



II INFORME SEMESTRAL ENCUESTAS A GRUPOS FOCALES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Unidad de atención al ciudadano UAC
Secretaría General
Icfes
Diciembre 2025

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	4
3.	FORTALEZAS	5
4.	OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES.....	6
5.	CONCLUSIÓN.....	7
6.	SEGUIMIENTO.....	7

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene el detalle del cumplimiento del cronograma pactado para el desarrollo de las actividades del grupo focal, en el cual se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento acordado.

El análisis de la información recolectada permite identificar percepciones, fortalezas y oportunidades de mejora expresadas por la ciudadanía, en cuanto a aspectos claves como la accesibilidad, el enfoque diferencial, la función institucional del Icfes, la página web, las redes sociales, entre otros.

Estos resultados constituyen una fuente de retroalimentación estratégica para fortalecer las acciones de mejora continua, orientar decisiones institucionales y promover una atención más inclusiva, efectiva y cercana a las necesidades de la ciudadanía.

2. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

De acuerdo con la formulación del instrumento, el objetivo de esta estrategia es conocer la percepción de los grupos de interés frente a la eficiencia, inclusión y transparencia de la Entidad, a partir de las opiniones y experiencias manifestadas por cada uno de los participantes. Este análisis integra además la valoración de los elementos y herramientas dispuestos para la ciudadanía, con el fin de fortalecer los mecanismos de atención, participación y comunicación institucional.

La metodología implementada para el desarrollo del grupo focal se basó en un enfoque cualitativo participativo, orientado a recopilar percepciones, experiencias y recomendaciones por parte de los participantes.

El ejercicio se desarrolló mediante una sesión guiada y moderada, en la cual se aplicó el instrumento diseñado y validado previamente, permitiendo la recopilación estructurada de opiniones sobre los ejes temáticos definidos: eficiencia, inclusión, transparencia, accesibilidad y comunicación institucional.

Para conocer en detalle la información capturada sobre el instrumento, por favor revisar el informe OBJ2_F11_Informe grupal focal sede virtual.

3. FORTALEZAS

- La ciudadanía percibe al Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes como una Entidad confiable, seria y comprometida, lo cual constituye un activo reputacional clave que contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional y a la consolidación de relaciones de confianza con los grupos de interés.
- Los participantes destacaron que la página institucional presenta una vista amigable y de fácil navegación, permitiendo identificar rápidamente la información y/o los trámites y servicio de interés. Esta percepción evidencia avances en términos de usabilidad y accesibilidad digital.
- Se destaca la oportunidad en la publicación de los resultados, así como la facilidad de acceso a ello por parte de la ciudadanía. Este aspecto refleja una gestión eficiente y transparente en la entrega de los resultados que la Entidad aplica.
- La mayoría de los participantes manifiesta contar con la información necesaria para ejecutar la búsqueda de los resultados o bases de datos, aunque identifican situaciones específicas en las que es preciso realizar solicitudes adicionales, cuando se trata de temas poco frecuentes.
- Los participantes destacan avances significativos en la adopción e incorporación de estrategias inclusivas que favorecen la participación de diferentes grupos poblacionales. Estos avances reflejan el compromiso institucional con la innovación, equidad e inclusión.
- Los participantes destacan que el portal institucional del Icfes es accesible y funcional, al ofrecer información y herramientas para estudiantes y docentes.
- Las redes sociales de la Entidad son percibidas como un canal útil

para la interacción y la actualización de información con la ciudadanía.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

- Si bien los docentes valoran positivamente la utilidad de la página institucional, manifiestan que se puede fortalecer mediante espacios más interactivos y una actualización más frecuente de contenidos.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos de retroalimentación y divulgación de resultados, que garantice una explicación accesible y comprensible, con el fin de mejorar la transparencia y claridad para la ciudadanía que aplica alguno de los exámenes ofertados.
- Los participantes sugieren sumar contenidos más educativos, junto con la implementación de estrategias interactivas como simulacros, trivias, concursos y reconocimientos a instituciones, orientadas a estimular el interés y la participación de la comunidad educativa.
- Los resultados evidencian la necesidad de acompañar y guiar al usuario en la navegación del portal, ofreciendo contenidos diferenciados por área temática.
- Durante los períodos de alta demanda por procesos de inscripción a pruebas, los participantes reportan dificultades de acceso a Prisma y tiempos de respuesta prolongados (PQRSD), lo que evidencia la necesidad de reforzar la capacidad operativa y tecnológica de la Entidad.
- Se sugiere fortalecer la estrategia de comunicación institucional, garantizando una divulgación clara, accesible y anticipada de las fechas clave de cada uno de los exámenes para los estudiantes,

con el fin de anticipar y planear la participación en los diferentes procesos.

- A pesar de los avances reconocidos, la ciudadanía menciona la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones orientadas a la inclusión y al enfoque diferencial.

5. CONCLUSIÓN

De acuerdo con la información anterior, la Entidad realizará el análisis y revisión de las recomendaciones presentadas, con el propósito de mitigar, solventar o reducir las brechas identificadas en cada uno de los puntos descritos. Los resultados y avances derivados de este proceso se reflejarán conforme a los tiempos y planes de acción establecidos por cada área responsable.

Con ello el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes reafirma su compromiso con la mejora continua y con la implementación de acciones orientadas a fortalecer la calidad, la inclusión y la transparencia en la atención a la ciudadanía, garantizando procesos cada vez más eficientes, accesibles y participativos.

6. SEGUIMIENTO

Para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas activa, la Entidad consolidó un mecanismo de seguimiento público a las acciones de mejoramiento institucional.

Con este fin, y en respuesta a las observaciones identificadas por la ciudadanía, se habilitó un enlace único donde se puede consultar el estado de gestión de las acciones de mejora emprendidas por la Entidad, así como acceder a los soportes de evidencia de su cumplimiento durante la vigencia 2025-2026.

Enlace de Seguimiento a las Acciones de Mejora:

[Matriz seguimiento recomendaciones grupos focales.xlsx](#)



UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Icfes

Diciembre 2025