

Informe de GESTIÓN.

Mauricio Andrés Toro Orjuela Presidente del ICETEX
Septiembre de 2022 - Febrero de 2024

PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
GUSTAVO PETRO URREGO

MINISTRA DE EDUCACIÓN NACIONAL
AURORA VERGARA FIGUEROA

PRESIDENTE DEL ICETEX
MAURICIO TORO ORJUELA

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y
Estudios Técnicos en el Exterior Mariano
Ospina Pérez – ICETEX
Carrera 3 No. 18 – 32
Teléfono: 601 417 3535
Bogotá D. C., Colombia

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

 **Defensor del Consumidor Financiero**

 www.sernarojasasociados.com

 defensoria@sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 601 4898285 Bogotá, Colombia

 @icetex

 @icetex_colombia

 ICETEXCOLOMBIA

  ICETEX

 @icetex_oficial

 ICETEX

CONTENIDO

1	RESUMEN EJECUTIVO	5
2	RESULTADOS MISIONALES DEL PERIODO SEPTIEMBRE 2022 – FEBRERO 2024	9
2.1	BENEFICIARIOS ACTIVOS	9
2.2	CRÉDITO EDUCATIVO	10
2.3	LÍNEAS DE CRÉDITO RECURSOS PROPIOS	14
2.4	RECURSOS NACIÓN – SUBSIDIOS Y CONDONACIONES POR GRADUACIÓN	14
2.5	PAGO CONTIGENTE AL INGRESO.....	15
2.6	FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	17
2.7	INTERNACIONALIZACIÓN	25
3	GESTIÓN DE COMERCIAL Y MERCADEO	32
3.1	COMUNIDAD ICETEX.....	41
4	FUNCIÓN FINANCIERA.....	46
4.1	GESTIÓN CONTABLE	55
4.2	TÍTULOS DE AHORRO EDUCATIVO – TAE	65
4.3	GESTIÓN PRESUPUESTAL.....	67
4.4	GESTIÓN DE TESORERÍA.....	83
4.5	GESTIÓN DE INVERSIONES.....	89
5	ESTRATEGIA.....	95
5.1	PROYECTO DE LEY DE REFORMA AL ICETEX.....	95
5.2	ICETEX EN EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO.....	98
5.3	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	100
5.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	117
5.5	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG	118
5.6	GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN.....	120
5.7	PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA DE CALIDAD	131
5.8	PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL	133
5.9	FONDO DE SOSTENIBILIDAD DEL CRÉDITO EDUCATIVO – FSCE.....	145
5.10	GESTIÓN DE ICETEX CON LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	148
6	GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	150

6.1	GESTIÓN DE RIESGOS.....	150
6.2	GESTIÓN ADMINISTRATIVA SECRETARÍA GENERAL.....	155
6.3	REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA	191
6.4	GESTIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO	199
6.5	GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA VOT	209
6.6	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	¡Error! Marcador no definido.

1 RESUMEN EJECUTIVO

Cada año decenas de miles de jóvenes, desde todas las regiones del país, ingresan a la universidad, ponen a rodar un sueño personal y un anhelo familiar. Estudiar se convierte en el paso que será fundamental dentro de la construcción de su proyecto de vida y la llave para futuras oportunidades.

Vivir la educación superior es una posibilidad real para cada vez más colombianos, y es acá donde el acompañamiento de un ICETEX más humano se ha materializado con mejores condiciones en sus programas y servicios, con presencia en los territorios donde anteriormente no había llegado y nuevas oportunidades que responden a las reales necesidades de los jóvenes.

La gestión del ICETEX que lideré durante la vigencia comprendida entre septiembre de 2022 y febrero de 2024 configuró desafíos asumidos y retos conquistados que han configurado la ruta del cambio. Hoy el ICETEX es sinónimo de un servicio más cercano y de condiciones que responden a un país que requiere una mayor justicia social y económica, con transformaciones esenciales como una tasa de interés de los créditos educativos que se ha reducido a niveles históricos y que se han logrado de acuerdo con la necesidad de contar con un crédito social.

También, este período enmarcó un respaldo del país consolidando nuevas victorias para los beneficiarios del ICETEX, como se reflejó en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 'Colombia, Potencia Mundial de la Vida', que demostró ser la primera carta de navegación de un gobierno en el que se destinó un número significativo de artículos, traducido en nuevos beneficios, para los colombianos que confían en ICETEX para acompañar y hacer realidad sus proyectos de vida.

Dentro de los cambios se logró establecer para 2023, gracias a la contribución solidaria de las universidades, una tasa de interés del IPC+0% en etapa de estudio para sus estudiantes con crédito ICETEX que recibieron nuevos desembolsos de este apoyo. Se trata de una tasa que no superó la inflación y que se mantiene en 2024 para los estudiantes de las universidades que voluntariamente entren a firmar un convenio con el ICETEX a través del programa 'U Solidaria'.

81.164 jóvenes con crédito en etapa de estudios, y que no cuentan con subsidio a la tasa, se beneficiaron de la tasa cero (IPC+0%) durante el periodo de gestión. Este paso es histórico en doble medida porque, además, permitió que el crédito dejará de capitalizar intereses en etapa de estudio y, con esto, evitar un costo desmedido para el beneficiario de la financiación en el momento de iniciar su etapa de pago o amortización.

En cuanto a los beneficiarios que están en periodo de pago, desde 2023 se logró llevar a cabo el Plan de Apoyos, con el que se estableció una reducción histórica de puntos adicionales al IPC en la tasa de interés del crédito educativo para estos beneficiarios.

Antes de esta histórica reducción, quienes estaban en la etapa de pago de su crédito tenían asignada una tasa que oscilaba entre el IPC + 7% y el IPC + 12%. Esto cambió para que hoy, y durante 2024, los beneficiarios en su época de pago tengan una tasa del IPC + 4%

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 defensoria@sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 601 4898285 Bogotá, Colombia

y así mismo premiamos a quienes logran estar al día, porque reducimos los puntos adicionales a IPC + 2%.

La simplificación del portafolio de crédito también ha sido palpable para la persona que ingresa a la página web del ICETEX o visita unos de sus oficinas de atención con el propósito de conocer, elegir y solicitar un crédito educativo. Pasamos de una variedad de líneas que generaba confusión y obstáculos en los jóvenes que buscaban opciones para costear su pregrado, a tres líneas básicas de financiación: pago a corto, mediano y largo plazo.

Los bachilleres que viven en zonas apartas y que requieren de un crédito educativo al finalizar esta vigencia comenzaron a contar con una línea de financiación que por primera vez reconoce su mérito académico en la región. Con la modalidad de crédito territorial con enfoque social, atrás quedaron situaciones que vivían los jóvenes en los territorios, como, por ejemplo, bachilleres con los mejores puntajes de prueba Saber 11 de municipios con población de mayor vulnerabilidad que, aún con su desempeño, no alcanzaban el puntaje mínimo definido por el ICETEX para solicitar un crédito, el cual iniciaba en 230. Pues bien, esta nueva línea, que prioriza a 197 municipios con población más vulnerable, establece un puntaje base de 170 puntos para solicitar esta financiación.

En este período impulsamos el otorgamiento de préstamo a los primeros beneficiarios de la modalidad de Pago Contingente al Ingreso PCI, mecanismo innovador con un esquema de financiación en el que los estudiantes de esta modalidad reembolsan su crédito después de graduarse y solamente si perciben ingresos superiores a un salario mínimo. El mecanismo es un modelo con el que el beneficiario reembolsa su crédito con un porcentaje de sus ingresos que nunca supera el 20% de su salario. De esta manera no afecta su bienestar ni su capacidad económica. A este mecanismo accedieron sus primeros 619 beneficiarios durante el período.

La transformación del crédito educativo se está dando a partir de escuchar las experiencias y las expectativas de los jóvenes y sus familias en sus territorios. Es una construcción que transforma experiencias, que se reflejan en acciones como la simplificación del formulario de solicitud de crédito, eliminando el 30% de preguntas requeridas, y la transformación del recibo de pago del crédito educativo, que cambió para que los jóvenes entiendan mejor el estado actual de su crédito. Hoy este recibo de pago dejó de ser un obstáculo; está libre de tecnicismos, tiene información clara y transparente que está organizada en menos secciones que el recibo anterior, en un formato sencillo y concreto, con recursos explicativo y fácil acceso a plataformas de pago.

Conversar con las poblaciones nos ha impulsado a generar cambios de extenso alcance en nuestros programas. Fue tomándonos las regiones, con las Ferias de Oportunidades que hemos apalancado un mayor relacionamiento y apoyo institucional, y es en esta vigencia que acompañamos a 114.122 jóvenes en 210 municipios donde el ICETEX no llegaba anteriormente con su gestión presencial.

Efectuamos 393 eventos, para hacer el acompañamiento a los usuarios para que accedan a los servicios de ICETEX, de los cuales 156 corresponde a Ferias de oportunidades, y los demás eventos se ejecutaron entre Webinar, llenatones y charlas. Acercamos la oferta

••> Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••> Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

académica a las regiones invitando a las Universidades y participamos en 262 ferias como invitados. También, realizamos en el país 2 jornadas nacionales de soluciones, donde logramos que 41.522 jóvenes con dificultades en su pago obtuvieran acuerdos para ponerse al día, con beneficios especiales como la condonación de intereses corrientes y moratorios.

Igualmente, agilizamos las condonaciones de crédito a los jóvenes que cumplieron con su compromiso definido dentro del reglamento de las líneas tradicionales o condonables con las que estudiaron su pregrado. En el período, otorgamos 66.056 condonaciones a beneficiarios de créditos de los fondos que administramos con recursos de terceros, y 17.335 condonaciones parciales (del 25% y 50%) a personas con crédito tradicional que fueron focalizados por su condición de vulnerabilidad.

Logramos, con la aprobación de la Junta Directiva, establecer lo que será un 2024 con medidas inéditas como la condonación de capital, por primera vez en la historia del ICETEX, medida que reconocerá a quienes presentan el excelente comportamiento de pago de su crédito, pero también aliviará las dificultades de quienes tienen la cartera más difícil de recuperar. Cerrando este período de gestión, estamos *ad portas* de comenzar la condonación de capital del crédito de estos casos priorizados, mientras que avanzamos en la definición de una mayor población caracterizada por su aporte social o excelencia académica.

Gestión institucional dentro de la humanización del ICETEX

Al cierre de enero de 2024 contamos con 921.584 colombianos beneficiarios del Instituto a través de todos sus programas, ya sea a través de crédito tradicional reembolsable, crédito condonable (de los fondos que administramos) o programas internacionales. De ellos, el 84,6% cuentan con beneficios como subsidios, condonaciones o becas.

414.827 colombianos son beneficiarios del crédito educativo tradicional (reembolsable). De ellos, 72.440 accedieron por primera vez a esta financiación y el 93% pertenece a los estratos 1, 2 y 3. También, se efectuaron 318.159 operaciones de renovación de créditos con el fin de que los estudiantes sigan cursando sus programas académicos o los culminen. Parte de esta permanencia es resultado de la gestión territorial del ICETEX, de guiar y orientar a estos jóvenes para ¡Que lo primero sea estudiar!

De los beneficiarios de crédito para pregrado, 27.514 colombianos accedieron a subsidios que cubrían la tasa de interés y 16.092 a gastos de sostenimiento. Estos beneficios fueron focalizados a los jóvenes de mayor nivel de vulnerabilidad que accedieron a líneas que establecían estos apoyos destinados con recursos de la nación.

Apoyo a formación pertinente en poblaciones y territorios

En cuando a los fondos que administra el ICETEX y que son financiados por entidades del orden nacional, regional o local, al cierre de la vigencia 505.211 colombianos (más de la mitad del total de personas que tienen apoyo del ICETEX), son estudiantes beneficiados con alguno de los fondos y que pueden acceder a una condonación, la cual se otorga porque el estudiante cumple requisitos como la graduación.

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 defensoria@sernarojasasociados.com

 601 4898285 Bogotá, Colombia

Es a través de los fondos que, entre septiembre de 2022 y febrero 2024, 97.708 estudiantes ingresaron a la educación superior con un apoyo que reconoce una educación pertinente a su región. Los programas que tuvieron mayor número de nuevos beneficiarios fueron los fondos de Generación E- Componente Equidad, Fondo Formación Talento Humano ICBF, Fondo Formación TIC para el cambio, Comunidades Negras y Comunidades Indígenas Álvaro Ulcué Chocué.

Educación de calidad más allá de nuestras fronteras

Las opciones de formación internacional contaron con el nuevo aire de una gestión internacional en un panorama académico que ha reabierto a plenitud sus puertas. Mediante una cooperación internacional fortalecida, 1.545 colombianos viajaron al exterior o vivieron la experiencia educativa virtual gracias a becas que fueron resultado de dicha gestión. En las vigencias 2022 a 2024, la contribución a la visión de posicionar a las instituciones de educación superior colombianas como destino académico de interés para los estudiantes extranjeros, se logró en el 2022 gracias al otorgamiento de sesenta (60) apoyos financieros a profesionales provenientes de diferentes países y se consolidó en el 2023, al alcanzar un récord histórico del programa, al cumplir con la meta trazada de otorgar 100 apoyos financieros, a profesionales extranjeros interesados en realizar estudios de especialización, maestría y doctorado en las mejores instituciones de educación superior colombianas.

Gracias a esta gestión internacional se destacaron programas como Jóvenes Talentos, con 103 artistas que viajaron para estudiar en el exterior; Asistentes en Idiomas, en el que 112 extranjeros estuvieron en el país apoyando la enseñanza de un segundo idioma en universidades colombianas y Expertos Internacionales, con 2.396 académicos e investigadores.

Atención que innova y se extiende

Con 33 Centros de Experiencia Presencial – CEP en el país, el ICETEX innovó en su atención presencial en las regiones. Además de su despliegue territorial con las Ferias de Oportunidades, estas sedes de atención se han ido modernizando orientadas a un servicio resolutivo y con menos tiempos de trámites. Dentro de esta modernización, entregamos a Quibdó la sede fortalecida del ICETEX para que la comunidad del Chocó contara con un servicio presencial donde el eje es la experiencia del usuario, con servicios tecnológicos automatizados e información al instante.

Además, honrando el cumplimiento de los acuerdos de la nación con el Pueblo de Buenaventura a través del Comité Ejecutivo del Paro Cívico de este Distrito, los cuales fueron establecidos el 6 de junio de 2017, el ICETEX entregó a la comunidad bonaverense los diseños de la que será su sede definitiva para la atención presencial en el territorio y que fortalecerá la gestión cercana de esta entidad hacia la comunidad de Buenaventura, sus territorios aledaños y la región Pacífica.

Comunidad ICETEX: el articulador de una entidad más humana

El acompañamiento a los proyectos de vida de los colombianos requiere de un ICETEX más humano que vele también por su bienestar físico y mental, y fue en este período que

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 defensoria@sernarojasasociados.com

 601 4898285 Bogotá, Colombia

la humanización institucional contó con la transformación de la Comunidad ICETEX. Esta iniciativa consolida nuevas oportunidades de formación, acompañamiento en salud mental, opciones de empleo y emprendimiento, educación financiera, y muchas ofertas más para quienes son beneficiarios actuales de la entidad.

Con el apoyo a los beneficiarios en las tres fases: antes de elegir sus estudios, durante su etapa como estudiante, y después de estudiar como parte de la inmersión al mundo laboral o emprendedor, la Comunidad ICETEX se fortaleció a través de alianzas con organizaciones y entidades expertas.

A través de esta Comunidad, fueron 491 jóvenes que recibieron sesiones de cuidado emocional, salud mental y gestión de situaciones para mejorar su calidad de vida, a través de la plataforma 'EnTerapia' y adicionalmente, 244 estudiantes cursaron el programa 'Cuenta sin cuento' de la Fundación Bancolombia.

Gestión financiera ante los desafíos de un ICETEX que cambia

Durante esta gestión misional, el ICETEX mantuvo una tendencia de crecimiento y solidez financiera. Avanzamos en la diversificación de fondeo que permite una transformación sostenible que responde a los retos de un crédito con menores tasas, mayores alivios y programas más justos y menos costos para los estudiantes.

Logramos establecer, de la mano con las administraciones territoriales, el habilitante del dinero de las regalías en las regiones para que se garantice a los mandatarios en territorios el instrumento para crear nuevos fondos condonables con oferta académica pertinente a las comunidades. Esto derivará en una mayor cobertura en la educación superior a los jóvenes en los territorios a través de una oferta de educación superior que responda a las necesidades del territorio.

También, y como lo estableció el Plan Nacional de Desarrollo, los saldos de las cuentas corrientes o de ahorro que estén inactivas por más de un año y no superen el valor equivalente a 322 (UVR) están siendo administradas por el ICETEX para financiar el acceso, permanencia, condonaciones y graduación de beneficiarios del ICETEX.

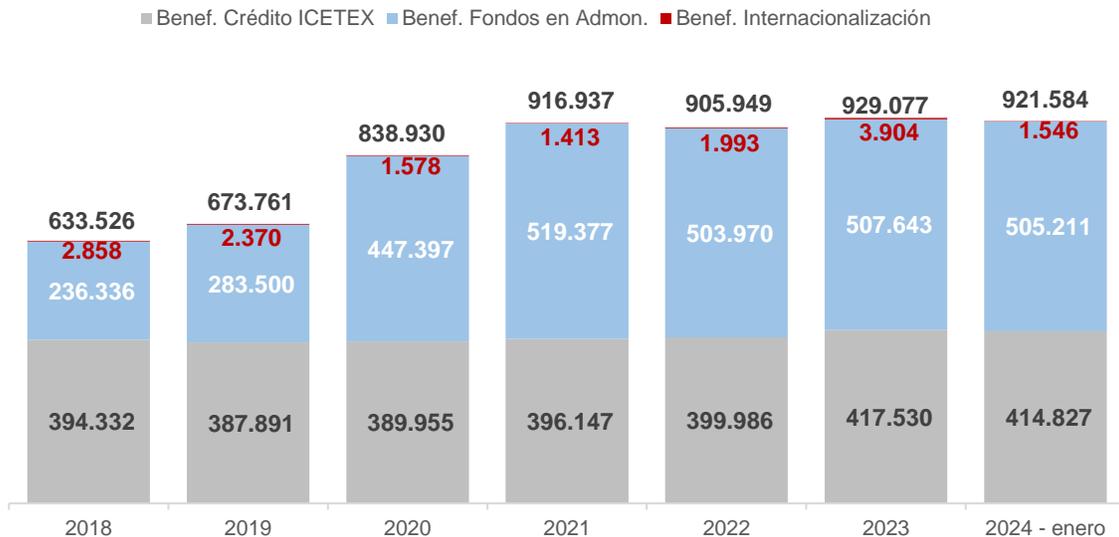
La cotidianidad financiera del ICETEX se caracteriza por el manejo eficiente de los recursos acorde con su sólida estructura, con un patrimonio suficiente para soportar niveles de crecimiento, pero con la gestión constante de establecer nuevas fuentes de fondeo que nos permitan garantizar programas de características equitativas.

2 RESULTADOS MISIONALES DEL PERIODO SEPTIEMBRE 2022 – FEBRERO 2024

2.1 BENEFICIARIOS ACTIVOS

A la fecha, el ICETEX cuenta con 921.584 beneficiarios activos, distribuidos de la siguiente manera: 414.827 se benefician del Crédito Educativo, 505.211 pertenecen a Fondos en Administración, y 1.546 son beneficiarios de los programas de internacionalización.

Gráfica 1. Evolución total beneficiarios activos



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

2.2 CRÉDITO EDUCATIVO

• Esquema actual de créditos

El esquema que se deja de financiación de servicios educativos comprende las siguientes alternativas:

Líneas largo plazo: en estas líneas de crédito la amortización del crédito se hace en el doble de tiempo de estudios y cuenta con un periodo de gracia de 1 año, no tienen pago en época de estudios está dirigida a personas de estratos 1, 2 y 3 con puntos de corte Sisbén definidos o que presenten algún tipo de vulnerabilidad. Tasa de interés IPC.

Líneas mediano plazo: las líneas mediano plazo se caracterizan por tener porcentajes de pago en época de estudios que corresponde al 30%, no importa el estrato socioeconómico cuenta con un periodo de gracias de 6 meses y se amortiza el crédito en el mismo tiempo en el que se cursaron los estudios. Tasa de interés de IPC + 9%.

Línea corto plazo: en este caso es la línea que se paga el 100% del valor desembolsado en periodo de estudios, se financia cualquier estrato y la tasa de interés equivale al IPC +7%.

Líneas especiales: dentro de este grupo de líneas se encuentran las que financian poblaciones específicas o asociadas a territorios específicos.

Línea posgrados en el país: por medio de esta línea se financian estudios en universidades del país para especialización, maestría y doctorado. El estudiante paga el

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia •
  www.icetex.gov.co •
  Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 •
  Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 defensoria@sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 601 4898285 Bogotá, Colombia

 @icetex

 @icetex_colombia

 ICETEXCOLOMBIA

  ICETEX

 @icetex_oficial

 ICETEX

20% del valor en época de estudios excepto para los programas derivados de ciencias de la salud. Tasa de interés de IPC + 8%.

Línea posgrados en el exterior: línea dirigida a financiar estudios de especialización, maestría y doctorado en el exterior. El programa que se financia debe ser oficial, es decir, reconocido por las entidades oficiales de cada país. Tasa de interés de IPC + 8%, el monto a prestar es de máximo USD 25.000.

Línea de perfeccionamiento de idiomas y pasantías: estas líneas de crédito prestan un monto máximo de USD8.000 para estudios en el exterior. En el caso de idiomas se debe estudiar en un país de habla nativa del idioma a perfeccionar, en el caso de pasantías se requiere convenio entre una IES del país y una del exterior. Tasa de IPC + 8%.

• Otorgamiento de crédito

- Durante el periodo de gestión se logró la simplificación del portafolio de servicios y el ajuste al requisito del mérito académico, que repercutió en mayor demanda de créditos para pregrado. Esta medida generó un aumento del 11,5% en las colocaciones de pregrado con relación al año anterior, así mismo, se logró mejorar el acceso al crédito educativo mediante la homologación de los puntos de acceso a las líneas que tiene como porcentaje de pago en época de estudios el 30%.
- En las convocatorias del año 2023 se adjudicaron 56.009 créditos con viabilidad jurídica, permitiendo un incremento del 14,8% con relación a los resultados de las convocatorias del año 2022.
- Durante el año 2023 se aprobaron y legalizaron 625 solicitudes del mecanismo Pago Contingente al Ingreso, dado que en este año se realizó la fase piloto para establecer una nueva forma de financiación de estudios mediante el crédito educativo. Así mismo, durante el desarrollo de la convocatoria 2024-1, se han recibido un total de 37.837 solicitudes de crédito a la fecha de corte del presente informe. De esta cifra, 25.178 solicitudes han obtenido la aprobación correspondiente, y el 83% de dichas aprobaciones ha completado exitosamente el proceso de legalización. En cuanto a las solicitudes aprobadas, es fundamental resaltar que 10.558 de estas se asocian con líneas de crédito beneficiarias de subsidio. En este contexto, se destaca que el 87% de estas solicitudes ha culminado satisfactoriamente el proceso de legalización del crédito y el 73% ya se encuentra en proceso de desembolso, reflejando el compromiso del ICETEX para impulsar la educación superior del país.
- Se logró la disminución de 30% en los campos de información requeridos en formulario de solicitud de crédito, para agilizar el trámite a los ciudadanos.
- Se diseñó y aprobó en Junta Directiva, **una línea territorial**, una nueva apuesta de la entidad que permite que jóvenes de 171 municipios del país puedan acceder a la financiación de ICETEX con requisitos de mérito académico diferenciales, más acordes con el comportamiento municipio a municipio de los resultados en las pruebas de Estado.

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Se aprobó el nuevo reglamento de crédito Acuerdo 034 de 2023 el cual es el documento marco para los créditos educativos del ICETEX, con este se logró una actualización y compilación del anterior reglamento y sus 23 acuerdos modificatorios.
- Para los estudiantes que apliquen a la línea de protección constitucional se simplificaron los documentos eliminando la imagen legible del certificado de discapacidad, así mismo, para esta misma línea de crédito y para mediano y corto plazo se eliminó el recibo de energía eléctrica.
- Para los estudiantes que apliquen a la línea de posgrado país se eliminó el certificado de notas obtenidas en el pregrado para el proceso de cargue de documentos.

• Alianzas

- Se constituyeron dos (2) alianzas estratégicas por valor de \$294 millones de pesos con los aliados de Hocol y con la Institución de Educación Superior Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- En proceso de firma el acuerdo estratégico de la alianza con ASIESCA.
- Se recibieron nuevos aportes de recursos por concepto de seis (6) adiciones, por un valor total de \$ 11.835.253.877.
- En el periodo comprendido entre el 05 de septiembre de 2022 y el 23 de febrero de 2024, para las vigencias del 2022-2, 2023-1, 2023-2 y 2024-1 se aprobaron 1.116 beneficiarios.

• Proceso de recuperación de cartera

- Entre septiembre de 2022 y febrero de 2024 se ha obtenido recaudo por valor de \$2,1 billones, con un cumplimiento de la meta para este periodo del 106%, logrando un excedente con relación a lo previsto de \$112.521 millones.
- Entre septiembre de 2022 y febrero de 2024 se desarrollaron cuatro (4) Jornadas Nacionales de Soluciones, en las cuales se le han brindado alternativas de pago a los usuarios, con el beneficio de condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios de hasta el 100% por valor de \$48.902 millones, a través de 70.312 negociaciones.

Tabla 1. Jornadas Nacionales de Soluciones

	Fecha	No. Negociaciones Realizadas	Saldo Vencido	Vr. Intereses a Condonar
1	Octubre 10 a noviembre 15 de 2022	20.033	\$ 44.734.917.877	\$ 13.403.206.389

	Fecha	No. Negociaciones Realizadas	Saldo Vencido	Vr. Intereses a Condonar
2	Diciembre 12 al 23 de 2022	8.757	\$ 15.907.353.008	\$ 3.975.630.799
3	Mayo 15 al 15 de junio de 2023	19.807	\$ 41.696.777.149	\$ 14.743.057.958
4	Noviembre 15 al 15 de diciembre de 2023	21.715	\$ 44.071.782.738	\$ 16.781.006.722
Total		70.312	146.410.830.771	48.902.901.869

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - ICETEX

- Participamos en 14 ferias regionales Antioquia, Norte de Santander, Vaupés, Guaviare, Nariño, Tolima, Arauca, la Guajira, Bogotá, Antioquia, Caquetá, Risaralda, San Andres y Atlántico, en estas jornadas fue posible realizar 2.061 negociaciones por valor en saldo vencido de \$4.486 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios por valor de \$1.564 millones.
- Entre septiembre de 2022 y febrero de 2024 se realizaron y cumplieron 99.249 acuerdos de pago correspondientes a obligaciones con mora mayor a 30 días:

Tabla 2. Acuerdos de pago

Tipo Acuerdo	Cantidad	Vr Saldo Vencido	Vr a Condonar	Vr Cuota Inicial*
EXTINCION	5.705	\$ 14.437.349.647	\$ 5.323.929.732	\$ 24.256.748.262
NORMALIZACION	46.342	\$ 61.375.979.012	\$ 22.884.751.488	\$ 56.698.523.166
REFINANCIACION	47.202	\$ 172.447.139.107	\$ 71.049.229.175	\$ 26.271.938.117
Total	99.249	\$ 248.260.467.766	\$ 99.257.910.395	\$ 107.227.209.545

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

• Alivios y estímulos

- Se aprobó el **Plan de Beneficios** en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026, el cual define en su art. 127, con el fin de crear medidas para personas con dificultades, estímulos para quienes se destaquen con su pago anticipado o excelencia académica y compensación para mitigar el alto impacto de la inflación en el crédito. Mediante Acuerdo 041 de 2023, la Junta Directiva de ICETEX autorizó dos medidas: la política de Condonación Parcial de Capital por Pago Anticipado de la obligación crediticia y, la Amnistía de Condonación Parcial de Capital para Cartera de Difícil Recuperación, las cuales entraran en operación en los meses de agosto y abril de 2024 respectivamente.
-
- La entidad ha brindado beneficios a los estudiantes en materia de alivios y estímulos, así:
 - 382 personas se han cambiado de su línea original de crédito a otra que le permitiera optimizar su plan de pagos.
 - 24.218 personas solicitaron ampliación o disminución de plazo de su crédito, para optimizar su flujo de pagos.
 - 11.648 giros adicionales se han realizado a beneficiarios que requerían completar la financiación de su programa frente a semestres rezagados, mayor carga académica, opciones de grado, cambio de programa o doble titulación.
 - 6.076 personas se acogieron a la campaña de suspensión de pago por 3 meses.

- El pasado 11 de octubre la entidad tiene un hito tecnológico al empezar a hacer la separación de los diferentes tipos de intereses en los sistemas tecnológicos, donde se segmentan los intereses correspondientes al IPC aparte de los correspondientes a los puntos adicionales o spread. Aunque es un logro de gestión, al definir un punto de corte donde se separan los intereses, a futuro se pueden contabilizar y tratar de manera independiente lo que permite otorgar medidas como la No Capitalización de puntos adicionales, responder de mejor manera las peticiones detalladas de información o realizar diferentes análisis que permitan crear nuevas medidas al tratar de manera independiente los tipos de intereses.

2.3 LÍNEAS DE CRÉDITO RECURSOS PROPIOS

Gracias a la eficaz gestión llevada a cabo entre septiembre 2022 y el 23 de febrero de 2024, se logró la adjudicación de 72.371 nuevos créditos educativos. Este logro se desglosa en 11.064 créditos durante los meses de agosto a diciembre de 2022, 56.009 durante el año 2023 y 5.298 en lo que va del 2024. Esta cifra cobra especial relevancia al considerar que en el período de 2018 a 2021, la cantidad de créditos adjudicados anualmente se mantuvo por debajo de 47.000.

Durante el mismo período, gestionamos un total de 318.159 renovaciones de créditos. Este proceso se desglosa en 21.727 renovaciones de agosto a diciembre de 2022, 239.572 a lo largo de 2023 y 56.860 en lo que va de 2024. Estos números reflejan el constante respaldo del ICETEX a los beneficiarios de créditos educativos, subrayando nuestro compromiso continuo de proporcionar asistencia y acompañamiento a lo largo de toda la trayectoria educativa de aquellos que confían en nuestros servicios.

La orientación social de nuestro programa de crédito educativo se destaca en la diversidad y equidad presentes entre nuestros beneficiarios. Con un 93% proveniente de los estratos 1, 2 y 3, evidenciamos nuestro compromiso con la democratización del acceso a la educación superior, además, la igualdad de género es un elemento central de nuestra iniciativa, evidenciada por el 58% de mujeres y 42% de hombres dentro de nuestros beneficiarios.

Dedicamos esfuerzos notables para asegurar que todos los jóvenes, sin importar su ubicación geográfica en el país, tengan acceso a la educación superior. Estos esfuerzos han dado frutos, ya que el ICETEX proporciona cobertura en la totalidad de los 32 departamentos del país. Actualmente, nuestro alcance se extiende a 1.101 municipios de las 1.122 áreas administrativas, incluyendo municipios, islas y áreas no municipalizadas. Es relevante destacar que nuestra presencia llega a lugares remotos como Mapiripán (Guainía), Cravo Norte (Arauca), La Chorrera (Amazonas), Puerto Leguizamo (Putumayo) y Santa Rosalía (Vichada), beneficiando a comunidades en todos los rincones de Colombia.

2.4 RECURSOS NACIÓN – SUBSIDIOS Y CONDONACIONES POR GRADUACIÓN

Como parte de la política destinada a asegurar el acceso y la continuidad educativa de estudiantes, el Gobierno ha implementado tres programas de respaldo dirigidos a esta población. Estos incluyen subsidios de sostenimiento, la reducción de tasas de interés a lo

largo de la vida del crédito y condonaciones por graduación del 25% (o 50% para la población indígena) del monto de capital adeudado.

En el período señalado, el ICETEX concedió un total de 53.028 beneficios gracias a los aportes de la Nación. De estos, 27.514 estudiantes se beneficiaron con subsidios a la tasa de interés (IPC), mientras que 16.092 estudiantes recibieron respaldo económico a través de subsidios de sostenimiento. Además, 17.335 estudiantes fueron beneficiarios de condonaciones por graduación del 25% o 50%. Todo esto ha sido posible gracias a la inversión del Gobierno Nacional, que ascendió a \$941.802 millones durante el año 2023.

2.5 PAGO CONTINGENTE AL INGRESO

Durante el período comprendido entre agosto y diciembre de 2022, la Oficina Asesora de Planeación brindó apoyo técnico al proceso de implementación de la fase de otorgamiento de créditos educativos bajo la modalidad de pago contingente al ingreso (PCI). Este proceso implicó la realización de ajustes tecnológicos y operativos necesarios para llevar a cabo el lanzamiento de la primera convocatoria del piloto PCI en diciembre de 2022 y la segunda en abril de 2023. El objetivo de este piloto era alcanzar la colocación de 1000 nuevos créditos durante el año 2023. En esta línea, la entidad recibió 1010 solicitudes, de las cuales 625 fueron aprobadas y legalizadas, y 619 fueron desembolsadas. Esto representa un cumplimiento del 61.9% de la meta hasta diciembre de 2023.

No obstante, considerando la importancia de cumplir con los cupos establecidos para el piloto, la entidad tomó la decisión de habilitar los cupos disponibles para la convocatoria 2024-1. Con corte al 23 de febrero, se cuenta con 26 créditos aprobados y de estos 4 ya realizaron la legalización del crédito.

En términos de alcance territorial, los beneficiarios activos del mecanismo se encuentran en 27 de departamentos y 175 municipios, con una mayor participación en el norte del país. El 16% de los beneficiarios residen en el departamento de Atlántico, un 12.8% en Sucre y 10% en Bolívar. Se observa una mayor participación de las mujeres con un 58.1%, así como del estrato 1 y 2 con 89% del total de beneficiario. En cuanto a la calidad de las instituciones y programas, el 68.9% de los beneficiarios se encuentran realizando sus estudios en IES acreditadas y 52.1% están matriculados en programas de alta calidad.

Durante el transcurso del año 2023 y lo corrido del 2024, el grupo de innovación I3 y el centro de estudios socioeconómicos de la OAP han estado trabajando en la fase II de implementación, que se relaciona con el diseño, reglamentación e implementación del sistema de seguimiento, recaudo y control. En particular, se ha centrado en el análisis y exploración de tres alternativas de recaudo (DIAN, PILA e ICETEX) y en la coordinación con entidades estratégicas para acceder a la información de vinculación e ingresos en el mercado laboral, que permita realizar el seguimiento adecuado de los beneficiarios y el control del recaudo.

En lo que respecta a la articulación con entidades estratégicas, en marzo de 2023 se inició el proceso de contextualización con las entidades que poseen información sobre vinculación al mercado laboral e ingresos (DIAN, MinSalud y UGPP). Como resultado de esta reunión, se llevaron a cabo tres mesas de trabajo con la Subdirección de Facturación

••> Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••> Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

Electrónica de la DIAN durante abril y mayo del mismo año para identificar las necesidades de información por parte del ICETEX para el seguimiento y control del mecanismo PCI. Asimismo, en octubre se llevó a cabo una reunión de articulación con la Dirección de Desarrollo Social del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para explorar la posibilidad de acceder a la información del Registro Social de Hogares – RSH para el seguimiento y control del mecanismo. Como resultado de la reunión, el DNP compartió con el ICETEX la información de los campos contemplados en el RSH y en el Registro Único de Ingresos RUI para su análisis. Posterior a la revisión por parte del ICETEX, se adelantaron reuniones en el mes de noviembre y diciembre para la revisión de la solicitud. Asimismo, se planteó una línea de trabajo para la revisión por parte del DNP de la viabilidad para la entrega de la información y el diseño de las tablas de información.

Por otro lado, el ICETEX realizó la solicitud formal al viceministro de Salud Pública para establecer mesas de trabajo con el Ministerio y revisar el acceso a información de PILA y la posibilidad de realizar el recaudo a través de esta ventanilla de pago. En esta línea, se realizaron dos reuniones con el equipo técnico a cargo del manejo de la PILA para la solicitud de información periódica de vinculación laboral e ingresos. De acuerdo con lo conversado, existe la disposición desde el Ministerio para proveer la información requerida por el ICETEX que permita el seguimiento y control del mecanismo. Sin embargo, frente al análisis de viabilidad para realizar recaudo a través de la ventanilla de pago, el Ministerio no ha enviado respuesta al requerimiento.

En cuanto al diseño del sistema de seguimiento, control y recaudo, durante junio y julio de 2023 se esquematizó el proceso de seguimiento, recaudo y control considerando las diversas alternativas. En junio, se celebró una reunión con la Subdirección de Educación del DNP con el fin de revisar la propuesta del sistema de recaudo a través de la PILA de la contribución SABES, como antecedente de los esfuerzos para crear esquemas de financiación contingente al ingreso en el país. A partir de la información compartida, se realizó una revisión documental que permitió elaborar la propuesta del sistema recaudo bajo diferentes alternativas operativas, la cual será discutida con el Ministerio de Salud durante noviembre y diciembre.

Dado que es importante analizar la viabilidad jurídica de las alternativas de recaudo, en agosto se solicitó a la Oficina Asesora Jurídica del ICETEX un análisis de viabilidad del recaudo a través de la PILA. De este ejercicio, se identificó la necesidad de realizar modificaciones en la reglamentación y/o normas aplicables a la PILA para permitir la inclusión del pago de la obligación del mecanismo PCI a través de esta ventanilla de pago. Actualmente, el equipo de abogados del ICETEX está llevando a cabo esta revisión.

Paralelamente al desarrollo de la fase II, se lograron avances importantes en la asistencia técnica proporcionada por el Banco Mundial para identificar y agregar los aspectos necesarios para fortalecer el mecanismo y proporcionar recursos adicionales. En junio, el equipo técnico del Banco entregó un documento preliminar que incluía la revisión de experiencias internacionales y la identificación de buenas prácticas para la implementación del sistema de recaudo, así como el análisis del impacto financiero de las alternativas de recaudo.

Tras la discusión de los hallazgos y recomendaciones, en las mesas de trabajo se propuso profundizar en el análisis de experiencias internacionales con respecto al funcionamiento

operativo de los sistemas de recaudo. También se sugirió incorporar el análisis del impacto financiero, considerando los resultados de la modelación de recaudo obtenidos del modelo PCI desarrollado por la Oficina Asesora de Planeación del ICETEX. Durante agosto y septiembre, el equipo del ICETEX realizó la simulación de diferentes escenarios que sirvieron como insumo para la identificación de los requerimientos de recursos. Finalmente, el equipo técnico del Banco ha venido trabajando en la ampliación del análisis de experiencias internacionales y escenarios con tasas de interés diferencial por nivel de ingresos para realizar la entrega final de recomendaciones en el primer semestre de 2024.

Finalmente, a finales de agosto se llevó a cabo una reunión con el director del DNP con el objetivo de analizar las alternativas disponibles para garantizar el recurso financiero que permita la expansión del mecanismo PCI. En el periodo de septiembre a noviembre, la Oficina de Planeación del ICETEX ha estado trabajando en conjunto con la Subdirección de Educación de la Dirección de Desarrollo Social del DNP en el análisis de la necesidad de recursos para aumentar el número de cupos disponibles de crédito a través de este mecanismo.

En lo corrido del 2024, el equipo de trabajo se encuentra trabajando en retomar las mesas técnicas con las diferentes entidades para formalizar los acuerdos necesarios de intercambio de información, para dar inicio al proceso de desarrollo del sistema de seguimiento y control.

2.6 FONDOS EN ADMINISTRACIÓN

El ICETEX gestiona y administra recursos de terceros, destinados a la financiación de la educación a través de créditos condonables, reembolsables, mixtos (una parte corresponde a crédito y otra a subsidio) y subsidios, impactando diferentes regiones del país y distintos grupos poblacionales, entre ellos, grupos étnicos, víctimas del conflicto armado, población en condición de discapacidad, entre otros.

Bajo este esquema, el ICETEX, es un *administrador de recursos*, los cuales se ejecutan conforme a las instrucciones dadas por los *constituyentes*, quienes deciden acerca del inicio de convocatorias, destinación de los recursos, definición de beneficiarios, requisitos, términos y condiciones de funcionamiento del Fondo.

Entre el 05 de septiembre de 2022 y el 31 de enero de 2024, esta entidad recibió recursos en administración por valor de **\$ 2.734.062 millones**; de los cuales **\$ 177.170 millones (6,5%) corresponden a 24 nuevos Fondos**.

• Población beneficiaria de Fondos en Administración

Entre el 05 de septiembre de 2022 y el 31 de enero de 2024, a través de los Fondos en Administración, el ICETEX ha logrado facilitar financiación educativa **a 97.708 nuevos estudiantes, en los 32 departamentos del país**, de los cuales el 54,3% son mujeres y el 45,7% hombres. El 69% de estos beneficiarios tiene como lugar de residencia Bogotá.

Frente al tipo de financiación otorgada, el 76,2% (74.464) de estos estudiantes se benefició de subsidios o créditos condonables, y el 23,8% (23.244) de créditos reembolsables o mixto. Así mismo, el 44,1% (43.095) de estos beneficiarios reciben desembolsos por concepto de matrícula, el 0,1% (135) por sostenimiento, el 54,9% (53.663) por matrícula y sostenimiento y, por último, el 1,3% (815) por otros conceptos como tiquetes, útiles escolares, uniformes, entre otros.

Respecto a la fuente de financiación que permitió otorgar estos beneficios, el 37,68% de los beneficiarios de este periodo, obtuvieron financiación a través de recursos aportados por el Ministerio de Educación Nacional, a través del Fondo Generación E- Componente Equidad, tal como se refleja a continuación:

Tabla 3. Beneficiarios de Fondos en administración legalizados entre el 05 de septiembre de 2022 y el 31 de enero de 2024

FONDOS	CONSTITUYENTE	BENEFICIARIOS LEGALIZADOS	PORCENTAJE
Generación E-Componente Equidad	Ministerio De Educación Nacional	36.818	37,68%
Fondo Formación Talento Humano ICBF SUB	Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF	19.773	20,24%
Fondo Formación Tic Para El Cambio	Ministerio De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	6.056	6,20%
Comunidades Negras	Ministerio Del Interior	5.907	6,05%
Formación Continua	Ministerio De Educación Nacional	5.235	5,36%
Álvaro Ulcue Chocue Decreto 1214	Ministerio Del Interior	2.892	2,96%
Fondo Formación Talento Humano ICBF	Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF	2.505	2,56%
Formación Docentes Y Directivos Docentes	Alcaldía Mayor De Bogotá	2.230	2,28%
Otros Fondos	Varios	16.292	16,67%
TOTAL		97.708	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - ICETEX

Así mismo, la distribución de los beneficiarios a nivel departamental se muestra a continuación:

Tabla 4. Departamental – Distribución de nuevos beneficiarios

DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS	
	Beneficiarios	Porcentaje
Bogotá D.C	67.724	69,3%
Valle Del Cauca	5.362	5,5%
Antioquia	2.561	2,6%
Bolívar	2.473	2,5%
Nariño	2.359	2,4%
Córdoba	2.016	2,1%
Cundinamarca	1.999	2,0%
Cauca	1.493	1,5%
Atlántico	1.385	1,4%
Sucre	1.222	1,3%

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia •
  www.icetex.gov.co •
  Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 •
  Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 defensoria@sernarojasasociados.com

 601 4898285 Bogotá, Colombia

 @icetex

 @icetex_colombia

 ICETEXCOLOMBIA

  ICETEX

 @icetex_oficial

 ICETEX

DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS	
	Beneficiarios	Porcentaje
Chocó	1.190	1,2%
Boyacá	1.045	1,1%
Santander	976	1,0%
La Guajira	675	0,7%
Magdalena	661	0,7%
Cesar	576	0,6%
Huila	564	0,6%
Tolima	537	0,5%
Caldas	482	0,5%
Norte De Santander	414	0,4%
Risaralda	393	0,4%
Meta	324	0,3%
Putumayo	308	0,3%
Quindío	207	0,2%
Casanare	178	0,2%
Arauca	159	0,2%
Caquetá	148	0,2%
San Andrés	100	0,1%
Guaviare	52	0,1%
Extranjero	37	0,0%
Vichada	29	0,0%
Vaupés	25	0,0%
Amazonas	24	0,0%
Guainía	10	0,0%
Total	97.708	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - ICETEX

Al 31 de enero del 2024 el **ICETEX continúa beneficiando a través de fondos en administración a 505.211 estudiantes**, los cuales incluyen los nuevos beneficiarios del periodo de reporte y aquellos que accedieron a los beneficios desde periodos anteriores y continúan activos.

En términos de nivel y programas de formación, el **59,2 % de estos beneficiarios, cuenta con financiación a nivel de pregrado**, donde el programa más estudiado es Administración de Empresas; el 2,7% cursa formación de posgrado, siendo la “Maestría En Educación” el programa de mayor demanda y el 38,1% de los beneficiarios accedió a financiación de otro tipo de programas de formación continua.

Tabla 5. Ranking de programas de pregrado

Programa	%
Administración De Empresas	5,1%
Contaduría Publica	4,7%
Derecho	4,3%
Psicología	3,6%
Ingeniería De Sistemas	3,4%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - ICETEX

Tabla 6. Ranking de programas de posgrado

Programa	%
Maestría En Educación	6,55%
Doctorado En Educación	4,18%
Maestría En Educación Inclusiva E Intercultural	3,01%
Doctorado Interinstitucional En Educación	2,79%
Especialización En Atención Integral A La Primera Infancia	2,63%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - ICETEX

De igual forma, el 99,9% de los beneficiarios activos pertenece a IES ubicadas en Colombia y 0,1% en el exterior. A nivel de las IES nacionales, el 20% de los beneficiarios cursa su formación en IES privadas **y 80% en públicas**, donde las IES que concentran el mayor número de estudiantes financiados a través de recursos de Fondos en Administración son la Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, tal como se refleja a continuación:

Tabla 7. Ranking IES Privadas- beneficiarios vigentes

IES	%
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD	9,3%
Unidades Tecnológicas de Santander	3,3%
Fundación Universitaria Monserrate	3,0%
Universidad de Pamplona	2,9%
Universidad de Cartagena	2,9%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - ICETEX

Tabla 8. Ranking IES Públicas- beneficiarios vigentes

IES	%
Pontificia Universidad Javeriana	9,0%
Universidad Tecnológica de Bolívar	4,4%
Universidad de San Buenaventura	3,5%
Universidad ICESI	3,5%
Universidad Santiago de Cali	3,4%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - ICETEX

• Condonaciones

Durante el periodo de reporte, se ha logrado la condonación de **66.056 créditos, por \$794.628 millones**, donde el Fondo para el pago de pensiones de jardines y colegios privados, constituido por el MEN para evitar la deserción estudiantil como consecuencia de la pandemia por el COVID 19, concentró 32.625 condonaciones, lo cual representa el 49,4% de las condonaciones aprobadas para este periodo.

El 31,41% de los beneficiarios condonados se concentra en Bogotá, seguido por Valle del Cauca (7,1%) y Antioquia (7,1%), tal como se refleja a continuación:

Tabla 9. Distribución de condonaciones por departamento

DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS		CAPITAL CONDONADO	
	Beneficiarios	Porcentaje	Recursos (millones)	Porcentaje
Bogotá D.C	20.747	31,4%	\$ 228.947	28,8%
Valle Del Cauca	4.711	7,1%	\$ 59.827	7,5%
Antioquia	4.674	7,1%	\$ 78.071	9,8%
Atlántico	4.163	6,3%	\$ 71.913	9,1%
Cundinamarca	3.694	5,6%	\$ 44.319	5,6%
Bolívar	2.779	4,2%	\$ 24.562	3,1%
Cesar	2.660	4,0%	\$ 17.165	2,2%
Córdoba	2.532	3,8%	\$ 30.830	3,9%
Santander	2.296	3,5%	\$ 36.247	4,6%
Magdalena	2.080	3,2%	\$ 9.067	1,1%
Boyacá	2.048	3,1%	\$ 17.220	2,2%
Norte De Santander	2.018	3,1%	\$ 24.030	3,0%
Sucre	1.639	2,5%	\$ 17.315	2,2%
La Guajira	1.367	2,1%	\$ 9.540	1,2%
Nariño	1.270	1,9%	\$ 27.476	3,5%
Huila	1.267	1,9%	\$ 13.401	1,7%
Tolima	1.028	1,6%	\$ 13.008	1,6%
Caldas	853	1,3%	\$ 8.965	1,1%
Cauca	826	1,3%	\$ 11.876	1,5%
Meta	714	1,1%	\$ 12.650	1,6%
Risaralda	680	1,0%	\$ 6.220	0,8%
Choco	412	0,6%	\$ 7.950	1,0%
Quindío	346	0,5%	\$ 3.111	0,4%
Casanare	342	0,5%	\$ 7.512	1,0%
Putumayo	219	0,3%	\$ 5.762	0,7%
San Andrés	217	0,3%	\$ 1.130	0,1%
Caquetá	195	0,3%	\$ 2.191	0,3%
Arauca	173	0,3%	\$ 2.785	0,4%
Vaupés	39	0,1%	\$ 300	0,0%
Guaviare	23	0,03%	\$ 409	0,1%
Vichada	15	0,02%	\$ 55	0,0%
Amazonas	13	0,02%	\$ 411	0,1%
Extranjero	9	0,01%	\$ 48	0,01%
Guainía	7	0,01%	\$ 313	0,04%
Total	66.056	100%	\$ 794.628	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - ICETEX

• Estado de los Fondos en Administración vigentes

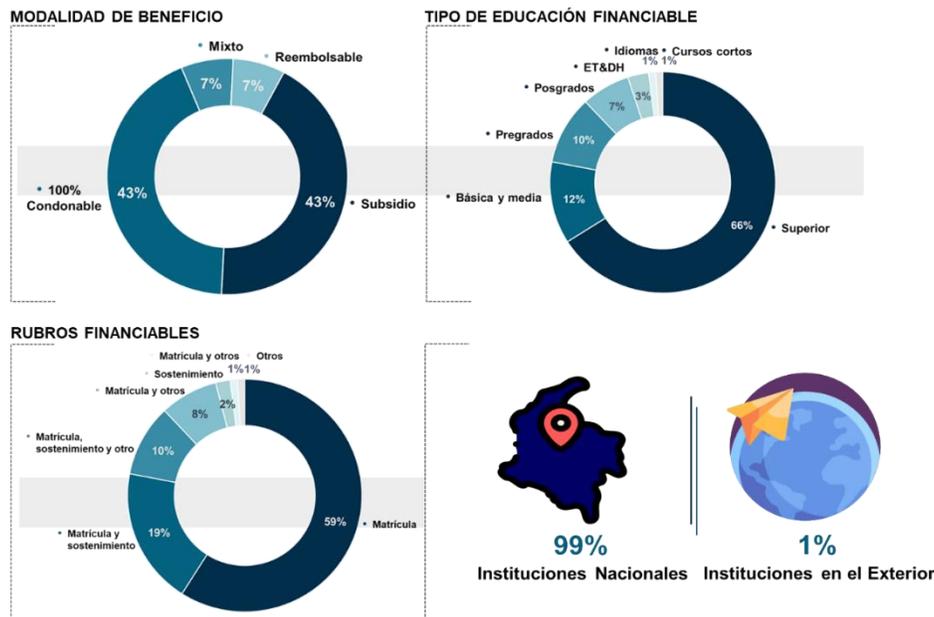
Entre el 5 de septiembre de 2022 y el 23 de febrero de 2024, se liquidaron 76 Fondos en Administración. Para la fecha de corte de este informe, el ICETEX **cuenta con 426 fondos activos, 80 inactivos y 94 en proceso de liquidación**. El 64,8% de los **fondos activos o inactivos** se han constituido con Entidades Públicas, el 33,0% con entidades del sector solidario y 2,2% con empresas privadas.

De los **fondos activos e inactivos**, el 41,9% brindan subsidios, 42,5% créditos totalmente condonables, 6,3% créditos parcialmente condonables y 9,3% créditos mixtos. En términos de tipo de formación financierable, el 66% de los fondos permite la financiación de programas de pregrado y posgrado, 12% de educación básica y media, 11% exclusivamente pregrado, 7% exclusivamente posgrado, 2% programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo

Humano y 2% cursos cortos e idiomas. El 99% de los Fondos financia programas de formación en instituciones de educación nacionales y 1% en el exterior.

Con relación a los rubros financiables, el 65% de los fondos permite el pago del valor de la matrícula, el 12% matrícula y sostenimiento, el 9% matrícula, sostenimiento y otros gastos (tiquetes, trabajo de grado, entre otros) y el 14% restante presentan diferentes combinaciones de rubros financiables.

Imagen 1. Fondos en Administración activos e inactivos



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – ICETEX

• **Gestión de nuevos recursos a través de regalías**

Durante el año 2022, esta entidad logró la inclusión del Artículo 19 de la Ley 2279 de 2022, “Por la cual se decreta el presupuesto del sistema general de regalías para el bienio del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2024”, el cual permite que las entidades territoriales, con cargo a los recursos de asignaciones directas y a través de convocatorias del ICETEX, puedan otorgar créditos condonables, para el aumento de la cobertura en educación superior de pregrado y posgrado para beneficio de poblaciones sujetas de atención diferencial, población vulnerable o en situación de pobreza extrema.

Teniendo en cuenta que la gestión de los recursos del Sistema general de Regalías se realiza a través de proyectos, desde el año 2023 el ICETEX está trabajando articuladamente con el Ministerio de Educación Nacional y el Departamento Nacional de Planeación, para elaborar el proyecto tipo, que estandarice las condiciones para la gestión de los proyectos de acceso y permanencia a educación superior y facilite el trabajo de las entidades territoriales en este sentido. Se espera que este proyecto tipo sea aprobado en el año 2024.

Ahora bien, para avanzar en la gestión de recursos mientras se aprueba el proyecto tipo, el ICETEX ha ofrecido apoyo a las Entidades Territoriales, para que puedan presentar las iniciativas de este tipo durante el año 2024.

- **Principales logros**

Entre los principales logros del ICETEX para este periodo, se destaca el fortalecimiento de tres (3) importantes fondos de impacto nacional:

i. **Fondo de Comunidades Indígenas- Álvaro Ulcué Chocué.** El Gobierno Nacional expidió el Decreto 1214 de 2023, el cual otorga mayores beneficios para los pueblos indígenas que acceden al Fondo Álvaro Ulcué Chocué, el cual se convirtió en una **Política Pública de Estado**. El ICETEX, en articulación con el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio del Interior y las Comunidades Indígenas, trabajaron conjuntamente para aprobar el reglamento operativo de este Fondo, bajo esta nueva normatividad, con lo cual se lograron los siguientes beneficios para los estudiantes que sean seleccionados y para todos aquellos que renueven su crédito educativo a partir del periodo 2023-2:

- a. El beneficio por semestre incrementó de 2,5 a 4 SMMLV, para financiar matrícula o sostenimiento.
- b. Desde ahora, se podrán solicitar hasta dos (2) giros adicionales, para gastos de trabajo de grado, pasantías y/o prácticas académicas en el nivel de pregrado, según lo establecido por cada Institución de Educación Superior y hasta dos (2) giros adicionales para posibles retrasos en el plan de estudios. Este aspecto representa un cambio importante frente a la reglamentación anterior, la cual solo permitía un giro adicional para trabajo de grado.
- c. El valor de los giros no se verá reducido por la prima de garantía del crédito condonable, por concepto de muerte o invalidez, que corresponde al (2%) del valor desembolsado, pues desde el periodo 2023-2 dicho valor será asumido directamente por el Fondo Álvaro Ulcué Chocué.

Así mismo, el ICETEX logró el reconocimiento de un pago por concepto de administración de este fondo a partir de 2023-2, el cual permitirá mejorar la prestación de los servicios de la entidad en términos de personal, comunicaciones y fortalecimiento tecnológico.

ii. **Fondo de Comunidades Negras- FECECN.** Desde el ICETEX se impulsó la modificación del Reglamento Operativo del Fondo, con el propósito de alinearlos con todos los elementos previstos en el Decreto 1627 de 1996 y mejorar los beneficios para los estudiantes que acceden al Fondo. Entre los principales ajustes del Reglamento, se destacan los siguientes:

- a. Unificación de etapas de inscripción y cargue de documentos durante las convocatorias, lo cual permitirá reducir los tiempos de adjudicación de los créditos condonables a los nuevos beneficiarios.
- b. La prima de garantía que se requiere en todos los créditos adjudicados será asumida directamente con los recursos del Fondo, evitando con esto, las

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

deducciones que anteriormente se hacían por este concepto a los beneficiarios.

- c. Aclaración de las responsabilidades de las entidades participantes en el Fondo, donde se encuentra el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio del Interior y el ICETEX.

Así mismo, para la convocatoria 2023-2, se lograron cambios importantes como los siguientes:

- Se establecieron criterios de calificación y de priorización, que reconozcan las diferencias en desempeño académico y condiciones socioeconómicas de los diferentes departamentos.
- Se realizaron 2 jornadas de inscripción, en 33 Centros de Experiencia Presencial, para orientar a los interesados en su proceso de inscripción.
- Se definió un formato guía para la postulación del trabajo comunitario, social o académico y se brindó orientación frente al correcto diligenciamiento de esta propuesta.
- Con el esfuerzo presupuestal del Ministerio de Educación Nacional y del Ministerio del Interior, se aumentó en 8% los cupos a asignar en esta convocatoria, en comparación con la del año anterior, pasando de 3.159 cupos a 3.401

iii. **Fondo para población víctima del conflicto armado.** Durante este periodo, este Fondo se fortaleció con la incorporación de más de **\$83.000 millones aportados por el Ministerio de Educación Nacional y la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología- Atenea**, lo cual permitió que, en la convocatoria del periodo 2023-2, los cupos financiables ascendieran a 2.424, lo que representa un incremento de más del 200% frente a los cupos que se adjudicaron semestralmente en periodos anteriores (797 cupos de la convocatoria 2023-1).

• Principales retos

- (i) En diciembre del año 2022, esta entidad logró la inclusión del Artículo 19 de la Ley 2279 de 2022, “Por la cual se decreta el presupuesto del sistema general de regalías para el bienio del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2024”, el cual permite que las entidades territoriales, con cargo a los recursos de asignaciones directas y a través de convocatorias del ICETEX, puedan otorgar créditos condonables, para el aumento de la cobertura en educación superior de pregrado y posgrado para beneficio de poblaciones sujetas de atención diferencial, población vulnerable o en situación de pobreza extrema.

El gran reto del ICETEX es apoyar a las entidades territoriales en la estructuración de los proyectos, para lograr que estos recursos se utilicen para ofrecer mayores oportunidades de educación en pregrado y posgrado.

- (ii) Actuar como aliado estratégico del Ministerio de Educación Nacional en la implementación de la política de gratuidad, conforme a la legislación vigente.

- (iii) Lograr en conjunto con el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio del Interior, una modificación al Decreto 1627 de 1996 a través del cual se creó el Fondo de Comunidades Negras, que permita mejorar la operación del fondo y aumentar los beneficios para los estudiantes de las comunidades negras.
- (iv) Gestionar recursos de terceros que permitan la constitución de fondos para fomentar el acceso y la permanencia a educación superior en zonas rurales del país.
- (v) Diversificar la fuente de financiación, a través de aliados privados y cooperantes internacionales, que permitan aumentar las alternativas de financiación educativa con opciones de condonación.

2.7 INTERNACIONALIZACIÓN

Durante las vigencias 2022 a febrero - 2024, la política de cooperación e internacionalización del ICETEX continuó con la diversificación de su portafolio internacional ofreciendo nuevas oportunidades a los estudiantes, profesionales colombianos y a las instituciones de educación superior para adelantar programas de movilidad académica, transferencia de conocimiento y de avanzar por la senda de la construcción de una sociedad multilingüe.

En la vigencia se implementaron diversas acciones que armonizaron la oferta del portafolio internacional con el objeto de atender los lineamientos del Gobierno Nacional, así como los retos y desafíos planteados por la Agenda Global 2030 de Desarrollo Sostenible¹.

Estrategias planteadas:

1. Orientar las negociaciones de movilidad académica hacia las regiones y con enfoque de inclusión social
2. Búsqueda de becas y oportunidades en el exterior con cobertura del 100% para ciudadanos colombianos
3. Promoción del programa de Reciprocidad para Extranjeros en Colombia en sus diferentes líneas de acción
4. Establecimiento del programa de Reciprocidad para Extranjeros en Colombia, como instrumento de negociación para incrementar el número de oportunidades para los colombianos en movilidad académica hacia el exterior
5. Relacionamiento estratégico con aliados nacionales e internacionales
6. Modificación y actualización de la Política de Cooperación Internacional (antes Acuerdo N° 14 de abril de 2022 y ahora Acuerdo N°049 del 20 de diciembre del 2023)

Ejes de ejecución:

¹ La Asamblea General de la ONU adoptó hoy la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia.

1. Programas para colombianos

a) Programa becas en el exterior para colombianos

A través del programa de Becas Internacionales, se gestiona la oferta de becas que recibe Colombia como parte del proceso de cooperación internacional con gobiernos, organismos de carácter internacional e instituciones de educación superior en el exterior.

En las vigencias 2022 a 2024 se publicaron ciento cuarenta (140) convocatorias, con más de tres mil quinientas (3.500) postulaciones, y 1545 becas otorgadas en los diferentes niveles y modalidades.

Es importante resaltar que con la implementación de la alianza estratégica con COLFUTURO que bajo el periodo 2022-2024 se ha mantenido bajo principios de eficacia y costo-beneficio, se cuenta con una plataforma de convocatorias, postulaciones y recepción de documentación que representa grandes beneficios para los aplicantes a las ofertas de becas gracias a la interconectividad que les permite gestionar su aplicación de manera virtual desde cualquier rincón del país, incrementando el número de participantes provenientes de diferentes territorios.

Países de destino – Becas otorgadas:

España, Francia, Chile, China y Alianza del Pacífico (Chile, México, Perú), Barbados, Jamaica, Trinidad y Tobago, Japón, Reino Unido, India, Canadá, Estados Unidos, Suiza, Hungría, Rusia, Azerbaiyán y Portugal.

De las 1545 becas otorgadas corresponden a;

- 760 mujeres
- 785 hombres

Por nivel académico:

- 839 maestrías
- 107 cursos cortos virtuales
- 57 cursos presenciales
- 71 pregrado
- 20 doctorado y posdoctorado
- 24 investigación
- 427 (Asistentes de español en Francia, Reino Unido y Caribe. Alianza Pacífico y programa Sakura)

Gracias a las acciones emprendidas y a las directrices institucionales se lograron apalancar a través de las 1.545 becas en cooperación internacional, recursos por un valor de \$196.612.755.062 COP.

b) Programa crédito condonable Jóvenes Talento

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 defensoria@sernarojasasociados.com

 601 4898285 Bogotá, Colombia

El Programa para Artistas Jóvenes Talentos apoya, a través de créditos 100% condonables, el acceso de artistas colombianos a programas de maestría y cursos cortos en las diferentes disciplinas del arte en instituciones extranjeras. En la convocatoria 2022 se financió la participación de 98 ciudadanos colombianos en disciplinas del arte y en programas de las industrias creativas. Para la vigencia 2023, se ampliaron las disciplinas del arte y se logró la participación de más de 300 candidatos, convirtiendo esta última convocatoria en la más exitosa de la última década. El jurado evaluador finalmente recomendó en las vigencias 2022 - 2023, un total de 203 jóvenes para acceder al programa. para la obtención del crédito condonable.

Uno de los puntos a destacar fue la participación de jurados expertos en la evaluación en cada una de las disciplinas artísticas.

Procedencia Regional: Antioquia, Atlántico, Bolívar, Bogotá D.C, Cauca, Caldas, César, Cundinamarca, Huila, Nariño, Quindío, Santander, Tolima y Valle del Cauca.

Países de destino: Alemania, Argentina, Bélgica, Cuba, Ecuador, Estados Unidos, España, Francia, Italia, Japón, México, Países Bajos y Perú.

En la actual vigencia 2024, el programa presentará la inclusión de nuevas líneas del conocimiento, especialmente en áreas STEM, lo que permitirá impactar a un número mayor de jóvenes colombianos, docentes en servicio activo del sector oficial nacional y provenientes de diferentes regiones del país y énfasis en mujeres que buscan realizar estudios en disciplinas STEM.

c) Programa Mariano Ospina Pérez

Actualmente, el ICETEX otorga dos (2) créditos condonables hasta por USD 16.000 para la realización de estudios de posgrado en ciencia y tecnología, en el país o en el exterior.

A la fecha se estudia la posibilidad de incrementar el valor del crédito condonable hasta por US\$25,000, exclusivamente para estudios de maestría en el exterior en la modalidad presencial.

En la vigencia septiembre 2022 a febrero 2024, se seleccionaron **4 beneficiarios que recibieron y recibirán en su respectivo periodo el apoyo económico.**

d) Programa Jóvenes Ingenieros- Kospie

Mediante este programa, que se desarrolla en cooperación con el DAAD- Servicio Alemán de Intercambio Académico, se financia a estudiantes colombianos que estén cursando los últimos semestres de ingeniería, para que lleven a cabo actividades de movilidad académica y prácticas empresariales en centros docentes y empresas de Alemania.

En las vigencias 2022 al 2023, se financió la movilidad de 85 jóvenes estudiantes de ingeniería, quienes viajaron por un año académico para realizar prácticas empresariales y académicas en instituciones alemanas, con una inversión de COP 1.211.424.506,25 por parte del ICETEX y de COP 1.800.000.000 por parte del DAAD de Alemania. Para el 2024 se suscribió un nuevo convenio con el DAAD que permitirá la movilidad hacia Alemania de hasta cincuenta (50) jóvenes colombianos estudiantes de ingeniería provenientes de diferentes regiones del país.

e) Pasaporte a la Ciencia

Entre 2018 y 2023 el Programa Pasaporte a la Ciencia financió a 246 colombianos que decidieron adelantar sus estudios en alguna de las 500 mejores universidades del mundo en países como: Estados Unidos (43,1%), España (23,2%), Reino Unido (9,3%), Alemania (2,4%) y Australia (7,3%), entre otros, ubicadas en el Ranking de Shanghái.

Impactando a 117 mujeres (48%) y 129 (52%) hombres de distintos rincones de Colombia, como: Bogotá (48,37%), Antioquia (13,41%), Atlántico (3,25%), Nariño, (1,63%) Santander (4,47%), Sucre (2,44%), Quindío (0,81%) y otros.

En la vigencia 2023 se condonaron 15 créditos en diferentes porcentajes entre el 50%, el 80% y el 100% por un valor de COP\$1.489.000.000.

De acuerdo con las proyecciones, se estima que al cierre del programa la condonación se dé por un valor de \$13.834.819,47 USD.

Durante el 2023, se tramitó y aprobó a través del Acuerdo de Junta N°027 de 2023, la flexibilización del requisito de retorno y permanencia al país de los beneficiarios de Pasaporte a la Ciencia y se habilitó la ruta alternativa de condonación que les permite optar por la homologación de este requisito a cambio de desarrollar un proyecto de retribución social con IES colombianas o generar un nuevo producto de conocimiento e innovación y pagar un 10% adicional al porcentaje reembolsable de sus créditos. Esta flexibilización, les permitirá a los beneficiarios que desean permanecer fuera del país, seguir contribuyendo con los objetivos del programa, minimizar el riesgo de imposibilidad de pago de los créditos, aumentar el grado de pertenencia al país y al ICETEX de los beneficiarios, garantizar que los beneficiarios sigan vinculados con las instituciones de educación superior en Colombia e implementar productos de generación de nuevo conocimiento aplicado que beneficien al país.

En la actual vigencia 2024, el programa continuó en su fase de condonación, y, entre los meses de enero y febrero, cuatro (4) beneficiarios condonaron su crédito por un valor de \$ 370.508.399.

2. Programas de reciprocidad para extranjeros en Colombia

El comportamiento del programa durante el período contemplado en este informe se ha caracterizado por la inclusión de nuevos servicios, como lo demuestran los nuevos enfoques de internacionalización.

a) Beca Colombia

En las vigencias 2022 a 2024, la contribución a la visión de posicionar a las instituciones de educación superior colombianas como destino académico de interés para los estudiantes extranjeros, se logró en el 2022 gracias al otorgamiento de sesenta (60) apoyos financieros a profesionales provenientes de diferentes países y se consolidó en el 2023, al alcanzar un récord histórico del programa, al cumplir con la meta trazada de otorgar 100 apoyos financieros, a

profesionales extranjeros interesados en realizar estudios de especialización, maestría y doctorado en las mejores instituciones de educación superior colombianas.

Países postulantes: Afganistán, Alemania, Angola, Argentina, Bolivia, Chile, Cuba, Ecuador, Egipto, España, Filipinas, Francia, Ghana, Guatemala, Haití, Honduras, Hungría, India, Jamaica, Kazakstán, Kenia, Marruecos, México, Mozambique, Myanmar, Nicaragua, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Rusia, Trinidad y Tobago.

El cumplimiento de la meta se logró gracias a las estrategias implementadas; presentación y socialización del programa Beca Colombia a las diferentes Misiones diplomáticas y consulares acreditadas en el país y las de Colombia en los diferentes continentes. Igualmente, gracias al fortalecimiento de los vínculos de cooperación existentes con la IES colombianas participantes del programa de Reciprocidad para Extranjeros en Colombia.

Finalmente, en las vigencias 2022 a 2023, alcanzamos el número total de ciento sesenta (160) ciudadanos extranjeros estudiando en Colombia en el marco de Beca Colombia.

Con el objeto de apoyar los procesos migratorios para los estudiantes extranjeros en el marco del programa Beca Colombia, a partir de 2024 se otorgará un auxilio económico para tramitar su cédula de extranjería al ingresar a Colombia.

En la presente vigencia 2024, se han desarrollado acciones encaminadas a fortalecer la cooperación con países estratégicos para Colombia, en línea con los procesos de internacionalización de la educación superior del país. En este contexto en próximos días se dará apertura a la convocatoria de Beca Colombia 2024.

b) Plataforma de movilidad estudiantil y académica de la Alianza del Pacífico

A través de la alianza de los gobiernos de México, Perú, Chile y Colombia, nació la Plataforma de Movilidad Académica de la Alianza del Pacífico, la cual, otorga un promedio de 100 becas anuales de movilidad académica en programas intersemestrales en pregrado y de docentes investigadores, hasta por un periodo de un año académico (10) meses.

En las vigencias 2022 a 2023, se beneficiaron ciento cuarenta (140) ciudadanos provenientes de México, Chile y Perú, en el marco de la convocatoria decimotercera de la Plataforma de Movilidad Académica de la Alianza del Pacífico. Los estudiantes e investigadores fueron recibidos por las instituciones de educación superior colombianas que participaron en la convocatoria.

Actualmente se encuentra en proceso de deliberación del Grupo Técnico de la Alianza conformado por Chile, México, Perú y Colombia, la apertura de la convocatoria de movilidad en pregrado y de docentes investigadores.

c) Programa asistentes de idiomas y programa de movilidad académica China - Colombia

Para las vigencias 2022 a 2023, 112 asistentes provenientes de; China, Reino Unido, Francia, Alemania, Caribe y Estados Unidos, asignados a más de treinta (30) instituciones de educación

colombianas de diferentes regiones del país, contribuyeron al desarrollo de la Política Nacional de Bilingüismo, apoyando la enseñanza de los idiomas; inglés, francés, alemán y mandarín.

Actualmente se encuentra publicada la convocatoria para el período 2024 – 2025, mecanismo que permitirá la continuidad de la política de bilingüismo, contribuyendo a la formación de una sociedad bilingüe en Colombia.

d) Programa expertos internacionales

Este programa fomenta la internacionalización de la educación superior en Colombia a través de una serie de herramientas que le permiten a las instituciones inscritas, generar actividades virtuales y presenciales con enfoque internacional.

En las vigencias 2022 a 2023 el ICETEX contribuyó al fortalecimiento de la internacionalización de la educación superior regional y nacional, en las modalidades entrantes y salientes de expertos en diferentes áreas el conocimiento, logrando la participación de 3.866 de expertos entre extranjeros y nacionales.

El fortalecimiento que representa la movilidad académica de los expertos colombianos y extranjeros participantes del programa se suma a la posibilidad que tienen las IES a través de este programa, de implementar proyectos en torno a variables claves para el desarrollo del país, trabajadas desde la internacionalización.

En coherencia con lo anterior, a través de la estrategia de subvenciones en veinticinco (25) proyectos sociales, se impactó a treinta y nueve (39) instituciones privadas y a doce (12) públicas, beneficiando a doscientos ochenta y nueve (289) estudiantes, entre ellos; algunos por enfoque diferencial, con una inversión de dos mil quinientos (2,500) millones.

Los proyectos se desarrollaron en países de América, Europa, África y Asia.

Países de procedencia de los expertos internacionales participantes en el Programa de Expertos Internacionales

Países de origen de los expertos por movilidad entrante: Alemania, Argentina, Estados Unidos, Austria, México, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, México, Perú, Chile, Dinamarca, Costa Rica, Cuba, Uruguay, Ecuador, Escocia, Francia, Suiza, Honduras, Italia, Portugal, Reino Unido, Suecia, Países Bajos, Panamá, Paraguay, República Checa, Puerto Rico, República Dominicana, El Salvador, Noruega, Venezuela, Zimbabue.

Instituciones de Educación Superior Impactadas por el Portafolio ORI

102 IES impactadas:

- 20 IES Públicas
- 82 IES Privadas

Actualmente, se han diseñado estrategias encaminadas a incrementar oportunidades de movilidad en los diferentes campos del conocimiento, especialmente en proyectos de multilingüismo, estrechando vínculos de cooperación con África, Australia, Asia, Europa y otras regiones del mundo, beneficiando diferentes poblaciones con enfoque diferencial.

··· Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

··· Defensor del Consumidor Financiero

· www.sernarojasasociados.com

· Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

· defensoria@sernarojasasociados.com

· 601 4898285 Bogotá, Colombia

3. Logros destacados

- Firma de doce (12) convenios de cooperación, incrementando la oferta de beca del 100% en costos académicos para los ciudadanos colombianos.
- En becas para colombianos en el exterior, se superaron los indicadores y metas de los últimos 10 años, obteniendo 1.545 becas en diferentes áreas del conocimiento para la vigencia 2023 en comparación con máximos históricos de 626 becas en el año 2020 y 808 becas en el año 2022.
- Fortalecimiento del Programa de Expertos Internacionales en 2023 a través de inclusión de nuevas sub convocatorias, además de las tradicionales, que permitieron desarrollar:
 - o Convocatoria de subvenciones que benefició 15 proyectos de IES colombianas en alianza con IES extranjeras.
 - o Cofinanció 25 subvenciones de movilidad, traducidos al intercambio internacional de 289 jóvenes colombianos vinculados a las áreas con enfoque diferencial (indígenas, comunidades NARP, víctimas etc.)
 - o Convocatoria para la protección y revitalización de lenguas nativas colombianas
- Modificación y actualización de la Política de Cooperación Internacional (Acuerdo No. 14 de abril de 2022), derogada por el Acuerdo No. 049 de 20 de diciembre de 2023 que entre otros ajustes permitirá:
 - a. Que en el marco del programa crédito condonable Jóvenes Talentos se amplíen las disciplinas a cubrir y se puedan beneficiar jóvenes interesados en hacer maestrías y cursos cortos en temas relacionados con el arte, pero también en disciplinas STEM y otras a determinar según las prioridades de formación de capital humano del país.
 - b. Aumento y estandarización del valor de los créditos condonables con el monto que asigna la entidad a los créditos para posgrados en el exterior.
 - c. Inclusión de nuevos actores clave del ecosistema de la internacionalización de la educación superior para acceder al programa de Expertos Internacionales, como lo son las asociaciones y redes de universidades.
 - d. Inclusión de Instituciones de Educación Superior que no tienen posgrados al Programa Expertos Internacionales con la posibilidad de que puedan ofrecer otro tipo de programas que contribuyan a fortalecer la internacionalización de la educación superior.
 - e. Otorgamiento de un auxilio económico para los becarios extranjeros del programa Beca Colombia que deben tramitar su cédula de extranjería al ingresar a Colombia.
- Becas para extranjeros en Colombia superó el número de becarios participantes en la última década de existencia del programa con 105 beneficiarios para la cohorte 2023, cuando el máximo histórico había sido de 69 beneficiarios en 2018 y 67

beneficiarios en 2022. La oferta académica del programa contó con 1.419 posgrados posibles ofrecidos por las IES colombianas que participaron en la estrategia.

- Expertos internacionales alcanzó una participación histórica en referencia al comportamiento del programa en las dos últimas décadas, con una financiación de 2.073 expertos movilizados entrantes y salientes para la vigencia 2023 en comparación con máximos históricos de 1.802 expertos movilizados en el año 2019 y 2.004 expertos para el año 2022.

Finalmente, en las vigencias 2022 a 2024, a través del Portafolio Internacional del ICETEX, se benefició a 6.158 ciudadanos provenientes de diferentes regiones del país y del exterior.

3 GESTIÓN DE COMERCIAL Y MERCADEO

En la vigencia 2023 se efectuaron 393 eventos, para hacer el acompañamiento a los usuarios con el propósito que accedan a los servicios de ICETEX, de los cuales 156 corresponde a Ferias de oportunidades, y los demás eventos se ejecutaron entre Webinar, llenatones, charlas etc. Acercamos la oferta académica a las regiones invitando a las Universidades y participamos en 262 ferias como invitados.

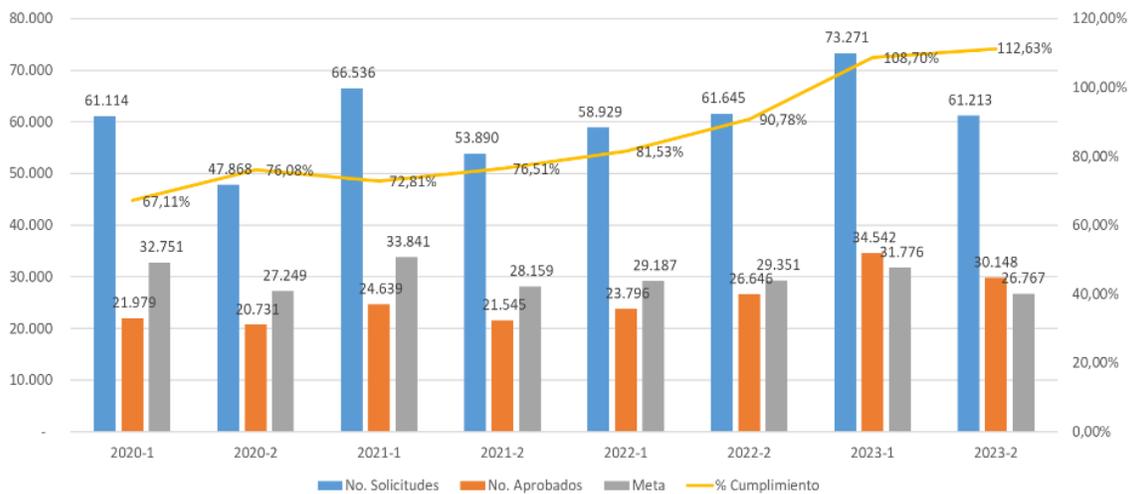
Este tipo de actividades nos permitió llegar a 114.122 jóvenes que se inscribieron en los diferentes procesos, superando las metas establecidas. Teníamos como objetivo llegar a 191 municipios, donde antes la entidad no llegaba con su oferta institucional y recorrimos 210.

En lo corrido de 2024 se realizaron 76 eventos entre ferias, llenatones, webinar y otros eventos que nos permiten dar a conocer nuestras ofertas y también hacer acompañamientos que permitan a nuestros ciudadanos y beneficiarios lograr sus objetivos.

Durante la vigencia 2023, se realizaron 134.659 solicitudes de crédito, las cuales concentraron su participación en los territorios Centro con un 35%, Norte con un 27%, Noroccidente 10%, Suroccidente 9% y Oriente 7%. Nuestra entidad sigue trabajando en cumplir el sueño de los jóvenes diferentes poblaciones mostrando un enfoque social, llegando a poblaciones rurales con un cubrimiento para 12.146 solicitudes, zonas intermedias 19.799 y en ciudades principales 84.934. Para las líneas de crédito y su participación se evidencia que Pregrado es la que sigue liderando el interés de las personas con un 83%, seguido de Posgrado con un 17%.

Realizando un análisis retrospectivo de las convocatorias de otorgamiento de crédito del ICETEX, es evidente la mejora que se está teniendo en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización, evidenciándose aumentos que se han presentado en la demanda (solicitudes de crédito) a través de la “normalización” después de la pandemia, lo cual se traduce en el aumento del volumen de otorgamiento de créditos educativos y el cumplimiento de las metas propuestas.

Gráfica 2. Análisis de convocatorias de crédito del ICETEX



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

Para la vigencia 2024, llevamos para recursos propios en la convocatoria 2024-1 **50.549** personas registradas y **55.590** intenciones registradas. **El 60%** de solicitudes se encuentran completamente gestionadas y migradas.

Mercadeo: Se crea un grupo específico que se encargados de la producción audiovisual comercial, cuñas radiales, fotografía, piezas gráficas y renders, también son los responsables por el montaje de los eventos a nivel nacional y demás materiales o producciones que contribuyan al proceso de atracción de nuevos beneficiarios de crédito; y junto con las Oficina Asesora de Comunicaciones también velan por salvaguardar la imagen del Instituto. Así mismo, produce los insumos necesarios para los demás equipos de trabajo de acuerdo con sus necesidades.

GESTIÓN DEL SERVICIO

Dando continuidad al proceso de implementación para la mejora de atención y experiencia al usuario, a la fecha ya contamos con otros servicios complementarios que agilizan el tiempo y oportunidad de respuesta.

- Uno de estos es el virtual hold, donde el usuario recibe información de la cola de espera para poder elegir si desea continuar en línea o si devolvemos la llamada.
- Durante el periodo comprendido entre septiembre 2022 a marzo 31 de 2023, se prestó el servicio de atención bajo el contrato No. 2019-0448 celebrado el día 3 de septiembre de 2019 entre ICETEX y la Unión Temporal MD - 2019 cuyo objeto era: "Prestar el servicio integral de atención al beneficiario y/o ciudadano a nivel nacional a través de los distintos canales y puntos de contacto dispuestos para tal fin, de conformidad con el modelo de servicio definido por el ICETEX y demás especificaciones técnicas mínimas de servicio.
- Se implemento la atención segmentada de usuarios, es decir grupo de especialistas por

• Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• defensoria@sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

producto (Fondos, Becas, Alianzas y créditos propios).

BACKOFFICE

Desde el mes de enero 2023 se empezó a preparar la finalización del contrato 2019-0448 de atención al usuario con la Unión Temporal Millenium 2019. Se plantearon acciones relacionadas con dar continuidad al seguimiento de la operación y el cumplimiento de los indicadores con la presentación de estrategias y propuestas operativas que permitan que los segmentos del BackOffice realicen un proceso de migración con un bajo volumen de solicitudes y transacciones pendientes de gestión (Backlog).

CALIDAD

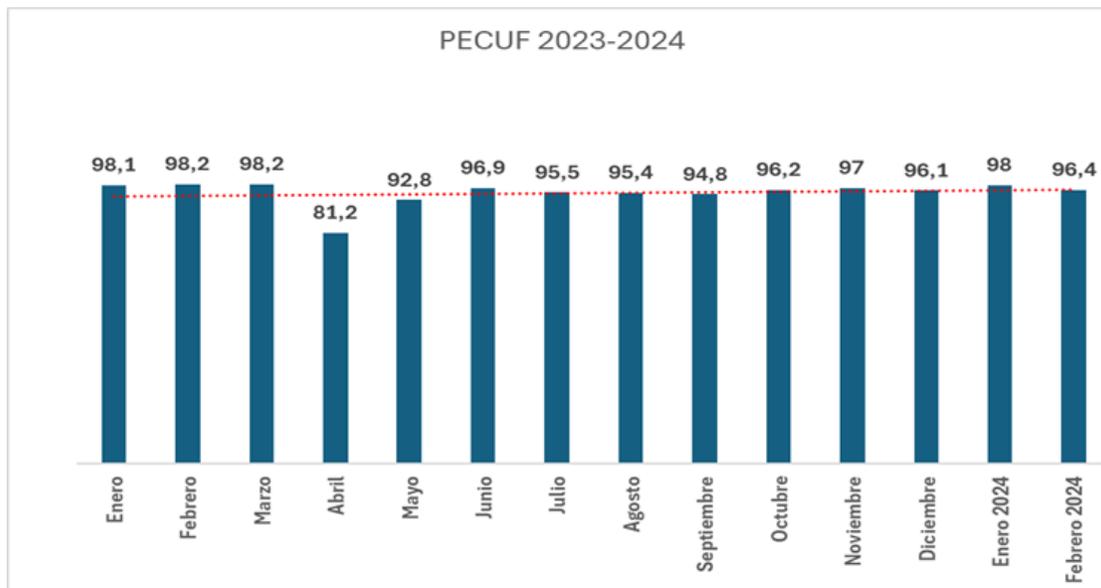
Durante el primer trimestre las actividades de calidad del proceso de atención al usuario estuvieron enfocadas en la finalización del contrato 2019-0448 y el alistamiento de las actividades de implementación del nuevo contrato de atención 2022-0770. Dentro de las actividades relacionadas con el montaje del modelo de calidad para el nuevo contrato 2022-0770, se desarrollaron:

- Socialización de matrices, protocolos y generalidades de calidad y de monitoreo al equipo de calidad y en general a la operación del nuevo proveedor.
- Mesas de trabajo con el proveedor para la implementación del modelo de calidad.
- Lineamientos en la ejecución del proceso de calibraciones.
- Retroalimentación constante al proveedor para establecer acciones frente a resultados y hallazgos.
- Reportes de resultados propio de ICETEX, para control oportuno de indicadores.
- Trabajo articulado para la identificación y ejecución de acciones de mejora.

Hitos

Meta Proyección: 95% en el indicador de la calidad operativa correspondiente a las gestiones de impacto en la gestión del usuario final (ciudadanos y/o beneficiarios) del ICETEX (Indicador Precisión de Error Crítico de Usuario Final - PECUF)

Gráfica 3. Indicador PECUF



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

INNOVACIÓN

Se estructura un modelo de gestión del servicio integral (omnicanal) que permita ubicar a los grupos de interés en su eje central, generando una relación de valor a través de herramientas de comunicación intuitivas y eficientes, un equipo de profesionales calificados y alineados con la cultura de la entidad y procesos de calidad controlados que permitan a los usuarios experiencias diferenciales y toma de decisiones acertadas.

Basados en el conocimiento de los usuarios del ICETEX, la identificación de sus necesidades y de articular el modelo de servicio con los avances tecnológicos que han permitido la implementación de nuevas herramientas y medios de contacto con los ciudadanos, ICETEX adoptó un modelo de servicio que ofrece diferentes tipos de canales, lo cual le permite a la entidad adaptarse a los hábitos de consumo de cada cliente, dependiendo de sus características sociodemográficas y preferencias en la comunicación. Así, se realiza la siguiente propuesta para la estructura del nuevo modelo de servicio para el periodo 2023- 2026.

Imagen 2. Modelo de Servicio 2023- 2026



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

De esta manera, el **ICETEX** construyó un modelo de servicio para sus grupos de interés que permitiera una atención incluyente y una comunicación asertiva a través de un servicio fundamentado en valores, principios y atributos, orientados a una experiencia de servicio diferencial y una atención memorable se realizó un cronograma de trabajo para surtir toda la fase de estructuración del modelo de atención para la vigencia 2023 - 2026, con los diferentes anexos y análisis identificados en las etapas de planeación, estructuración y ejecución. Para desarrollar el análisis, se procedió a revisar las cotizaciones resultantes del estudio de mercado, así como los precios históricos traídos a valor presente tomando en cuenta las diferentes condiciones aceptadas desde la estructuración técnica del proceso.

De acuerdo con los datos obtenidos y al analizar los 3 escenarios propuestos se considera que el valor estimado requerido es de \$102.294.293.284.

Los cuales se encuentran distribuidos por vigencia así:

Tabla 10. Estructura del nuevo modelo de servicio

2023	2024	2025	2026
24.138.850.146	32.745.445.233	35.582.625.387	9.827.372.518

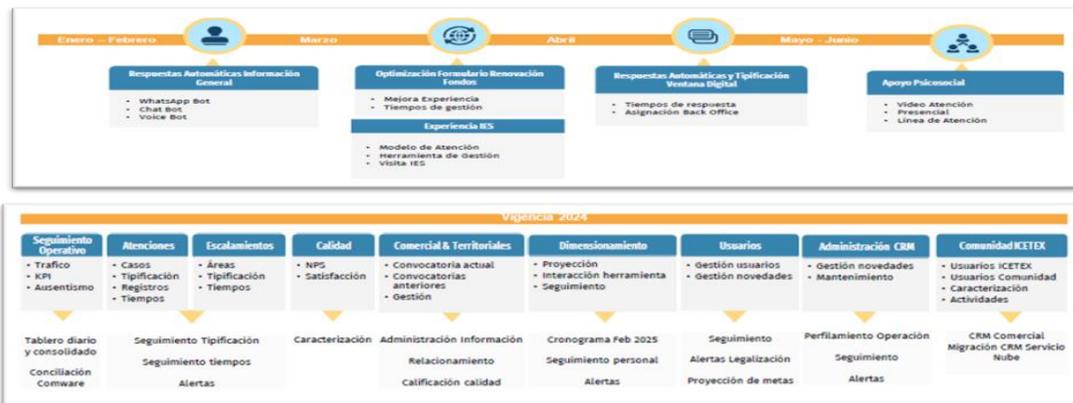
Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

Se procedió a realizar la audiencia de adjudicación del contrato el día 23 de diciembre del 2022 y posteriormente, el 27 de diciembre del mismo año la firma del contrato 2022- 0770. También en el 2022 se da inicio al aseguramiento de la etapa de des implementación con el proveedor de atención al usuario Unión Temporal MD 2019 contrato 2019-0448.

Para el periodo 2023 se da inicio al proceso de implementación y estabilización del servicio con el Proveedor de Atención al Usuario Comware S.A., el cual tiene como principal premisa la entrega funcional de los Canales de Atención, el Recurso Humano, Físico y Tecnológico en pro de la atención y experiencia de los diferentes grupos de interés del ICETEX.

Para la vigencia 2024, materializaremos oportunidades para garantizar el cumplimiento del programa de mejora de la experiencia del usuario, basados en el análisis de datos, tendencia del mercado, gerencia de proyectos, metodologías ágiles y aplicaciones de estándares alineados con los procesos del servicio en la entidad.

Imagen 3. Mejora de la experiencia del usuario



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

EXPERIENCIA DE USUARIO

El Equipo de Experiencia llevó a cabo la socialización de la estrategia del modelo CX cliente a través de mesas de trabajo con diversas áreas de la entidad. Estas sesiones fueron diseñadas como espacios para fomentar la colaboración, compartir conocimientos y recopilar ideas, buscando un compromiso conjunto con la mejora de la experiencia del cliente. Durante estas reuniones, se brindó a los participantes la oportunidad de conocer al

El análisis de la socialización de la estrategia del modelo de Experiencia del Cliente (CX) ha revelado hallazgos clave que son comunes a todos los grupos dentro de la entidad. Estos aspectos constituyen una base sólida para implementar acciones que mejoren integralmente la experiencia del cliente con el ICETEX. Algunos de los hallazgos incluyen la importancia de la comunicación asertiva, la promoción de una cultura centrada en la experiencia, el reconocimiento del cliente interno, el cumplimiento de promesas de valor, la entrega de información oportuna y completa, estrategias centradas en el usuario, capacitación, coordinación entre áreas, actualización de procesos, consideración de diferencias a nivel nacional, empatía, medición e indicadores de satisfacción,

retroalimentación, responsabilidad compartida, divulgación, trabajo en equipo, planeación estratégica y el uso de un lenguaje claro. Este conjunto de aspectos destaca la necesidad de abordar integralmente la mejora de la experiencia del cliente en todas las interacciones con la entidad.

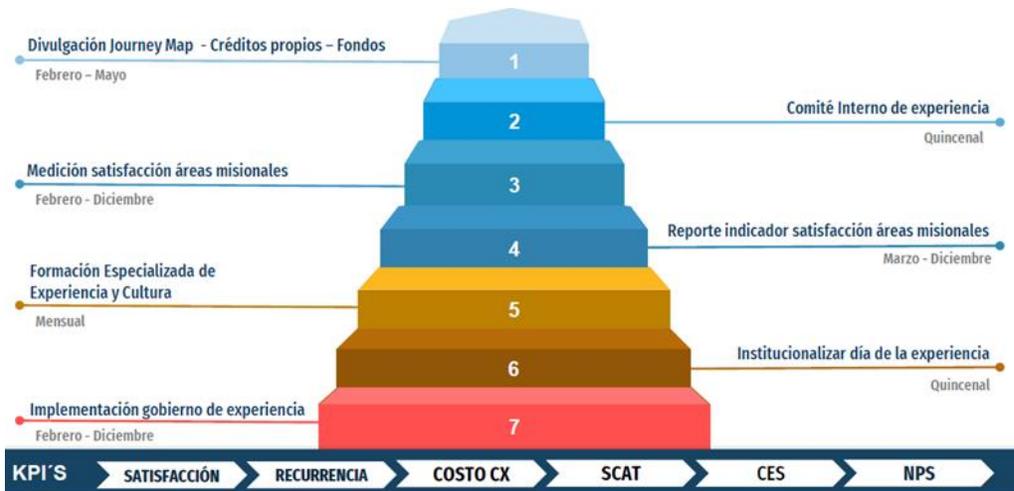
Imagen 4. Modelo de experiencia del usuario



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

A partir de los análisis de información podremos aplicar metodologías, que nos apalancarán los resultados de los diferentes KPIS para la vigencia 2024.

Imagen 5. Metodologías para KPIS



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PQRS

El grupo de PQRS, a través de la resolución 0302 del 17 de abril de 2023 estableció: “Que por necesidad del servicio y con el fin de garantizar, fortalecer los procesos en aras de garantizar la oportuna disposición de recursos que permitan la ejecución de los planes, programas y proyectos encaminados al cumplimiento de la misión institucional se hace necesario modificar los Grupos de Gestión Estratégica de PQRS de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología; y el Grupo de Gestión Comercial y de Mercadeo de la Oficina Comercial y de Mercadeo”

Con el objetivo del mejoramiento continuo cada semana se sigue realizando la reunión de seguimiento y control con los diferentes procesos del ICETEX, de tal manera que se continúe propendiendo por la gestión oportuna de las peticiones que interponen los ciudadanos ante el ICETEX, para que el vencimiento de los casos deje de presentarse a final de semana o mes y también en la gestión intradía como lo establece el artículo 14 de la ley 1755 que es de obligatorio cumplimiento.

Dentro de los seguimientos que se efectúan de manera semanal por parte de este grupo, se evidencia seguimiento del cierre de los casos vencidos escalados, detallados por fecha de creación.

Imagen 6. Casos escalados



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

La Gestión del grupo, durante la vigencia 2023 ha desarrollado estrategias y/o las acciones como:

- Seguimiento con alertas diarias para cada una de las áreas responsables de atención de PQRS y creación del informe diario de productividad.
- Monitoreo y retroalimentación de causa raíz a la radicación de PQRS.

- Se contrato e implementó la Interventoría al proveedor de Atención, con el fin de asegurar la correcta ejecución de los recursos y mejorar los niveles de atención a los ciudadanos. Dado que en contratos anteriores con los proveedores de Atención no se había dispuesto de esta figura, que apoya el buen desarrollo de los aspectos Técnicos, Administrativos, Jurídicos y Financiera de proyectos.
- Se creó equipo especializado para la atención de PQRS registradas por tramitadores, para atender en tiempos de ley y disminuir la radicación de tutelas.

Los logros y resultados alcanzados como consecuencia de la implementación de la estrategia y/o acciones son:

- Disminución del 80%, en la radicación de tutelas interpuestas por tramitadores (Jurídico Cali), pasando de 131 tutelas en julio, a 26 en el mes de agosto de 2023.
- Implementación en el ajuste de la sub -tipificación de Renovaciones VCC, para mejorar los tiempos de respuesta e identificar con detalle la causa raíz de los casos con mayor impacto en las bandejas PQRS.
- Mesas de trabajo con los líderes de las áreas misionales, para hacer seguimiento a los casos críticos, efectuando análisis de temas que afectan atención de PQRS y mejorando de manera importante la comunicación entre las mismas.
- Se realizaron mesas de trabajo con la Interventoría para implementar un manual de buenas prácticas, basado en los hallazgos y alertas que puedan surgir en los diferentes frentes de trabajo, con el fin de sugerir al operador (Comware), para replantear estrategias que contribuyan al mejoramiento del servicio

Desafíos establecidos para el grupo durante esta vigencia:

- Disminución en la radicación de tutelas atribuibles a la gestión del proveedor de atención al usuario o procesos de la entidad.
- Se estableció con los líderes de la OCM y la interventoría la participación en comités de seguimiento de canales de atención, calidad y formación con el fin de identificar y documentando alertas tempranas.
- Plan de choque para cerrar y reducir casos vencidos con mayor tiempo de vencimiento PQRS - OPAS, las cuales de manera excepcional no presentan respuesta definitiva del área misional.

Retos del grupo estratégico de PQRS que se tienen para obtener resultados en los próximos periodos (2024):

- Apoyar las áreas misionales en la simplificación de los trámites o la documentación de estos.
- Realizar identificación de las acciones que nos permitan controlar la temporalidad y/o causa raíz generadora de tutelas. Hacer matriz de seguimiento y control.
- Diseñar, construir e implementar un manual de buenas prácticas, basado en los hallazgos y alertas que puedan surgir en los diferentes frentes de trabajo, con el fin de sugerir al operador de atención al usuario (hoy Comware) replantear estrategias que contribuyan al mejoramiento del servicio.

Imagen 7. PQRS



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

3.1 COMUNIDAD ICETEX

Comunidad ICETEX es uno de los 10 programas que hacen parte del plan estratégico de la entidad 2021-2024. Responde a los lineamientos estratégicos y al objetivo cinco de este Plan: Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.

Así mismo, mediante el Acuerdo de Junta Directiva N° 26 del 29 de julio de 2022, se aprobó la expedición de la adopción de la “Política de Guía, Información y Acompañamiento: “Comunidad ICETEX” como parte integral del propósito de la entidad. Esta política tiene como propósito superior facilitar el desarrollo de trayectorias educativas completas, la interacción de los usuarios, el fortalecimiento y sostenibilidad institucional.

Partiendo del principio rector de la política “el usuario como prioridad” en las primeras etapas de diseño se desarrollaron una serie de encuentros con jóvenes, padres de familia e instituciones educativas de diversas regiones, estos fueron de manera presenciales como virtuales, los cuales permitieron entender las particularidades de la experiencia universitaria y las necesidades que de ello se deriva, por tanto, en el documento final de diseño se establece acciones con enfoque territorial y diferencial para los grupos de especial protección constitucional.

Una vez definida la estructura de Comunidad ICETEX y los mecanismos para poner en marcha la política, en los meses de julio y agosto del año 2023 se dio inicio a la consolidación del talento humano del equipo responsable y se estableció como prioridad la formalización de alianzas.

Imagen 8. Mecanismos para poner en marcha la política de Comunidad ICETEX

☛ Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

☛ Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.sernarojasasociados.com 📍 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 ✉️ defensoria@sernarojasasociados.com ☎️ 601 4898285 Bogotá, Colombia

 @icetex  @icetex_colombia  ICETEXCOLOMBIA   ICETEX  @icetex_oficial  ICETEX



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

A partir, de esta estructura de trabajo por unidades, los principales logros de cada una de ellas en el año 2023 fueron:

UNIDAD DE ENTENDIMIENTO Y EXPERIENCIA: Se realizó el inventario de la información de usuarios que estaba disponible y operable dentro de OCM. Una vez realizado el inventario, se fueron creando las herramientas para procesar fácilmente, de manera oportuna y recurrente los datos. Dando como resultado el documento técnico sobre la gobernanza y gestión de los datos y la información en Comunidad ICETEX.

Se realizó un trabajo de caracterización de usuarios y abordaje de sus necesidades, expectativas y desafíos específicos en un contexto social y de formación en relación con la educación superior.

UNIDAD DE ALIANZAS:

A cierre de año 2023 se contó con 17 alianzas firmadas:

Aliado
Fundación Bancolombia
Protalento
Fiduprevisora
1mentor
CLTiene
Fundación Universitaria María Cano
Alberto Merani
Banco de Bogotá
Fundación Telefónica Movistar
Fundación Techo Colombia
Innpulsa
Corprefer

Global Exchange
USAID
EAN
Campuslands
WOM

Así también, se adelantó la gestión de 12 alianzas:

Aliado	Eje
Fundación U. Compensar	Formación Complementaria y Educación Financiera
Mpower	Internacionalización
TRES AMIGOS	Descuentos
Odontología Samy	Descuentos
Banco Agrario	Empleabilidad
Efecty	Empleabilidad
472	Empleabilidad
UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA	Formación complementaria
COLSUBSIDIO	Empleabilidad
Clever Finance	Educación Financiera
Fundación Julio Mario Santo Domingo	Innovación educativa
Secretaria de Educación de Distrital	Orientación socio ocupacional

Alianzas de las cuales, a la presente fecha se han firmado dos adicionales, siendo EFECTY y DIAGEO en el eje de empleabilidad. Para el año 2024 se proyecta la firma de 99 alianzas adicionales a la anterior mente mencionadas.

UNIDAD DE OPERACIONES

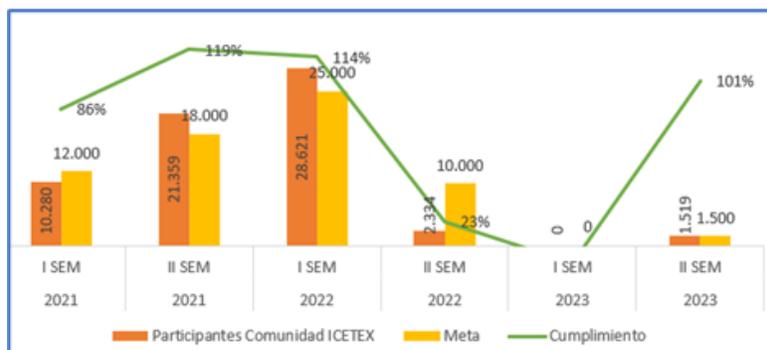
En el desarrollo de estrategia mediante acciones orientadas a atender a la población de usuarios se alcanzaron los siguientes logros:

Gráfica 4. Participantes comunidad ICETEX

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia •
  www.icetex.gov.co •
  Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 •
  Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com •
  Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 defensoria@sernarojasasociados.com •
  601 4898285 Bogotá, Colombia



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

- Así mismo como la participación en ferias de servicios y atención al ciudadano en los componentes de orientación socio ocupacional, en la que se brindará herramientas que le permitan a los jóvenes de grado 10 y 11 tomar una decisión informada sobre su trayectoria educativa.
- Espacio en ferias en IES. y la sensibilización frente al fenómeno de la deserción y estrategias de adaptación a la vida universitaria.
- Creación de una versión piloto de espacio virtual (market place y LMS) en la cual los usuarios encuentren todos recursos disponibles para ellos, las alianzas y beneficios de pertenecer a la comunidad ICETEX.
- Así mismo nos planteamos para el año 2024 tener la capacidad para atender 35 mil beneficiarios participantes a través de alianzas y acuerdos estratégicos.

El propósito de las alianzas, servicios profesionales y procesos propios es implementar acciones de acompañamiento a los actuales y potenciales beneficiarios del ICETEX en tres momentos de su trayectoria educativa: Antes (finalizando la educación media e inicio de tránsito a la educación superior), durante (permanencia en la educación superior) y después (en el tránsito a la vida productiva)".

A la fecha de corte del presente informe se cuenta con las siguientes cifras en relación con la operación de Comunidad ICETEX:

ALIANZAS EN EJECUCIÓN:

Educación Financiera: Fundación Bancolombia.

Empleabilidad: One Mentor.

Empleabilidad: ProTalento.

Empleabilidad: Fiduprevisora.

Orientación Socio Ocupacional: CLTiene.

SERVICIOS PROFESIONALES:

Salud Mental: Enterapia.

PROCESO PROPIO: Orientación Socio Ocupacional Comunidad ICETEX.

••• Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

Imagen 9. Monitor de beneficiarios



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

Para la vigencia 2024 a través del programa Comunidad ICETEX se firmó alianza con el aliado Efecty, para brindar a nuestros beneficiarios más oportunidades de empleo, prácticas profesionales, emprendimientos y formación en habilidades blandas y digitales. Para continuar y acompañar los proyectos de vida de los jóvenes.

TERRITORIALES

Para el año 2023 se buscó implementar con los diferentes asesores de manera efectiva el acompañamiento y asesoramiento a los potenciales y actuales usuarios de la entidad en el desarrollo en los diferentes procesos operativos que hacen parte de los servicios ofrecidos por parte de ICETEX, a través de los diferentes canales de servicio como lo son atención personalizada, telefónica y de manera virtual.

La participación y acompañamiento en las actividades comerciales son unos de los pilares fundamentales, así como la elaboración y planes de trabajo de estrategias comerciales a desarrollar con las diferentes entidades aliadas como lo son las instituciones de educación superior (Siglas I.E.S), Departamento Administrativo para la prosperidad social (Siglas DPS), Sisbén entre otros.

Promover la participación de la comunidad en charlas informativas sobre temas relevantes es una de las estrategias a tomar por parte de la entidad, ofertas como charlas institucionales, eventos de víctimas, visitas comerciales tanto a instituciones de educación superior como a los diferentes colegios, creación de ferias en las diferentes ciudades y municipios del territorio nacional son las estrategias para aumentar la cobertura estudiantil

De los eventos organizados destacamos los siguientes:

- Eventos de víctimas
- Charlas de ofertas Institucionales
- Ferias
- Visitas Comerciales a colegios y
- Relacionamiento con IES, y Entidades territoriales

Con la participación de 120 ferias de oportunidades Invitados y propias en los municipios de Cartagena, Riohacha, Montería, Sincelejo, Santo Tomás, Fundación, Archipiélago de

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

san Andrés y Barranquilla en donde fueron impactados un promedio de 9.000 estudiantes , así mismo, más de 200 charlas de ofertas institucionales en los diferentes colegios y las Instituciones de Educación Superior, asistencia a 100 Eventos de víctimas en todos los departamentos del territorio con un alcance superior a las 8.000 personas.

De igual forma se realizaron actividades de relacionamiento con comunidades étnicas con el objetivo de acercar la oferta de financiación de ICETEX y socializar los diferentes fondos a los que pueden acceder sus integrantes.

En las diferentes Universidades de la territoriales y en los CEP se realizaron semanalmente actividades de Llenatones, subsanatonos y firmatones lo que conllevó a cumplir la meta en un 98% en la convocatoria 2023-2.

4 FUNCIÓN FINANCIERA

Durante el periodo de gestión el ICETEX ha consolidado avances en materia institucional con el objetivo de dar cumplimiento las metas del Gobierno Nacional asociadas a la provisión de una educación superior de calidad con un futuro con oportunidades para todos, e incluyente para la población con bajos recursos y vulnerable de Colombia.

Así las cosas, desde la Vicepresidencia Financiera se avanzó en la diversificación de fuentes de fondeo, la optimización de la estructura del pasivo financiero, y la generación de capacidades operativas como elementos transformadores que generen valor a sus audiencias objetivo.

Con lo anterior se logró reducir el costo ponderado del pasivo e identificar eficiencias financieras que permitieron apoyar a los beneficiarios de la entidad, para afrontar las afectaciones asociadas al deterioro de las condiciones económicas asociadas al ciclo económico, y el aumento excesivo del índice de precios al consumidor – IPC, y avanzar en la humanización del crédito educativo en educación superior.

Para lo anterior, se avanzó en la ruta para la generación de capacidades operativas y financieras basadas en la innovación, la eficiencia administrativa y herramientas de tecnología de la información para la provisión de soluciones financieras acordes a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia del ICETEX, tales como, la apropiación de lineamientos y estándares que permitan la consolidación de capacidades operativas y financieras y optimizar la asignación de recursos, la provisión de mecanismos de cobertura de riesgo, y acompañamiento al beneficiario que redunden en la calidad e impacto de los servicios y productos ofrecidos por el Instituto a los colombianos.

Para la consecución de estos objetivos estratégicos, desde la Vicepresidencia Financiera, se planteó la implementación y puesta en marcha de una serie de iniciativas basadas en tecnologías de la información que permitieron: (i) diversificar fuentes de ingreso (comisiones, servicios adicionales); (ii) optimizar los márgenes de liquidez y recaudo; (iii) mejorar la gestión de cartera de manera que generen retornos para la financiación de futuras generaciones (autosostenibilidad); y, (iv) consolidar mecanismos e instrumentos de financiación en conjunto con Entidades del Ecosistema de Educación Superior en Colombia, que permitan generar economías de escala, y una eficiente originación.

En tal sentido, se destacan tres aspectos fundamentales de la gestión financiera durante el periodo de reporte, con los cuales se garantizó el avance en la reducción de manera gradual y responsable las tasas de interés de liquidación vigente, y se consolidó la sostenibilidad financiera del Instituto.

Primero, se logró la autorización de dos nuevas fuentes de endeudamiento: (i) Emisión de Bonos Sociales a través de un Programa de Emisión y Colocación – PEC 2023-2027; y, (ii) Cuentas Inactivas. En segundo lugar, se identificaron eficiencias financieras para la disminución de la tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito educativo ICETEX otorgado a través de recursos propios durante el 2023 y 2024. Y, por último, con la entrada en vigencia de la Contribución IES, se materializó la reducción de la tasa de liquidación al IPC+0% y la no capitalización de intereses para los beneficiarios de crédito que se encuentran en etapa de estudios y no cuentan con subsidio de la nación; para 2024 esta iniciativa se consolidó a través de U Solidaria al declararse la inexecutable de la norma.

Todo lo anterior le ha permitido al ICETEX la optimización del pasivo financiero para apalancar el crecimiento de la cartera, y la mejora de las condiciones del crédito educativo, con el objetivo de asegurar el acceso, permanencia y graduación de los colombianos en las Instituciones de Educación Superior del país, y apoyar los sueños de los colombianos.

Durante el periodo comprendido entre el 7 de agosto y el 31 de diciembre de la vigencia 2022 el Instituto avanzó en la búsqueda de eficiencias que pudieran ser transferidas a los beneficiarios de crédito educativo, a través del mejoramiento de las condiciones y características de su portafolio actual de servicios, logrando así condiciones históricas para los beneficiarios de ICETEX, lo cual se tradujo en la disminución de la tasa de liquidación para la vigencia 2023 a un máximo de IPC+3% y se articuló con la medida de la aplicación de Contribución IES logrando la reducción para los nuevos desembolsos a tasa de interés cero o únicamente al IPC.+0%.

A su vez, en la vigencia 2023 el Instituto identificó eficiencias financieras que se pretenden transferir a los usuarios de ICETEX mejorando las condiciones del crédito educativo en concordancia con lo establecido en las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”, el cual señala: “(...) Se tendrá una reforma al ICETEX que transforme su lógica bancaria actual; reoriente su labor misional al fomento social de la educación superior, con mecanismos para la humanización del crédito con esquemas de financiación adecuados a la capacidad de pago de los beneficiarios; y haciendo uso de nuevas fuentes de financiación para la ampliación de cobertura. (...)”.

Lo anterior se tradujo en la disminución de la tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito educativo ICETEX otorgado a través de recursos propios para la vigencia 2024, lo cual permitió la reducción de la tasa de liquidación a IPC+3% e IPC+4% y se articuló con la medida de la aplicación del Convenio voluntario de aportes IES y/o U Solidaria, el cual apoyará a los estudiantes para la reducción de la tasa de liquidación al IPC y la no capitalización de intereses para los beneficiarios de crédito que se encuentran en etapa de estudios y no cuentan con subsidio de la nación. Todo lo anterior a través de la articulación de iniciativas, fuentes e instrumentos financieros en pro de la Humanización del Crédito Educativo del Instituto.

En este orden de ideas tanto el Gobierno Nacional como el ICETEX, han implementado subsidios, medidas de auxilios, alivios y estímulos con el propósito de cumplir el objetivo de fomentar al acceso, permanencia y graduación en educación superior, así mismo, se han explorado herramientas que propendan por: (i) la provisión de las mejores condiciones financieras del crédito educativo; y, (ii) aumentar la cobertura educativa.

I. Programa de Emisión y Colocación – PEC 2023-2027

El Programa de Emisión y colocación PEC autorizado por la SFC de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Junta Directiva No. 16 del 21 de junio de 2022 "Por el cual se autoriza al ICETEX la Emisión de Bonos Sociales a través de un Programa de Emisión y Colocación – PEC como fuente de endeudamiento, y se dictan disposiciones generales.", pretende lograr un cupo autorizado por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia que le permita acceder al mercado de valores de manera efectiva y en posibles ventanas de oportunidad para obtener recursos según las necesidades liquidez de la entidad al menor costo de fondeo posible.

Con esta opción de financiación, se fortalece la sostenibilidad financiera del Instituto como parte del ejercicio de reconocer la necesidad de optimizar las funciones financieras de la entidad en aras de garantizar los recursos para aumentar la cobertura en educación superior y terciaria sin depender de giros y/o aportes de la Nación, y en concordancia con las proyecciones establecidas en el plan financiero de la entidad en términos.

Los recursos provenientes de la colocación de los Bonos, definidos bajo el carácter social, estarán alineados con los Principios de los Bonos Sociales (PBS) del *International Capital Market Association*. En consecuencia, serán destinados en un ciento por ciento (100%) a la financiación de población que cumpla con ciertos Criterios de Elegibilidad.

En este sentido, durante el periodo se avanzó en la estructuración del prospecto de emisión, reglamento de emisión y demás documentación técnica requerida con el fin de lograr la autorización ante la Superintendencia Financiera de Colombia, donde el trámite se encuentra en curso bajo el radicado 2023134177-000.

II. Cuentas Inactivas

Gracias a los esfuerzos del Gobierno Nacional y su compromiso de generar habilitantes que procuren la articulación de los diferentes actores del ecosistema de Educación Superior y del Sistema Financiero del país mediante la Ley 2276 de 2022 de Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropiedades para la vigencia 2023, en su artículo 97 se dispuso que *los saldos de las cuentas corrientes o de ahorro que hayan permanecido inactivas por un período mayor a un año y no superen el valor equivalente a 322 UVR, serán transferidos por las entidades financieras tenedoras, a título de mutuo al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez - ICETEX*, con el fin de financiar el acceso, permanencia y graduación de las personas en la educación superior.

Así las cosas, el ICETEX, en desarrollo de su proceso de humanización, en aras de garantizar los recursos que permitan el aumento de la cobertura en educación superior y

mejorar las condiciones de sus créditos educativos, y cumplir las metas de Gobierno ha avanzado en las gestiones requeridas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 97 de la Ley 2276 del 29 de noviembre de 2022.

En este sentido, la Junta Directiva del ICETEX, aprobó el Acuerdo No.47 *“Por el cual se autorizan las “cuentas inactivas” como fuente de endeudamiento de la Entidad y se dictan disposiciones generales”*. Esta fuente de financiación permitirá garantizar los recursos que aumenten la cobertura en educación superior y permitan mitigar las afectaciones asociadas al incremento excesivo del Índice de Precios al Consumidor – IPC, teniendo en cuenta que dichos recursos se constituyen como un pilar fundamental para la ejecución de su misionalidad.

Esta fuente de financiación no solo pretende apalancar la demanda de crédito educativo, también busca mantener las condiciones de disminución de la tasa de interés de liquidación para todos los créditos educativos del ICETEX en etapa de amortización y etapa de estudios, situación que beneficiará a más de 160.000 estudiantes para 2024.

III. Disminución de la tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito educativo ICETEX otorgado a través de recursos propios para 2023

El ICETEX en cumplimiento de su objeto social y con el fin de otorgar mecanismos que contribuyan al mejoramiento del acceso, permanencia y graduación en Educación Superior de la población objetivo, ha propuesto otorgar una tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito otorgado a través de recursos propios del ICETEX, que no cuenten con subsidio de tasa del Gobierno Nacional, como una medida transitoria para la vigencia 2024.

Esta medida se articula se viene implementando desde 2022, según las eficiencias financieras identificadas por el instituto, y se articula con iniciativas para incentivo por buen comportamiento de pago, así mismo, el ajuste en tasa a los créditos nuevos y activos con saldos pendientes otorgados a través de recursos propios, que se encuentren en etapa de estudios y que no sean objeto del subsidio de tasa del Gobierno Nacional, de la Contribución IES (en su momento) o del aporte en tasa IES de U Solidaria.

Es así como en el último trimestre de 2022 se trabajó en la búsqueda de eficiencias para la implementación de la tasa de liquidación de los créditos en estudios y amortización durante la vigencia 2023, donde el ICETEX asumiría con cargo a sus recursos propios el diferencial entre la tasa de contratación y la tasa de liquidación. Corresponderá al menor valor cobrado al usuario en la disminución de intereses el cual será compensado por las eficiencias financieras asociadas a con la optimización del pasivo, y la diversificación de fuentes de fondeo.

Todo lo anterior permitió disponer de \$192.000 millones para el 2023 sin afectar la sostenibilidad financiera del Instituto y lograr la mayor reducción de la tasa de interés en puntos básicos a otorgar tasas de liquidación de IPC + 2% para los beneficiarios de crédito al día, y del IPC + 3% para los beneficiarios de crédito que presenten mora en su obligación crediticia.

De enero a diciembre de 2023 se han beneficiado por el alivio de *disminución de tasa* a 146.026 usuarios del ICETEX, de los cuales el 55,83% son mujeres y 44,17% restante son hombres. De esta población, 104.317 estudiantes (71,44%), se encuentra en un rango de beneficio mayor a \$500.000, seguido por 22.059 estudiantes (15,11%) en un rango entre \$250.000 y \$500.000, como se puede observar a continuación.

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

» **Defensor del Consumidor Financiero**

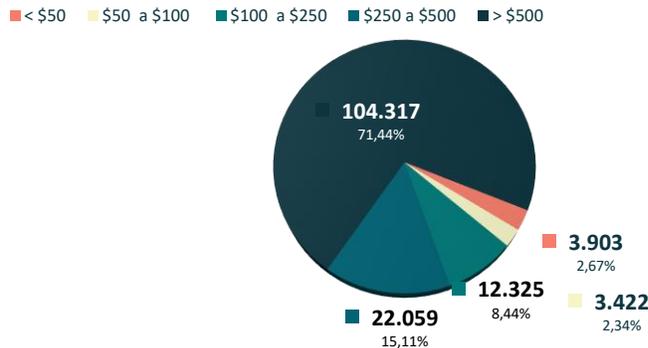
» www.sernarojasasociados.com

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» defensoria@sernarojasasociados.com

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

Gráfica 5. Beneficiarios disminución de tasa por rango de valores



Rango de valor del beneficio expresado en miles de pesos COP.
Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

Aun cuando los rangos "< \$50" y "\$50 a \$100" cuentan con solo 7.325 estudiantes, estos suman el 5.02% de los beneficiarios totales, lo que refleja que el alivio está llegando a estudiantes de todas las líneas de crédito de ICETEX sin subsidio de la nación ni contribución IES, lo que es esencial para brindar igualdad de oportunidades educativas.

Para este mismo periodo, el ICETEX ha asumido con cargo a sus recursos más de \$200.000 millones en la implementación de la *disminución de tasa*, generando un beneficio individual según promedio ponderado aproximado de \$1.503.607

Gráfica 6. Beneficiarios disminución de tasa por rango de valores



Valor beneficio total expresado en millones de pesos COP.
Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

El alivio de *disminución de tasa* ha demostrado ser eficaz en aliviar la carga financiera de los estudiantes, ya que, según estimaciones, el promedio mensual aportado por estudiante corresponde aproximadamente a \$125.300, lo que contribuye a que los estudiantes puedan continuar su educación superior sin verse gravemente afectados por las dificultades económicas, en los escenarios actuales de alta inflación y de esta forma disminuir la deserción estudiantil.

Teniendo en cuenta que la aplicación para 2024 empieza a aplicar desde el mes de febrero el primer reporte se estima a partir del mes de marzo.

📍 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.sernarojasasociados.com • 📍 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@sernarojasasociados.com • 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

IV. Contribución IES

El Gobierno Nacional está comprometido con impulsar la educación superior incluyente y de calidad a través de la implementación de estrategias con oportunidad y responsabilidad que fortalezcan el acceso, permanencia y graduación en educación para los jóvenes en Colombia.

Es por esto que, el Gobierno Nacional ha creado la Contribución IES que aplica para las instituciones de educación superior a las que el ICETEX le realice desembolsos de créditos reembolsables por concepto de matrícula para beneficiarios de crédito educativo sin subsidio de tasa de la Nación y que no se encuentren en período de amortización, por lo que se establece el descuento de la Contribución en el momento del giro del crédito a las IES. La Contribución IES implementada actúa como recurso para financiar la diferencia entre la tasa de interés de contratación y la variación anual del Índice de Precios al Consumidor -IPC- de los créditos educativos otorgados por el ICETEX.

Esta Contribución le permite a las IES invertir en sus estudiantes para promover la culminación de estudios y el aprovechamiento de los cupos disponibles, puesto que en la medida en que mejoren las condiciones financieras del crédito se contará con la posibilidad de financiar más jóvenes, toda vez que, a través de este beneficio se disminuye el valor a pagar de las cuotas para el estudiante financiado por la entidad.

La aprobación de la Reforma Tributaria contribuye al cumplimiento del propósito del Gobierno Nacional de " (...) Inducir a una mejora en las condiciones que favorecen las inversiones sociales para los hogares más pobres, así como el financiamiento de una política social más efectiva para corregir las desigualdades y mejorar el acceso a educación, a la salud y a un mejor Estado (...)” Aunado a lo anterior, el Gobierno Nacional ha expresado que “(...) las grandes apuestas descritas en los apartados anteriores requieren que el Estado cuente con una mejor financiación en todos sus niveles. El Gobierno nacional ya ha dado el primer paso con la reforma tributaria, también se espera un mayor fortalecimiento de los recursos locales por la implementación del catastro multipropósito y la reforma agraria, y una mejor integración productiva entre los territorios. De esta forma, además de contemplar una estructura progresiva y más equitativa, se requiere la concurrencia de todas las fuentes de recursos para financiar proyectos catalizadores de gran impacto regional, que promuevan sostenidamente el bienestar económico, social y ambiental, de forma inclusiva” (PND 2022-2026).

No obstante, la Corte Constitucional de Colombia en sentencia C-391 del 4 de octubre de 2023, declaró inexecutable el artículo 95 de la ley 227 del 13 de diciembre de 2022, reforma tributaria del actual gobierno, por medio de la cual obligaba a las Instituciones de Educación Superior privadas a pagar los intereses sobre los créditos de sus estudiantes adquiridos con el ICETEX a partir del IPC.

Las razones fueron que este artículo no se debatió en las comisiones económicas del Congreso. Obligaba a las IES a pagar una contribución resultante de la diferencia entre el IPC y la tasa de interés con la cual se hubiera acordado el préstamo.

Por lo tanto, a partir del 4 de octubre de 2023, el ICETEX queda imposibilitado de exigir a las instituciones educativas superiores el pago de la contribución.

Así las cosas, con corte al 3 octubre de 2023, 81.164 estudiantes han sido beneficiados por la Contribución de las IES, 11.266 de posgrado (13,88%) y 69.898 de pregrado (86,12%) para un total de \$ 46.107 millones. Lo que corresponde a un promedio simple para la vigencia 2023 de \$ 568.079 por estudiante

Tabla 11. Estudiantes beneficiados por Contribución de las IES

Nivel de formación	No. Beneficiarios	%	Valor Girado	Valor Contribución	%
Posgrado	11.266	13,88%	\$ 175.483,43	\$ 8.844,78	19,18%
Pregrado	69.898	86,12%	\$ 856.220,71	\$ 37.262,76	80,82%
Total	81.164	100,00%	\$ 1.031.704,14	\$ 46.107,54	100,00%

Cifras en miles de millones - Fecha de corte: 03/10/2023, Fecha de extracción 18/01/2024

Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

Respecto a las adjudicaciones para el 2023, se incrementaron 6.790 estudiantes, es decir el 14,76% frente al 2022 y 7.754 estudiantes, es decir 16,85% frente al 2021, lo que ratifica la reciprocidad directa entre las mejores condiciones financieras de los créditos de ICETEX y el incremento en el número de cupos.

Tabla 12. Variación de adjudicaciones

Nivel de formación	Adjudicaciones 2021	Adjudicaciones 2022	Adjudicaciones 2023	Ocupación 2022 - 2023	Variación 2022 - 2023
Posgrado	5.035	5.019	6.859	1.840	36,66%
Pregrado	39.983	40.973	45.913	4.950	12,08%
Total	45.018	45.992	52.772	6.790	14,76%

Cifras en número de beneficiarios - Fecha de corte: 31/12/2023

Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

Este análisis sugiere una correlación positiva entre la Contribución de las IES y el incremento en las adjudicaciones de crédito, lo que genera un impacto social positivo importante en el aumento de cobertura en educación superior para la vigencia 2023, contribuyendo así a los lineamientos del Gobierno Nacional.

De este modo, la Contribución realizada por las IES y el Subsidio de Tasa otorgado por el Gobierno Nacional, constituyen un esfuerzo mancomunado para la eliminación de la capitalización de los intereses generados por el SPREAD, en pro del bienestar de los beneficiarios de la entidad.

En este sentido, el impacto económico positivo se extiende a las IES, en la medida que, las mejores condiciones en la oferta de financiación facilitan el acceso de un número mayor de jóvenes a la educación superior, lo que se traduce en mayores ingresos económicos para las IES.

Pese a los resultados positivos de la Contribución IES, la Corte Constitucional declaró inexecutable el artículo 95 de la Ley 2277 de 2022 que crea la Contribución IES, según sentencia C391/23 del 4 de octubre de 2023. En este sentido, el ICETEX ha venido estructurando y socializando con las IES, dos planes de contingencia que consisten en: (i) proponer nuevamente a nivel legislativo la creación de la Contribución IES; y, (ii) suscribir con las IES interesadas un convenio voluntario sobre el aporte en tasa IES, el cual financiaría el spread de los créditos, con el fin de conseguir mecanismos que apoyen a los jóvenes colombianos en el acceso, permanencia y graduación en educación superior.

Lo anterior, con el fin de generar un beneficio económico para la financiación de la educación superior, denominado aporte en tasa IES², dirigido a estudiantes de pregrado y posgrado en Colombia con créditos reembolsables otorgados por el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" -ICETEX.

El Aporte en tasa IES, consiste en un aporte que realiza la IES para garantizar el pago del Spread² en los créditos educativos. Dicho Spread corresponde a la diferencia entre la tasa de interés de contratación del crédito educativo y la variación anual del Índice de Precios al Consumidor -IPC- certificado cada inicio de año por el DANE y vigente al momento del giro.

Es por esto que el desmonte de la Contribución IES sin la implementación de un plan de contingencia articulado con las IES, podría impactar negativamente el cumplimiento de los objetivos del Gobierno Nacional respecto a Educación Superior, así mismo, afectaría el pago de las obligaciones crediticias por parte de los Jóvenes y sus familias, ya que genera barreras económicas que incrementarían la deserción académica y disminuirían la cobertura en educación superior, aumentando la brecha social, ya que los beneficiarios que hoy están pagando como tasa de intereses solamente el IPC, retornarían a sus *tasas de contratación* y la capitalización de intereses.

V. Calificaciones nacionales de largo y corto plazo de ICETEX y de las emisiones de Bonos en circulación

Desde hace 73 años, el ICETEX ha impulsado los proyectos de vida de más de 5,6 millones de colombianos, brindando apoyo para desarrollar y fortalecer sus talentos, habilidades y esfuerzos. El ICETEX fomenta el acceso, permanencia y graduación en la educación superior priorizando la población de bajos recursos económicos y con mérito académico en todos los estratos, a través de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y la permanencia en educación superior.

Así las cosas, gracias a una gestión financiera institucional sólida que busca mejores condiciones para nuestros beneficiarios de manera sostenible para la entidad para 2022 ICETEX obtuvo las calificaciones AAA (Triple A) y de Bonos Ordinarios Sociales hasta por

² Corresponde a la diferencia entre la tasa de interés contratada por el estudiante con el ICETEX y la variación anual del Índice de Precios al Consumidor IPC determinado cada inicio de año por el DANE, vigente al momento del giro. En este sentido, se refiere a los puntos adicionales al IPC de la tasa de interés contratada por el beneficiario, la cual varía dependiendo de la línea de crédito ofertada por el ICETEX.

\$500.000 millones, e igualmente, obtuvo las calificaciones AAA (Triple A) y VrR 1+ (Uno Más) a la Deuda de Largo y Corto Plazo del ICETEX.

La calificación AAA (Triple A) indica que la capacidad de pago de intereses y capital es la más alta, siendo la más destacada calificación, la cual no se verá afectada en forma significativa ante posibles cambios en la entidad o en la economía.

Por su parte, la calificación VrR 1+ (Uno Más) indica que la institución financiera cuenta con la más alta capacidad para el pago de sus obligaciones, en los términos y plazos pactados, dados sus niveles de liquidez.

Para 2023, Fitch Ratings asignó calificaciones nacionales de largo y corto plazo al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX (ICETEX) de '**AAA (col)**'³ y '**F1+(col)**'⁴, respectivamente. Asimismo, asignó la calificación de '**AAA (col)**' a las emisiones de Bonos Ordinarios Sociales 2020, Bonos Ordinarios Sociales 2021 y Bonos Ordinarios 2021. La Perspectiva de la calificación de largo plazo es Estable.

Bajo este contexto, FITCH Ratings considera la importancia estratégica de la entidad en el rol de fomento de la educación superior, y la alineación de los objetivos del Instituto con el Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno colombiano para el período 2022 a 2026, así como, la capacidad y disposición del Gobierno Nacional de Colombia de proveer soporte a ICETEX a partir de la transferencia de los recursos para que la entidad ofrezca subsidios en tasas de interés a la población para asignar la máxima calificación crediticia.

Por su parte, frente al perfil de fondeo y liquidez del ICETEX destacan la estabilidad y sostenibilidad financiera lograda a través de las emisiones de bonos ordinarios y sociales, y la estrategia de diversificación de fuentes de fondeo, que han permitido las mejores condiciones de financiación para la educación superior de los colombianos a pesar de escenarios adversos en la económica colombiano.

Las calificaciones de las emisiones están en el mismo nivel de la calificación nacional de largo plazo de ICETEX dado que se considera que la probabilidad de incumplimiento de dichas emisiones es la misma que la de la entidad en ausencia de subordinación y garantías específicas.

4.1 GESTIÓN CONTABLE

La gestión adelantada durante el periodo de gestión estuvo ajustada al Plan de Transformación hacia una entidad más humana, con el fin de proporcionar a nuestros usuarios una oferta de valor acorde con sus necesidades en las que se incluyó como

³ Las Calificaciones Nacionales 'AAA' indican la máxima calificación asignada por Fitch en la escala de calificación nacional de ese país. Esta calificación se asigna a emisores u obligaciones con la expectativa más baja de riesgo de incumplimiento en relación con todos los demás emisores u obligaciones en el mismo país.

⁴ Las Calificaciones Nacionales 'F1' indican la más fuerte capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros con relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. En la escala de Calificación Nacional de Fitch, esta calificación es asignada al más bajo riesgo de incumplimiento con relación a otros en el mismo país. Cuando el perfil de liquidez es particularmente fuerte, un "+" es añadido a la calificación asignada.

principal objetivo aliviar el pago y la disminución de tasas de interés sobre las deudas que se tienen con el ICETEX.

Este tiempo estuvo marcado por los constantes cambios económicos como la inflación, la volatilidad en los precios, tasa representativa del mercado y tasas de interés que indudablemente impactan financieramente el bolsillo de los colombianos y en especial a nuestros deudores.

Situación que llevo a ICETEX en una búsqueda constante de mecanismos financieros que permitan aliviar el bolsillo de nuestros beneficiarios a través de mejores condiciones de los créditos, condonaciones e inclusive tasas cero en otras líneas de crédito.

Ahora bien, las cifras arrojadas en los estados financieros del ICETEX muestran resultados positivos a pesar del escenario económico presentado, lo cual permite consolidar aún más el patrimonio y fortalecer los programas de beneficios hacia los estudiantes.

Parte del resultado obtenido, está relacionado con el apoyo constante del Gobierno Nacional hacia las líneas de crédito subsidiadas, además de las nuevas fuentes de fondeo implementadas en esta vigencia, aprobadas en la reforma tributaria de noviembre de 2022, específicamente las relacionadas con los recursos de los saldos de las cuentas corrientes o de ahorro que hayan permanecido inactivas por un período mayor a un 1 año y no superen el valor equivalente a 322 UVR y las contribuciones que realizan las IES para beneficio de tasa a los estudiantes

A continuación, se presenta el detalle pormenorizado sobre la situación financiera por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el periodo entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de separación del cargo.

Estructura financiera

Al corte de enero de 2024, el saldo del activo del ICETEX ascendió a \$9,29 billones, cifra superior en \$1.31 billones a la registrada en septiembre del año 2022.

Durante ese mismo periodo los pasivos pasaron de \$3.13 billones a \$3.25 billones con un incremento superior a \$119.056 millones.

Por su lado el patrimonio, la principal fortaleza financiera del Instituto registro un crecimiento del \$1.19 billones cerrando enero de 2024 con \$6.04 billones frente a \$4.87 billones a septiembre 2022.

Gráfica 7. Comportamiento de la Estructura Financiera

Cifras expresados en millones \$



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Situación financiera

• Activos

El Activo del ICETEX está conformado en promedio por el 84,8% cartera de créditos neta de provisiones, activos financieros de inversión 7,5%, depósitos en bancos centrales, 5,0%, cuentas por cobrar 2,2%, por activos materiales y otros activos 0,3%.

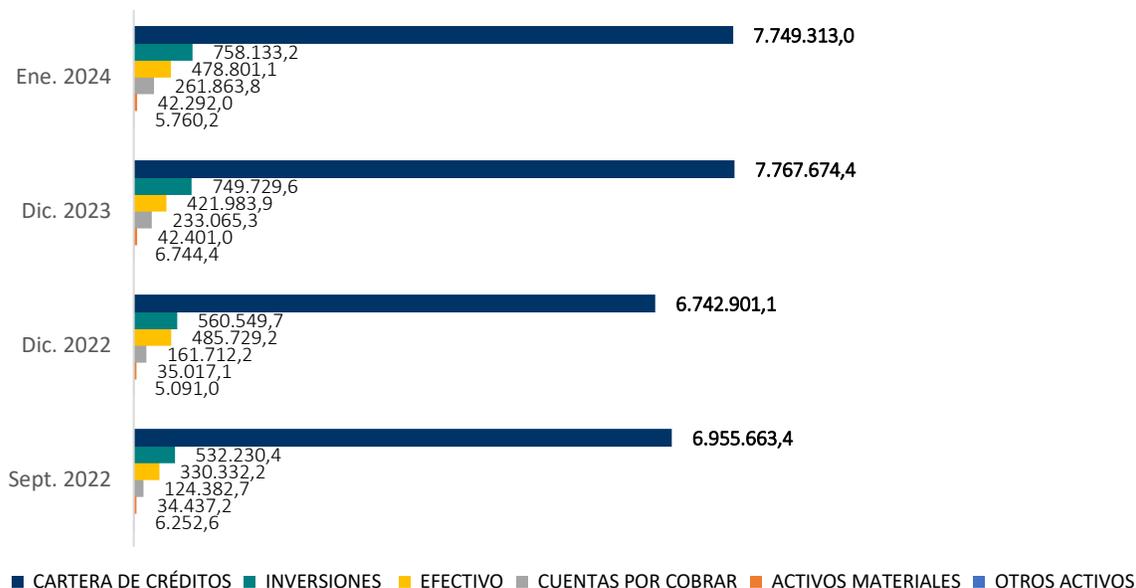
Durante el periodo evaluado, la cartera de créditos bruta creció 14.6% equivalente a \$1.21 billones, el número de beneficiarios paso de 409.354 en septiembre de 2022 a 414.827 al cierre de enero de 2024, bajo condiciones favorables por concepto (tasa de interés, plazo, período de gracia, subsidios, condonaciones por nivel de ingresos económicos, resultados académicos y menores condiciones para el deudor y codeudor). Así mismo, la cartera vencida paso de \$910.478 millones a \$1.22 billones.

Mensualmente se realiza el proceso de calificación de cartera y estimación de provisiones, el comportamiento de la cartera se monitorea mediante matrices de rodamiento, análisis de cosechas e indicadores y se da seguimiento a las estrategias de cobranza con el fin de evaluar la recuperación de la cartera de crédito. Es así como, el Instituto fija sus esfuerzos en proteger su principal activo mediante la constitución de nuevas provisiones, mitigando de esta manera el riesgo constante al que está expuesto este tipo de créditos. Es así como durante este periodo se constituyeron provisiones por \$931.780 millones.

Entre septiembre de 2022 y enero de 2024 se gestionaron castigos de cartera por \$ 157.159 millones.

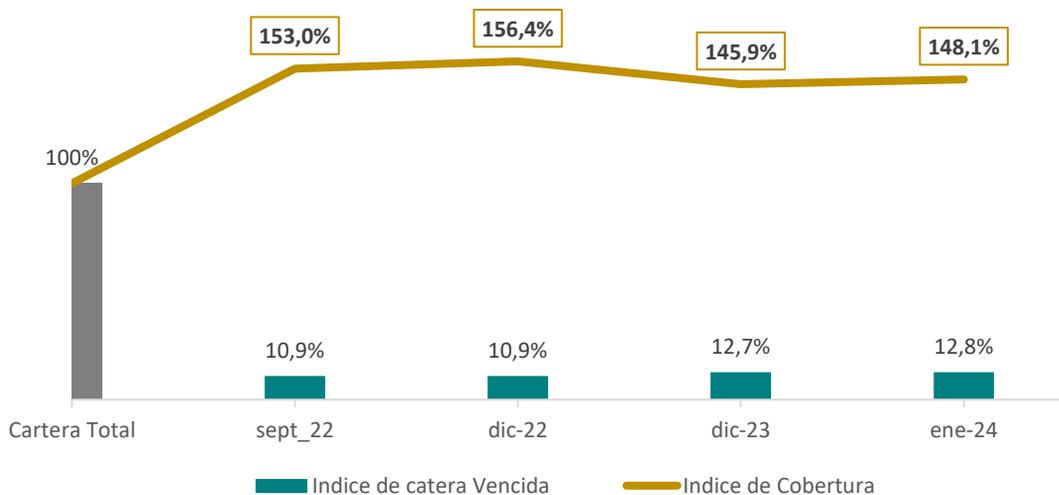
Gráfica 8. Composición y Crecimiento del Activo

Cifras expresados en millones \$



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Gráfica 9. Índices de cartera vencida



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Dentro de los activos relevantes se encuentra el portafolio de inversiones, registrando un incremento del 42,4% al pasar de \$531.402 millones en septiembre de 2022 a \$757.212 millones a enero 2024, es decir \$225.809 millones. Durante este periodo el portafolio mantuvo la misma dinámica conservadora, enmarcados en títulos emitidos por entidades

del sector financiero, el 100% en emisores AAA, el 100% a costo amortizado. La distribución del portafolio de inversión por tipo de recursos es la siguiente:

Tabla 13. Distribución del portafolio de inversión por tipo de recursos

TIPO DE RECURSO	sep-22	ene-24	CRECIMIENTO %
DEPÓSITO EN GARANTÍA	251.881,3	361.164,2	43,4%
GARANTÍA CODEUDOR	42.445,5	48.415,2	14,1%
SOSTENIBILIDAD	177.524,4	274.108,1	54,4%
SUBFONDO GARANTÍA CODEUDOR COVID 19	25.835,8	31.834,1	23,2%
SUBFONDO GARANTÍA CODEUDOR IES	27.622,0	34.241,2	24,0%
TAE	6.093,9	7.449,3	22,2%
TOTAL GENERAL	531.402,9	757.212,2	42,5%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Otro de los activos de mayor relevancia en la estructura financiera se ubica el disponible, el cual atesoro los recursos suficientes que permitieron atender obligaciones a corto plazo manteniendo en todo caso márgenes adecuados de liquidez.

Los demás activos cuentas por cobrar, otros activos y activos fijos en conjunto registraron un comportamiento acorde con el Core de la entidad. Estos últimos fueron objeto de revaluación al cierre del periodo 2023 presentaron incremento de \$7.786 millones.

• Pasivos

El ICETEX financia sus operaciones mediante emisión de bonos, además de préstamos con la banca multilateral a través de empréstitos con el Banco Mundial y cuyos desembolsos aún dependen de las necesidades de liquidez de la entidad.

Sin embargo, a finales de 2022 mediante la reforma tributaria, se originó una nueva fuente de fondeo relacionada con los recursos de los saldos de las cuentas corrientes o de ahorro que hayan permanecido inactivas por un período mayor a un 1 año y no superen el valor equivalente a 322 UVR.

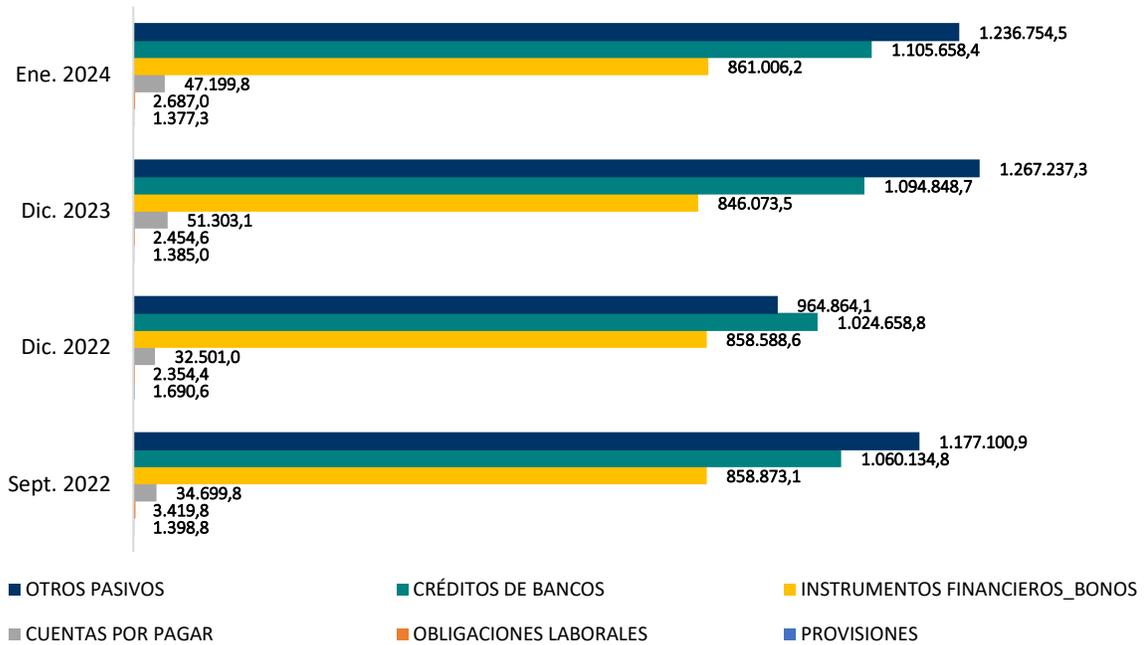
Pese a ser un pasivo con costo, ostenta unas condiciones muy favorables, que no representa un costo que afecte los márgenes de operación, dada la capacidad de generación interna de recursos del Instituto en sus actividades de colocación.

Con costo participan en conjunto con el 59.5% sobre el total pasivo, relacionados con obligaciones financieras, emisiones de bonos y depósitos especiales cuentas inactivas por \$1.09 billones y \$846.073 millones respectivamente

Al cierre de enero 2024 los pasivos totales ascendieron a \$3.25 billones registrando un incremento de \$119.058 millones equivalente al 3,8% con respecto a septiembre 2022. Los cuales están representados de la siguiente manera en cada periodo:

Gráfica 10. Composición y Crecimiento del Pasivo Cifras

Expresados en millones \$



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

De acuerdo con la conformación del Pasivo al cierre de enero de 2024 el 34,0% corresponde a las obligaciones que se tienen con la banca multilateral – Banco Mundial, otros pasivos con el 38,0%, títulos de inversión en circulación, incluye Bonos Sociales y títulos TAE 26.5%, las cuentas por pagar, las provisiones y las obligaciones labores en conjunto participan con el 1.6%.

Las provisiones y cuentas por pagar fiscales en 2023 y hasta la fecha han sido reconocidas, presentadas, pagadas y conciliadas con las declaraciones presentadas de acuerdo con el calendario establecido por las autoridades tributarias.

Como se evidencia los otros pasivos tienen fuerte incidencia en el pasivo total del ICETEX con un incremento de \$59.653 millones respecto a septiembre de 2022, provenientes de los créditos en etapa de estudio, los Fondos de Garantía que tiene como finalidad cubrir los riesgos de siniestralidad de la cartera.

Tabla 14. Fondos de Garantía

CONCEPTO	Sept. 2022	Dic. 2022	Dic. 2023	Ene. 2024
INTERESES CAPITALIZADOS	567.689,0	587.436,7	802.759,8	807.267,4
INTERESES ANTICIPADO	232.679,2	5,4	34.490,3	5,4
FONDO DE SOSTENIBILIDAD	40.357,1	40.899,8	53.678,1	47.986,1
PRIMA MUERTE E INVALIDEZ	248.934,3	248.994,4	291.090,7	292.903,9

FONDO DE GARANTIAS LEY 1002	29.951,9	30.045,9	29.382,3	29.448,6
SUBFONDO COVID 19	24.905,2	24.969,5	25.443,1	25.512,5
SUBFONDO CODEUDOR IES	27.939,1	27.976,7	28.213,5	28.229,4
SUBFONDO PILOS REZAGADOS	129,4	147,7	343,3	343,3
DISMINUCION TASA TRANSITORIA	88,0	-	-	-
DIVERSOS	4.427,7	4.388,2	1.836,3	5.057,9
TOTAL	1.177.100,9	964.864,1	1.267.237,3	1.236.754,5

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Por el lado de las obligaciones financieras con el Banco Mundial se mantienen en promedio sobre \$1.07 billones, debido a la dinámica que se tiene establecida para estos créditos, es decir, de un lado se viene atendiendo el servicio a la deuda con abonos a capital y del otro se solicitan nuevos recursos de acuerdo con las necesidades de caja del Instituto, razón por la cual entre septiembre de 2022 frente a enero de 2024 se registra un incremento de \$45.523 millones.

Tabla 15. Obligaciones Banco Mundial

CONCEPTO	Sept. 2022	Dic. 2022	Dic. 2023	Ene. 2024
OBLIGACIONES BANCO MUNDIAL	1.060.134,8	1.024.658,8	1.094.848,7	1.105.658,4

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Para el caso de los títulos en circulación, denotan una disminución por \$42.877 millones entre septiembre de 2022 y enero 2024, generada por la redención de los bonos de la segunda emisión serie D 2 años por \$85.355 millones, menos la causación y pago de intereses de las demás emisiones.

En cuanto a los títulos de ahorro educativo, no han sufrido mayor modificación, toda vez que se encuentran vencidos y se está a la espera de la devolución de los mismos.

En cuanto a los depósitos especiales provenientes de cuentas registran al cierre de enero de 2024 un saldo \$44.970 millones, de acuerdo con la última reforma tributaria de noviembre de 2022.

Tabla 16. Depósitos especiales

CONCEPTO	Sept. 2022	Dic. 2022	Dic. 2023	Ene. 2024
BONOS ORDINARIOS	857.752,1	857.548,8	807.813,3	815.034,2
TITULOS DE AHORRO EDUCATIVO	1.121,0	1.039,7	1.004,3	1.001,3
DEPOSITOS CUENTAS INACTIVAS	-	-	37.255,8	44.970,6

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

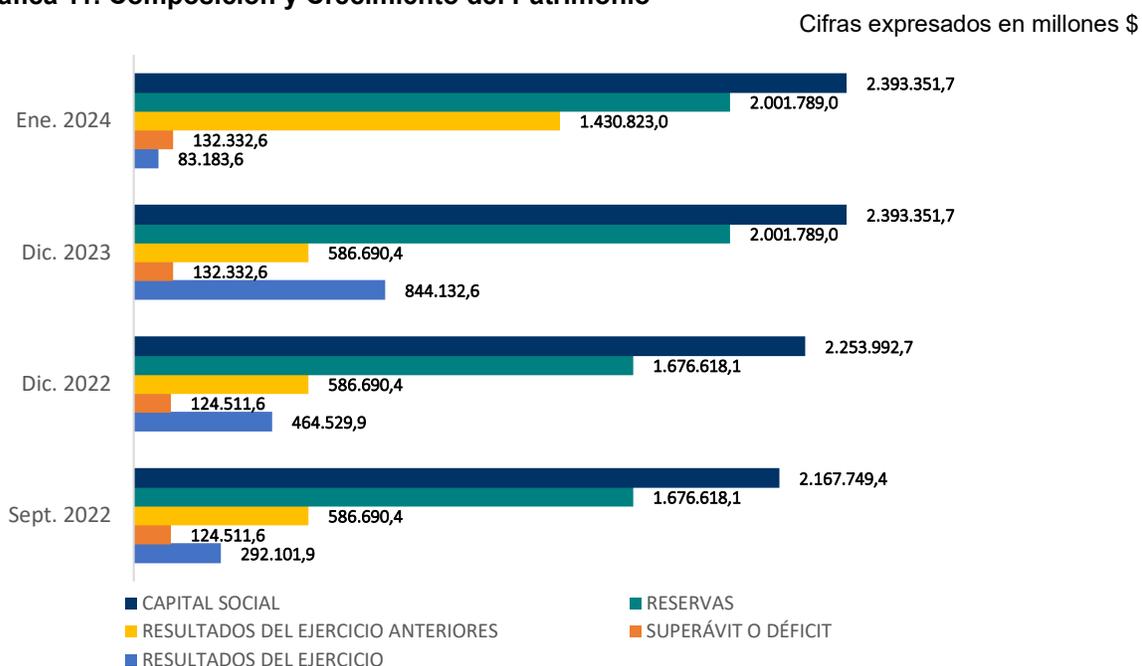
Finalmente, durante este periodo el ICETEX mantuvo seguimiento constante a través del Comité de Activos y Pasivos, donde se exponen las estrategias para manejar las necesidades y excesos de liquidez de la entidad.

• Patrimonio

ICETEX continuó utilizando su patrimonio como fuente principal de fondeo gracias a al crecimiento interno al mantener los excedentes de su operación.

Una de las principales fortalezas financieras del Instituto es su patrimonio, el cual registro un crecimiento del 24.6% cerrando enero de 2024 con un saldo \$6.04 billones frente a los \$4.84 billones a septiembre de 2022.

Gráfica 11. Composición y Crecimiento del Patrimonio



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

El incremento del patrimonio es consecuente con el resultado alcanzado entre septiembre de 2022 y enero 2024, dada la posibilidad de capitalizar de forma continua los excedentes de su operación (Ley 1002 de 2005).

• Estado de resultados

Tabla 17. Estado de resultados

Cifras Expresadas en millones de \$

CONCEPTO	2022_09	2022	2023	2024_01
Intereses y valoración de inversiones	660.424,5	933.781,7	1.324.571,1	106.753,7
Gastos por Intereses	142.964,3	194.777,9	213.185,3	15.227,4

CONCEPTO	2022_09	2022	2023	2024_01
Margen financiero bruto	517.460,2	739.003,7	1.111.385,8	91.526,2
Deterioro de activos financieros cartera y cuentas por cobrar	294.411,3	343.203,9	487.068,2	36.315,1
Margen financiero bruto, neto	223.048,9	395.799,9	624.317,5	55.211,2
Ingresos por comisiones, neto	138.301,6	197.800,4	419.059,9	33.379,8
Por operaciones de cambio neto, neto	668,6	712,6	- 316,4	30,5
Otros Ingresos	92.054,5	108.815,5	126.288,0	11.957,3
Otros Gastos Administración	161.971,6	238.598,5	325.216,4	17.395,2
RESULTADOS DEL EJERCICIO	292.101,9	464.529,9	844.132,6	83.183,6

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Acorde a la composición de sus activos, ICETEX deriva sus ingresos de la actividad crediticia, las comisiones por administración de fondos, rentabilidad de las inversiones y del disponible, además de la recuperación de obligaciones castigadas.

El crecimiento continuo de la cartera y de sus inversiones se ve reflejado en el incremento de los ingresos financieros los cuales pasaron de \$933.781 millones al cierre de 2022 a \$1.32 billones al cierre de diciembre 2023 equivalente al 41.9%.

Es importante resaltar que dentro los intereses que se generan de la cartera de créditos están contemplados los subsidios a la tasa que brinda el Gobierno Nacional para los beneficiarios de estratos 1,2 y 3, los cuales en cada periodo ascendieron a \$515.686 y \$653.475 respectivamente.

En cuanto a los ingresos por comisiones netas, estos obedecen al servicio de administración de fondos de créditos educativos que presta el ICETEX a entidades públicas y privadas, además de los recursos provenientes de cuentas abandonadas, están últimas generando un beneficio importante producto de las inversiones que se gestionan en el mercado financiero.

Durante el año 2023 se percibieron ingresos por contribuciones derivadas de la última reforma tributaria aprobada en noviembre en cumplimiento del artículo 95 de la 2277 de 2022, permitiendo de esta forma disminuir la tasa de interés de los créditos adquiridos por los colombianos para financiar estudios en educación superior.

En cuanto a los gastos, ICETEX ha hecho un gran esfuerzo por mejorar su operación, buscando no solo incidir la rentabilidad sino primordialmente sobre la calidad del servicio. Así mismo, las políticas tomadas por ICETEX en materia de educación superior, principalmente en términos de tasa de colocación y costo de fondeo han fortalecido la financiación a la educación en condiciones no comparables en el mercado y apostándole a automatizar todos sus procesos.

Sin duda, el concepto con mayor impacto en los gastos del ICETEX está relacionado con la constitución de provisiones derivadas del deterioro de la cartera como respaldo de la cartera en riesgo de incobrabilidad.

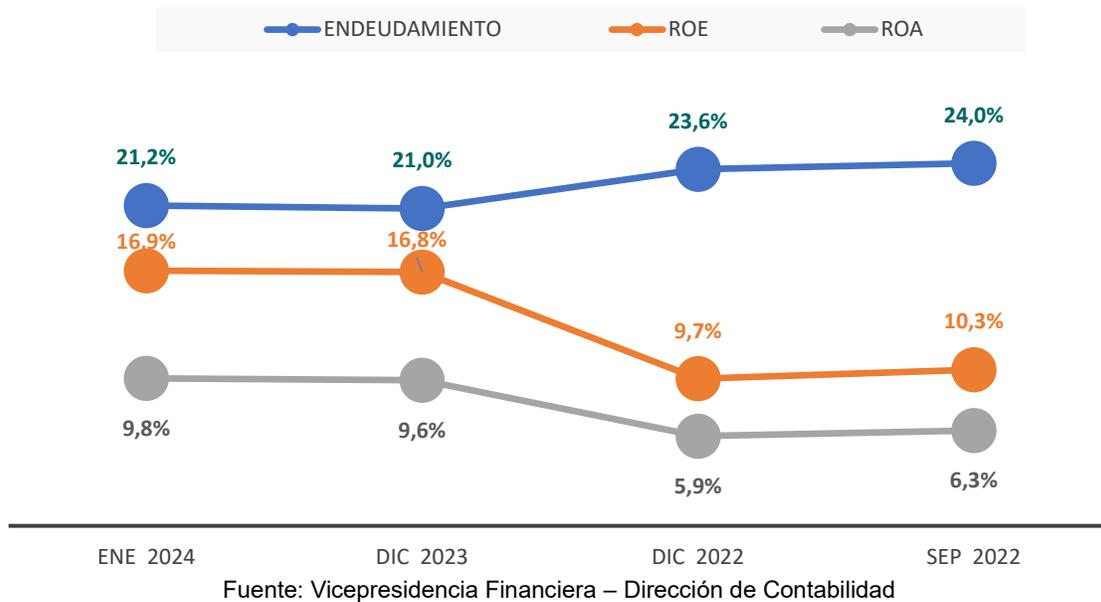
Durante los dos últimos años, como consecuencia del incremento en los volúmenes de cartera, el gasto en provisiones mostró un crecimiento importante entre septiembre de 2022 y diciembre de 2023 del 65.1%. Actualmente el gasto en provisiones representa cerca del 47.4% del total de gastos.

Otros componentes del gasto que se ven afectados por la dinámica de las tasas de interés están asociados a las fuentes de financiación, los intereses derivados del empréstito con la banca multilateral los intereses por concepto de bonos emitidos.

Adicionalmente, los demás gastos en general se derivan del gran esfuerzo por mejorar la eficiencia de su operación soportados en nuevas plataformas tecnológicas que permiten a los usuarios acceder de una forma más ágil a todos sus servicios. Estos cambios realizados permitieron unificar la información y los criterios de colocación de la cartera, simplificar la solicitud y aprobación de créditos.

Indicadores financieros

Gráfica 12. Indicadores financieros



Calificación Crediticia

Fitch Ratings - Bogotá - 20 Oct 2023: Fitch Ratings asignó calificaciones nacionales de largo y corto plazo al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX) de 'AAA(col)' y 'F1+(col)', respectivamente. Asimismo, asignó la calificación de 'AAA(col)' a las emisiones de Bonos Ordinarios Sociales 2020, Bonos Ordinarios Sociales 2021 y Bonos Ordinarios 2021. La Perspectiva de la calificación de largo plazo es Estable.

FITCH Ratings considera la importancia estratégica de la entidad en el rol de fomento de la educación superior. De acuerdo con el nuevo Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno colombiano para el período 2022 a 2026, los objetivos estratégicos de ICETEX se enmarcan

en las metas de fomentar el acceso de estudiantes nuevos, su permanencia y la graduación, así como mayor presencia regional para priorizar jóvenes de contextos vulnerables.

Por su parte, frente El perfil financiero de ICETEX tiene relevancia moderada en la apreciación de Fitch sobre la propensión de soporte.

ICETEX mantuvo resultados destacados en su indicador base de utilidad operativa a activos totales promedio de 9,3% a junio de 2023 (2022: 6,1%), apalancado en los subsidios de tasa otorgados por el gobierno y una estructura de gastos controlada que permite soportar el costo crediticio. En opinión de la agencia, la capitalización y apalancamiento continúa como una de las fortalezas principales de la entidad, con un indicador de apalancamiento menor de 0,5 veces (x) dado que cuenta con un capital robusto y suficiente para apalancar el crecimiento y absorber pérdidas potenciales.

4.2 TÍTULOS DE AHORRO EDUCATIVO – TAE

El ICETEX reporta los informes financieros única y exclusivamente de las operaciones financieras objeto de vigilancia, es decir, las realizadas con los recursos del TAE.

Estos títulos valores fueron emitidos en dos series, en 1990 y en 1994 por \$5.000 cada una. A 30 de septiembre de 2023 el saldo vigente del TAE es de \$1.039,7 que representan el 0.03% de los pasivos totales del ICETEX.

Los resultados acumulados al mismo corte sumaron \$782.6 con un incremento del 67,0%, producto del resultado neto operacional, respecto a diciembre de 2022, cuyos resultados ascendieron a \$468.5. Este comportamiento obedeció principalmente al mayor valor percibido en la valoración de las inversiones realizadas a través de la Fiduciaria encargada de administrar los títulos de ahorro, así como como el mayor valor en las redenciones de Inversiones hasta el vencimiento medidas a costo amortizado.

Estado de Resultados

Los resultados acumulados al mismo corte sumaron \$111,6 que representan una variación del 51,4%, producto del resultado neto operacional, respecto a septiembre de 2022, cuyos resultados ascendieron a \$229,2. Este comportamiento obedeció principalmente al neto del disponible y las inversiones, producto de los intereses recibidos por las redenciones de Inversiones hasta el vencimiento medidas a costo amortizado y las compras de inversiones realizadas como estrategia de la Tesorería de acuerdo con las necesidades que se requieren para atender la redención de los títulos de inversión en circulación.

Tabla 18. Estado de Resultados de los TAE

CONCEPTO	sep-22	dic-22	dic-23	ene-24	VARIACION	
					\$\$\$	%
Ingresos por Intereses y valoración de inversiones	263.4	120.0	1,062.5	103.5	(159.9)	-60.71%
Otros intereses - Valoración Fideicomisos	30.2	435.0	122.7	8.8	(21.4)	-70.86%

Margen financiero bruto	293.6	555.0	1,185.2	112.3	(181.3)	-61.75%
Otros Ingresos	-	-	-	7.8	7.8	0.00%
Gastos Administración	(64.2)	(86.5)	(94.1)	(8.5)	55.7	-86.76%
RESULTADO DEL EJERCICIO	229.4	468.5	1,091.1	111.6	-117.8	-51.35%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Estructura financiera

• Activo

Para enero de 2024 el activo cerró con \$9.946,7 frente a \$8.632,6 de septiembre de 2022, presentando un incremento del 15,2%. Este comportamiento obedece principalmente al neto presentado entre los rendimientos del portafolio de inversiones con los rendimientos obtenidos en los depósitos a la vista.

• Pasivo

Comparado con septiembre de 2022, el valor del pasivo disminuyó \$127,7 al pasar de \$1.376,1 a \$1.248,4 en enero de 2024. Este comportamiento se debió principalmente a la redención de los Títulos de Ahorro Educativo por \$119,9 millones y a la gestión realizada para la devolución de los saldos a favor de beneficiarios por \$7,8 millones

• Patrimonio

El patrimonio de las operaciones financieras objeto de vigilancia se ha venido consolidando, especialmente por el eficiente manejo del portafolio de inversiones, que impactó el patrimonio a través de los excedentes, de lo cual se desprende que el ICETEX cuenta con la capacidad suficiente para atender sus compromisos de corto plazo. Al cierre de enero de 2024 el patrimonio ascendió a \$8.698,3 frente a \$7.256,5 de septiembre de 2022.

La tendencia que vienen registrando estas operaciones en los últimos años, ha sido de marchitamiento de sus activos y pasivos producto de las redenciones que viene registrando los títulos TAE.

En la siguiente tabla se puede observar la estructura financiera de estas operaciones:

Tabla 19. Estructura financiera de los TAE

Activo	sep-22	dic-22	dic-23	ene-24	Variación	
					\$\$\$	%
Disponible	1,711.2	1,666.8	1,569.4	1,576.4	(134.8)	-7.9%
Inversiones	6,921.4	7,121.3	8,273.0	8,370.3	1,448.9	20.9%
Total Activo	8,632.6	8,788.1	9,842.4	9,946.7	1,314.1	15.22%

Pasivo	sep-22	dic-22	dic-23	ene-24	Variación	
					\$\$\$	%

Títulos de inversión en Circulación	1,121.0	1,039.7	1,004.3	1,001.3	(119.7)	-10.7%
Cuentas por pagar	255.1	252.8	251.4	247.1	(8.0)	-3.1%
Total Pasivo	1,376.1	1,292.5	1,255.7	1,248.4	-127.7	-9.28%

Patrimonio	sep-22	dic-22	dic-23	ene-24	Variación	
					\$\$\$	%
Resultado de ejercicios anteriores	7,037.1	7,037.1	7,505.6	8,596.7	1,559.6	22.2%
Resultado del ejercicio	229.4	468.5	1,091.1	111.6	(117.8)	-51.4%
Convergencia NIIF	(10.0)	(10.0)	(10.0)	(10.0)	-	0.0%
Total Patrimonio	7,256.5	7,495.6	8,586.7	8,698.3	1,441.8	19.87%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

4.3 GESTIÓN PRESUPUESTAL

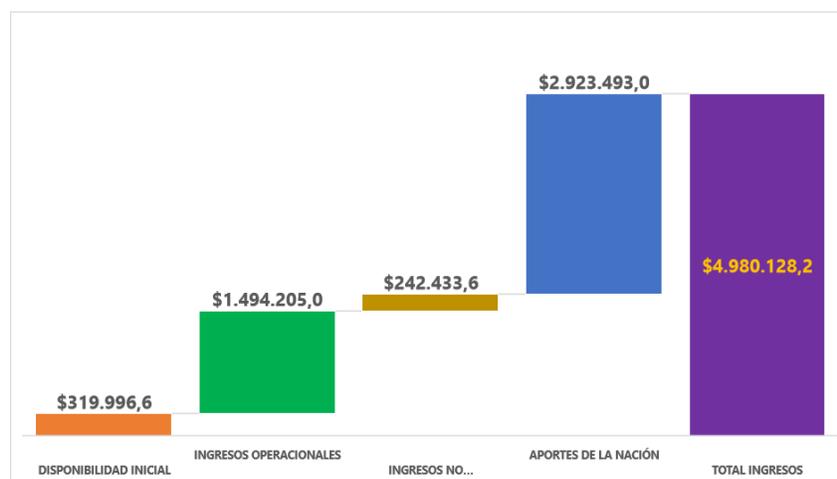
El ICETEX como entidad financiera de naturaleza especial administra recursos propios y de terceros en el desarrollo del cumplimiento de su objeto social. El financiamiento del Instituto está soportado en los ingresos propios, los recursos del endeudamiento y los aportes de la Nación.

Mediante el Acuerdo N° 072 del 20 de diciembre de 2021, la Junta Directiva aprobó el presupuesto anual para la vigencia 2022, al cual se le realizaron modificaciones, quedando como presupuesto definitivo, hasta la fecha de corte, el aprobado mediante el Acuerdo N° 041 del 22 de diciembre de 2022.

PRESUPUESTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022

- **Apropiación presupuestal de ingresos - cifras en millones de \$**

Gráfica 13. Presupuesto de ingresos vigencia 2022

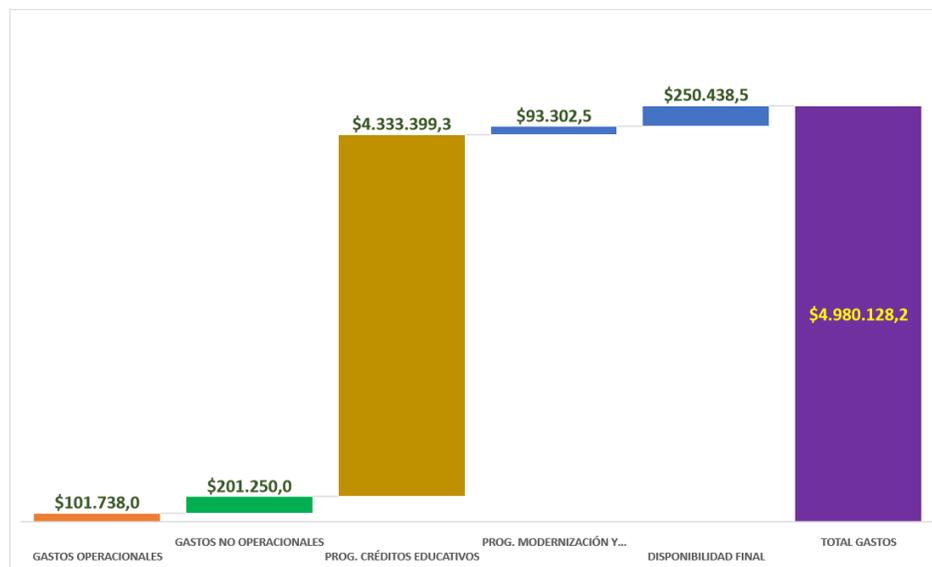


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El presupuesto de ingresos para la vigencia 2022 asciende a la suma de \$4.980.128,2 millones, representado en: disponible inicial de \$319.996,6 millones 6,4%; ingresos operacionales \$1.494.205 millones 30 %; ingresos no operacionales \$242.433,6 millones 4,9% y los aportes de la Nación \$2.923.493 millones 58,7%.

- **Apropiación presupuestal de egresos - cifras en millones de \$**

Gráfica 14. Presupuesto de egresos vigencia 2022



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El presupuesto de egresos de la Entidad asciende a la suma de \$4.980.128,2 millones, y está conformado por: gastos operacionales \$101.738 millones 2%, gastos no operacionales \$201.250 millones 4%, programa de créditos educativos \$4.333.399,3 millones 87%, programa de modernización y transformación \$93.302,5 millones 1,9% y la disponibilidad final por \$250.438,5 millones 5%.

- Ejecución presupuestal de ingresos - cifras en millones de \$

Gráfica 15. Ejecución presupuestal ingresos Vs. Apropiación vigencia sept – diciembre 2022



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

En el análisis del periodo frente a la apropiación anual representa en: ingresos no operacionales registran una ejecución acumulada en el periodo por valor de \$75.831,5 millones 31,3%, representados por: recursos de terceros por de \$5.729 millones, otros ingresos no operacionales por \$49.642,5 millones, recursos del crédito externo o interno por \$20.460 millones.

A continuación, se presenta la ejecución de los ingresos no operacionales de manera detallada:

Tabla 20. Ingresos no operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
INGRESOS NO OPERACIONALES	242.433,6	75.831,5	31,3%
Recursos de crédito externo o interno	37.471,3	20.460,0	54,6%
Recursos de terceros	52.339,2	5.729,0	10,9%
Otros ingresos no operacionales	152.623,0	49.642,5	32,5%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los ingresos operacionales presentan una ejecución acumulada de \$333.283,1 millones 22,3%, representados por: recaudo de cartera con un valor de \$237.855,3 millones; ingresos por la administración de fondos por \$6.201,1 millones; rendimientos financieros por \$2.476,7 millones; y otros ingresos operacionales (ingresos por condonaciones y fondo de sostenibilidad del crédito educativo) por \$86.750 millones.

A continuación, se presenta la ejecución de los ingresos operacionales de manera detallada:

Tabla 21. Ingresos operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
INGRESOS OPERACIONALES	1.494.205,0	333.283,1	22,3%
Recaudo directo de cartera	1.263.202,0	237.855,3	18,8%
Ingresos por fondos en administración	65.818,1	6.201,1	9,4%
Rendimientos financieros	9.000,0	2.476,7	27,5%
Otros ingresos operacionales	156.184,9	86.750,0	55,5%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los recursos de la Nación durante el periodo presentan un ingreso por la suma de \$7.093,2 millones que se traduce básicamente en los fondos administrados del Ministerio de Educación Nacional \$7.093,2 millones.

A continuación, se presenta la ejecución de los recursos de la Nación de manera detallada:

Tabla 22. Recursos de la Nación

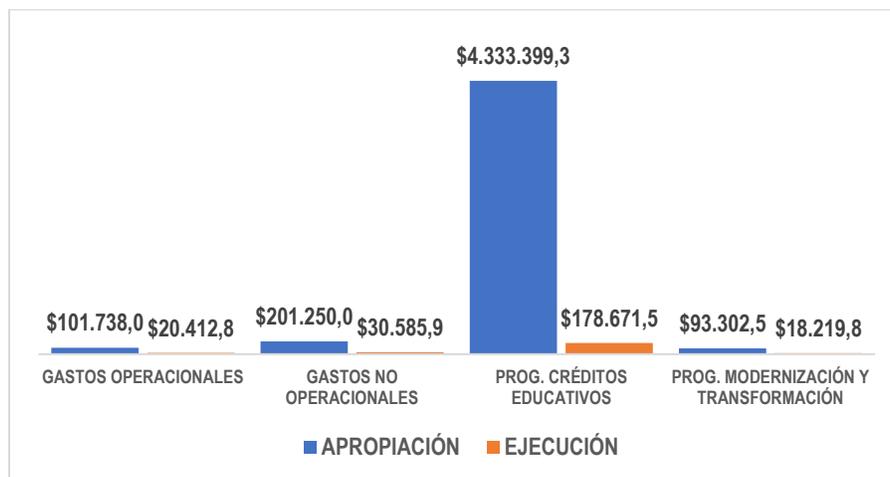
NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
APORTES DE LA NACIÓN	2.923.493,0	7.093,2	0,2%
Proyectos fondos MEN	1.294.352,4	7.093,2	0,5%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

- **Ejecución presupuestal de egresos - cifras en millones de \$**

En el periodo transcurrido entre los meses de septiembre a diciembre de 2022, el ICETEX ya cuenta con el 10% de ejecución del presupuesto de gastos e inversión, los cuales se observan así:

Gráfica 16. Ejecución presupuestal de egresos Vs. Apropiación vigencia



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

En el análisis del periodo frente a la apropiación anual representa en los gastos operacionales una ejecución por valor de \$20.412,8 millones 20,1%, representados principalmente por \$16.564,8 millones de gastos administrativos, \$3.717,3 millones de gastos de operación y servicios y \$130,7 millones de otros gastos operacionales.

A continuación, se presenta la ejecución de los gastos operacionales de manera detallada:

Tabla 23. Gastos operacionales

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
GASTOS OPERACIONALES	101.738,0	20.412,8	20,1%
Gastos administrativos	75.804,5	16.564,8	21,9%
Gastos de operación y servicios	19.133,4	3.717,3	19,4%
Otros gastos operacionales	6.800,0	130,7	1,9%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

A continuación, se presenta la ejecución de los gastos no operacionales de manera detallada:

Tabla 24. Gastos no operacionales

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
GASTOS NO OPERACIONALES	201.250,0	30.585,9	15,2%
Servicio de la deuda	199.674,2	29.541,1	14,8%
Otros gastos no operacionales	1.575,8	1.044,8	66,3%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El programa de modernización y transformación presenta una ejecución por valor de \$18.219,8 millones 19,5%, representado principalmente en los siguientes proyectos: Fortalecimiento comercial y de mercadeo \$5.914,2 millones, Infraestructura tecnológica de sistemas \$3.802,2 millones, Infraestructura física \$2.365,1 millones, Proyecto alineación, fortalecimiento 2.775,8 millones.

A continuación, se presenta la ejecución del programa de modernización y transformación de manera detallada:

Tabla 25. Programa modernización y transformación

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
PROGRAMA MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	93.302,5	18.219,8	19,5%
Fortalecimiento planeación institucional	1.434,3	199,4	13,9%
Infraestructura física	4.126,1	2.365,1	57,3%
Infraestructura tecnológica de sistemas	14.929,2	3.802,2	25,5%
Fortalecimiento comercial y de mercadeo	31.307,1	5.914,2	18,9%
Proyecto transformación y competitividad	7.770,9	2.066,1	26,6%
Proyecto inteligencia de negocios	3.671,2	754,9	20,6%

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
Proyecto alineación, fortalecimiento	19.397,1	2.775,8	14,3%
Proyecto comunidad ICETEX	6.892,2	30,9	0,4%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El programa de créditos presenta una ejecución por valor de \$ 178.671,5 millones 4,1% a través de los créditos educativos conformados por las diferentes líneas de crédito propias del ICETEX, los proyectos de la Oficina de Relaciones Internacionales, así como los diferentes Proyectos de Ley y de Fondos en Administración.

Se constituye en el rubro de mayor importancia y concentración de esfuerzos y recursos para la Entidad dado que representa el 97.42% de los egresos al corte.

A continuación, se presenta la ejecución del programa de créditos educativos de manera detallada:

Tabla 26. Programa de créditos educativos

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
PROGRAMA DE CRÉDITOS EDUCATIVOS	4.333.399,3	178.671,5	4,1%
Fondos institucionales	62.943,5	7.832,6	12,4%
Crédito tradicional MP	784.445,6	14.208,7	1,8%
Crédito Acces LP	1.153.500,7	13.645,6	1,2%
Proyectos relaciones internacionales	61.570,9	25.617,8	41,6%
Mejoramiento calidad educación superior	126.096,7	60.273,6	47,8%
Proyectos de ley y fondos MEN	2.144.841,8	57.093,2	2,7%

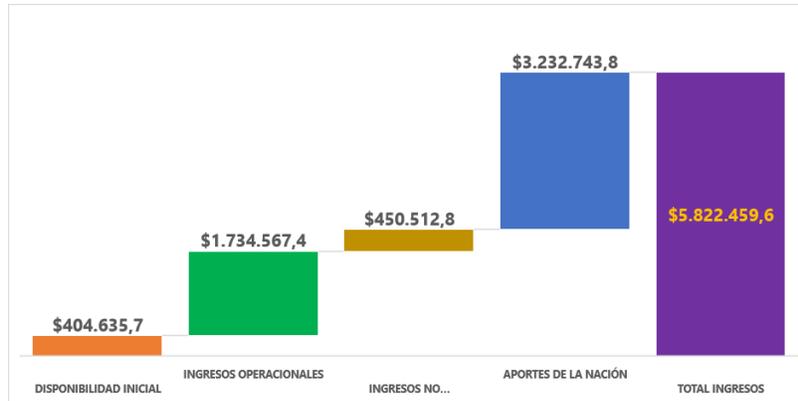
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

PRESUPUESTO VIGENCIA 2023

Mediante el Acuerdo N° 046 del 20 de diciembre de 2022, la Junta Directiva aprobó el presupuesto anual para la vigencia 2023, al cual se le realizaron modificaciones, quedando como presupuesto definitivo, hasta la fecha de corte, el aprobado mediante el Acuerdo N° 029 del 17 de agosto de 2023.

- **Apropiación presupuestal de ingresos - cifras en millones de \$**

Gráfica 17. Presupuesto de ingresos vigencia 2023

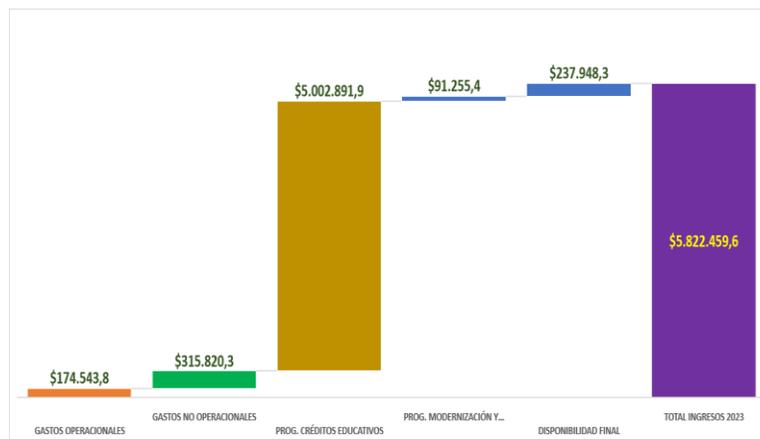


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El presupuesto de ingresos para la vigencia 2023 asciende a la suma de \$5.822.459,6 millones, representado en: disponible inicial de \$404.635,7 millones 6,9%; ingresos operacionales \$1.734.567,4 millones 29,8%; ingresos no operacionales \$450.512,8 millones 7,7% y los aportes de la Nación \$3.232.743,8 millones 55,5%.

- **Apropiación presupuestal de egresos - cifras en millones de \$**

Gráfica 18. Presupuesto de egresos vigencia 2023



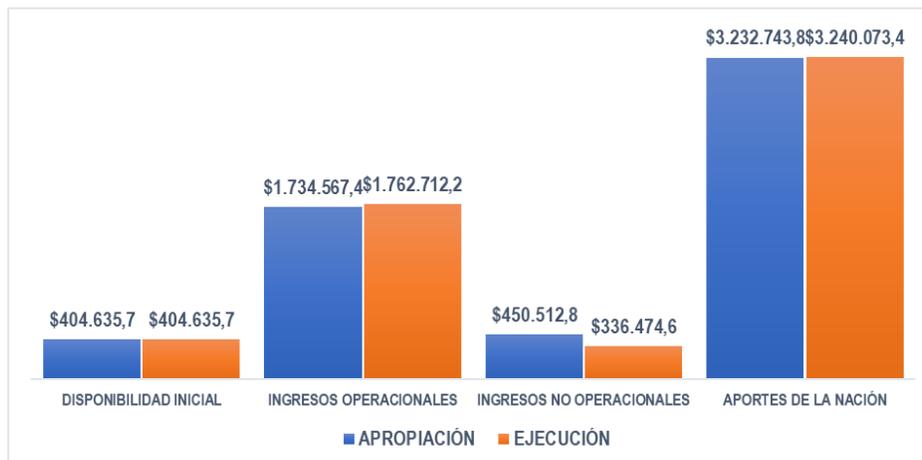
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El presupuesto de egresos de la Entidad asciende a la suma de \$5.822.459,6 millones, y está conformado por: gastos operacionales \$174.543,8 millones 3,0%, gastos no operacionales \$315.820,3 millones 5,4%, programa de créditos educativos \$5.002.891,9 millones 85,9%, programa de modernización y transformación \$91.255,4 millones 1,6% y la disponibilidad final por \$237.948,3 millones 4,1%.

• **Ejecución presupuestal de ingresos - cifras en millones de \$**

Transcurrido el 100% del año, el ICETEX ya cuenta con el 98,7% de los recursos programados, los cuales se observan así:

Gráfica 19. Ejecución presupuestal ingresos Vs. Apropiación Vigencia



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los ingresos no operacionales registran una ejecución acumulada por valor de \$336.474,6 millones 74,7%, representados por: recursos de terceros por de \$12.774,1 millones, otros ingresos no operacionales por \$284.522,3 millones, recursos del crédito externo o interno por \$39.178,2 millones.

A continuación, se presenta la ejecución de los ingresos no operacionales de manera detallada:

Tabla 27. Ingresos no operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
INGRESOS NO OPERACIONALES	450.512,8	336.474,6	74,7%
Recursos de crédito externo o interno	148.822,3	39.178,2	26,3%
Recursos de terceros	19.683,7	12.774,1	64,9%
Otros ingresos no operacionales	282.006,8	284.522,3	100,9%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los ingresos operacionales presentan una ejecución acumulada de \$1.762.712,2 millones 101,6%, representados por: recaudo de cartera con un valor de \$1.463.178 millones; ingresos por la administración de fondos por \$72.508,5 millones; rendimientos financieros por \$22.289,6 millones; y otros ingresos operacionales (ingresos por condonaciones y fondo de sostenibilidad del crédito educativo) por \$204.736,1 millones.

A continuación, se presenta la ejecución de los ingresos operacionales de manera detallada:

Tabla 28. Ingresos operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
INGRESOS OPERACIONALES	1.734.567,4	1.762.712,2	101,6%
Recaudo directo de cartera	1.448.973,3	1.463.178,0	101,0%
Ingresos por fondos en administración	62.360,0	72.508,5	116,3%
Rendimientos financieros	20.600,0	22.289,6	108,2%
Otros ingresos operacionales	202.634,1	204.736,1	101,0%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los recursos de la Nación presentan un ingreso por la suma de \$3.240.073,4 millones para fortalecimiento al crédito educativo \$687.960,6 millones, para el fondo de subsidios de sostenimiento (subsidios de sostenimiento y condonaciones de matrícula 25%) \$ 253.841,2 millones, para los fondos administrados correspondientes a los proyectos de Ley ICETEX \$174.010,7 millones, para los fondos administrados del Ministerio de Educación Nacional \$1.234.073,5 millones y para los fondos solidario por la educación \$ 890.187,4 millones.

A continuación, se presenta la ejecución de los recursos de la Nación de manera detallada:

Tabla 29. Recursos de la Nación

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
APORTES DE LA NACIÓN	3.232.743,8	3.240.073,4	100,2%
Fortalecimiento crédito educativo	687.960,6	687.960,6	100,0%
Subsidios sostenimiento ICETEX	253.841,2	253.841,2	100,0%
Proyectos fondos Ley ICETEX	174.010,7	174.010,7	100,0%
Proyectos fondos MEN	1.234.073,5	1.234.073,5	100,0%
Fondo solidario para la educación	882.857,9	890.187,4	100,8%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

• **Ejecución presupuestal de egresos - cifras en millones de \$**

Transcurridos el 100% del año, el ICETEX ya cuenta con el 98,2% de ejecución del presupuesto de gastos e inversión, los cuales se observan así:

Gráfica 20. Ejecución presupuestal de egresos Vs. Apropiación vigencia



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los gastos operacionales presentan una ejecución por valor de \$140.458,7 millones 80,5%, representados principalmente por \$89.634,8 millones de gastos administrativos, \$50.182,8 millones de gastos de operación y servicios y \$641,1 millones de otros gastos operacionales.

A continuación, se presenta la ejecución de los gastos operacionales de manera detallada:

Tabla 30. Gastos operacionales

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
GASTOS OPERACIONALES	174.543,8	140.458,7	80,5%
Gastos administrativos	109.330,5	89.634,8	82,0%
Gastos de operación y servicios	54.548,8	50.182,8	92,0%
Otros gastos operacionales	10.664,5	641,1	6,0%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

A continuación, se presenta la ejecución de los gastos no operacionales de manera detallada:

Tabla 31. Gastos no operacionales

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
GASTOS NO OPERACIONALES	315.820,3	304.923,3	96,5%
Servicio de la deuda	315.019,8	304.908,0	96,8%
Otros gastos no operacionales	800,5	15,3	1,9%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El programa de modernización y transformación presenta una ejecución por valor de \$67.039,9 millones 73,5%, representado principalmente en los siguientes proyectos:

Fortalecimiento comercial y de mercadeo \$38.451,8 millones, Infraestructura tecnológica de sistemas \$8.421,7 millones, Alineación, Fortalecimiento Organizacional \$6.525 millones.

A continuación, se presenta la ejecución del programa de modernización y transformación de manera detallada:

Tabla 32. Programa modernización y transformación

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
PROGRAMA MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	91.255,4	67.039,9	73,5%
Fortalecimiento planeación institucional	294,7	294,6	99,9%
Infraestructura física	10.552,2	3.388,0	32,1%
Infraestructura tecnológica de sistemas	10.927,6	8.421,7	77,1%
Fortalecimiento comercial y de mercadeo	47.254,0	38.451,8	81,4%
Proyecto transformación y competitividad	7.184,2	6.447,5	89,7%
Proyecto inteligencia de negocios	2.732,0	2.575,8	94,3%
Proyecto alineación, fortalecimiento	9.302,0	6.525,0	70,1%
Proyecto comunidad ICETEX	3.008,7	935,5	31,1%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El programa de créditos presenta una ejecución por valor de \$4.968.640,4 millones 99,3% a través de los créditos educativos conformados por las diferentes líneas de crédito propias del ICETEX, los proyectos de la Oficina de Relaciones Internacionales, así como los diferentes Proyectos de Ley y de Fondos en Administración.

Se constituye en el rubro de mayor importancia y concentración de esfuerzos y recursos para la Entidad dado que representa el 98.9% de los egresos al corte.

A continuación, se presenta la ejecución del programa de créditos educativos de manera detallada:

Tabla 33. Programa de créditos educativos

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
PROGRAMA DE CRÉDITOS EDUCATIVOS	5.002.891,9	4.968.640,4	99,3%
Fondos institucionales	30.837,8	28.608,8	92,8%
Crédito tradicional MP	1.172.036,3	1.159.825,0	99,0%
Crédito Acces LP	1.351.831,2	1.342.212,5	99,3%
Proyectos relaciones internacionales	34.588,4	30.229,1	87,4%
Mejoramiento calidad educación superior	122.252,8	122.132,2	99,9%
Proyectos de ley y fondos MEN	2.278.632,8	2.278.632,8	100,0%
Financiación Contingente al Ingreso	12.712,6	7.000,0	55,1%

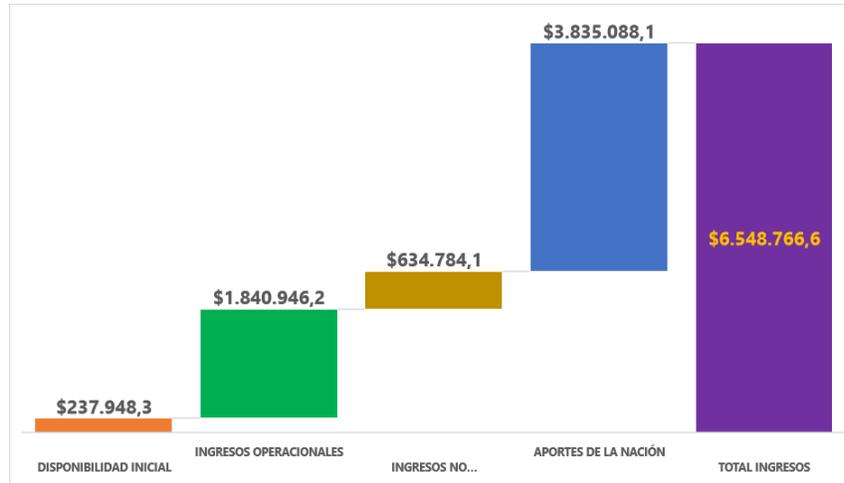
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

PRESUPUESTO VIGENCIA 2024

Mediante el Acuerdo N° 048 del 20 de diciembre de 2023, la Junta Directiva aprobó el presupuesto anual para la vigencia 2024, quedando como presupuesto definitivo, hasta la fecha de corte.

- **Apropiación presupuestal de ingresos - cifras en millones de \$**

Gráfica 21. Presupuesto de ingresos vigencia 2024

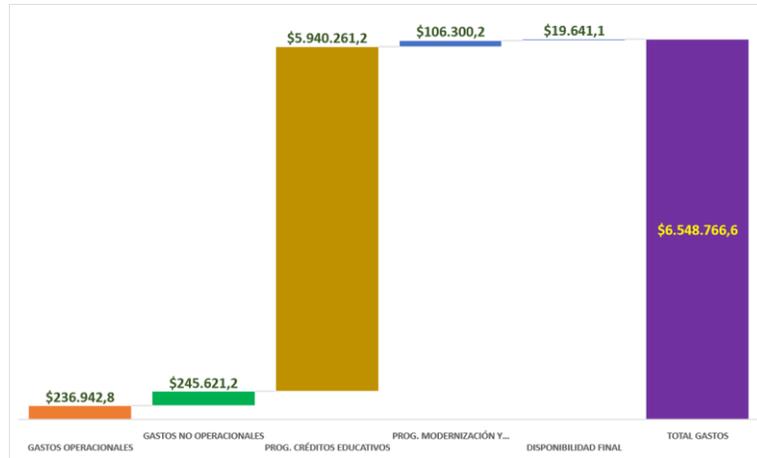


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El presupuesto de ingresos para la vigencia 2024 asciende a la suma de \$6.548.766,6 millones, representado en: disponible inicial de \$237.948,3 millones 3,6%; ingresos operacionales \$1.840.946,2 millones 28,1%; ingresos no operacionales \$634.784,1 millones 9,7% y los aportes de la Nación \$3.835.088,1 millones 58,6%.

- **Apropiación presupuestal de egresos - cifras en millones de \$**

Gráfica 22. Presupuesto de egresos vigencia 2024



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El presupuesto de egresos de la Entidad asciende a la suma de \$6.548.766,6 millones, y está conformado por: gastos operacionales \$236.942,8 millones 3,6%, gastos no operacionales \$245.621,2 millones 3,8%, programa de créditos educativos \$5.940.261,2 millones 90,7%, programa de modernización y transformación \$106.300,2 millones 1,6% y la disponibilidad final por \$19.641,1 millones 0,3%.

- **Ejecución presupuestal de ingresos - cifras en millones de \$**

Transcurrido el 16,7% del año, el ICETEX cuenta con el 7,7% de ejecución de los recursos programados, los cuales se observan así:

Gráfica 23. Ejecución presupuestal ingresos Vs. Apropiación Vigencia 2024



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los ingresos no operacionales registran una ejecución acumulada por valor de \$10.258 millones 1,6%, representados por: recursos de terceros por de \$565,2 millones, otros ingresos no operacionales por \$224 millones, recursos del crédito externo o interno por \$9.468,8 millones.

A continuación, se presenta la ejecución de los ingresos no operacionales de manera detallada:

Tabla 34. Ingresos no operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
INGRESOS NO OPERACIONALES	634.784,1	10.258,0	1,6%
Recursos de crédito externo o interno	304.373,5	9.468,8	3,1%
Recursos de terceros	23.114,6	565,2	2,4%
Otros ingresos no operacionales	307.295,9	224,0	0,1%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los ingresos operacionales presentan una ejecución acumulada de \$258.893,6 millones 14,1%, representados por: recaudo de cartera con un valor de \$242.656,1 millones; ingresos por la administración de fondos por \$7.765,8 millones; rendimientos financieros por \$1.236,7 millones; y otros ingresos operacionales (ingresos por condonaciones y fondo de sostenibilidad del crédito educativo) por \$7.235 millones.

A continuación, se presenta la ejecución de los ingresos operacionales de manera detallada:

Tabla 35. Ingresos operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
INGRESOS OPERACIONALES	1.840.946,2	258.893,6	14,1%
Recaudo directo de cartera	1.623.861,1	242.656,1	14,9%
Ingresos por fondos en administración	69.515,7	7.765,8	11,2%
Rendimientos financieros	20.015,4	1.236,7	6,2%
Otros ingresos operacionales	127.553,9	7.235,0	5,7%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

- **Ejecución presupuestal de egresos - cifras en millones de \$**

Transcurrido el 16,7% del año, el ICETEX ya cuenta con el 8,1% de ejecución del presupuesto de gastos e inversión, los cuales se observan así:

Gráfica 24. Ejecución presupuestal de egresos Vs. Apropiación vigencia 2024



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los gastos operacionales presentan una ejecución por valor de \$15.189,9 millones 6,4%, representados principalmente por \$10.646,4 millones de gastos administrativos, \$4.437,8 millones de gastos de operación y servicios y \$105,7 millones de otros gastos operacionales.

A continuación, se presenta la ejecución de los gastos operacionales de manera detallada:

Tabla 36. Gastos operacionales

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
GASTOS OPERACIONALES	236.942,8	15.189,9	6,4%
Gastos administrativos	136.333,4	10.646,4	7,8%
Gastos de operación y servicios	87.923,3	4.437,8	5,0%
Otros gastos operacionales	12.686,0	105,7	0,8%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

A continuación, se presenta la ejecución de los gastos no operacionales de manera detallada:

Tabla 37. Gastos no operacionales

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
GASTOS NO OPERACIONALES	245.621,2	4.120,5	1,7%
Servicio de la deuda	244.221,2	4.110,6	1,7%
Otros gastos no operacionales	1.400,0	10,0	0,7%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El programa de modernización y transformación presenta una ejecución por valor de \$1.488,6 millones 1,4%, representado principalmente en los siguientes proyectos:

Fortalecimiento comercial y de mercadeo \$594,4 millones, Proyecto transformación y competitividad \$545,1 millones, Proyecto inteligencia de negocios \$219,5 millones.

A continuación, se presenta la ejecución del programa de modernización y transformación de manera detallada:

Tabla 38. Programa modernización y transformación

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
PROGRAMA MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	106.300,2	1.488,6	1,4%
Fortalecimiento planeación institucional	183,0	0,0	0,0%
Infraestructura física	15.682,8	22,8	0,1%
Infraestructura tecnológica de sistemas	24.563,7	0,0	0,0%
Fortalecimiento comercial y de mercadeo	33.740,5	594,4	1,8%
Proyecto transformación y competitividad	10.534,9	545,1	5,2%
Proyecto inteligencia de negocios	4.971,4	219,5	4,4%
Proyecto alineación, fortalecimiento	8.535,2	19,8	0,2%
Proyecto comunidad ICETEX	6.888,8	87,0	1,3%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El programa de créditos presenta una ejecución por valor de \$ 506.690,8 millones 8,5% a través de los créditos educativos conformados por las diferentes líneas de crédito propias del ICETEX, los proyectos de la Oficina de Relaciones Internacionales, así como los diferentes Proyectos de Ley y de Fondos en Administración.

Se constituye en el rubro de mayor importancia y concentración de esfuerzos y recursos para la Entidad dado que representa el 90.7% de los egresos al corte.

A continuación, se presenta la ejecución del programa de créditos educativos de manera detallada:

Tabla 39. Programa de créditos educativos

RUBRO	APROPIACIÓN	EJECUCIÓN	Ejec/Apro
PROGRAMA DE CRÉDITOS EDUCATIVOS	5.940.261,2	506.690,8	8,5%
Fondos institucionales	35.416,7	1.211,4	3,4%
Crédito tradicional MP	1.376.851,3	43.066,9	3,1%
Crédito Acces LP	1.478.327,6	461.162,8	31,2%
Proyectos relaciones internacionales	42.443,5	1.237,2	2,9%
Mejoramiento calidad educación superior	105.688,2	0,0	0,0%
Proyectos de ley y fondos MEN	2.895.581,8	0,0	0,0%
Financiación Contingente al Ingreso	5.952,1	12,5	0,2%

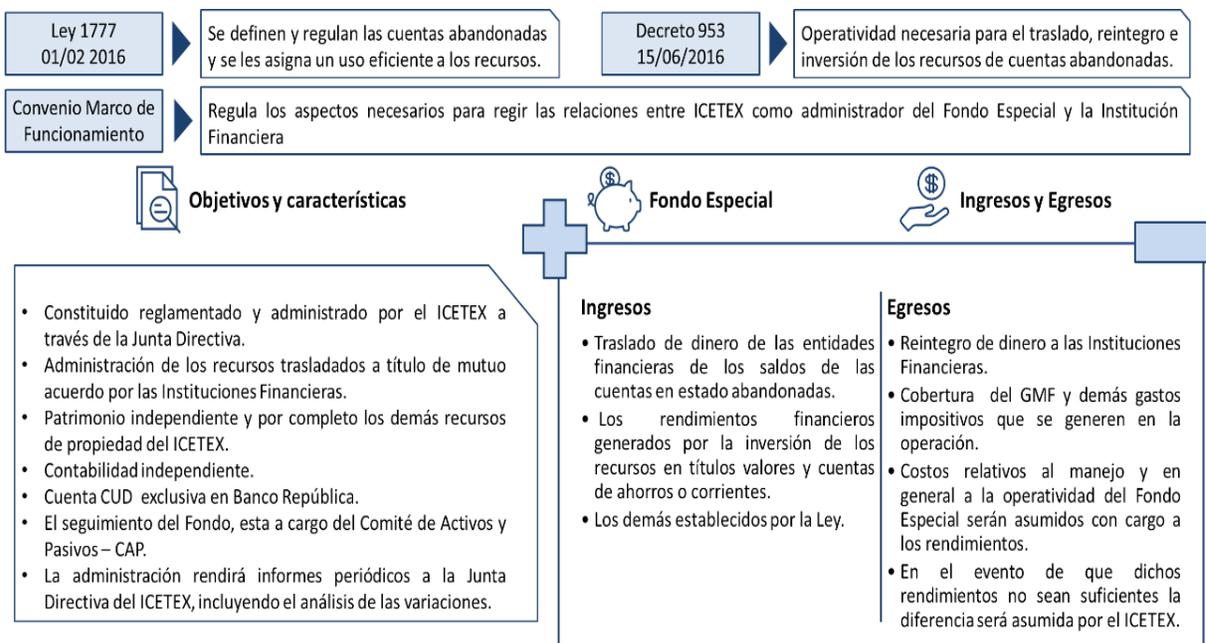
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

4.4 GESTIÓN DE TESORERÍA

- Cuentas abandonadas**

El ICETEX, a partir de la Ley 1777 de febrero de 2016, crea un Fondo especial para la administración de “Cuentas Abandonadas”, donde se establece que la entidad deberá administrar estos recursos y a partir de los rendimientos financieros generados otorgará créditos de estudio y de fomento a la calidad de Instituciones de Educación Superior y efectuará trimestralmente el reintegro a las entidades financieras de las cuentas que pierdan su estado de abandono, reconociendo los interés devengados de las mismas.

Imagen 10. Esquema cuentas abandonadas



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Reglamentario 953 de 2016, el ICETEX ha recibido traslados de cuentas abandonadas desde el 1 de agosto de 2016 cuyos recursos a través de subastas al 01 de febrero de 2024, se encuentran así:

Tabla 40. Movimientos Cuentas Abandonadas – cifras en millones de \$

Concepto	Ene - Dic 2022	Ene - Dic 2023	Ene - Feb 2024	Total
Pasivo entidades financieras	\$ 733.056	\$ 658.112	\$ 158.905	\$ 4.793.545
Traslados de Capital	\$ 707.109	\$ 618.884	\$ 155.616	\$ 4.693.009
Intereses	\$ 25.947	\$ 39.228	\$ 3.289	\$ 100.536
Recursos Reintegrados	\$ 442.514	\$ 561.510	\$ 86.891	\$ 2.418.993
Reintegro de Capital	\$ 436.893	\$ 553.758	\$ 85.710	\$ 2.394.596
Reintegro de Intereses	\$ 5.621	\$ 7.752	\$ 1.181	\$ 24.397
Resultado	\$ 290.542	\$ 96.602	\$ 72.014	\$ 2.374.552
Saldo del Pasivo	\$ 2.205.936	\$ 2.302.538	\$ 2.374.552	\$ 2.374.552

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

• Cuentas inactivas

El artículo 97 de la ley 2276 de 2022 dispuso que, “Los saldos de las cuentas corrientes o de ahorro que hayan permanecido inactivas por un período mayor a un año y no superen el valor equivalente a 322 UVR, serán transferidos por las entidades financieras tenedoras, a título de mutuo al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez - ICETEX, con el fin de financiar el acceso, permanencia y graduación de las personas en la educación superior”

En cumplimiento de lo establecido en la ley, el ICETEX con corte 31 de enero de 2024 recibió y reintegró los siguientes recursos:

Tabla 41. Cuentas Inactivas – cifras en millones de \$

Movimiento de recursos Cuentas Inactivas	31 jul 2023	31 ago 2023	31 oct 2023	31 ene 2024
Recursos recibidos por traslados (+)	\$18.924	\$10.700	\$9.554	\$9.469
Reintegros efectuados por capital (-)	\$0	\$0	\$2.043	\$1.777
Reintegros efectuados por intereses (-)	\$0	\$0	\$0,814	\$2,79
TOTAL	\$18.924	\$10.700	\$7.510	\$7.689
SALDO DEL PASIVO	\$18.924	\$29.624	\$37.135	\$44.824

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

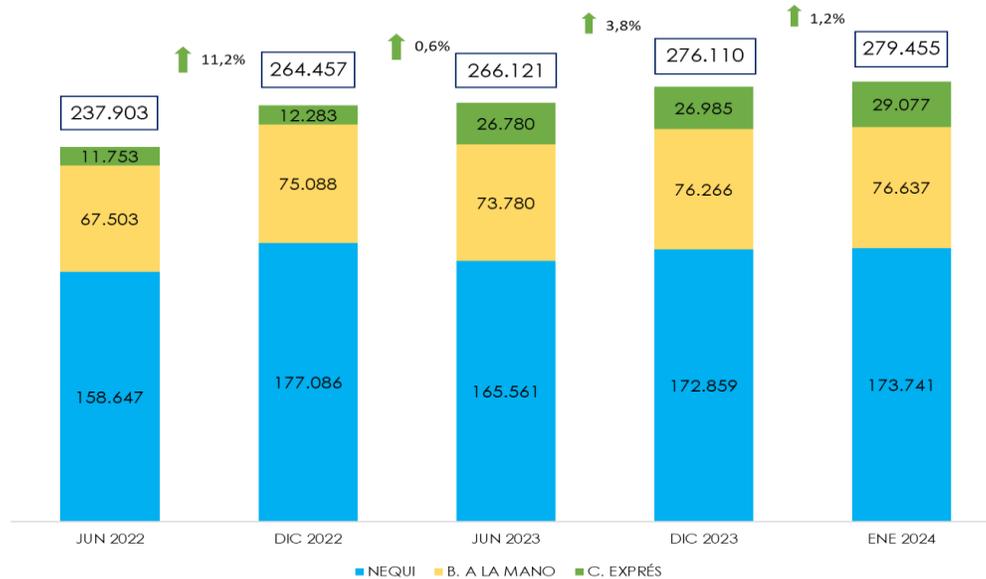
• Gestión de pagos y liquidez

En el marco de la financiación para acceso, permanencia y graduación ofertados por el ICETEX, se incluyen un apoyo económico al beneficiario entre los cuales se encuentran los subsidios de sostenimiento y/o créditos de sostenimiento, entre otros rubros. Los apoyos económicos, son abonados directamente al estudiante y en la mayoría de los casos el beneficiario no tiene ningún tipo de experiencia financiera ni productos bancarios que le permitan canalizar la recepción de estos recursos.

Con la finalidad de facilitar la dispersión de giros directos a los estudiantes, el ICETEX ha implementado ‘Tu giro de sostenimiento a la mano’, mecanismo con el que ICETEX dispone de las Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado -CATS- que permiten brindar a los beneficiarios mejores servicios, facilidad de acceso, bancarización, menores costos, tecnología más avanzada, menor desplazamiento a oficinas bancarias y un proceso de apertura de cuentas más ágil.

Los beneficiarios de la entidad pueden disponer de las plataformas ‘Bancolombia a la Mano’, de Bancolombia; ‘Cuenta Express’, de Banco Popular; o ‘Nequi’, las cuales pueden descargar desde su teléfono móvil, una vez han realizado la apertura de las cuentas a través de los dispositivos móviles, el ICETEX las matricula como medio de pago autorizado para realizar los giros que a favor del beneficiario se realicen.

Gráfica 25. Evolución semestral de matrículas de cuentas CATS 2024 (Cifras en cantidad de matrículas registradas)



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

• Canales de recaudo

El ICETEX cuenta con diferentes canales de recaudo, los cuales facilitan el pago por parte de los estudiantes de las obligaciones adquiridas con el instituto. Se cuenta con nueve (9) entidades recaudadoras a nivel nacional, más 40.000 corresponsales bancarios, botón de pagos desde la página del instituto, recaudo con corresponsales bancarios, cajeros ATH y todos los dispositivos y canales de RBM.

Imagen 11. Canales de recaudo



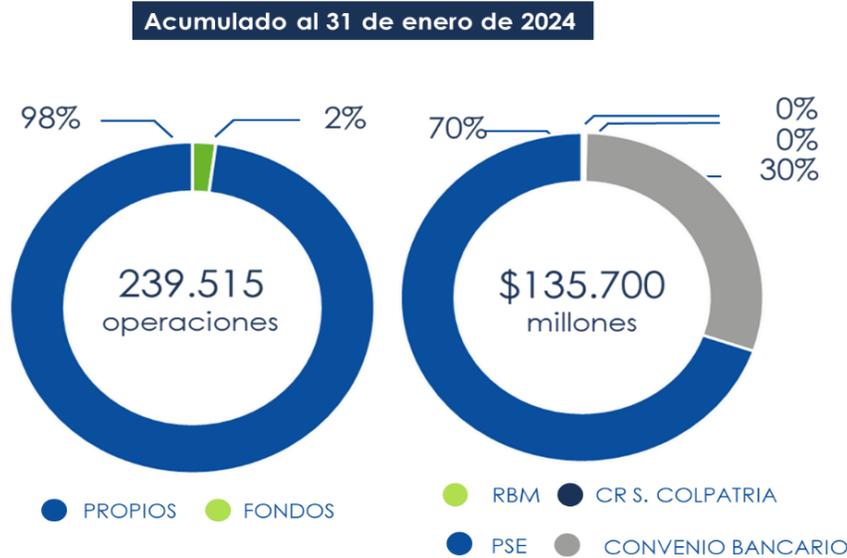
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Tabla 42. Evolución Operaciones de Recaudo

AÑO	Entidades Bancarias	Medios Virtuales y Electrónicos	CR. Bancarios
239,515 operaciones de recaudo a enero 31 de 2024			
Cantidad Operaciones	61,452	177,639	424
ene-24	26%	74%	0.2%
dic-23	30%	70%	0.3%
dic-22	33%	65%	3%
dic-21	33%	59%	8%
Características	Más de 3,000 oficinas Más de 40,000 corresponsales bancarios Más de 15,000 cajeros	ACH (Portales Bancarios) RBM (Todos los canales) PSE (Débitos cuenta)	Sin factura Más de 15,000 puntos Horarios extendidos Mayor cubrimiento

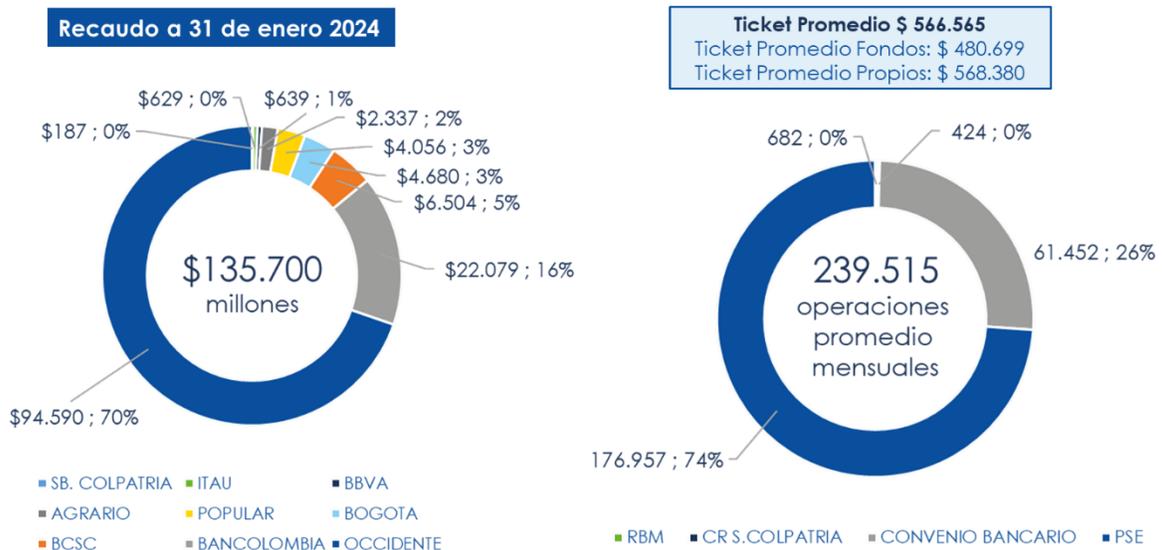
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Gráfica 26. Recaudo por recurso y canal



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Gráfica 27. Recaudo referenciado



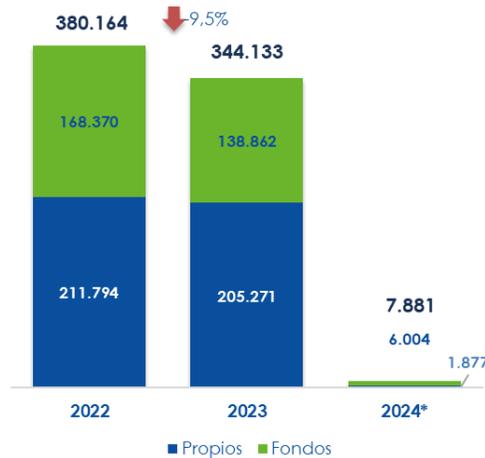
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

• **Volumen de operaciones**

El volumen de giros ha tenido un proceso de estabilización postpandemia, la introducción de nuevos planes y programas para brindar acceso al crédito educativo de educación superior y la implementación de los programas Generación E y Ser Pilo Paga del Ministerio

de Educación Nacional han tenido efectos positivos en el acceso de beneficiarios a la educación superior.

Gráfica 28. Volumetría de giros en cantidad de operaciones (cifras en millones de \$)



*Cifras acumuladas del año 2024 hasta el 31 de enero
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

• Títulos de Ahorro Educativo

Los Títulos de Ahorro Educativo (TAE) son valores nominativos de contenido crediticio que incorporan el derecho a futuro de asegurar que el ICETEX cancelará en la fecha de su vencimiento el valor de cada uno en dinero equivalente al número de UMAC, para cubrir los costos totales o parciales de matrícula, textos y otros gastos de educación superior en el país o en el extranjero.

De acuerdo con lo anterior, transcurridos más de 27 años desde la última emisión, el valor del Pasivo de TAE al 31 de enero de 2024 tiene un valor de \$1.001.322.357.00, representado en 88 títulos, distribuidos así: 53 de la primera emisión y 35 de la segunda, los títulos están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 43. Distribución Títulos TAE (No. Títulos)

Títulos	Emisión 1	Emisión 2	Total beneficiarios	No. Cupones	Vr. Pasivo enero 2024
Clase A	36	28	64	465	\$ 915.158.924,00
Clase B	5	5	10	50	\$ 52.990.094,00
Clase C	12	2	14	48	\$ 33.173.339,00
Total	53	35	88	563	\$ 1.001.322.357,00

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

4.5 GESTIÓN DE INVERSIONES

En el ICETEX, como propósito principal para la administración de portafolios de inversión es la conservación del capital invertido, por lo cual, estructura portafolios de riesgo conservador, buscando obtener una rentabilidad bajo un mínimo riesgo, garantizando inversiones a tasas de mercado, de alta seguridad y adecuada liquidez.

Estos objetivos se logran con la implementación de políticas que se encuentran enmarcadas en el manual SARM, bajo el control de la Oficina de Riesgos, quien se encarga del seguimiento a las directrices aprobadas por la Junta Directiva que, propenden por una administración adecuada de riesgos y unos procedimientos encaminados al monitoreo y control de estos.

El diseño de las estrategias está encaminado a obtener la seguridad necesaria en sus operaciones y lograr mayor rentabilidad de los portafolios. El flujo de efectivo es el elemento esencial para la planeación financiera, permitiendo conocer las proyecciones de ingresos y egresos, para determinar los excedentes de liquidez a invertir o, las necesidades de recursos para cumplir con los compromisos adquiridos evaluados por el Comité de Activos y Pasivos - CAP.

Las políticas para la administrados de los excedentes de liquidez se encuentran enmarcados en el Manual de Inversiones, tanto para los recursos propios como de terceros, en cuanto, negociación, adquisición o venta, valoración y procesamiento orientados bajo criterios de transparencia, seguridad, rentabilidad, diversificación, liquidez, solidez del emisor o emisión y de los intermediarios o contraparte. Las decisiones relacionadas con excedentes de liquidez referentes a la disposición de recursos, negociación de títulos valores, su manejo adecuado, clasificación, valoración y contabilización, distribución clara de funciones entre las áreas, y la evaluación, medición y control de los diferentes riesgos involucrados.

El ICETEX adelanta la administración de portafolios, representados por recursos propios y recursos administrados de terceros (correspondientes a Fondos en Administración).

- **Estructura y propósito del portafolio por plazo, categoría de riesgo país, clasificación contable**

El año 2022 se presentó con el regreso de la inflación en la escena global, en especial en los países desarrollados que por varias décadas no habían tenido un choque económico de esta magnitud. Bancos Centrales, administradores de portafolio, tomadores de decisiones del sector privado y millones de hogares en Estados Unidos y Europa se enfrentaron a aumentos trascendentales de los precios de los bienes y servicios de consumo. La guerra en Ucrania, quien es un importante productor de gas, petróleo, trigo y fertilizantes, entre otros productos, agudizó aún más el incremento en los precios, sobre todo los energéticos y de alimentos que, ha generado incertidumbre y volatilidades en los mercados y continuaron siendo un factor preocupante.

La recuperación de la economía global impulsada por un fuerte rebote postpandemia se vio afectada por el aumento de precios, para ello las decisiones de política monetaria restrictivas y por consecuencia endurecimiento de las condiciones financieras.

Colombia no estuvo ajeno a estos fundamentales, con todos estos hechos, a pesar del desempeño de la economía mostraba una buena actividad, consolidando una recuperación que obtendrá uno de los mejores crecimientos a nivel mundial. No obstante, durante los últimos meses se presentaron varios eventos económicos; como la desaceleración económica mundial, el aumento de la inflación y tasas de interés domésticas y, el incremento en el costo de uso del capital planteaba un escenario menos optimista para 2023.

El Banco de la Republica como respuesta al incremento en los precios, desde su Junta de enero de 2022, incrementó la tasa de intervención en 700 pb, ubicándola para el cierre del año en un 12,00%, como consecuencia al fuerte rebote inflacionario que, cambio de percepción, de presentarse un fenómeno inflacionario puramente temporal, a uno observado mucho más intenso y duradero. El incremento de los precios de la deuda pública genera mayor sensibilidad al aumento de la inflación. En consecuencia, en Colombia las tasas de los TES con vencimiento a diez años pasaron de 8.387% al 13.05%

Entre los factores locales que favorecieron la recuperación de la tasa de cambio estaba la moderación en el tono de los anuncios sobre reformas del gobierno nacional y la presentación del plan financiero que continuó evidenciando un esfuerzo por estabilizar las finanzas públicas durante el 2023. Además, la ratificación de la calificación soberana de Colombia por parte de Fitch Ratings también fue un espaldarazo a la administración fiscal del país.

Los portafolios administrados por el ICETEX presentaron una valoración de \$180.427,9 millones, con una rentabilidad de 7,55% EA, presentando una mejora a la registrada durante el año 2021 que fue de 3,24% EA, con los recursos nuevos y las renovaciones de los portafolios se lograron realizar inversiones en mejores condiciones financieras, que se dieron por el incremento en tasas por parte del Banco de la República y de los establecimientos de crédito, a pesar de las volatilidades que se dieron durante el año se logró mantener rentabilidades positivas para todos los activos que conforman los portafolios, esto como estrategia dirigida por el Comité Financiero y de Inversión en cuanto a la clasificación, logrando inmunizar los portafolios teniendo en cuenta los flujos de efectivos que, permitían efectuar las inversiones y mantenerlas hasta el vencimiento sin dejar cumplir con los compromisos adquiridos por el ICETEX.

Tabla 44. Valor y utilidad de los portafolios al 31 de diciembre de 2022

Portafolio	Valor de mercado	Utilidad por valoración
FONDOS EN ADMINISTRACION	\$ 1.767.680.322.078	\$ 140.188.261.158
DEPÓSITO EN GARANTÍA	\$ 273.893.744.912	\$ 18.339.010.190
SOSTENIBILIDAD	\$ 181.318.203.143	\$ 13.932.483.791
GARANTÍA CODEUDOR	\$ 43.707.829.381	\$ 3.297.740.569
SUBFONDO GARANTÍA CODEUDOR IES	\$ 27.875.787.895	\$ 2.275.078.961
SUBFONDO GARANTÍA CODEUDOR COVID	\$ 26.632.866.091	\$ 1.956.854.521

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia •
  www.icetex.gov.co •
  Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 •
  Nacional: 01 8000 91 68 21

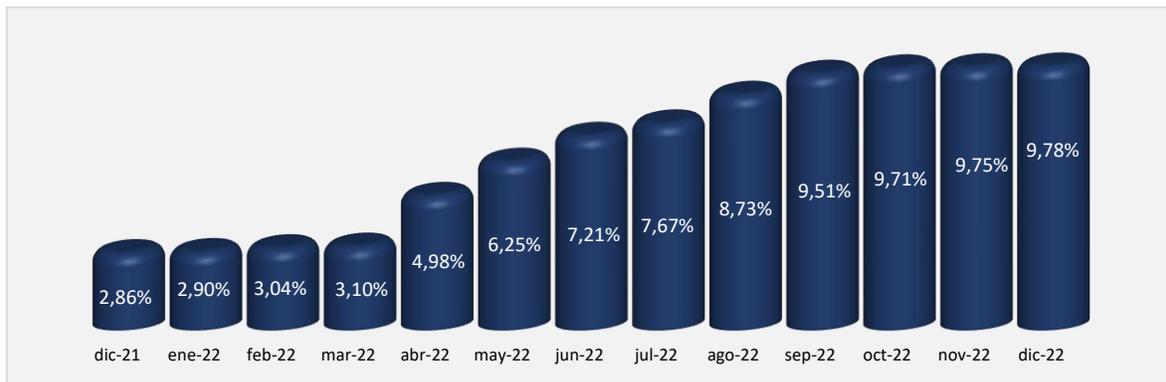
Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com •
  Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 defensoria@sernarojasasociados.com •
  601 4898285 Bogotá, Colombia

TAE	\$ 6.304.821.485	\$ 438.563.557
TOTAL	\$ 2.327.413.574.985	\$ 180.427.992.748

Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

Gráfica 29. Rentabilidad mensual analizada año 2022



Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

Durante el año 2023 los portafolios administrados se detallan así:

En el 2023, la economía global logró evitar una recesión. Para 2024, el FMI espera que el crecimiento económico mundial sea similar al de 2023. Sin embargo, hay varios riesgos latentes que deben ser monitoreados. La economía mundial tuvo un desempeño mejor de lo esperado, con un mejor resultado al que se tenía finalizando el año 2022, logrando un crecimiento el 3,0%, superando las expectativas anteriores del 2,7%. Este crecimiento fue impulsado principalmente por el sólido desempeño de la economía estadounidense. El FMI proyecta una ligera desaceleración al 2,9% en 2024, debido a las incertidumbres derivadas de los conflictos geopolíticos y los riesgos de un aterrizaje forzoso en Estados Unidos y la eurozona. Para la mayor economía del mundo el mercado laboral demostró fortaleza, con niveles récord de empleo y datos salariales, mientras que la tasa de desempleo se mantuvo históricamente baja en 3,6% en diciembre. La Reserva Federal enfrentó el desafío inflacionario, manteniendo una postura agresiva con altos tipos de interés durante un período prolongado, prevaleciendo en el enfrentamiento con los mercados financieros. La inflación en Estados Unidos, el principal desafío de los últimos tres años mostró signos de desaceleración, favorecido por la disminución de los precios de la energía. La inflación anual cayó del 9,1% en junio de 2022 a 3,1% en diciembre de 2023, mientras que la inflación subyacente disminuyó a 4,0% desde 6,6% en septiembre de 2022. A pesar del buen desempeño económico, acontecimientos como las quiebras de los bancos regionales en marzo y abril aumentaron la aversión al riesgo, poniendo de relieve la vulnerabilidad del sistema financiero global. La intervención de las autoridades, como la apertura de ventanas extraordinarias de liquidez por parte de la Reserva Federal, impidió una crisis sistémica. En la eurozona, tras registrar altas tasas de inflación en octubre de 2022, la economía mostró resiliencia tras el ajuste monetario del Banco Central Europeo (BCE). Sin embargo, el deterioro de las perspectivas fiscales en la eurozona, especialmente en economías apalancadas como Bélgica, Francia, Grecia, Italia, Portugal y España suponen una amenaza con una deuda superior al 100% del PIB. El aumento de los costos financieros

seguirá presionando al alza los pagos de intereses de la deuda en los próximos años, según las proyecciones del FMI.

En 2023, vimos evidencia de tensión entre la postura monetaria agresiva de la Reserva Federal y el comportamiento de los mercados financieros. La volatilidad de los bonos del Tesoro estadounidense fue alta durante todo el año, Colombia mantuvo un resultado positivo este año, la curva de rendimientos de los TES a tasa fija cayó en promedio de 237 pb.

En el plano local, al cierre del año la inflación anual fue 9,28%, el descenso estuvo liderado por alimentos y bienes, los cuales registraron a la baja. En contraste, la canasta de servicios sorprendió al alza y, excepto por comidas fuera del hogar, continúa registrando variaciones anuales crecientes.

Según el equipo técnico de Banco de la República es optimista sobre una reducción de la inflación que se ha presentado en el último semestre del año, y decide en su reunión del diciembre bajar la tasa de referencia en 25 pb, ubicándola en 13,00%.

Al 31 de diciembre de 2023, los portafolios están compuestos por títulos emitidos por entidades del sector financiero, todos los valores se encontraban a costo amortizado, por lo cual, no generan VaR, la maduración de los portafolios se encontraban en el 71,39% hasta 180 días y el 28,61% hasta 360 días, la duración era de 0,479 años, por indicador los portafolios estaban en un 99,68% tasa fija y el 0,32% en IBR.

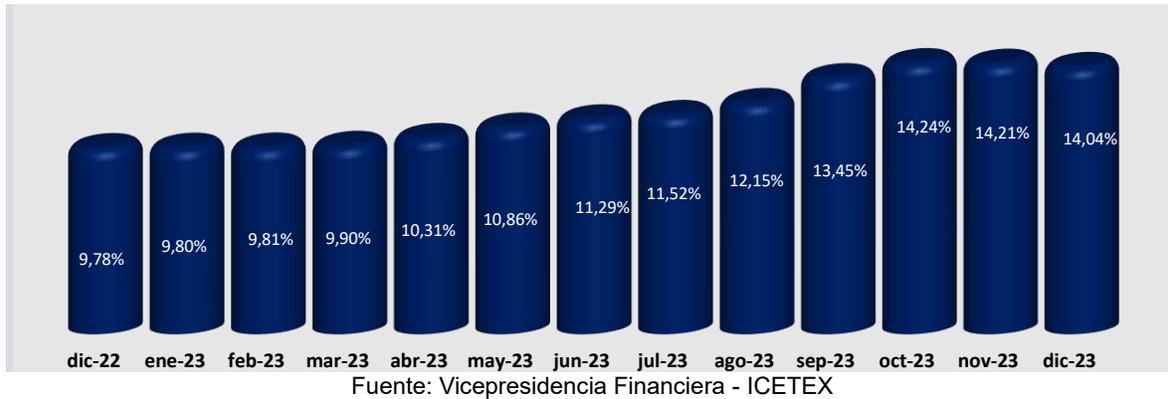
Tabla 45. Valor y utilidad de los portafolios al 31 de diciembre de 2023

PORTAFOLIO	VALOR DE MERCADO FINAL	UTILIDAD POR VALORACION
FONDOS EN ADMINISTRACION	\$ 2.017.024.515.139	\$ 193.669.400.616
DEPÓSITO EN GARANTÍA	\$ 357.108.967.932	\$ 39.264.447.019
SOSTENIBILIDAD	\$ 271.069.223.843	\$ 27.922.429.700
GARANTÍA CODEUDOR	\$ 47.872.142.714	\$ 5.553.914.334
SUBFONDO IES	\$ 33.833.668.542	\$ 3.707.217.647
SUBFONDO COVID	\$ 31.572.642.794	\$ 3.810.931.103
TAE	\$ 7.359.483.235	\$ 929.389.750
TOTAL	\$ 2.765.840.644.199	\$ 274.857.730.169

Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

Durante gran parte del año se presaron mejoras en la rentabilidad mensual anualizada y una estabilidad en los últimos meses, la siguiente grafica muestra el comportamiento durante este periodo.

Gráfica 30. Rentabilidad mensual anualizada 2023



Enero 2024 los portafolios administrados se detallan así:

Al 31 de enero de 2024, los portafolios están compuestos por títulos emitidos por entidades del sector financiero, todos los valores se encontraban a costo amortizado, por lo cual, no generan VaR, la maduración de los portafolios se encontraban en el 70,16% hasta 180 días y el 29,84% hasta 360 días, la duración era de 0,415 años, por indicador los portafolios estaban en un 99,65% tasa fija y el 0,35% en IBR.

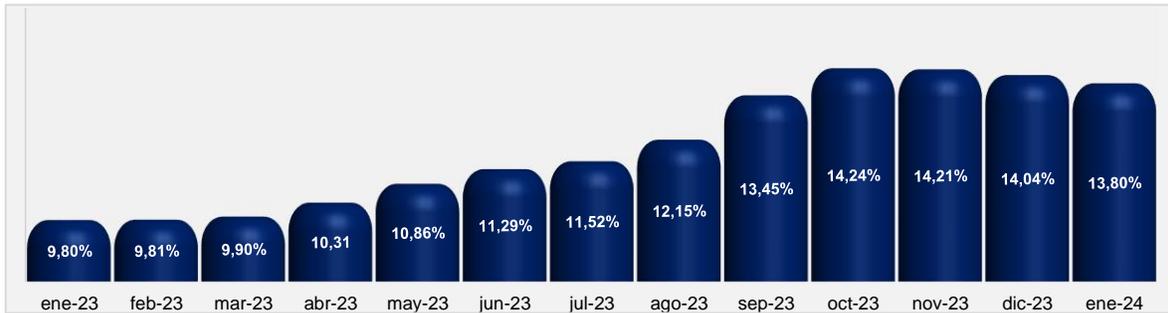
Tabla 46. Valor y utilidad de los portafolios al 31 de enero de 2024

PORTAFOLIO	VALOR DE MERCADO FINAL	UTILIDAD POR VALORACION
FONDOS EN ADMINISTRACION	\$ 1.778.008.009.544	\$ 21.466.294.405
DEPÓSITO EN GARANTÍA	\$ 361.164.217.871	\$ 4.055.249.940
SOSTENIBILIDAD	\$ 274.108.109.660	\$ 3.038.885.817
GARANTÍA CODEUDOR	\$ 48.415.243.139	\$ 543.100.425
SUBFONDO IES	\$ 34.241.176.877	\$ 407.508.335
SUBFONDO COVID	\$ 31.834.128.425	\$ 369.577.231
TAE	\$ 7.449.287.919	\$ 89.804.684
TOTAL	\$ 2.535.220.173.435	\$ 29.970.420.836

Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

Los portafolios en el primer mes del año presentaron una valoración de \$29,970,4 millones, la rentabilidad del mes anualizada fue de 13,80%.

Gráfica 31. Rentabilidad mensual anualizada enero 2024



Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

Expectativas 2024

La economía de Colombia logró uno de los rebotes postpandemia más notables de América Latina América y de los países emergentes. Sin embargo, durante el año 2023 la evidente desaceleración en varios sectores cruciales, como la manufactura, el comercio minorista y la construcción que, no puede atribuirse únicamente a efectos base, si no efectos de política y un manejo prudencial de la economía permitiendo generar confianza tanto, para la industria como para los mercados, de tal manera, que permitan superar el ajuste que se presentó en el 2023 y que continuará en 2024.

De acuerdo con los diferentes análisis esperamos un resultado más optimista, y dentro de un año, si las proyecciones son las esperadas, estaremos hablando de una economía con menores inflación y tasas de interés, mostrando signos de un incipiente repunte de la demanda interna. Sin embargo, el ajuste tendrá que ser desafiante. En la primera parte de 2024, la inflación seguirá siendo alta y los consumidores y las empresas seguirán enfrentando altos niveles de inflación y costos financieros. Los sectores con mayor apalancamiento financiero, en un contexto de consumidores aún indecisos, tendrá un comienzo de año difícil en un momento en el que muchos emprendedores y familias acumulan agotamiento financiero.

Algunos analistas afirman que la economía colombiana para el 2024 presentará un crecimiento mejor al registrado en el 2023, pero seguirá siendo bajo y lejos de su potencial, como consecuencia de a una mayor moderación del consumo, nueva contracción de la inversión y contribución menos favorable de cuentas externas. La inflación seguirá disminuyendo, pero a un ritmo lento lo que dejará un margen al Banco de la República para reducir sus tasas de referencia al 8% antes de finales de 2024, pero esto no necesariamente se traduciría en un alivio proporcional de los costos financieros para el sector privado. La prima de riesgo país se mantendrá relativamente alta, lo que limitará la caída de las tasas de largo plazo debido a una mayor incertidumbre fiscal.

El gobierno deberá mantener sanas las finanzas públicas, Colombia exhibe alto gasto público, el gasto sin intereses y excluyendo el subsidio a los combustibles previsto para 2024 es del 19,5% del PIB, muy similar al pico del 20,3% observado durante la pandemia. Con un déficit fiscal del 4,5% del PIB programado para el próximo año, exactamente en el límite permitido por la Regla Fiscal y uno de los más alto de la región, los mercados

••> Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••> Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

financieros seguirán vigilando de cerca las cuentas fiscales. El gobierno también desempeñará un papel decisivo en las agendas legislativa y regulatoria. Es difícil anticipar el resultado de las reformas laboral, de salud y pensiones, si se aprueban, pueden hacerlo con modificaciones. La seguridad física es un tema de preocupación para los ciudadanos y los inversionistas. Un caso similar ocurre con las preocupaciones regulatorias.

El contexto externo será favorable si el país logra superar muchos de los desafíos que se presentan, de aquí a un año estaremos hablando de un nuevo escenario, más tranquilo y menos exigente para las familias y empresas.

5 ESTRATEGIA

5.1 PROYECTO DE LEY DE REFORMA AL ICETEX



La formulación del Proyecto de Ley de Reforma al ICETEX se basó en la literatura existente sobre la formulación de las políticas públicas en general, y se adaptó al contexto y realidades de la entidad y el contexto nacional.

El proceso parte de la propuesta del Gobierno Nacional, del Plan de Gobierno del presidente Gustavo Petro, y el Plan Nacional de Desarrollo “*Colombia Potencia Mundial de la Vida 2022-2026*” donde se propuso transformar la lógica bancaria del ICETEX y crear un ambicioso Plan de Salvamento para liberar de las deudas a todos sus usuarios. Buscando que el ICETEX se especialice en financiar con préstamos sociales los estudios de pregrado y posgrado en el exterior. Aunado a esto, el presidente de la entidad Mauricio Toro, desde su designación, ha liderado un proceso por humanizar al ICETEX, emprendiendo labores de reducción de tasas de interés, búsqueda de fuentes de fondeo y la inclusión social. La iniciativa también se encuentra alineada con la Reforma a la Ley 30 y la concepción de la educación superior como Derecho Fundamental, la progresividad en el sistema educativo y el acompañamiento de carácter subsidiario del crédito educativo de conformidad con los mandatos constitucionales, legales y jurisprudenciales.

Adicionalmente, la iniciativa legislativa se justifica en múltiples sentencias de la Corte Constitucional, donde se resaltan las siguientes;

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

- T-343 de 2021: Obligación del ICETEX de entender las condiciones económicas de los beneficiarios.
- T-845 de 2010: Papel protagónico del ICETEX en la educación superior.
- T- 321 de 2007: Deber de procurar el acceso progresivo de las personas a los distintos niveles de escolaridad, entre ellos al ICETEX.

Por su parte el Equipo de Reforma ha asumido el principal objetivo de desarrollar y formular el Proyecto de Ley de Reforma al ICETEX, siguiendo los lineamientos previamente mencionados. La metodología de trabajo se basó en la literatura existente (Irwin, 2003., Roth, 2006., Bikland, 2007 y 2011., Velásquez Gavilanes, 2009., Winchester, 2013) y en las directrices del Departamento de Planeación Nacional (2020) y del Ministerio del Interior (2022) para establecer una hoja de ruta.

La hoja de ruta sigue los pasos propuestos por diferentes autores (Roth, 2006., Ministerio de Interior, 2022., entre otros), en donde el primer paso es el establecimiento del problema o problemáticas y la determinación de sus causales, priorizando aquellas problemáticas que pueden ser solucionadas vía legislativa. El segundo paso consta de plantear posibles soluciones y filtrarlas acorde a su viabilidad económica y técnica, entre otros criterios. En el tercer paso de toma de decisiones, se busca plasmar el proceso en un articulado para el Proyecto de Ley de Reforma al ICETEX. El cuarto paso, se realiza un proceso de validación con todos los actores relevantes y vinculados a la misión y acción del ICETEX, con el objetivo de mejorar la propuesta inicial. El último paso, es la radicación del Proyecto de Ley ante el Congreso de la República y su respectivo trámite legislativo.

Así las cosas, desde diciembre del 2022 el ICETEX viene trabajando en el desarrollo y formulación de un Proyecto de Ley, justificado en el Plan de Gobierno **“Colombia Potencia Mundial de la Vida”** se compromete con transformar la lógica bancaria del ICETEX, financiar con préstamos sociales los estudios de pregrado y posgrado en el exterior y establecer Alivios e Incentivos que propicien la permanencia en la educación superior. Adicionalmente, esta iniciativa legislativa estará alineada con el paquete de reformas del gobierno de cara a garantizar la educación como un derecho fundamental, el acompañamiento de carácter subsidiario del crédito educativo y la progresividad en el sistema.

En cuanto a la justificación de la Reforma hay que decir que en Colombia, el modelo actual del ICETEX ha representado un desafío significativo para miles de estudiantes que buscan financiar sus estudios superiores. Las dificultades para pagar los créditos no solo han marcado la vida financiera de los usuarios, sino que también han puesto en tela de juicio la misión y visión de la entidad.

Históricamente, el ICETEX ha operado bajo un modelo similar al de un banco comercial. Aunque no se puede negar su naturaleza financiera, es imperativo reconocer su carácter social. La educación, declarada por las Cortes como un derecho fundamental, merece una entidad que no solo preste servicios financieros, sino que también comprenda y actúe según las necesidades reales de los estudiantes.

La Reforma del ICETEX es una transformación que responde a los reclamos de justicia, equidad y apoyo que la juventud colombiana ha exigido durante años. Esta reforma busca

realignar la entidad con el principio de que la educación es un derecho fundamental, garantizando que las oportunidades de estudio superior estén al alcance de todos.

Para continuar fortaleciendo el proceso de socialización y participación ciudadana llevado a cabo en la formulación del Proyecto de Ley, la entidad está planeando un evento tipo rueda de prensa, en donde se ponga a disposición de toda la ciudadanía el borrador del Proyecto de Ley y la respectiva Exposición de Motivos. Esto con el objetivo de que el Proyecto sea discutido y complementado con los aportes que lleguen desde la ciudadanía, y se de inicio a una discusión nacional sobre el ICETEX. Finalmente, se espera recoger todas los comentarios y sugerencias de la ciudadanía para enriquecer el Proyecto de Ley, y radicarlo ante el Congreso de la República al inicio del próximo período legislativo.

Para esto es importante tener en cuenta todas las reuniones, encuentros, instancias y conceptos recibidos por el ICETEX respecto a los primeros borradores del Proyecto de Ley.

- **Reuniones internas** – más de **120 reuniones** del Equipo de Reforma y las diferentes dependencias de la entidad.
- **Reuniones externas** – Apice (20/04), Banco Mundial (25/04), UNESCO (15/05), CAF (26/04), BID (18/05), CONAPE – Costa Rica (18/05), INGRESA Chile (23/05), MinComercio (29/05), DIAN (22/06) (26/07), Secretaría de Hacienda de Bogotá (22/06), Función Pública (22/06), MinSalud (27/06), Universidad de los andes (27/06), DANE (06/07), MinTrabajo (06/07), MEN (04/07), MinHacienda (12/07) (26/07), Plataformas estudiantiles (18/07) (08/08) (11/08) (19/08) (12/09), Junta Directiva ICETEX (25/07), Asociaciones de rectores (02/08), G10 (16/08), Vicepresidentes y directivos financieros IES (29/08), Consejo Nacional de Juventud (21/09), Ligas de Usuarios (19/10), Reuniones en territorio con la Consejería Presidencial para la Juventud (Istmina 06/10, Neiva 09/10, Montería 12/10, Paipa 20/10, Arauca 23/10) y múltiples reuniones con expertos y docentes.
 - o Reuniones con entidades y organizaciones (16)
 - o Reuniones con estudiantes y jóvenes (12)
 - o Reuniones con universidades y asociaciones (5)

Conceptos recibidos

- **ACADÉMICOS** – 6 conceptos recibidos: Se recomienda realizar monitoreos y mediciones periódicas de las brechas de habilidades y los salarios por profesiones. La colocación del crédito debe estar concentrada en instituciones que reúnan condiciones mínimas de calidad educativa. Se reconoce la creación de la categoría del crédito educativo social.
- **ENTIDADES PÚBLICAS** – 3 conceptos recibidos (DIAN, DANE, MinSalud): Se determinó que el capítulo 4 de sostenibilidad financiera es técnicamente viable. Se ajustaron las propuestas de empleabilidad y salud mental, llegando a acuerdos con el DANE y MinSalud.
- **ENTIDADES MULTILATERALES** – 3 conceptos recibidos (BID, BM, APICE): Se recomienda utilizar el crédito educativo como herramienta para fomentar las condiciones institucionales de calidad en la educación superior. Se recomendó

• Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

hacer una definición conceptual y se destacó el capítulo del acompañamiento al usuario como medida de mitigación del riesgo que conllevan los créditos educativos.

- **PLATAFORMAS ESTUDIANTILES** – 6 conceptos recibidos (Jóvenes ICETEX, VEN, ACREES, Hagamos, FEU, FENARES): Se hacen propuestas encaminadas a desfortalecer la entidad y realizar cambios al objeto del ICETEX. Se proponen cambios al Plan de Alivios e Incentivos y al Programa de Salud Mental. Se hicieron en total 9 proposiciones eliminatorias, 54 proposiciones modificatorias, 6 proposiciones sustitutivas y 11 propuestas de nuevos artículos, para un total de 80 propuestas recibidas.

Revisión de experiencias internacionales

- Se examinaron con énfasis las propuestas operativas de Costa Rica, Chile, Estados Unidos, Australia, Inglaterra, entre otros. Esta comparación analítica se puede observar de forma exhaustiva en la exposición de motivos.

Pasos a seguir (Fechas sujetas a aprobación del MEN):

- Publicación del borrador de articulado.
- Reunión con Congresistas y bancadas en el Congreso.
- Recepción de comentarios de la ciudadanía.
- Ajuste al Proyecto de Ley de acuerdo con todos los comentarios recibidos.
- Radicación del Proyecto de Ley por parte del Ministerio de Educación Nacional.

Borrador de Articulado

- **Capítulo 1. Generalidades:** Objeto y definiciones.
- **Capítulo 2. Institucionalidad:** Naturaleza, Objeto, Tipificación del crédito, Grupo Bicentenario, Gobierno abierto.
- **Capítulo 3. Del crédito social:** Modelo de crédito, Composición de las cuotas, Información del crédito, Plan de alivios, Tasas de interés, Compensación parcial del IPC, Retención salarial, Nueva condonación por graduación, Subsidio de sostenimiento.
- **Capítulo 4. Acompañamiento al beneficiario:** Salud mental, Empleabilidad, Innovación y emprendimiento, Educación financiera, Sistema de Alertas tempranas de deserción, Mesa de transparencia, Sistema Nacional de Becas, Territorialización, Línea docentes, Inteligencia artificial.
- **Capítulo 5. Sostenibilidad financiera (Capítulo en desarrollo en conjunto con MEN y MHCP):** Saldos no ejecutados, Cesantías, Cuentas abandonadas, ICA, Cuentas de Ahorro de Largo Plazo para el Fomento de la Educación Superior (AFE), Sobretasa financieras, Destinación específica, Donaciones, ESAL, 4x100, Regalías.

5.2 ICETEX EN EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

De acuerdo con las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida” y los establecido en la Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, se contará

con una reforma al ICETEX que transforme su lógica bancaria actual, que reoriente su labor misional al fomento social de la educación superior, con mecanismos para la humanización del crédito, entre ellos la implementación de esquemas de financiación adecuados a la capacidad de pago de los beneficiarios y de mecanismos que permitan compensar incrementos en el índice de precios en periodos de alta inflación; y haciendo uso de nuevas fuentes de financiación para la ampliación de cobertura. De igual manera, se creará un plan de salvamento para los beneficiarios de créditos condonables.

Dentro del articulado se encuentra:

- **“ARTÍCULO 126. CUENTAS INACTIVAS COMO MECANISMO DE ACCESO EN EDUCACIÓN SUPERIOR.** Los saldos de las cuentas corrientes o de ahorro que hayan permanecido inactivas por un período mayor a un (1) año y no superen el valor equivalente a 322 UVR, serán destinados por las entidades financieras tenedoras, a título de mutuo al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez - ICETEX, con el fin de financiar el acceso, permanencia, condonación de deudas y graduación de las personas en la educación superior (...)”

- **“ARTÍCULO 127. PROGRAMA DE COMPENSACIÓN DEL IPC EN TASAS DE INTERÉS EN CRÉDITOS EDUCATIVOS ICETEX.** Autorícese al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX para que realice la compensación parcial del Índice de Precios al Consumidor -IPC que compone la tasa de interés en créditos educativos del Instituto, bajo escenarios de riesgo de crédito a causa de alta inflación cuando la variación anual del IPC determinado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE sea de dos dígitos. Esta medida será para beneficiarios del ICETEX de las líneas de crédito con tasa subsidiada y con mayor vulnerabilidad socioeconómica.

Corresponderá a la Junta Directiva del ICETEX, en ejercicio de sus facultades, establecer los lineamientos para la compensación parcial del IPC que compone la tasa de interés en créditos educativos con tasa subsidiada, de acuerdo con estudios técnicos que se estructuren en la Entidad (...)”

- **“ARTÍCULO 128. INCENTIVO DE CONDONACIÓN PARCIAL DE CAPITAL.** Autorícese al ICETEX para que establezca una política integral de alivios e incentivos que contemplen beneficios de condonación parcial de capital por pago anticipado de la obligación crediticia, por riesgo de incobrabilidad, por excelencia académica y otras alternativas de compensación social. Estas medidas estarán sujetas a la disponibilidad de recursos propios y del Gobierno Nacional.

Corresponde a la Junta Directiva del ICETEX, en ejercicio de sus facultades, reglamentar los parámetros y la proporción del capital que puede ser objeto de condonación, con base en los estudios técnicos que se estructuren en la entidad (...)”

- **“ARTÍCULO 130. FOMENTO DE LA INCLUSIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** El Ministerio de Educación Nacional en coordinación con el Ministerio de Igualdad y Equidad, creará el programa nacional para la inclusión de personas con discapacidad a la educación superior, con el objeto de permitir el goce efectivo del derecho a la educación, garantizando la igualdad de oportunidades para el acceso, permanencia y graduación de personas con discapacidad en la educación superior. Para el efecto se fortalecerá la oferta de financiación existente en educación superior para esta población y se desarrollará a través del ICETEX una campaña accesible sobre su oferta institucional y se impulsará la implementación de la norma técnica para accesibilidad total en la infraestructura nueva.”
- **“ARTÍCULO 132. IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE PAGO CONTINGENTE AI INGRESO PARA NUEVAS OBLIGACIONES CON ICETEX.** El Gobierno nacional aplicará el mecanismo de pago contingente para nuevas obligaciones contraídas con el ICETEX, el cual será proporcional al monto de los ingresos recibidos por los beneficiarios de dichas obligaciones bajo las mismas condiciones establecidas en el artículo 117 de la Ley 2159 de 2021 y su reglamentación.

Los recursos para fortalecer la implementación del mecanismo de Pago Contingente al Ingreso podrán ser los siguientes:

1. Los provenientes del Presupuesto General de la Nación.
2. Aportes de las entidades públicas del orden nacional, de las entidades y empresas descentralizadas, de las empresas industriales y comerciales del Estado, de las sociedades de economía mixta y de las entidades de naturaleza especial. Estos recursos podrán usarse para constituir subcuentas o compartimentos con destinación a convocatorias específicas.
3. Los provenientes de cooperación internacional. Cuando se trate de recursos reembolsables, se deberán cumplir las normas de crédito público aplicables.
4. Los que destinen los departamentos, distritos y municipios de sus recursos que puedan destinarse a educación, que podrán priorizarse por regiones, departamentos o municipios y podrán usarse para constituir subcuentas o compartimentos con destinación a convocatorias específicas.
5. Los provenientes de donaciones, sea que provengan del sector privado o del sector público.
6. Recursos propios del ICETEX.”

5.3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 defensoria@sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 601 4898285 Bogotá, Colombia

Frente a la planeación estratégica de la Entidad, es necesario comentar que para el año 2022 ICETEX se encontraba en la implementación del plan estratégico 2021- 2024, el cual tenía como propósito superior:

“Impulsamos proyectos de vida brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior.”

Ahora bien, como parte de la información a continuación se presenta el cierre de los indicadores estratégicos, programas y planes de acción con corte a diciembre de 2022.

Tabla 47. Cierre indicadores estratégicos 2022

INDICADORES ESTRATÉGICOS 2022							
Objetivo estratégico	Indicador	Fórmula del indicador	Periodicidad	Resultado	Meta	Cumplimiento	Área responsable
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Optimización de Procesos	(Procesos intervenidos/Total de procesos a intervenir)	Anual	100%	100%	100,0%	Oficina Asesora de Planeación
Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa	Autonomía (*)	(Pasivo Financiero/Patrimonio)	Anual	0,37	0,3	123,3%	Vicepresidencia Financiera
	Beneficiarios totales	$\Sigma =$ (Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, beneficiarios ORI)	Trimestral	185.868	169.800	109,5%	Oficina Asesora de Planeación

INDICADORES ESTRATÉGICOS 2022							
Objetivo estratégico	Indicador	Fórmula del indicador	Periodicidad	Resultado	Meta	Cumplimiento	Área responsable
Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados.	Número de alianzas de cooperación generadas por países	Número de alianzas de cooperación educativa internacional generadas con cooperantes de diversos países, para beneficios para colombianos e IES.	Anual	7	10	70,0%	Oficina de Relaciones Internacionales
Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés	Índice de Satisfacción del Plan Estratégico de Talento Humano	Promedio de Calificación de las Encuestas recibidas en el Período	Semestral	4,28	4,3	99,5%	Secretaría General
	Experiencia de Servicio en Canales de Contacto	Encuestas contestadas como satisfactorias (con calificación igual o superior a 7) / Total de encuestas realizadas *100	Mensual	70%	80%	86,9%	Oficina Comercial y de Mercadeo

INDICADORES ESTRATÉGICOS 2022							
Objetivo estratégico	Indicador	Fórmula del indicador	Periodicidad	Resultado	Meta	Cumplimiento	Área responsable
Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.	Número de participantes en los proyectos de comunidad ICETEX	Número de participantes en los proyectos de comunidad ICETEX	Semestral	30.995	35.000 (**)	88,6%	Oficina Asesora de Comunicaciones

(*) Tanto la meta como el objetivo del indicador fue ajustado en la sesión N° 13 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 01 de diciembre de 2022

(**) En el segundo semestre del año se realizó la modificación de la meta del indicador "Participantes en los Proyectos de la Comunidad ICETEX " de 40.000 participantes a 35.000 para la vigencia 2022, mediante aprobación en sesión N° 13 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 01 de diciembre de 2022.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

Tabla 48. Cierre programas estratégicos 2022

CIERRE PROGRAMAS ESTRATÉGICOS 2022							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	FECHA INICIO	FECHA FIN	REPORTE	META	CUMPLIMIENTO	AREA RESPONSABLE
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Innovación y gestión del conocimiento	3/01/2022	30/12/2022	100%	100%	100%	Oficina Asesora de Planeación
	Gobierno corporativo y arquitectura organizacional	3/01/2022	30/12/2022	87%	100%	87%	Secretaría General
	Transformación cultural	3/01/2022	30/12/2022	86%	100%	86%	Secretaría General
Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de	Diversificación de fuentes de financiación	3/01/2022	30/12/2022	100%	100%	100%	Vicepresidencia Financiera

CIERRE PROGRAMAS ESTRATÉGICOS 2022							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	FECHA INICIO	FECHA FIN	REPORTE	META	CUMPLIMIENTO	AREA RESPONSABLE
servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa	Nuevo portafolio de servicios financieros	3/01/2022	30/12/2022	73%	100%	73%	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas
Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados.	Revolución Tecnológica	3/01/2022	30/12/2022	78%	100%	78%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés	Mejora de la Experiencia del usuario	3/01/2022	30/12/2022	95%	100%	95%	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Relacionamiento y Cooperación Estratégica Territorial, Nacional e Internacional	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Oficina de Relaciones Internacionales
	Nuevo modelo de administración de recursos de terceros	3/01/2022	30/12/2022	70%	100%	70%	Vicepresidencia de Fondos en Administración
Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.	Comunidad ICETEX	3/01/2022	30/12/2022	100%	100%	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones
El programa Relacionamiento y Cooperación Estratégica Territorial, Nacional e Internacional se entiende como cumplido desde el cierre 2021, por lo cual no tiene seguimientos posteriores.							

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

Tabla 49. Cierre planes de acción 2022

PLANES DE ACCIÓN 2022							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	Plan MIPG	FECHA INICIO	FECHA FIN	PRODUCTO/META ESPERADO	AREA RESPONSABLES	Cumplimiento 2022
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Información y Comunicación	Plan Institucional de Archivos –PINAR	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	87%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Conservación Documental	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Preservación Digital	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Información y Comunicación	Plan Anual de Adquisiciones	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	92%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Austeridad y Gestión Ambiental	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%

PLANES DE ACCIÓN 2022							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	Plan MIPG	FECHA INICIO	FECHA FIN	PRODUCTO/META ESPERADO	AREA RESPONSABLES	Cumplimiento 2022
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan Estratégico Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC	3/01/2022	30/12/2022	100%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	88%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	3/01/2022	30/12/2022	100%	Oficina de Riesgos	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	3/01/2022	30/12/2022	100%	Oficina de Riesgos	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación Dimensión Información y Comunicación	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	3/01/2022	30/12/2022	100%	Oficina Asesora de Planeación	98%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Talento Humano	Planes de Bienestar e Incentivos	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%

PLANES DE ACCIÓN 2022							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	Plan MIPG	FECHA INICIO	FECHA FIN	PRODUCTO/META ESPERADO	AREA RESPONSABLES	Cumplimiento 2022
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Talento Humano	Plan de Previsión de Recursos Humanos	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Talento Humano	Plan Institucional de Capacitación – PIC	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Talento Humano	Plan Estratégico de Talento Humano	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Talento Humano	Plan Anual de Vacantes	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Talento Humano	Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%

PLANES DE ACCIÓN 2022							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	Plan MIPG	FECHA INICIO	FECHA FIN	PRODUCTO/META ESPERADO	AREA RESPONSABLES	Cumplimiento 2022
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Todas las dimensiones del MIPG	Plan Sectorial	3/01/2022	30/12/2022	100%	Oficina Asesora de Planeación	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	Plan de Participación Ciudadana en la Gestión	3/01/2022	30/12/2022	100%	Oficina Asesora de Planeación	100%
Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés	Dimensión Gestión del Conocimiento	Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

Con el objetivo de renovar el Plan Estratégico 2021 – 2024, se plantea la necesidad de definir los lineamientos que soporten la hoja de ruta de la entidad hacia 2026 en el marco de la construcción de un ICETEX más humano.

Como parte del ejercicio, se hace participe al talento humano de la entidad mediante una invitación para que brinden sus aportes tomando como referente las siguientes inquietudes:

- ¿Cuál consideras que es el aporte más valioso del ICETEX a la sociedad del futuro?
- ¿Cómo te gustaría ver al ICETEX en el 2026?
- ¿Qué acción debemos realizar para mejorar nuestra imagen y generar mayor cercanía con los colombianos?
- ¿Qué deberíamos hacer como ICETEX para ser lo que deseamos en el 2026?
- ¿En cuáles proyectos deberíamos enfocarnos?

Posteriormente, el 29 de noviembre de 2022 se realizó la jornada de planeación estratégica con la participación del Gobierno Nacional en cabeza del Viceministerio de Educación, miembros de la Junta Directiva, representantes de las Instituciones de Educación Superior (IES), estudiantes, y colaboradores de la entidad.

Finalmente, con los insumos derivados de la campaña de sensibilización al talento humano de la entidad, los grupos focales y los mapas de empatía; se revisan los componentes del Plan Estratégico 2021 – 2024, y se realiza un replanteamiento frente a la construcción del Plan Estratégico 2023 – 2026.

Por esta razón, y alineándonos con los artículos del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia potencia mundial de la vida”:

ARTÍCULO 126°. Cuentas inactivas como mecanismo de acceso en educación superior

ARTÍCULO 127°. Programa de compensación del IPC en tasas de interés en créditos educativos ICETEX.

ARTÍCULO 128°. Incentivo de condonación parcial de capital.

ARTÍCULO 130°. Fomento de la inclusión en la educación superior de personas con discapacidad.

ARTÍCULO 132°. Implementación del mecanismo de pago contingente al ingreso para nuevas obligaciones con ICETEX.

Se establecieron los siguientes elementos para establecer el Plan estratégico 2023-2026:

Como propósito superior se estableció:

*“Promovemos el progreso social, **acompañando los proyectos de vida de las y los colombianos mediante opciones incluyentes en la educación superior**”*

Lo anterior en repuesta de conocimiento profundo de nuestra responsabilidad frente al progreso social y el cambio transformador que tiene la educación en la vida de nuestros beneficiarios y en la sociedad a la que ellos pertenecen.

Con el fin de cumplir con nuestro propósito superior, se deben establecer las características primordiales que habilitantes el cambio, por lo cual se deben poner en conocimiento de todos los grupos de incidencia y mediante las acciones que se establezcan en los programas, planes y proyectos cumplirlos, por esta razón se establece la visión para 2026:

“ICETEX, en el 2026, será una de las entidades más queridas por los colombianos debido a la alta satisfacción de sus beneficiarios y a la cobertura de sus servicios a nivel nacional.”

Como ya tenemos establecidos tanto el propósito superior y la visión, se deben generar las rutas y líneas generales para que operen los cambios propuestos, por esta razón, se establecen los cuatro lineamientos estratégicos que en conjunto con la explicación del concepto guían el manejo diario de las acciones de cada persona que hace parte de la entidad:

- **Modernizar:** Mejorar a través de la tecnología y la innovación el portafolio de servicios y los procesos de la entidad.
- **Acompañar:** Guiar el proyecto de vida de los beneficiarios mediante un portafolio de productos y servicios adecuado a sus necesidades.
- **Humanizar:** Brindar la mejor atención a los beneficiarios a través de su proyecto de vida generando empatía de manera oportuna y con calidez.
- **Conectar:** Generar redes nacionales e internacionales para potenciar el proyecto de vida de nuestros beneficiarios.

Para finalizar con los elementos de definición del plan estratégico 2023-2026, se establecieron cinco objetivos estratégicos, que dictan los caminos para cumplir con el propósito superior y la visión, estos se definen a través de la identificación de las brechas que existen entre la entidad de hoy y la entidad futura que proyecta la visión y alinea el propósito, estos objetivos son:

O1. Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.

Este objetivo tiene como eje central la mejora de la operación de la entidad para lo cual se requiere un ajuste en los procesos de la entidad, una mejora en los sistemas tecnológicos, una estructura que permita prestar un mejor servicio a nuestros beneficiarios enmarcados en un cambio cultural.

02. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.

Por otra parte, el objetivo número dos, busca evaluar, gestionar e implementar diferentes fuentes de financiación que garanticen los recursos requeridos para cubrir la demanda de crédito educativo y trasladar las eficiencias de estas fuentes a nuestros beneficiarios a través de la configuración de nuestro portafolio de productos y servicios.

03. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.

Este objetivo pretende Identificar y ejecutar mejoras sobre el portafolio misional de la entidad (Recursos propios, Fondos en administración y Programas internacionales) centrados en las necesidades de los colombianos para facilitar el acceso y permanencia en la educación superior, realizando el acompañamiento por medio de servicios no financieros que representan un valor agregado en el proyecto de vida del estudiante.

04. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.

Este objetivo busca aumentar la cobertura en financiación de educación superior a través de diferentes opciones incluyentes.

05. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia. Finalmente, este objetivo tiene dentro de sus acciones el establecimiento de alianzas estratégicas para acompañar la trayectoria educativa del estudiante, el aumento de programas de acompañamiento en fortalecimiento de las habilidades y competencias de los beneficiarios, la toma de decisiones informadas y el apoyo en el desarrollo personal y profesional de nuestros beneficiarios, entre otras.

Tabla 50. Propuesta indicadores estratégicos 2023

Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta 2023
O1. Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.	Cultura organizacional	Promedio de la medición de cada eje del modelo de cultura organizacional (identidad y compromiso, gestión del cambio, innovación y comunicación efectiva, y gestión del conocimiento y aprendizaje.)	75%
	Porcentaje disminución de quejas y reclamos en canales de atención	$(\Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia actual} / \Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia anterior-1})^*-1$	20%
	Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención.	$(\Sigma \text{ del total tutelas interpuestas contra el ICETEX por fallas en la atención de PQRS en canales de atención} / \Sigma \text{ del total de tutelas interpuestas contra el ICETEX -1})^*-1$	5%
	Oportunidad en la atención de PQRS	$(\text{Número de PQRSF atendidas oportunamente} / \text{Total PQRSF cerradas en el mes}) * 100$	100%

Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Meta 2023
	Satisfacción 360°	Encuestas contestadas como satisfactorias Total de encuestas realizadas *100	80%
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	Recursos requeridos para la colocación de crédito educativo ICETEX	$\Sigma(\text{Recursos propios} + \text{Recursos de endeudamiento} + \text{Recursos en administración fondos y regalías} + \text{Recursos en alianzas} + \text{Recursos ORI})$	2,40 Billones
	Tasa de liquidación promedio para los créditos educativos ICETEX	Spread tasa de contratación vs tasa de liquidación	-700 pp
O3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	Porcentaje de implementación de productos y servicios de innovación	$(\Sigma \text{ avance en implementación de los proyectos})/\text{número de proyectos}$	60%
	Oportunidad tiempo de respuesta	Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)	80 días
O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	Nuevos beneficiarios del ICETEX	$\Sigma = (\text{Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI})$	81.594 Beneficiarios
O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	Grupos de interés que participan en actividades, interacciones y programas de Comunidad ICETEX.	Número de participantes en las acciones de Comunidad ICETEX	7000 Participantes
	Red de Alianzas ICETEX	Número de alianzas formalizadas	15 alianzas

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

*Nota: Para la línea base de los indicadores "Porcentaje disminución de quejas y reclamos en canales de atención" y "Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención" no se cuenta con una línea base de acuerdo con la fórmula dado que estos no se calculaban en la anterior vigencia, por esta razón, se dejan como línea base el numerador de cada indicador los cuales corresponden a los totales de pqrsd y tutelas recibidas con corte a 2022.

Tabla 51. Propuesta proyectos estratégicos 2023

Programas y Proyectos Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano"		
Programa	Objetivo Estratégico	Proyecto
PG1: Innovación y gestión del conocimiento	Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.	P1. Rediseño de procesos
PG2: Revolución Tecnológica		P2. Interoperabilidad estratégica
		P3. Fábrica de Productos Digitales

☎ Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

☎ **Defensor del Consumidor Financiero**

🌐 www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

📍 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

🐦 @icetex

📷 @icetex_colombia

📘 ICETEXCOLOMBIA

📺 ICETEX

🎤 @icetex_oficial

🌐 ICETEX

Programas y Proyectos Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano"		
Programa	Objetivo Estratégico	Proyecto
PG3: Gobierno Corporativo y Arquitectura Organizacional		P4. Gobierno de Datos
		P5. Gestor Documental
		P6. Implementación ERP
		P7. Rediseño de la estructura organizacional
		P8. Proyecto de Ley de Reforma ICETEX
PG4: Transformación cultural		P9. Perfil cultural
PG5: Diversificación de fuentes de financiación	Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	P10. Optimización de la estructura del pasivo y diversificación de las Fuentes de Fondeo
PG6: Nuevo portafolio de servicios financieros	Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	P11. Nuevo Portafolio de Productos
		P12. Pago contingente al ingreso
		P13. Plan de Beneficios
PG7: Mejora de la Experiencia de Usuario	Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	P14. Mejora del proceso de atención al beneficiario
		P15. Reto Conecta
		P16. Experiencia en servicio
PG8: Comunidad ICETEX	Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	P17. Comunidad ICETEX

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

Por último, se presentan los resultados de los indicadores estratégicos del Plan Estratégico 2023 – 2026 – Por un ICETEX más humano, con corte al 31 de enero de 2024.

Tabla 52. Indicadores Plan Estratégico 2023-2026

Indicadores Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano"							
Objetivo Estratégico	Código	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Meta	Resultado o Enero 2024	Cumplimiento o Enero 2024
					2024		
O1. Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.	IE-1	Cultura organizacional	Promedio de la medición de cada eje del modelo de cultura organizacional (identidad y compromiso, gestión del cambio, innovación y comunicación efectiva, y gestión del conocimiento y aprendizaje.)	Anual	91,50%	N.A	N.A
	IE-2	Porcentaje disminución de quejas y reclamos en canales de atención	$(\Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia actual} / \Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia anterior-1}) * -1$	Mensual	20%	-510%	-510%
	IE-3	Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención.	$(\Sigma \text{ del total tutelas interpuestas contra el ICETEX por fallas en la atención de PQRS en canales de atención} / \Sigma \text{ del total de tutelas interpuestas contra el ICETEX -1}) * -1$	Trimestral	10%	N.A	N.A
	IE-4	Oportunidad en la atención de PQRS	$(\text{Número de PQRS atendidas oportunamente} / \text{Total PQRS cerradas en el mes}) * 100$	Mensual	100%	99,9%	99,9%
	IE-5	Satisfacción 360°	Encuestas contestadas como satisfactorias Total de	Mensual	82%	91,6%	111,7%

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

📍 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Indicadores Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano"							
Objetivo Estratégico	Código	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Meta	Resultado Enero 2024	Cumplimiento Enero 2024
					2024		
			encuestas realizadas *100				
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	IE-6	Recursos requeridos para la colocación de crédito educativo ICETEX (*)	$\Sigma(\text{Recursos propios} + \text{Recursos en administración} + \text{fondos y regalías} + \text{Recursos en alianzas})$	Semestral	\$ 2.159.955.428.17	N.A	N.A
	IE-7	Spread tasa de contratación vs tasa de liquidación	$(\text{Promedio ponderado tasa de liquidación} - \text{Promedio ponderado tasa de contratación}) * 100$	Anual	-550 pp	N.A	N.A
O3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	IE-8	Porcentaje de implementación de productos y servicios de innovación	$(\Sigma \text{ avance en implementación de los proyectos}) / \text{número de proyectos}$	Semestral	70%	N.A	N.A
	IE-9	Oportunidad tiempo de otorgamiento	Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)	Semestral	70 días	N.A	N.A
O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	IE-10	Nuevos beneficiarios del ICETEX	$\Sigma = (\text{Beneficiarios de crédito educativo}, \text{Beneficiarios de fondos en administración}, \text{Beneficiarios ORI})$	Semestral	85.896 Beneficiarios	N.A	N.A
O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	IE-11	Usuarios impactados por Comunidad ICETEX	Número de participantes en las acciones de Comunidad ICETEX	Semestral	3.000 Participantes	N.A	N.A

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

5.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El ICETEX, cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado y certificado desde el año 2010.

El Sistema de Gestión de la Calidad de ICETEX con corte al 23 de febrero de 2024, contaba con 16 Macroprocesos y 35 procesos clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación; la documentación asociada a estos procesos y que norman la gestión de la Entidad se registra en el aplicativo In-Process, que brinda acceso a todos los funcionarios para que realicen consultas, en el momento que lo requieran.

Imagen 12. Mapa de macroprocesos



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Grupo Administración y Seguimiento Estratégico

- **Logros del sistema de gestión de la calidad**

Como actividades que se realizaron en el marco del sistema de gestión de la calidad se encuentran las siguientes:

- ✓ Entre el 5 de septiembre de 2022 y el 23 de febrero de 2024, se han actualizado un total de 292 documentos entre los más representativos se encuentran 70 procedimientos, 79 formatos, 54 instructivos y 56 guías.
- ✓ En el marco del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad para segundo semestre de 2022, se modifica la metodología de Salidas No conformes (SNC), donde se realiza el tratamiento para aquellas situaciones de riesgos reportadas por los procesos que no se encuentran clasificados como pérdida económica o con daño reputacional sean tratados a través de los aplicativos definidos para su gestión.

- ✓ En el mes de septiembre de 2023, el ICONTEC confirma la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, bajo la norma ISO 9001:2015, con un informe de auditoría donde no se presentaron No Conformidades.

5.5 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, ha permitido que la entidad mejore la gestión, atendiendo los diferentes lineamientos de cada política, a través del ciclo de planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión del ICETEX.

La dinámica creciente en el puntaje demuestra el compromiso de los colaboradores y ratifica los cambios en el fortalecimiento de un ICETEX que se transformó, posicionando al estudiante como centro de su operación, con mejores condiciones y mayores beneficios en sus programas y servicios.

Entre septiembre y diciembre de 2022, la entidad concentró sus esfuerzos en la finalización de cierre de brechas, de acuerdo con el resultado obtenido en la medición de FURAG para la vigencia 2021, cuyo puntaje fue de 99,3.

Durante el mes de julio de 2023 se habilitó el aplicativo por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP para el diligenciamiento y recolección de datos correspondientes a la vigencia 2022, En esta oportunidad se contestaron 494 preguntas que reúne las políticas del Modelo.

En el mes de octubre de 2023 el DAFP publicó los resultados de esta medición cuyo resultado es 84,8 puntos, donde el máximo puntaje para la rama ejecutiva fue 96,4, el promedio del sector administrativo al cual pertenece ICETEX fue de 82,89 puntos, la siguiente es la gráfica que representa los resultados:

Gráfica 32. Índice de Desempeño Institucional



Fuente: DAFP

Las Políticas de MIPG con los cinco (5) puntajes más sobresalientes en ICETEX, de acuerdo con la última medición de FURAG, son la Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos (98,2), Política de Gestión del Talento Humano (95,5), Política de Participación Ciudadana (92,7), Política de Planeación Institucional (91,9) y la Política de Gestión de Información Estadística (99,2).

Así mismo, en el mes de agosto se diligenció el índice ITA el cual que es un indicador de autodiligenciamiento que reúne en su medición el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, respecto a la Transparencia y el Acceso a la Información y la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. Para la vigencia 2023 el puntaje obtenido es de 96 sobre 100 puntos.

Las Políticas de MIPG con los cinco (5) puntajes más sobresalientes en ICETEX, de acuerdo con la última medición de FURAG, son la Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos (98,2), Política de Gestión del Talento Humano (95,5), Política de Participación Ciudadana (92,7), Política de Planeación Institucional (91,9) y la Política de Gestión de Información Estadística (99,2).

Ahora bien, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, en el mes de febrero de 2024 se generaron mesas de trabajo con las áreas de la entidad líderes de política, donde se analizaron las respuestas y se identificaron los puntos a fortalecer, con el fin de incrementar el puntaje en la medición a realizarse para la vigencia 2023.

Por otra parte, en el mes de agosto de 2023 se diligenció el índice ITA el cual que es un indicador de autodiligenciamiento que reúne en su medición el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, respecto a la Transparencia y el Acceso a la Información y la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC, donde el ICETEX obtuvo un puntaje de 96 sobre 100 puntos.

• Logros MIPG

- Actualización permanente de acuerdo con los lineamientos establecidos al **Manual de Gestión del Riesgo de Corrupción** que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción de acuerdo con los lineamientos vigentes.
- Integración en la metodología de gestión de riesgos de corrupción elementos de **antisoborno**.
- Desarrollo de estrategias de **interoperabilidad** como mecanismo de reducción de los tiempos en el trámite y documentos exigidos al ciudadano.
- **Modernización y automatización** de los canales de atención mediante el uso de inteligencia artificial y apertura de canales con enfoque diferencial, lo cual contribuyó a tener una mayor resolutiveidad en primer contacto.
- Desarrollo de espacios como **ferias de servicios y demás eventos** que permitieron realizar trámites y procesos relacionados con créditos, becas, alianzas, fondos y programas internacionales, logrando crear un espacio de integración y participación ciudadana e incrementando la imagen y la presencia institucional con actividades de Comunidad ICETEX.
- Mejoramiento continuo de los canales de atención e fortalecimiento de las salas virtuales **Modo On, WhatsApp, atención virtual, chat** entre otros.

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» defensoria@sernarojasasociados.com

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Actualización de la caracterización de ciudadanos y grupos de valor de la entidad a través del trabajo colaborativo con las dependencias de la entidad.
- Desarrollo de espacios como ferias de servicios y demás eventos que permitieron realizar trámites y procesos relacionados con créditos, becas, alianzas, fondos y programas internacionales, logrando crear un espacio de acercamiento y participación ciudadana.
- Implementación y fortalecimiento de los criterios establecidos en la Resolución 1519 de 2020 correspondiente a Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Respecto al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC y Plan de Participación Ciudadana se ha presentado cumpliendo del 100% de las actividades estipuladas.
- Diseño del manual de participación ciudadana para los colaboradores de la entidad que permite fortalecer la gestión de la entidad. Del mismo modo, se estandarizaron los formatos para el registro y documentación de estos espacios.
- Inclusión en el componente No 6 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC del tema de responsabilidad social que permite la apropiación por parte de los colaboradores.
- Capacitación permanente a los colaboradores en los temas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Participación en las actividades de los planes sectoriales en los cuales participa la entidad.
- Generación y actualización permanente de la información estadística del crédito educativo de la entidad, la cual se encuentra publicada en nuestro portal web.
- Se han realizado dos espacios de rendición de cuentas a través de los encuentros regionales que a la fecha se han realizado en las ciudades de Sincelejo y Cali, los cuales se encuentran publicados en nuestro canal de *Youtube* y en nuestra página web Rendición de cuentas - ICETEX.
- Realización de dos espacios internos de rendición de cuentas para colaboradores, en el marco de la estrategia “El Parche ICETEX” los cuales tienen como objetivo socializar los elementos relacionados con el avance de la gestión de la entidad a los colaboradores.

5.6 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Se consolidó el Equipo de Innovación i3, metodológicamente sólido, estructurado y con un rol estratégico dentro de la transformación de la entidad, con participación en el Comité Directivo, un reconocimiento interno por facilitar la articulación de las áreas para el desarrollo de retos de innovación y externo, al ser visibles en el ecosistema de innovación público.

i3 es reconocido en el 2023 como un equipo interdisciplinario que lidera la articulación de las áreas para facilitar **la creatividad, el diseño y la innovación** de servicios de apoyo educativo, aplicando los tres pilares fundamentales del equipo: **investigar, integrar, innovar** y apropiando el uso de una metodología basada en *Design Thinking* para la creación de soluciones, así como la co-ejecución del Plan GESCO + I a través de los siguientes componentes:

1. Capacitación: respecto a metodologías o herramientas que estimulen la creatividad, al procedimiento para el diseño y desarrollo de productos y servicios, y a las cápsulas de innovación.
2. Retos de innovación: identifica problemáticas y oportunidades para desarrollar propuestas de solución a las necesidades de la entidad.
3. Desarrollo de competencias para gestionar el cambio.
4. Ruta de inspiración para la innovación: incluye el diagnóstico del estado de la innovación de la entidad, identificar buenas prácticas.

Adicionalmente es importante destacar que para el año 2023 el equipo de innovación se integra directamente a la Oficina Asesora de Planeación, esto con el fin de trabajar articuladamente en la estrategia de la entidad y no solamente en los proyectos de las áreas misionales, como se venía haciendo previamente. Esto ha permitido que se profundice en la co-ejecución de la política de gestión del conocimiento y la innovación, así como definir un proceso claro para el manejo en la creación de nuevos productos y servicios en el ICETEX y desarrollar proyectos de innovación teniendo en cuenta los esfuerzos realizados por las demás dependencias.

Así mismo, en la propuesta de rediseño de la estructura organizacional para los próximos años, entendiendo la importancia de la innovación centrada en los usuarios y el rol que tiene en el ICETEX, se definió la inclusión de una Dirección de Servicios de Innovación, cuyo propósito es innovar y desarrollar el portafolio de productos y servicios para mejorar la competitividad, inclusión social y reputación de la entidad. Esto incluye realizar estudios técnicos para el diseño de nuevos servicios, evaluar su impacto y percepción, y proponer mejoras basadas en el análisis de mercado, las expectativas de los usuarios y la sostenibilidad financiera. Además, fomenta la cultura de innovación dentro de la entidad y apoya en la gestión estratégica y operativa para asegurar la efectividad y mejora continua de sus programas.

Para el año 2024, bajo los lineamientos de la alta dirección, el equipo de innovación lidera el trabajo colaborativo con actores internos y externos para impulsar una cultura de innovación que facilite la evolución del ICETEX.

En línea con lo anterior, y con el fin de brindar una perspectiva global de la gestión realizada, se describen los principales logros alcanzados en el desarrollo de los proyectos y actividades realizadas por el equipo de innovación.

Banco de iniciativas y proyectos

Durante el año 2022, se llevó a cabo la actualización sobre el levantamiento de información de aquellas propuestas de innovación y/o mejora para la entidad, así como de los proyectos internos de innovación que se estaban generando desde cada una de las áreas del Icetex. Este instrumento se creó con el fin de analizar la viabilidad de las iniciativas que impulsan la evolución del Icetex, alineados al programa de Gobierno 2022-2026. Es un ejercicio realizado por medio de encuestas directas con actores representativos de cada área.

Adicionalmente en 2023, se definió junto a la Oficina Asesora de Planeación la utilización de este instrumento con el fin de validar si al momento de crear algún proyecto nuevo existen esfuerzos realizados anteriormente para optimizar tiempos y evitar reprocesos.

Diagnóstico de la cultura de la innovación

Desde el equipo de innovación, se realizan encuestas para conocer que tanto la cultura actual del Icetex facilita o no la innovación. Esto servirá para establecer un plan de trabajo para cerrar las brechas identificadas y que se facilite la innovación en la entidad. Se lideró el diagnóstico de cultura que facilita la innovación y el diseño de un plan de acción para cerrar las brechas identificadas.

Articulación entre las metodologías de innovación y proyectos

Se ha definido para el 2023 la inclusión y seguimiento de proyectos por medio de una caja de herramientas usadas en el equipo la cual incluye distintos artefactos e incluyen las fases de la metodología de innovación del equipo. Se apropió esta integración a través de herramientas como Planner, Project, OneDrive, Fichas de entendimiento y se alinearon con la metodología de proyectos de la entidad a través de la definición y reporte de indicadores estratégicos sobre la implementación de los proyectos diseñados por el equipo de innovación i3.

Procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios

Se han definido las etapas y actividades para la planeación, gestión, seguimiento y control del diseño y desarrollo de productos y servicios, asegurando su alineación con el propósito superior y la estrategia de la entidad.

Su alcance parte desde la identificación de oportunidades, problemas y/o necesidades alineadas con la misionalidad y estrategia de la entidad, pasando por su entendimiento, planeación, ideación, generación y prueba de modelos para el diseño y desarrollo de un producto y/o servicio, finalizando con la validación para su implementación.

El procedimiento se encuentra definido en articulación con las áreas misionales, OAP, ODR, VOT, OCM, etc. Se articuló con la metodología de gestión de proyectos definida por la entidad y está listo para incluir en el sistema de procesos internos para su uso global en la entidad.

Intercambio de información – Interoperabilidad

El proyecto busca gestionar los acuerdos de intercambio de información con entidades estatales con el objetivo de mejorar los procesos de negocio de la Entidad, garantizado el origen y la integridad de los datos al obtenerlos de la fuente, teniendo como resultado entre otros, mejores tiempos de respuesta, reducción de cargas operativas, disminución de potenciales errores, y mejorar la experiencia de usuario.

A pesar de contar con la elaboración de algunos servicios, no se habían implementado en los procesos internos y de cara al usuario, por lo cual se han adelantado hasta implementación los siguientes casos:

- **Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC):** a través de Protocolo WSDL la información se consulta con la Registraduría y se realiza una comparación en el Bus de Icetex buscando la igualdad de datos.
- **Ministerio del Interior:** los datos que se reciben de las Interoperabilidades con el Ministerio del Interior se integran al sistema de información del Icetex y auto-rrellenan los datos del formulario de solicitud.
- **Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV):** los datos registrados como víctima y Hecho victimizante se integran al sistema de información del Icetex y auto-rrellenan los datos del formulario de solicitud
- **Ministerio de Educación:** se cuenta con la herramienta PROGRAMAS implementada por Core FX que permite al Icetex acceder a la información de instituciones de educación superior y programas académicos, la cual es insertada en los sistemas de la entidad y utilizada en el proceso de otorgamiento, dónde el solicitante selecciona de estos datos el departamento, municipio, IES y programa que desea estudiar, datos que son presentados con información recibida de la fuente (MEN).
- **Departamento Nacional de Planeación (DNP):** los datos que son recibidos se integran al sistema de información de Icetex y auto-rrellenan los datos Grupo e Índice del formulario de solicitud.

A partir de la gestión realizada en 2023, el equipo i3 desarrollo la Guía de Interoperabilidad, dónde se registró el detalle de las actividades a realizar en el proceso de Interoperabilidad, de acuerdo con el siguiente diagrama:



• Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

La Guía de Interoperabilidad presenta el paso a paso detallado del flujo, con las etapas identificadas, los actores involucrados, la documentación requerida en cada etapa, y notas y recomendaciones que se recopilaban a partir de la experiencia desarrollada durante el periodo de gestión.

Nunca es tarde para estudiar

Esta propuesta es una alternativa de mérito académico que marca un hito para el otorgamiento de créditos y otros servicios a aquellas personas que no hicieron tránsito inmediato a la educación superior. Quienes presentaron la Prueba de Estado en cualquiera de sus metodologías, ahora, con esta alternativa “Nunca es Tarde para Estudiar” pueden aplicar a los servicios del Icetex, sin restricción y a sus resultados de la Prueba les será aplicada la tabla de equivalencias adoptada por la entidad.

En otras palabras, esta alternativa de mérito académico es útil para los interesados en crédito que presentaron la prueba ICFES en 2014-I o antes de esta fecha y que no podían ser financiados actualmente por Icetex por no haber presentado prueba saber 11.

Con apoyo del ICFES se consolidaron las bases de puntajes obtenidos en pruebas ICFES entre el 2000 y 2014-I los cuales se encuentran en repositorios del Icetex dispuestos para ser integrados en el proceso de postulación de los candidatos. Así mismo, se integró la formulación correspondiente para hacer equivalencias entre los resultados en los sistemas anteriores con el actual.

A corte de febrero de 2024, las bases y la equivalencia en la formulación se encuentran en proceso de integración con los sistemas del ICETEX.

Diagnóstico y mejora al proceso de Desembolsos

En enero de 2023 surgieron quejas relacionadas con dificultades en los desembolsos que experimentaron algunos beneficiarios debido a retrasos. Esta situación generó la necesidad de examinar los plazos vigentes y explorar cómo el Icetex podría agilizar el proceso de desembolso, con el objetivo de evitar posibles acciones legales.

En ese sentido, el equipo de Innovación i3 y la Vicepresidencia de Fondos en Administración brindaron su apoyo a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, al recopilar información y revisar las etapas y las firmas requeridas durante el proceso. Desde la autorización del desembolso hasta la realización de la transferencia, se identificaron las actividades clave y los tiempos involucrados. Durante este análisis, se detectaron cuellos de botella, acciones manuales que representaban riesgos para la calidad de la información y ciertos pasos que podrían ser ajustados de manera ágil.

Se realizó entrega a la VOT presentando el proceso TO BE que contempla la reducción de tiempos dados por la eliminación de dos firmas en el proceso de desembolsos. Con base en esto, la VOT presentó en ambiente de pruebas los desarrollos requeridos los cuales están en validación de las áreas misionales, de apoyo y el equipo i3 para posteriores ajustes

y definición final del proceso en producción. Se ha solicitado igualmente el apoyo de la OAP con el fin de formalizar el nuevo flujo del proceso en *in-process*.

Reglamento de crédito

El reglamento de crédito establece las políticas y regula el otorgamiento y utilización de los créditos educativos que ofrece el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” - Icetex.

¿Por qué el Icetex transformó su reglamento de Crédito?

Desde hace seis años el Icetex ofrecía su portafolio de servicios basado en un Reglamento de Crédito compuesto por el Acuerdo 025 del 2017 y 23 Acuerdos modificatorios. Han pasado los años y muchas cosas han cambiado en el mundo del crédito educativo, entre ellas, las necesidades de los estudiantes de educación superior, el entorno económico y las alternativas de financiación para impulsar proyectos de vida.

De allí, la necesidad del Icetex de rediseñar el Reglamento de Crédito para facilitar la consulta a usuarios internos y externos en un solo documento liviano y estructurado de acuerdo con la secuencia de actividades que pueden presentarse dentro del otorgamiento y utilización de créditos educativos en la entidad.

¿Cómo impacta este nuevo reglamento de crédito a los beneficiarios?

El principal beneficiado con este nuevo reglamento de crédito es el estudiante que aspira ingresar o se encuentra cursando un programa de educación superior y quiere alcanzar su proyecto de vida a través de un crédito educativo con el Icetex. El nuevo reglamento es claro en la relación que surge entre el beneficiario y el Icetex y crea un listado de derechos y obligaciones que son aplicables tanto para el beneficiario como para su deudor solidario. Recoge lecciones aprendidas en PQRS, solicitudes del Defensor del Consumidor Financiero y entes de control, buscando escuchar a los beneficiarios, sus necesidades y evitar desgaste para los beneficiarios y la entidad con PQRS o acciones judiciales.

El nuevo reglamento tiene un lenguaje amigable y facilita a los beneficiarios la ubicación de la información que requieran en las consultas que realicen al documento. El beneficiario ahora cuenta con una tabla de contenido, un anexo de definiciones (glosario) de términos para que entienda cada término legal, financiero o técnico, y un anexo donde se presenta el portafolio ofrecido por la entidad, el cual condensa requisitos, condiciones y características financieras.

¿Cuáles son los cambios generales del nuevo reglamento de crédito?

Se rediseñó el reglamento de crédito de cara a las necesidades de la entidad, su futuro y el objetivo de construir un Icetex más humano. Por eso, se actualizó, rediseñó y compiló el reglamento de crédito de la entidad el cual se componía del Acuerdo 025 del 2017 y sus 23 modificatorios, de esta manera, se consolidaron los ajustes y formalizaron a través del Acuerdo 034 del 11 de octubre de 2023. En el proceso de actualización, rediseño y

compilación, se adicionaron 25 artículos, 50 se reorganizaron y/o ajustaron en su redacción y 32 se eliminaron o su información fue trasladada a los anexos.

1. El nuevo Reglamento de Crédito facilita trámites a los beneficiarios y a la entidad y busca disminuir número de PQRS y acciones judiciales, por medio de:

- La inclusión de lecciones aprendidas a través de ajustes en redacción realizados con base en PQRS identificados como recurrentes a los artículos relacionados con características de los desembolsos, causales de suspensión temporal de los desembolsos, renovación del crédito, causales de terminación de los desembolsos, cuota y aplicación de pagos, novedades, cambios de deudores solidarios, cambio de línea de crédito, giros adicionales, subsidio de sostenimiento.
- La simplificación requisitos deudores solidarios, eliminación opción deudor solidaria persona jurídica (no ha generado impacto). De acuerdo con metodología construida desde la Oficina de Riesgos, la edad máxima del deudor solidario será dinámica.
- La inclusión del artículo “*Excepciones a la aplicación*” del Reglamento, para que desde la entidad se analicen los casos en lo que se puede proteger el derecho a la educación en conexidad con otros derechos fundamentales, evitando a los beneficiarios y a la entidad el trámite de acciones de tutela y cumpliendo con lo señalado por la Corte Constitucional en diferentes sentencias.
- La inclusión de la opción cambio de género como dato básico de identificación de los beneficiarios.
- La simplificación de obligaciones del beneficiario, extendiéndolas al deudor solidario y creando el listado de derechos para el beneficiario y su deudor solidario.

2. El nuevo reglamento de crédito protege a la entidad en escenarios judiciales, solicitudes de entes de control y del Defensor del Consumidor Financiero. Para ello se incluyó:

- Artículo “*Naturaleza jurídica y régimen aplicable a la relación entre el Icetex y el beneficiario*”, para explicar que, por ser una actividad comercial, la relación jurídica que surja entre el Icetex y el beneficiario de un crédito educativo estará sujeta a las disposiciones del derecho privado (Ley 1002 de 2005). Con esta aclaración, no procederán acciones judiciales por vía administrativa.
- Artículo “*Convalidación de estudios realizados en el exterior*”, para explicar que la convalidación no corresponde al Icetex y recomendando a los interesados en financiación de estudios en el exterior, hacer las verificaciones previas que sean necesarias para asegurar que el programa a realizar será convalidado en Colombia si esta es su expectativa. Con esta aclaración, se mitiga el riesgo para el Icetex de ser vinculado en acciones judiciales relacionadas con este tema.

3. Facilita respuesta inmediata de la Entidad a políticas y/o situaciones que lo ameriten /Aprobaciones por parte de la Junta Directiva solo para temas y/o situaciones que lo ameriten. Para ello:

- Se faculta al Presidente para que, previo análisis técnico presentado por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y con la intención de brindar respuesta inmediata a políticas y/o situaciones que lo ameriten, este pueda modificar para una convocatoria determinada, algunos aspectos de las líneas de crédito vigentes en el portafolio. Esta posibilidad no comprende la modificación de las tasas de interés y tampoco la creación o eliminación de líneas del portafolio, facultades que continúan en cabeza de la Junta Directiva.
- Se eliminan requisitos documentales para trasladarlos a guías documentales que serán construidas/actualizadas y publicadas por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza para conocimiento público.
- Se mantiene en el reglamento solamente lineamientos generales, lo relacionado con procesos y/o procedimientos se elimina para ser trasladado a documentos del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales también son de obligatorio cumplimiento para las áreas que intervienen.
- Se señala expresamente que las metodologías de otorgamiento y otras mencionadas en el reglamento, serán aprobadas por el Comité de Crédito como instancia que evalúa y decide respecto de las solicitudes de crédito.

4. Adicionalmente, se modifica la estructura del documento para incluir aspectos de política general y para que usuarios internos y externos puedan ubicar más fácilmente la información técnica, legal y financiera relacionada con los créditos educativos ofrecidos por el Icetex, así:

- Incorporando expresamente la política tratamiento de datos personales, racionalización de trámites, intercambio de información e interoperabilidad, anticorrupción y atención al ciudadano, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Incluyendo artículos “Alcance” y “Ámbito de aplicación” del reglamento, marcando pauta para la aplicación entre este y convenios suscritos con terceros.
- Incluyendo artículos relacionados con las directrices para el otorgamiento de subsidio a la tasa.
- Incorporando la reglamentación del Mecanismo de Pago Contingente al Ingreso como un título del reglamento, filtrando su contenido en lo que aplica transversalmente como a los demás créditos, y dejándose en este título solamente sus particularidades.

- Incluyendo un anexo de definiciones para guiar la lectura de usuarios internos y externos.
- Condesando en el Anexo 2, el portafolio ofrecido por la entidad, presentándolo por segmentos (portafolio productos pregrado país recursos Icetex, portafolio productos pregrado país y exterior recursos Icetex, portafolio recursos Icetex y/o terceros), reflejando allí los requisitos, condiciones y características de los productos que lo componen, e incluyendo el listado de departamentos y municipios que pueden acceder a la línea de crédito “Más colombiano que nunca” y la fórmula recalificación ICFES para efectos de cumplir con el mérito académico cuando se ha presentado la prueba con una metodología ICFES anterior a la vigente “Prueba saber 11”.

Crédito segundo idioma

Se modificó la línea de crédito modalidad capacitación de idiomas “Capacitación de idiomas en el país, con el objetivo de Financiar estudios de perfeccionamiento de idiomas en el exterior o en el país. Para los estudios de idiomas en el país, estos se llevarán a cabo en los Centros Binacionales o en las IES que cuenten con Centros de Idiomas propios.

Esta línea se incluye en el nuevo reglamento de crédito de la entidad, y la implementación se encuentra a cargo de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza a través de la gestión de alianzas con los Centros Binacionales e instituciones de educación superior que cuenten con centros de idiomas propios, las cuales son parte fundamental para brindar más opciones a los estudiantes que deseen realizar estudios de idiomas en Colombia.

Diagnóstico de la cultura de innovación en el ICETEX

Durante el análisis de la cultura de innovación en la entidad, se examinaron dos aspectos fundamentales: el racional y el emocional. El primero evaluó recursos, procesos y resultados relacionados con la innovación, mientras que el segundo se centró en valores, comportamientos y clima organizacional. Con la participación de 192 colaboradores, se aplicó un cuestionario que arrojó una puntuación promedio de 3.6 para la cultura de innovación, 3.5 para el componente racional y 3.8 para el emocional. Los resultados inferiores a 3.5 indicaron la necesidad de acciones prioritarias. En este sentido, se diseñó un plan de acciones específicas, las cuales han sido incorporadas al Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación 2024 (GESCO+I) para cerrar las brechas identificadas.



192
CANTIDAD DE PARTICIPANTES

% RANGO DE EDADES	18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 50 años	51 años en adelante
	14	42	28	17

% TIPO DE VINCULACIÓN	CONTRATISTAS	74
	PLANTA	26

% RANGO DE ANTIGÜEDAD	1 año o menos	Entre 1 a 3 años	Entre 3 a 6 años	Entre 6 a 10 años	Más de 10 años
	25.5	26.0	14.6	15.1	18.8



Resultados

IDEAL	REAL	IDEAL	REAL
5	3.6	RACIONAL	3.5
		EMOCIONAL	3.8

RETOS DE INNOVACIÓN EN DESARROLLO

Desde el equipo de innovación i3 se ha trabajado en distintas iniciativas y proyectos dentro de las cuales destacan principalmente las siguientes:

- **Nuevo Portafolio Personalizado:**

Es un modelo que busca integrar y transformar el portafolio de la entidad con la creación de herramientas que le permitan a los estudiantes que buscan opciones de financiación obtener productos y servicios a la medida de sus posibilidades, brindando orientación e instrumentos para tomar decisiones totalmente informados, además entregarles una oferta especializada, clara y particular de la entidad a partir de las características de cada uno de los beneficiarios y su grupo familiar, adoptando diferentes alternativas para la financiación de la trayectoria educativa con un cupo adicional al valor que ya tiene garantizado de acuerdo a la duración y valor del programa académico escogido por el estudiante.

El Nuevo Portafolio abarca cuatro componentes principales, donde se incluye la originación, los nuevos beneficios, la integración del portafolio y las nuevas alternativas para la gestión de la cartera. A febrero de 2024, se está trabajando de manera específica en las fases 1 y 2 que articula con la Fábrica de Productos Digitales un nuevo modelo para el portafolio de la entidad en todo su proceso de otorgamiento y en la generación de los estudios técnicos tanto de la originación como de los nuevos beneficios para solicitud de desarrollo en la entidad.

- **Crédito Express Posgrado:**

Es una iniciativa que tiene como objetivo la creación de un innovador programa de crédito para posgrados, respondiendo a las dinámicas actuales de los solicitantes y beneficiarios y con el fin de fortalecer los mecanismos de apoyo a los estudiantes, complementando el portafolio del ICETEX. Se está desarrollando una oferta de crédito para interesados en realizar estudios de posgrado, mediante la cual se agilizará el proceso de obtención de financiamiento, eliminando barreras administrativas y proporcionando a los estudiantes una respuesta rápida a sus necesidades financieras, en línea con la visión de fortalecer el acceso a la educación superior.

Esta propuesta no solo se alinea con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, sino que también posiciona al ICETEX como un agente clave en la construcción del futuro académico y profesional de los estudiantes colombianos. La visión innovadora de ofrecer créditos para estudios de posgrado de manera ágil, dinámica, con tiempos de respuesta y desembolso diferenciados, demuestran el compromiso del ICETEX con la excelencia educativa y el progreso del país.

- **Modelo de asignación gastos de convenios de fondos en administración:**

Se busca disponer de un instrumento que permita soportar el proceso de suscripción y administración de convenios de fondos constituidos entre terceros y el ICETEX; mediante el desarrollo de un modelo que permita calcular y asignar el importe que debe asignarse por concepto de administración teniendo en cuenta sus características y etapas definidas en el convenio.

Para la ejecución del proyecto se propone la caracterización de convenios teniendo en cuenta un conjunto de variables que reflejen de manera objetiva las responsabilidades y obligaciones que adquiere el ICETEX con el constituyente, las cuales impactan el grado de esfuerzo y la naturaleza de los recursos que se requieren para dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas en un contexto específico y durante el tiempo de ejecución del mismo.

- **Reto Conecta:**

Este proyecto representa un hito significativo que contribuye a modernizar y mejorar la interacción con nuestros beneficiarios, tanto actuales como potenciales. A través de la incorporación de una solución tecnológica emergente, y mediante metodologías de innovación abierta, se busca propiciar un cambio que facilite la adaptación de la entidad para responder a los desafíos de los colombianos que quieren acceder a la educación superior por medio de nuestra institución.

Su desarrollo se lleva a cabo en colaboración con Innpulsa Colombia, con la intención de conectar con el ecosistema GOVTECH, que incluye a la academia, emprendedores y empresas. Este enfoque fomenta la generación de redes de colaboración y co-creación, y la participación de diversos actores o grupos de incidencia relevantes para

la identificación de necesidades y soluciones que favorezcan la gestión de la entidad y generen valor a los beneficiarios.

Frente a las acciones llevadas a cabo para definir el reto de innovación, en primer lugar, se realizó un diagnóstico de la situación actual mediante talleres y mesas de trabajo con las diferentes áreas. Posteriormente, se realizó un trabajo de campo que incluyó encuestas y entrevistas a nuestros beneficiarios a nivel nacional, con la participación de más de 2300 personas. Estas encuestas y entrevistas se centraron en comprender la percepción de nuestros beneficiarios acerca de los servicios ofrecidos por nuestra entidad, así como en identificar las dificultades encontradas y los aspectos positivos en su interacción con nosotros. Además, se llevaron a cabo entrevistas con los agentes de servicio de las diferentes territoriales para conocer las consultas, quejas y dificultades más frecuentes de los beneficiarios.

Con base en la información recopilada, se identificaron insights para comprender la situación actual de los beneficiarios y comenzar a definir un escenario deseado. También se realizó una vigilancia tecnológica para identificar soluciones pertinentes y relacionadas con el reto planteado.

Adicionalmente, en colaboración con la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología (VOT) e Innpulsa Colombia, se trabajó en la construcción de los estudios previos, que sirvieron de base para la elaboración de la minuta del convenio. Actualmente, dicho convenio está pendiente de firma por las partes involucradas.

Una vez se concrete la firma del convenio, los pasos a seguir son: redefinir y lanzar el reto, realizar la apertura de la convocatoria para recibir propuestas del ecosistema GOVTECH, seleccionar las tres propuestas que más se ajusten o respondan al reto planteado, realizar demostraciones y, finalmente, seleccionar una única propuesta para su correspondiente contratación e implementación.

Finalmente, es importante destacar que este proyecto no se limita únicamente a la implementación de una solución tecnológica emergente, sino que representa un cambio en la forma de pensar y actuar. Al promover la innovación abierta y el trabajo colaborativo, se fundamentan las bases para una cultura organizacional más dinámica y receptiva al cambio, capaz de potenciar la transformación de la entidad para adaptarse y responder a los desafíos de manera que pueda ser más ágil, eficiente y mejorar la experiencia de nuestros beneficiarios.

5.7 PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA DE CALIDAD

El ICETEX reconoce la importancia de generar y divulgar información estadística esencial para el sector, la sociedad y el país. Su compromiso radica en proporcionar datos clave que faciliten la evaluación y formulación de políticas educativas a nivel sectorial, territorial y nacional. En este sentido, el ICETEX desempeña un papel activo como miembro de la Mesa de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema Estadístico Nacional (SEN). El propósito fundamental de esta participación es ofrecer a la sociedad y al Estado estadísticas

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» defensoria@sernarojasasociados.com

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

oficiales de alta calidad de manera coordinada, siguiendo los lenguajes y procedimientos establecidos en los estándares estadísticos internacionales. Además, el ICETEX se compromete a adoptar los lineamientos proporcionados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), que actúa como el órgano rector del SEN.

El ICETEX ha incorporado de manera integral las directrices para asegurar la calidad en la producción estadística, entre los que se incluyen la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000 y los lineamientos para el proceso estadístico dentro del Sistema Estadístico Nacional. Estos se han integrado de manera efectiva en el Sistema de Gestión y Calidad institucional, específicamente en el proceso de Direccionamiento Estratégico y Gestión Organizacional. Esta adopción garantiza que la producción estadística cumpla con atributos de calidad tales como accesibilidad, coherencia, comparabilidad, continuidad, exactitud, interpretabilidad, oportunidad, precisión, relevancia y transparencia.

Los resultados tangibles de la implementación de estos lineamientos se reflejan en los productos estadísticos generados mediante la operación estadística de crédito educativo. Estos productos estadísticos son divulgados a través del sitio de estadísticas oficiales en el portal web del ICETEX (<https://web.ICETEX.gov.co/el-ICETEX/informacion-institucional/estadisticas-oficiales-ICETEX>), demostrando así el compromiso de la institución con la transparencia y la difusión efectiva de información relevante para la sociedad.

- **Operación estadística de crédito educativo**

El ICETEX ejecuta semestralmente la operación estadística Crédito Educativo (CE) cuyo objetivo general es *Producir estadísticas de los beneficiarios de los créditos educativos reembolsables otorgados y renovados por la institución, con el fin de generar indicadores de gestión y de caracterización.*

Los indicadores obtenidos de la operación estadística Crédito Educativo soportan actividades de seguimiento, control, proyección y toma de decisiones sobre los fenómenos de otorgamiento y renovación de créditos educativos al interior y exterior de la Entidad. Esta operación tiene por alcance, suministrar información estadística de los créditos educativos reembolsables otorgados y renovados a través de las líneas de crédito del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior - PACES y de las líneas de crédito Tradicional, desde la vigencia 2015.

Los resultados de la operación estadística constituyen la principal fuente de información tanto para las distintas dependencias internas de la entidad como para entidades externas de relevancia, tales como el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Banco Mundial, la Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas de Colombia, la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo (ÁPICE), el Congreso de la República de Colombia, las Instituciones de Educación Superior, la academia y la ciudadanía en general, entre otros actores significativos.

Durante el periodo comprendido entre los meses de agosto de 2022 y febrero de 2024 se ejecutó la operación estadística para los periodos de referencia de los semestres 2022-2 y 2023-1. Para cada periodo de referencia se hicieron las siguientes actividades:

- Se acopió y procesó la base de datos que aborda los fenómenos de otorgamiento y renovación de créditos, contemplando 40 variables de interés estadístico.
- Se llevo a cabo el procesamiento, análisis y la publicación de 12 indicadores, 31 cuadros de salida, 2 series históricas, 2 visores de datos interactivos y 2 bases de datos anonimizadas. Además, se generó un boletín estadístico y se presentaron los indicadores de calidad de los datos utilizados.
- Se realizaron las actualizaciones pertinentes en los documentos metodológicos de la operación, incluyendo el documento metodológico, ficha metodológica, diccionario de datos y glosario de términos.

Durante los meses de enero y febrero de 2024, se ejecutó la fase de acopio de la operación estadística para el periodo de referencia 2023-2 y se dio inicio de la fase de procesamiento. El análisis y difusión de los productos estadísticos se llevarán a cabo en el mes de marzo, conforme al cronograma de difusión establecido para la operación.

Atendiendo el compromiso de la mejora continua y la adopción de los lineamientos del Sistema estadístico Nacional, al cierre de la vigencia 2022 el ICETEX culminó satisfactoriamente el Plan de Implementación del enfoque diferencial e interseccional para la vigencia 2022 en ICETEX. Este plan consistió en acoger los lineamientos de la *Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional* del SEN. Dentro de las actividades realizada destacan: la estandarización de la producción estadística empleando enfoques diferenciales como: étnico, ciclo de vida, discapacidad, localización geográfica e identidad de género.

Durante las vigencias 2022 y 2023, el ICETEX asumió el compromiso de cerrar las brechas identificadas en la Política de Gestión de la Información Estadística del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este compromiso se ha concretado con éxito al alcanzar una puntuación de 90.9 sobre 100 en la evaluación de esta política mediante el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) en el año 2022.

5.8 PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL

Durante el periodo septiembre de 2022 y febrero de 2024 se realizaron 3 misiones del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior - PACES, donde las principales conclusiones fueron: el proyecto en todos sus componentes ha tenido excelentes resultados, los indicadores tanto de objeto como de resultado cumplieron las metas y se prevé llegar al logro de aquellas definidas para el final del proyecto; se realizó la prórroga del proyecto (BIRF 8836-CO) hasta el 30 de junio del año 2025, así mismo, el empréstito BIRF 8701-CO finalizó el 1 de diciembre de 2023.

Se realizó una cancelación parcial de recursos de acuerdo con las proyecciones de la entidad lo que redujo el valor asignado para cada contrato y se resaltan resultados de gran impacto para la educación superior, la ciencia y el desarrollo del país.

Tabla 53. Ejecución de recursos de los empréstitos BIRF 8701-CO y 8836-CO – febrero 23 de 2024

Componente	Nuevo Valor asignado		Valor ejecutado		Pendiente por solicitar	
	BIRF 8701	BIRF 8836	BIRF 8701	BIRF 8836	BIRF 8701	BIRF 8836
1. Créditos Educativos	104.000.000	134.051.987	104.000.000	42.047.072	-	92.004.915
1.1 Créditos Educativos para Pregado	92.000.000	131.057.275	92.000.000	39.052.360	-	92.004.915
1.2 Créditos Condonables para Posgrado -Pasaporte a la Ciencia	12.000.000	2.994.712	12.000.000	2.994.712	-	-
2. Ecosistema Científico	43.956.270	-	43.956.270	-	0	-
Total	147.956.270	134.051.987	147.956.270	42.047.072	0	92.004.915

Fuente: Unidad Coordinadora Proyecto PACES

Como se observa en la tabla anterior el porcentaje de ejecución de los recursos a febrero de 2024 alcanza un 100% del primer empréstito (BIRF 8701) y un 31% del segundo (BIRF 8836)

Ejecución por componentes del Programa

El Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior - PACES, cuenta con los siguientes componentes:

- **Componente 1: Créditos Educativos para pregrado y créditos condonables para posgrado**
 - Subcomponente 1.1: Créditos educativos para pregrado.

Este componente está enfocado en incrementar la vinculación y permanencia de estudiantes de menores ingresos y poblaciones especiales a la educación superior a través del crédito educativo de largo plazo y subsidios. Se financian principalmente las líneas Tú Eliges 0%, 10%, 25%, Protección Constitucional y Alianzas. Adicionalmente, se proyecta la inclusión del proyecto de Contribución Solidaria a la Educación Superior.

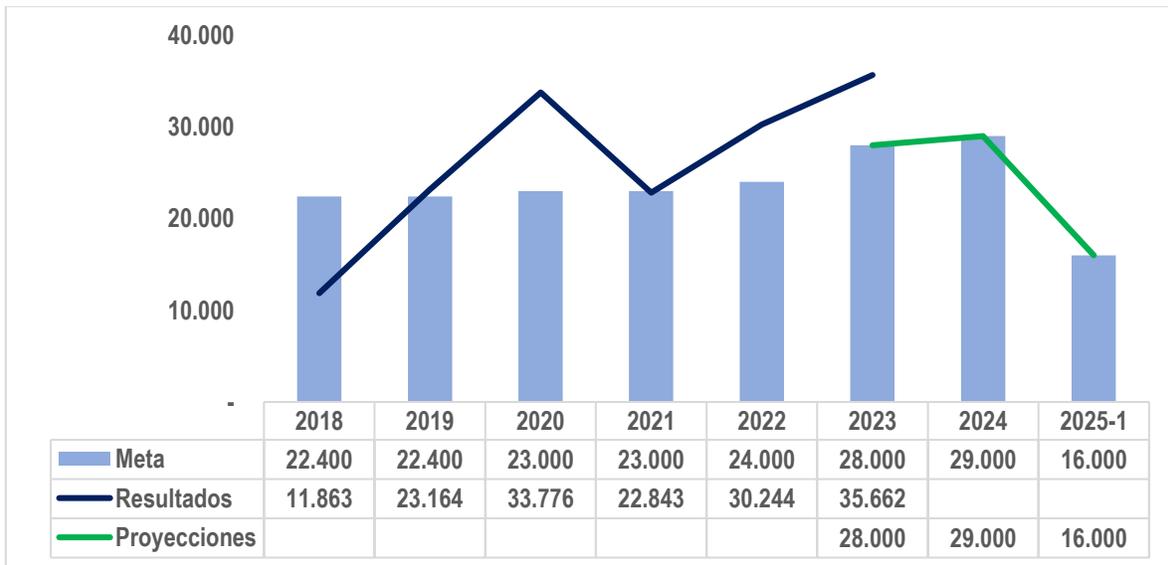
Tabla 54. Número de nuevos créditos adjudicados PACES - cifras a febrero 23 de 2024

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
31.559	20.266	24.696	27.362	27.837	26.288	18.671	5205

Fuente: Oficina Asesora Planeación - ICETEX

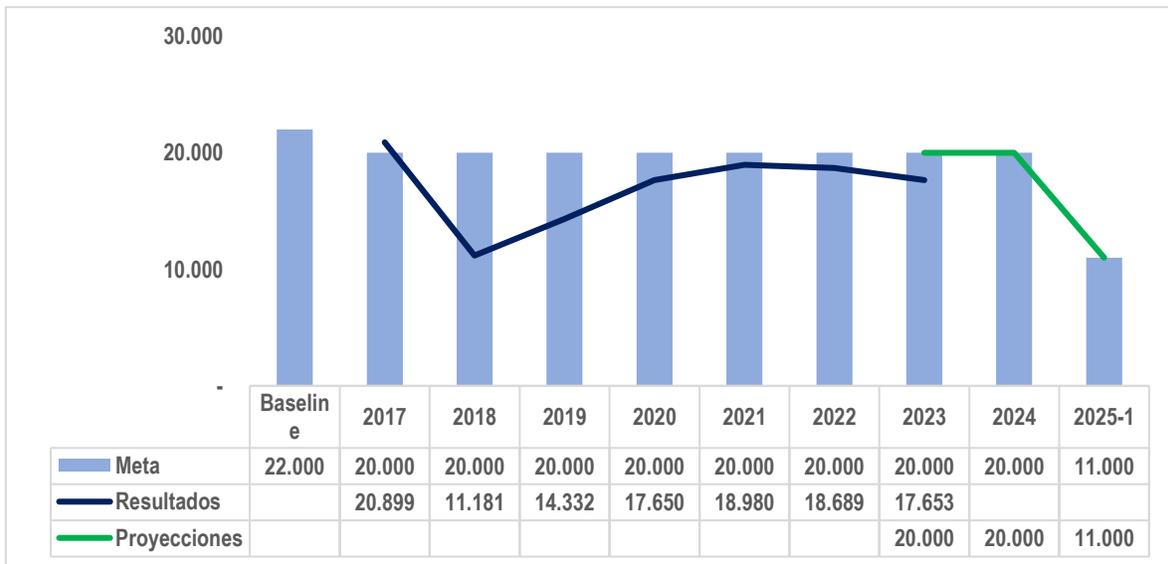
A continuación, se muestran algunos indicadores del componente con corte diciembre de 2023:

Gráfica 33. Número de nuevos estudiantes en situación socioeconómica desfavorable que obtienen un préstamo estudiantil del ICETEX



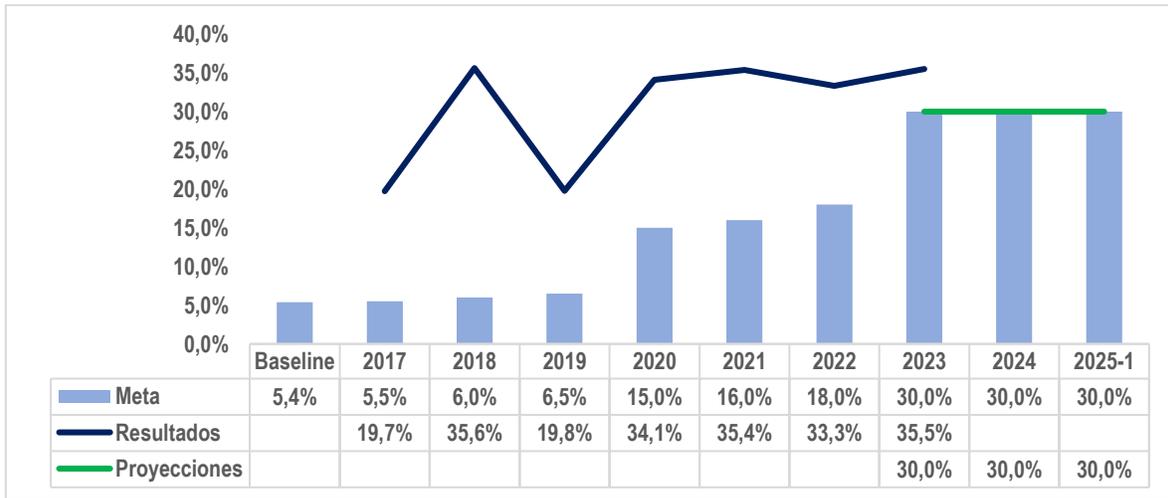
Fuente: Oficina Asesora Planeación - ICETEX

Gráfica 34. Número de nuevos préstamos estudiantiles otorgados a estudiantes que obtienen el subsidio del Gobierno Nacional



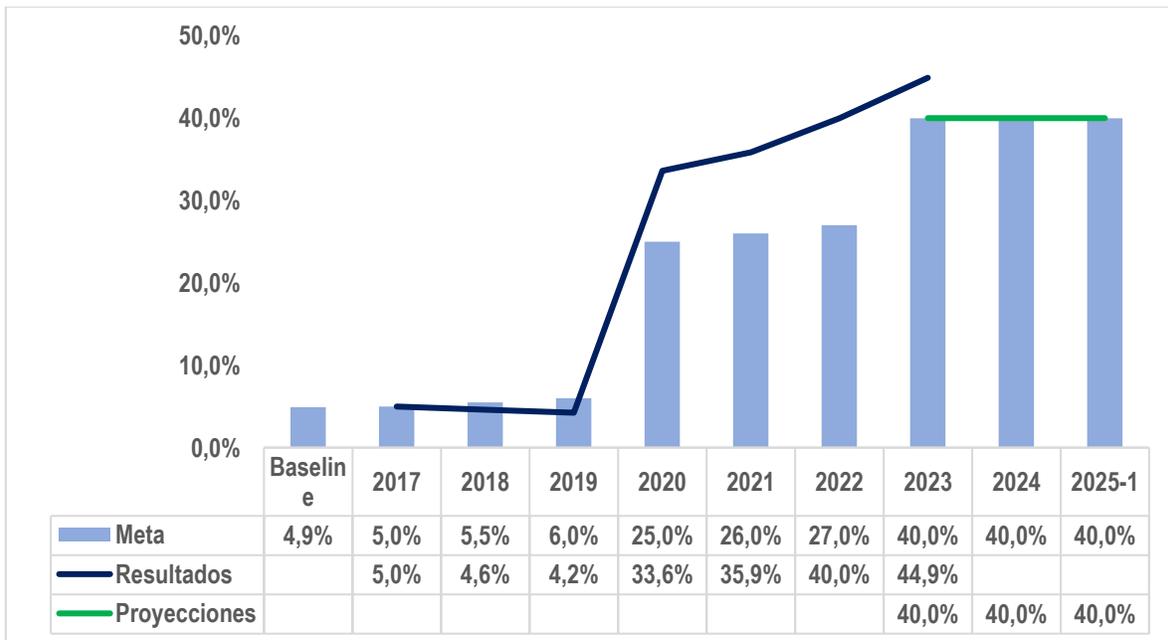
Fuente: Oficina Asesora Planeación - ICETEX

Gráfica 35. Porcentaje de nuevos préstamos estudiantiles otorgados a Indígenas, Afrocolombianos, Raizales y Roms



Fuente: Oficina Asesora Planeación - ICETEX

Gráfica 36. Porcentaje de los nuevos préstamos asignados a estudiantes provenientes de municipios apartados



Fuente: Oficina Asesora Planeación - ICETEX

- **Colombia Científica**

- Subcomponente 1.2: Créditos condonables para posgrado (Proyecto Pasaporte a la Ciencia)

• Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

• @icetex

• @icetex_colombia

• ICETEXCOLOMBIA

• ICETEX

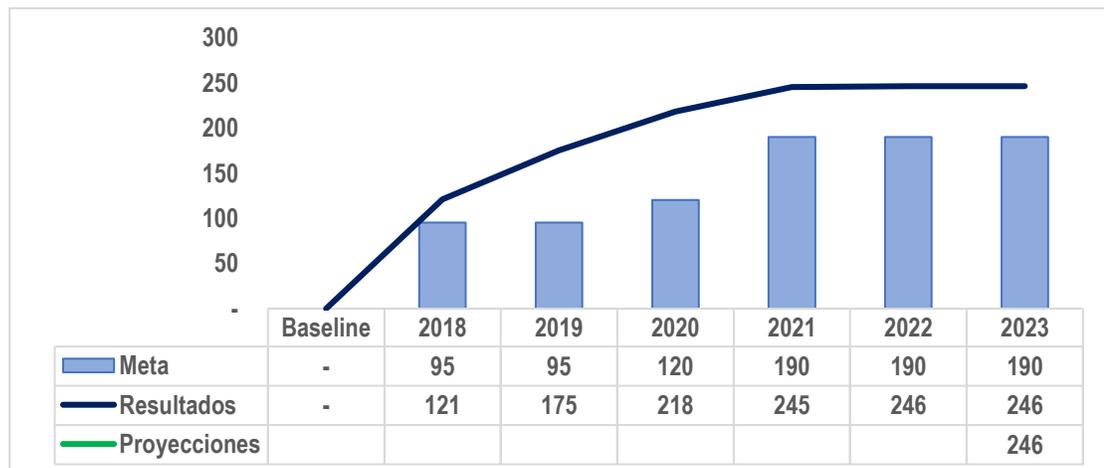
• @icetex_oficial

• ICETEX

Al cierre del programa (2023) se beneficiaron 246 profesionales, de los cuales, 23 de Maestría y 6 beneficiarios de Doctorado completaron los requisitos y lograron condonar el porcentaje correspondiente del crédito condonable, según su convocatoria; 7 beneficiarios iniciaron amortización total del crédito, 5 debido a que renunciaron al beneficio de condonación y 2 se retiraron sin completar el programa académico. En este momento se encuentran 74 beneficiarios en amortización del porcentaje reembolsable del crédito y completando requisitos de condonación, y 12 beneficiarios iniciaran su proceso de amortización en el primer semestre del año 2024. Asimismo, ya todos los beneficiarios finalizaron su periodo de financiación e iniciaron periodo de gracia. Finalmente 4 beneficiarios solicitaron aplazamiento de su proceso debido a situaciones médicas y académicas que les impidieron finalizar su programa.

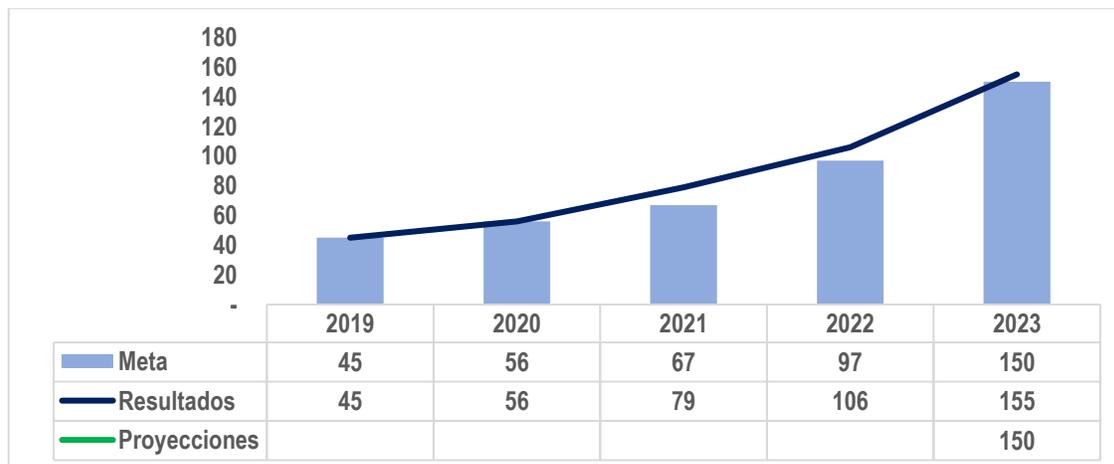
Se destaca que, de los 246 beneficiarios del programa, son beneficiarios de maestría 116 y de doctorado 130, el 52.4% son mujeres superando el porcentaje de la demografía nacional

Gráfica 37. Número de beneficiarios de Pasaporte a la Ciencia



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales - ICETEX

Gráfica 38. Número de beneficiarios de Pasaporte a la Ciencia que culminan con éxito su programa



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales - ICETEX

- **Componente 2: Aumento de calidad de las instituciones y programas de educación superior (Ecosistema Científico)**

A continuación, se presenta un resumen de los resultados más relevantes de las alianzas que conformaron el programa Ecosistema Científico:

SÉNECA: Contribuir a un suministro confiable, eficiente, de bajo impacto ambiental y sostenible del recurso energético en Colombia, y que además permita la articulación de las sinergias y capacidades científicas y académicas para el fortalecimiento y el mejoramiento de la calidad de las IES y la mejora en la productividad y competitividad del sector industrial y de transporte.

Resultados:

- Diseño de los sistemas, pilotos y prototipos en tecnologías de uso racional y eficiente de la energía.
- Valoración y caracterización de los recursos energéticos disponibles.
- Creación Programa de Maestría en Ingeniería Mecánica en UniCórdoba.
- Avances en equipos robustos de la Alianza para validación experimental.
- Avance en la implementación de microrred para la Seccional Oriente de la UdeA (Carmen de Viboral-Antioquia).
- Montaje estación solar en U. Autónoma del Caribe.
- Comisión para discusiones previas para la creación del Instituto Nacional de Ciencia y Tecnología para la Transición Energética.
- Avances montaje microplanta solar eólica en UniGuajira.
- Adicionalmente, aunque no se tiene comprometido, ya se formó 1 PhD en el marco del Programa y hay otros en curso.
- Activos tecnológicos transferibles: Celda solar flexible de perovskita híbrida, Sistema de tecnologías fotovoltaicas en condiciones reales de operación/ Medidor I-V en paneles solares, Proceso de biodigestión para el tratamiento de residuos sólidos

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

agroindustriales, Proceso de biodigestión para el tratamiento de residuos sólidos urbanos (RSU), Sistema de combustión y generación de vapor que usa como combustible alternativo el contenido ruminal que se genera como residuo en frigoríficos, Microreactor estructurado de disipación sólida para reacciones de metanación, Sistema de recuperación de calor termoeléctrico, Sistema de combustión con auto-recuperación de calor y calentamiento por radiación infrarroja de 70 kW ajustado para el proceso de tostación de café, Horno de combustión sin llama de 200 kW para procesos de: secado de arcilla y calcinación, Sistema de transformación a modo dual Diésel/combustible gaseoso para motores de encendido por compresión. Prototipo electrónico de inyección de etanol en motores diésel, Micro-red para integración de tecnologías de generación.

Energética 2030: Desarrollar una estrategia integral para la transformación del sector energético colombiano, orientada a su confiabilidad y sostenibilidad social, económica y ambiental en el horizonte del año 2030.

Resultados:

- Aportes a la política pública con la participación en foros, sesiones del congreso y comentarios a proyectos de ley.
- Diagnóstico del estado actual de la generación distribuida y su proyección al año 2030, como insumo para la Res. 060-2019 de la CREG.
- Propuesta de política, regulación y estrategia para MinMinas.
- Integración de INTERNEXA en desarrollo de arquitecturas en la nube, como hito de liderazgo tecnológico.
- Participación en la creación de laboratorios de innovación y cosimulación con XM e ISA (LinnoX).
- Implementación Micro red Grupo ISA y Micro-red UNISUCRE (edificio laboratorios ingeniería), Laboratorio de Gestión de Sistemas en Tiempo Real – UN.
- Desarrollo de 3 Living Labs: Casa solar EAFIT, Hábitat Smart Kiving Lab UPB y Living Lab UNISUCRE.
- Formación académica en diferentes niveles (pregrado y posgrado), carreras y áreas en líneas específicas asociadas a la transformación del sector energético.
- Fortalecimiento institucional de IES aliadas en integración administrativa, creación de curso y/o programas, acreditación institucional .
- BIORETO: Aumentar el conocimiento sobre la biodiversidad colombiana y su aprovechamiento sostenible, por medio del desarrollo de procesos de adición de valor para aceites esenciales y extractos de 50 plantas promisorias, y el diseño de prototipos de por lo menos 15 bioproductos; conocimiento y experiencias que fortalecerán la bioeconomía colombiana y la calidad educativa en siete instituciones de educación superior.

GAT CÁNCER: Generar bienes y servicios que permitan mejorar la calidad de vida del paciente con cáncer, incorporando procesos de investigación y desarrollo enfocados en alternativas terapéuticas a partir de plantas con antecedentes etnobotánicos, provenientes de la biodiversidad de nuestro país

Resultados:

Los resultados más relevantes están relacionados a los productos de Generación de Nuevo Conocimiento y Desarrollo, Tecnológico e Innovación que se citan a continuación:

- Creación de una empresa de base tecnológica Spin off: DreemBio.

- Once solicitudes de patente (USPTO).
- Tres patentes otorgadas (Brasil, Canadá e Italia).
- Dos secretos empresariales (Manuales del Investigador del extracto de Petiveria alliacea (Esperanza) y de Caesalpinia spinosa (P2Et)).
- Seis signos distintivos (DREEMHEALTH, DREEMBIO, DREEMCARE, CS IMMUNOLUNG, Phairilab y Equilibrio con la Naturaleza).
- Un software (“OH MY GAT” plataforma para la gestión de información clínica, ómica, fitoquímica, agronómica y farmacológica con base de datos, API-REST e interfaz gráfica web) .
- Quince innovaciones en procesos y servicios (controles de calidad, obtención de fito-extractos, fabricaciones industriales y farmacocinética de los polifenoles).
- Dos innovaciones generadas en la gestión empresarial (Acreditación Bioterio PUJB y Academic Research Organization (ARO)).
- Cuatro plantas piloto (Labfarve, Caidvandre, Corporación Universitaria Lasallista y Instituto Tecnológico del Putumayo).
- Un producto nutraceútico con registro sanitario derivado de Caesalpinia spinosa (DreemCare): crema humectante antioxidante protectora de la radiación UVA y de la producción de piel renovada y firme. Actualmente está siendo comercializado desde la Spin off.
- Doce prototipos industriales que se encuentran en fase II y III dentro de los cuales se resaltan:
- CS RadioCare actúa reduciendo la inflamación generada por radiación Gamma y es derivado de Caesalpinia spinosa.
- CS-Divipet sirve como un suplemento para el control de cáncer veterinario y es derivado de Caesalpinia spinosa.
- CS-DiviCare funciona como antioxidante, activador de respuesta inmune innata y reduce la replicación viral (COVID-19) y es derivado de Caesalpinia spinosa.
- CS-ImmunoBreast es un fitomedicamento para tratar el cáncer de mama y es también derivado de Caesalpinia spinosa
- PA-Anamu-Gastric-Pancreas-Leukemia es un fitomedicamento para tratar cáncer gástrico, de páncreas y leucemia, y es derivado de Periveria alliacea.

Reconstrucción del tejido social en zonas de posconflicto: Producir conocimiento y transformación social a través de la co-construcción de estrategias de I+D+i multidisciplinares e intersectoriales para el fortalecimiento de capacidades políticas, ciudadanas activas, competencias productivas, alfabetización mediática y generación de soluciones sustentables que contribuyan a la reconstrucción del tejido social en zonas de postconflicto para un mejor vivir.

Resultados:

- Gestión de 6 políticas públicas (4 municipales y 2 departamentales)
- Entrenamiento de campesinos para el mejoramiento de prácticas de sanidad animal, agrícolas, protección y justicia ambiental en Chocó, Caldas y Sucre.
- Educación
- Formación de 150 promotores ambientales con pobladores de las regiones rurales de Caldas, Sucre y Chocó.

- Acompañamiento en la optimización energética e innovación de productos de dos trapiches paneleros de Samaná Caldas.
- Creación de curso formal del Sena sobre manejo de residuos sólidos, dirigido a promotores ambientales.
- Innovación de un sistema comunitario de comunicación y acceso a internet para zonas rurales, instalado para habitantes de los corregimientos que hacen parte de Chalán y Ovejas en Sucre.
- Creación de la asociación de mujeres Ecoheliconias para la transformación innovadora de residuos sólidos y orgánicos.
- Capacitación de más de 779 pobladores rurales en 20 diplomados de diversas temáticas orientadas a la construcción de paz y reconstrucción del tejido social.
- Apoyo desde la CTel en la gestión adelantada por 21 asociaciones de la sociedad civil.
- Diseño e implementación de mallas curriculares basadas en metodología AMID (Alfabetización mediática, informacional digital) para colegios rurales de Caldas, Chocó y Sucre.
- Diseño de plataforma para certificación docente gratuita en metodología AMID.
- Creación de 53 laboratorios IoT (internet de las cosas) en colegios rurales de Caldas, Chocó y Sucre.

Alianza EFI: Diagnosticar, examinar e intervenir factores y barreras que afectan la inclusión social y productiva de los agentes económicos en diversidad de contextos desde una perspectiva sistémica. Para ello se desarrollan estudios cualitativos y cuantitativos, en el marco de un ecosistema robusto en el que participan diversos actores y sectores económicos y sociales.

Resultados:

- Creación de 11 Planes de Manejo Ambiental Predial en el Páramo de Santurbán, en la Reserva forestal de los Cerros orientales y en el Parque natural selva de Florencia.
- Apoyo en el proceso de generación de 4 políticas públicas a nivel nacional (2101 de julio 2021, 274 de 2020, 192 de 2019, 551 de 2021 y 99 de 2021)
- Capacitación en 21 departamentos de la Red de Observatorios Regionales del mercado de Trabajo (ORMET) a través de curso de Introducción a análisis de datos del mercado laboral
- Creación de un centro de datos HPC de Alianza EFI para el manejo de información entorno a la informalidad laboral y la inclusión social y productiva con acceso a todos los miembros de la alianza.
- Caracterización de diferentes poblaciones vulnerables (ej. tenderos, recicladores, inmigrantes, mineros, cafeteros, hogares en informalidad) que viven en la informalidad en Colombia
- Innovación de un Sistema de Reciclaje en Ciudades Capitales basado en Economía Circular Inclusiva y de Salud Colectiva, el cual se sometió para ser patentado, junto con dos diseños industriales especiales para la clasificación y transporte de los residuos.
- Creación de una serie de boletines informativos para la inclusión financiera a través de Asocajas.

• Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

defensoria@sernarojasasociados.com

Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

601 4898285 Bogotá, Colombia

- Aceleración y fortalecimiento de 6 proyectos de emprendimiento e innovación registrados ante la SIC.
- Caracterización de más de 1.000 hogares que habitan en asentamientos informales en Cali, Medellín, Montería, Soacha y Villavicencio.}
- Creación del laboratorio experimental en economía y comportamiento en la Universidad del Rosario, junto con dos laboratorios móviles para estudios fuera del laboratorio, ubicados en Bogotá y Cali (Universidad del Valle).
- Creación de la app expertiendia para apoyo a tenderos en la gestión y formalización de sus negocios.
- Creación de la clínica de casos con machine learning para el apoyo a la formalización de minas en zonas rurales de Colombia.

Nanobiocáncer: Formar y consolidar una alianza estratégica (NanoBioCáncer) en el campo de la nanobioingeniería que articule y fortalezca las capacidades investigativas de las IES (Instituciones de Educación Superior), sector productivo y centros de Investigación.

Resultados:

Los resultados más relevantes están relacionados a los productos de Generación de Nuevo Conocimiento y Desarrollo, Tecnológico e Innovación que se citan a continuación:

- GNC: Validación de un dispositivo de diagnóstico rápido de cáncer colorectal junto con la solicitud de patente de un inmunosensor.
- GNC: Solicitud de patente de un método de obtención de un híbrido de 5-FU-Curcumina para el tratamiento del cáncer de colon.
- GNC: Solicitud de patente de un método de obtención de nanocelulosa bacteriana con fines industriales y clínicos.
- GNC: Solicitud de patente de proteínas derivadas de PS2AA1 de *Bacillus thuringiensis* y composición que las contienen para el tratamiento del cáncer.
- DTel: Desarrollo de tres (3) prototipos con potencial uso biotecnológico para el diagnóstico de cáncer colorectal: nanobiosensor b-galactosiltransferasa-V, anti-p53 y p53.
- DTel: Desarrollo de tres (3) nano-anticuerpos para detectar células cancerígenas: anti-TNF fusionado a un dominio de unión a albúmina (Nb- α TNF-ABD), Nb- α EGF y anti-EGFR optimizado para funcionalización (Nb- α EGFR-opt).
- DTel: Dilusor para modelo estomacal, que mide el porcentaje de principio activo liberado después de un tiempo determinado.

Ómicas: Diseñar, implementar, validar y transferir soluciones científico-tecnológicas para mejorar la seguridad alimentaria a partir de reducir el impacto de los factores bióticos y abióticos en el rendimiento del cultivo, y demostrar la sostenibilidad productiva de los mismos por medio de prácticas agrícolas encaminadas a reducir las emisiones de gases invernadero y la degradación de suelos.

Resultados:

- 3 Prototipos de sensores nano-estructurados para la medición de metales fitotóxicos (Al³⁺) y tóxicos para el humano (Cd²⁺, Pb²⁺) en suelos, contaminantes emergentes (pesticidas, antibióticos, analgésicos, hormonas, entre otros), y gases de efectos invernadero (CH₄, N₂O, CO₂). Estos sensores fueron validados en condiciones de

campo reales, con resultados que se reportan por primera vez en la literatura científica internacional. A raíz de lo anterior, surge el Spin-off Nanosensum SAS, enfocada en el desarrollo continuada de la tecnología PhenoAgro para el fenotipado de cultivos desde variables atmosféricas, de suelo y de planta.

- 14 paquetes de software para análisis, recombinación y mejoramiento genético en el sector agrícola
- 9 plantas piloto
- Múltiples genotipos candidatos, marcadores moleculares, y QTLs asociados con tolerancia a estreses
- 4 patentes sobre medición directa no-invasiva de metabolitos en plantas (glucosa, ácido salicílico, óxido nítrico) que permiten la detección temprana de estreses a escala molecular, dispositivos de medición de procesos fisiológicos (instrumento fotoacústico para la caracterización de la reacción de reducción de oxígeno asociada con el proceso de fotosíntesis).
- Incremento a casi del doble en el número de grupos de investigación clasificados en A1 (de 6 a 11), un incremento del 50% en el número de profesores en categoría senior del ranking de Minciencias.
- 11 magísteres formados y 12 doctores (8 formados y 4 en vínculo).

Biorreto: Aumentar el conocimiento sobre la biodiversidad colombiana y su aprovechamiento sostenible, por medio del desarrollo de procesos de adición de valor para aceites esenciales y extractos de 50 plantas promisorias, y el diseño de prototipos de por lo menos 15 bioproductos; conocimiento y experiencias que fortalecerán la bioeconomía colombiana y la calidad educativa en siete instituciones de educación superior.

Resultados:

- El Programa Bio-Reto XXI 15:50 logró inventariar los recursos naturales, determinar la estructura ecológica principal y evaluar el riesgo de extinción ecosistémica en la serranía de San Lucas. También, se recolectaron especies vegetales aromáticas de importancia etnobotánica en los departamentos de Santander, Tolima, Bolívar y Chocó y se establecieron cultivos experimentales de especies consideradas promisorias.
- A través del trabajo conjunto con más de 120 familias productoras, el CENIVAM logró establecer cultivos de plantas aromáticas de citronela, pronto alivio, palmarrosa, tomillo, geranio, romero, pachulí y orégano de monte.
- Catálogo ilustrado de fauna y flora de la zona, en la página web del Programa Bio-Reto y del Museo de Historia Natural de la UIS. Se puede visualizar en el sitio <https://bio-retosxxi.uis.edu.co/elbosquetropical/> todos los ejemplares y sus tejidos están disponibles en las colecciones del Museo de Historia Natural de la UIS.
- Se fortaleció la infraestructura para el aprovechamiento de plantas aromáticas robusta, compuesta por una planta piloto semicontinua y dos plantas de destilación (Bucaramanga y Puerto Matilde).

Imagen 13. Programas financiados



A continuación, se presentan los indicadores generales de este componente:

Tabla 55. Indicadores Ecosistema Científico

Nombre del indicador de producto, resultado o impacto	Criterio	Metas					
		Año (2018)	Año (2019)	Año (2020)	Año (2021)	Año (2022)	Año (2023)/Meta Final
1. Número de Investigadores que hayan participado en las alianzas	Proyectado	80	160	160	160	160	160
	Alcanzado	182	639	583	1.129	1.129	1.222
2. Número de investigadores en instituciones NO acreditadas que hayan participado en las alianzas	Proyectado	20	40	40	40	40	40
	Alcanzado	40	99	119	193	193	204
3. Porcentaje de programas académicos acreditables, vinculados con las alianzas, que elaboran informe de autoevaluación con fines de acreditación y planes de mejoramiento, conforme a los lineamientos de acreditación del CNA.	Proyectado	NA	5%	10%	20%	40%	80%
	Alcanzado		5,0%	10,0%	25,0%	140%	171%
4. Porcentaje de avance sobre la producción científico-tecnológica total, resultado de la ejecución de los programas por parte de las alianzas	Proyectado	NA	6%	45%	65%	85%	100%
	Alcanzado		6,7%	49,0%	47,4%	76%	133%

Fuente: Minciencias

El programa finalizó con la siguiente ejecución financiera:

Tabla 56. Ejecución financiera Ecosistema Científico

CONCEPTO	EJECUTADO
2. Aumento de Calidad de las Instituciones y Programas de Educación Superior - Ecosistema Científico	150.891.816.284
2.1 Subvenciones Meritorias de Investigación - Alianzas (Categoría 3A)*	142.943.942.119

Cifras en pesos

CONCEPTO	EJECUTADO
Alianza 1: Universidad de Caldas - Posconflicto	17.855.137.392
Alianza 2: Universidad Industrial de Santander - Biorreto	18.966.163.947
Alianza 3: Universidad Nacional de Colombia – Medellín - Energética 2030	18.569.434.293
Alianza 4: Universidad Pontificia Bolivariana – Nanobiocáncer	15.840.985.172
Alianza 5: Universidad Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario -EFI	17.527.817.182
Alianza 6: Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá – GAT CÁNCER	17.899.747.345
Alianza 7: Pontificia Universidad Javeriana – Cali -Ómicas	17.999.987.279
Alianza 8: Universidad de Antioquia - SÉNECA	17.704.911.373
GMF - Desembolsos IES Ancla	579.758.135
2.2 Nivel Central – Admon Minciencias (Categoría 3B)	7.947.874.165

Fuente: Minciencias

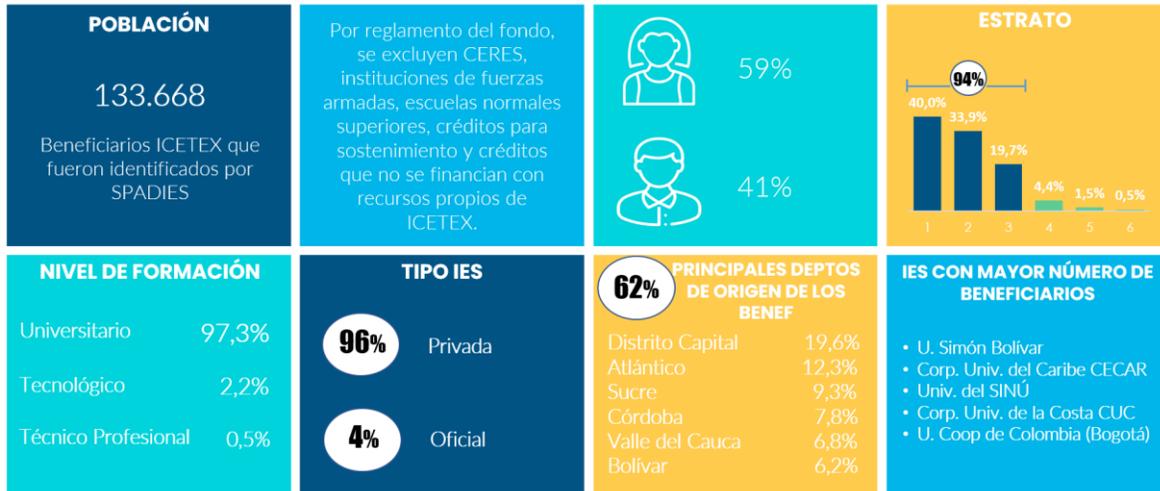
5.9 FONDO DE SOSTENIBILIDAD DEL CRÉDITO EDUCATIVO – FSCE

El segundo semestre de 2022 la Oficina Asesora de Planeación efectuó la evaluación bial de aportes al Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo⁵. El Comité de Seguimiento del FSCE en sesión del 9 de noviembre de 2022 autorizó por unanimidad la presentación en Junta Directiva de la evaluación bial de aportes, sin embargo, dados los resultados y el incremento que se presentó en el cálculo del IDCM de 0,1 punto porcentual, se propuso mantener los resultados de la evaluación del año 2020, en donde se calcularon aportes para las vigencias 2021 y 2022, adicional, se pretende monitorear durante los próximos años el comportamiento del IDCM. La Junta Directiva aprobó para 2023, como porcentaje de aporte ponderado total al Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo - FSCE, el 3,7%, el cual fue compartido en partes iguales entre las IES y el ICETEX, de acuerdo con los resultados obtenidos en el año 2020.

Como parte de la revisión y la actualización que solicitó la Junta Directiva, la Oficina Asesora de Planeación nuevamente realizó esta evaluación en octubre de 2023 y el resultado se resume a continuación:

⁵ El Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo - FSCE es un instrumento de mitigación y cobertura del riesgo de crédito educativo de las líneas de pregrado originado por la deserción en época de estudios, para mantener la sostenibilidad de la financiación al acceso a la educación superior, incluyendo acciones afirmativas que deberán ejecutar las Instituciones de Educación Superior - IES, elegibles e interesadas en desarrollar alianzas estratégicas con el ICETEX.

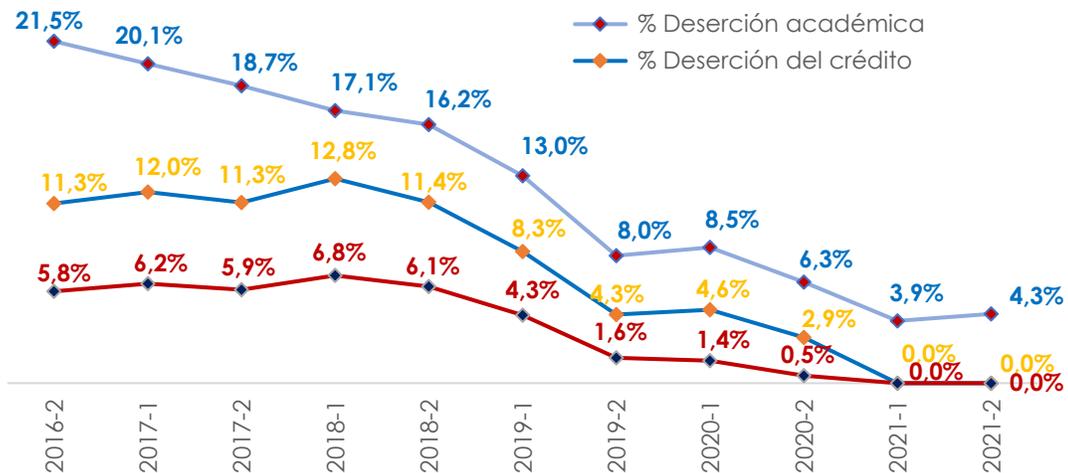
Imagen 14. Caracterización de la población propuesta



Fuente: Oficina Asesora Planeación – ICETEX

- **Resultados del análisis**
- **Deserción por cohorte**

Gráfica 39. Deserción por cohorte



Fuente: Oficina Asesora Planeación - ICETEX

De acuerdo con las cohortes analizadas, se observa:

- Las cohortes 2016-2 y 2017-1 presentan porcentajes de deserción académica superiores o cercanas al 20%.
- Las cohortes 2016-2, 2017-1, 2017-2, 2018-1 y 2018-2 presentan porcentajes de deserción del crédito superior al 11%.

- Las cohortes 2016-2, 2017-1, 2017-2, 2018-1 y 2018-2 presentan IDCM por encima del 5%.
- Las cohortes 2016-2, 2017-1, 2017-2, 2018-1, 2018-2 y 2019-1 presentan IDCM por encima promedio de la presente evaluación (3,6%).

– **Instituciones de educación superior evaluadas y resultados del IDCM**

- **Total de IES evaluadas**

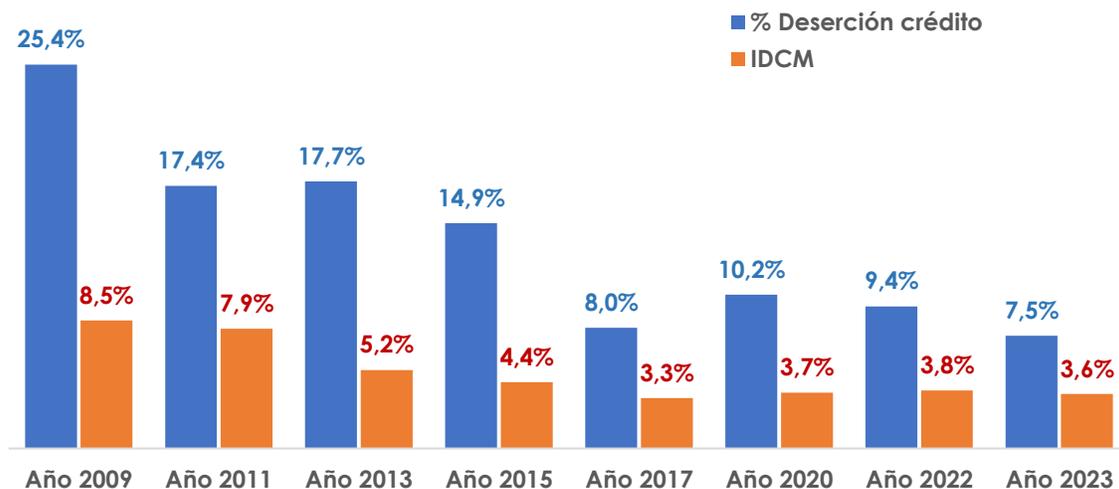
En total fueron 252 Instituciones de Educación Superior evaluadas, de las cuales 161 tienen más de 50 beneficiarios, estas IES representan 132.341 beneficiarios evaluados en este análisis y, por otro lado, se evaluaron 91 IES que tienen menos de 50 beneficiarios y que representan 1.327 beneficiarios.

Las 161 IES con más de 50 beneficiarios aportan al FSCE de acuerdo con su comportamiento individual del IDCM, aporte que equivale al 50% de este IDCM. Las 91 IES restantes, que tienen menos de 50 beneficiarios, se les asigna un porcentaje de aporte al FSCE equivalente al 50% del porcentaje del IDCM del total de la población evaluada (3,6%), lo que corresponde a 1,8%.

• **Resultados comparativos**

– **Evolución del índice de deserción del crédito y la mora asociada entre 2009 y 2022**

Gráfica 40. Evolución del IDCM



Fuente: Oficina Asesora Planeación - ICETEX

El 3,6% obtenido como promedio del IDCM de la población evaluada representa una disminución de 0,2 puntos porcentuales con respecto a la evaluación efectuada en el año 2022, así mismo, representa una disminución del 58% con respecto a la primera evaluación del año 2009.

El Comité de Seguimiento del FSCE en sesión del 18 de octubre de 2023 autorizó por unanimidad la presentación en Junta Directiva de la evaluación bienal de aportes, la cual será realizada el próximo 29 de noviembre.

5.10 GESTIÓN DE ICETEX CON LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

- El ICETEX obtuvo la certificación por parte de la Unidad para las Víctimas, por la contribución al goce efectivo de derechos de las entidades nacionales del SNARIV, para el año 2022 y 2023.
- Aprobación plan de acción de la entidad por parte de la Unidad para las Víctimas, cumpliendo todos los lineamientos de la circular externa 0026, para el año 2023.
- Jornada de Protocolización de los Planes Específicos de Prevención, Protección y Atención para los Consejos Comunitarios Sivirú, San Agustín de Terrón y San Francisco de Ichó.
- Jornada de Protocolización de los Planes Específicos de Prevención, Protección y Atención para los Consejos Comunitarios La Soledad, Paimadó, Juradó y Yurumanguí.
- Participamos en el acto público de reconocimiento del Movimiento Sindical como sujeto de reparación colectiva.
- Atendimos la visita administrativa por parte de la Comisión Distrital de Bogotá del Ministerio Público para la Justicia Transicional, con respecto a la oferta para la población víctima.
- Se remitió el Plan de Acción de ICETEX con la Unidad para las Víctimas, para la vigencia 2024.
- Jornada de Protocolización de los Planes Específicos de Prevención, Protección y Atención para los Consejos Comunitarios Casimiro, San Isidro, Villa Contó, La Voz de Los Negros y Cocotrumete
- Participamos en la socialización del proyecto de actualización de la Ley 1448 de 2011
- Participamos en el Conversatorio Veteranos, Experiencias, Memoria y Paz.
- Participamos en la entrega plan de caracterización de los territorios colectivos y ancestrales, en el marco de la sentencia de la Corte Constitucional T-025 de 2004, orden cuarta del Auto de seguimiento 005 de 2009.
- Jornada de Protocolización de los Planes Específicos de Prevención, Protección y Atención para los Consejos Comunitarios de la Cuenca del Río Salaquí, Cuenca del Río Quiparadó, Mayor del Alto San Juan- ASOCASAN, de la Larga y Tumaradó – COCOLATU
- Jornadas SRC Resguardo Chamí Unificado Municipio de Mistrató y SRC Pueblo Gitó Dokabú Santa Cecilia
- Jornada institucional SRC Resguardo Gitó Dokabú. Santa Cecilia - Pueblo Rico Risaralda
- Se remitieron los soportes del plan de acción con la Unidad para las Víctimas, del primer semestre del año 2023.
- Reunión para revisar avances frente a compromisos y/o propuestas identificadas durante el primer encuentro amplio del exilio vigencia 2022.

- Convocatoria Jornada de concertación preparatoria del Programa Especial de Armonización para la reintegración y reincorporación social y económica con enfoque diferencial étnico y de género.
- Se validaron y se aceptaron las recomendaciones del noveno informe de la comisión de seguimiento y monitoreo a la implementación de la ley de víctimas, junto a la VFA y VCC, dando respuesta de las mismas a la Unidad para las Víctimas.
- Entrega del informe de gestión de víctimas para la corte constitucional de la vigencia 2022, cumpliendo lo pertinente a la sentencia T-025.
- Cumplimiento de los compromisos pactados en las mesas temáticas de alto nivel – recomendaciones de la comisión de seguimiento y monitoreo a la ley de víctimas.
- Cumplimiento compromisos pactados en la mesa nacional de víctimas, con apoyo de la VFA.
- Cumplimiento de los planes específicos de prevención, protección y atención para los consejos comunitarios de piliza, virudó, cuevita y pavasa del municipio de bajo Baudó.
- Proceso de alistamiento institucional consejo comunitarios de comunidades negras ma-majari del níspero y de la cuenca del río yurumanguí.
- Coordinación con la OCM, para asistir a toda la convocatoria jornada de la declaración y caracterización de los miembros de la fuerza pública.
- Cumplimiento del intercambio de información con la unidad para las víctimas, entregándoles las bases de datos correspondientes.
- Coordinación de espacios con la OCM para asistir a los espacios programados por la unidad para las víctimas y socializar la oferta de ICETEX para víctimas.
- Asistencia y cumplimiento de compromisos al subcomité de sistemas de información.
 “Documento Guía para la Estandarización de las Variables de Identificación de Población Extranjera en Colombia”, emitido por el Subcomité Técnico de Sistemas de Información, en el cual se mencionan los lineamientos para la captura de información de las entidades del SNARIV en cuanto a la población extranjera en Colombia.
 “Matriz Interoperabilidad X - Road. Subcomité Técnico Nacional De Sistemas De Información”
- Asistencia y cumplimiento de compromisos al subcomité de indemnización para la población víctima.
 “Formalización de la metodología para la realización de la Mesa técnica revisión de Resolución 1049 de 2019”.
- Se empezó a aplicar la Resolución 1166 de 2018, en cuanto a las capacitaciones de los colaboradores que atienden a la población víctima.
- Remisión información para la Formulación del Plan de Choque Implementación Acelerada del Decreto Ley Étnico 4635 de 2011.
- Remisión información para la Formulación del Plan de Choque Implementación Acelerada del Decreto Ley Étnico 4633 de 2011.
- Se remitió el informe al Congreso de la República del segundo semestre de 2023, con los avances en la implementación de la ley de víctimas.
- En la cuarta sesión del subcomité de indemnización administrativa, se contó con la participación de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, Oficina Comercial y de Mercadeo, Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Oficina Asesora de Planeación por solicitud de los representantes de víctimas, en dicha sesión se

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 defensoria@sernarojasasociados.com

 601 4898285 Bogotá, Colombia

 @icetex

 @icetex_colombia

 ICETEXCOLOMBIA

  ICETEX

 @icetex_oficial

 ICETEX

atendieron todas las inquietudes que se tenían de competencia de cada una de estas áreas.

- Se realizó reunión de aprobación del Plan de Acción con la Unidad para las Víctimas, para la vigencia 2024.
- En coordinación con la Oficina de Relaciones Internacionales, se participó en un encuentro con víctimas en el exterior, para aclarar los programas que la entidad tiene para esta población.
- Se actualizaron los usuarios de consulta en el aplicativo de la Unidad para las Víctimas (Vivanto), para las áreas que lo solicitaron en la entidad.
- En coordinación con la Dirección de Tecnología, se remitió la matriz diagnóstico guías variables étnicas.

6 GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

6.1 GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos realizada por ICETEX de manera transversal a sus procesos está fundamentada en 8 sistemas de administración de riesgos clasificados en dos grandes grupos: 1. Riesgos Financieros (Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Mercado (SARM) y Riesgo de Liquidez (SARL) y 2. Riesgos No Financieros (Riesgo Operacional (SARO), Plan de Continuidad del Negocio (PCN), Seguridad Digital (SGSI) y Riesgo de Corrupción. El Sistema de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) liderado por el Oficial de Cumplimiento quien depende directamente de Presidencia.

• Riesgos financieros

Con relación a riesgo de crédito entre septiembre de 2022 al 23 de febrero de 2024 se aplicó el modelo de selección para otorgamiento de crédito sin deudor solidario, donde se evalúa al beneficiario desde cinco aspectos o componentes: Políticas de focalización social, Riesgo de crédito, Deserción, Mérito Académico y Calidad educativa. Este modelo ha sido utilizado para la calificación de la demanda de créditos que contempla subsidio para población vulnerable, lo que permite asignar estos subsidios a beneficiarios que exhiben mayor vulnerabilidad. En 2023 se pasó a producción la versión mejorada del modelo la cual ofrece una mayor precisión de la evaluación del beneficiario. Esta versión se empezó a usar para la convocatoria 2024-1 analizando beneficiarios susceptibles de subsidios de tasa y de sostenimiento, solicitantes de créditos de mediano plazo y Pago Contingente al Ingreso (PCI).

Durante este periodo se dio continuidad al uso del modelo de Conciliación, así como el modelo de prevención de castigo generando insumos para la gestión de cobro conforme los resultados de los modelos.

Construcción de escenarios para condonación de cartera castigada

Se aportaron análisis para establecer criterios y pagos mínimos para condonar capital de obligaciones castigadas, que fue insumo para la propuesta de Plan de Salvamento que se

encuentra en curso alineado a la humanización de la Entidad, desde el entendimiento de la realidad de los usuarios que no han podido atender oportunamente el pago del crédito

Disminución de trámites innecesarios

Desde la oficina de riesgos confirmamos que el exceso de controles y tramites también representa un riesgo para la entidad; es de esta forma, que solicitamos después de varios análisis técnicos y con los expertos correspondientes, retirar la firma obligatoria por parte de los beneficiarios en el formulario de crédito, ya que esto generaba que sobre todo en las regiones más apartadas esta firma representara un impedimento importante en el acceso al crédito por parte de la población de jóvenes más vulnerable.

En cuanto a Riesgo de Liquidez, se enfocó en el control de la liquidez a través de los análisis arrojados por los modelos utilizados para medir este riesgo en cada una de las operaciones de la entidad como TAE, Recursos Propios y Fondos en Administración; en lo que corresponde a las operaciones de TAE y Recursos Propios se realiza el seguimiento a través de informes semanales y mensuales, para la operación de Fondos en Administración se realiza de forma mensual. En 2023 se realizó el *backtesting* al modelo de medición de la liquidez de recursos de fondos en administración conforme a la periodicidad que se indica en el respectivo manual SARL, de igual manera se realizó el *stresstesting* a los flujos de recursos propios para identificar posibles riesgos de liquidez bajo el supuesto del no ingresos de los recursos de cuentas inactivas, el resultado del ejercicio se presentó al respectivo comité CAP informando alertas en los meses donde el indicador se ubicaba en niveles bajos.

En riesgo de mercado se realizaron los análisis de la conveniencia de la conversión de deuda del endeudamiento bajo la metodología de Servicio a la Deuda en Riesgo (SDeR) a todos los desembolsos del crédito del Banco Mundial.

Se evaluaron y actualizaron de forma oportuna los cupos para las entidades con las cuales la entidad puede realizar operaciones de mercado en cada uno de los trimestres del año, los cuales fueron presentados ante el Comité Financiero y de Inversiones para su evaluación y recomendación para aprobación por la Junta Directiva.

A finales de 2023, se diseñó el modelo Contingente de Segmentación de bancos, el cual fue aprobado por la junta directiva mediante Acuerdo 002 de 31 de enero de 2024, el cual fortalece la metodología de asignación de cupos que ha venido aplicando la Entidad.

• **Riesgos No financieros**

Riesgo Operacional (SARO). Los aspectos relevantes adelantados entre septiembre de 2022 al 23 de febrero de 2024 en el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) fueron:

- Se ejecutaron los monitoreos al mapa de riesgos de la Entidad, donde se actualizaron las matrices de riesgo, en razón a cambios en los procesos, identificación de nuevos procesos, cambios tecnológicos e implementación de controles.

- El perfil de SARO se clasificó en “Tolerable” en razón a cambios en los procesos, identificación de nuevos procesos e implementación de controles sobre las causas identificadas en los riesgos de los 35 procesos del instituto; los planes de acción se establecen para las causas que superan el nivel de tolerancia establecido por Junta Directiva y de acuerdo con la metodología establecida.
- Se realizó atención, acompañamiento y seguimiento a los eventos de riesgos operacionales materializados, aplicando la metodología de “los 3 por qué” buscando atacar la causa raíz materializada y generando los planes de acción correspondiente.
- Se revisó y acompañó en la construcción de matrices de riesgo para la contratación y acuerdos estratégicos de la entidad, bajo la metodología de Colombia Compra Eficiente.
- Se fortaleció la cultura de riesgo operacional, mediante capacitaciones a todo el personal de la Entidad y proveedores, donde se busca entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del Sistema de administración del Riesgo Operacional. Se complementó con la realización de sensibilizaciones a través de los medios de comunicación que tiene el ICETEX, con el fin de mantener actualizados al personal en los avances y cambios que se pueda presentar en el SARO y su importancia en la entidad.
- La gestión de riesgo operacional fue presentada en los Comités de Riesgos, (cuatro (4) veces) en el año, además fue presentado informe semestral a la Junta Directiva.

Gestión de Riesgo de Corrupción: Es propósito de la administración reflejar la transparencia de las operaciones realizadas por el ICETEX, asegurando una adecuada administración de los recursos propios y aquellos que son administrados. Para la administración de Riesgo de Corrupción, se dio cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011 y al Decreto Reglamentario 124 de enero 26 de 2016, de acuerdo con la metodología definida en la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas versión 4. La matriz de riesgos de corrupción fue publicada en la página de web de la entidad

- En cuanto a la gestión de Riesgo de Corrupción entre septiembre de 2022 al 23 de febrero de 2024, se implementó el módulo de riesgo de corrupción en la herramienta de gestión de riesgo (VIGIA), teniendo en cuenta la Guía para la administración de riesgo del DAFP.
- Se ejecutaron los monitoreos al mapa de riesgos de la entidad, donde se actualizaron las matrices de riesgo, en razón a cambios en los procesos, identificación de nuevos procesos e implementación de controles. Como resultado de los monitoreos, el perfil de Riesgo de corrupción para el ICETEX se ubicó en un nivel “Tolerable”.

Informe de Seguridad Digital

Con relación a la gestión de seguridad digital entre septiembre de 2022 al 23 de febrero de 2024, se atendieron las necesidades en materia de seguridad de la información de los procesos de la Entidad, buscando continuar la operación de forma segura.

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Se fortaleció la gestión de privacidad, al unificar el Programa integral de gestión de datos personales con la Guía de protección de datos personales, que busca evidenciar el cumplimiento del plan de protección de datos acorde con la normatividad en la materia. También se actualizó la Política de Tratamiento de Datos Personales en lo referente a sus finalidades teniendo en cuenta temas normativos y el tratamiento que realizan los procesos.

Se actualizó las políticas de seguridad digital, acorde con la normatividad vigente en aspectos necesarios para el adecuado desarrollo del sistema de gestión de seguridad digital.

En gestión de riesgos, se realizaron los monitoreos en todos los procesos de la Entidad, donde se estableció el perfil de riesgo residual de seguridad digital con clasificación Tolerable. En complemento, se desarrolló revisión de controles de seguridad de la norma ISO 27001, donde se verificó el diseño y su efectividad, de estos ejercicios se generaron informes y planes de acción, a los cuales se les realiza seguimiento para la mitigación de posibles riesgos.

Se atendieron los incidentes y eventos de seguridad digital, identificando las causas de su generación y buscando planes de acción que eviten su repetición.

Se actualizó el inventario y clasificación de activos de información en todos los procesos de la Entidad y se generaron los Instrumentos de Gestión que se encuentran publicados en la página web del ICETEX.

Se realizó acompañamiento y gestión de riesgos de seguridad, cláusulas de confidencialidad y de protección de datos personales para la contratación y acuerdos estratégicos de la entidad.

Se emitieron conceptos y verificación de requisitos de seguridad y de datos personales para la gestión de los procesos.

Se fortaleció la cultura de seguridad de la información, mediante capacitaciones a todo el personal de la Entidad y proveedores, donde se busca entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del Sistema de seguridad digital. Se complementó con la realización de sensibilizaciones a través de los medios de comunicación que tiene el ICETEX, con el fin de mantener actualizados al personal en los avances y cambios que se pueda presentar en el Sistema.

Se atendieron los requerimientos efectuados por los Entes de Control a nivel interno y externo y a nivel de gobierno se realizaron los comités de riesgos, en los cuales se presentaron los temas de seguridad de la información correspondientes, donde se informó y tomaron decisiones sobre la seguridad digital de la Entidad. De igual manera, se mantuvo informada a la Junta Directiva de la gestión de seguridad digital.

Informe de Plan de Continuidad de Negocio

En relación con la gestión de Continuidad del Negocio entre septiembre de 2022 al 23 de febrero de 2024, los aspectos relevantes adelantados corresponden a:

- Divulgación de piezas informativas a través del correo ICETEX – prensa, dando a conocer los aspectos relevantes del Plan de Continuidad de Negocio.
- Actualización del análisis de impacto al negocio BIA sobre los procesos de la entidad, con el fin de fortalecer el Plan de continuidad del Negocio de la Entidad y se identifica la urgencia de recuperación de cada procedimiento determinando el impacto en caso de su interrupción, elementos necesarios para el desarrollo de los planes de continuidad de negocio, estrategias, pruebas y otras actividades correspondientes al sistema de gestión de continuidad de negocio.
- Se ejecutaron los monitoreos al mapa de riesgos de la Entidad, donde se actualizaron las matrices. El perfil de riesgo de PCN se ubicó en un nivel “Aceptable”, clasificación que se encuentra dentro del rango de tolerancia establecido por la Junta Directiva.
- Se efectuó prueba de continuidad sobre un servicio crítico de un sistema misional de la Entidad, bajo la simulación de un escenario de ciberataque, con resultados positivos en términos de reconocimiento de los planes de contingencia y correcta aplicabilidad.
- Se realizó acompañamiento a las áreas que tienen proveedores críticos en términos de continuidad del negocio, esto con el fin de mitigar riesgos que puedan generar interrupciones en las operaciones tercerizadas.
- Se dio respuesta a los planes de acción enviados por la superintendencia financiera de Colombia en materia de plan de continuidad de negocio.
- Se fortaleció la cultura de plan de continuidad del negocio, mediante capacitaciones a todo el personal de la Entidad y proveedores, donde se busca entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del sistema de gestión de continuidad de negocio.

Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo - SARLAFT

Dentro del marco de la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia, específicamente en las instrucciones impartidas en la Circular Básica Jurídica, Parte I Título IV Capítulo IV, se realizó el seguimiento permanente al perfil de riesgo LAFT que junto con el monitoreo a los riesgos identificados en cada proceso de la entidad, permitieron ubicar el nivel de riesgo de LAFT en “Aceptable”, lo que se alinea con lo establecido por la Junta Directiva que estableció el perfil de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo del ICETEX en “Tolerable”.

El sistema de administración de riesgo de LAFT es fortalecido por la segmentación desarrollada para cada factor de riesgo (cliente, producto, canal y jurisdicción) y sumado al monitoreo transaccional permite identificar operaciones inusuales o sospechosas, que durante el periodo de septiembre de 2022 a febrero de 2024 no generó alertas que fueran susceptibles de reporte a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF)

Complemento de lo anterior, se presentó de manera oportuna los reportes objetivos a la UIAF, igualmente no se presentaron solicitudes de suministro de información por parte de alguna autoridad competente o de algún ente de control.

Dentro del fortalecimiento del sistema, las actividades más representativas que se desarrollaron fue la calibración del modelo de segmentación de los factores de riesgos y la implementación de políticas que permitieron procesos más ágiles a favor de nuestros beneficiarios.

Finalmente, como resultado de las diferentes etapas relacionadas con el SARLAFT y los informes de la Oficina de Control Interno y la Revisoría Fiscal, así como el pronunciamiento de la Junta Directiva a los informes presentados por la Oficial de Cumplimiento, el ICETEX mantiene una adecuada gestión del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

6.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA SECRETARÍA GENERAL

Desde el mes de septiembre de 2022 a corte del mes de febrero de 2024 la Secretaría General se ha fortalecido internamente en procura de mejorar los procesos internos de la Entidad y la gestión frente a terceros, es así como, ha presentado mejoras en especial en las gestiones relacionadas con la ejecución de la contratación estatal, administración de recursos físicos, optimización de sistemas de gestión documental, transformación organizacional, decisión y trámite de solicitudes y situaciones administrativas de los Servidores Públicos, eficiencia en los procesos de junta directiva, atención oportuna y efectiva de requerimientos de entes de control y en general todos los procesos a cargo de la Secretaría General.

En ese orden de ideas, a partir de la gestión adelantada por cada uno de los grupos que integran la Secretaría General, los logros alcanzados y los retos a la fecha en materia de fortalecimiento institucional se relacionan en los siguientes numerales:

- **Generalidades**

Mediante la Resolución No. 302 del 17 de abril de 2023, se organizaron y modificaron varios Grupos Internos de Trabajo, actualmente la Secretaría General, está compuesta de los siguientes Grupos de Trabajo, que permiten cumplir a cabalidad con las funciones asignadas a esta dependencia:

Tabla 57. Grupos internos de trabajo

1	Grupo de Talento Humano
2	Grupo de Contratación
3	Grupo de Acuerdos Estratégicos
4	Grupo de Administración de Recursos Físicos
5	Grupo de Correspondencia
6	Grupo de Gestión Documental

7	Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional
8	Grupo de Gestión Estratégica

Fuente: Secretaría General - ICETEX

- **Gestión por grupo interno de trabajo**

- **Grupo de Talento Humano**

Este grupo de trabajo ejecuta los procesos de selección, vinculación y retiros de los servidores públicos del ICETEX, también se encarga de los procesos de nómina y viáticos, evaluación del desempeño, seguridad y salud en el trabajo y todo lo relacionado con la gestión estratégica de talento humano, enmarcados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Respecto de los **LOGROS**, para el periodo septiembre 2022 a febrero 2024 se destaca:

- Se realizó la provisión de 49 empleos de la planta de personal.
- Se contrató el personal para el apoyo a los diferentes procesos del Grupo.
- Con el fin de generar bienestar a los servidores se implementó a través de la Resolución No. 0017 del 17 de enero de 2023 jornadas labores flexibles de 6:00 a.m. a 3:00 p.m. u 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- A la fecha se ha concedido la modalidad de teletrabajo complementario a 56 funcionarios, teniendo una cobertura del 25.54% de los funcionarios
- Se ha optimizado el proceso de solicitud, trámite y pago de viáticos, mejorando tiempos de respuesta y de pago, por lo que durante el período de agosto de 2022 a febrero de 2024 se ha tramitado un aproximado de 1761 comisiones de servicio a funcionarios y contratistas de la entidad.
- A la fecha el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cuenta con una implementación del 98% de acuerdo con los criterios establecidos en la Resolución 0312 de 2019.
- Durante este período se actualizó y aplicó la batería de Riesgo Psicosocial
- Se efectuó la actualización de las políticas y Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- Se realizó la actualización de la matriz de requisitos legales aplicables a la entidad.
- Se actualizaron las tablas de retención documental para el SG SST.
- Se llevó a cabo la semana de la salud en la vigencia 2023.
- Se realizó medición ambiental para ruido en la sede Las Aguas.
- Se realizó la preparación y participación del simulacro Distrital de emergencias.
- Se dio seguimiento mensual de los indicadores del SG SST.
- Se atendieron dos auditorias al SG SST.
- Se desarrollaron las actividades, derivadas de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.
- El cumplimiento del plan de trabajo para la vigencia 2023 fue:
Cumplimiento del Programa de Higiene y seguridad industrial en un 99%
Cumplimiento del programa de medicina preventiva y del trabajo en un 92%
Cumplimiento del programa de sensibilización y capacitación en un 91%
- Se han emitido un total de 431 tramites entregados de Certificaciones de Bono

• Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Pensional a febrero de 2024.
- Se disminuyó en un 67,6% el pasivo vacacional, teniendo en cuenta las campañas realizadas para el disfrute de vacaciones de los funcionarios.
- Se dio cumplimiento del plan de trabajo del SG SST en un 95% en la vigencia 2023.

Para la vigencia 2024 a la fecha en Seguridad y Salud en el trabajo se ha realizado:

- Investigación de un accidente de trabajo presentado.
- Registro de evaluación de requisitos mínimos ante el ministerio del trabajo
- Elaboración de la presentación para inducción
- Firma y aprobación del plan de trabajo SST vigencia 2024
- Asignación de recursos al sistema de gestión de SST vigencia 2024
- Desarrollo de reunión del COPASST correspondiente enero.
- Convocatoria y depuración de brigada de emergencia.
- Revisión de indicadores del SG SST para 2024.
- Cumplimiento del Programa de Higiene y seguridad industrial en un 10%
- Cumplimiento del programa de medicina preventiva y del trabajo en un 2%
- Cumplimiento del programa de sensibilización y capacitación en un 5%
- Plan de comunicaciones SST 4%
- Cumplimiento del plan de trabajo del SG SST en un 6%

En cuanto a **RETOS**, se trazan los siguientes:

- Disminución del pasivo vacacional durante la vigencia 2024, por medio de la programación de vacaciones acumuladas a la fecha.
- Recuperar en un 83% la cartera por concepto de incapacidades para la vigencia 2022 y lo corrido de la vigencia 2023 y 2024.
- Actualización del reglamento de solicitud y gestión de viáticos y gastos de desplazamiento, procurando optimizar tiempos y simplificar trámites.
- Adquisición de elementos de emergencia para las diferentes sedes de la entidad.
- Capacitar a la Brigada de Emergencia y realizar convocatoria para nuevos integrantes
- Elaboración del programa de estilos de vida saludable y del programa de vigilancia Osteomuscular
- Actualización del tablero de indicadores para el sistema de gestión de SST
- Actualización de la matriz de elementos de protección personal de la entidad
- Cumplir con las metas establecidas en los indicadores del SG SST.
- Otorgar teletrabajo al 70% de los funcionarios de la entidad.
- Implementación del plan estratégico de seguridad vial
- Actualización a los documentos asociados al sistema de seguridad y salud en el trabajo
- Verificación e implementación del procedimiento de adquisición y/o servicios, evaluación y selección de proveedores y contratistas.

- Grupo de Contratación

Una de las tendencias presentadas en ICETEX durante anteriores administraciones se centró en términos muy largos para los procesos de contratación en cualquiera de sus modalidades, lo que impedía dar cumplimiento a una gestión eficaz, eficiente y efectiva. Lo anterior, evidenciaba un impedimento para ejecutar de forma óptima el presupuesto y de alguna manera retrasaba los planes, programas y proyectos de cada dependencia, dado que no lograba encajar sus necesidades de acuerdo con su planeación anual. Por tanto, si esta tendencia no se intervenía, seguiría afectando de algún modo el presupuesto materializado en los productos y servicios entregados por ICETEX, y se crearía la posibilidad de repercutir negativamente sobre la ciudadanía.

Por otro lado, esta problemática, se veía agudizada por la ausencia de un seguimiento continuo que diagnosticara la situación inicial y direccionara los procedimientos para lograr un escenario de un alto nivel de cumplimiento a los compromisos pactados, razón por la cual era posible afirmar la inexistencia una estrategia base para el control y toma de decisiones para mejorar la gestión contractual.

Ahora bien, la Gestión Contractual se refiere a la ejecución de todas las actividades requeridas para garantizar la adquisición de los bienes obras y servicios que requieren las entidades a través de negocios jurídicos para el cumplimiento de su actividad misional. Abarca todas las actividades en las etapas de planeación, selección, ejecución y terminación del modelo de abastecimiento y bajo las políticas, normas y procedimientos establecidos.

A su vez, el Plan Anual de Adquisiciones -PAA- como herramienta que permite registrar, programar y divulgar las necesidades de bienes, obras y servicios de la entidad, registra los avances para las vigencias relacionadas en el informe.

Respecto de los **LOGROS**, se destaca:

- A Corte del presente informe se efectuó el proceso de actualización, modernización y simplificación del Manual de Contratación del ICETEX, así como la consolidación en un único documento que materializa la gestión contractual y la gestión de acuerdos estratégicos.
- Exposición, aprobación y logro de firma del acuerdo que modifica Manual de Contratación del ICETEX junto con el Anexo de Acuerdos Estratégicos.
- Desde el 5 de septiembre hasta el 31 de diciembre de 2022 se ejecutó el 90% del Plan Anual de Adquisiciones correspondientes a las necesidades planeadas por el Grupo de Contratos.
- Durante la vigencia 2023 se logró la ejecución del 100% del Plan Anual de Adquisiciones, a través de seguimientos y notificaciones permanentes a las áreas y dependencias que tenían necesidades pendientes por contratar.
- Con corte al 23 de febrero de 2024 se había adelantado el 93% de la contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión que estaba programada para el primer trimestre del año.
- Se unificaron los canales de recepción de solicitudes de contratación y/o modificaciones para atender en oportunidad lo requerido por las áreas.

- Se fortaleció el equipo económico que orienta, guía, estructura y evalúa los procesos de contratación y/o certámenes que requieran las dependencias, así como realizar un seguimiento de ejecución presupuestal.
- Se estructuró una guía para la liberación de recursos y un formato con el fin de disponer de saldos en nuevas contrataciones, optimizando el uso debido del presupuesto. En este momento se encuentra en revisión de la Vicepresidencia Financiera.
- Se expidió una circular que estableció roles y responsabilidades para los diferentes tramites operativos que surtan desde el inicio y fin de la ejecución contractual.
- Se realizaron capacitaciones y divulgaciones en las carteleras informativas de la Entidad, sobre los cambios realizados al Manual de Contratación.
- Se reorganizó la estructura de los documentos precontractuales y se actualizaron los procedimientos, optimizando y simplificando actividades recurrentes como la revisión de los abogados.

En cuanto a **RETOS**, el Grupo de Contratación se trazan los siguientes:

- Consolidar una línea base para la configuración de un indicador de gestión / herramienta de seguimiento que permita medir las actividades del Grupo de Contratos.
- Implementar y divulgar la guía y formato para la liberación de recursos en los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.
- Continuar con las jornadas de capacitación sobre el modelo contratación del ICETEX, así como fortalecer el uso de SECOP, planeación contractual, liquidación de contratación, modalidades de selección, verificación de requisitos y evaluación de procesos, el papel del supervisor e interventor en el contrato, apropiación del supervisor en la etapa postcontractual, entre otras.
- Adelantar y concluir el 7% de archivo de expedientes contractuales restantes para la vigencia de 2023.

- Grupo de Acuerdos Estratégicos

El Grupo de Acuerdos Estratégicos, venía desarrollando sus funciones de acuerdo con los siguientes mandatos normativos:

- Documento de Políticas de Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos, el cual fue adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 28 de 2021 *“Por el cual se adopta el nuevo Manual de Contratación y las Políticas de Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos y deroga un artículo del Acuerdo 029 de 2019, por medio del cual se aprueba el Estatuto de Presupuesto, del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX”*,
- Acuerdo de Junta Directiva No. 07 de 2022 *“Por el cual se modifica el Manual de Contratación y el Documento de Políticas para la Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos, adoptados mediante Acuerdo 028 de 2021”*.
- Resolución 0753 del 23 de julio de 2021 *“Por la cual se crea un grupo interno de trabajo en la Secretaría General y se modifican otros”*, la cual fue derogada mediante

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» defensoria@sernarojasasociados.com

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

la Resolución 0302 del 17 de abril de 2023 “Por la cual se conforman grupos internos de trabajo del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (Mariano Ospina Pérez)- ICETEX”

Sin embargo, el 3 de mayo de 2023 se expide el Acuerdo de Junta Directiva No 013 de 2023 “Por el cual se modifica, actualiza y adopta el Manual de Contratación, se modifica parcialmente el Anexo No. 2 y se crea el Anexo No. 5 (Acuerdos Estratégicos) del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior- ICETEX”. A partir de esta modificación, el Grupo de Acuerdo Estratégicos ha logrado adelantar los trámites relacionados con los Acuerdos Estratégicos de una manera más eficiente.

Acorde a lo anterior, el Grupo ha realizado las siguientes actividades durante el periodo comprendido entre agosto de 2022 a febrero de 2024:

- Frente a la gestión contractual con respecto a los Contratos y/o Acuerdos Estratégicos, la Entidad gestionó durante 2022 un total de 95 Acuerdos, en 2023 un total de 61 Acuerdos y en lo corrido de 2024 se han tramitado 32 Acuerdos. En las siguientes tablas se muestra un desagregado de los diferentes Acuerdos junto con el valor total del Acuerdo.

Tabla 58. Acuerdos y/o contratos estratégicos 2022

CLASE DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
10 CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVO	2	\$ 673,689,502
14 ALIANZA ESTRATEGICA	1	\$ 294,087,555
17 OTRO	78	\$ 80,897,675,020
7 FONDO	7	\$ 13,079,758,577
9 PRESTACIÓN DE SERVICIOS	7	\$ 2,283,001,335
Total general	95	\$ 97,228,211,989

Fuente: Secretaría General – Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

Tabla 59. Acuerdos y/o contratos estratégicos 2023

CLASE DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
10 CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVO	12	\$ 80,102,072,631
13 IES	2	\$ 0
17 OTRO	32	\$ 108,714,700,591
7 FONDO	14	\$ 150,976,551,056
9 PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	\$ 148,750,000
Total general	61	\$ 339,942,074,278

Fuente: Secretaría General – Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

Nota: El valor en cero (0), es de cuantía indeterminada, pero determinable al momento de su liquidación *.

Tabla 60. Acuerdos estratégicos 2024

CLASE DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
13 IES	31	\$ -
17 OTRO	1	Acuerdo de confidencialidad
Total general	32	\$ -

Fuente: Secretaría General – Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

Nota: El valor en cero (0), es de cuantía indeterminada, pero determinable al momento de su liquidación*.

- Con respecto a las adiciones, modificaciones y/o prorrogas de Contratos y/o Acuerdos Estratégicos, se realizaron 57 Otrosíes durante la vigencia 2022, 137 Otrosíes durante la vigencia 2023 y 2 Otrosíes en lo corrido de 2024. Para respaldar la información, se relacionan las siguientes tablas donde se da un desagregado de Otrosíes por Áreas.

Tabla 61. Adiciones, modificaciones y/o prorrogas Acuerdos y/o contratos estratégicos 2022

ÁREA	CANTIDAD
OFICINA_DE_RELACIONES_INTERNACIONALES	1
VICEPRESIDENCIA_DE_CRÉDITO_Y_COBRANZA	2
VICEPRESIDENCIA_DE_FONDOS_EN_ADMINISTRACIÓN	53
VICEPRESIDENCIA_DE_FONDOS_EN_ADMINISTRACIÓNVICEPRESIDENCIA_DE_CRÉDITO_Y_COBRANZA	1
Total general	57

Fuente: Secretaría General – Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

Tabla 62. Adiciones, modificaciones y/o prorrogas Acuerdos y/o contratos estratégicos 2023

ÁREA	CANTIDAD
OFICINA_DE_RELACIONES_INTERNACIONALES	5
VICEPRESIDENCIA_DE_CRÉDITO_Y_COBRANZA	4
VICEPRESIDENCIA_DE_FONDOS_EN_ADMINISTRACIÓN	128
Total general	137

Fuente: Secretaría General – Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

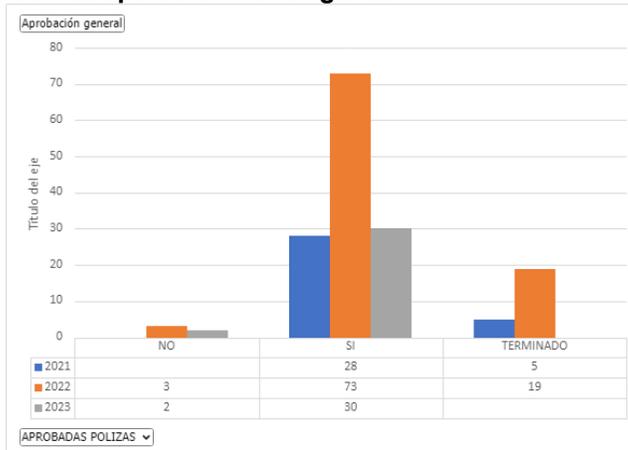
Tabla 63. Adiciones, modificaciones y/o prorrogas Acuerdos y/o contratos estratégicos 2024

ÁREA	CANTIDAD
VICEPRESIDENCIA_DE_FONDOS_EN_ADMINISTRACIÓN	2
Total general	2

Fuente: Secretaría General – Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

- Durante el 2022 y el 2023 el Grupo de Acuerdos Estratégicos aprobó 131 pólizas de contratos de financiamiento de recuperación contingente, así mismo se adelantó la revisión de veinticuatro (24) actas de terminación.

Gráfica 41. Contratos de Recuperación Contingente



Fuente: Secretaría General – Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

- A su vez, como actividad complementaria desde enero de 2023 se comenzó un trabajo conjunto entre el Grupo de Acuerdos Estratégicos y el Asesor jurídico externo Dr. Iván Gómez Lee, con el fin de lograr la creación del Anexo No 5 (Acuerdos Estratégicos), donde se emiten los lineamientos generales para la celebración y ejecución de Acuerdos Estratégicos por parte del ICETEX, en su calidad de entidad financiera de naturaleza especial, para el cumplimiento de su objeto social y giro ordinario de sus negocios y se desarrollan los criterios que guían la gestión de la Entidad en lo correspondiente a los Acuerdos Estratégicos.
- Acorde a lo anterior, el 3 de mayo de 2023 se expide el Acuerdo de Junta Directiva No 013 de 2023 “Por el cual se modifica, actualiza y adopta el Manual de Contratación, se modifica parcialmente el Anexo No. 2 y se crea el Anexo No. 5 (Acuerdos Estratégicos) del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior- ICETEX”; dentro de los cambios podemos mencionar que el área podrá llevar a comité estratégico un acuerdo para que emita su opinión en contrataciones de especial importancia por su impacto económico o institucional, a juicio del ordenador del gasto y aquellos que conlleven aporte de recursos monetarios o en especie por parte del ICETEX, reduciendo así los tiempos de trámite para la suscripción de los mismos; por otra parte, se ajustaron los tipos de Acuerdos Estratégicos basándose en la misionalidad de la Entidad.
- Desde la creación del Grupo de Acuerdos Estratégicos, se dio la necesidad de construir, actualizar y eliminar los procedimientos, guías, formatos e instructivos que amparaban la gestión del Grupo, sin embargo, debido al cambio del Manual de Contratación, donde se dio la creación del Anexo No 5 (Acuerdos Estratégicos), el Grupo ha realizado las gestiones ante la Oficina de Planeación para la respectiva actualización de los procedimientos y formatos.
- Se realizó la respectiva presentación ante el Comité Directivo el 30 de octubre de 2023, en donde se enfatizaron los temas relacionados con el Anexo No. 5 y su importancia.

- Por otra parte, el Grupo de Acuerdos Estratégicos ha venido realizando capacitaciones a las diferentes áreas de la Entidad, con el propósito de socializar el Anexo No 5 “Acuerdos Estratégicos”.

✚ En lo que respecta a **RETOS**, el Grupo de Acuerdos Estratégicos tendría el reto de consolidarse y darse a conocer por las áreas de la Entidad, en razón a los temas que se manejan, ya que estos están enfocados en la misionalidad, y con esto adicionalmente se lograría el compromiso por parte de las áreas, para adelantar de manera oportuna los diferentes acuerdos.

– Grupo de Administración de Recursos Físicos

En el sistema contable Apoteosys existen 6496 bienes; la actividad de validación física y actualizaciones en el sistema ha tenido la siguiente evolución como resultado de las gestiones adelantadas durante el periodo comprendido entre septiembre de 2022 a febrero de 2024:

Tabla 64. Bienes muebles

CORTE	BIENES MUEBLES A NIVEL NACIONAL
1 de enero de 2022	7213
31 de diciembre de 2022	6846
23 de febrero de 2024	6496

Fuente: Secretaría General –Grupo de Administración de Recursos Físicos

Los elementos inservibles han tenido la siguiente evolución:

Tabla 65. Elementos inservibles

1 de enero de 2022	ELEMENTOS INSERVIBLES
1 de enero de 2022	2324
31 de diciembre de 2022	3046

Fuente: Secretaría General –Grupo de Administración de Recursos Físicos

El 10 de junio de 2022 se presentaron ante el comité de bienes 194 activos y el 23 de diciembre de 2022 se presentaron 722 por último el 10 de julio de 2023 se presentaron 578 activos para la baja activos al Comité de Bienes, sometiéndolos a consideración para su baja. Es decir que en el período del presente informe se presentaron a Comité de Bajas 1494 elementos.

Por otro lado, en el año 2022 se realizó la compra de 526 elementos y para el año 2023 se realizó la compra de 227 elementos para la entidad. Dentro de estos elementos se compraron equipos de cómputo, elementos de comunicación, muebles, extintores entre otros.

En cuanto a la Administración del Parque Automotor, en consumo de combustible se ha normalizado a los consumos promedio antes del confinamiento; no obstante, en el 2022 se han logrado ahorros a pesar del incremento del precio del combustible y del impacto por la reactivación:

Tabla 66. Consumo combustible 2022

Mes	Valor 2022	Galones 2022
Total	\$32.670.978	3629,21

Fuente: Secretaría General –Grupo de Administración de Recursos Físicos

En lo correspondiente al año 2023, el siguiente es el consumo de combustible.

Tabla 67. Consumo combustible 2023

Mes	Valor 2023	Galones 2023
Total	\$48.098.086	4.019.52

Fuente: Secretaría General –Grupo de Administración de Recursos Físicos

Para la vigencia 2024, la entidad cuenta con el contrato de combustible vigente hasta el 30 de diciembre de 2024 por un valor de \$ 47.458.901.

Respecto de la Administración de Seguros, actualmente la Entidad tiene todas sus pólizas vigentes:

Tabla 68. Pólizas

GRUPO	RAMO	Hasta
1	SEGURO DE TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES	25/11/2024
	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	25/11/2024
	SEGURO GLOBAL DE MANEJO PARA ENTIDADES OFICIALES	25/11/2024
	SEGURO AUTOMÁTICO DE TRANSPORTE DE VALORES	25/11/2024
	SEGURO DE AUTOMÓVILES	25/11/2024
2	SEGURO DE INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS	28/12/2024
	PROTECCIÓN DE DATOS (CYBER)	30/06/2024
3	RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PÚBLICOS	25/11/2024

Fuente: Secretaría General –Grupo de Administración de Recursos Físicos

Dentro del proceso indemnizatorio la Entidad recibió por parte de la aseguradora el pago de los siniestros por valor de \$8.093.926.

En cuanto al Estado bienes inmuebles, actualmente la Entidad tiene las siguientes sedes:

Tabla 69. Sedes

No. de oficinas	Metros cuadrados totales de la (s) oficina (S)	TIPO
20	9.261,11	PROPIAS
8	889,1	ARRIENDO
8	1923,55	COMODATO

Fuente: Secretaría General –Grupo de Administración de Recursos Físicos

○ **Servicios generales y apoyo logístico**

Mediante esta actividad se realiza el control y la atención de los requerimientos diarios relacionados con el agendamiento y préstamo de salas, medios audiovisuales, vehículos, acceso a visitantes y funcionarios de ICETEX, asignación de tarjetas de acceso, programación y control de los conductores, control de parqueaderos, mantenimientos de bienes o inmuebles, solicitud de muebles y manejo de la caja menor.

A continuación, se relaciona la cantidad de requerimientos recibidos desde septiembre del año 2022 con corte a febrero de 2024:

Tabla 70. Requerimientos

Mes	No. Solicitudes
Año 2022	
Septiembre	311
Octubre	391
Noviembre	319
Diciembre	245
Subtotal 2022	1536
Año 2023	
Enero	301
Febrero	426
Marzo	554
Abril	389
Mayo	464
Junio	446
Julio	416
Agosto	425
Septiembre	338
Octubre	252
Noviembre	280
Diciembre	202
Subtotal 2023	4493
Año 2024	
Enero	226
Febrero	397

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» **Defensor del Consumidor Financiero**

🌐 www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

📍 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Subtotal 202	623
Total	6652

Fuente: Secretaría General –Grupo de Administración de Recursos Físicos

○ **Ejecución de intervenciones, mantenimiento y apertura sedes**

Mantenimientos permanentes y rutinarios

Se generó el acompañamiento y apoyo técnico desde el área de diseño, arquitectura e ingeniería civil para la ejecución del proyecto de mantenimiento preventivo, correctivo, reparaciones locativas de los puntos de atención de las territoriales; de igual manera, en conjunto con la interventoría contratada se entregaron las áreas, sedes y diagnósticos de actividades por ejecutar las cuales representaron las obras parciales ejecutadas en la vigencia 2022-2023 en la sede Aguas en Bogotá D.C (7 frentes y/o sectores del edificio aguas) y (14 sedes a nivel nacional).

Todas estas intervenciones fueron posibles dada la planeación, logística y análisis técnico para viabilizar adecuaciones de mantenimiento y diseño de diferentes centros de experiencia o en adelante CEP, el Grupo de administración de recursos físicos lideró temas de revisión de necesidades particulares de varias sedes a nivel nacional y en sitio directamente verificó las determinaciones técnicas y logísticas requeridas para acometer las obras, de igual manera se determinaron las líneas base para hacer posible la obtención en conjunto con la Oficina comercial y de mercadeo de los diseños definitivos de intervención de cada CEP proyectado y ejecutado.

Se realizaron mantenimientos en algunas sedes a nivel nacional y la sede principal de Aguas en Bogotá en las vigencias 2022-2023, se generó la supervisión para la normal ejecución de proyecto de “mantenimiento preventivo, correctivo, reparaciones locativas de los puntos de atención de las territoriales del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios técnicos en el exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, así como la adecuación de los mismos, mediante el sistema de precios unitarios fijos, sin fórmula de reajuste y a monto agotable”, se desarrollaron los respectivos comités de seguimiento en los cuales se están realizando análisis de programación general e intervención de áreas asignadas, en el cual las interventorías contratadas para el control, vigilancia y seguimiento asignadas han presentado su desarrollo en la definición de alcances, diagnósticos de actividades y posterior ejecución de las respectivas obras.

Los exigentes retos que implican el sostenimiento de una planta e infraestructura a nivel nacional han generado la necesidad de continuar aunando esfuerzos internos para provisionar, planear y gestionar importantes proyectos a futuro de naturaleza propia de las edificaciones, de acuerdo con lo anterior se han generó la necesidades y estructuración de los proyectos que permitan atender requerimientos.

En la vigencia 2022-2023 se realizaron intervenciones en la sede central de ICETEX – AGUAS en las siguientes áreas y pisos que se relacionan a continuación:

- Piso 9 - Sector terraza exterior.

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

» **Defensor del Consumidor Financiero**

» www.sernarojasasociados.com

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» defensoria@sernarojasasociados.com

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Piso 8 - Adecuación según diseños en la totalidad del piso.
- Piso 6 - Adecuación según diseños en la totalidad del piso.
- Piso 5 - Adecuación según diseños en la totalidad del piso.
- Piso 4 - Adecuación según diseños en la totalidad del piso.
- Piso 3 - Adecuación según diseños en la totalidad del piso
- Piso 2 - Adecuación según diseños en la totalidad del piso y la terraza exteriores.
- Mantenimiento de fachadas sur – norte y occidental.
- Obras de mantenimiento en punto fijo del edificio
- Obras de adecuación y mantenimiento en cuarto de máquinas de ascensores del piso nueve.
- A nivel nacional se avanzó de manera significativa en la infraestructura en lo concerniente a transformaciones a nuevos diseños tipo CEP (Centro de experiencia), así como en las rutinas anuales de mantenimiento de cada vigencia, a continuación, se relacionan las intervenciones:
 - Sede Cúcuta – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
 - Sede Barranquilla – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
 - Sede Bucaramanga – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
 - Sede Tunja – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
 - Sede Armenia – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
 - Sede Yopal – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP.
 - Sede Mocoa – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP.
 - Sede Medellín – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
 - Sede Quibdó – Adecuación de nueva sede según diseños y criterios de atención tipo CEP.
 - Sede Villavicencio – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
 - Sede Leticia – Mantenimiento general anual.
 - Sede Neiva – Mantenimiento general anual.
 - Sede Riohacha – Mantenimiento general anual.
 - Sede Ibagué – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
- Relación de principales actividades ejecutadas en mantenimiento y adecuaciones en las sedes ICETEX anteriormente enunciadas vigencia 2022-2023
- Desmonte de luminarias dañadas. Renovación eléctrica de iluminación.
- Renovación de aparatos sanitarios tapados.
- Desmonte y montaje de puertas en vidrio, para oficinas administrativas.

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Retiro de piso y renovación de pisos.
- Demolición enchapes fisurados en varios pisos.
- Retiro de juntas y aplicación de boquilla varios tonos.
- Retiro de baldosas partidas y rayadas e instalación de piezas nuevas y emboquillado.
- Reparación grietas piso y muros.
- Señalización plataforma metálica cuartos ductos todos los pisos con pintura reflectora.
- Reparación en general enchape pisos baños.
- Resanes de muros y cielo rasos, grietas y golpes interior y exteriormente.
- Pintura general en muros y cielo rasos interior y exteriormente.
- Reparación cielo rasos en drywall, tapa huecos luminarias inoperantes y lamina cielo raso modular.
- Mantenimiento canales y bajantes en cubierta.
- Suministro e instalación manijas faltantes.
- Mantenimiento general de brazos basculantes.
- Mantenimiento sillas de oficina.
- Suministro e instalación de grifería interna sanitario
- Destape sifones y reinstalación sanitarios.
- Desmonte, suministro y reemplazo de grifería push, orinal, push orinal.
- Desmonte, limpieza y reinstalación de lavamanos.
- Mantenimiento jaboneras dañadas.
- Desmonte y suministro secador de manos
- Pintura de puerta y marco en madera según tono actual o similar.
- Ajuste puertas cabinas de baño descolgadas o torcidas.
- Instalación cerraduras para puertas en baños.
- Cambio manija dañada en puertas de baños.
- Suministro e instalación de nuevas luminarias.
- Suministro e instalación cableado tomacorrientes normal y regulado (punto), Cable UTP CAT 6 A, Patch cord CAT 6 A, jack de voz y datos, face plate RJ45, todos los pisos y su correspondiente certificado.
- Retiro, suministro e instalación tomas GFCI en baños.
- Adecuación y mantenimiento salidas de voz y datos deterioradas.
- Organización y adecuación de los cuartos de datos.
- Lavado y desinfección de tanques
- Mantenimiento bombas eyectoras.
- Suministro e instalación de fillos y dilataciones.
- Levantamiento de las instalaciones eléctricas red normal, red regulada y voz y datos.
- Identificación de circuitos en los tableros MB y tomacorrientes.
- Suministro e instalación interruptor sencillo.
- Suministro e instalación de canaleta metálica y troquel.
- Retiro e instalación de silicona en marcos ventanería
- Mantenimientos y reemplazos extractores de baño.
- Inicio de reemplazo tubería existente por MT según RETIE.
- Suministro e instalación de organizados y patch panel CAT 6 A.
- Pintura tráfico para demarcación en parqueadero.
- Suministro e instalación de jaboneras de mesón con push superior.

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Suministro e instalación de sanitarios institucionales.
- Suministro e instalación de cinta antideslizante en escaleras.
- Resanes de muros
- Pintura de muros y techos.
- Pintura de puertas.
- Reparación de luminarias.
- Mantenimiento de aires acondicionados.
- Renovaciones arquitectónicas en las sedes y mobiliario.
- Avances en ajustes en infraestructura para cumplimiento de normativa NTC-6047.
- Entre otras obras propias de las adecuaciones tipo CEP
- Se desarrolló el lavado y desinfección de los tanques de agua potable, pozos eyectores y mantenimiento de bombas hidráulicas y eyectoras; así mismo se realizaron avances en correctivos garantizando la correcta operación de equipos.
- Se ejecutó a satisfacción la primera y segunda fase del proyecto de consultoría especializada de vulnerabilidad estructural de la edificación ubicada en el parqueadero (Archivo) del edificio central de ICETEX.

○ **Administración de contratos**

Durante la vigencia del presente informe se han administrado los siguientes contratos:

Tabla 71. Contratos administrados

Contratos	Estado
104	Ejecutados
51	En ejecución

Fuente: Secretaría General –Grupo de Administración de Recursos Físicos

Así mismo, durante la presente vigencia se ha realizado la liquidación de 60 contratos que el área tenía pendientes de liquidación y los cuales correspondían a vigencias anteriores.

○ **Planes de acción y de mejoramiento desarrollados**

De la estructuración del Plan Sectorial 2022 y el plan de Austeridad y Gestión Ambiental se destacan:

- La adecuada separación y disposición final para los residuos generados en la entidad, de acuerdo con su tipo.

Para el año 2022 se generaron 2,363 Kg de residuos ordinarios potencialmente aprovechables, los cuales fueron entregados en su totalidad a la corporación de recicladores, logrando su reincorporación al ciclo industrial y cero envíos de residuos al relleno sanitario. Dado lo anterior, se evidencia el total cumplimiento de la meta para este periodo.

Durante el año 2022 se generaron 76 kg de Residuos eléctricos y electrónicos; mientras que para el segundo semestre fueron 43kg. En su totalidad se entregaron a los gestores

Gaia Vitare y Tracol Ltda, a través del contratista Solution Copy LTDA. De esta manera se superó la meta propuesta del 95%, para ambos periodos.

Para el año 2023, se destaca:

- El inicio del proceso de fortalecimiento por medio de la iniciativa ACERCAR que hace parte del Programa de Gestión Ambiental Empresarial (PGAE) de la Secretaría Distrital de Ambiente, para dar cumplimiento a los trámites y obligaciones ambientales aplicables, y así mismo aportar al mejoramiento del desempeño ambiental de la entidad.
- El lanzamiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental- PIGA y sus 7 programas (Uso Eficiente y Ahorro de Agua, Uso Racional y Ahorro de Energía, Gestión Integral de Residuos, Gestión de Acciones para el Cambio Climático, Compras con Criterios Sostenibles, Prácticas Sostenibles y Cero Papel) durante el evento de El Parche, aprovechando el espacio de difusión masiva.
- La implementación del plan de gradualidad donde se estipulan las actividades a desarrollar mes a mes por cada programa del PIGA.
- La vinculación de la entidad como Voluntario Ambiental de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR.
- Inicio de la consultoría para la medición, análisis y propuestas de compensación de la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) - HUELLA DE CARBONO, generadas de forma directa e indirecta por las actividades desarrolladas por el ICETEX a nivel de Bogotá D.C. durante el período 2022.

Para el año 2024 se plantean, por parte del Grupo de Administración de Recursos Físicos participación en los siguientes planes:

- Plan de austeridad del gasto
- Plan de Gestión Ambiental
- Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano: llevando a cabo las acciones establecidas en el plan de implementación encaminadas para el cumplimiento de la norma NTC 6047.

Dentro del Plan de acción austeridad del gasto y el Plan de gestión ambiental se destacan:

- El Programa Uso Eficiente y Ahorro de Agua.
- El Programa Uso Racional y Ahorro de Energía.
- El Programa Gestión Integral de Residuos.
- Las sensibilizaciones, capacitaciones o talleres para fortalecer la cultura socio ambiental en los temas propios del Programa cero papel.
- La liquidación oportuna de los contratos estatales.
- El arrendamiento a sedes dentro del cual se establece que previo a la celebración de contratos de arrendamiento, se debe remitir comunicación a otras entidades estatales con el fin de verificar si cuentan con inmuebles disponibles, que reúna las condiciones requeridas para la operación del ICETEX.

Los planes 2024 se encuentran publicados en:

<https://web.ICETEX.gov.co/el-ICETEX/informacion-institucional/plan-estrategico/programas-proyectos-y-planes-de-accion>

○ Auditoría

Para la vigencia 2022, se efectuó auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, auditando los procesos de Servicios Generales y Apoyo Logístico y Administración de Activos Fijos el 25 de julio.

Los hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos para los procesos auditados al Grupo de Administración de Recursos Físicos son los siguientes:

- ✓ La conciencia colectiva frente a la utilización responsable de recursos naturales creando mecanismos de cultura con el tema ambiental.
- ✓ La planeación y ejecución de compras y ventas del año de inmuebles, teniendo en cuenta el presupuesto aprobado en el plan anual de adquisiciones facilita tener claridad los recursos para el adecuado funcionamiento de la entidad.
- ✓ El presupuesto anual de adquisiciones, mobiliario y enseres, mantenimiento y seguros permite la proyección de gastos para mantener los bienes inmuebles y equipos en adecuado funcionamiento para la operación de la entidad.
- ✓ La administración de los activos fijos permite conocer su estatus, valor de cada activo y su respectiva vida útil, ubicación, estado y personal responsable a su cargo, manteniendo el control eficaz de los mismos.
- ✓ El sistema HEINSOHN – APOTEOSYS permite llevar el repositorio, trazabilidad y estado de los activos fijos por funcionario, así como el estado en cuanto vida útil, depreciación y valor en libros contables.
- ✓ El esquema adoptado para la baja de bienes se ajusta a la cuenta de los inventarios con el valor total de los mismo que han cumplido su vida útil y contable facilitando el control a través de acta de baja de inventario en el que se detalla las características de la existencia y el motivo por el cual se da.
- ✓ El plan de seguros contratado por la entidad que incluye: póliza todo riesgo, póliza del parque automotor, póliza manejo global de recursos, póliza responsabilidad civil contractual, póliza daño de materiales todo riesgo, póliza responsabilidad civil servidores público, póliza transporte de valores, póliza riesgos financieros, manifiesta la seguridad de la entidad, operaciones y funcionarios en temas de riesgos.
- ✓ La aplicación ARANDA SERVICE DESK para el requerimiento de los servicios administrativos como aseo y cafetería, ingreso de personal, bienes inmuebles, mantenimiento locativo, papelería, parqueadero, reserva de salas, solicitudes de vehículo operativo, ingreso y salida de equipos permiten realizar la administración y control sobre el apoyo logístico.

- Grupo de Correspondencia

A través del proceso de gestión de Correspondencia se centraliza y normaliza las actividades de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones recibidas y generadas en la entidad, contribuyendo al desarrollo de los procesos de gestión documental y de seguridad de la información, así:

- **Comunicaciones recibidas (personas naturales y jurídicas).**

- ✓ Recepción de documentos físicos, así como electrónicos a través del sistema de atención virtual y la cuenta de correo comunicacionesoficiales@ICETEX.gov.co
- ✓ Radicación, digitalización y direccionamiento para las áreas a través del Sistema de Gestión de documentos electrónicos SGDEA

○ **Comunicaciones generadas de salida**

- ✓ Radicación y digitalización en el sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo SGDEA
- ✓ Envío de físicos a través del servicio del operador postal, y electrónicos a través de correo electrónico

A continuación, se relaciona el número de comunicaciones según tipo de radicación tramitadas por la entidad y centralizadas a través del citado proceso, en el periodo comprendido entre septiembre de 2022 y febrero de 2024.

Tabla 72. Comunicaciones según tipo de radicación

TIPO RADICADO	CANTIDAD RADICADOS
ENTRADA	441.945
MEMORANDO	17.496
SALIDA	54.916
Total general	514.357

Fuente: Secretaría General –Grupo de Correspondencia

En cuanto a **LOGROS**, se enmarcó en:

- Solicitud y aprobación por parte de la Junta Directiva de:
 - Reprogramación presupuestal de vigencias futuras aprobadas mediante Acuerdo No. 23 de 2021, por valor de \$400.780.131, para amparar el contrato No. 2021-0932 suscrito con Servicios Postales Nacionales S.A.S hasta el mes de agosto de 2023.
 - Vigencias futuras de los años 2024 y 2025 para la contratación del operador postal, por valor de \$2.206.133.720,00.
- Control y seguimiento a la ejecución de los siguientes contratos:

Tabla 73. Contrato Servicios Postales Nacionales – CTO No. 2021-0932

Valor del Contrato año 2022 y 2023	\$ 1.635.048.873
Presupuesto 2023	\$677.409.028
Presupuesto ejecutado	\$ 645.905.105
Saldo por ejecutar	\$ 31.503.923
Estado	Terminado el 15 de noviembre de 2023

Fuente: Secretaría General –Grupo de Correspondencia

Tabla 74. Contrato Imprenta Nacional de Colombia – CTO No. 2023-0542

Valor del Contrato	\$ 38.184.956
Presupuesto ejecutado	\$ 30.182.600
Saldo por ejecutar	\$ 8.002.356
Estado	Finalizado el 31 de diciembre de 2023

Fuente: Secretaría General –Grupo de Correspondencia

Tabla 75. Contratos Prestación de Servicios – 4 personas

Valor del Contrato	\$210.354.144
Presupuesto ejecutado	\$174.584.874
Saldo por ejecutar	\$ 35.769.270
Estado	Finalizados el 31 de diciembre de 2023

Fuente: Secretaría General –Grupo de Correspondencia

- El indicador operativo para el proceso de Gestión de Correspondencia se denomina “Digitalización e Indexación de Comunicaciones Oficiales” (no incluye el total de radicaciones de salida masivas, dado que actualmente no se pueden cargar de forma automática en el sistema) y la meta establecida para el 2023 era obtener el 99% de comunicaciones oficiales digitalizadas e indexadas, meta que se cumplió al corte 31 de diciembre de 2023.

Los resultados para el año 2022 y 2023, son:

Tabla 76. Digitalización e Indexación de Comunicaciones Oficiales

AÑO 2022			
PERÍODO	TOTAL RADICADOS	TOTAL DIGITALIZADOS	PORCENTAJE DIGITALIZACIÓN
TRIMESTRE I	96.790	93.700	97%
TRIMESTRE II	98.776	96.120	97%
TRIMESTRE III	120.747	117.149	97%
TRIMESTRE IV	81.946	80.259	98%

AÑO 2023			
PERÍODO	TOTAL RADICADOS	TOTAL DIGITALIZADOS	PORCENTAJE DIGITALIZACIÓN
TRIMESTRE I	85.656	83.702	98%
TRIMESTRE II	93.223	82.528	89%
TRIMESTRE III	105.331	99.426	94%
TRIMESTRE IV	87.318	81.926	95%

Fuente: Secretaría General –Grupo de Correspondencia

- Se apoyó la implementación y salida en producción del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA CONTROLDOC.

- Se elaboraron los estudios previos y demás documentos precontractuales para la suscripción del contrato No. 2023-0877 con Servicios Postales Nacionales S.A.S. Desde el 17 de noviembre de 2023 hasta el 16 de septiembre de 2025.
- Se elaboraron los estudios previos y demás documentos precontractuales para la suscripción de 11 contratos de prestación de servicios con persona natural para los grupos de gestión documental y gestión de correspondencia.

En lo que respecta a **RETOS**, se establecen:

- Apoyar el fortalecimiento de la cultura al interior del ICETEX en el correcto uso y aplicación del sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo SGDEA – CONTROLDOC, así como la implementación de mejores prácticas en dicho Sistema.
- Actualizar los documentos propios del proceso de Gestión de Correspondencia en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

- Grupo de Gestión Documental

Durante el periodo comprendido entre el mes de agosto de 2022 al mes de febrero de 2024, se realizaron las siguientes actividades así:

Se terminó la ejecución de las actividades relacionadas con los planes 2022 y se elaboró la actualización de los instrumentos archivísticos para el año 2023 de la siguiente manera:

- Plan Institucional de Archivos PINAR 2023
- Plan de Conservación documental 2023
- Plan de Preservación digital a largo plazo 2023
- Plan anual de transferencias documentales 2023

Así mismo se elaboró el Programa de Gestión Documental PGD 2023- 2025, en el cual se incorporan los lineamientos de los procesos archivísticos, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida y los programas específicos de normalización de formas y formularios electrónicos, de auditoría y control y de plan institucional de capacitación.

Dentro del Plan Institucional de Archivos 2023 se definieron las siguientes actividades:

1. Actualizar las Tablas de Retención Documental
2. Seguimiento al contrato de Gestión Documental
3. Elaborar y actualizar los instrumentos archivísticos Plan Anual de Transferencias Documentales, Plan Institucional de Archivos,
4. Implementar el sistema de gestión documental electrónica de archivos SGDEA
5. Transferir al Archivo General de la Nación los expedientes pertenecientes al Periodo comprendido entre 1993 – 2003
6. Digitalizar de series documentales
7. Registro y control de las comunicaciones oficiales

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

8. Realizar la devolución de títulos de fondos en administración susceptibles de liquidación.
9. Actualización física y electrónica del inventario de títulos valores

Durante los meses de octubre a diciembre de 2023 se elaboraron y aprobaron los instrumentos archivísticos para el año 2024 de la siguiente manera:

- Plan Institucional de Archivos PINAR 2024
- Plan de Conservación documental 2024
- Plan de Preservación digital a largo plazo 2024
- Plan anual de transferencias documentales 2024

Actualización de las tablas de retención documental

Durante el periodo comprendido entre los meses de agosto a diciembre del año 2022 se realizó la actualización de Tablas de Retención Documental de las siguientes dependencias y grupos funcionales así:

1. 3000 Tabla de Retención Documental de la Secretaria General
2. 4000 Tabla de Retención Documental de la Vicepresidencia Financiera
3. 5100 Tabla de Retención Documental de la Dirección de Tecnología
4. 5110 Tabla de Retención Documental del Grupo de Infraestructura
5. 5120 Tabla de Retención Documental del Grupo de Sistemas de Información
6. 5130 Tabla de Retención Documental del Grupo de Datos e Información
7. 4100 Tabla de Retención Documental de la Dirección de Tesorería
8. 2500 Tabla de Retención Documental de la Oficina de Riesgos
9. 2510 Tabla de Retención Documental del Grupo de Riesgos Financieros
10. 2520 Tabla de Retención Documental del Grupo de Riesgos No Financieros
11. 3070 Tabla de Retención Documental del Grupo de Acuerdos Estratégicos

Durante el año 2023 se realizó la actualización de Tablas de Retención Documental de las siguientes dependencias y grupos funcionales así:

1. 2500 Tabla de Retención Documental de la Oficina de Riesgos
2. 3040 Tabla de Retención Documental del Grupo de Talento Humano.
3. 5080 Tabla de Retención Documental del Grupo de Operaciones

Durante el año 2023 se enviaron los ajustes solicitados a la actualización de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de Nación en las mesas de trabajo realizadas el 14 de febrero de 2023, el 7 de julio de 2023 y el 10 de noviembre de 2023.

Seguimiento al contrato de Gestión Documental

Durante el periodo comprendido entre el mes de agosto de 2022 al mes de febrero del año 2024, el Grupo de Gestión Documental realizó las actividades relacionadas con el seguimiento técnico y administrativo de los contratos 0970 de 2021 y 2023-0652 así:

- Verificación de cumplimiento de los tiempos de 8 horas para consulta normal y 4 horas para consulta urgente de los meses de agosto de 2022 al mes de febrero de 2024.
- Verificación al cumplimiento de la actualización de los expedientes de las carpetas de beneficiarios de agosto de 2022 al mes de febrero de 2024.
- Verificación al cumplimiento al cargue de las imágenes de la actualización de los expedientes de las carpetas de beneficiarios agosto de 2022 al mes de febrero de 2024.
- Informe de la ejecución presupuestal de agosto de 2022 al mes de febrero de 2024.
- Informes de Gestión de agosto de 2022 al mes de al mes de febrero de 2024.
- Informes de supervisión de agosto de 2022 al mes de al mes de febrero de 2024.
- Informes de las visitas de verificación a la infraestructura física de las bodegas de custodia del archivo central y títulos valores del proveedor de agosto de 2022 al mes de al mes de febrero de 2024.

Dentro de las actividades realizadas por parte del proveedor de servicio de Gestión Documental se encuentran las siguientes: la Administración del Archivo Central del ICETEX, La administración de carpeta de beneficiarios en open file la Administración, Custodia de los Títulos Valores del ICETEX.

Al mes de febrero de 2024 se cuenta con la siguiente volumetría perteneciente a los archivos de la entidad así:

Tabla 77. Cuadro de la volumetría del archivo en custodia

VOLUMETRIA EN CUSTODIA FEBRERO 2024			
TIPO DE ARCHIVO	TOTAL, CAJAS	TOTAL, METROS	TOTAL, REGISTROS
Archivo Central	24.686	7478	224.522
Archivo Medios Magnéticos		122	5.602
Archivo Títulos Valores	2.047	620	1.006.963
Archivo de Carpetas de Beneficiarios	21.361	6.473	949.048
Totales	48.094	14.693	949.443

Fuente: Secretaría General –Grupo de Gestión Documental

Plan Anual de Transferencias Documentales Primarias

Durante el 1er trimestre del año 2023 se elaboró el cronograma y comenzó a ejecutar las transferencias documentales correspondientes al año 2023.

Tabla 78. Cronograma de transferencias documentales primarias 2023

CRONOGRAMA DE TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES PRIMARIAS 2023			
DEPENDENCIA O GRUPO FUNCIONAL	INICIO DE TRANSFERENCIA	TERMINACIÓN TRANSFERENCIA	DURACIÓN DE LA TRANSFERENCIA
DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GRUPO DE GESTIÓN TRINUTARIA	16/01/2023	28/01/2023	2
PRESIDENCIA	6/02/2023	17/02/2023	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	20/02/2023	31/03/2023	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3/04/2023	11/04/2023	1
OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO	12/04/2023	25/04/2023	2
OFICINA DE RIESGOS	26/04/2023	15/05/2023	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	16/05/2023	22/06/2023	5
GRUPO DE CONTRATACIÓN	26/06/2023	30/11/2023	22
GRUPO DE TALENTO HUMANO	1/12/2023	29/12/2023	4

Fuente: Secretaría General –Grupo de Gestión Documental

Transferencias Documentales Primarias

Se consolidó y realizaron las transferencias documentales de 118 cajas x-300 con un total de 1.889 carpetas.

A continuación, se presenta el cuadro resumen de las transferencias documentales realizadas durante el año 2023.

Tabla 79. Cuadro consolidado de transferencias documentales

TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES 2023				
SERIES	MES	CAJAS	CARPETAS	METROS LINEALES
GRUPO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	FEB	33	608	10
PRESIDENCIA	FEB	1	12	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	ABR	12	159	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	ABR	1	17	0
OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO	MAY	2	29	1
OFICINA DE RIESGOS	SEP	19	243	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	OCT	7	148	2
GRUPO DE CONTRATACIÓN	NOV	11	209	3
GRUPO DE TALENTO HUMANO	NOV	32	464	10
TOTAL		118	1889	35,76

Fuente: Secretaría General –Grupo de Gestión Documental

Administración de Archivos de Gestión

El Grupo de Gestión Documental realizó las siguientes actividades relacionadas con la Administración de los archivos de Gestión así: actualización de expedientes, rotulación, inventario documental, transferencias documentales y consulta de expedientes y carpetas.

Actualización de documentos y expedientes nuevos

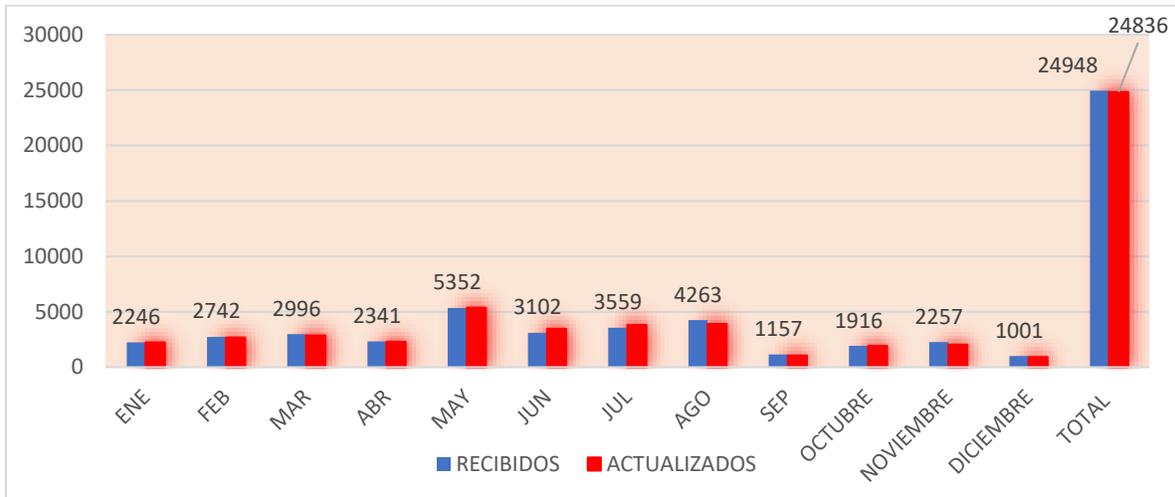
Durante el año 2023 se recibieron un total de 24.948 registros correspondientes a documentos y unidades nuevas para actualizar los expedientes de gestión, de los cuales se actualizaron un total de 24.836.

Tabla 80. Actualización de documentos y expedientes nuevos

MES	RECIBIDOS	ACTUALIZADOS
ENE	2246	2236
FEB	2742	2678
MAR	2996	2878
ABR	2341	2311
MAY	5352	5371
JUN	3102	3478
JUL	3559	3832
AGO	4263	3901
SEP	1157	1062
OCTUBRE	1916	1915
NOVIEMBRE	2257	2053
DICIEMBRE	1001	913
TOTAL	24948	24836

Fuente: Secretaría General –Grupo de Gestión Documental

Gráfica 42. Documentos recibidos para actualización de las carpetas año 2023



Fuente: Secretaría General –Grupo de Gestión Documental

Creación de expedientes en el Programa de Gestión Documental

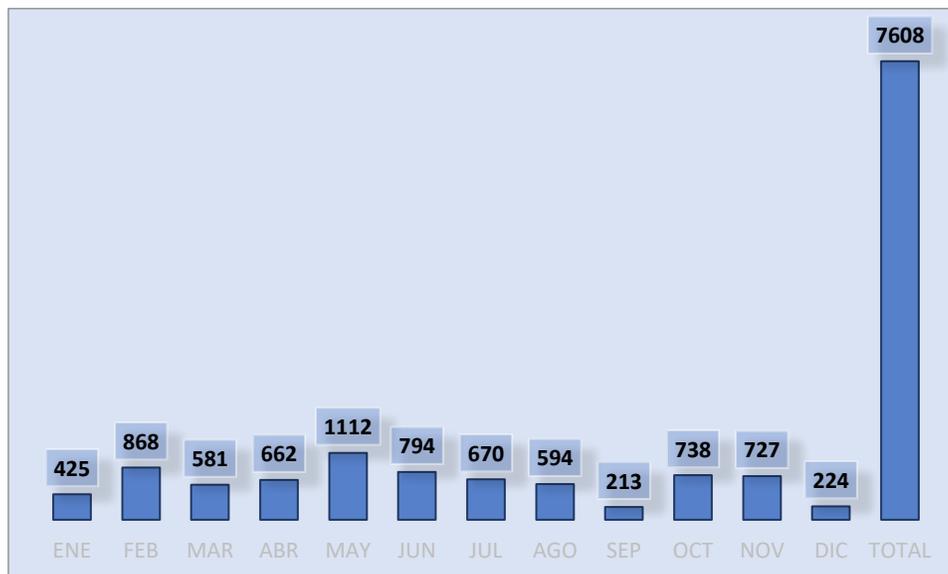
Durante el año 2023 se crearon un total de 7.608 expedientes en el Programa de Gestión Documental.

Tabla 81. Expedientes Creados 2023

MES	CREACIÓN EXPEDIENTES
ENE	425
FEB	868
MAR	581
ABR	662
MAY	1112
JUN	794
JUL	670
AGO	594
SEP	213
OCT	738
NOV	727
DIC	224
TOTAL	7608

Fuente: Secretaría General –Grupo de Gestión Documental

Gráfica 43. Expedientes Creados en el Programa de Gestión Documental del año 2023



Fuente: Secretaría General –Grupo de Gestión Documental

Consultas de Archivo de Gestión

Durante el año 2023, el Grupo de Gestión Documental atendió un total de 2.233 consultas de carpetas pertenecientes a los archivos de gestión.

Tabla 82. Consulta archivos de gestión

CONSULTA DE CARPETAS ARCHIVOS DE GESTIÓN 2023														
TIPO DE CONSULTA		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTALES
CONSULTA DE CARPETAS	CARPETA	279	226	219	455	184	200	200	106	95	94	105	70	2233

Fuente: Secretaría General –Grupo de Gestión Documental

Ajustes Organización Técnica Unidades IX Periodo

Durante el año 2022 se efectuó la organización técnica de 95.911 folios correspondientes a 1.617 unidades de las series Actas de Constitución, Contratos, Investigaciones Disciplinarias, Memorandos, Procesos Judiciales, Actas de Comite de Crédito, Actas de Comité Nacional de Becas, Actas de Constitución de Aportes, Actas de Adjudicación de Aportes, Actas de Aportes para el Desarrollo Regional, para transferencia de noveno periodo teniendo en cuenta los instrumentos archivísticos como los cuadros de clasificación y las tablas de valoración documental de la entidad.

Durante el año 2023 se realizó la organización documental de los expedientes correspondientes al IX Periodo para la transferencia documental al Archivo General de la Nación de la siguiente manera:

Tabla 83. Organización documental

ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL IX PERIODO	
SERIE/ SUBSERIE	CARPETAS
CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA	148
CONSECUTIVO DE CORRESPONDENCIA	9
CONTRATOS	80
INVESTIGACIONES DICIPLINARIAS	10
MEMORANDOS	43
PROCESOS JUDICIALES	4
ACTAS DE COMITÉ NACIONAL DE BECAS	37
ACTAS DE CORDINACIÓN	4
ACTAS DE JUNTA DIRECTIVAS	19
RESOLUCIONES	140
ACTAS DE CONSTITUCIÓN	66
ACTAS DE COMITÉ DE CREDITO EDUCATIVO	22
ACTAS DE ADJUDICACIÓN	37
BENEFICIARIOS CREDITO EDUCATIVO	121
ACTAS DE APORTES PARA EL DESARROLLO REGIONAL	154
APORTES PARA EL DESARROLLO	27
BENEFICIARIOS DE CRÉDITO EDUCATIVO PROGRAMA RETORNO DE PROFESIONALES	357
CREDITO Y VIVIENDA	9
ORDENES DE COMPRA	26
TOTAL CAJAS: 177	TOTAL UNIDADES: 1313

Fuente: Secretaría General –Grupo de Gestión Documental

Implementación del programa de Gestión Documental Orfeo

Durante el año 2022 se realizaron las siguientes actividades relacionadas con las implementaciones del Sistema de Gestión Documental ORFEO:

- ✓ Realización de los archivos de seguimiento a la actualización de los documentos incluidos en expedientes por cada una de las áreas, con el fin de dar acompañamiento a las áreas en la conformación de los expedientes electrónicos.
- ✓ Realización de sesiones de trabajo para diagramar el estado actual de los procesos de recepción y gestión de casos en CRM Cosmos por cada uno de los canales de atención, y se está realizando la construcción del TO-BE, como debería ser el procedimiento e integración en cada uno de los puntos de control con el Gestor documental
- ✓ Realización de sesiones de capacitación con: Grupo de Correspondencia, Grupo de Gestión Documental, la Oficina de Relaciones Internacionales, Grupo de Talento Humano, Grupo de Administración de Cartera Dirección de Contabilidad, Oficina de Riesgos, Vicepresidencia de Fondos en Administración, Dirección de Tecnología, Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaria General, Oficina Comercial y de Mercadeo, Grupo de Contratación, sobre la conformación de los expedientes digitales, la finalización de documentos de salida, consulta, de expedientes de beneficiarios, cargue de documentos a

expedientes, inclusión de radicados a expedientes, en el gestor documental, a través de la academia ICETEX.

- ✓ Acompañamiento en la estabilización de los servicios transversales del sistema, específicamente en la integración con el bus de servicios transversales, a través de los sistema DARUMA, Superfinanciera, fábrica de servicios digitales u CRM Cosmos.
- ✓ Ajustes en el sistema para la parametrización de los formularios dinámicos des la etapa de radicación e información general.
- ✓ Acompañamiento en la actualización de la documentación de los requerimientos alojada en azure devops del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- ✓ Seguimiento a la lista de requerimientos y actividades de soporte relacionadas con el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para lo cual se utiliza la herramienta Microsoft planner, donde se registran y se documentan cada una de las solicitudes, las cuales una vez validadas se incluye en Microsoft Azure para realizar el seguimiento al ciclo de desarrollo de Software.
- ✓ Seguimiento a la solución de casos en el gestor de servicios Aranda.
- ✓ Seguimiento al proyecto de Gestión Documental para el cierre de casos vencidos
- ✓ Creación masiva de expedientes de Grupo de Crédito, Grupo de Contratación, Oficina de Relaciones Internacionales, pendientes por crear de vigencia 2021 - 2022, para poder anexar y/o asociar documentación relacionada con estos expedientes.
- ✓ Inclusión de documentos de apoyo en las carpetas informativas de las dependencias, teniendo en cuenta el Manual para la Gestión de Documentos y Administración de Archivo, expedientes de Cuenta Beneficiario de Grupo de Crédito, Oficina de Relaciones Internacionales, Grupo de Administración de Cartera, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Relaciones Internacionales, Grupo de Contratación para respectiva consulta.
- ✓ Inclusión de radicados e imágenes del Grupo de Administración de Cartera, Grupo de Talento, Oficina de Relaciones Internacionales, Dirección de Contabilidad para respectiva consulta.
- ✓ Actualización las guías y manuales, de las funcionalidades del sistema de gestión documental, permitiendo orientar al usuario en el manejo de las diferentes funcionalidades
- ✓ Actualización y ajuste del documento Especificación Técnica de Servicios web del Aplicar los procedimientos definidos por la dirección de tecnología para gestionar el desarrollo de software, mantenimiento de Software y migración de información entre sistemas y/o plataformas del ICETEX.
- ✓ Ajuste de código fuente, para actualización de servicios web expuestos por el Gestor Documental OrfeoV2, ajuste al servicio expuesto Crear Anexo, modificación para aumentar la capacidad relacionada con el peso de los anexos que se cargan, el mismo ajuste para los servicios de CambiarImagenRad, RadicarDocumento, procesos revisados y probados en ambiente de pruebas para ser replicados en producción.
- ✓ Realización el análisis de requerimientos para le vigencia 2023 con el fin de preparar el sistema para el proceso de migración de Mercurio a Orfeo y de Orfeo al proyecto del nuevo gestor documental

Implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos SGDEA

Durante el año 2023 se llevaron a cabo las siguientes actividades relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos SGDEA:

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» defensoria@sernarojasasociados.com

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

1. 1RA REUNIÓN DE APERTURA CONTRATO DE ACEPTACIÓN DE OFERTA 2023-0622 ADQUISICIÓN SGDEA

Sala de Capacitaciones Piso 2 Edificio ICETEX Carrera 3 No. 18 -32

lunes 8/05/2023 9:00 a. m. 10:30 a. m.

1. Presentación Equipos de Trabajo
2. Plan de gestión de comunicaciones (Definir matriz de escalonamiento de intercambio de información (personales y escritos) durante la ejecución y cierre del contrato
3. Reuniones de seguimiento (Definir fechas de reuniones coordinadas por el Gerente del proyecto con el equipo interno de trabajo
4. Identificación de roles y responsabilidades del equipo de trabajo del proyecto
5. Documentos de Comunicación (Actas Informes Presentaciones)
6. Manejo de procedimientos y formatos
7. Cronograma de trabajo y desarrollo de actividades
8. Definición disposición y utilización de las Licencias
9. Definición de espacios y puestos de trabajo
10. Definición alcance modulo del PQRS

2. MESA DE TRABAJO LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LA ESTRUCTURA PARA LA MIGRACIÓN 3.120 GB

jueves, 1 de junio de 2023 2:30 p. m.-4:00 p. m.

3. VIRTUAL - MESA TÉCNICA PARA REVISIÓN DE LA RADICACIÓN A NIVEL NACIONAL COSMOS HACIA ORFEO Y TENER EN CUENTA QUE EL SISTEMA CONTROLDOC®

miércoles, 14 de junio de 2023 10:00 a. m.-12:00 p. m.

4. DEFINICIÓN NÚMERO DE USUARIOS DE CONTROLDOC®,

viernes, 30 de junio de 2023 7:30 a. m.-8:30 a. m.

5. PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA DE ARCHIVOS SGDEA

Parametrización de los módulos de comunicaciones- radicación- ventanilla única-gestión de archivo.

6. CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA DE ARCHIVOS SGDEA

Configuración y Parametrización del SGDEA CONTROLDOC de las Tablas de Retención Documental – Matriz de Usuarios- de Proveedores- Formatos – Proveedores. - Esquema de Metadatos Series y Subseries de las Tablas de Retención Documental.

7. PRUEBAS FUNCIONALES MÓDULOS DEL SGDEA

Pruebas Módulos de comunicaciones internas cero papel. Radicación bandeja de correos. Módulo de radicación ventanilla única –impresión rotulo de radicación. Módulo de Expedientes.

8. CAPACITACIONES SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA DE ARCHIVOS SGDEA CONTROLDOC 13 septiembre al 12 octubre de 2023



Realización de 23 sesiones de capacitación acerca de las funcionalidades del Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos SGDEA CONTROLDOC

Grupo Contratación 2, Dirección Tesorería, - Oficina Asesora Jurídica, Grupo 1 ORI, Grupo 2 ORI, Acción de Tutela, Areas Gest Estratégica, Tributaria y Pagaduría, Areas Presupuesto y Riesgos Financieros, Presidencia, Oficina Asesora Planeación 2, Vicepresidencia Financiera. Oficina Asesora de Planeación 1, Módulo PQRS Grupo de Gestión Estratégica de PQRS, Módulo PQRS Grupo de Gestión del Servicio, VOT, Grupo de Operaciones 1, Grupo Operaciones 2, Grupo Operaciones Automatización Robótica y Sistemas de Información, Secretaría General 1, Infraestructura de Tecnología, Grupo Datos e Información Riesgos No Financieros

Lunes, 2 de octubre de 2023- jueves, 12 de octubre de 2023 8:30 a. m.-10:30 a. m

INTEGRACIÓN SGDEA CONTROL DOC - BUS DE SERVICIOS - CRM COSMOS
martes, 10 de octubre de 2023 2:00 p. m.-3:00 p. m

CONSTRUCCIÓN MATRIZ DE RIESGOS SGDEA
miércoles, 18 – 26 de octubre de 2023, 8 de noviembre de 2023

COMITE DE CAMBIOS
jueves 19/10/2023 8:00am a 9.00 am

- Reunión de Control del cambios solicitud de servidor de producción

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN SGDEA CONTROL DOC. ORDEN DE COMPRA 108426
jueves 19/10/2023 11:00 am 12: 00 pm.

- Documento de solicitud de prórroga
- informe consolidado de las capacitaciones
- Reunión de Control de cambios solicitud de servidor de producción

SOLICITUD DE PRÓRROGA DE LA ORDEN DE COMPRA 108426 CONTRATO 2023-0622

Viernes 20/10/2023 7:53 pm

- Oficio 2023302002650802 Solicitud de prórroga OC No. 108426 de 2023 Contrato 2023-0622
- Memorando 2023305000116543 de solicitud de prórroga Orden de Compra 108426 Contrato 2023-0622
- F118 Formato de solicitud adición y o modificación contratos

CAPACITACIÓN EXPEDIENTES ICETEX - VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN - MODULO DE RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA - ADMÓN TÉCNICA SGDEA CONTROLDOC - IMPORTADOR DE ARCHIVOS Y CORREO NOTIFICACIONES - OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

123 de octubre de 2023 – 16 de noviembre de 2023 -17 de noviembre de 2023 – 20, 28 y 30 de noviembre de 2023 – 5 y 6 de diciembre de 2023

REUNIÓN DE SEGUIMIENTO ORDEN DE COMPRA 108426 CONTRATO 2023-0622

8 y 22 de noviembre de 2023 - 6 y 13 de diciembre de 2023

PRUEBAS FUNCIONALES INTEROPERABILIDAD COSMOS-TRIBUTO

15, 21, 23 y 27 de noviembre de 2023 -5 11, 14 y 15 de diciembre de 2023

PRUEBAS REVISIÓN PROCESO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR - SGDEA CONTROLDOC

martes, 21 de noviembre de 2023 3:00 p. m.-4:00 p. m.

PRUEBAS NOTIFICACIONES CONTROLDOC

miércoles, 22 de noviembre de 2023 2:00 p. m.-4:00 p. m.

SESIÓN TÉCNICA PARA ENTREGA EN AMBIENTE DE PRODUCCIÓN CONTROLDOC

viernes, 24 de noviembre de 2023 2:00 p. m.-4:00 p. m.

REALIZAR SESIÓN DE PRUEBAS DE NOTIFICACIONES EN CONTROLDOC®

jueves 07 de diciembre a las 11:00 am

SESIÓN PARA REVISIÓN CONSULTA DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA

martes, 12 de diciembre de 2023 9:00 a. m.-10:30 a. m.

REUNIÓN SEGUIMIENTO CHECK LIST SALIDA A PRODUCCIÓN

miércoles, 20 de diciembre de 2023 2:00 p. m.-3:00 p. m.

MESA TÉCNICA DE CAMBIOS - EXTRAORDINARIA.

viernes, 22 de diciembre de 2023 4:00 p. m.-5:00 p. m.

SALIDA A PRODUCCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA DE ARCHIVO SGDEA CONTROLDOC

Martes 26 de diciembre de 2023 8:00 a. m.

En lo que respecta a **RETOS**, se establecen:

- Consolidar el uso y apropiación del Sistema de gestión de Documentos Electrónicos de Archivo como instrumento archivístico para la gestión administrativa y funcional de la entidad.
- Creación de los documentos y expedientes electrónicos de archivo a partir del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.
- Convalidación por parte del Archivo General de la Nación la actualización de las Tablas de Retención Documental
- ejecución planes de gestión documental: PINAR, Plan de Conservación Documental, Plan de preservación digital a largo plazo y Plan de transferencias documentales.

– Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional

○ Rediseño

Se presentó ante la junta directiva el proyecto de rediseño y se consolidó la información concerniente al proceso a seguir una vez aprobada la presentación ante el Gobierno Nacional.

✓ LOGROS:

Se aprobó por el Comité y la Junta Directiva el proyecto de rediseño y la proyección del decreto de funciones de las dependencias

Se presentó ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público el proyecto de rediseño con las memorias justificativas y el estudio técnico al igual que los decretos de cambio de nomenclatura y estructura

✓ RETOS:

Presentar ante el DAPRE el proyecto de Rediseño una vez aprobado por el Ministerio de Hacienda para dar continuidad al proceso

○ Gestión del Conocimiento

- Se realizaron las mesas de mapas del conocimiento con cada dependencia de manera presencial abordando las temáticas que se deberán desarrollar en los grupos de interés

- Se articularon las actividades de innovación y de gestión del conocimiento con el Equipo I3 en las cuales se presentaron diversas alternativas para la gestión y difusión del conocimiento en la entidad.
- Se realizó la actualización del micrositio del sharepoint de gestión del conocimiento, incluyendo los temas de innovación.
- Se participo en la semana del conocimiento y la innovación en el MinHacienda.
- Se ejecutó el Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación vigencia 2023.
- Se realizaron reuniones periódicas con el Equipo I3 para la articulación de las actividades definidos en el plan institucional a partir de marzo de 2023.
- Se consolidó el equipo de gestores de conocimiento y de innovación de cada dependencia y puesta en marcha de las actividades propuestas
- Se realizaron capacitaciones a través de la Academia ICETEX en materia de gestión del conocimiento y la innovación 2023
- Se implementaron las actividades definidas por el MinEducación al plan sectorial 2023 y reporte trimestral de su ejecución.
- Se revisó y aprobó el manual de gestión del conocimiento y la innovación
- Se activó con la VOT el repositorio del conocimiento para todas las dependencias de la.
- Se continua con el plan de capacitación a los gestores del conocimiento para explicar los beneficios del repositorio de conocimiento en sus dependencias.
- Se presentó propuesta de formato de retención del conocimiento al Grupo de Talento Humano para incorporar en el procedimiento de retiro para evitar la fuga de conocimiento.

✓ **Logros**

- Implementación del 100% de los repositorios de las dependencias .
- Implementación del 100% de las actividades planeadas en el plan de brechas del MIPG de la política de gestión del conocimiento y la innovación 2022.
- Participación en la semana de gestión del conocimiento y la innovación del sector Hacienda, en el panel de invitados presentando las buenas prácticas con ponencia del Presidente y la Secretaria General.
- Desarrollo de la encuesta de cultura organizacional y su respectiva tabulación

✓ **Retos**

- Identificar, documentar y socializar las buenas prácticas y lecciones aprendidas de la entidad, incluyendo la identificación sobre proyectos estratégicos de la entidad.
- Identificar y documentar las buenas prácticas y lecciones aprendidas y socializarlo a nivel institucional e interinstitucional.
- Fortalecer la memoria institucional de la entidad a través de repositorios de conocimiento.
- Implementar los planes de acción según las brechas encontradas en la encuesta de cultura organizacional

○ **Modelo de transformación organizacional**

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

En el marco del modelo de cultura organizacional se articularon todas las actividades, estrategias e iniciativas que lidera la Secretaría General desde el Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional para fortalecer el modelo de cultura en cada uno de sus cuatro ejes dinámicos e interrelacionados: (1) identidad y compromiso; (2) gestión del cambio, (3) innovación y comunicación efectiva; y (4) gestión del conocimiento y aprendizaje continuo, en los siguientes comportamientos:

- Trabajar por un propósito superior y un proyecto común
- Desarrollar la capacidad de liderazgo, tanto personal como colectivo e institucional
- Identificar el aporte que se requiere tanto personal como institucional
- Mantener espacios para propiciar el aporte de todos los colaboradores al desarrollo institucional
- Mantener la apertura a la conversación genuina que permita comprender y trabajar sobre realidades para encontrar en ella los epicentros para apalancar la transformación
- Producir la transferencia efectiva del conocimiento
- Usar efectivamente el conocimiento estratégico de ICETEX
- Crear continuamente valor en lo público

○ **Modelo de cultura**

Con base en el resultado del diagnóstico de cultura y liderazgo organizacional realizado en el mes de septiembre y el diagnóstico del Ministerio de Educación Nacional del año 2022, se desarrollarán las estrategias para fortalecer la cultura organizacional en la entidad de manera colaborativa con los equipos de trabajo de la entidad.

✓ **Avances**

- Continuar con el desarrollo de metodologías para la aplicación de talleres y actividades experienciales para la participación de los colaboradores y funcionarios de la entidad, permitiendo asimilar el contenido temático de cada uno de los talleres.

✓ **Logros**

- Se definieron las estrategias para fortalecer la cultura y liderazgo de la entidad, basados en el resultado de la medición 2022, obteniendo la definición y articulación con los ejes del modelo de cultura (identidad y compromiso, gestión del cambio, innovación y comunicación efectiva, gestión del conocimiento y aprendizaje continuo) con 24 estrategias y 47 acciones en el año 2023 dando continuidad al proceso y desarrollo en cada una de las dependencias, articulando los talleres FOCO con los procesos de mejora continua en las actividades de cultura organizacional
- Se continúa con la Implementación de estrategias definidas en el plan de cultura 2022 con la proyección al 2023.
- Se formalizó el modelo de transformación organizacional.
- Se puso en marcha las metodologías para de los talleres FOCO con las 5 regionales y en la sede principal ejecutando el plan propuesto al 100%

✓ **Retos**

- Diseñar e Implementar los planes de cierre de brechas según los resultados de la encuesta de cultura organizacional
- Implementar las acciones de comunicación tendientes a los ajustes y apropiación del modelo de cultura

○ **Estrategias de comunicación de la cultura organizacional**

El Parche

El Parche, se ha convertido en una herramienta para el fortalecimiento de la comunicación interna en la entidad, liderado por el presidente en el cual participa todos los colaboradores del ICETEX y se presentan los avances y retos en materia de la gestión de la entidad.

✓ **Logros:**

- Se realizaron tres Parches con la participación de 350 colaboradores en cada uno de ellos.
- Se consolidó como un espacio de apropiación por parte de las dependencias que desean contar avances en sus procesos y presentación de proyectos
- Apropiación de este espacio de cultura y comunicación organizacional por parte de toda la entidad, incluyendo las regionales a lo largo del país, quienes se logran conectar de manera virtual en estos espacios.

✓ **Retos:**

- Asistencia total por parte de funcionarios y contratistas de la entidad.
- Continuación de estos espacios de cultura y comunicación organizacional.

○ **Plan de bienestar social**

Durante el periodo el plan de bienestar ha abordado los cinco ejes estratégicos que apuntaron al bienestar integral de nuestros colaboradores dando continuidad al proceso de bienestar y su debida implementación, la ejecución continua según lo programado para el año 2023

- Equilibrio Psicosocial
- Salud Mental
- Convivencia Social
- Alianzas Interinstitucionales
- Transformación Digital

– **Grupo de Gestión Estratégica**

Articula, acompaña, orienta y consolida la información de los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, para atender oportunamente los requerimientos relacionados con entes de control, seguimiento a indicadores y planes de mejoramiento e informes requeridos por la Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno. Así mismo, propone las acciones que promuevan la prevención, mejora continua y cierre efectivo de los planes de mejoramiento de la Secretaría General.

Respecto de los **LOGROS**, se destaca:

- ✚ Articulación con los grupos internos de trabajo de la Secretaría General a los requerimientos realizados en el marco de la Auditoría Financiera 2022 efectuada por la Contraloría General de la República.
- ✚ Seguimiento y control a los planes de mejoramiento establecidos derivados de las auditorías de la Contraloría General de la República y auditorías al Sistema de Gestión de Calidad.
- ✚ Seguimiento a los Planes Institucionales a cargo de la Secretaría General
- ✚ Consolidación y revisión de la información diligenciada por los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, sobre evaluación de las 7 dimensiones del MIPG, con el fin de medir la gestión y desempeño de la entidad, a través de la herramienta del FURAG.
- ✚ Preparación del Informe de Gestión de la vigencia 2023 en coordinación con los grupos internos de trabajo de la Secretaría General.
- ✚ Revisión de los procesos para definir riesgos asociados a la operación de la Secretaría General y el monitoreo de estos.
- ✚ Seguimiento y control a los indicadores estratégicos y operativos de la Secretaría General.

En cuanto a **RETOS**, se trazan los siguientes:

- ✚ Coordinar con los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, el seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento establecidos para la vigencia 2024
- ✚ Revisar las acciones en el plan de cierre de brechas, planes institucionales, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, para establecer nuevas acciones que permitan fortalecer las políticas de la entidad.
- ✚ Realizar el seguimiento a los indicadores estratégicos y operativos, para el cumplimiento de las metas establecidas en el área.
- ✚ Apoyar en el monitoreo del mapa de riesgos de los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, para determinar la efectividad de los controles y el análisis de causas para el caso de los nuevos riesgos que se presenten en los procesos del área.
- ✚ Acompañar y apoyar a los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, en la preparación de la información para las auditorías tanto internas como de los entes de control.
- ✚ Coordinar con los grupos internos de trabajo de la Secretaría General la revisión de los resultados de FURAG 2022 y establecer acciones de mejora para mejorar los resultados de las 7 dimensiones y las 19 políticas asociadas del MIPG.

6.3 REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA

- **En materia de defensa judicial**

El ICETEX en materia de procesos judiciales resalta el bajo índice de litigiosidad reportado para la vigencia, así pues, y de conformidad con el último informe reportado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado ANDJE con corte a junio 30 de 2022 la entidad ocupó el puesto No. 156 en el ranking de las entidades del orden nacional, con un número de 62 procesos en su contra en comparación con entidades de más de 103.144 procesos.

Ahora bien, comprometidos en el fortalecimiento de la defensa jurídica se destaca la certificación que en gerencia jurídica recibió el Instituto de parte de la Dirección de Políticas y Estrategias de la ANDJE por la implementación del Modelo Óptimo de Gestión (MOG). El MOG es un modelo de gerencia jurídica desarrollado por la citada entidad con herramientas estratégicas y prácticas para el mejoramiento de la gestión de actividades propias del ciclo de defensa jurídica. De esta forma, el ICETEX se convierte en una de las entidades públicas de la orden Nacional certificada en buenas prácticas en el manejo de su gestión de defensa jurídica, aspecto que aporta positivamente en el índice de desempeño institucional.

En relación con la política de prevención del daño antijurídico el ICETEX obtuvo la aprobación de su política formulada por la ANDJE para las vigencias 2022-2023, por encontrarla ajustada a la metodología diseñada para el efecto. La Política de Prevención del Daño Antijurídico es un ejercicio de identificación de un problema que se constituye como generador de un daño a los ciudadanos y que ocasiona, por ende, procesos en contra de la entidad durante el desarrollo de sus actividades.

- **Logros en representación judicial-procesos judiciales**

El resultado obtenido en la medición del reporte de indicadores relacionada con la tasa de éxito de procesos judiciales en los que el ICETEX actuó en calidad de parte demandada (demandas en contra de la entidad) para la vigencia reportada fue del 100%. Así, la entidad no fue notificada de fallos desfavorables en los procesos en los que, en calidad de parte demandada, ejerció la representación judicial de la entidad, esto, en consideración de la oportuna y eficiente defensa que adelantó la Oficina, en materia de contestación de demandas, alegatos de conclusión, interposición de recursos, participación en audiencias, y demás actos procesales que conllevaron a obtener el resultado reportado.

Además de ello, la entidad reforzó sesiones de trabajo conducentes al seguimiento trimestral de procesos judiciales y la socialización semestral de casos ganados y perdidos para las vigencias 2022 y 2023 lo que permitió conocer las causas relevantes por las cuales el Instituto es demandado y aprender sobre lo ya avanzado en materia de la defensa jurídica.

Así, al haber obtenido la entidad decisiones favorables en ambas instancias y con procesos ya terminados en contra del Instituto, la entidad ahorró el pago por vía de sentencias en los procesos a continuación discriminados, la suma de \$ 9.462'237.216 tasada con base en las pretensiones de las demandas.

- **Acciones de tutela**

Para la vigencia reportada el ICETEX ejerció la defensa judicial en ***** acciones de tutela, incluyendo la totalidad de temáticas, áreas, tipologías y derechos fundamentales invocados como vulnerados por los accionantes.

Así, pese al amplio número de acciones de tutelas tramitadas por el ICETEX, el indicador en materia de tasa de éxito fue del 85%, lo que corresponde a las decisiones judiciales favorables a la entidad, mediante las cuales se concluyó por parte de los Jueces de la República que el Instituto no vulneró los derechos fundamentales que fueron en principio invocados por los accionantes en sus escritos tutelares.

A continuación, se ilustra el indicador de tutelas recibidas y contestadas por esta entidad dentro de la vigencia reportada:

Tabla 84. Tutelas recibidas y contestadas

AÑO	MES	CANTIDAD
2022	SEPTIEMBRE	183
	OCTUBRE	162
	NOVIEMBRE	171
	DICIEMBRE	118
Total 2023	ENERO-DICIEMBRE	2743
2024	ENERO	228
	A FEBRERO 23 DE 2024	276
TOTAL TRAMITADAS		3881

Fuente: Oficina Asesora Jurídica - ICETEX

De igual manera, no hubo sanciones en firme para los funcionarios de la entidad derivadas de trámites iniciados por los accionantes en materia de incidentes de desacato, lo que demuestra el continuo seguimiento y verificación de estos asuntos que contribuyen a mitigar el riesgo legal y reputacional derivado por esta causa.

• **En materia de asesoría jurídica**

- Apoyo en la sustentación de la viabilidad jurídica del artículo que creó la contribución IES.
- Estructuración de los aspectos jurídicos en el Acuerdo que regula el PCI.
- Humanización de la información contenida en el formato de condiciones para el mecanismo de pago contingente al ingreso.
- Humanización de la información contenida en el formato de condiciones y características de los créditos

- Apoyo jurídico en la revisión y ajuste de la circular informativa y de la minuta de contrato de empréstito para hacer uso de los saldos de las cuentas inactivas.
- Apoyo jurídico en la revisión y ajuste de todos los memorandos de entendimiento Comunidad ICETEX.
- Definición de la ruta jurídica para adelantar el cobro de subsidios otorgados con base en documentación presuntamente alterada.
- Capacitación, acompañamiento en el proyecto de la política de Derechos de Autor.
- Acuerdo 034 del 11 de octubre de 2023.
- Acuerdo 048 del 29 de diciembre de 2022.
- Acuerdo 052 del 29 de diciembre de 2022.
- Acuerdo 042 del 29 de diciembre de 2022
- Acuerdo estratégico ICETEX – INNPULSA en convenio de MiLAB.
- Reglamentación del Plan de Salvamento con base en las directrices del nuevo Plan Nacional de Desarrollo – PND Colombia Potencia de la Vida.
- Apoyo en la negociación del convenio de fondos en administración con MINTIC.
- Apoyo en la interpretación de nuevos escenarios de financiación en convenios de fondos en administración con el Ministerio de Educación Nacional.
- Asesoría para la estructuración de los aspectos jurídicos del Acuerdo de junta que contempló el mecanismo especial para la población que no acreditó situación de discapacidad.

• En el marco del comité de conciliación

Las actividades ejecutadas en relación con las demás funciones a cargo del Comité de Conciliación y Defensa Judicial.

Expedición de la Resolución 1414 del 20 de diciembre de 2022 “Por la cual se adopta el reglamento del comité de conciliación y defensa judicial del ICETEX”

Se adoptó un nuevo reglamento del comité de conciliación del ICETEX en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2220 del 30 de junio de 2022, Estatuto de Conciliación, por lo cual el comité cuenta ya con una reglamentación alineada con los requerimientos del nuevo.

• **Elaboración y aprobación de la política de prevención del daño antijurídico 2024-2025**

En sesión ordinaria del comité de conciliación del 20 de noviembre se dio la conversación inicial respecto del insumo a tomar en consideración para la elaboración de la política de prevención del daño antijurídico para las vigencias 2024 – 2025, esta deliberación quedó consignada en las actas No. 26 y 27 de fechas 26 de noviembre y 4 de diciembre respectivamente.

En sesión extraordinaria del comité de conciliación y defensa judicial del ICETEX del 27 de diciembre de 2023, se aprobó la política de prevención del daño antijurídico que ejecutará la entidad durante la vigencia 2024-2025 y que apuntará a la atención oportuna e integral de los derechos de petición tal como quedó consignado en el acta 29 de la fecha en cita.

La política contempla un plan de acción que consta de una medida y dos mecanismos, así:

•>> Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

•>> Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Medida: Dar Instrucciones: Consistente en dar las pautas, claridades, lineamientos y la retroalimentación que les permita a las áreas y colaboradores que participan de la atención de los derechos de petición para que los atiendan en oportunidad e integralmente.

Mecanismo 1: Capacitación presencial: Sesión presencial trimestral para retroalimentar a los colaboradores de las áreas que participan de la atención de peticiones respecto de temáticas puntuales evidenciadas en las tutelas generadas por violación del derecho de petición durante el respectivo trimestre. (4) sesiones en cada vigencia.

Mecanismo 2: Informe: Incorporar en el informe que trimestralmente genera la oficina asesora jurídica, un capítulo dedicado al diagnóstico y seguimiento a los compromisos de las áreas con ocasión de acciones de tutela que generan incidentes de desacato. (4) Informes en cada vigencia.

Conforme a lo anterior, se expidió la Circular 045 del 29 de diciembre de 2023, a través de la cual, además de socializar la política en cita, se solicita a los jefes de área y a los demás colaboradores de la entidad, participar activamente de las actividades que se programen en el marco de la referida política y adoptar las acciones, planes y correctivos que estimen pertinentes para garantizar la atención integral y oportuna de las peticiones, con análisis que resuelvan de fondo las inquietudes y solicitudes de los ciudadanos.

- **En materia de jurisdicción coactiva**

En desarrollo de la gestión de cobro en los procesos de cobro coactivo, entre agosto de 2022 y octubre de 2023 la entidad ha recaudado la suma de \$213.330.648, los cuales sumados al recaudado total desde el primero de enero de 2022 al 31 de octubre de 2023 totalizan la suma de \$481'058.557 por concepto de las multas impuestas por el MEN con destino al Fondo de Crédito Educativo del ICETEX.

En el curso de los procesos de cobro coactivo se han sustanciado y realizado actividades como:

- a) Terminación de 21 procesos, 11 obedecen al pago total de la obligación y 8 en aplicación de la figura de la remisión regulada en el artículo 820 del Estatuto Tributario, 1 por extinción de la personería jurídica y 1 en consideración a la solicitud del Ministerio de Educación Nacional en consideración a la corrección de la resolución que contine el título ejecutivo.
- b) Se han llevado a cabo 12 reuniones tanto presenciales como a través de la herramienta Teams, con el fin de buscar alternativas para el pago de las sanciones.
- c) Se profirieron 7 autos junto con los correspondientes oficios con la orden de inscripción de medida cautelar sobre bienes inmuebles y embargo en productos financieros con resultado positivo, en espera de que sean trasladados a la entidad dineros retenidos por la suma de \$110.670.149.
- d) Se adelantó comisiones respecto de varios sancionados, con el fin de establecer su localización y posición frente al recaudo de las obligaciones. Como resultado se logró establecer la cancelación de la personería jurídica de una institución educativa.

e) En todos los procesos de cobro coactivo a cargo de la Oficina se ha adelantado actuaciones como: elaboración de autos de trámite (mandamientos de pago, decreto de

medidas cautelares, de contestación a solicitudes de suspensión, resoluciones de respuesta a las excepciones propuestas, oficios y comunicaciones).

- **Procesos de Restitución de Tierras / Justicia y Paz**

El rol que desempeñamos en la OAJ para la atención de los procesos de justicia y paz del territorio nacional y de los procesos de restitución de tierras es el siguiente:

- Acreditar Cumplimiento de Fallo
- Comunicarse / contactar víctimas
- Realizar labor de información a víctimas
- Elaborar y Remitir portafolio a víctimas
- Tramitar informes a IAS sobre víctimas
- Tramitar informes a juzgado sobre cumplimiento de sentencias.
- Atender audiencias
- Atender subcomités departamentales de restitución de tierras y Mesas de Participación de Víctimas convocados.

- **Atención de los Procesos de Justicia y Paz**

Durante la vigencia, se recibieron por parte de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) diez (10) bases de datos, las cuales corresponden a 8674 víctimas reconocidas en las sentencias proferidas por las salas de justicia y paz del territorio nacional. En este contexto, el ICETEX llevó a cabo la socialización de la oferta institucional disponible para financiar la educación superior de la población víctima del conflicto armado.

- **Audiencias de Justicia y Paz del Territorio Nacional**

En calidad de apoderada del ICETEX, la Oficina Asesora Jurídica brindó asistencia en catorce (14) Audiencias Públicas de seguimiento, las cuales fueron ordenadas por el Juzgado Penal del Circuito para la ejecución de Sentencias de Justicia y Paz del Territorio Nacional.

Durante el desarrollo de las audiencias, en representación del ICETEX, se presentó la información relativa al cumplimiento de los exhortos de las sentencias emitidas. Asimismo, se atendieron las inquietudes planteadas por las víctimas, así como por algunos apoderados y la honorable juez de conocimiento.

Como consecuencia de lo anterior, la señora Juez da por cumplidos los exhortos de las sentencias a cargo del ICETEX, condicionado a que, en caso de que alguna víctima requiera priorización en la financiación de sus estudios superiores en el futuro, debemos llevar a cabo el debido acompañamiento.

- **Atención de los Procesos de Restitución de Tierras**

El ICETEX, como integrante del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), ha sido vinculado mediante órdenes a las sentencias que reconocen la

calidad de víctima y el derecho a la restitución de las tierras, con el propósito de implementar medidas de atención prioritaria en las acciones de reparación.

Las ordenes impartidas al ICETEX conducen a la priorización de las víctimas en la financiación de la educación superior en las líneas con que se cuenta para las víctimas.

Durante la vigencia, se presentaron doscientos cuarenta y dos (242) informes de cumplimiento de sentencias de restitución de tierras a los juzgados especializados de Cundinamarca, Cauca, Córdoba, Meta, César, Risaralda, Sucre, Putumayo, Valle del Cauca, Antioquia y Bolívar. Es relevante destacar que en ninguno de los procesos se materializó una decisión judicial por desacato debido al incumplimiento de las órdenes impartidas al ICETEX.

- Oficios Remitidos a Víctimas del Conflicto Armado Reconocidas en Sentencias de Restitución de Tierras

Una vez notificadas las sentencias proferidas con órdenes para el ICETEX por parte de los jueces especializados en restitución de tierras, se procedió a realizar requerimientos a las diversas Direcciones Territoriales de la Unidad de Restitución de Tierras en el país. El propósito de estos requerimientos fue obtener información que permitiera establecer contacto con las víctimas reconocidas. Dicha comunicación se llevó a cabo a través de correo electrónico y llamadas telefónicas.

Con la información proporcionada, se lleva a cabo el contacto con las víctimas a través de llamadas telefónicas y correo electrónico. Durante este proceso, se les suministra información detallada acerca del portafolio de servicios que ofrece el ICETEX para financiar la educación superior a la población víctima. Este es un paso fundamental para asegurar que las víctimas estén debidamente informadas sobre las opciones disponibles y puedan acceder de manera efectiva a los recursos destinados para este fin.

Con el propósito de llevar a cabo este proceso, se han elaborado y remitido quinientos ochenta y un (581) oficios a las víctimas reconocidas en sentencias de restitución de tierras, informándoles detalladamente sobre la oferta institucional del ICETEX. Estas comunicaciones buscan garantizar que las víctimas cuenten con información precisa y completa acerca de las opciones disponibles para financiar su educación Superior.

- Atención Requerimientos de Órganos de Control Procuraduría y Defensoría Respeto de Víctimas

En virtud de los procesos, la entidad ha respondido y tramitado sesenta y tres (63) autos en los cuales se requiere al ICETEX para que informe sobre las gestiones realizadas, o en su defecto, para notificar a la entidad que su obligación ha sido satisfecha. Es importante destacar que, en ningún caso, se ha imputado incumplimiento a cargo del ICETEX.

- Atención de Derechos de Petición de Víctimas del Conflicto Armado

Durante el período solicitado, se atendieron doscientos sesenta y dos (262) derechos de petición presentados por víctimas del conflicto armado. En cada caso, se proporcionó una respuesta completa y fundamentada, notificándola posteriormente al peticionario.

– **Hecho Relevante Frente a los Asuntos de Restitución de Tierras y de Justicia y Paz**

De la labor desplegada por la Oficina Asesora Jurídica respecto de los procesos de restitución de tierras y de justicia y paz del territorio nacional, el director general de la Unidad para la Reparación Integral a las Víctimas expidió certificación de reconocimiento por cumplimiento de las acciones de reparación a favor de las víctimas en materia de educación.

• **Política de mejora normativa**

En el marco de la versión N° 5 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del mes de marzo de 2023, en particular en lo referente a la Política de Mejora Normativa, se realizó la actualización de la guía de Política Mejora Normativa, con el objetivo fortalecer la implementación y diligenciamiento que promueva el uso de herramientas y buenas prácticas regulatorias para lograr que las normas expedidas por la entidad contengan parámetros de calidad técnica y jurídica. Dirigido a todas las áreas que en razón a sus competencias generen documentos normativos, teniendo en cuenta el cuestionario que identifica los factores de riesgo en los actos administrativos de carácter general y abstracto.

En la mencionada actualización, se efectuaron los ajustes pertinentes a través de la herramienta ARANDA, para efectos de que, en el paso hacia la publicación de la versión final del proyecto de acto administrativo para consulta de la ciudadanía, se tengan en cuenta los criterios obligatorios en la creación del caso. Para lo cual se desarrolló un servicio exclusivo en la publicación de los proyectos de actos administrativos cuya ruta es la siguiente: Proyecto comercial y mercado; Servicio actualización y divulgación de proyectos normativos; Categoría publicación de proyectos normativos; y se deben contar con los anexos e información requerida y obligatoria, como es:

- Memoria justificativa y/o estudio técnico
- Proyecto del acto administrativo
- Formato 464 diligenciado
- Formato factor de riesgo acto administrativo que se obtiene del diligenciamiento del cuestionario para identificar los factores de riesgo en los actos administrativos de carácter general y abstracto recomendado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE

Así mismo, se coordinó la capacitación de la actualización realizada a la guía de la Política de Mejora Normativa a través de la Academia ICETEX, dirigida a todas las áreas de la entidad que producen documentos normativos.

Todos los acuerdos normativos de la entidad se han realizado aplicando las directrices, lineamientos y buenas prácticas regulatorias que se indican en la Política de Mejora Normativa.

Entre los mas relevantes tenemos:

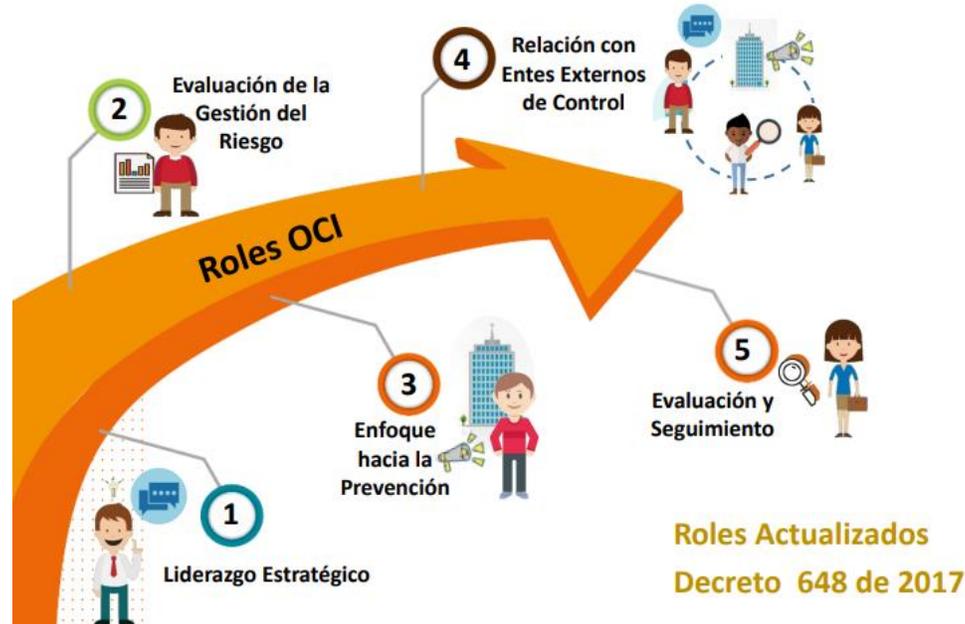
- Acuerdo 018 del 09 de mayo de 2023.
- Acuerdo 034 del 11 de octubre de 2023.
- Acuerdo 041 del 29 de noviembre de 2023.
- Acuerdo 048 del 29 de diciembre de 2022.
- Acuerdo 052 del 29 de diciembre de 2022.
- Acuerdo 042 del 29 de diciembre de 2022.

• **Respuestas a requerimientos entes de control**

Es la gestión desplegada frente a los requerimientos elevados por parte de los entes de control, quienes buscan conocer los tramites y gestiones desarrolladas por la entidad frente a las peticiones presentadas por los estudiantes en sus créditos educativos; quienes buscan conocer los trámites adelantados en las solicitudes de información y documentación requerida, resaltando que los requerimientos remitidos por Presidencia de la Republica presento un número superior de 135 y Ministerio de Educación con un numero de 149, solicitudes entre el 5 de septiembre del año 2022 al 23 de febrero del año 2024, sin embargo como punto de relevancia es la satisfacción a plenitud de las respuesta emitidas a los estudiantes dadas a conocer vía virtual (*email*) y por medio escrito con colilla de envío y servicio de entrega postal, las anteriores respuestas a lo requerido con destino a los estudiantes dando cumplimiento a cabalidad dentro de los términos otorgados por los entes de control.

6.4 GESTIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Roles de la Oficina de Control Interno:



1. Liderazgo Estratégico:

La Oficina de Control Interno, a través de su participación en los diferentes Comités Institucionales y con la generación de los informes de auditoría y alertas tempranas contribuyó al mejoramiento de la gestión, fortalecimiento de los controles y cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

2. Evaluación de la Gestión del Riesgo:

Se evaluó de forma independiente la gestión de los riesgos de la entidad, mediante la evaluación de la efectividad a los controles determinados en los diferentes mapas de riesgos (Mapa de Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgo Operacional SARO, Riesgos de Seguridad Digital y Riesgos SARLAFT).

3. Enfoque Hacia la Prevención:

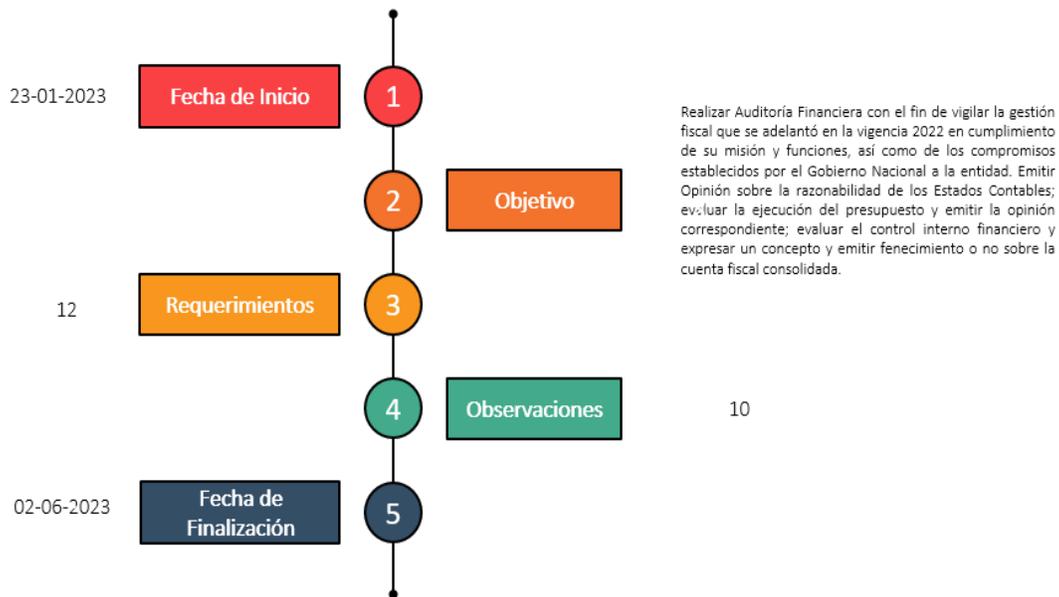
Durante la vigencia se generó fortalecimiento del rol asesor, mediante el acompañamiento en las diferentes instancias de la entidad (Comités, Juntas, etc.) a los líderes de procesos, con el objetivo de apoyar con visión independiente en la toma de decisiones. Desde este rol se generaron 21 alertas tempranas y se presentaron recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el fomento de la cultura del autocontrol en los diferentes procesos institucionales.

- | | | |
|---|---|--|
| <p>1 Fallas Formulario – Otorgamiento de Crédito.</p> <p>2 Incumplimiento Plan de Mejoramiento Auditoría NTC 6047 de 2013 y CEPS ubicados en pisos altos y espacios no accesibles.</p> <p>3 Incumplimiento de políticas de seguridad digital en territoriales</p> <p>7 Omisión en la entrega de información a Ente de Control.</p> <p>13 Proceso de Selección por Invitación Privada o por Sorteo No. IPS-617-2023.</p> <p>14 Contrato 2022-0777 - Riesgo Psicosocial del personal de Comware S.A.</p> <p>15 Deficiencias de la calidad de la información para el Comité de Crédito con Subsidio para la convocatoria 2023-2..</p> | <p>4 Debilidades de Seguridad y Privacidad.</p> <p>5 Cobro Comisiones Fondos en Administración.</p> <p>6 Presuntas situaciones irregulares de otorgamiento y legalización de créditos – Universidad Simón Bolívar Barranquilla.</p> <p>8 Falencias componente tecnológico para la gestión de los Fondos en Administración.</p> <p>16 Remodelación y funcionamiento CEP – Armenia.</p> <p>17 Alerta Proyectos ICETEX.</p> <p>18 Índice ITA de la Procuraduría General de la Nación (Resolución 1519 de 2020).</p> | <p>9 Contrato 2022-0792.</p> <p>10 Contrato de Auditoría Externa / Manual de Contratación.</p> <p>11 Atención de PQRS y Defensor del Consumidor.</p> <p>12 Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción primer cuatrimestre 2023.</p> <p>19 Obligaciones sin Paso al Cobro o Condonación</p> <p>20 Anticipo Contrato No.2022-0770 – Comware S.A.</p> <p>21 Directiva Presidencial No. 06 – 2023.</p> |
|---|---|--|

4. Relación con Entes Externos de Control:

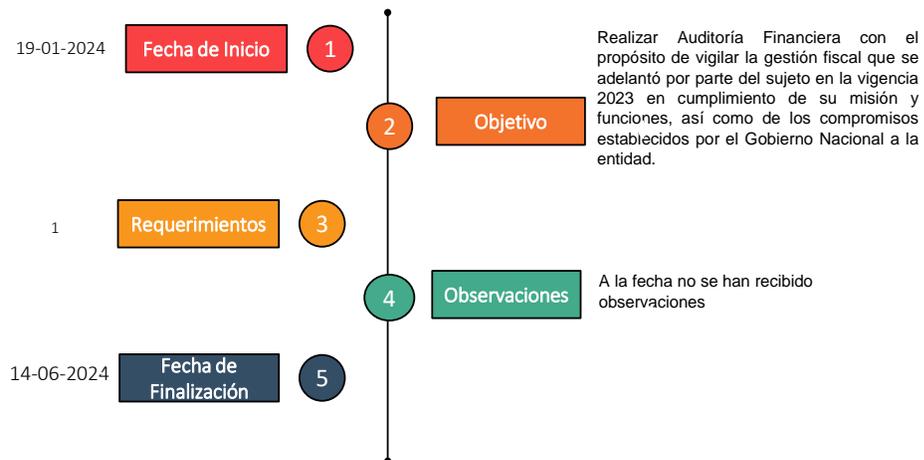
Vigencia 2023:

Durante la vigencia 2023 se atendieron 42 requerimientos de los Entes de Control y la Auditoría Financiera de la Contraloría General de la República, la cual se resume de la siguiente forma:



Vigencia 2024:

En lo corrido de la vigencia 2024, se inició la auditoría la auditoría financiera a la vigencia 2023 por parte de la Contraloría General de la República, la cual se resume de la siguiente forma hasta la fecha:



Defensor del Consumidor Financiero

5. Evaluación y Seguimiento:

La Oficina de Control interno, mantuvo una constante actualización de metodologías para el desarrollo de sus actividades, tales como:

- ❖ Prevención, detección e investigación del fraude.
- ❖ Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020.

Así mismo, en la ejecución de sus auditorías, aplicó las Normas Internacionales de Auditoría NIAS para la evaluación de los procesos contables y financieros e igualmente utilizó las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna para la evaluación de los demás procesos operativos de la entidad, permitiendo la identificación de eventuales desviaciones, generación de recomendaciones para el fortalecimiento de los procesos y posterior seguimiento a las acciones determinadas en los diferentes planes de mejoramiento.

- **Auditorías Realizadas en la Vigencia 2023:**

Se realizaron 9 auditorías priorizadas, 7 auditorías normativas, 11 considerada como “otras”.

Priorizadas	Normativas	Otras
<ul style="list-style-type: none"> • Otorgamiento de Servicios Programas Internacionales • Gestión de Recuperación de Cartera • Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros • Otorgamiento de Servicios Programas Internacionales • Gestión de Legalización y Renovación para aprobación del Desembolso (Integral) • Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos • Administración de la Cartera • Gestión Contractual • Admon de Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del TAE • Riesgo Operacional • Riesgo de Mercado • Riesgo de Crédito • Riesgo de Liquidez • SARLAFT • SAC 	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas Territoriales • Arqueo de cajas menores • Auditoría Proyecto PACES • Gestión de Activos Fijos • Gestión Presupuestal • Gestión Contable y Tributaria • Sistema Estadístico • Gestión de Servicios Tecnológicos • Norma NTC 5854 • Norma NTC 6047 • Gestión de Comunicación Externa (Integral)

❖ Auditorías Sistemas de Gestión:

Se realizaron auditorías combinadas del Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad Digital a los siguientes procesos de la entidad:

- Ingreso. 2 No Conformidades y 4 Oportunidades de Mejora.
- Gestión contractual. 3 No Conformidades y 3 Oportunidades de Mejora.
- Gestión de archivo. 2 No Conformidades y 5 Oportunidades de Mejora.
- Gestión de servicios tecnológicos. En finalización.

Se realizó auditoría al liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad al proceso de Direccionamiento Estratégico y Gestión Organizacional. 2 No Conformidades y 6 Oportunidades de Mejora.

Se llevó a cabo auditoría al liderazgo del Sistema de Gestión de Seguridad Digital al proceso de Gestión de Riesgos no Financieros. 1 No Conformidad y 6 Oportunidades de Mejora.

Los procesos mencionados a continuación fueron objeto de auditoría integral al Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad Digital y Sistema de Control Interno:

- Gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso. 5 no conformidades, 2 hallazgos y 4 oportunidades de mejora.
- Atención a beneficiarios y/o ciudadanos. 3 hallazgos, 4 no conformidades, 1 observación de mejora y 2 oportunidades de mejora.

También se realizaron auditorías integrales al Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Control Interno a los procesos mencionados a continuación:

- Otorgamiento de crédito. 4 hallazgos, 3 no conformidades, 2 oportunidades de mejora y 1 observación de mejora.
- Otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros: 4 hallazgos, 1 no conformidad y 1 oportunidad de mejora.
- Administración de cartera. 4 hallazgos, 1 observación de mejora y 1 oportunidad de mejora.
- Gestión de comunicación externa: 3 no conformidades, 1 hallazgo y 1 oportunidad de mejora.

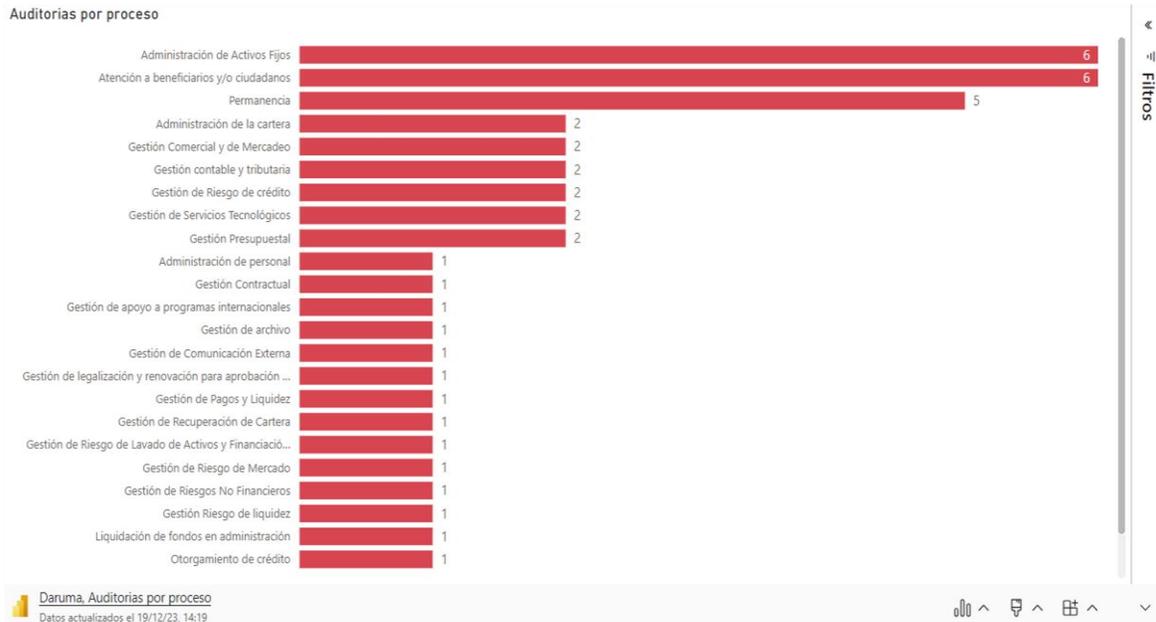
Y finalmente, se realizó la auditoría al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, al proceso de Permanencia como líder de este. 10 NC y 2 OM.

Se concluye que los Sistemas de Gestión muestran avances en su implementación y mejora y que es importante reforzar la apropiación de la gestión transversal por procesos.

❖ **Auditorías al Sistema de Control Interno:**

Se realizaron 27 auditorías a los procesos de la entidad, conforme a la programación aprobada por el Comité de Auditoría del ICETEX, al igual que la entrega de los 54 informes de Ley plasmados en el Plan Anual de Auditoría; así:

Gráfica 44. Auditorías al Sistema de Control de Interno



Fuente: Oficina de Control Interno

• **Auditorías para la vigencia 2024:**

Para la presente vigencia se tienen programadas las auditorías relacionadas a continuación, las cuales fueron aprobadas por el Comité de Auditoría, así:

Imagen 15. Auditorías 2024

Auditorías de Seguimiento	Priorizadas	Normativas	Otras
<ul style="list-style-type: none"> Otorgamiento de Crédito Gestión de Recuperación de Cartera Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros Otorgamiento de Servicios Programas Internacionales Gestión de Legalización y Renovación para aprobación del Desembolso. Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos (SAC) Gestión Contractual G.Contable 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico y Gestión Organizacional Planeación Financiera Terminación o Cumplimiento Obligaciones de Crédito Gestión de Servicios Generales y Apoyo Logístico Gestión Comercial y de Mercadeo Gestión de Correspondencia Gestión Comunicación Organizacional Ingreso 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Riesgos No Financieros Gestión de Riesgo de Crédito Gestión de Riesgo de Mercado Gestión de Riesgo de Liquidez Gestión de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT Sistema de Atención al Consumidor Financiero SA 	<ul style="list-style-type: none"> Visitas territoriales Arqueos de caja menor Auditoría proyecto PACES Gestión de Servicios Tecnológicos Norma NTC 5854 Norma NCT 6047

Fuente: Oficina de Control Interno

De las auditorías programadas a la fecha se han realizado las siguientes:

- Otorgamiento de Crédito
- Gestión de Legalización para Aprobación el Desembolso
- Gestión de Archivo
- Administración de Activos Fijos.

Igualmente, a la fecha se encuentran en ejecución las auditorías a los siguientes procesos:

- Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros
- Administración de la Cartera
- Gestión de Servicios Tecnológicos
- Otorgamiento de Servicios Programas Internacionales

Tabla 85. Informes presentados:

Nombre Informe	Ente Externo	Período de Reporte
Informe de Evaluación Sistema de Control Interno	DAFP – Página Web ICETEX	Corte junio y diciembre
Reporte FURAG	DAFP	Marzo – abril de cada vigencia

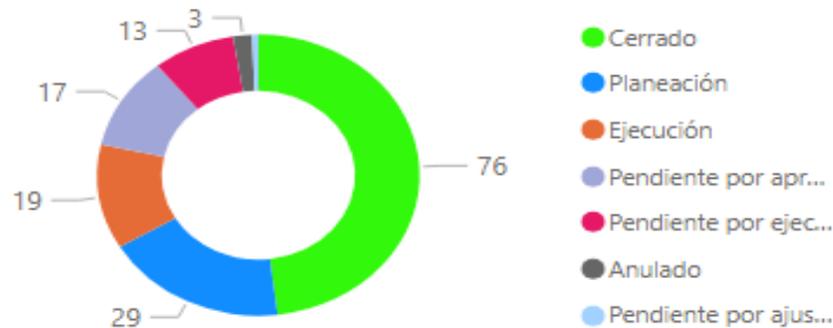
Nombre Informe	Ente Externo	Período de Reporte
Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable	CGN	Febrero
Gestión Contractual	CGR	Mensual
Cuenta Fiscal Consolidada Resolución 7350 de 2013 (Plan de Compras; Indicadores Financieros; Plan de Acción, Gestión Ambiental, Procesos Jurídicos; Programación y Ejecución Presupuestal; Estados Financieros; Composición Presupuestal; Plan Estratégico	CGR	Febrero
Austeridad del Gasto	CGR	Trimestral
Informe Gastos y Costos de Personal	CGR - CGN	Febrero
Derechos de Autor	Dirección Nacional de Derechos de Autor	Marzo
Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	DAFP – Web ICETEX	Enero- abril-agosto
Seguimiento mapa de Riesgos de Corrupción	DAFP – Web ICETEX	Enero- abril-agosto
Seguimiento Plan de Mejoramiento	CGR	Enero y julio
Seguimiento Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC	Junta Directiva	Una vez por semestre
Informe procesos judiciales y conciliaciones de la Entidad	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	Febrero y julio
Delitos contra la Administración Pública.	CGR	Enero y julio
Evaluación Gestión por Dependencias Ley 909 de 2004	Dependencias ICETEX y Talento Humano	Febrero
Acciones de Repetición	CGR	Enero y julio

Fuente: Oficina de Control Interno

Como resultado de las auditorías ejecutadas por esta Oficina, se generaron recomendaciones de mejora, sobre las cuales los líderes de proceso determinaron planes de mejoramiento cuyo resultado de seguimiento se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica 45. Planes de mejoramiento

Planes de mejoramiento



Fuente: Oficina de Control Interno

Datos Relevantes y Otros

- Evaluación al Sistema de Control Interno**

La Oficina de Control Interno realizó la evaluación al Sistema de Control Interno con corte al 31 de diciembre de 2023, de conformidad con la metodología emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, cuyo resultado fue de 94%.

Así mismo, se concluyó lo siguiente:

La entidad tiene implementados los Componentes del Modelo Estándar de Control Interno - MECI (Ambiente de Control; Evaluación de Riesgos; Actividades de Control; Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo), lo cual le ha permitido mantener una estructura de gestión adecuada para el cumplimiento de sus funciones.

Durante la vigencia 2023, se ha continuado con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, de conformidad con los roles y responsabilidades establecidos por línea de defensa definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Así mismo, a través de los diferentes Comités establecidos se generan compromisos permanentes que contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos y de la gestión institucional.

De conformidad con la evaluación efectuada y aplicando la metodología emitida por el Departamento Administrativo de la función pública DAFP, se puede determinar que el Sistema de Control Interno en el ICETEX es efectivo y proporciona una seguridad razonable acerca de las políticas, procesos, procedimientos, riesgos y controles, los cuales contribuyen a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, de la normatividad aplicable y de los objetivos y metas institucionales.

En la vigencia 2023, el ICETEX ha mantenido el esquema de responsabilidades integradas para las tres líneas de defensa, de conformidad con lo establecido en el Modelo Integrado

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» defensoria@sernarojasasociados.com

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

de Planeación y Gestión MIPG, lo cual ha contribuido en la operación de la entidad, mediante la determinación de funciones, roles y responsabilidades. Igualmente, se ha continuado con la supervisión permanente tanto del Comité de Auditoría como del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, además de los comités apoyo que contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional.

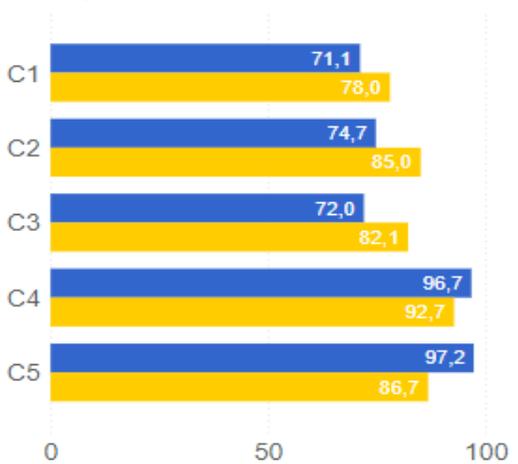
- **Calificación FURAG - MECI:**

La Oficina de Control Interno, diligenció el formato único de reporte de avance de la gestión FURAG, en la vigencia 2022 y cuyo resultado se observa en las siguientes imágenes:

Imagen 16. Calificación FURAG - MECI



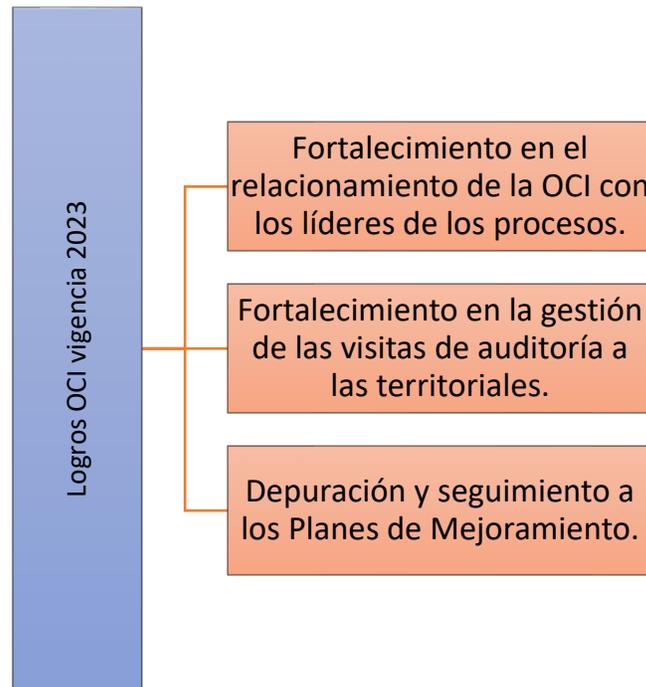
● Puntaje consultado ● Valor medio de referencia



Componentes

- C1: Ambiente propicio para el ejercicio del control
- C2: Evaluación estratégica del riesgo
- C3: Actividades de control efectivas
- C4: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora
- C5: Información y comunicación relevante y oportuna para el control

- **Principales logros obtenidos en la vigencia 2023:**



6.5 GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA VOT

Logros y resultados alcanzados, (respaldo en cifras):

En servicios y estrategia TI, durante el periodo del presente informe, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología tuvo los siguientes logros que aportaron valor a los objetivos institucionales:

- Se incrementó el uso del Portal Transaccional logrando más de 48.000 actualizaciones de cuenta Bancaria, más de 103.000 nuevos usuarios en el portal Transaccional; más de 966.000 sesiones de usuarios; más de 312% de crecimiento de interacciones frente al año 2022.
- Se logró la validación de datos para actualización con cruce de 6.007.635 documentos para mayores de edad y 901.838 para menores de edad frente a RNEC y cruce de 1.612.572 mayores de edad reportando 12.589 fallecidos y 326.135 menores de edad reportando 40 fallecidos vs RNEC.
- En cuanto a capacidad de atención a casos de soporte y estabilización a los aplicativos por fallas reportadas, para esta anualidad se incrementó la capacidad de atención y resolución de incidentes sobre 17 aplicativos misionales y 80 API's.
- Se logró la implementación total de los servicios de centro de operaciones cibernéticas; de protección denegación de servicios para el portal web ICETEX, de monitoreo de marca, servicio de seguridad de la red perimetral.

- En el marco de la estrategia de remediación de datos se hizo la actualización de 98.755 referencias de pago, datos básicos de 1.837.186 beneficiarios CRM, datos básicos de 393.251 beneficiarios C&CTX., datos básicos CORE 156.298.
- Se logró la implementación de 42 Tableros BI/BA los cuales están disponibles para uso de las áreas funcionales, y consumiendo información del Data Lake.
- Se logró la implementación del proyecto Cuentas Inactivas para el desarrollo de traslados, valoración y reintegros con lo cual se lograron recibir los recursos de más de 30 entidades financieras superando los \$39.000.000.000. Esta implementación permite generar controles para procesos de auditoría y prevenir riesgos previamente identificados al trabajarse con una data sensible.
- Se realizaron mejoras y ajustes a la metodología híbrida agile implementada en la entidad logrando un incremento en las Historias de Usuario (HU) dentro de las células de trabajo en un 80% con respecto a las abordadas en el año anterior.
- Se logró la implementación de *triggers* para la integración total de RNEC sobre las líneas de crédito VCC y VFA a partir de la mejora en los procedimientos establecidos con RNEC impactando favorablemente 1.561.441 titulares de créditos, 1'543.039 de codeudores, 209.267 apoderados y 41.670 garantías generadas sin bloqueo.
- Se logró la primera fase de estabilización de la implementación de Chatbot de mesa de servicios que favorece la oportuna atención a los usuarios internos.
- En lo referente a publicación de Datos Abiertos, se concretó la publicación de 5 conjuntos de datos en la plataforma datos.gov del Estado Colombiano, cumpliendo con las fechas del cronograma planteado.
- Se logró la integración total de Cobol en C&CTX permitiendo la actualización de la información alojada en la plataforma, así mismo, reduciendo los procesos y tiempos de consulta histórica de saldos.
- La estrategia de recaudo en Inhouse Banking logró la aplicación exitosa de pagos en línea con efecto inmediato en cartera por más de 764.955 millones de pesos recaudados por PSE, alrededor de 1.483.647 transacciones realizadas y más de 1.000 nuevos créditos adicionados al recaudo por Pago Contingente al Ingreso - PCI.
- En lo referente a Contribuciones IES, se consiguió la concurrencia de más de 45.000 potenciales beneficiarios de renovación de beneficio por la generación de los giros con el beneficio de Contribución IES.
- Implementación y optimización exitosa de la tecnología RPA en 8 procedimientos de negocio que mejoraron los tiempos de atención.
- En promedio, las automatizaciones implementadas en ICETEX durante 2023 han logrado mejoras significativas en la eficiencia operativa, con un ahorro medio de tiempo del 80% y un retorno de inversión (ROI) promedio del 1.07. Estas soluciones han permitido procesar un volumen considerable de transacciones, incluyendo 9.050 certificaciones, 5.144 conciliaciones contables, 3.060.000 recibos de pago, 322.679 notificaciones preventivas, 86 conciliaciones de alianzas, 102 certificaciones para órdenes judiciales y 16.738 paz y salvos. Este enfoque de automatización ha conducido a un ahorro significativo de recursos humanos y ha impulsado la productividad en múltiples áreas de la organización, respaldando así la eficacia de estas soluciones en ICETEX.

En la gestión de administrar la cartera, desde el 5 de septiembre de 2022 hasta el 23 de febrero de 2024 la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología tuvo los siguientes logros que aportaron valor a los objetivos institucionales:

1. Hasta el 31 de diciembre de 2022, un total de **347,074 estudiantes** en promedio se beneficiaron de la Cuenta Cobro Nación, con un subsidio de **\$515,685,515,448.72** otorgado por el Ministerio Nacional de Educación. Asimismo, al 31 de diciembre de 2023, **339,802 estudiantes** en promedio fueron beneficiados con la Cuenta Cobro Nación, recibiendo un subsidio de **\$653,475,780,612.83**. Por otro lado, hasta el 31 de enero de 2024, **337,653 estudiantes** en promedio fueron beneficiados con la Cuenta Cobro Nación, siendo subsidiados con **\$56,325,507,644.53** por parte del Ministerio Nacional de Educación.
2. En el 2022 se presentó una evolución de saldos en la cartera activa de propios por valor de **\$8.132.228.660.184,6** correspondiente a **399.986** obligaciones cerrando con una diferencia entre los saldos de contabilidad y cartera de **-\$422,50** y en el 2023 se presentó una evolución de saldos en la cartera activa de propios por valor de **\$9.549.349.147.628,4** correspondiente a **417.530** obligaciones cerrando con una diferencia entre los saldos de contabilidad y cartera de **\$256,94** y con corte al 31 de enero de 2024 se presentó una evolución de saldos en la cartera activa de propios por valor de **\$9.566.499.931.599,2** correspondiente a **414.827** obligaciones cerrando con una diferencia entre los saldos de contabilidad y cartera de **\$31,78**.
3. En la vigencia 2022 en el marco de los convenios suscritos con las Instituciones de Educación Superior (IES), se logro un avance **85,68%** correspondiente al consolidado de los periodos 2010-1 al 2022-1 con acta legalizada y se cuenta con 1.764 actas de periodos pendientes de cierre de conciliación equivalente al **14,32%**. Para la vigencia 2023, se logró un avance del **86,56%** correspondiente al consolidado de los periodos 2010-1 al 2023-1 con acta legalizada y se cuenta con 1.766 actas de periodos pendientes de cierre de conciliación equivalente al **13,44%**. Con corte al 23 de febrero de 2024, el porcentaje de avance es del **82,22%** correspondiente al consolidado de los periodos 2010-1 a 2023-2 con actas legalizadas, quedando 1.394 actas de periodos pendientes de cierre de conciliación equivalentes al **17,78%**.
4. En cuanto a la gestión de Conciliación Recaudos en Cofinanciación "IES Largo Plazo", la entidad concilio en la vigencia 2022, **10 IES**, obteniendo un valor total conciliado y pagado de **\$758.827.532,24** representado el **67%** de actas firmadas. Con Corte al mes de diciembre de 2023 se concilió un valor total de **\$13,948,710,872.30** quedando un saldo a capital por **\$2,298,786,120.20** representado en el **86%** de actas legalizadas y se devolvió **\$267.842.031** y con corte al 23 de febrero de 2024 se concilió un valor total de **\$13.994.908.725** quedando un saldo a capital por **\$2.252.588.267** representado en el **86%** de actas legalizadas y devuelto **\$314.039.884**.
5. La Conciliación de Alianzas y Fondos en la vigencia 2022 se concilio **797** créditos que presentaban una diferencia por un valor de **\$146.833.529,35** y para el 2023 se conciliaron **3.016** créditos que presentaban una diferencia por un valor de **\$371.886.053,85** y al 23 de febrero de 2024 se ha conciliado **108** créditos por **\$88.712.271,99**, lo cual fue gestionado en un **100%**, siendo un resultado positivo ya que se disminuyeron las diferencias presentadas en el cierre mensual y el impacto en los procesos conciliatorios posteriores, esto se dio por los controles

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» defensoria@sernarojasasociados.com

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

» @icetex

» @icetex_colombia

» ICETEXCOLOMBIA

» ICETEX

» @icetex_oficial

» ICETEX

- implementados en el procedimiento y la subsanación de diferencias de manera oportuna dejando los saldos de la cartera alineados con la información contable.
6. En la conciliación de alianzas en liquidación, en la vigencia 2022 y 2023 se realizó la depuración detallada por movimientos de **72** alianzas, con el fin de alinear la contabilidad en registros faltantes contra los saldos de migración de cartera, cuyo resultado fue del **100%**.
 7. En cuanto a la gestión de la información de fondos en administración en el 2022 se gestionaron **344 conciliaciones**, en el 2023 se gestionaron **267 conciliaciones** y al 23 de febrero de 2024 se gestionaron **16 conciliaciones**, asegurando que los ajustes o movimientos aplicados sobre el sistema de información de cartera sean acorde con la partida conciliatoria y su respectivo reflejo en la contabilidad de la entidad.
 8. En la vigencia 2022 se logró la condonación de **\$849.763.401.808**, correspondiente a **99.203 obligaciones**, en el 2023 se condono **\$632.672.362.629** correspondientes a **38.757 obligaciones** y al **31 de enero de 2024 se condono \$153.314.659.279**, correspondiente a **5.699** obligaciones.
 9. En el 2022 se pasó al cobro **47.276** obligaciones por un valor total de **\$1.195.622.795.518,18**, de las cuales fueron proyectadas **29.107** obligaciones de las líneas de propios con un porcentaje acumulado de cumplimiento del **99.81%** y **18,169** obligaciones por solicitud del beneficiario y áreas alternas con una ejecución del **100%**, en el 2023 se pasaron al cobro **52.995** obligaciones por un valor total de **\$1.648.904.865.339,60**, de las cuales fueron proyectadas **43.780** obligaciones de las líneas de propios con un porcentaje acumulado de cumplimiento del **99.86%** y **9.215** obligaciones por solicitud del beneficiario y áreas alternas con una ejecución del **100%** y a corte del 31 de enero de 2024 se pasaron al cobro **1,481** obligaciones por un valor total de **\$ 56.064.913.689,62**, de las cuales fueron proyectadas **1.224** obligaciones de las líneas de propios con un porcentaje acumulado de cumplimiento del **99.92%** y **257** obligaciones por solicitud del beneficiario y áreas alternas con una ejecución del **100%**.
 10. En el 2022 se expidió **115.174** certificados de paz y salvos a los beneficiarios de crédito, en el 2023 se expidieron **91.349** y a corte del 31 de enero de 2024 se expidieron **4.804** certificados de paz y salvos.
 11. En el 2022 se autorizaron **8.661** solicitudes de devoluciones de saldos a favor del beneficiario por valor de **\$2.757.762.841**, en el 2023 se autorizaron **2.302** devoluciones de saldos a favor por valor de **\$3.210.420.008,84** y con corte al 31 de enero de 2024 se autorizaron **83** devoluciones de saldos a favor por valor de **\$98.404.431,08**.
 12. En el 2022 se aplicó compensación de saldos a favor de **2.118** obligaciones por valor de **\$118.307.867,64**, en el 2023 se compensó el saldo a favor de **1.653** obligaciones por un valor de **\$243.338.699,50** y al 31 de enero de 2024 se aplicó compensación de saldos a favor de **3** obligaciones por un valor de **\$620.594,28**.
 13. En el 2022 se realizó ajuste de saldos menores debito (saldos pendientes por pagar del beneficiario) de **5.209** obligaciones (hasta 4 SMLV) por un valor total de **\$27.697.772**, en el 2023 se realizó ajuste del saldo menor débito de **8.103** obligaciones por un valor total de **\$76,161,356.31** y a corte del 31 de enero de 2024 se realizó ajuste del saldo menor débito de **718** obligaciones por un valor total de **\$14,668,988.87**.

14. En el 2022 se ajustó los saldos crédito (saldos a favor) de **30.852** obligaciones “de (\$-0.001 a \$-0,5 SMDLV)” por un valor de **\$46.535.696,54**, En el 2023 se ajustó los saldos crédito (saldos a favor) de **32.421** obligaciones por un valor de **\$142.486.903,96** y con corte al 31 de enero de 2024 se ajustó **103** obligaciones por un valor **\$173.494,94**.
15. En el 2022 se ajustó **10.670** obligaciones (\$-0.5 a \$-4 SMDLV) por un valor de **\$584.489.007,03** y en el 2023 se ajustó **4.054** obligaciones por un valor de **\$279.497.636,11**.
16. En el 2022 se reintegró a **35** IES un valor total de **\$158.440.433,00** y en el 2023 se reintegró a **24** IES un valor total de **\$445.315.734**.
17. En el 2022 se recibieron 11.333 devoluciones por parte de las IES por un valor de **\$29.706.231.505**, en el 2023 se recibió 17.035 devoluciones por parte de las IES por un valor de **\$31.163.247.054** y a corte del 31 de enero de 2024 se recibió 883 devoluciones por valor de **\$1.676.019.937**, lo cual, fue aplicado en la cartera y en contabilidad.
18. A continuación, se detalla los desembolsos realizados en la vigencia 2022, 2023 y a corte del 31 de enero de 2024:

Tabla 86. Desembolsos Periodo 2022-1 y 2022-2

Recursos	Periodo 2022-1 y 2022-2		Otros Periodos	
	No. Obligaciones	Valor	No. Obligaciones	Valor
Propios	400.331	\$1.852.801.208.337,00	6.359	\$24.111.903.955,00
Exterior	3.551	\$105.051.747.780,72	120	\$ 3.265.591.740,62
Fondos	674.816	\$1.261.004.177.922,56	74.744	\$60.750.155.028,12

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - ICETEX

Tabla 87. Desembolsos Periodo 2023-1 y 2023-2

Recursos	Periodo 2023-1 y 2023-2		Otros Periodos	
	No. Obligaciones	Valor	No. Obligaciones	Valor
Propios	414.976	\$2.210.853.067.353,00	3.489	\$16.191.338.938,00
Exterior	5.312	\$167.246.222.785,69	11	\$308.024.802,85
Fondos	622.343	\$1.260.131.924.270,19	236	\$133.813.448,00

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - ICETEX

Tabla 88. Desembolsos Periodo 2024-1

Recursos	Periodo 2024-1		Otros Periodos	
	No. Obligaciones	Valor	No. Obligaciones	Valor
Propios	118.055	\$ 543.682.984.833,00	9.240	\$38.581.265.836,00
Exterior	513	\$18.465.579.582,10	30	\$924.590.609,22

	Periodo 2024-1		Otros Periodos	
Fondos	27013	\$95.578.495.698,83	438	\$67.734.730.315,45

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - ICETEX

19. Se gestionaron las matrículas de cuentas bancarias que fueron registradas por la entidad de acuerdo con la solicitud del beneficiario, para el trámite de los desembolsos con destino al usuario.

Tabla 89. Matrículas de cuentas bancarias

Año	No. Créditos
2022	2.387
2023	4.157
2024	2.541

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - ICETEX

20. Para la vigencia 2023 se modernizó el recibo de pago, impactando positivamente la expectativa de **353.000** beneficiarios, el nuevo formato incorporó al detalle el plan de pagos, el concepto sobre cálculo mensual de intereses (interés mes vencido) que permite precisar el porcentaje que la entidad cobra mensualmente por concepto de intereses. También, pasó de cinco secciones que contenían exceso de información técnica y generaban confusión, a cuatro secciones que ahora brindan información más directa y de fácil interpretación: Datos personales, Información del crédito, Resumen del crédito y Detalle del pago.
21. Se disminuyó el número de firmas en la instrucción de giro pasando de 4 a 3, lo cual, mejora los tiempos en la ejecución de los desembolsos, tanto de recursos propios como de fondos en administración.

Desafíos, abordando los obstáculos que hubo durante la gestión

En el marco de la sostenibilidad a la operación de servicios del ICETEX se vio enfrentada a la superación de los siguientes obstáculos con el fin de dar un servicio de calidad y en oportunidad a los usuarios:

Para la vigencia 2022 la gestión del proceso de administración de cartera enfocó sus esfuerzos en:

Ajustes Tasas de Interés:

- Incentivos Buenaventura: Se dio cumplimiento al Acuerdo 013 de 2021, con el cual se redujo 100 puntos básicos de la tasa de interés de las obligaciones crediticias.
- Auxilio de Tasa Transitoria 50%: Se redujo la tasa de interés para los beneficiarios que tenían aplicado la novedad de auxilio COVID por 6 meses.
- Ajuste en la tasa al IPC+7.5%: Se dio cumplimiento a la medida transitoria de reducción de tasa para la vigencia 2022.
- Alivios y Estímulos: Se dio cumplimiento al Decreto 1667 de 2021, con el fin del no cobro de cuota y reducción de interés.

Ley Habeas Data:

- Borrón y cuenta nueva: Se beneficiaron **233.736** usuarios con la Ley 2157 de 2021.

Servicio al Cliente:

- ICETEX Virtual Estado de cuenta: Se logro un estado de cuenta amigable y entendible para el beneficiario.
- Modo ON (cartera): Se obtuvo mejora en la atención al usuario de manera personalizada.
- Ferias de Servicio al Cliente: Se obtuvo apoyo en la atención de los usuarios temas relacionados con la cartera.
- Remisión de mailyng a los usuarios del giro cargado en la cartera y de los pagos recibidos
- Mejoro la generación de órdenes de pago masivo para la devolución de saldos a favor por demanda.
- Novación de créditos: Se dio cumplimiento al artículo 8 del Reglamento de recuperación de cartera del ICETEX.
- Producto condonable: Realiza el traslado de los saldos de la cartera de las obligaciones con recursos propios sujeto a condonar por graduación, lo cual, permite que el beneficiario perciba la disminución de su saldo en su estado de cuenta de manera inmediata.
- Generación de código QR en el recibo de pago para direccionamiento al PSE.

Conciliación IES:

- En la vigencia 2022 en el marco de los convenios suscritos con las Instituciones de Educación Superior (IES), se logró un avance 85,68% correspondiente al consolidado de los periodos 2010-1 al 2022-1 con acta legalizada y se cuenta con 1.764 actas de periodos pendientes de cierre de conciliación equivalente al 14,32%. Para la vigencia 2023, se logró un avance del 86,56% correspondiente al consolidado de los periodos 2010-1 al 2023-1 con acta legalizada y se cuenta con 1.766 actas de periodos pendientes de cierre de conciliación equivalente al 13,44%. Con corte al 23 de febrero de 2024, el porcentaje de avance es del 82,22% correspondiente al consolidado de los periodos 2010-1 a 2023-2 con actas legalizadas, quedando 1.394 actas de periodos pendientes de cierre de conciliación equivalentes al 17.78%. A continuación, se detalla el resultado:

Tabla 90. Conciliación IES

Conciliación	Periodo	Periodo	Periodo
Recursos Propios y Fondos	2022	2023	2024
IES	757	673	154
Valor Conciliado	\$ 1.217.371	\$ 1.255.735	\$ 337.367
(cifra en millones de \$)			
% de Avance	85,68%	86,56%	82,22%

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - ICETEX

Continuando en el 2023 enfocado en:

 Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia •
  www.icetex.gov.co •
  Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 •
  Nacional: 01 8000 91 68 21

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 defensoria@sernarojasasociados.com

 601 4898285 Bogotá, Colombia

 @icetex

 @icetex_colombia

 ICETEXCOLOMBIA

  ICETEX

 @icetex_oficial

 ICETEX

- La implementación de situaciones especiales en la cartera que mejoraron las condiciones de los créditos a los beneficiarios, ocasionadas por ajustes funcionales internos o estrategias de política pública, como han sido: Contribución IES, ICETEX a tu medida, Pago Contingente al Ingreso y No Capitalización.
- Desafíos técnicos en el flujo del proceso de portal y en la organización de la interfaz.
- Procesos manuales de cruce y validación de información.
- Activación de los canales de datos a nivel nacional y servicios de Datacenter por cambio de proveedor, afrontando problemas en conectividad de redes WIFI en las sedes Aguas por obsolescencia en dispositivos AP, dificultades con el entorno Bus de Servicio OpenShift y los POD's gestionados en ambiente QA.
- Caída de los servicios de actualización.
- Falta del rol de analista funcional para atender la demanda y hacer el acompañamiento a las áreas misionales.
- Falta de apropiación de uso de algunas herramientas tecnológicas por falta de transferencia de información a personal en rotación.
- Resistencia al cambio por parte de los usuarios.
- Ausencia de claridad en la información a ser publicada y plasmarla en un acuerdo con las áreas funcionales definiendo los atributos para llevar la trazabilidad de la misma.
- Articulaciones de procesos del BUS de intercambio de información y con las áreas funcionales como Cobranza y Financiera.
- Dificultades en la separación de ambientes de desarrollo, prueba y producción.
- Necesidad de reformulación en el diseño del catálogo de servicios.
- Migración de la herramienta de gestión Itil versión 3 (Aranda V8) a Itil 4 (Aranda V9).
- Afinación del proceso de gestión de servicios.
- Se requirió homologar procedimientos del Ministerio de Hacienda, adecuación de las plataformas tecnológicas propias de las entidades financieras, y el reto de parametrizar la herramienta tecnológica de acuerdo con la diversidad financiera de las entidades bancarias.
- Lograr la estabilidad de las interoperabilidades para no obstruir el proceso de validación de datos con fuentes oficiales y la generación de garantías.
- Cambio Cultural y adaptación del personal de la entidad a las nuevas tecnologías.
- Requerimientos técnicos represados o sin atención de años anterior necesarios para mantener la operación.
- La continuidad y el fortalecimiento en Herramientas de Monitoreo.
- La articulación y estructuración de procesos de contratación de servicios TI.
- La Implementación de requerimientos técnicos por necesidades de la operación o por obsolescencia tecnológica.
- Poner al día los pagos atrasados a proveedores.

Retos para los próximos periodos

Como retos a cumplir en la próxima anualidad, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología se traza los siguientes:

••» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Socialización a las áreas de la funcionalidad del portal transaccional, iniciando con el servicio de actualización de cuenta bancaria y el incremento de los usuarios de esta herramienta.
- Unificación institucional de los servicios hacia los usuarios y constituyentes a través del Portal Transaccional.
- Fortalecimiento y alineación metodológica según los lineamientos tecnológicos existentes.
- Contar con el recurso humano suficiente para atender la demanda de las áreas misionales generada a través de los diferentes proyectos e iniciativas.
- Fortalecimiento de la articulación con los demás equipos para garantizar la integralidad de los proyectos de la entidad y el cumplimiento de las dinámicas documentales de los mismos.
- Lograr la actualización de datos entre aplicativos usando la estrategia institucional de interoperabilidad y la apropiación del Gobierno de Datos.
- Asegurar la publicación periódica de datos abiertos documentando a nivel de procedimiento de manera que se evite la pérdida de conocimiento originada en la salida de personal.
- Apoyar a las áreas funcionales para identificar nuevos conjuntos de datos, relevantes para la entidad y/o publicables en datos abiertos.
- Establecer el servicio de monitoreo como la fuente de información que permita prevenir incidentes de seguridad, a partir de ejercicios de búsqueda de patrones en los datos obtenidos.
- Uso continuo de la información migrada entre aplicativos y el uso de las fuentes institucionales de información.
- Apropiación institucional del Gobierno de Datos.
- Sostenimiento de la gestión de eventos y disponibilidad, sostenimiento del seguimiento a las alertas identificadas.
- Creación y apropiación de la gestión de liberación y entrega de productos que favorezca el ciclo de vida del desarrollo y la puesta en producción de soluciones en la entidad.
- Estabilización del Bus de Servicio Openshift ambiente QA.
- Construcción de nuevos tableros BI/BA según la evolución de las necesidades de las áreas misionales y socializar e institucionalizar el uso de tableros, al interior de la dirección y en las áreas misionales, con lineamientos desde el grupo de datos para las áreas funcionales.
- Ajustar el Boletín Tesoral a partir de validaciones a realizar con las áreas funcionales.
- Fortalecer el uso de las herramientas de control y seguimiento de los proyectos, tanto a nivel de ejecución como a nivel de riesgos.
- Mejoras y refinamiento de entrega de información.
- Implementación de los desarrollos requeridos para la aplicación de los giros complementarios.
- Esquematizar una estructura de trabajo con metodologías y buenas prácticas más apropiadas que permitan obtener mejores resultados y entregables de los proyectos.
- Trabajar de manera conjunta en la confiabilidad de la información por parte de RNEC.
- Capacitar a usuarios internos sobre el nuevo canal de comunicación (Chatbot- Sarita Bot) y sensibilizarlos sobre la importancia de su correcto uso.

» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» defensoria@sernarojasasociados.com

» Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Virtualización de los formatos de requerimientos para la aplicación de las diferentes novedades en la cartera, dando cumplimiento al Decreto 2106 del 2019 correspondiente a la política de cero papel y racionalización de los trámites.
- Apropiación de la consulta de datos (zona de aterrizaje) en los sistemas de información de la cartera por parte del Grupo de Operaciones con el apoyo de la Dirección de Tecnología.
- Automatización y mejora en la gestión de desembolsos, para la reducción de tiempos y minimización de errores operativos.
- Implementación de USOLIDARIA.
- Implementación del Acuerdo 001 de 2024 para la disminución de tasa IPC+2% y IPC+4%.
- Expandir la automatización mediante el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial.
- Análisis frente a la gestión de problemas que provengan de incidentes recurrentes o mayores de la operación de TI.
- Atender la demanda de necesidades y requerimientos para mantener la operación.
- Renovación tecnológica de dispositivos de comuniones en la sede Aguas, mejorando la cobertura de conectividad de los usuarios en la sede Administrativa.



MAURICIO ANDRÉS TORO ORJUELA
Presidente del ICETEX
Septiembre 2022 - Febrero 2024