
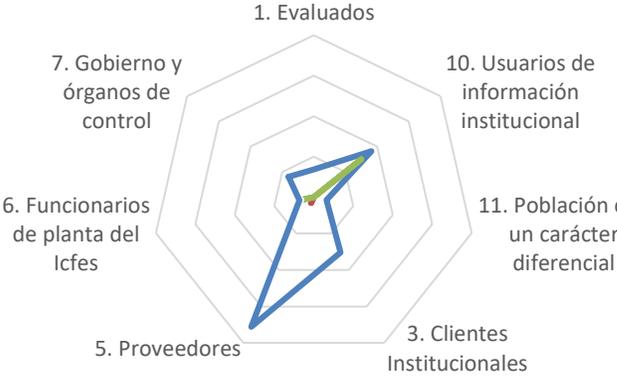


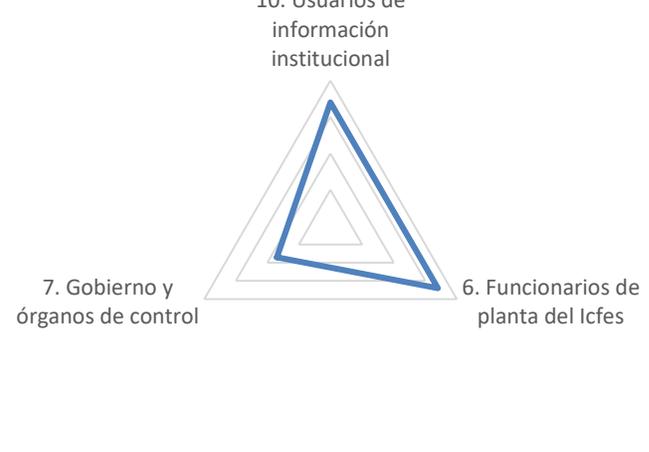
Foto 6. Valoración de priorización de las partes interesadas por proceso

Fuente: Propia, 2024

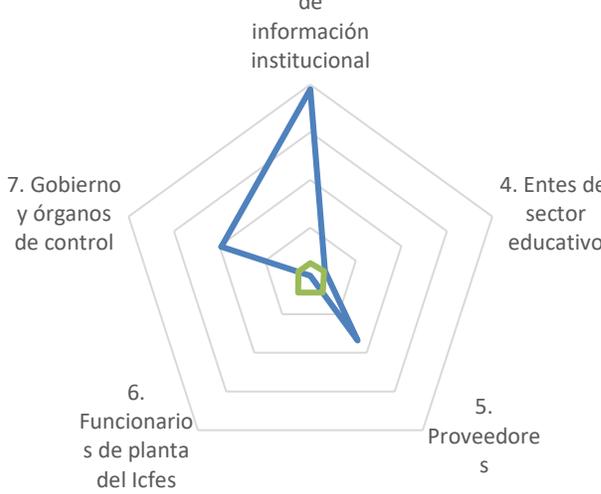
Con base en lo anterior, a la información recibida y a la aplicación de la matriz de identificación y priorización (anexo 1), de los grupos de valor e interés para el instituto se clasificaron de acuerdo con la relevancia teniendo en cuenta los criterios de Dependencia, Responsabilidad, Atención e Influencia para la priorización de cada uno de los grupos de interés y valor por cada uno de los procesos del instituto como se presenta en la

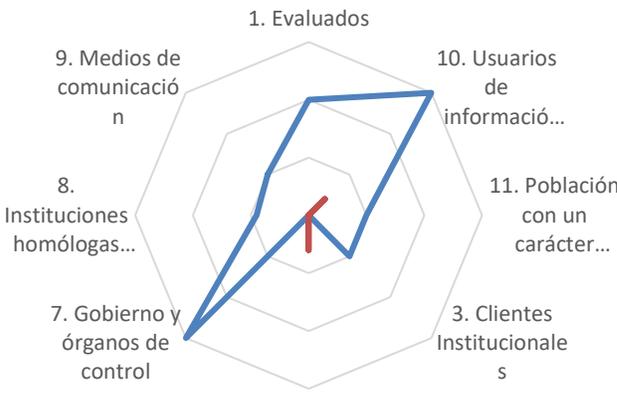
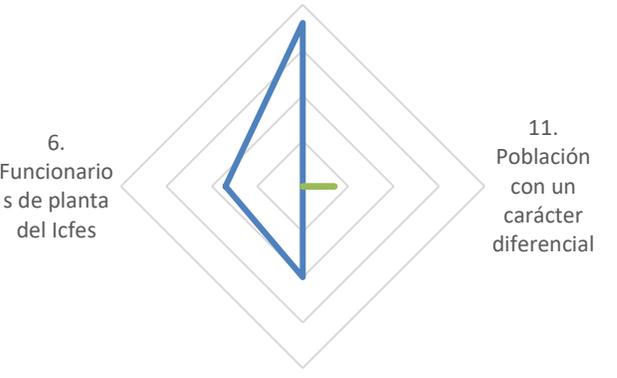
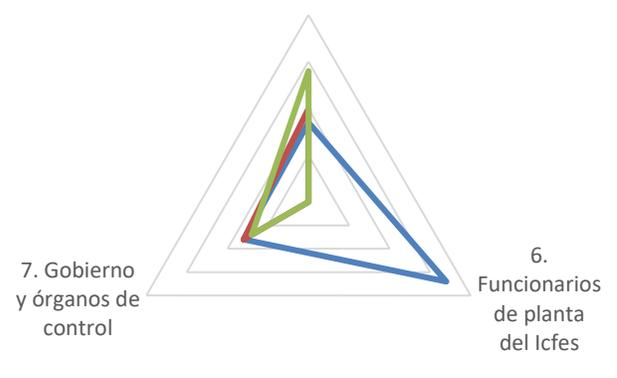
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN - AYD	1. Evaluados	
	10. Usuarios de información institucional	
	11. Población con un carácter diferencial	

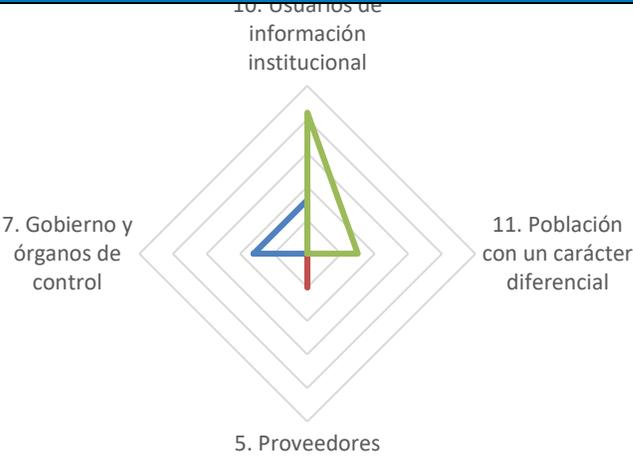
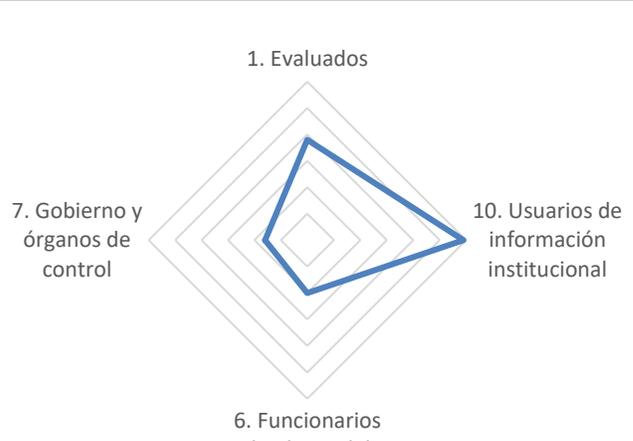
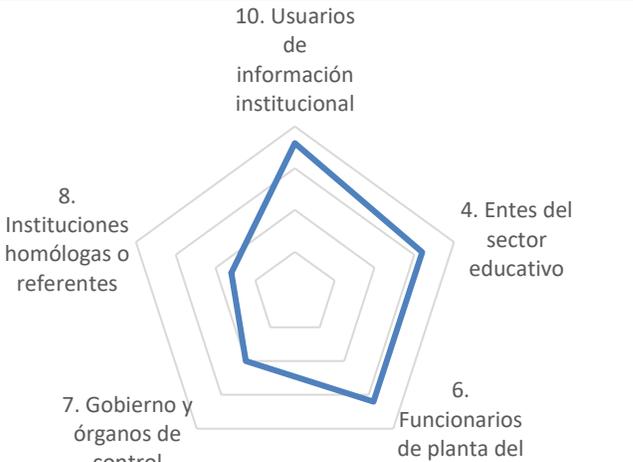
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	2. Grupos de investigación e investigadores 3. Clientes Institucionales 4. Entes del sector educativo 5. Proveedores 7. Gobierno y órganos de control  8. Instituciones homólogas o referentes	
<b>APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - API</b>	1. Evaluados  10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 6. funcionarios de planta del Icfes  7. Gobierno y órganos de control	
<b>ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS - AGI</b>	10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 4. Entes del sector educativo	

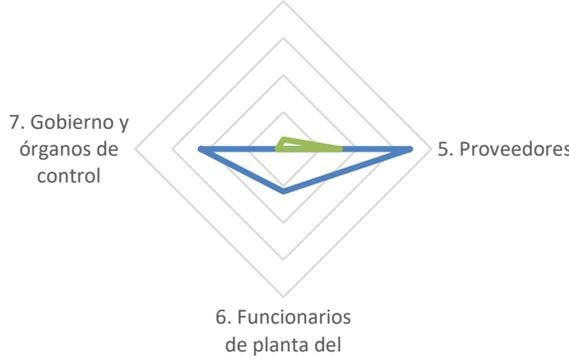
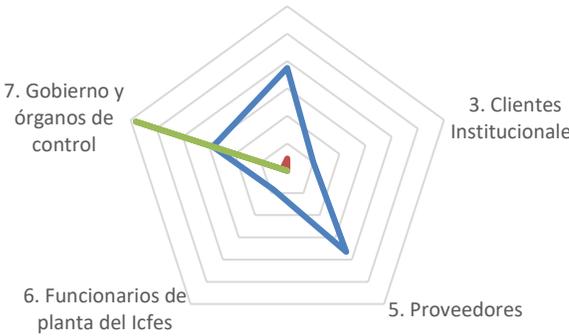
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	5. Proveedores	 <p>información institucional</p> <p>5. Proveedores</p> <p>11. Población con un carácter diferencial</p> <p>4. Entes del sector educativo</p>
CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - CIE	1. Evaluados 10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 2. Grupos de investigación e investigadores 3. Clientes Institucionales 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes 7. Gobierno y órganos de control 8. Instituciones homólogas o referentes	 <p>1. Evaluados</p> <p>8. Instituciones homólogas o referentes</p> <p>10. Usuarios de información institucional</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>11. Población con un carácter diferencial</p> <p>2. Grupos de investigación e investigadores</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p> <p>3. Clientes Institucionales</p> <p>5. Proveedores</p>
CONTROL DISCIPLINARIO - CDI	10. Usuarios de información institucional 6. funcionarios de planta del Icfes 7. Gobierno y órganos de control	 <p>10. Usuarios de información institucional</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p>

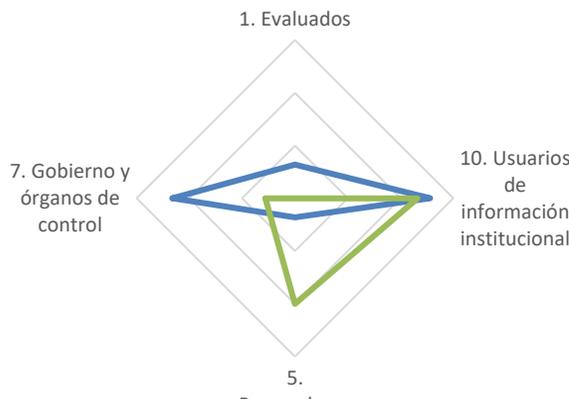
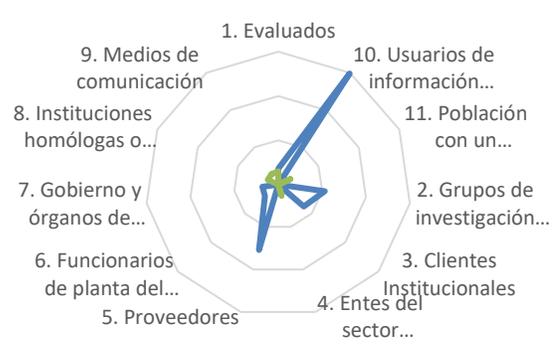
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO - CSE</b>	10. Usuarios de información institucional 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes	 <p>información institucional</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>5. Proveedores</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p>
	7. Gobierno y órganos de control	
<b>DESARROLLO Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN - DFI</b>	10. Usuarios de información institucional 2. Grupos de investigación e investigadores 3. Clientes Institucionales 6. funcionarios de planta del Icfes	 <p>de información institucional</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>2. Grupos de investigación e investigadores</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p> <p>3. Clientes Institucionales</p>
	7. Gobierno y órganos de control	
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO -DES</b>	10. Usuarios de información institucional 4. Entes del sector educativo 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes	

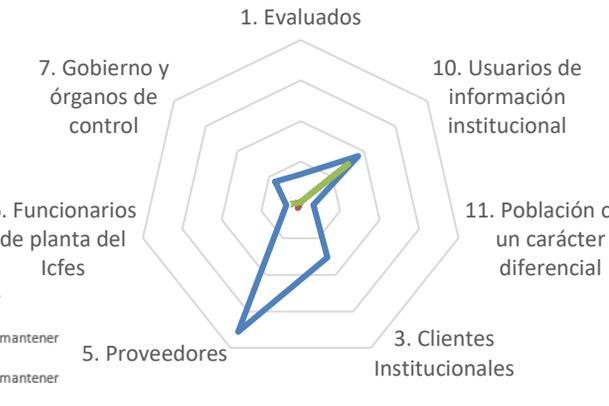
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	7. Gobierno y órganos de control	<p>de información institucional</p>  <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>4. Entes del sector educativo</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p> <p>5. Proveedores</p>
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - DIE	1. Evaluados 10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 2. Grupos de investigación e investigadores 3. Clientes Institucionales 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes 7. Gobierno y órganos de control 8. Instituciones homólogas o referentes	 <p>1. Evaluados</p> <p>8. Instituciones homólogas o referentes</p> <p>10. Usuarios de información institucional</p> <p>11. Población con un carácter diferencial</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>2. Grupos de investigación e investigadores</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p> <p>3. Clientes Institucionales</p> <p>5. Proveedores</p>
DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES - DYC	1. Evaluados 10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 3. Clientes Institucionales 5. Proveedores 7. Gobierno y órganos de control 8. Instituciones homólogas o referentes	

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	9. Medios de comunicación	 <p>1. Evaluados</p> <p>9. Medios de comunicación</p> <p>8. Instituciones homólogas...</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>10. Usuarios de información...</p> <p>11. Población con un carácter...</p> <p>3. Clientes Institucionales</p> <p>5. Proveedores</p>
GESTIÓN COMERCIAL - GEC	10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 3. Clientes Institucionales 6. funcionarios de planta del Icfes	 <p>10. Usuarios de información institucional</p> <p>11. Población con un carácter diferencial</p> <p>3. Clientes Institucionales</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p> <p>11. Población con un carácter diferencial</p> <p>3. Clientes</p>
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO - GAB	5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes 7. Gobierno y órganos de control	 <p>5. Proveedores</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p>

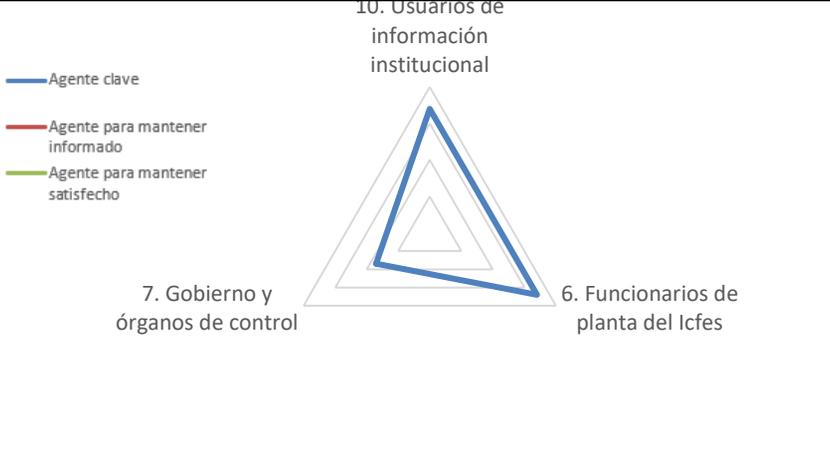
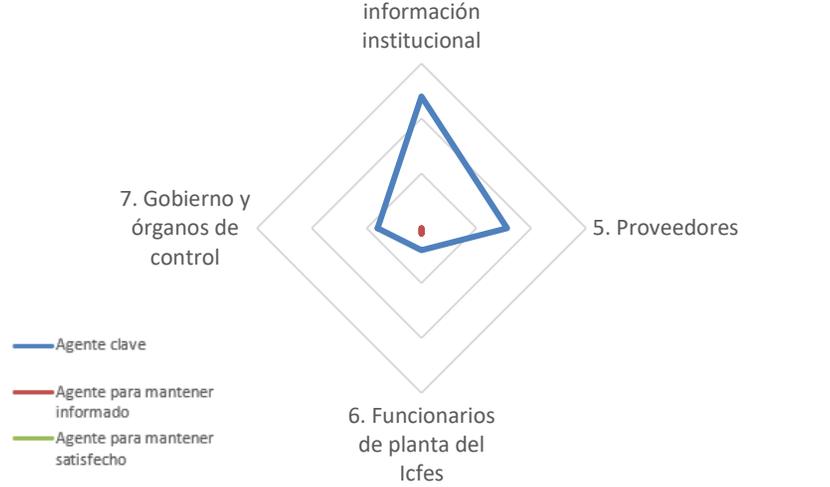
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
<b>GESTIÓN DE PROYECTOS - GEP</b>	10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 5. Proveedores	
	7. Gobierno y órganos de control	
<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN - GTI</b>	1. Evaluados 10. Usuarios de información institucional 6. funcionarios de planta del Icfes	
	7. Gobierno y órganos de control	
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN - GCI</b>	10. Usuarios de información institucional 4. Entes del sector educativo 6. funcionarios de planta del Icfes 7. Gobierno y órganos de control 8. Instituciones homólogas o referentes 5. Proveedores	
	6. funcionarios de planta del Icfes	

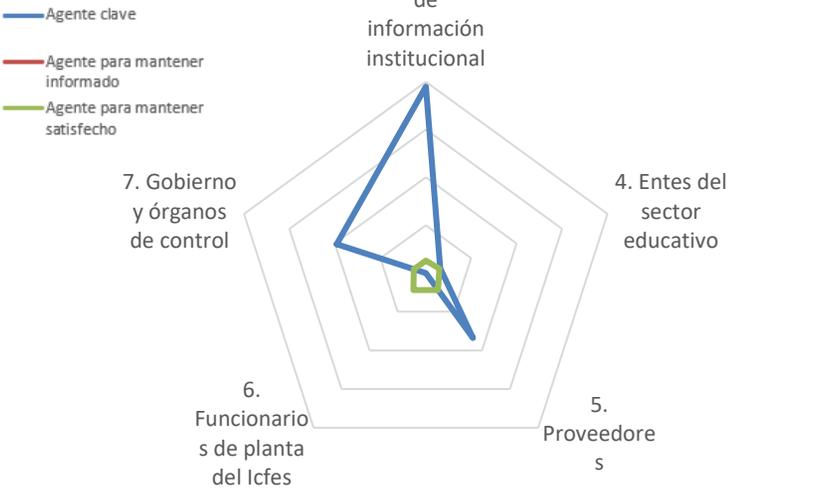
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - GHT</b>	10. Usuarios de información institucional 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes	
	7. Gobierno y órganos de control	
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL - GDO</b>	10. Usuarios de información institucional 2. Grupos de investigación e investigadores 3. Clientes Institucionales 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes	
	7. Gobierno y órganos de control	
<b>GESTIÓN FINANCIERA - GFI</b>	10. Usuarios de información institucional 3. Clientes Institucionales 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes	
	7. Gobierno y órganos de control	

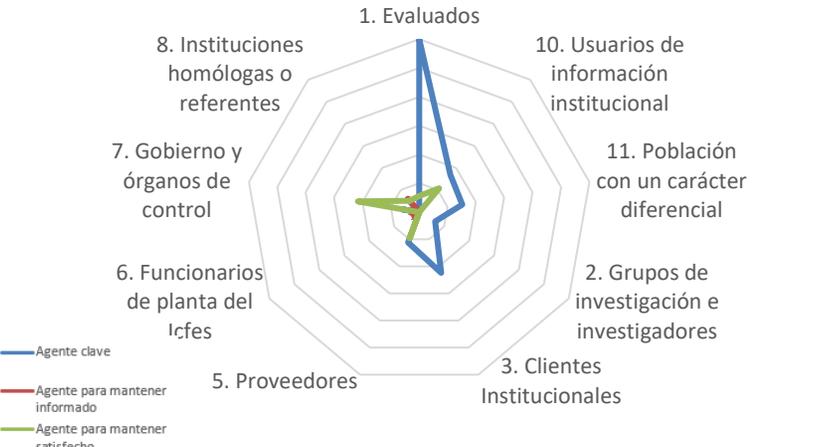
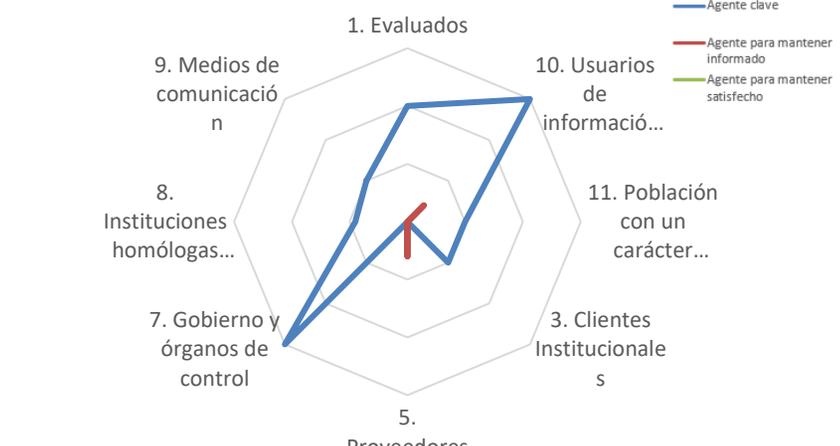
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
<b>GESTIÓN JURÍDICA - GJU</b>	1. Evaluados	
	10. Usuarios de información institucional	
	5. Proveedores	
	7. Gobierno y órganos de control	
<b>PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN - PYC</b>	1. Evaluados	
	10. Usuarios de información institucional	
	11. Población con un carácter diferencial	
	2. Grupos de investigación e investigadores	
	3. Clientes Institucionales	
	4. Entes del sector educativo	
	5. Proveedores	
	6. funcionarios de planta del Icfes	
	7. Gobierno y órganos de control	
	8. Instituciones homólogas o referentes	
	9. Medios de comunicación	

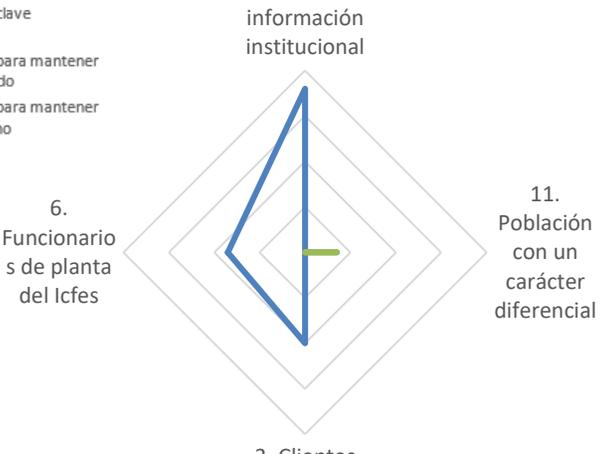
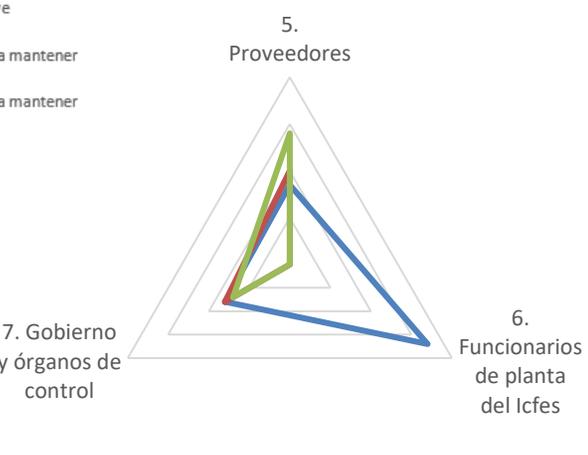
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN		
<b>ANÁLISIS Y DIFUSIÓN - AYD</b>	1. Evaluados 10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 2. Grupos de investigación e investigadores 3. Clientes Institucionales 4. Entes del sector educativo 5. Proveedores 7. Gobierno y órganos de control	 <p> <span style="color: blue;">—</span> Agente clave  <span style="color: red;">—</span> Agente para mantener informado  <span style="color: green;">—</span> Agente para mantener satisfecho         </p>		
	8. Instituciones homólogas o referentes			
	<b>APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - API</b>	1. Evaluados	 <p> <span style="color: blue;">—</span> Agente clave  <span style="color: red;">—</span> Agente para mantener informado  <span style="color: green;">—</span> Agente para mantener satisfecho         </p>	
		10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 6. funcionarios de planta del Icfes		
		7. Gobierno y órganos de control		
	<b>ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS - AGI</b>	10. Usuarios de información institucional		
		11. Población con un carácter diferencial		
4. Entes del sector educativo				

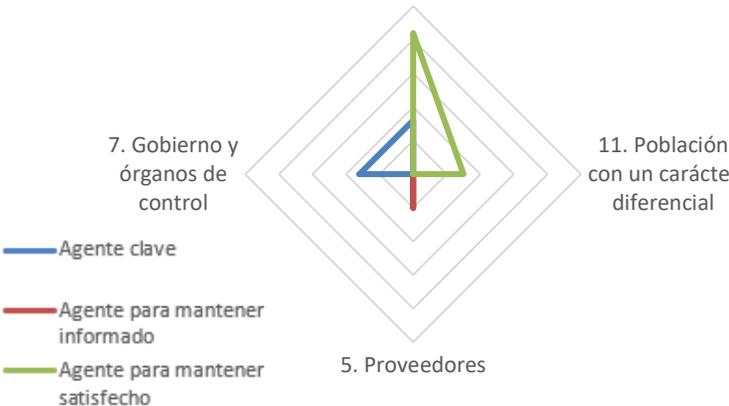
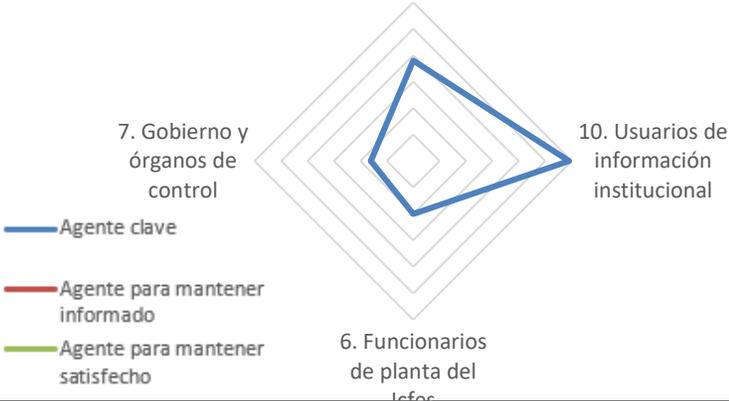
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	5. Proveedores	 <p>información institucional</p> <p>5. Proveedores</p> <p>11. Población con un carácter diferencial</p> <p>4. Entes del sector educativo</p> <p>— Agente clave — Agente para mantener informado — Agente para mantener satisfecho</p>
CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - CIE	1. Evaluados 10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 2. Grupos de investigación e investigadores 3. Clientes Institucionales 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes 7. Gobierno y órganos de control 8. Instituciones homólogas o referentes	 <p>1. Evaluados</p> <p>8. Instituciones homólogas o referentes</p> <p>10. Usuarios de información institucional</p> <p>11. Población con un carácter diferencial</p> <p>2. Grupos de investigación e investigadores</p> <p>3. Clientes Institucionales</p> <p>5. Proveedores</p> <p>6. Funcionarios de planta del</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>— Agente clave — Agente para mantener informado — Agente para mantener satisfecho</p>
CONTROL DISCIPLINARIO - CDI	10. Usuarios de información institucional 6. funcionarios de planta del Icfes	

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	7. Gobierno y órganos de control	 <p>10. Usuarios de información institucional</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p> <p>— Agente clave — Agente para mantener informado — Agente para mantener satisfecho</p>
<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO - CSE</b>	10. Usuarios de información institucional 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes  7. Gobierno y órganos de control	 <p>información institucional</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>5. Proveedores</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p> <p>— Agente clave — Agente para mantener informado — Agente para mantener satisfecho</p>
<b>DESARROLLO Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN - DFI</b>	10. Usuarios de información institucional 2. Grupos de investigación e investigadores 3. Clientes Institucionales 6. funcionarios de planta del Icfes	

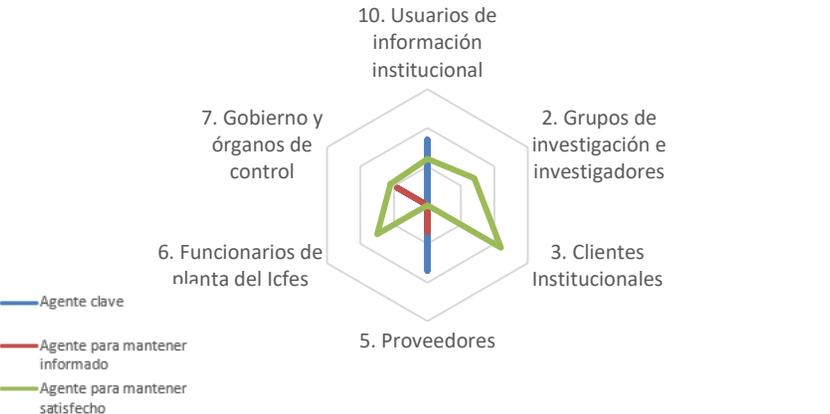
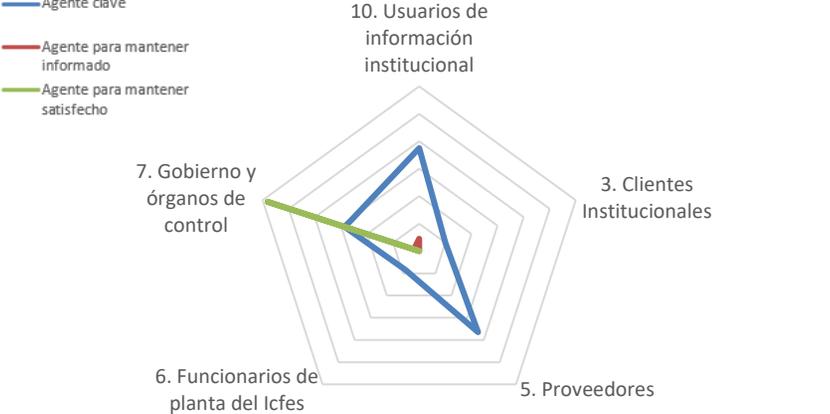
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	7. Gobierno y órganos de control	<p>de información institucional</p>  <p> <span style="color: blue;">—</span> Agente clave  <span style="color: red;">—</span> Agente para mantener informado  <span style="color: green;">—</span> Agente para mantener satisfecho         </p>
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO -DES	10. Usuarios de información institucional 4. Entes del sector educativo 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes  7. Gobierno y órganos de control	<p>de información institucional</p>  <p> <span style="color: blue;">—</span> Agente clave  <span style="color: red;">—</span> Agente para mantener informado  <span style="color: green;">—</span> Agente para mantener satisfecho         </p>
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - DIE	1. Evaluados 10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 2. Grupos de investigación e investigadores 3. Clientes Institucionales	

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes 7. Gobierno y órganos de control  8. Instituciones homólogas o referentes	 <p>                         1. Evaluados                          10. Usuarios de información institucional                          11. Población con un carácter diferencial                          2. Grupos de investigación e investigadores                          3. Clientes Institucionales                          5. Proveedores                          6. Funcionarios de planta del Icfes                          7. Gobierno y órganos de control                          8. Instituciones homólogas o referentes                     </p> <p>                         — Agente clave                          — Agente para mantener informado                          — Agente para mantener satisfecho                     </p>
<b>DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES - DYC</b>	1. Evaluados 10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 3. Clientes Institucionales 5. Proveedores 7. Gobierno y órganos de control 8. Instituciones homólogas o referentes  9. Medios de comunicación	 <p>                         1. Evaluados                          10. Usuarios de información...                          11. Población con un carácter...                          3. Clientes Institucionales                          5. Proveedores                          7. Gobierno y órganos de control                          8. Instituciones homólogas...                          9. Medios de comunicación                     </p> <p>                         — Agente clave                          — Agente para mantener informado                          — Agente para mantener satisfecho                     </p>
<b>GESTIÓN COMERCIAL - GEC</b>	10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 3. Clientes Institucionales	

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	6. funcionarios de planta del Icfes	 <p>— Agente clave — Agente para mantener informado — Agente para mantener satisfecho</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p> <p>11. Población con un carácter diferencial</p> <p>3. Clientes</p>
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO - GAB	5. Proveedores	 <p>— Agente clave — Agente para mantener informado — Agente para mantener satisfecho</p> <p>5. Proveedores</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p>
	6. funcionarios de planta del Icfes	
GESTIÓN DE PROYECTOS - GEP	10. Usuarios de información institucional	
	11. Población con un carácter diferencial	
	5. Proveedores	

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	7. Gobierno y órganos de control	<p>10. Usuarios de información institucional</p>  <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>11. Población con un carácter diferencial</p> <p>5. Proveedores</p> <p>— Agente clave — Agente para mantener informado — Agente para mantener satisfecho</p>
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN - GTI	1. Evaluados 10. Usuarios de información institucional 6. funcionarios de planta del Icfes	<p>1. Evaluados</p>  <p>7. Gobierno y órganos de control</p> <p>10. Usuarios de información institucional</p> <p>6. Funcionarios de planta del Icfes</p> <p>— Agente clave — Agente para mantener informado — Agente para mantener satisfecho</p>
	7. Gobierno y órganos de control	
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN - GCI	10. Usuarios de información institucional	
	4. Entes del sector educativo	
	6. funcionarios de planta del Icfes	
	7. Gobierno y órganos de control 8. Instituciones homólogas o referentes	



PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	<p>6. funcionarios de planta del Icfes</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p>	
<p><b>GESTIÓN FINANCIERA - GFI</b></p>	<p>10. Usuarios de información institucional</p> <p>3. Clientes Institucionales</p> <p>5. Proveedores</p> <p>6. funcionarios de planta del Icfes</p> <p>7. Gobierno y órganos de control</p>	
<p><b>GESTIÓN JURÍDICA - GIJ</b></p>	<p>1. Evaluados</p> <p>10. Usuarios de información institucional</p> <p>5. Proveedores</p>	

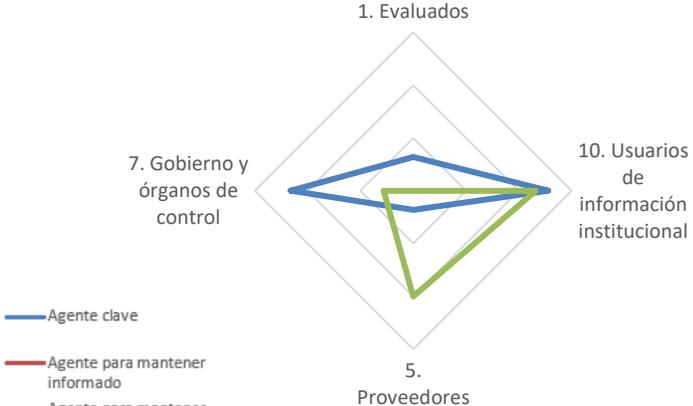
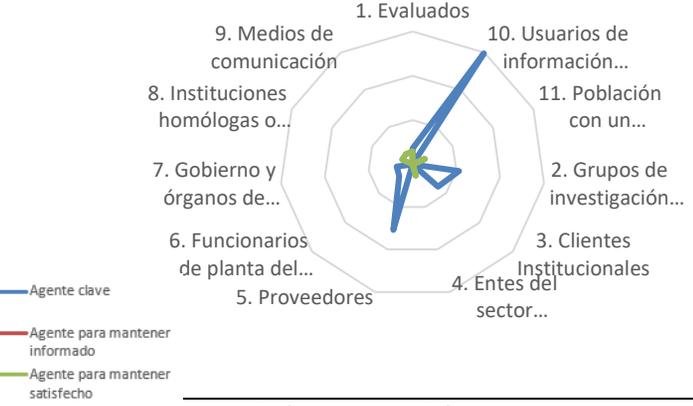
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN
	7. Gobierno y órganos de control	
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN - PYC	1. Evaluados 10. Usuarios de información institucional 11. Población con un carácter diferencial 2. Grupos de investigación e investigadores 3. Clientes Institucionales 4. Entes del sector educativo 5. Proveedores 6. funcionarios de planta del Icfes 7. Gobierno y órganos de control 8. Instituciones homólogas o referentes 9. Medios de comunicación	

Tabla 9. Resultados de Priorización de los grupos de interés por proceso Icfes

Fuente: Propia, 2024

Con base al anterior resultado de la priorización de los grupos de interés y valor por cada uno de los procesos se presenta a continuación clasificación de esta relevancia en los tres tipos de agentes; los claves, a los mantener informados y mantener satisfechos.

PROCESO	GRUPO DE VALOR E INTERÉS	VALORACION DE PRIORIZACIÓN		
		AGENTES CLAVES	AGENTE PARA MANTENER INFORMADO	AGENTE PARA MANTENER SATISFECHO
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN - AYD	1. Evaluados			X
	10. Usuarios de información institucional	X	X	X
	11. Población con un carácter diferencial		X	X
	2. Grupos de investigación e investigadores		X	
	3. Clientes Institucionales	X	X	X
	4. Entes del sector educativo	X		
	5. Proveedores	X		
	7. Gobierno y órganos de control			
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - API	8. Instituciones homólogas o referentes		X	X
	1. Evaluados	X		
	10. Usuarios de información institucional	X		X
	11. Población con un carácter diferencial	X		
	3. Clientes Institucionales	X		
	5. Proveedores	X	X	
	6. funcionarios de planta del Icfes	X		X
ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS - AGI	7. Gobierno y órganos de control	X		
	10. Usuarios de información institucional	X		
	11. Población con un carácter diferencial	X		
	4. Entes del sector educativo	X		
CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - CIE	5. Proveedores	X		
	1. Evaluados	X	X	X
	10. Usuarios de información institucional	X	X	X
	11. Población con un carácter diferencial		X	X
	2. Grupos de investigación e investigadores		X	
	3. Clientes Institucionales	X		
	5. Proveedores	X		X
	6. funcionarios de planta del Icfes	X		
7. Gobierno y órganos de control	X		X	
CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - CIE	8. Instituciones homólogas o referentes		X	X
	10. Usuarios de información institucional	X		
	6. funcionarios de planta del Icfes	X		
	7. Gobierno y órganos de control	X		
	10. Usuarios de información institucional	X		

PROCESO	GRUPO DE VALOR E INTERÉS	VALORACION DE PRIORIZACIÓN		
		AGENTES CLAVES	AGENTE PARA MANTENER INFORMADO	AGENTE PARA MANTENER SATISFECHO
CONTROL Y SEGUIMIENTO - CSE	5. Proveedores	X		
	6. funcionarios de planta del Icfes	X	X	
	7. Gobierno y órganos de control	X		
CONTROL Y SEGUIMIENTO - CSE	10. Usuarios de información institucional	X		
	5. Proveedores	X		
	6. funcionarios de planta del Icfes	X	X	
DESARROLLO Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN - DFI	7. Gobierno y órganos de control	X		
	10. Usuarios de información institucional	X	X	X
	2. Grupos de investigación e investigadores	X		
	3. Clientes Institucionales	X		X
	6. funcionarios de planta del Icfes		X	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO -DES	7. Gobierno y órganos de control	X		
	10. Usuarios de información institucional	X		X
	4. Entes del sector educativo	X		X
	5. Proveedores	X		X
	6. funcionarios de planta del Icfes			X
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - DIE	7. Gobierno y órganos de control	X		X
	1. Evaluados	X		X
	10. Usuarios de información institucional	X		X
	11. Población con un carácter diferencial	X		
	2. Grupos de investigación e investigadores	X		
	3. Clientes Institucionales	X		
	5. Proveedores	X		X
	6. funcionarios de planta del Icfes		X	
DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES - DYC	7. Gobierno y órganos de control	X		X
	8. Instituciones homólogas o referentes		X	X
	1. Evaluados	X		
	10. Usuarios de información institucional	X	X	
	11. Población con un carácter diferencial	X		
	3. Clientes Institucionales	X		
	5. Proveedores		X	
	7. Gobierno y órganos de control	X		
GESTIÓN COMERCIAL - GEC	8. Instituciones homólogas o referentes	X		
	9. Medios de comunicación	X		
	10. Usuarios de información institucional	X		
	11. Población con un carácter diferencial			X
	3. Clientes Institucionales	X		
	6. funcionarios de planta del Icfes	X		
	5. Proveedores	X	X	X
	6. funcionarios de planta del Icfes	X		

PROCESO	GRUPO DE VALOR E INTERÉS	VALORACION DE PRIORIZACIÓN		
		AGENTES CLAVES	AGENTE PARA MANTENER INFORMADO	AGENTE PARA MANTENER SATISFECHO
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO - GAB	7. Gobierno y órganos de control	X	X	X
GESTIÓN DE PROYECTOS - GEP	10. Usuarios de información institucional	X		X
	11. Población con un carácter diferencial			X
	5. Proveedores		X	
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN - GTI	7. Gobierno y órganos de control	X		
	1. Evaluados	X		
	10. Usuarios de información institucional	X		
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN - GCI	6. funcionarios de planta del Icfes	X		
	7. Gobierno y órganos de control	X		
	10. Usuarios de información institucional	X		
	4. Entes del sector educativo	X		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - GTH	6. funcionarios de planta del Icfes	X		
	7. Gobierno y órganos de control	X		
	8. Instituciones homólogas o referentes	X		
	10. Usuarios de información institucional			X
	5. Proveedores	X		X
GESTIÓN DOCUMENTAL - GDO	6. funcionarios de planta del Icfes	X		
	7. Gobierno y órganos de control	X		X
	10. Usuarios de información institucional	X	X	
	2. Grupos de investigación e investigadores			X
	3. Clientes Institucionales			X
	5. Proveedores	X	X	
GESTIÓN FINANCIERA - GFI	6. funcionarios de planta del Icfes	X		
	7. Gobierno y órganos de control	X	X	X
	10. Usuarios de información institucional	X		
	3. Clientes Institucionales	X		
	5. Proveedores	X		
GESTIÓN JURÍDICA - GJU	6. funcionarios de planta del Icfes	X		
	7. Gobierno y órganos de control	X		X
	10. Usuarios de información institucional	X		X
	5. Proveedores	X		X
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN - PYC	7. Gobierno y órganos de control	X		X
	1. Evaluados	X		X
	10. Usuarios de información institucional	X		
	11. Población con un carácter diferencial			X
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN - PYC	2. Grupos de investigación e investigadores	X		
	3. Clientes Institucionales	X		

PROCESO	GRUPO DE VALOR E INTERÉS	VALORACION DE PRIORIZACIÓN		
		AGENTES CLAVES	AGENTE PARA MANTENER INFORMADO	AGENTE PARA MANTENER SATISFECHO
	4. Entes del sector educativo			X
	5. Proveedores	X		
	6. funcionarios de planta del Icfes	X		
	7. Gobierno y órganos de control	X	X	
	8. Instituciones homólogas o referentes			X
	9. Medios de comunicación			X

Tabla 10. Priorización de los grupos de interés por proceso

Fuente: Propia, 2024

En correlación a lo anterior se presenta la parte interesada en cada uno de los grupos de interés en cada uno de los procesos del instituto.

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN - AYD	1. Evaluados	Estudiantes de grado 11° Adultos sin bachillerato Estudiantes de educación superior Estudiantes de los grados 3° 5° 7° y 9° o avancemos Personas con discapacidad Personas privadas de la libertad Patrulleros Policía Nacional Mayores Policía Nacional Docentes de básica y media Evaluados por nuevos negocios.
	10. Usuarios de información institucional	Comisión Nacional de Trabajo y Concertación de la Política Educativa para los Pueblos Indígenas (CONTCEPI). Departamento para la Prosperidad Social – DPS/Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF Docentes, directivos docentes, coordinadores, coordinadores de carrera, decanos de facultades y rectores de las Instituciones de Educación básica, media y superior. Madres, padres y cuidadores pertenecientes comunidad educativa. Público en general (usuarios redes sociales) Servicio Público de Empleo - SPE y sus agencias de empleo.
	11. Población con un carácter diferencial	Instituto Nacional para Ciegos INCI Instituto Nacional para Sordos - INSOR Población diversa, poblaciones víctimas o vulnerable Personas con discapacidad Población étnica (Indígena, Gitana o ROM, Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Palenquero, Negro, Mulato, Afrodescendiente, Afrocolombiano). Población migrante Grupos poblacionales minoritarios

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
		Personas víctimas del conflicto armado interno Población en proceso de reintegración o reincorporación Niños del sistema de responsabilidad penal
	2. Grupos de investigación e investigadores	Investigadores
	3. Clientes Institucionales	Clientes internos Oficina Asesora Jurídica Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno Clientes internos de cara al ciudadano Unidad de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo Dirección de Evaluación Dirección de Tecnología e Información Funcionarios de planta del Icfes Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC Ministerio de Educación Nacional - MEN Dirección de calidad y subdirección de referentes del Ministerio de Educación Nacional. Policía Nacional de Colombia Practicantes universitarios Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Subdirección de Diseño de Instrumentos Subdirección de Estadística
	4. Entes del sector educativo	Secretarías de educación certificadas (equipos Calidad, evaluación y mejoramiento). Secretarías de educación no certificadas y/o Autoridades locales (alcaldes y secretarios de planeación de municipios con menos capacidad).
	5. Proveedores	Contratistas de apoyo a la gestión Operador logístico (administrado por "DYC" comunicaciones)
	7. Gobierno y órganos de control	Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE Departamento Nacional de Planeación - DNP Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez - ICETEX
	8. Instituciones homólogas o referentes	Instituciones u organizaciones interesadas en la evaluación de la educación Empresarios por la educación • Ciudades Cómo Vamos • Organismos de cooperación internacional (PNUD) Fundación Mamonal Enseña por Colombia Observatorio de Realidades Educativas (ORE) de la Universidad Icesi Red de liderazgo Escolar CIFE-Universidad de los Andes Corporación Región Fundación Compartir Educación compromiso de todos

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
		Observatorio de Pontificia Universidad Javeriana Educo Asociaciones de Facultades International Association for the Evaluation of Educational Achievement - IEA The Organization for Economic Co-operation and Development - OECD
<b>APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - API</b>	1. Evaluados	Examinandos o evaluados Estudiantes de básica secundaria, Estudiantes de los grados 3° 5° 7° y 9° Estudiantes de los grados 4° 6° y 8° Estudiantes de grado 11° Estudiantes de básica secundaria Adultos sin bachillerato Estudiantes de Educación Superior Docentes de básica y media Patrulleros Policía Nacional Mayores Policía Nacional Entre otros
	10. Usuarios de información institucional	Dirección de Producción y Operaciones Dirección de Tecnología e información Oficina Asesora de Planeación Oficina asesora Jurídica Subdirección de diseño de Instrumentos Subdirección de Producción de Instrumentos Proceso Gestión Documental Subdirección de estadística Oficina de Atención al ciudadano Equipo interno de trabajo control de procesos productivos Equipo interno de trabajo de Gestión de Aplicación Equipo interno de trabajo de registro y citación
	11. Población con un carácter diferencial	Todos los grupos con diferenciación (Población vulnerable, niños, adolescentes, personas con discapacidad)
	3. Clientes Institucionales	Alcaldías Cancillería Ministerio de Relaciones Exteriores Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC Instituto Nacional Para Ciegos - INCI Instituto Nacional para Sordos - INSOR Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC Policía Nacional de Colombia - PONAL Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, entre otros que se encuentren vigentes) Ministerio de Educación Nacional - MEN
	5. Proveedores	Contratistas de apoyo a la gestión Examinadores Operador de Logística de Aplicación Operador encargado de impresión y lectura Operador(es) encargado(s) de distribución (Empaque y transporte) Sitios de aplicación

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
	6. funcionarios de planta del Icfes	Funcionarios de planta Subdirección de aplicación de instrumentos
	7. Gobierno y órganos de control	Ministerio de Educación Nacional - MEN
<b>ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS - AGI</b>	10. Usuarios de información institucional	Adultos sin bachillerato Ciudadanía Docentes de básica y media Entidades públicas y privadas, investigadores, grupos de investigación, medios de comunicación (periodistas en ejercicio de su profesión) y otros actores. Estudiantes de educación primaria y secundaria Estudiantes de grado 11° graduados de educación media Graduados de educación superior Mayores Policía Nacional Ministerio de Educación Nacional - MEN Organismos de control y vigilancia Patrulleros Policía Nacional
	11. Población con un carácter diferencial	Toda la población con carácter diferencial
	4. Entes del sector educativo	Instituciones educativas privadas u oficiales
	5. Proveedores	Contratistas de apoyo a la gestión UAC Proveedor Centro de Gestión de servicios Proveedor Servicio de Correspondencia
<b>CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - CIE</b>	1. Evaluados	Adultos sin bachillerato Docentes de básica y media Estudiantes de educación superior Estudiantes de grado 11° Estudiantes de los grados 3° 5° 7° y 9° Mayores Policía Nacional Minorías Patrulleros Policía Nacional
	10. Usuarios de información institucional	Cuerpos colegiados Docentes universitarios Expertos académicos Instituciones de educación básica, media y superior Ministerio de Educación Nacional - MEN
	11. Población con un carácter diferencial	Instituto Nacional Para Ciegos - INCI Instituto Nacional para Sordos - INSOR Personas con discapacidad Personas privadas de la libertad
	2. Grupos de investigación e investigadores	Grupos de investigación
	3. Clientes Institucionales	Ministerio de Educación Nacional - MEN Policía Nacional de Colombia - PONAL
	5. Proveedores	Consejos y asociaciones de facultades Contratistas de apoyo a la gestión Gestión Comercial - GEC

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
		Operador de impresión y lectura Procesamiento y calificación (PYC) Profesionales de la Subdirección de Aplicación de Instrumentos Profesionales de la Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones Profesionales de la Subdirección de Diseño de Instrumentos Profesionales de la Subdirección de Estadísticas Profesionales de la Subdirección de Información Subdirección de Diseño de Instrumentos
	6. funcionarios de planta del Icfes	Funcionarios de planta del Icfes
	7. Gobierno y órganos de control	Contraloría General de la República - CGR Defensoría del pueblo Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Oficina de Control Interno Procuraduría General de la Nación
	8. Instituciones homólogas o referentes	Centro de medición MIDE UC Instituciones y organismos nacionales e internacionales especializados de evaluación educativa Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación México - INEE
<b>CONTROL DISCIPLINARIO - CDI</b>	10. Usuarios de información institucional	Quejoso
	6. funcionarios de planta del Icfes	Informante Sujetos procesales
	7. Gobierno y órganos de control	Entes de control
<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO - CSE</b>	10. Usuarios de información institucional	Dirección General y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno Líderes de procesos y sus equipos de trabajo Líderes de Sistemas de Gestión
	5. Proveedores	Contratistas de apoyo a la gestión de la OCI Entes Certificadores
	6. funcionarios de planta del Icfes	Funcionarios de planta del Icfes
	7. Gobierno y órganos de control	Entidades de Gobierno de las Ramas del Poder Público Entidades de vigilancia y control (Disciplinario, Fiscal) Entidades de Gobierno de las Ramas del Poder Público Entidades de vigilancia y control (Disciplinario y Penal)
<b>DESARROLLO Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN - DFI</b>	10. Usuarios de información institucional	Ciudadanía Dirección General Dirección de Evaluación Secretarías de educación
	2. Grupos de investigación e investigadores	Comunidad académica Potenciales ganadores de convocatoria de investigación
	3. Clientes Institucionales	Instituciones educativas de educación superior Instituciones educativas de educación superior Fundaciones y Ings

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
		Recursos de Cooperación Internacional Ministerio de Educación Nacional - MEN
	6. funcionarios de planta del Icfes	Funcionarios de planta del Icfes
	7. Gobierno y órganos de control	Otros organismos nacionales y/o distritales
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO -DES</b>	10. Usuarios de información institucional	Ciudadanía Comité Institucional de Coordinación de Control Interno Comité Institucional de Gestión y Desempeño Junta Directiva y Comité Directivo Líder de proceso Todos los procesos del Icfes
	4. Entes del sector educativo	Ministerio de Educación Nacional - MEN
	5. Proveedores	Contratistas de apoyo a la gestión Organismos de certificación de sistemas de gestión Proveedor de auditoría interna de sistemas de gestión Proveedor de planeación estratégica
	6. funcionarios de planta del Icfes	Funcionarios de planta del Icfes
	7. Gobierno y órganos de control	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Departamento Nacional de Planeación - DNP Ministerio de Hacienda y Crédito Público Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión Procuraduría General de la Nación
<b>DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - DIE</b>	1. Evaluados	Adultos sin bachillerato Docentes de básica y media Estudiantes de educación superior Estudiantes de grado 11° Estudiantes de los grados 3° 5° 7° y 9° Minorías Patrulleros Policía Nacional Personas con discapacidad Personas privadas de la libertad
	10. Usuarios de información institucional	Cuerpos colegiados Docentes universitarios Expertos académicos Instituciones de educación básica, media y superior Ministerio de Educación Nacional - MEN
	11. Población con un carácter diferencial	Instituto Nacional Para Ciegos - INCI Instituto Nacional para Sordos - INSOR
	2. Grupos de investigación e investigadores	Grupos de investigación
	3. Clientes Institucionales	Ministerio de Educación Nacional - MEN Policía Nacional de Colombia - PONAL
	5. Proveedores	Consejos y asociaciones de facultades Contratistas de apoyo a la gestión Gestión Comercial - GEC Subdirección de Diseño de Instrumentos

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
	6. funcionarios de planta del Icfes	Funcionarios de planta del Icfes
	7. Gobierno y órganos de control	Contraloría General de la República - CGR Defensoría del pueblo Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Oficina de Control Interno Procuraduría General de la Nación
	8. Instituciones homólogas o referentes	Centro de medición MIDE UC Instituciones y organismos nacionales e internacionales especializados de evaluación educativa Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación México - INEE
<b>DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES - DYC</b>	1. Evaluados	Estudiantes de los grados 11º; estudiantes de Básica secundaria; estudiantes de educación superior Grupos de investigación y estudiantes de posgrado
	10. Usuarios de información institucional	Clientes potenciales derivados de nuevos negocios Docentes de básica y media Padres de familia Rectores de colegios y universitarios
	11. Población con un carácter diferencial	Todos los grupos con diferenciación
	3. Clientes Institucionales	Todos los procesos del Icfes
	5. Proveedores	Contratistas de apoyo a la gestión Proveedor diseño y diagramación; Proveedor de acciones comunicativas
	7. Gobierno y órganos de control	Ministerio de Educación Nacional - MEN Presidencia de la República Secretarías de Educación
	8. Instituciones homólogas o referentes	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE
	9. Medios de comunicación	Todos medios de comunicación
<b>GESTIÓN COMERCIAL - GEC</b>	10. Usuarios de información institucional	Sistemas de Gestión Todos los procesos del Icfes
	11. Población con un carácter diferencial	Toda la población de carácter diferencial (Instituto Nacional para Sordos - INSOR - Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC - secretaria de la Mujer)
	3. Clientes Institucionales	Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio - Min vivienda Ministerio de Educación Nacional - MEN Policía Nacional de Colombia - PONAL Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Fundaciones Clientes Internacionales - Inicia Educación Foundation Secretarías de Educación Universidad de los Andes Clientes potenciales

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
	6. funcionarios de planta del Icfes	Junta Directiva y Comité Directivo
<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO - GAB</b>	5. Proveedores	Contratistas de la SAYSG Contratistas Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión de la SAYSG
	6. funcionarios de planta del Icfes	Funcionarios de planta del Icfes
	7. Gobierno y órganos de control	Colombia Compra Eficiente Contraloría, Procuraduría, Fiscalía Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá
	10. Usuarios de información institucional	Colaboradores del Icfes Equipo Directivo Supervisor del proyecto y/o responsable del proyecto
<b>GESTIÓN DE PROYECTOS - GEP</b>	11. Población con un carácter diferencial	Todos grupos presente un carácter diferencial
	5. Proveedores	Proveedor de herramientas de gestión de proyectos (Exceltis u otros)
	7. Gobierno y órganos de control	Entes de control
	1. Evaluados	Empresas que prestan los servicios de tecnología y de apoyo a la Dirección de Tecnología para la operación de los servicios de TI Las personas naturales que prestan sus servicios técnicos y profesionales para la gestión y operación de los servicios de tecnología Evaluados en Pruebas de Estado y Proyectos de Evaluación
<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN - GTI</b>	10. Usuarios de información institucional	Entidades del sector público con las que Icfes establezca convenios de interoperabilidad o comerciales. Entidades del Sector Educación Entes Territoriales Ciudadanía MEN Todos los procesos del Icfes
	6. funcionarios de planta del Icfes	Funcionarios de planta del Icfes
	7. Gobierno y órganos de control	Presidencia de la República de Colombia Congreso MINTIC DAFP
	10. Usuarios de información institucional	Colaboradores del Icfes
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN - GCI</b>	4. Entes del sector educativo	Ministerio de Educación Nacional - MEN
	6. funcionarios de planta del Icfes	Alta Dirección del Instituto
	7. Gobierno y órganos de control	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
	8. Instituciones homólogas o referentes	Ecosistemas de innovación
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - GTH</b>	10. Usuarios de información institucional	Exfuncionarios de Planta del Icfes
	5. Proveedores	<p>ARL                      Contratista para el desarrollo de las actividades de bienestar, cultura y recreación.                      Contratistas de apoyo a la gestión                      EPS                      Evaluadores de Clima y Cultura                      Evaluadores de Competencias                      Fortalecimiento de Gestión del Talento (coaching, Clima y Cultura)                      Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX                      Operador soporte software de nómina                      Proveedor de elementos de protección personal                      Proveedor de Exámenes Médicos Ocupacionales                      Proveedor servicio de acceso a plataforma tecnológica con base de datos para consulta y filtro de hojas de vida y publicación de ofertas laborales.                      Proveedores de Capacitación</p>
	6. funcionarios de planta del Icfes	<p>Funcionarios de planta del Icfes                      Practicantes Universitarios</p>
	7. Gobierno y órganos de control	<p>Auditores                      Comisión Nacional del Servicio Civil -CNSC                      Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP                      Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN                      Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales- UGPP                      Contaduría General de la Nación                      Oficina de Control Interno                      Ministerio de Educación Nacional - MEN                      Ministerio del Trabajo</p>
	10. Usuarios de información institucional	Ciudadanía
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL - GDO</b>	2. Grupos de investigación e investigadores	Investigadores
	3. Clientes Institucionales	Ministerio de Educación Nacional - MEN
	5. Proveedores	<p>Contratistas de apoyo a la gestión                      Proveedores de bienes y servicios</p>
	6. funcionarios de planta del Icfes	Todos los procesos del Icfes
	7. Gobierno y órganos de control	<p>Archivo General de la Nación                      Entes de control</p>

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
<b>GESTIÓN FINANCIERA - GFI</b>	10. Usuarios de información institucional	Comité de Inversiones Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno Otros usuarios externos Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales
	3. Clientes Institucionales	Ministerio de Educación Nacional - MEN
	5. Proveedores	Contratistas de apoyo a la gestión Operadores Bancarios Proveedores de Bienes y Servicios
	6. funcionarios de planta del Icfes	Funcionarios de planta del Icfes
	7. Gobierno y órganos de control	Cámara de Representantes de Colombia Contaduría General de la Nación - CGN Contraloría General de la República - CGR Departamento Nacional de Planeación - DNP Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN Ministerio de Educación Nacional - MEN Ministerio de Hacienda Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá
<b>GESTIÓN JURÍDICA - GJU</b>	1. Evaluados	Evaluados en Pruebas de Estado
	10. Usuarios de información institucional	Accionantes Demandantes Dirección de Tecnología e Información fiscalía general de la Nación Oficina de Control Interno Procuraduría General de la Nación Rama Judicial Subdirección Financiera y Contable
	5. Proveedores	Imprenta Nacional de Colombia Procuraduría General de la Nación Rama Judicial Superintendencia de Industria y Comercio Todos los procesos del Icfes
	7. Gobierno y órganos de control	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado Comité de Conciliación y Defensa Judicial Contraloría General de la República - CGR Ministerio de Educación Nacional - MEN
<b>PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN - PYC</b>	1. Evaluados	Estudiantes de grado 11° Estudiantes de básica secundaria Adultos sin bachillerato Estudiantes de educación superior Estudiantes de los grados 3° 5° 7° y 9° o avancemos Minorías Personas con discapacidad Personas privadas de la libertad Patrulleros Policía Nacional Mayores Policía Nacional Docentes de básica y media

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
		<p>Evaluados por nuevos negocios                      Gestores de comités técnicos de área                      Profesionales de Subdirección de Diseño de Instrumentos                      Profesional de Subdirección de Análisis y Divulgación                      Ministerio de Educación Nacional - MEN</p>
	10. Usuarios de información institucional	<p>Gestores de pruebas de la Subdirección de Diseño de Instrumentos                      jefe de Oficina Jurídica                      Profesionales de Subdirección de Estadísticas.                      Profesionales de Dirección de Producción y Operaciones                      director de Producción de Instrumentos.                      Profesionales de la Subdirección de Estadísticas                      Profesionales de la Subdirección de Información.                      Subdirector de Estadísticas                      Profesionales de la Subdirección de Producción de Instrumentos.                      Profesional de subdirector de Producción de Instrumentos.                      Profesionales de Oficina Asesora de Planeación                      Profesionales de Subdirección de estadística                      Profesionales de Subdirección de Información                      Profesionales de Dirección de Producción y Operaciones                      Profesionales de Dirección de Tecnología e información                      Profesionales de Subdirección de Diseño de Instrumentos                      Profesionales de Subdirección de Información.                      Subdirector de Información                      subdirector de diseño de instrumentos</p>
	11. Población con un carácter diferencial	<p>Todos los grupos con alguna característica diferencial</p>
	2. Grupos de investigación e investigadores	<p>Evaluados de los exámenes                      Comunidad académica                      ICETEX                      Investigadores Internos y Externos                      jefe de oficina de Investigaciones                      Profesionales de Subdirección de Análisis y Divulgación.                      Subdirectora de Análisis y Divulgación</p>
	3. Clientes Institucionales	<p>Instituciones Educativas de educación básica y media.                      Secretarías de Educación                      Ministerio de Educación Nacional - MEN                      Grupos de investigación                      Profesionales de direccionamiento estratégico.                      Directivas del Icfes                      Instituciones educativas de Educación Superior                      Comunidad académica                      Profesionales de la Subdirección de Información                      Profesionales de la Subdirección de Análisis y Divulgación                      Profesional de Subdirección de Diseño de Instrumentos</p>
	4. Entes del sector educativo	<p>Consejos y Asociaciones Educativas                      Padres de familia de evaluados                      Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior - ICETEX                      Instituciones que ofrecen incentivos por buen rendimiento en</p>

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA
		las pruebas de estado. Comunidad educativa (instituciones de educación básica, media, superior, Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA) Programas académicos de Instituciones de Educación Superior Secretarías de educación Ministerio de Educación Nacional - MEN Grupos de investigación Cuerpo educativo (rectores de colegios, docentes de Instituciones Educativas, Estudiantes por niveles educativo) Clientes de Proyectos de Evaluación Adultos sin bachillerato Personas con discapacidad Personas privadas de la libertad Clientes de proyectos de nuevos negocios sus evaluados Evaluados en programas de inclusión (grupos étnicos y minorías).
	5. Proveedores	Instituciones educativas Oficina de investigaciones Comunidad de investigación Ministerio de Educación Nacional - MEN Operador externo de codificación Subdirección de Producción de Instrumentos Profesionales de la Subdirección de Diseño de Instrumentos. subdirectora de Producción de Instrumentos.
	6. funcionarios de planta del Icfes	Gestores por prueba Profesionales de la Subdirección de Estadísticas Profesionales de la Subdirección de Producción de Instrumentos Profesionales de la Dirección de Producción y Operaciones Profesional de la Subdirección de Información. Funcionarios del proceso Contratistas del proceso
	7. Gobierno y órganos de control	Archivo General de la Nación Procuraduría Ministerio de Educación Nacional -MEN
	8. Instituciones homólogas o referentes	OCDE IEA UNESCO
	9. Medios de comunicación	Oficina de Atención al ciudadano Peticionarios Evaluados Instituciones Educativas Comunidad Académica (estudiantes, evaluados, docentes, rectores, entre otros) Personas con discapacidad Minorías Personas privadas de la libertad secretarías de Educación Clientes de nuevos negocios

Tabla 11. Priorización de los grupos de interés

Fuente: Propia, 2024

Con base las actividades realizadas se obtuvieron como resultado que a nivel institucional que los agentes claves en el relacionamiento del Icfes con los grupos de interés y valor se encuentran; los usuarios de información institucional, proveedores, gobierno y órganos de control y los clientes institucionales como se puede apreciar en la Ilustración 4.

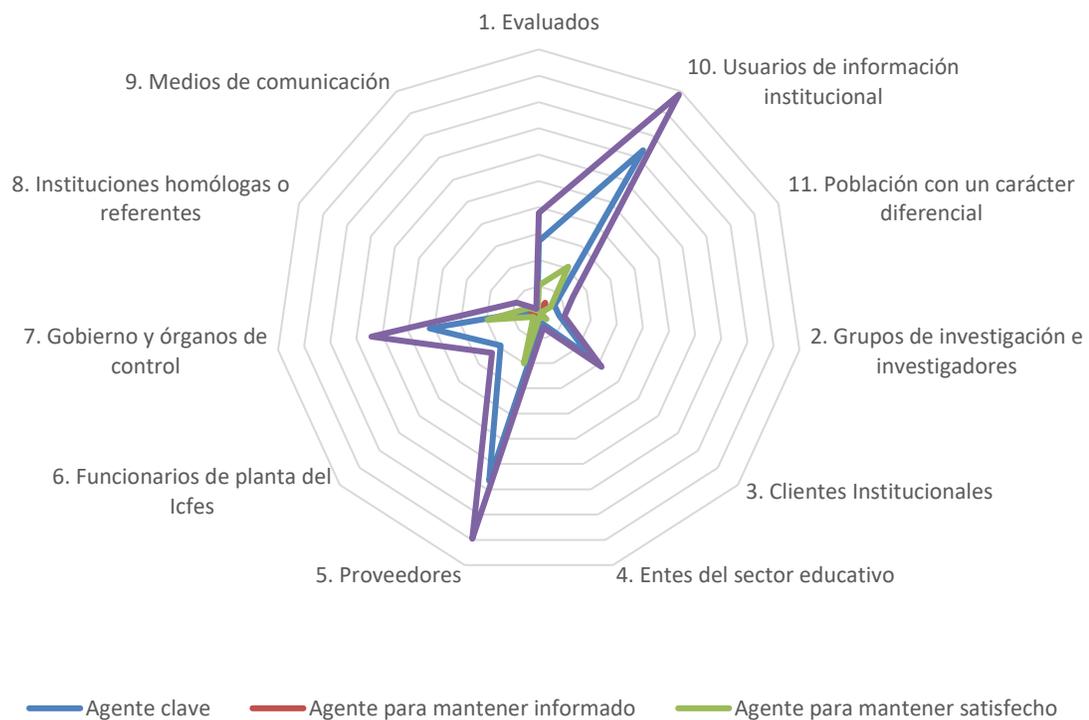
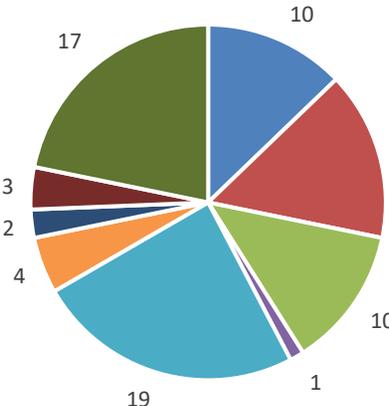
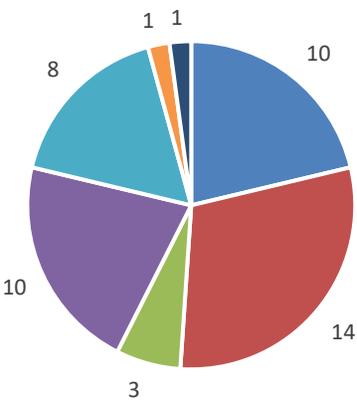
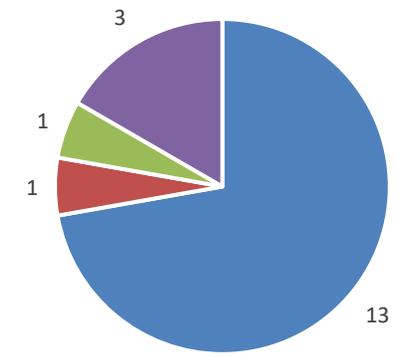
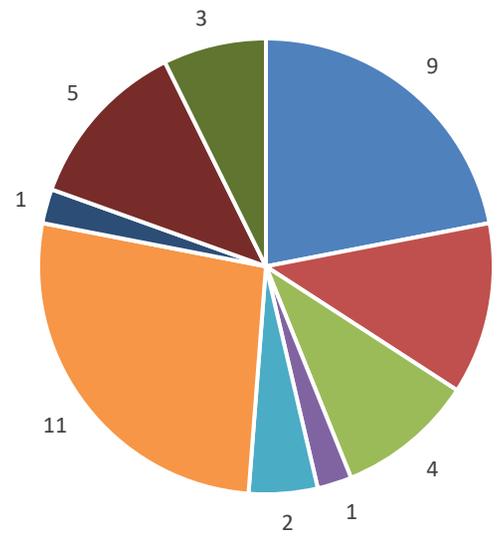


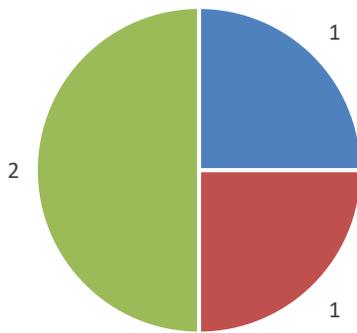
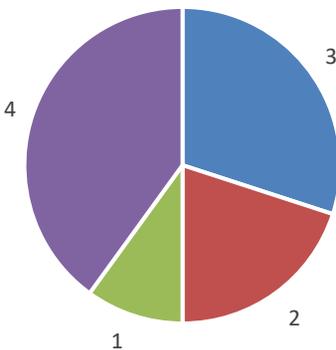
Ilustración 4. Priorización de Grupos de Interés para el Icfes

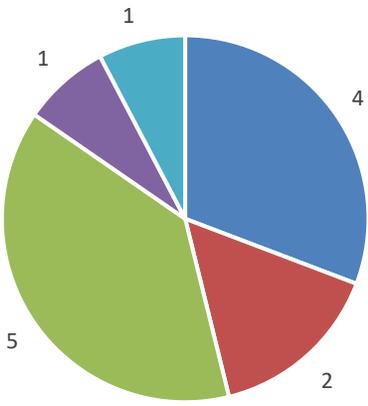
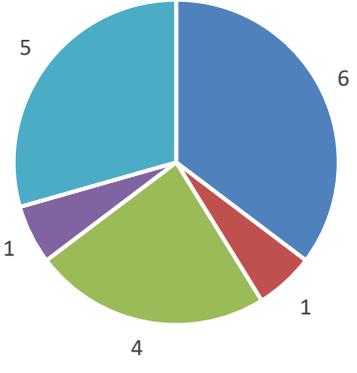
Fuente: Propia, 2024

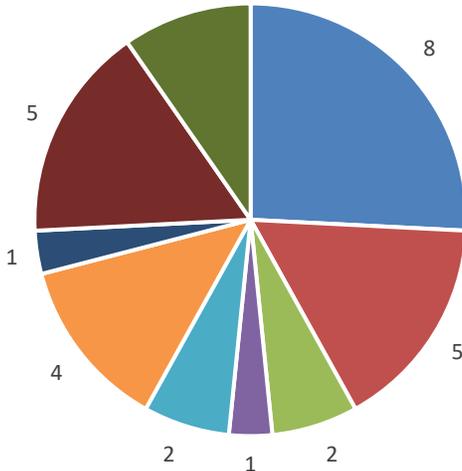
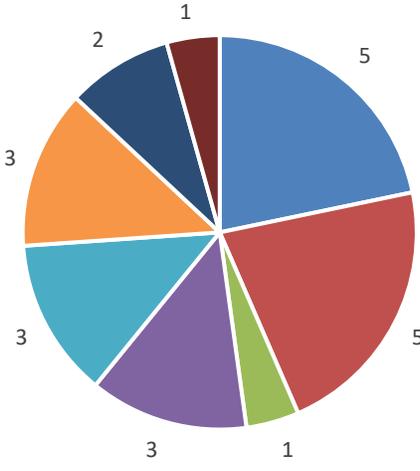
Considerando que algunas partes interesadas en su relacionamiento tienen un comportamiento diferente y puede fluctuar de un grupo a otro, y puede apreciar en la Tabla 12, y esta interacción se presenta de acuerdo con la identificación por cada uno de los procesos del Icfes con respecto a las partes interesadas.

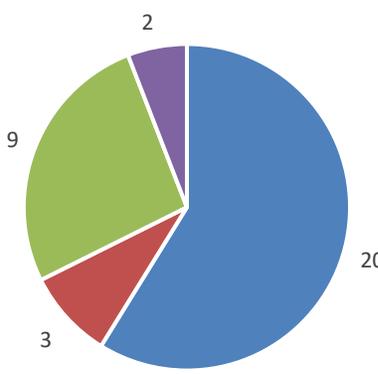
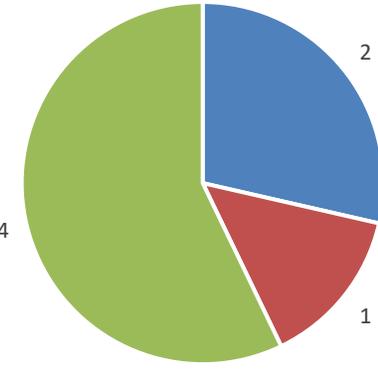
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	No. DE PARTES INTERESADAS	PARTE INTERESADA
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN - AYD	1. Evaluados	10	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1. Evaluados</li> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 11. Población con un carácter diferencial</li> <li>■ 2. Grupos de investigación e investigadores</li> <li>■ 3. Clientes Institucionales</li> <li>■ 4. Entes del sector educativo</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> <li>■ 8. Instituciones homólogas o referentes</li> </ul>
	10. Usuarios de información institucional	12	
	11. Población con un carácter diferencial	10	
	2. Grupos de investigación e investigadores	1	
	3. Clientes Institucionales	19	
	4. Entes del sector educativo	4	
	5. Proveedores	2	
	7. Gobierno y órganos de control	3	
8. Instituciones homólogas o referentes	17		
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - API	1. Evaluados	10	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1. Evaluados</li> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 11. Población con un carácter diferencial</li> <li>■ 3. Clientes Institucionales</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	10. Usuarios de información institucional	14	
	11. Población con un carácter diferencial	3	
	3. Clientes Institucionales	10	
	5. Proveedores	8	
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	1	

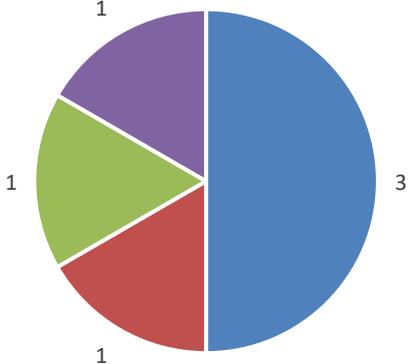
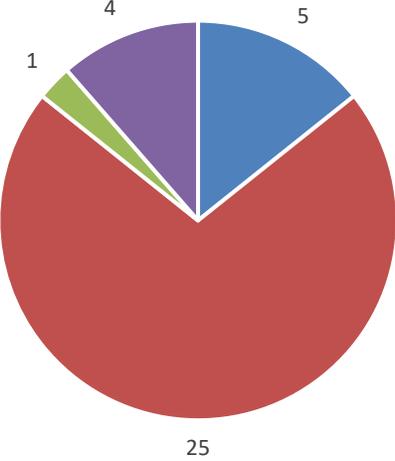
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	No. DE PARTES INTERESADAS	PARTE INTERESADA
<b>ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS - AGI</b>	10. Usuarios de información institucional	13	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 11. Población con un carácter diferencial</li> <li>■ 4. Entes del sector educativo</li> <li>■ 5. Proveedores</li> </ul>
	11. Población con un carácter diferencial	1	
	4. Entes del sector educativo	1	
	5. Proveedores	3	
<b>CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - CIE</b>	1. Evaluados	9	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1. Evaluados</li> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 11. Población con un carácter diferencial</li> <li>■ 2. Grupos de investigación e investigadores</li> <li>■ 3. Clientes Institucionales</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> </ul>
	10. Usuarios de información institucional	5	
	11. Población con un carácter diferencial	4	
	2. Grupos de investigación e investigadores	1	
	3. Clientes Institucionales	2	
	5. Proveedores	11	
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	5	
8. Instituciones homólogas o referentes	3		

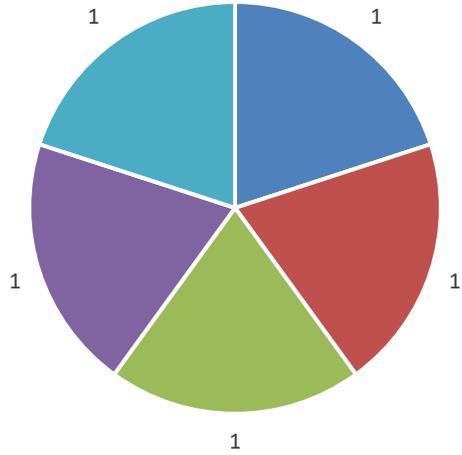
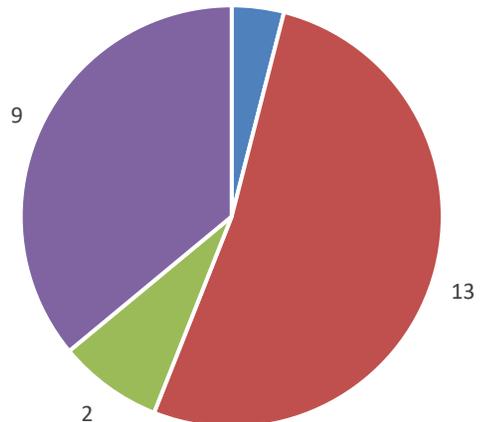
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	No. DE PARTES INTERESADAS	PARTE INTERESADA
<b>CONTROL DISCIPLINARIO - CDI</b>	10. Usuarios de información institucional	1	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	2	
<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO - CSE</b>	10. Usuarios de información institucional	3	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> </ul>
	5. Proveedores	2	
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	4	

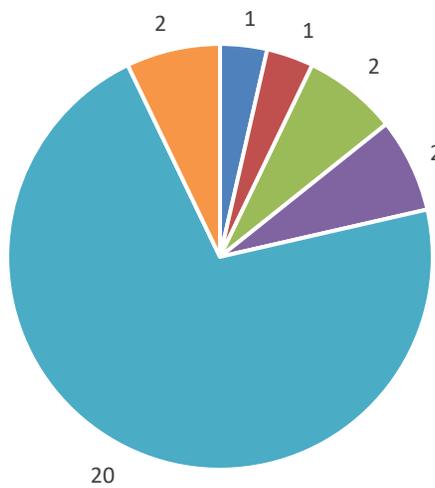
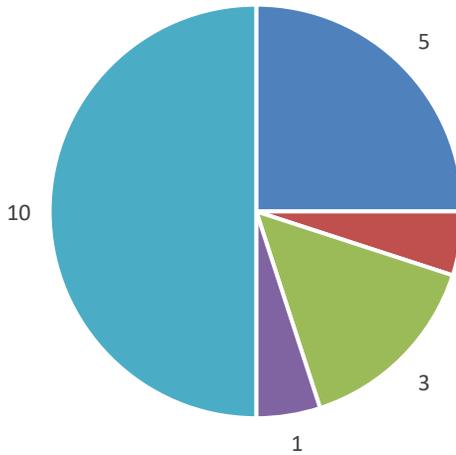
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	No. DE PARTES INTERESADAS	PARTE INTERESADA
DESARROLLO Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN - DFI	10. Usuarios de información institucional	4	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 2. Grupos de investigación e investigadores</li> <li>■ 3. Clientes Institucionales</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	2. Grupos de investigación e investigadores	2	
	3. Clientes Institucionales	5	
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	1	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO -DES	10. Usuarios de información institucional	6	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 4. Entes del sector educativo</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	4. Entes del sector educativo	1	
	5. Proveedores	4	
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	5	

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	No. DE PARTES INTERESADAS	PARTE INTERESADA
<b>DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - DIE</b>	1. Evaluados	8	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1. Evaluados</li> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 11. Población con un carácter diferencial</li> <li>■ 2. Grupos de investigación e investigadores</li> <li>■ 3. Clientes Institucionales</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	10. Usuarios de información institucional	5	
	11. Población con un carácter diferencial	2	
	2. Grupos de investigación e investigadores	1	
	3. Clientes Institucionales	2	
	5. Proveedores	4	
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	5	
	8. Instituciones homólogas o referentes	3	
<b>DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES - DYC</b>	1. Evaluados	5	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1. Evaluados</li> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 11. Población con un carácter diferencial</li> <li>■ 3. Clientes Institucionales</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	10. Usuarios de información institucional	5	
	11. Población con un carácter diferencial	1	
	3. Clientes Institucionales	3	
	5. Proveedores	3	
	7. Gobierno y órganos de control	3	
	8. Instituciones homólogas o referentes	2	
	9. Medios de comunicación	1	

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	No. DE PARTES INTERESADAS	PARTE INTERESADA
<b>GESTIÓN COMERCIAL - GEC</b>	10. Usuarios de información institucional	20	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 11. Población con un carácter diferencial</li> <li>■ 3. Clientes Institucionales</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> </ul>
	11. Población con un carácter diferencial	3	
	3. Clientes Institucionales	9	
	6. funcionarios de planta del Icfes	2	
<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO - GAB</b>	5. Proveedores	2	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	4	

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	No. DE PARTES INTERESADAS	PARTE INTERESADA
<b>GESTIÓN DE PROYECTOS - GEP</b>	10. Usuarios de información institucional	3	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 11. Población con un carácter diferencial</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	11. Población con un carácter diferencial	1	
	5. Proveedores	1	
	7. Gobierno y órganos de control	1	
<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN - GTI</b>	1. Evaluados	5	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1. Evaluados</li> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	10. Usuarios de información institucional	25	
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	4	

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	No. DE PARTES INTERESADAS	PARTE INTERESADA
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN - GCI</b>	10. Usuarios de información institucional	1	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 4. Entes del sector educativo</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> <li>■ 8. Instituciones homólogas o referentes</li> </ul>
	4. Entes del sector educativo	1	
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	1	
	8. Instituciones homólogas o referentes	1	
<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - GTH</b>	10. Usuarios de información institucional	1	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	5. Proveedores	13	
	6. funcionarios de planta del Icfes	2	
	7. Gobierno y órganos de control	9	

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	No. DE PARTES INTERESADAS	PARTE INTERESADA
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL - GDO</b>	10. Usuarios de información institucional	1	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 2. Grupos de investigación e investigadores</li> <li>■ 3. Clientes Institucionales</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	2. Grupos de investigación e investigadores	1	
	3. Clientes Institucionales	2	
	5. Proveedores	2	
	6. funcionarios de planta del Icfes	20	
	7. Gobierno y órganos de control	2	
<b>GESTIÓN FINANCIERA - GFI</b>	10. Usuarios de información institucional	5	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 3. Clientes Institucionales</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 6. Funcionarios de planta del Icfes</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	3. Clientes Institucionales	1	
	5. Proveedores	3	
	6. funcionarios de planta del Icfes	1	
	7. Gobierno y órganos de control	10	

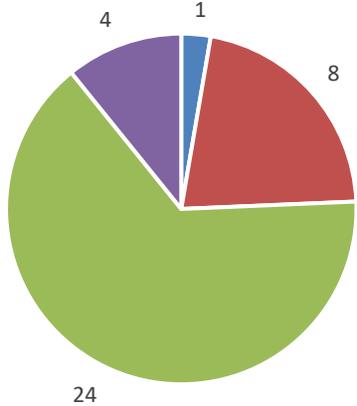
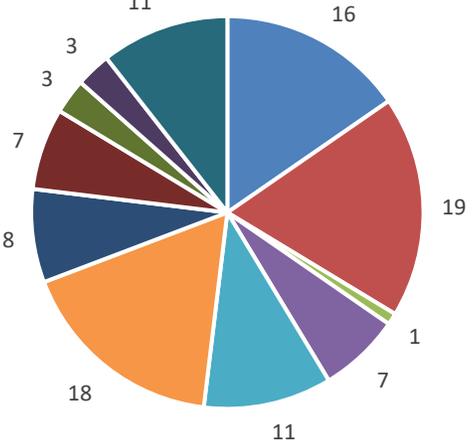
PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	No. DE PARTES INTERESADAS	PARTE INTERESADA
<b>GESTIÓN JURÍDICA - GJU</b>	1. Evaluados	1	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1. Evaluados</li> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 5. Proveedores</li> <li>■ 7. Gobierno y órganos de control</li> </ul>
	10. Usuarios de información institucional	8	
	5. Proveedores	24	
	7. Gobierno y órganos de control	4	
<b>PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN - PYC</b>	1. Evaluados	16	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1. Evaluados</li> <li>■ 10. Usuarios de información institucional</li> <li>■ 11. Población con un carácter diferencial</li> <li>■ 2. Grupos de investigación e investigadores</li> <li>■ 3. Clientes Institucionales</li> <li>■ 4. Entes del sector educativo</li> </ul>
	10. Usuarios de información institucional	19	
	11. Población con un carácter diferencial	1	
	2. Grupos de investigación e investigadores	7	
	3. Clientes Institucionales	11	
	4. Entes del sector educativo	18	
	5. Proveedores	8	
	6. funcionarios de planta del Icfes	7	
	7. Gobierno y órganos de control	3	
	8. Instituciones homólogas o referentes	3	
	9. Medios de comunicación	11	

Tabla 12. Priorización de los grupos de interés  
Fuente: Propia, 2024

Con relación a la anterior información se presenta en la Ilustración 5, el número de grupos de interés y valor que tiene relación con cada uno de los procesos de gestión que tiene el Icfes para el cumplimiento de su misionalidad.

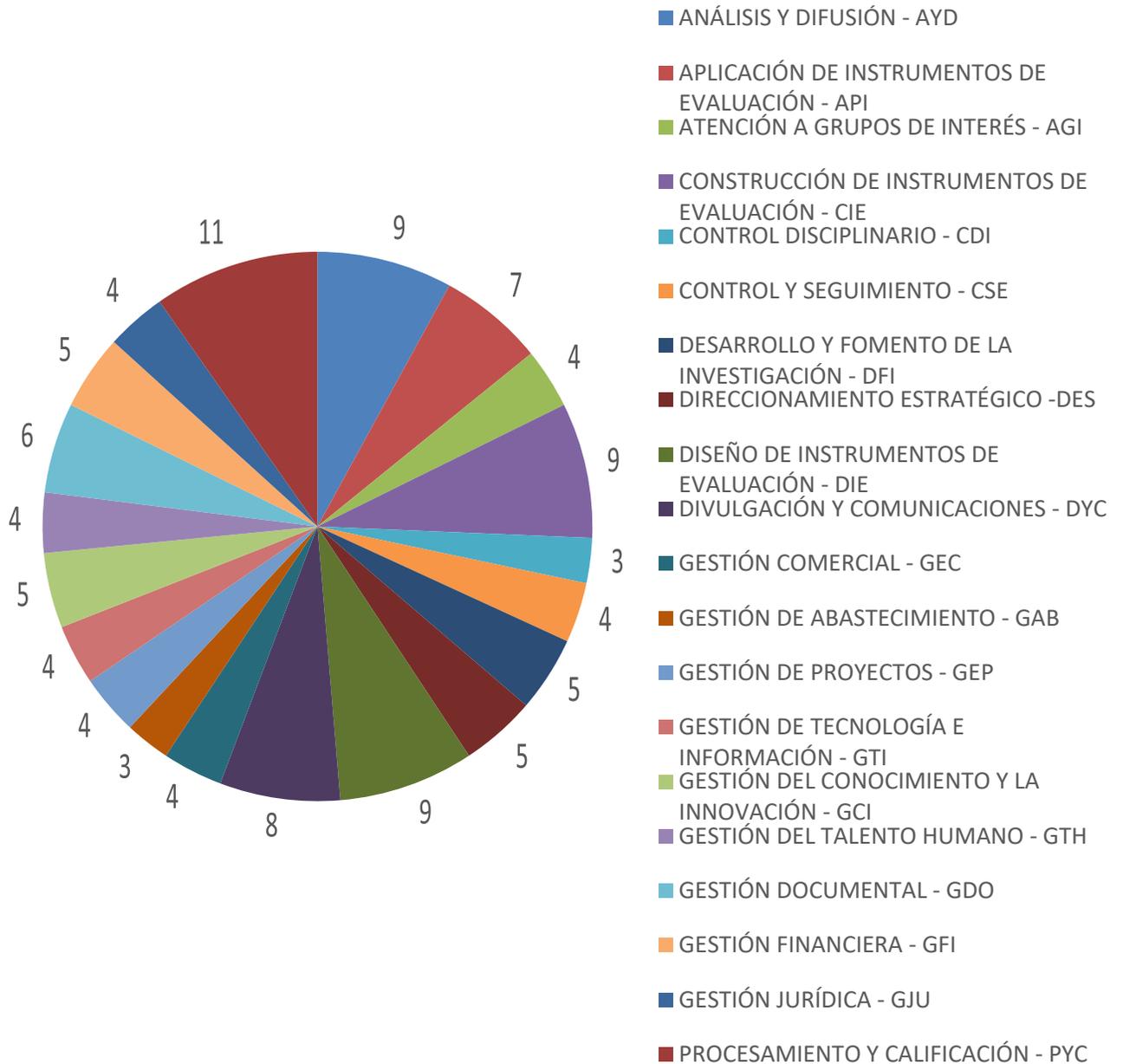


Ilustración 5. No. de grupos de interés y valor por proceso de gestión  
Fuente: Propia, 2024

### 5.3. MODELO DE RELACIONAMIENTO

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y para la sostenibilidad económica, social y ambiental del instituto, es fundamental un modelo de relacionamiento con los diferentes grupos de interés y valor para la misionalidad del ICFES, el cual debe mantener de forma constante y fluida la información sobre los procesos de evaluación de la educación y su mejoramiento de la calidad en el país.

Considerando que, en la actualidad, la revolución tecnológica que ha se ha venido presentado a nivel mundial con el desarrollo de nuevas herramientas digitales que han ampliado y mejorando la conectividad de forma virtual de los medios de comunicación entra las que se encuentran las redes sociales de Facebook, “X” antes “Twitter”, WhatsApp, YouTube, Instagram entre otras. En aras de facilitar el acceso de la información de manera oportuna y más ágil, sin perder de vista los medios tradicionales.

Por lo tanto, en la Ilustración 6, se presenta el modelo de relacionamiento en cada uno de los agentes identificados y priorizados para el ICFES.



Ilustración 6. Modelo de Relacionamiento del ICFES con los grupos de interés

Fuente: Propia, 2024

GRUPO DE INTERÉS Y VALOR	ESTRATEGIAS DE RELACIONAMIENTO
Usuario de información institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de plataformas en línea y herramientas de visualización de datos para acceder a información institucional de manera clara y accesible.</li> <li>✓ Ofrecimiento de servicios de atención al cliente para resolver consultas y proporcionar orientación sobre el uso de la información disponible.</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecimiento de relaciones transparentes y basadas en la confianza, con contratos claros y condiciones equitativas.</li> <li>✓ Promoción de la responsabilidad social empresarial y el cumplimiento de estándares éticos en la cadena de suministro.</li> </ul>
Gobierno y órganos de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantenimiento de una comunicación abierta y transparente para informar sobre las actividades del ICFES y cumplir con las regulaciones pertinentes.</li> <li>✓ Colaboración activa en procesos de auditoría y rendición de cuentas.</li> </ul>
Clientes Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecimiento de relaciones personalizadas con instituciones educativas para comprender mejor sus necesidades y brindar soluciones específicas.</li> <li>✓ Implementación de programas de capacitación y asesoramiento para el uso efectivo de los servicios del ICFES.</li> </ul>

*Tabla 13. Estrategias de Relacionamento con los grupos de interés y valor priorizados como agentes claves para el Icfes  
Fuente: Propia, 2024*

Para el caso de los otros grupos de interés y de valor priorizados como agentes a mantener informado y satisfechos se relaciona los mecanismos de relacionamientos propuesto en la metodología.

✓ Evaluados o Ciudadanos que han presentado pruebas del ICFES:

- Establecimiento de canales de retroalimentación para recibir comentarios y sugerencias sobre el proceso de evaluación.
- Creación de plataformas en línea para acceder a resultados y ofrecer asistencia en caso de dudas o consultas.

✓ Grupos de Investigación e Investigadores:

- Organización de conferencias, seminarios y talleres para compartir hallazgos y promover la colaboración en investigaciones educativas.
- Facilitación de acceso a datos y recursos para investigaciones relevantes en el campo educativo.

- ✓ Entes del Sector Educativo:
  - Participación en mesas de diálogo y espacios de coordinación para discutir políticas educativas y compartir buenas prácticas.
  - Contribución con análisis y datos para informar la toma de decisiones en el ámbito educativo.
  
- ✓ Funcionarios del ICFES:
  - Implementación de programas de desarrollo profesional y espacios de retroalimentación para garantizar su bienestar y crecimiento profesional.
  - Fomento de una cultura organizacional basada en la colaboración, la sostenibilidad, la diversidad y el respeto mutuo.
  
- ✓ Instituciones Homólogas y Referentes:
  - Establecimiento de alianzas estratégicas para intercambiar conocimientos, buenas prácticas y experiencias en evaluación educativa.
  - Participación en redes y asociaciones profesionales para mantenerse actualizado sobre tendencias y desarrollos en el campo.
  
- ✓ Medios de Comunicación:
  - Designación de portavoces y responsables de comunicación para facilitar la relación con los medios y proporcionar información precisa y oportuna.
  - Organización de conferencias de prensa y eventos para divulgar resultados y proyectos relevantes del ICFES.
  -

Igualmente, en la Tabla 14, se presenta los canales de relacionamiento con estos grupos de interés y valor por cada uno de los procesos del instituto.

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
ANÁLISIS Y DIFUSIÓN - AYD	1. Evaluados	Página web Correo electrónico Comunicaciones oficiales Redes sociales
	10. Usuarios de información institucional	Página web. Correo electrónico Encuestas. Redes sociales Redes sociales

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
		Comunidad de aprendizaje correo electrónico Comunicaciones
	11. Población con un carácter diferencial	Correo Teléfono Herramientas de videoconferencia Página web Correo electrónico Comunicaciones oficiales Redes sociales
	2. Grupos de investigación e investigadores	Página Web Redes sociales para sesiones de difusión
	3. Clientes Institucionales	Correo electrónico Comunicaciones internas Orfeo Página web. Encuestas. Comunicaciones Reuniones Comunicaciones Oficiales (Orfeo).
	4. Entes del sector educativo	Correo electrónico Página web. Chat Encuestas.
	5. Proveedores	Secop Orfeo Reuniones
	7. Gobierno y órganos de control	Correo electrónico Comunicaciones
	8. Instituciones homólogas o referentes	Página web Correo electrónico Redes sociales
<b>APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - API</b>	1. Evaluados	Por medio de la UAC con la contestación de PQRS Verbal en las aplicaciones. Por medio de los examinadores en los sitios de aplicación. Correo electrónico
	10. Usuarios de información institucional	Correo electrónico Comunicaciones internas Reuniones Vía telefónica Correo electrónica (Comunicación con los contratistas). Accesos a la plataforma SFTP para el intercambio

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
		de información con los contratistas Reuniones. Comunicaciones internas para dar respuestas a PQRSDF Reuniones
	11. Población con un carácter diferencial	Por medio de la UAC con la contestación de PQRS Verbal en las aplicaciones. Por medio de los examinadores en los sitios de aplicación. Correo electrónico
	3. Clientes Institucionales	Comunicaciones Externas Reuniones Correo electrónico Comunicaciones Vía Telefónica
	5. Proveedores	Correo electrónico Comunicaciones Reuniones Vía Telefónica
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correo electrónico Comunicaciones internas Reuniones
	7. Gobierno y órganos de control	Comunicaciones Externas Reuniones
ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS - AGI	10. Usuarios de información institucional	Por medio de la UAC con la contestación de PQRS Verbal en las aplicaciones Todos los canales; Telefónicos, virtuales, presenciales y correspondencia. Ferias de servicio Talleres de Resultados
	11. Población con un carácter diferencial	Todos los canales; Telefónicos, virtuales, presenciales y correspondencia Talleres de Resultados Ferias de servicio
	4. Entes del sector educativo	Todos los canales; Telefónicos, virtuales, presenciales y correspondencia
	5. Proveedores	Supervisor del contrato
CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - CIE	1. Evaluados	Comunicaciones externas Correo institucional Grupos focales Página web del Icfes Comités técnicos de área Eventos de encuentro con la comunidad académica

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
		Mesas de trabajo de retroalimentación
	10. Usuarios de información institucional	Comunicación externa Correo institucional Mesas de trabajo Comités técnicos de área Eventos de encuentro y socialización con la comunidad académica Plataforma teams Grupos focales
	11. Población con un carácter diferencial	Comunicación externa Correo institucional Mesas de trabajo Comités técnicos de área Eventos de encuentro y socialización con la comunidad académica
	2. Grupos de investigación e investigadores	Comunicación externa Correo institucional Mesas de trabajo Comités técnicos de área Eventos de encuentro y socialización con la comunidad académica PQRSDF Plataforma Teams Presencial
	3. Clientes Institucionales	Comunicación externa Correo institucional Eventos de encuentro y socialización con la comunidad académica
	5. Proveedores	Comunicación externa Correo institucional Mesas de trabajo Comités técnicos de área Eventos de encuentro y socialización con la comunidad académica PQRSDF Plataforma Teams Presencial
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correo institucional Comunicación externa e interna Plataforma teams
	7. Gobierno y órganos de control	Correo institucional Comunicación externa Plataforma teams Eventos de encuentro con la comunidad académica

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
	8. Instituciones homólogas o referentes	Correo institucional Comunicación externa Mesas de trabajo Eventos de encuentro con la comunidad académica
CONTROL DISCIPLINARIO - CDI	10. Usuarios de información institucional	Correo electrónico Traslado de queja PQRDSF - Mercurio Teléfono
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correo electrónico PQRDSF - Mercurio Teléfono
	7. Gobierno y órganos de control	Correo electrónico PQRDSF - Mercurio
CONTROL Y SEGUIMIENTO - CSE	10. Usuarios de información institucional	Correo Electrónico Sistema de Gestión Documental Chat Canal Telefónico
	5. Proveedores	Correo Electrónico Sistema de Gestión Documental Canal Telefónico Comunicación directa con el jefe de la OCI
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correo Electrónico Comunicación directa con el jefe de la OCI
	7. Gobierno y órganos de control	Plataformas tecnológicas de información Página Web institucional-Transparencia Sistema de Gestión Documental.
DESARROLLO Y FOMENTO DE LA INVESTIGACIÓN - DFI	10. Usuarios de información institucional	Comunicación interna Comités y reuniones Correos electrónicos PQRSDF Contratos Comunicación externa Página web
	2. Grupos de investigación e investigadores	Página web Redes sociales Canal de atención al ciudadano Correos electrónicos Reuniones
	3. Clientes Institucionales	Página web Redes sociales Canal de atención al ciudadano Correos electrónicos Reuniones
	6. funcionarios de planta del Icfes	Comunicación interna Comités y reuniones

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
		Correos electrónicos
	7. Gobierno y órganos de control	Reuniones Contratos Comunicación externa Página web
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO -DES</b>	10. Usuarios de información institucional	Correo electrónico Canal presencial Actas Junta Directiva Canal telefónico Teams SharePoint de grupo gestor Página web institucional PQRSDF Aplicativo EICE del Ministerio de Hacienda y Crédito Público Sesiones CICCI reflejadas en acta de sesión Sesiones CIGyD reflejadas en Acta de sesión
	4. Entes del sector educativo	Página web Institucional Correo electrónico Canal telefónico Canal presencial Comité Sectorial
	5. Proveedores	Correo electrónico Canal telefónico Canal presencial
	6. funcionarios de planta del Icfes	Página web Correo electrónico
	7. Gobierno y órganos de control	Acto administrativo comunicado y publicado Aplicativo SPI del DNP Correo electrónico Canal telefónico Canal presencial Página web Página web Aplicativo EICE del Ministerio de Hacienda y Crédito Público Comunicaciones oficiales
<b>DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN - DIE</b>	1. Evaluados	Comunicaciones externas Correo institucional Eventos de encuentro con la comunidad académica Grupos focales Comités técnicos de área Eventos con la comunidad academia Mesas de trabajo

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
	10. Usuarios de información institucional	Comunicaciones externas. Correo institucional. Comités técnicos de área Mesas de trabajo Eventos con la comunidad académica
	11. Población con un carácter diferencial	Comunicaciones externas Correo institucional Mesas de trabajo Eventos de encuentro con la comunidad académica
	2. Grupos de investigación e investigadores	Comunicaciones externas Correo institucional Eventos de encuentro con la comunidad académica
	3. Clientes Institucionales	Comunicaciones externas Correo institucional Mesas de trabajo Eventos de encuentro con la comunidad académica
	5. Proveedores	Comunicaciones externas. Correo institucional. Eventos de encuentro con la comunidad académica. Comunicación externas. Correo institucional. Eventos de encuentro con la comunidad académica PQRSDF Correo institucional Comité primario Teams Drive Comités técnicos de área Comunicaciones internas
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correo institucional Comité primario Teams
	7. Gobierno y órganos de control	Comunicación externa Correo institucional Comunicación interna Teams
	8. Instituciones homólogas o referentes	Comunicaciones externas Correo institucional Mesas de trabajo Eventos de encuentro con la comunidad académica
<b>DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES - DYC</b>	1. Evaluados	Boletines de prensa Redes sociales Portal web
	10. Usuarios de información	Boletines de prensa

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
	institucional	Redes sociales Mailyng Portal web
	11. Población con un carácter diferencial	Boletines de prensa Redes sociales Mailyng Portal web
	3. Clientes Institucionales	Redes como chats up Canal de comunicación interno (cartelera digitales, Mailyng, intranet entre otros)
	5. Proveedores	Boletines de prensa Redes sociales Mailyng Portal web Canales institucionales
	7. Gobierno y órganos de control	Boletines de prensa Redes sociales Mailyng Portal web Canales institucionales Correo institucional
	8. Instituciones homólogas o referentes	Boletines de prensa Mailyng Redes sociales
	9. Medios de comunicación	Boletines de prensa Redes sociales Mailyng Portal web Canales institucionales Correo institucional
<b>GESTIÓN COMERCIAL - GEC</b>	10. Usuarios de información institucional	Correo Electrónico Canal Telefónico Canal Presencial Comunicados oficiales Daruma
	11. Población con un carácter diferencial	Correo Electrónico Canal Telefónico Canal Presencial Comunicados oficiales
	3. Clientes Institucionales	Correo Electrónico Canal Telefónico Canal Presencial Comunicados oficiales Encuestas de satisfacción
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correo Electrónico

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
		Canal Telefónico Canal Presencial Comunicados oficiales
<b>GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO - GAB</b>	5. Proveedores	Correo electrónico Canal Telefónico Página web <a href="https://www.icfes.gov.co">https://www.icfes.gov.co</a> Sistema de gestión documental Mesas de servicio Comunicaciones oficiales Plataforma Mercurio
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correo electrónico Portal web Comunicación oficial Mesa de servicio Plataforma Mercurio
	7. Gobierno y órganos de control	Correo electrónico Ventanilla Atención al Ciudadano Canal telefónico Portal Web
<b>GESTIÓN DE PROYECTOS - GEP</b>	10. Usuarios de información institucional	Equipos de la plataforma Teams Correo electrónico PlanView Participación en el comité
	11. Población con un carácter diferencial	Equipos de la plataforma Teams Correo electrónico PlanView
	5. Proveedores	Correo electrónico
	7. Gobierno y órganos de control	Correo electrónico
<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN - GTI</b>	1. Evaluados	Correo Electrónico Página WEB Canal Presencial Teams Sistema PRISMA / Sede Electrónica PLEXI Mesa de Servicio
	10. Usuarios de información institucional	Herramienta de gestión de datos e información Comunicaciones oficiales Plataforma XROAD Web Services SFTP/One Drive dispuesto para compartir la información/El equivalente definido por convenio
	6. funcionarios de planta del Icfes	Herramienta de gestión de mesa de Servicios
	7. Gobierno y órganos de control	Correos electrónicos Comunicaciones Oficiales
<b>GESTIÓN DEL</b>	10. Usuarios de información	Correos electrónicos

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN - GCI	institucional	Reuniones presenciales y virtuales
	4. Entes del sector educativo	Correo electrónico Mesas sectoriales Correo Electrónico
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correo electrónico Mesas sectoriales Correo Electrónico
	7. Gobierno y órganos de control	Correos electrónico Formulario en línea para diligenciar el Furag
	8. Instituciones homólogas o referentes	Correo electrónico
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - GTH	10. Usuarios de información institucional	Correspondencia oficial Correo electrónico Atención personalizada o telefónica.
	5. Proveedores	Reuniones formales Actas de inicio Correos electrónicos Llamadas telefónicas Reuniones virtuales Visitas personales a las instalaciones del Icfes
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correos electrónicos Carteleras digitales Atención personalizada y telefónica Aplicaciones para reuniones virtuales.
	7. Gobierno y órganos de control	Correos electrónicos Carteleras digitales Atención personalizada y telefónica Aplicaciones para reuniones virtuales.
GESTIÓN DOCUMENTAL - GDO	10. Usuarios de información institucional	PQRSDF Solicitudes por correo electrónico Llamadas por el canal telefónico PBX y Línea de atención nacional Portal web <a href="https://www.icfes.gov.co/">https://www.icfes.gov.co/</a>
	2. Grupos de investigación e investigadores	Correo electrónico Comunicaciones oficiales Portal Web <a href="https://www.icfes.gov.co/">https://www.icfes.gov.co/</a>
	3. Clientes Institucionales	Solicitudes por correo electrónico Llamadas por el canal telefónico PBX y Línea de atención nacional Portal Web <a href="https://www.icfes.gov.co/">https://www.icfes.gov.co/</a>
	5. Proveedores	Correo electrónico <a href="https://www.icfes.gov.co/">https://www.icfes.gov.co/</a> Canal telefónico Plataforma vigente de Colombia Compra Eficiente <a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/</a>

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
		ContractNoticeManagement/Index?SkinName=CCE%2%A4tLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO Mesa de Servicio <a href="http://mesadeservicio.icfes.gov.co/usdkv8/#/login/">http://mesadeservicio.icfes.gov.co/usdkv8/#/login/</a> Correo electrónico <a href="https://www.icfes.gov.co/">https://www.icfes.gov.co/</a> Canal telefónico
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correo Electrónico <a href="https://www.icfes.gov.co/">https://www.icfes.gov.co/</a> Mesa de Servicio <a href="http://mesadeservicio.icfes.gov.co/usdkv8/#/login/">http://mesadeservicio.icfes.gov.co/usdkv8/#/login/</a> Comunicaciones a través de los medios internos y externos del Icfes. <a href="https://www.icfes.gov.co/">https://www.icfes.gov.co/</a>
	7. Gobierno y órganos de control	Correo electrónico <a href="https://www.icfes.gov.co/">https://www.icfes.gov.co/</a> Comunicaciones Oficiales <a href="http://icfes.servisoft.com.co:3030/mercurio/index.jsp?err=0">http://icfes.servisoft.com.co:3030/mercurio/index.jsp?err=0</a> Llamadas por el canal telefónico PBX y Línea de atención nacional Correo electrónico <a href="https://www.icfes.gov.co/">https://www.icfes.gov.co/</a> Comunicaciones Oficiales <a href="http://icfes.servisoft.com.co:3030/mercurio/index.jsp?err=0">http://icfes.servisoft.com.co:3030/mercurio/index.jsp?err=0</a> Llamadas por el canal telefónico PBX y Línea de atención nacional Mesa de Servicio <a href="http://mesadeservicio.icfes.gov.co/usdkv8/#/login/">http://mesadeservicio.icfes.gov.co/usdkv8/#/login/</a> Visitas de inspección a los archivos de la entidad, con el fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la ley general de archivos
GESTIÓN FINANCIERA - GFI	10. Usuarios de información institucional	Actas de Comité de Inversiones Correos electrónicos y comunicaciones internas
	3. Clientes Institucionales	Comunicaciones externas con las facturas adjuntas. Cargue de la información en el sistema RIEL- Reporte de Información de Estampilla y Liquidación.
	5. Proveedores	Correos electrónicos y certificados Gestor documental Comunicaciones externas Supervisores de los contratos
	6. funcionarios de planta del Icfes	Correos electrónicos

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
		Comunicaciones internas cuando haya lugar
	7. Gobierno y órganos de control	Acuse envío exitoso de la declaración e información Comunicaciones externas con las facturas adjuntas. Cargue de la información en el sistema RIEL- Reporte de Información de Estampilla y Liquidación. Correos electrónicos y Declaraciones en firme Comunicaciones externas Validación del sistema CHIP Reporte físico con comunicación externa a los requerimientos exigidos. Publicación en la página institucional Icfes
GESTIÓN JURÍDICA - GJU	1. Evaluados	Medios legales de notificación
	10. Usuarios de información institucional	Comunicación externa Audiencias Correo notificaciones judiciales Comunicación interna
	5. Proveedores	Comunicación externa Correo electrónico Comunicación interna
	7. Gobierno y órganos de control	Comunicación externa Correo electrónico Comunicación interna
PROCESAMIENTO Y CALIFICACIÓN - PYC	1. Evaluados	Chat Institucional Reuniones-Comités Correo electrónico Vía Telefónica Portal Web de PQRS Correo electrónico Institucional Rendición de cuentas Reuniones
	10. Usuarios de información institucional	Chat Institucional Comunicaciones Internas Reuniones Correo electrónico Teams Reuniones - comités
	11. Población con un carácter diferencial	Portal Web de PQRS Correo electrónico Institucional Rendición de cuentas Reuniones
	2. Grupos de investigación e investigadores	Chat Institucional Comunicaciones Internas Documentación en DARUMA Portal Web

PROCESO Icfes	GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE RELACIONAMIENTO
		Chat Institucional Correo electrónico Reuniones
	3. Clientes Institucionales	Reuniones-Comités Correo electrónico Vía Telefónica Comunicaciones Internas Portal Web
	4. Entes del sector educativo	Portal Web de PQRS Correo electrónico Institucional Rendición de cuentas Reuniones
	5. Proveedores	Chat Institucional Correo electrónico Portal Web Chat Interno Correo electrónico Reuniones directas e indirectas Teams Reuniones. Vía Telefónica Reuniones
	6. funcionarios de planta del Icfes	Chat Institucional Comunicación Interna Reuniones
	7. Gobierno y órganos de control	Reuniones Correo electrónico Institucional Portal Web
	8. Instituciones homólogas o referentes	Correo electrónico Portal Web Reuniones
	9. Medios de comunicación	Correo electrónico Chat Institucional Reuniones Comunicaciones internas Portal Web de PQRS

*Tabla 14. Canales de relacionamiento por cada uno de los procesos del Icfes*

*Fuente: Propia, 2024*

## 6. CONCLUSIONES

- ✓ Para el ICFES se identificaron y se priorizaron cuatro (4) grupos de interés y de valor como agentes claves que son; Usuarios de información institucional, Proveedores, Gobierno y órganos de control y los Clientes Institucionales.
- ✓ Todos los grupos de interés y de valor representan algún tipo de impacto para el Icfes. Sin embargo, los de mayor dependencia, y responsabilidad influyen en el aumento de impactos positivos en la formulación de acciones y planes vinculadas con los objetivos estratégicos del Icfes. Por lo tanto, se deben enfocar todos los esfuerzos en el fortalecimiento del relacionamiento con estos Stakeholders externos e internos en los diversos horizontes; corto, mediano y largo plazo.
- ✓ Con esta priorización de grupos de interés y valor para el Icfes tiene procesos documentales como son; los canales de atención al ciudadano (AGI-001), Canales de correspondencia (AGI-002), Protocolos de atención al ciudadano (AGI-003), contacto con los grupos de interés en temas de seguridad de la información (GTI-GU001), gestión de PQRS (AGI-PR001), gestión de correspondencia (AGI-PR002) que fortalecen estas estrategias de relacionamiento con los grupos de interés y valor.
- ✓ La sesión del taller de juego de cartas efectuado bajo la metodología de Ekobrain, fue valiosa para la elaboración de este informe y se trabajó con una muestra de colaboradores que representaba cada uno de los procesos, cuyos aportes fueron de naturaleza cualitativa para su respectivo complemento cuantitativo en la priorización como se puede evidenciar en los anexos.
- ✓ También se identificaron otros actores como fue el personal de apoyo, seguridad y el comercio que de acuerdo con los resultados del taller y la revisión documental fueron incluidos en el grupo de proveedores. Mientras que las editoriales y la familia fueron incluidos al grupo de usuarios de la información.

## 7. RECOMENDACIONES

- ✓ Teniendo en cuenta la dinámica entre los Stakeholders externos e internos, se recomienda que para la actualización del modelo relacionamiento entre ellos de cualquier mecanismo de la metodología actualizada de gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y valor como por ejemplo; aplicación de encuestas, lluvias de ideas, talleres con el mayor número de participantes que representen todos los procesos del instituto para una mejor valoración cuantitativa y percepción e impacto, que permitan actualizar, diseñar y adoptar acciones que faciliten un cambio de cultural hacia la sostenibilidad del instituto.
- ✓ Considerado que es dinámico el relacionamiento con los grupos de interés y valor, se recomienda que el modelo relacionamiento del Icfes, se actualizado en la medida que sea requerido y en el caso de identificar posibles observaciones en el proceso que se encuentre afectado realizar el plan de acción que se requerido.

## 8. BIBLIOGRAFIA

ICFES. (2020). *Plan Estratégico Institucional Icfes 2020-2023*. Bogotá.

ICFES. (9 de Agosto de 2021). *Guía de Gestión de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas*. Bogotá, Colombia.

ICFES. (2023). *Plan Prospectivo ICFES 2035*. Bogotá.

ICFES. (2024). *Plan Estratégico Institucional 2024-2027*. Bogotá.