



INFORME DE GESTIÓN 2018

IVÁN DUQUE MÁRQUEZ
Presidente de la República

MARÍA VICTORIA ANGULO GONZÁLEZ
Ministra de Educación Nacional

MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO
Presidente del ICETEX

JUNTA DIRECTIVA

MARÍA VICTORIA ANGULO GONZÁLEZ

Ministra de Educación Nacional
Presidente Junta Directiva ICETEX

LUIS FERNANDO PÉREZ PÉREZ

Viceministro de Educación Superior
Presidente delegado ante la Junta Directiva del ICETEX

JOSÉ EUSEBIO CONSUEGRA BOLÍVAR

Rector Universidad Simón Bolívar
Representante Consejo Nacional de Educación Superior

ÁLVARO ACEVEDO TARAZONA

Representante del Consejo Nacional de Acreditación

JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO

Rector Universidad del Quindío
Representante de Universidades Públicas

FRAY JOSE WILSON TÉLLEZ CASAS

Rector Universidad de San Buenaventura
Representante de las Universidades Privadas

GUIDO ECHEVERRY PIEDRAHITA

Gobernador de Caldas
Representante de los Gobernadores

ORLANDO DÍAZ CANASTO

Alcalde del Municipio de Cajicá
Representante de los Alcaldes

MIEMBROS EXTERNOS COMITÉ FINANCIERO

JORGE RESTREPO PALACIOS

Ex Presidente Banco Agrario de Colombia

LUIS ALBERTO ZULETA JARAMILLO

Primer Director Fondo de Garantías de Instituciones Financieras

ERNESTO ROJAS MORALES

Ex director del DANE y Ex Senador de la República de Colombia

DIRECCIÓN GENERAL

MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO

Presidente

MÓNICA MARÍA MORENO BAREÑO

Secretaria General

EDGAR ANTONIO GÓMEZ ÁLVAREZ

Vicepresidente Financiero

ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS

Vicepresidente de Crédito y Cobranza

JACQUELINE PALOMINO PARDO

Vicepresidente de Fondos en Administración (E)

OSCAR YOVANY BAQUERO MORENO

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

PAULA ANDREA HENAO RUÍZ

Jefe Oficina Relaciones Internacionales encargada de las funciones de la Oficina
Asesora de Planeación

JOSE RICARDO MEDINA GIRALDO

Jefe Oficina Asesora Jurídica

LUISA FERNANDA BERROCAL MORA

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

LUZ ALBA SÁNCHEZ SÁNCHEZ

Jefe Oficina de Control Interno

DEISY YOLIMA MARCELO FORERO

Jefe Oficina de Riesgos

GIOVANNI CANCHILA SUÁREZ

Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

Presentación

Contribuir al acceso de cada vez más colombianos a la educación superior y que con esta oportunidad tengan bases más sólidas para construir su proyecto de vida, es el eje de nuestro trabajo en ICETEX con el propósito nacional de hacer de Colombia un país más equitativo. En 2018 ratificamos esta apuesta con iniciativas encaminadas hacia la proyección de un Instituto que responda a los retos del país que soñamos.

El trabajo que realizamos como institución se enmarca en este propósito y la gestión hecha en la vigencia 2018 nos deja un balance que presentamos en este documento y que plasma nuestro desafío ante las nuevas generaciones.

Acceder a la educación superior es crucial en la vida de un colombiano, además de ser una oportunidad transformadora para él y su familia. Que un colombiano viva esta realidad que en generaciones anteriores era una apenas una posibilidad lejana, nos conduce indudablemente a cerrar brechas de inequidad y a la configuración de un país más próspero. Este informe da cuenta del trabajo que lleva a cabo cada día el ICETEX, el cual se refleja en las oportunidades que tienen nuestros beneficiarios luego de acceder a sus estudios universitarios.

Oportunidades de transformación

El 2018 fue un año particular, marcado por transiciones y transformaciones ligadas al inicio de un nuevo Gobierno y el empalme hacia una nueva administración. Se diseñaron estrategias, se dio continuidad a programas y se realizaron ajustes básicos de cara al usuario que tuvieron un gran impacto y mejoras en la operación.

Al cierre de la vigencia 2018, tuvimos 633.172 usuarios activos. De éstos, 393.978 corresponden a crédito educativo, 236.336 a Fondos en Administración y 2.858 a programas de Internacionalización.

Con el crédito educativo hemos sido parte del esfuerzo nacional para ampliar la oferta de acceso a la formación superior a miles de jóvenes, especialmente a aquellos con condiciones económicas menos favorables. Así, en la vigencia 2018 el ICETEX giró recursos por \$244.137 millones para desembolsar 35.405 nuevos créditos dentro de las dos convocatorias realizadas y \$1,25 billones para financiar renovaciones de 257.708 créditos.

De estos nuevos beneficiarios de crédito educativo, 11.181 jóvenes sisbenizados o en situación de vulnerabilidad contaron tasa de interés equivalente al índice de precios al consumidor IPC; 9.021 estudiantes tuvieron apoyo para su sostenimiento y a su vez, 11.425 obtuvieron condonación del 25% de su crédito por graduación, beneficios que fueron posibles gracias a los aportes de la nación por \$632.155 millones.

Durante la vigencia, 63.756 jóvenes accedieron a sus estudios de pregrado y posgrado por medio de una oferta de educación superior financiada por diferentes entidades y organizaciones. A través de estos Fondos en Administración, los jóvenes pueden recibir subsidios y así mismo, al cursar sus estudios y cumplir los requisitos establecidos en las convocatorias, pueden obtener en algunos de ellos la condonación de su crédito. Dentro de las convocatorias de Fondos desarrolladas en el año, se destacaron las de Comunidades

Negras, Comunidades Indígenas, Población Víctima del Conflicto Armado, Mejores Bachilleres y Médicos Ley 100.

El trabajo en equipo y la consolidación de nuevos esfuerzos conjuntos en los sectores de desarrollo han sido característicos en nuestra gestión. La entidad logró afianzar seis alianzas con entidades y organizaciones que le apuestan a la formación de capital humano con una oferta orientada a que en el futuro sean cada vez más los jóvenes que respondan a los retos de sus regiones a partir de una formación pertinente. Esta oferta de educación superior, a la que se accede de manera cofinanciada y con esquemas de créditos blandos y en parte subsidiada, se da con el propósito común de abrir nuevos caminos orientados al desarrollo regional.

Oferta atractiva de educación superior en escenarios internacionales

La gestión del ICETEX también contribuye a que se fortalezcan las oportunidades educativas más allá de los territorios nacionales. Y esto se materializa gracias a su cooperación internacional que hace que anualmente surjan nuevas opciones académicas, así como de movilidad e investigación, con altos estándares de calidad.

Como reflejo de esto, vemos cómo en 2018 fueron otorgados 1.498 créditos para cursar programas de educación superior en otros países, lo que representó una inversión de \$43.731 millones. Así mismo, el ICETEX dedicó importantes esfuerzos para que más colombianos pudieran ingresar a programas internacionales en universidades de calidad en los cinco continentes, y mantuvo una sólida oferta para que ciudadanos extranjeros estudiaran en nuestro país y sintieran la experiencia de vivir en Colombia.

Dentro de la oferta de becas internacionales destaco la presencia de colombianos en países como España, Estados Unidos, Reino Unido, Canadá y Nueva Zelanda, entre otros. En la vigencia 853 jóvenes de nuestro país viajaron al exterior, principalmente a estos países, para cursar sus estudios de pregrado y posgrado, así como adelantar cursos académicos orientados a fortalecer su formación profesional.

Esta cooperación internacional continuó promoviendo la movilidad y el intercambio académico que permiten el aprendizaje y dominio de una segunda lengua y el acceso a nuevos aprendizajes y experiencias académicas y de investigación. Por ejemplo, a través de ICETEX se cubrió parte de los gastos de estadía de 1.686 profesores invitados para participar en actividades de formación académica a través del programa *Fellows Colombia*; y se financió la visita a Colombia de 181 asistentes de idiomas de Alemania, Reino Unido, Francia, India, Estados Unidos, China y el Caribe para apoyar la enseñanza de su lengua en universidades colombianas.

También se consolidó la iniciativa interinstitucional de Colombia Científica, desarrollada de manera conjunta entre los ministerios de Educación Nacional y de Comercio, Industria y Turismo, Colciencias e ICETEX para el fomento de la excelencia en la educación superior internacional, la competitividad y la innovación. Con este programa, a través de su componente Ecosistema Científico, se financiaron cuatro alianzas, y con el componente Pasaporte a la Ciencia se seleccionaron 138 colombianos para estudiar en las universidades más destacadas del mundo.

Sostenibilidad financiera, reflejo de gestión

Durante 2018 el ICETEX continuó fortaleciendo su gestión financiera y logró mantener la mejora en el índice de cartera vencida cerrando el año con un resultado de 8,74%, así mismo, en términos de cobertura de provisiones sobre cartera vencida culminamos la gestión con 163,55%, lo que hace que nuestras provisiones estén acordes al nivel de riesgo y sean referentes en el sector financiero.

Los activos se ubicaron en \$5,32 billones, presentando un incremento de 15,5% con respecto al año 2017. Así mismo, los pasivos se ubicaron en \$1,97 billones, con un incremento de 14,4% frente al año anterior y un crecimiento del 16,1% en el patrimonio hasta los \$3,35 billones lo cual muestra la solvencia que tiene la entidad permitiendo garantizar la financiación a los estudiantes de las cohortes completas de los créditos vigentes y el cubrimiento de las obligaciones con los terceros.

Esfuerzos que apuntan a la equidad, excelencia y el trabajo en equipo

El año que abordamos fue fundamental para consolidar apuestas nacionales y renovar nuestra convicción en reconocer a los estudiantes más destacados del país con el acceso a una educación superior, impulsando sus sueños sin que su condición económica sea obstáculo.

Llegamos a 40.000 estudiantes atendidos por el programa Ser Pilo Paga, programa nacional del que hemos sido administradores, el cual permitió que los mejores bachilleres sisbenizados del país pudieran acceder con crédito condonable a sus estudios en Instituciones de Educación Superior acreditadas con alta calidad.

Pero la apuesta nacional se orienta hacia la concentración de nuestros esfuerzos en el fortalecimiento de la educación superior pública y en generar nuevas oportunidades de acceso en las diferentes regiones de Colombia. Reflejo de esto es Generación E, el programa de excelencia y acceso a la educación superior desarrollado por el Gobierno nacional y presentado en 2018 que beneficiará a más de 336.000 estudiantes de todas las regiones del país en el cuatrienio.

Desde el ICETEX nos alineamos como país para garantizar el fomento del acceso y permanencia a jóvenes de escasos recursos, así como el fortalecimiento de todo el sistema de instituciones de educación superior públicas en el país. Este programa sin precedentes cuenta con tres componentes de Equipo, Equidad y Excelencia.

Múltiples apuestas para un país más equitativo

La vigencia que nos ocupa en este Informe de Gestión tuvo la sanción de la Ley 1911 que crea la Contribución Solidaria a la Educación Superior, fundamental para implementar un sistema de financiación sostenible en el acceso a la formación universitaria, sentando además las bases para que en el futuro los jóvenes que financien sus estudios a través del ICETEX contribuyan a su obligación cuando perciban ingresos, garantizando que una nueva generación pueda estudiar.

También, se presentó al país el modelo de Becas SER (Sector Empresarial Regional) diseñado para el fomento al acceso de jóvenes de estratos 1, 2 y 3 a la educación superior con recursos provenientes de donaciones del sector productivo y que beneficiará la oferta

laboral para profesionales calificados. Con este programa, estos donantes podrán tener una deducción tributaria sobre el 100% de los recursos que done al programa de becas y descuentos tributarios sobre el impuesto a cargo del 25% sobre el valor donado.

Innovamos y avanzamos para ser referentes de una operación de calidad en el servicio a nuestros usuarios. Iniciamos la implementación del Core Bancario, el cual permite mejores y ágiles procesos de operación, más rápido y sencillo a la información financiera y consultas confiables e inmediatas del estado de cuenta.

La presencia del ICETEX siguió aumentando su cobertura de atención. La entidad instaló la nueva oficina territorial de Chocó, ubicada en Quibdó, e inauguró la sede regional de Arauca, ubicada en su capital, complementando así la atención principal de las ahora 36 sedes en todas las regiones de Colombia. También, con el recorrido de las Oficinas Móviles, la entidad llegó a 450 municipios para brindar atención personalizada con un equipo profesional a las comunidades visitadas.

Transformación desde nuestra experticia

En línea con la transición de Gobierno y de administración, sentamos las bases de una transformación que busca ajustarnos a los nuevos retos del país. También nos permitió afirmar los nuevos propósitos para convertirnos en una entidad cuyo eje central son los usuarios y los sueños profesionales de los colombianos.

Reflejo de este propósito es nuestra convicción de nuestro rol en el país. Somos la entidad experta en hacer posible que los colombianos que no cuentan con recursos para acceder a la educación superior puedan lograr este objetivo. Impulsamos desde nuestros servicios este sueño de cada colombiano, pero para fortalecerlos debemos articularnos con las necesidades de un país que es imparables en su camino para brindar una mejor educación.

Nos encontramos en el proceso de reformarnos institucionalmente. Nos disponemos a conducir hacia nuestro norte, sobre en una reforma estructural que se fundamenta en la recomposición de nuestras fuentes de fondeo y en la ejecución de procesos automatizados. Para esto nos alineamos sobre cuatro focos estratégicos: **ser una institución financieramente robusta, una entidad amable, una organización experta y un referente de asignación inteligente de recursos.**

Nuestra gestión, cuyo informe presentamos en estas páginas, proporciona un terreno firme para que asumamos lineamientos estratégicos que nos harán mejores. Así, los cuatro focos mencionados se solventan en lineamientos como la orientación al cliente, la articulación política pública, la gestión integral de la cadena de valor y liderazgo tecnológico, la transformación organizacional y sostenibilidad financiera, así como en la innovación de portafolio de productos y servicios. El desafío que tenemos por delante como ICETEX es histórico en sus casi siete décadas al servicio de los colombianos.

Estas líneas son un reflejo del balance que presentamos en el Informe de Gestión de la Vigencia 2018 que a continuación conocerá y que refleja también el esfuerzo de todo un equipo de trabajo comprometido a la construcción de un país que concibe a la educación como un poderoso factor de cambio.

Agradezco a los miembros de nuestra Junta Directiva que ha sido orientadora en el camino que recorreremos como institución, a nuestros aliados de los sectores público y privado y

especialmente a las Instituciones de Educación Superior, articuladores que materializan el servicio transformador para el país que es la formación universitaria.

Igualmente, expreso mi agradecimiento a cada uno de los miembros del equipo ICETEX, cuyo trabajo es ejemplo de un valioso esfuerzo que nace de la mística de creer en un mejor futuro para nuestros jóvenes. Compartir cada día de labores con ellos es una experiencia que nutre mi entusiasmo y gratitud.

El balance de 2018 refleja el rumbo que nos proponemos como país y nuestra experticia que ponemos al servicio de los colombianos. Luego de 68 años de funcionamiento y de ser parte de la transformación de vida de 4,7 millones de personas, nuestra presencia se reafirma para impulsar millones de sueños más.

MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO
Presidente del ICETEX

Contenido

1	ENTORNO MACROECONÓMICO	13
1.1	ECONOMÍA INTERNACIONAL	13
1.2	ECONOMÍA NACIONAL	15
1.3	ENTORNO ECONÓMICO, PERSPECTIVAS 2019 Y SU IMPACTO EN ICETEX.....	17
2	RESULTADOS MISIONALES	19
2.1	CRÉDITO EDUCATIVO	19
2.2	FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	33
2.3	INTERNACIONALIZACIÓN	39
3	GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO.....	46
3.1	GESTIÓN DEL SERVICIO	46
3.2	GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	50
3.3	PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	52
4	RESULTADOS FINANCIEROS	59
4.1	FUNCIÓN FINANCIERA.....	60
4.2	ACTIVOS.....	60
4.3	PASIVO Y PATRIMONIO	63
4.4	ESTADO DE RESULTADOS	63
4.5	TÍTULOS DE AHORRO EDUCATIVO – TAE	65
4.6	GESTIÓN PRESUPUESTAL	66
4.7	GESTIÓN DE TESORERÍA	72
5	ESTRATEGIA.....	76
5.1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	76
5.2	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	84
5.3	PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014-2018: TODOS POR UN NUEVO PAÍS	85
5.4	PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL	86
6	GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	88
6.1	GESTIÓN DE RIESGOS	88
6.2	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	92
6.3	REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA	103
6.4	GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA	106
6.5	MARCO LEGAL	125
7	REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	128
8	ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR.....	128

9	DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL.....	128
10	ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	129
11	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	129
12	PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	130
13	RENDICION DE CUENTAS.....	130

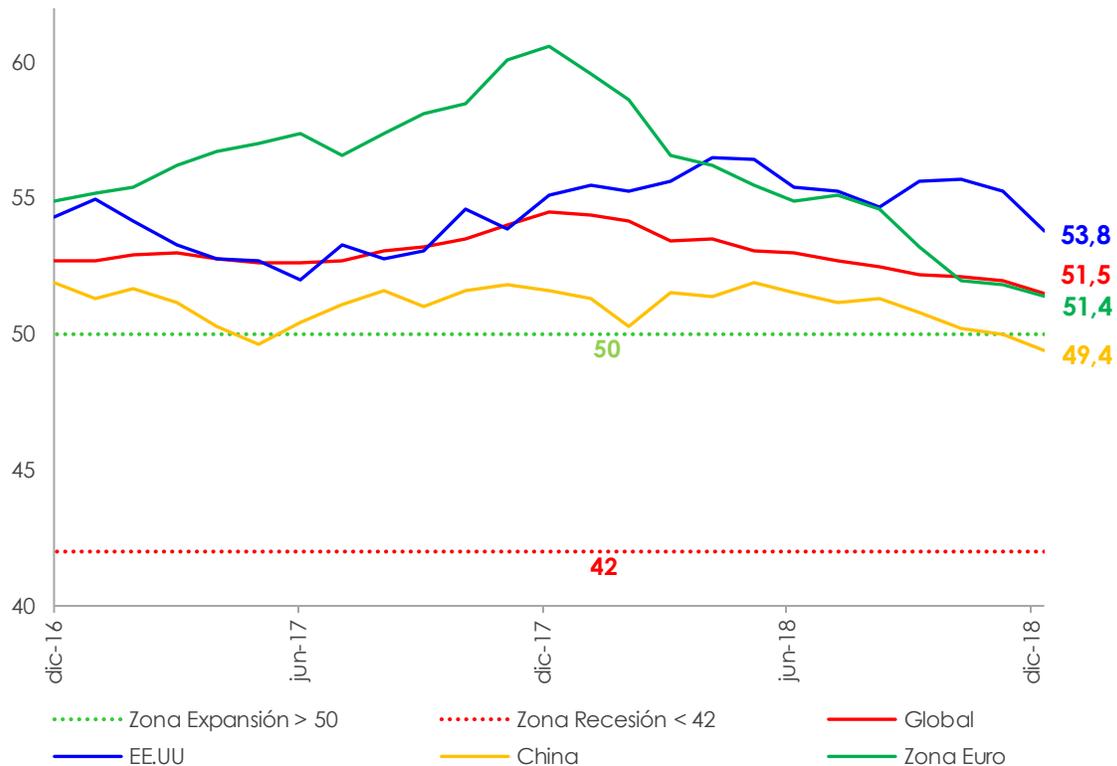
1 ENTORNO MACROECONÓMICO

1.1 ECONOMÍA INTERNACIONAL

Según las estimaciones del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional las cifras de crecimiento de la economía mundial se han revisado a la baja y se proyecta que el año 2018 la cifra esté cercana al 3%, como consecuencia de un deterioro en el comercio internacional y en la actividad manufacturera mundial, resultante de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, así como de las presiones en los mercados financieros de economías emergentes.

La desaceleración de los indicadores líderes para la industria manufacturera de las principales economías se ve reflejada en disminuciones en el crecimiento de nuevos pedidos e incremento en los costos. En el último mes del año se evidenció que China entró en una fase contractiva como consecuencia de disminuciones en la demanda interna y externa.

Gráfica 1. Índice PMI manufacturero de Markit – principales economías



Fuente: Bloomberg y cálculos Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

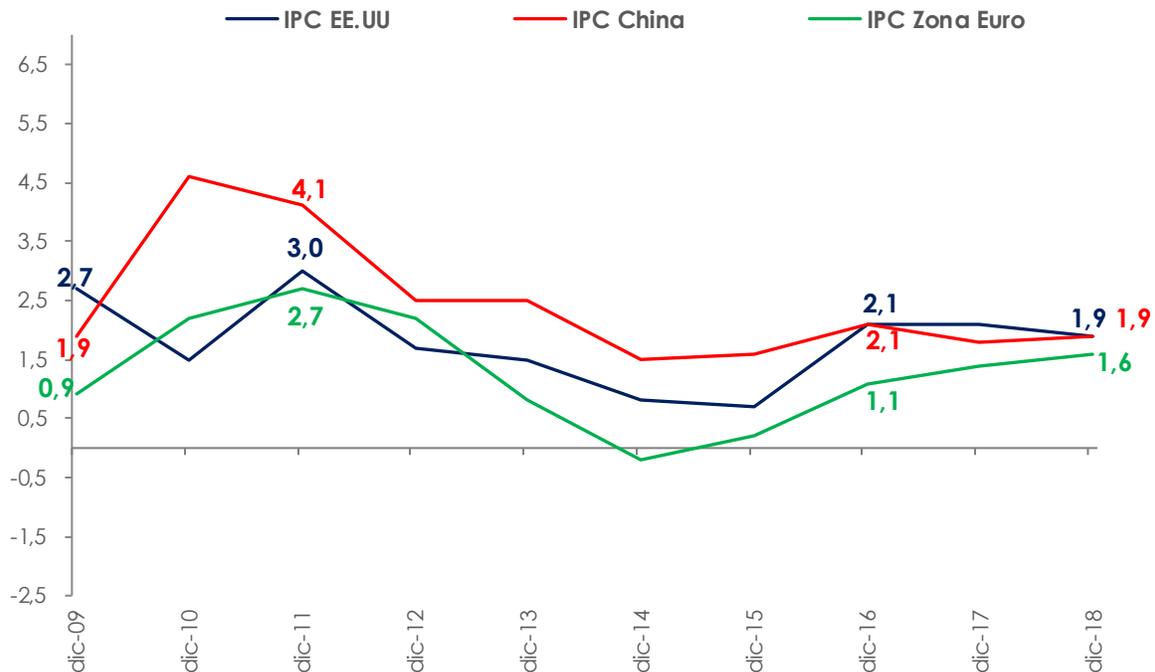
El año 2018 estuvo marcado por la crisis financiera en Turquía que ocasionó repercusiones y contagio en la economía mundial. El déficit de cuenta corriente, la falta de independencia de su Banco Central al no poder incrementar las tasas de interés para controlar la inflación y la fuga de capitales, así como las decisiones proteccionistas de Estados Unidos hacia las importaciones de acero y aluminio turcos fueron determinantes en la fuerte devaluación de

su moneda, en efecto la lira turca tuvo una desvalorización del 17,7% entre el “viernes negro”, día en el que se presentó un desplome frente al dólar, y el cierre del año.

Por otro lado, Argentina tuvo una nueva crisis económica. Déficit fiscal, recesión, desconfianza de los mercados, volatilidad y dificultades para contener la inflación son algunas de las causas de esta crisis. El impuesto a la inversión extranjera ocasionó una salida masiva de capitales y a esto se sumó la desconfianza en la política económica, así mismo la economía argentina reaccionó negativamente a los incrementos de la tasa de interés de los fondos federales de Estados Unidos y su moneda se devaluó en niveles históricos del 41%.

La inflación de economías emergentes en general ha aumentado, como consecuencia del traslado de las depreciaciones de las monedas. Aunque las condiciones financieras son más restrictivas en muchas de estas economías, siguen siendo acomodaticias en las economías avanzadas, pese a la continua alza de las tasas de los fondos federales en Estados Unidos.

Gráfica 2. Inflación principales economías (%) 12 meses



Fuente: Bloomberg y cálculos Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Los precios del petróleo aumentaron constantemente durante el primer semestre del año y se estabilizaron entre junio y agosto en valores promedio de USD 68,73 por barril para la referencia WTI y de USD 74,81 para la referencia BRENT. En el último trimestre del año la tendencia se revirtió y se presentaron caídas en los precios como consecuencia de la incertidumbre de los agentes en por un menor ritmo de crecimiento global en el 2019, que traería consigo una menor demanda, y la advertencia de Irán de un posible incumplimiento en las cuotas de recorte por parte de los países miembros de la OPEP, que continuaría elevando la oferta de crudo. En particular la referencia WTI se negoció en este último trimestre en un precio mínimo de USD 42,53 por barril y la referencia BRENT en USD 50,47.

Gráfica 3. Precio en dólares por barril del petróleo crudo (WTI / BRENT)



Fuente: Bloomberg y cálculos Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

1.2 ECONOMÍA NACIONAL

De acuerdo con las proyecciones de la Junta Directiva del Banco de la República, se estima para el 2018 un crecimiento de la economía colombiana del 2,6%. Este fue un año de recuperación económica con respecto al 2017, en donde el consumo fue el principal determinante teniendo en cuenta que el gasto, tanto de los hogares como del gobierno, incrementó su aporte al crecimiento en la primera mitad del año, sin embargo el lento dinamismo ha puesto presión sobre frentes relacionados con la cartera total, las exportaciones, el desempleo y la reciente caída de la confianza de los consumidores que enciende las alarmas de una potencial desaceleración del consumo privado.

Las ventas al exterior que se comportaron favorablemente durante el transcurso del año perdieron su impulso al finalizar el periodo. Los bajos precios internacionales de los principales commodities, principalmente del petróleo, junto a una disminución de la demanda por algunos de los bienes de exportación no tradicionales, ocasionaron este resultado. Sin embargo, las importaciones gozaron del buen dinamismo de la demanda interna, tanto por consumo como por capital. Por otro lado, las recientes cifras del mercado laboral evidencian la persistencia de las presiones alcistas sobre los niveles de desocupación que son característicos de un bajo dinamismo de la actividad productiva.

Durante los primeros siete meses del año, el promedio de la tasa de cambio USD/COP se ubicó en \$2.857,59, sin embargo, desde el mes de agosto hasta el cierre de 2018 el peso colombiano registró una depreciación de 10,3% frente al dólar. La tasa de cambio se negoció por encima de los \$3.000 y alcanzó un máximo de \$3.295 en el año. El comportamiento de la tasa de cambio durante el 2018 estuvo influenciado por el contagio de las crisis financieras de economías emergentes que ocasionaron aversión al riesgo y

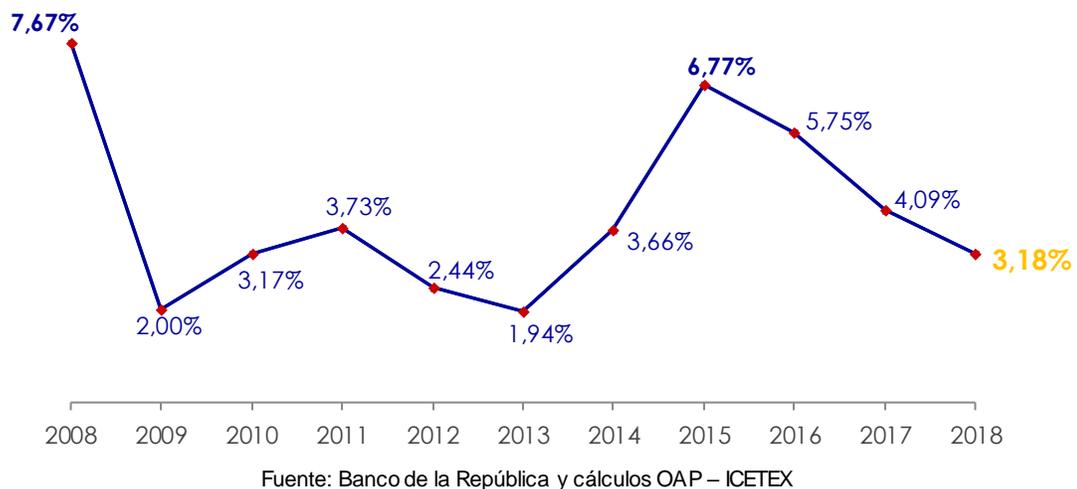
fuga de capitales, así como por las decisiones de la Reserva Federal de Estados Unidos, al incrementar la tasa de los fondos federales.

Gráfica 4. Mercado Spot USD/COP

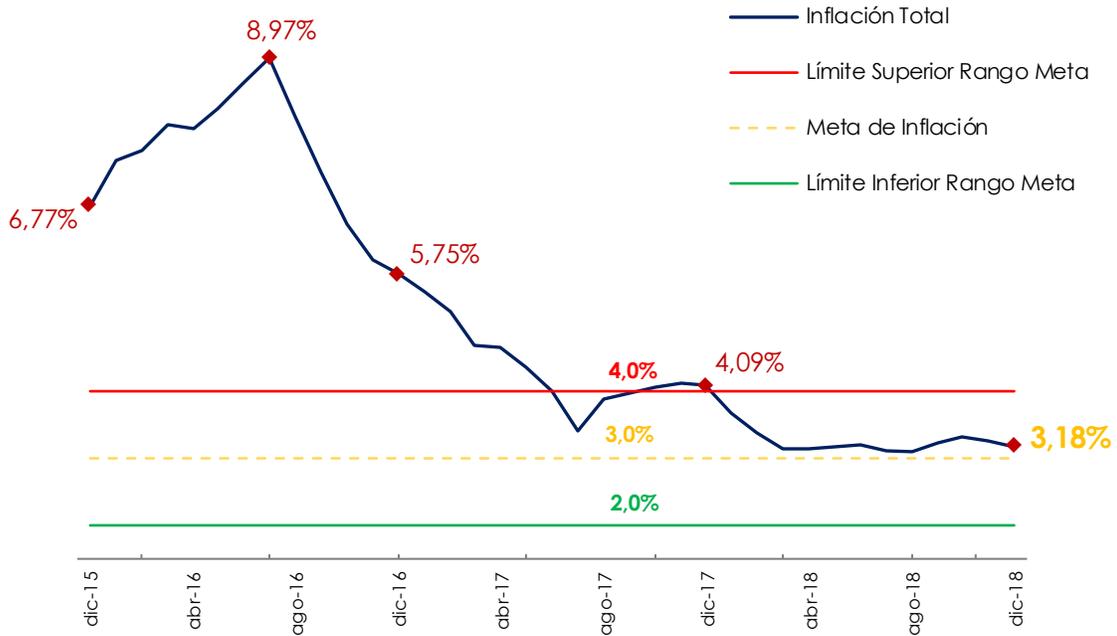


Al cierre del año el índice de precios al consumidor registró un cambio mensual de 0,3%, avance explicado principalmente por el comportamiento alcista de la canasta de alimentos y por los gastos en vivienda. De esta manera la inflación anual llegó a 3,18% representando una de las cifras más cercanas a la meta del Banco de la República, con este resultado se ubica 91 puntos básicos por debajo de lo registrado en el mismo periodo del año anterior.

Gráfica 5. Índices de precios al consumidor – variación anual diciembre (%)



Gráfica 6. Inflación 12 meses Vs. metas establecidas BANREP



Fuente: Banco de la República y cálculos OAP - ICETEX

La tasa de política monetaria culminó el año en 4,25%, cifra que se encuentra en este nivel desde abril de 2018, la decisión estuvo sustentada en el comportamiento favorable de la inflación y de sus expectativas. De esta manera, la postura de política monetaria pudo mantenerse en un terreno favorable frente al crecimiento económico.

1.3 ENTORNO ECONÓMICO, PERSPECTIVAS 2019 Y SU IMPACTO EN ICETEX

ICETEX es sensible al comportamiento del crecimiento de la economía interna, a la variación del índice de precios al consumidor y al desempleo tanto nacional como al referente al mercado laboral de la juventud.

El Producto Interno Bruto (PIB) se utiliza como aproximación de la demanda interna, por lo que una desaceleración económica puede afectar el ingreso de los individuos y como consecuencia impactar el cumplimiento de los pagos de diferentes créditos.

Para el Banco de la República la proyección de la variable de crecimiento para el año 2019 se estima en 3,5%, contenido en un rango de entre 2,5% y 4,0%. Así mismo, de acuerdo con el último informe de política monetaria, durante el tercer trimestre del 2018 la demanda interna (medida como la suma del consumo total más la inversión total) se aceleró por un mejor desempeño del consumo privado y por una menor caída de la inversión por lo que las proyecciones para el cierre del 2018 y el 2019 estiman un mayor crecimiento que lo registrado en los años 2016 y 2017.

La recuperación en el último año de la actividad económica se viene dando en un contexto de inflación a la baja y estable. La variación de precios anual disminuyó desde 4,09% en

diciembre 2017 a 3,18% al cierre del año 2018, su nivel más bajo en los últimos 4 años, situándose así muy cerca de la meta del 3% establecida por el Banco de la República. Esta situación representa una buena noticia para los deudores del ICETEX, al tener sus créditos indexados al IPC.

Sin embargo, frente a las expectativas de mejora de las principales variables macroeconómicas en la economía nacional, el desempleo en el mercado laboral de la juventud (la mayoría de los beneficiarios de ICETEX pertenecen al rango de edades de este mercado estipulado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE) continúa en ascenso y de acuerdo con las últimas cifras publicadas, el incremento corresponde a 70 puntos básicos con respecto al mismo periodo del año anterior pasando de 15,4% a 16,1%. Las oportunidades del mercado laboral de la juventud no están siendo lo suficientemente amplias para poder enganchar a los jóvenes en el país y la tasa de desempleo se aleja cada vez más de la media nacional y urbana.

2 RESULTADOS MISIONALES

2.1 CRÉDITO EDUCATIVO

2.1.1 Nuevos Créditos Girados

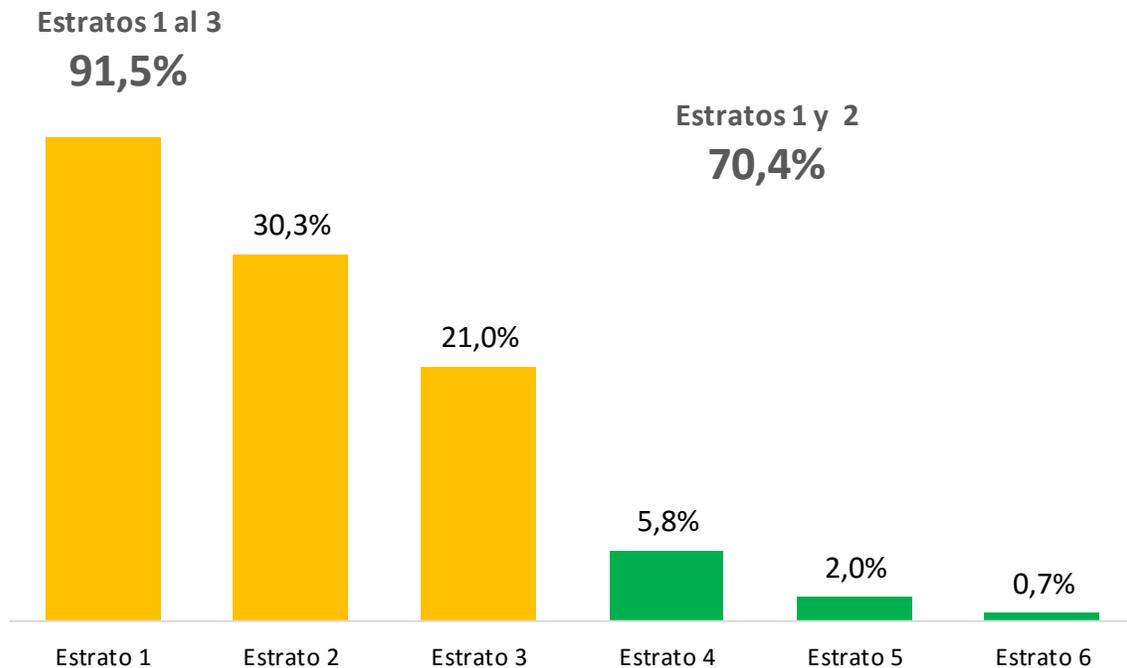
Gracias a la gestión realizada en la vigencia 2018, se otorgaron 35.405 nuevos créditos en las diferentes líneas por un valor \$244.137 millones. El 88,4% del total de estudiantes beneficiados en este periodo, pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, lo que muestra el enfoque social del ICETEX. La distribución de estos beneficiarios corresponde a 56% para mujeres y 44% para hombres.

Teniendo en cuenta las diferentes modalidades de crédito, a continuación, se relacionan los nuevos créditos otorgados durante la vigencia:

- **Pregrado**

Se desembolsaron **29.960** nuevos créditos en las líneas pregrado por valor de \$163.407 millones, de los cuales el 91,5% se destinaron a estratos 1,2 y 3.

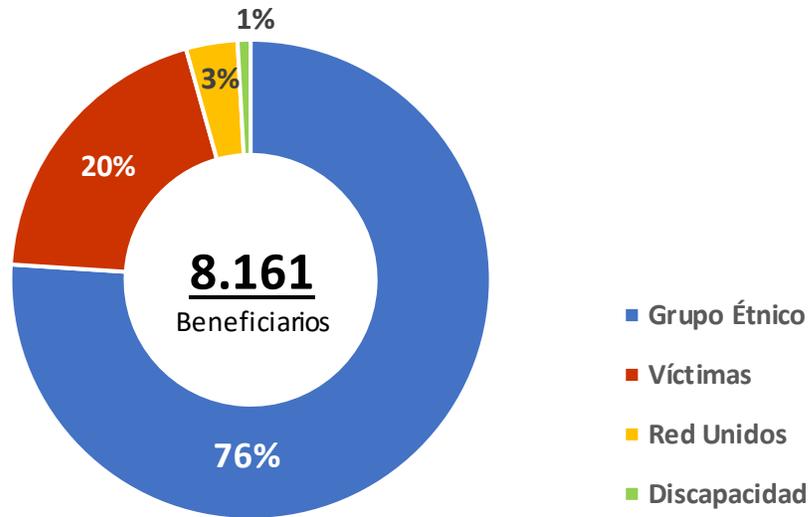
Gráfica 7. Créditos girados de pregrado por estrato – vigencia 2018



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Del total de los giros en líneas de pregrado, el 27,2% fue destinado a población vulnerable, con la siguiente distribución por tipo de población:

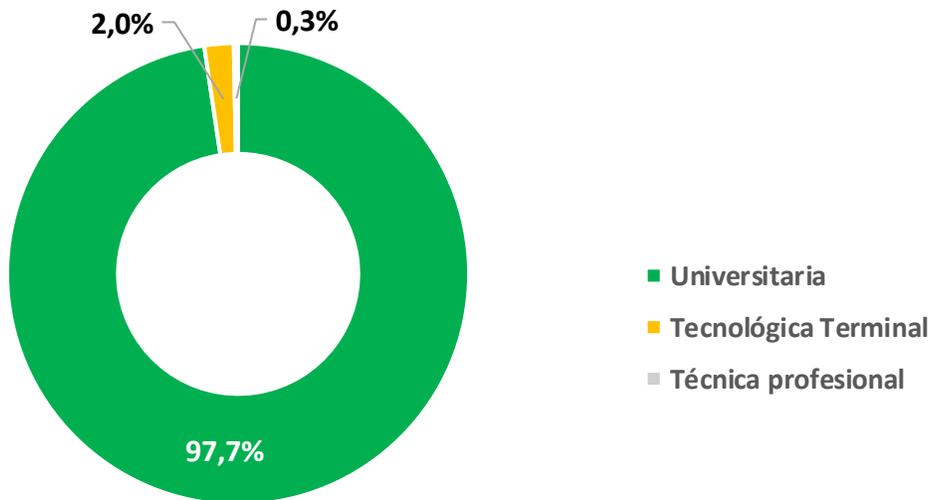
Gráfica 8. Distribución de nuevos giros 2018 en líneas pregrado a población vulnerable



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Con respecto al nivel de formación la población universitaria tuvo una participación del 97,7%, mientras que los programas técnicos y tecnológicos de 2,3%:

Gráfica 9. Giros 2018 en líneas pregrado por nivel de formación

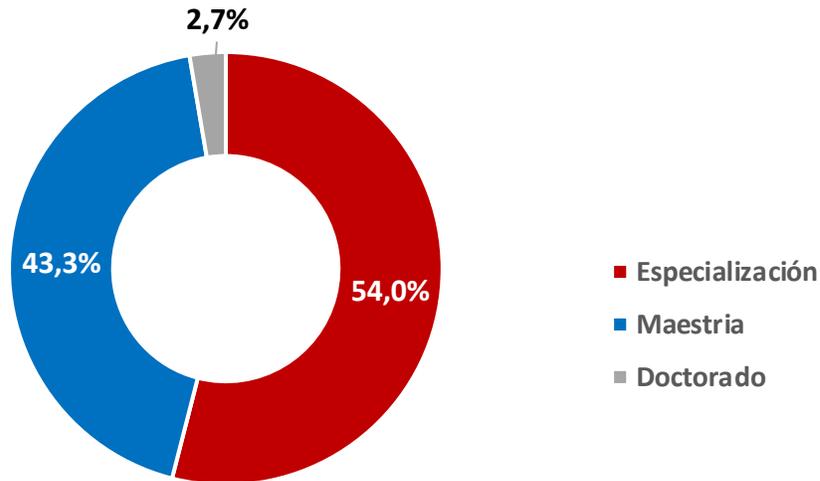


Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

- **Posgrado País**

En esta modalidad se giraron **3.947** nuevos créditos por valor de \$36.999 millones, discriminados así:

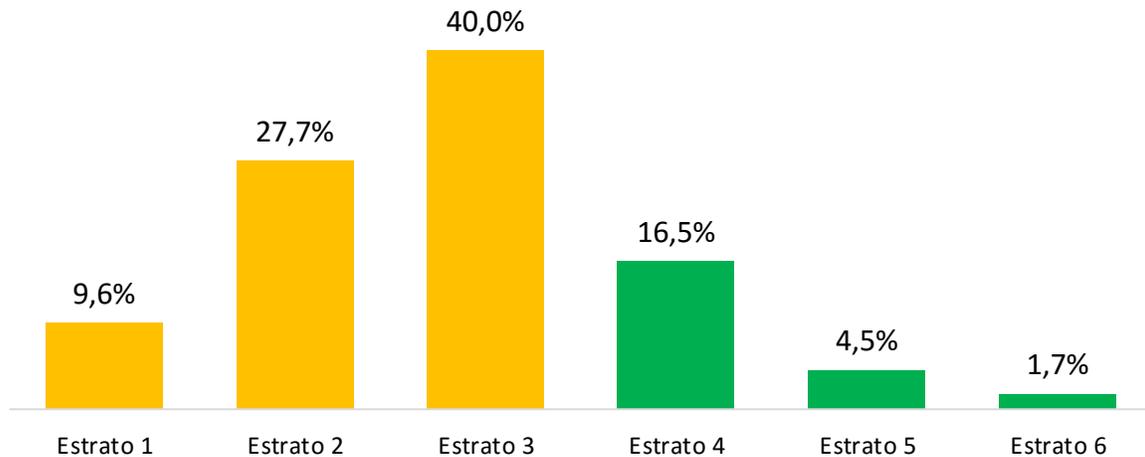
Gráfica 10. Giros 2018 líneas posgrado por nivel de formación



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

En los estratos 1, 2 y 3 se adjudicaron el 77,3% de los créditos de esta modalidad:

Gráfica 11. Giros 2018 líneas posgrado por estrato

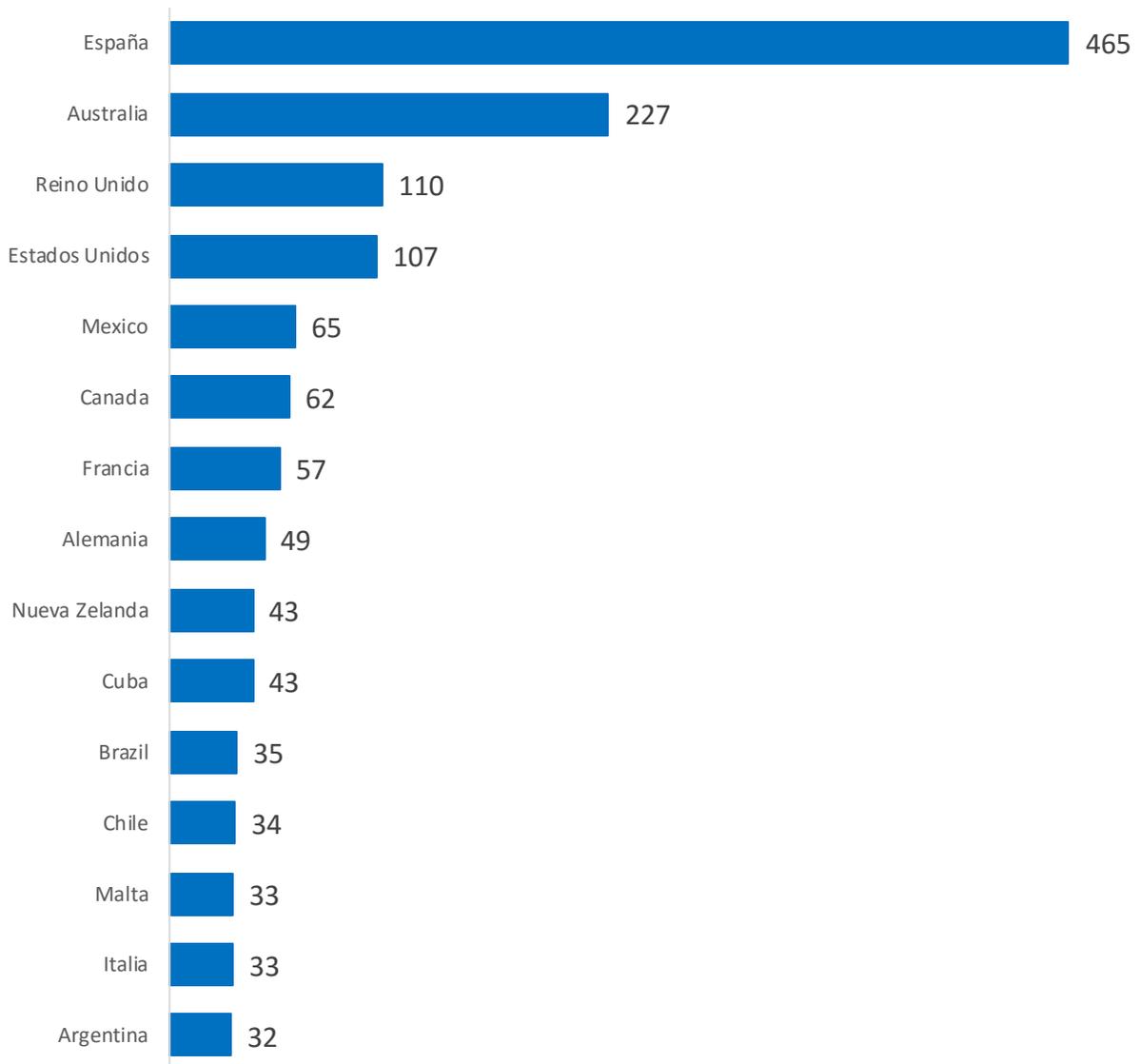


Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

- **Crédito Exterior**

En las modalidades de Idiomas y posgrado exterior se giraron **1.498** nuevos créditos por valor de \$43.731 millones, cuyos principales destinos fueron:

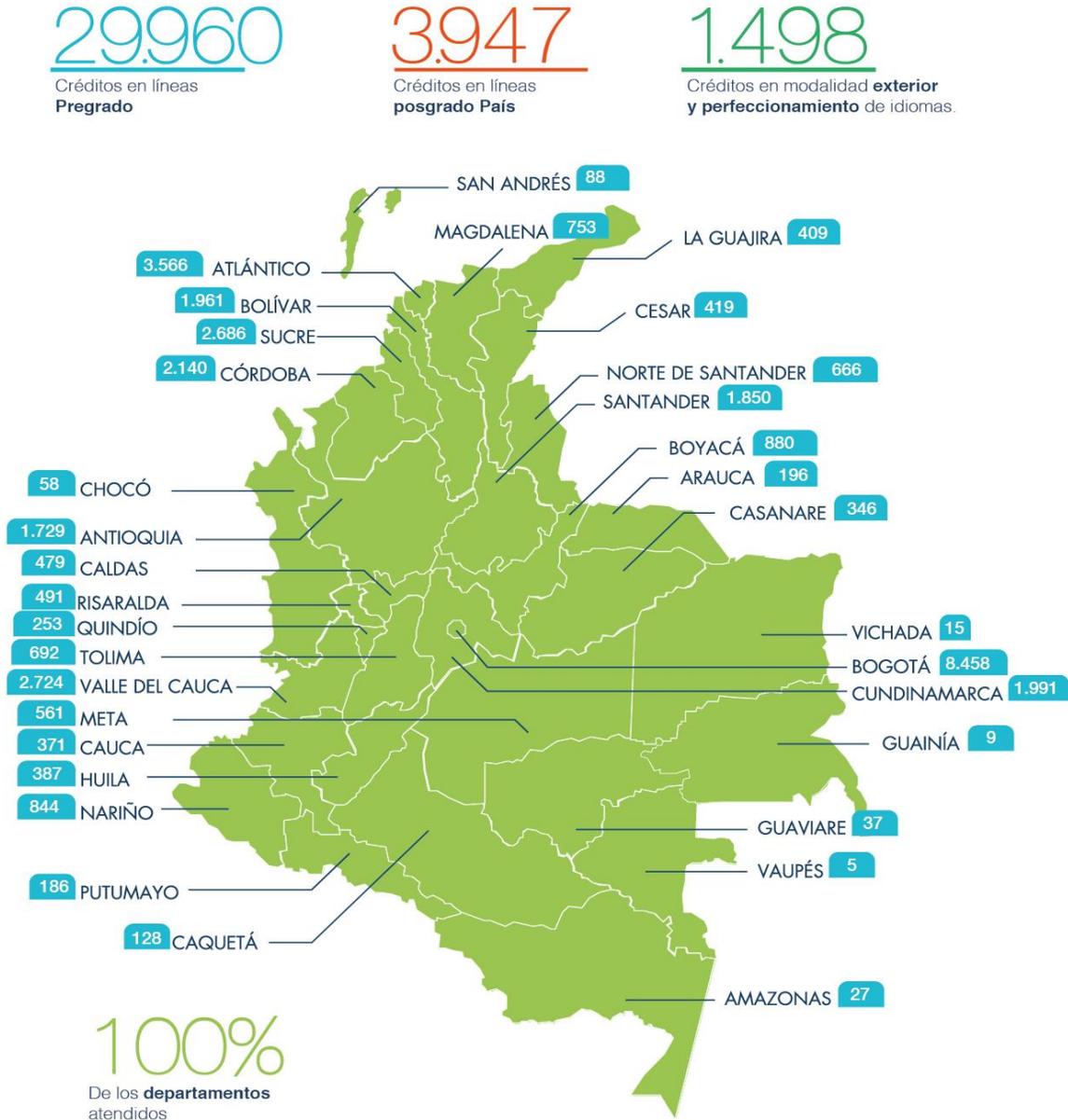
Gráfica 12. Los 15 países con mayor número de giros 2018 en modalidad de crédito exterior



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Se han realizado grandes esfuerzos porque todos los jóvenes de los diferentes rincones del país tengan la oportunidad de acceder a la educación superior, muestra de ello es que el 48,2% de los créditos adjudicados en el 2018 se han desembolsado para apoyar los estudios de jóvenes provenientes de territorios diferentes a Bogotá, Antioquia, Valle, Atlántico y Santander.

Figura 1. Distribución regional créditos adjudicados 2018



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Esto es un reflejo de la cobertura que ha alcanzado el ICETEX en el territorio colombiano, resaltando que se encuentra presente en los 32 departamentos del país y en 1.009 municipios (cobertura de 89,9% de los municipios del país), dentro de los cuales se encuentran algunos ubicados en zonas apartadas como Mapiripán (Guainía), Cravo Norte (Arauca), La Chorrera (Amazonas), Puerto Leguizamo (Putumayo), y Santa Rosalía (Vichada).

Adicionalmente, teniendo en cuenta que nuestra prioridad ha sido generar alternativas que permitan beneficiar a un mayor número de estudiantes y llegar a todos los territorios del país, el ICETEX cuenta con dos líneas especiales de crédito con mejores condiciones para la población ubicada en los departamentos de Amazonas, Arauca, Caquetá, Chocó, Guainía, Guaviare, La Guajira, Putumayo, San Andrés y Providencia, Vaupés y Vichada, y otra, destinada a miembros de comunidades de especial protección constitucional con condiciones preferenciales de acceso.

Figura 2. Esquema actual créditos pregrado Tú Eliges



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

En la vigencia 2018 beneficiamos mediante aportes de la Nación administrados por el ICETEX, un total de 11.181 estudiantes con créditos educativos con tasa de interés equivalente al IPC lo que requirió una inversión de \$459.431 millones, así mismo, 9.021 estudiantes fueron beneficiados con apoyos para su sostenimiento con una inversión de \$91.107 millones y 11.425 estudiantes a través de condonaciones por graduación del 25% del valor prestado con una inversión de \$81.618 millones.

De acuerdo con el artículo 61 del Plan Nacional Desarrollo 2014 – 2018, ICETEX a partir del año 2018 sólo podía otorgar nuevos créditos para financiar programas que contaran con acreditación o en su defecto programas en instituciones de educación acreditadas institucionalmente. Sin embargo, con la sanción presidencial de la Ley 1911 de julio de 2018 se extendió nuevamente la cobertura del crédito educativo del ICETEX, estableciendo que el crédito debe otorgarse a cualquier programa o Institución de Educación Superior que cuente con reconocimiento oficial del Ministerio de Educación Nacional.

Al cierre de 2018, los créditos nuevos desembolsados en Instituciones de Educación Superior o programas acreditados se ubicaron en 87,3% del total de los giros efectuados en el país.

2.1.2 Ajuste tasas de interés líneas de crédito educativo

En el propósito de ofrecer a los estudiantes siempre las mejores condiciones en nuestras líneas de crédito, el ICETEX continuamente realiza análisis de la normatividad y del comportamiento del mercado financiero.

- **Obligaciones legales**

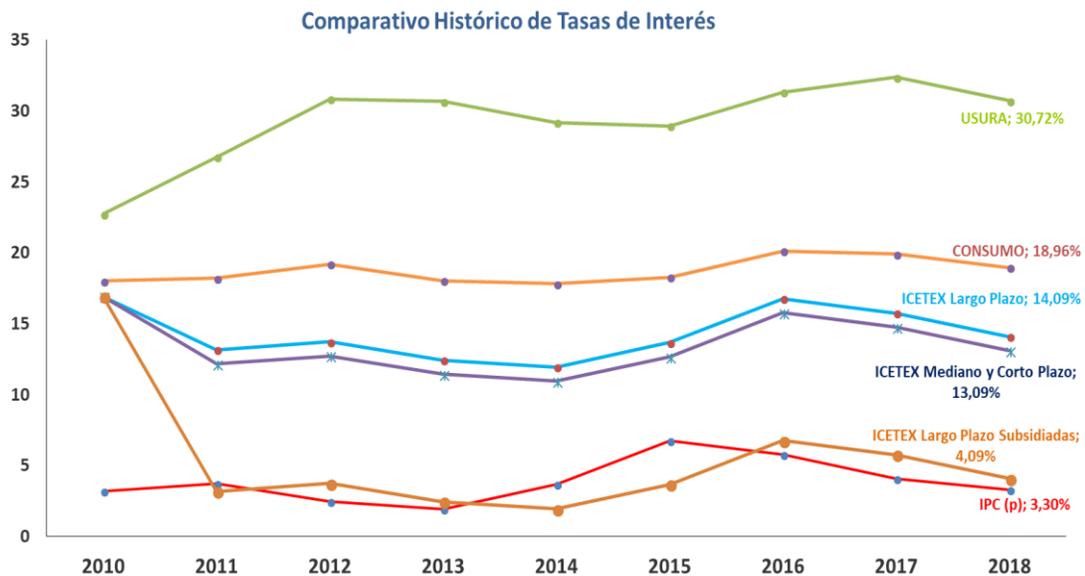
La Ley 1002 de 2005 establece en su artículo 2, parágrafo 4. que “El ICETEX ofrecerá diferentes modalidades de crédito para garantizar a la población la culminación de sus estudios y en todo caso los intereses serán inferiores a los del mercado financiero”

Así mismo, el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 en su Artículo 61°. Focalización de subsidios a los créditos del ICETEX, menciona en su Parágrafo Segundo: Las tasas de interés que aplica el ICETEX deberán estar siempre por debajo de las tasas de interés comerciales para créditos educativos o de libre inversión que ofrezca el mercado. Los márgenes que se establezcan no podrán obedecer a fines de lucro y tendrán por objeto garantizar la sostenibilidad y viabilidad financiera del sistema de créditos e incentivos que ofrece el ICETEX.

- **Comparativos con las tasas del mercado financiero**

El comportamiento histórico de las tasas de interés de las líneas de crédito del ICETEX, frente al mercado financiero y los principales índices de referencia como son la tasa de usura establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Índice de Precios al Consumidor IPC y las tasas de consumo reportadas por la Banca Comercial, arrojaron el siguiente comparativo:

Gráfica 13. Tasas sistema financiero



Fuente: Banco de la República, Superintendencia Financiera de Colombia, MGMP, ICETEX

Para ofrecer a nuestros beneficiarios las mejores tasas del mercado garantizando la sostenibilidad financiera de la entidad, en el segundo semestre de 2018 la Junta Directiva autorizó la modificación a las tasas de interés de las diferentes líneas de crédito de la siguiente manera:

Tabla 1. Modificación de tasas de interés por línea de crédito

Línea ICETEX	Tasa Anterior	Tasa Aprobada
Tú eliges 0%	IPC	IPC
Protección Constitucional 0%	IPC	IPC
Alianzas	IPC	IPC
Tú eliges 10%	IPC	IPC
Tú eliges 25%	IPC + 10	IPC + 9
CERES 25%	IPC + 10	IPC + 9
Oficiales y Suboficiales 0%	IPC + 10	IPC + 9
Reservistas de Honor 0%	IPC + 10	IPC + 9
Tú eliges 30%	IPC + 9	IPC + 9
Tú eliges 40%	IPC + 9	IPC + 8
Tú eliges 60%	IPC + 9	IPC + 7
Tú eliges 100%	IPC + 9	IPC + 7
Posgrado País	IPC + 10	IPC + 8
Posgrado Exterior	IPC + 10	IPC + 8
Idiomas, Pasantías e Investigación	IPC + 10	IPC + 8

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

2.1.3 Renovaciones

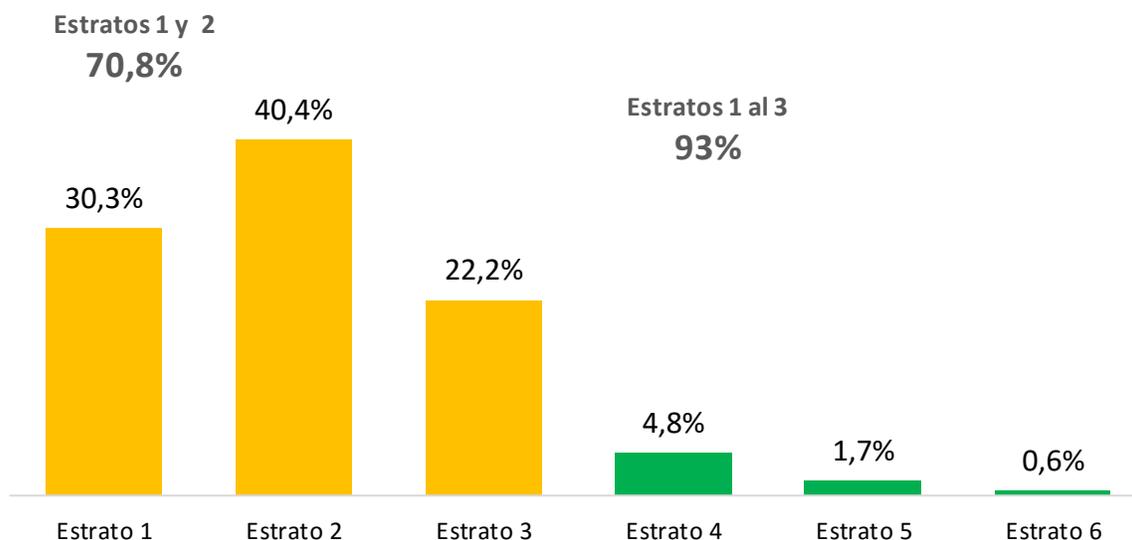
En el año 2018 se efectuaron 257.708 renovaciones con una inversión de \$1.247.417 millones:

Tabla 2. Número y monto de las operaciones de renovación

Renovaciones	Línea de crédito	Número de desembolsos	Valor millones de \$
2018-1	Pregrado	130.896	\$ 603.026
	Posgrado país	3.418	\$ 29.224
	Exterior	327	\$ 9.155
	Total 2018-1	134.641	\$ 641.404
2018-2	Pregrado	119.975	\$ 574.654
	Posgrado país	2.920	\$ 25.674
	Exterior	172	\$ 5.685
	Total 2018-2	123.067	\$ 606.013
Total		257.708	\$ 1.247.417

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Gráfica 14. Giros renovaciones 2018 por estrato



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

2.1.4 Gestión de recursos a través de aliados estratégicos para crédito educativo

Las Alianzas, son convenios que establece el ICETEX con entes privados o públicos, para contar con mayores recursos, para cubrir los gastos de matrícula, sostenimiento o fondo de garantía, que permitan atender a más colombianos interesados en financiar su ingreso a la educación superior, y que cumplan con las condiciones que los aportantes y el ICETEX definan como criterios prioritarios para atender a una población determinada, sin pago en época de estudios. La amortización del crédito se realizará una vez terminados los estudios.

Durante el 2018, se adicionaron recursos, sobre 4 convenios por valor de \$ 13.691 millones, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 3. Adición de recursos alianzas vigentes

Alianza	Valor
Gobernación de Cundinamarca "4 x una opción de vida"	\$ 10.370.711.816
Archipiélago de San Andres y el MEN	\$ 3.000.000.000
Municipio de El Paso	\$ 183.000.000
Municipio de Yumbo	\$ 137.148.170
Total	\$ 13.690.859.986

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Al 31 de diciembre se contaba con 53 alianzas activas. El valor aportado por los aliados ascendió, en este periodo, a \$257.721 millones:

Tabla 4. Alianzas activas

Grupo	Cant	Valor total ingresos
1-Departamentos, Municipios y Localidades	39	\$ 100.322.548.225
2-Orden Nacional y Ministerios	9	\$ 155.830.260.781
3-Otras Entidades	5	\$ 1.568.000.000
Total	53	\$ 257.720.809.006

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Con los recursos disponibles para alianzas durante el año 2018 fue posible adjudicar 1.023 nuevos créditos, tal y como se registra a continuación:

Tabla 5. Nuevos créditos con recursos de alianzas

Modalidad	Cant	%	Valor crédito Icetex	Valor subsidio Icetex
Pregrado Alianzas	1.011	99%	\$ 2.725.509.388	\$ 432.685.191
Posgrado Alianzas	12	1%	\$ 0	-
Total	1.023	100%	\$ 2.725.509.388	\$ 432.685.191

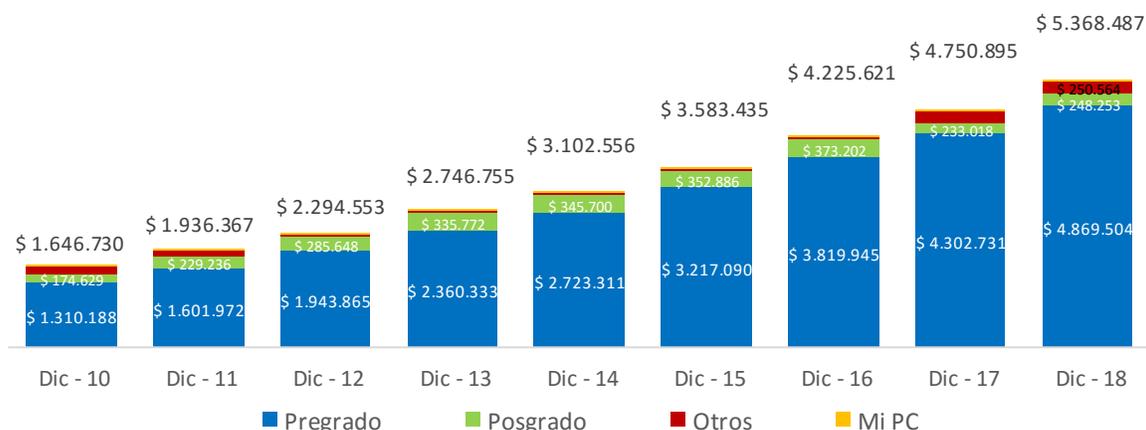
Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

2.1.5 Cobranza

Evolución saldos de Cartera

El ICETEX en cumplimiento de sus funciones, orientadas al fomento social de la educación superior, dando prioridad a la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico, en todos los estratos, al 31 de diciembre de 2018 registra en cartera un total de 393.978 obligaciones, cuyo saldo de capital asciende a \$ 5,36 billones.

La cartera total al cierre de diciembre de 2018 presentó un incremento del 13% frente al cierre de diciembre de 2017.

Gráfica 15. Evolución saldos de cartera – cifras en millones de \$


Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y cálculos OAP ICETEX

Mecanismos de normalización de cartera

Con el fin de asegurar el recaudo de la cartera y otorgar un mayor número de créditos a más colombianos, ICETEX ha venido realizando gestión sobre las obligaciones que se encuentren en las diferentes alturas de mora y aquellas que están al día, con el fin de lograr una efectiva y oportuna recuperación de cartera.

- **Cobro preventivo**

Esta gestión de cobro está orientada a mejorar la calidad de la cartera y lograr su recuperación de forma oportuna. El cobro preventivo se realiza a las obligaciones que no presentan mora, con el objetivo de recordarle al deudor del pago de la obligación y sensibilizarlo sobre la importancia de realizar oportunamente sus pagos.

- **Cobro Administrativo**

Este cobro permite un mayor control sobre la cartera vencida entre 1 y 90 días en mora, con el fin de evitar su deterioro a categorías de mayor riesgo y en busca de un manejo más eficiente que proporcione mejores resultados en su recaudo, como una de las fuentes de ingresos del Instituto y con el fin de cumplir con la misión institucional de otorgar crédito a un mayor número de colombianos.

Se realiza segmentación por tipo de cartera, estudios y amortización, estableciendo estrategias adecuadas y oportunas de cobro. El beneficiario no cancela ningún valor por concepto de honorarios, lo que permite tener un mayor acercamiento con el beneficiario.

- **Gestión de Cobro Pre-jurídico**

Este cobro se realiza a nivel nacional, a la cartera que presente vencimientos superiores a 90 días en adelante. Los gastos administrativos de cobranza son asumidos por los deudores de crédito.

Para la gestión de cobro, se realiza segmentación por tipo de cartera, estudios y amortización, territorial, monto de mora, etc., estableciendo estrategias adecuadas y oportunas de cobro.

Así mismo en esta etapa de cobro se ofrecen alternativas de negociación al usuario con condonación de un porcentaje de los intereses corrientes y de mora, mediante opciones de negociación como extinción, normalización y refinanciación, con estas opciones se busca que el deudor ponga al día su obligación de acuerdo con sus posibilidades de pago.

- **Gestión de Cobro Jurídico**

La gestión de Cobro Jurídico se realiza a las obligaciones con cuantía superior a diez (10) SMLMV, se puede realizar en cualquier momento de la cobranza pre jurídica con más de 180 días de mora, una vez agotadas las demás gestiones de cobro y la Retención Salarial, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto. Los gastos de cobranza son asumidos por los beneficiarios.

En 2017 se inició esta gestión de cobro de forma masiva y en 2018 se determinó continuar con los procesos activos no vendidos a CISA. Con corte a diciembre 31 de 2018 se registran en cobro jurídico 185 obligaciones, de los cuales se terminaron 94 y continúan en trámite 91, tal y como se discrimina en la siguiente tabla:

Tabla 6. Gestión de cobro

MACROETAPA	No. CASOS
TERMINADO POR EXTINCIÓN	58
IMPULSO TRAMITE PARA NOMBRAR CURADOR	33
ENVÍO COMUNICACIONES PARA NOTIFICACIÓN	24
OBJETO DE VENTA	19
DEVUELTO A ARCHIVO CON FIRMA NUEVO PAGARE	10
TERMINACIÓN POR PAGO MORA	7
SUSPENSIÓN - EN TRAMITE FIRMA NUEVO PAGARÉ	7
PARA ADMITIR	6
SUSPENSIÓN POR ACUERDO PAGO	5
SENTENCIA A FAVOR	4
AUDIENCIA PARA FALLO	3
EXCEPCIONES	3
MANDAMIENTO	1
RETIRO DEMANDA	1
CORRECCIÓN MANDAMIENTO	1
CONTESTACIÓN DEMANDA	1
SUSPENDIDO POR ORDEN JUDICIAL	1
LIQUIDACIÓN CRÉDITO	1
TOTAL	185

MACROETAPA	No. CASOS
TERMINADO POR EXTINCIÓN	58
OBJETO DE VENTA	19
DEVUELTO A ARCHIVO CON FIRMA NUEVO PAGARE	10
TERMINACIÓN POR PAGO MORA	7
TOTAL	94

Retención Salarial

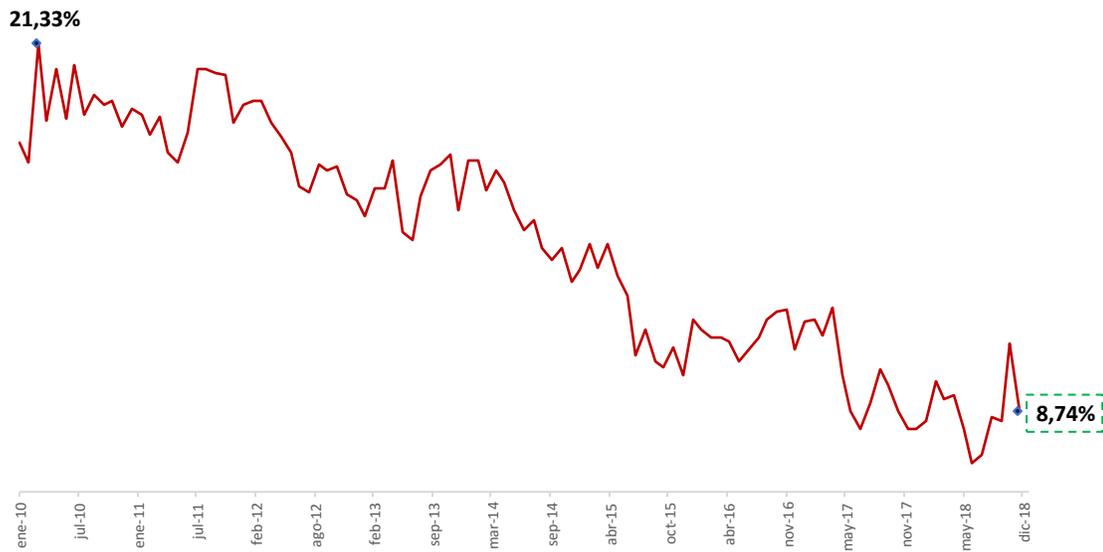
El ICETEX está facultado mediante el Decreto 3155 de 1968, para recaudar los saldos vencidos de cartera mediante Retención Salarial. Para esto, la obligación debe tener una mora superior a los 90 días y se debe contar con la información de ubicación laboral de los deudores o deudores solidarios.

Con corte al 31 de diciembre cuentan con retención salarial efectiva 1.813 créditos.

Índice de Cartera Vencida - ICV

Los esfuerzos de la Entidad también se han centrado en administrar de manera eficiente su cartera y ofrecer a los beneficiarios alternativas para realizar los pagos de sus créditos. Esto se ve reflejado en una reducción del índice de cartera vencida que pasó de un nivel máximo a inicios del año 2010 de 21,33% a 8,74% al cierre de la vigencia 2018:

Gráfica 16. Evolución índice de cartera vencida



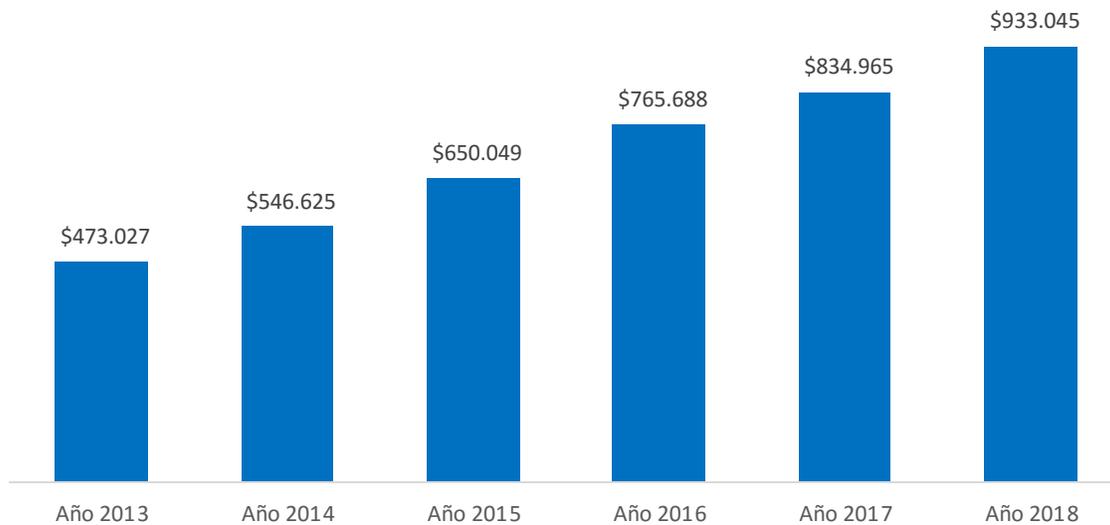
Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y cálculos OAP ICETEX

Comparando diciembre de 2018 frente a diciembre 2010 el ICV se redujo 52,7% pasando del 18,50% a 8,74%.

Recaudo de cartera

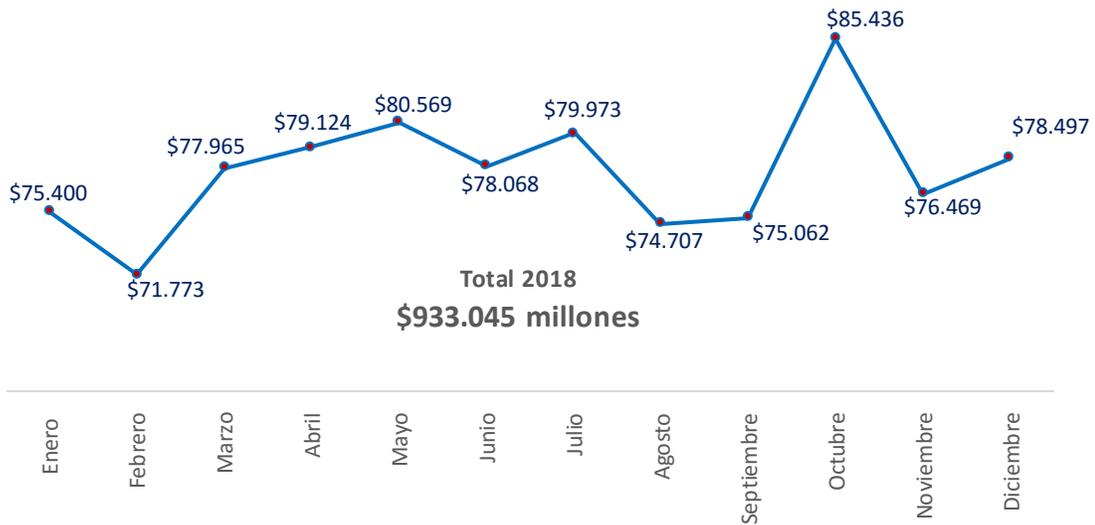
El recaudo a diciembre 31 de 2018 asciende a \$ 933.045 millones, con un crecimiento del 11,7 % frente al año 2017.

Gráfica 17. Evolución 2013 - 2018 recaudo de la cartera. Cifras en millones de \$



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Gráfica 18. Recaudo mensual de la cartera 2018 – cifras en millones de \$

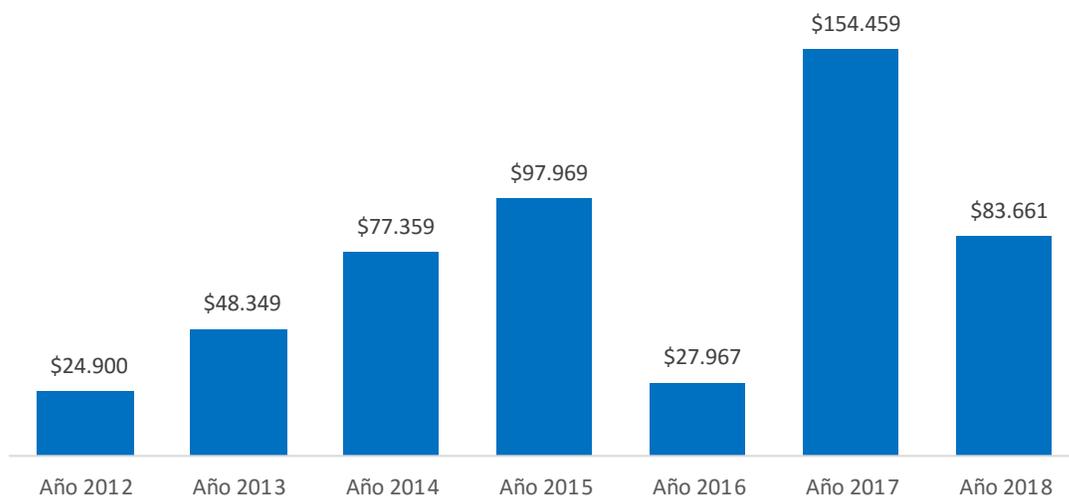


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería y cálculos OAP ICETEX

Castigos de cartera

Mediante acuerdos 011 del 10 de abril de 2018 y 053 de diciembre 11 de 2018, la Junta Directiva autorizó realizar castigo de cartera conforme con las políticas establecidas.

Gráfica 19. Castigos de cartera – cifras en millones de \$



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

2.2 FONDOS EN ADMINISTRACIÓN

En el 2018, el ICETEX trabajó con el propósito de aumentar la cobertura educativa en Colombia a través de una efectiva gestión comercial orientada a la consecución de recursos para la creación de nuevos fondos y a la fidelización de los clientes vigentes a través del servicio oportuno.

El balance de este año fue positivo con respecto al cumplimiento de las metas que requiere nuestra importante misión. Al cerrar diciembre de 2018, el total de activos de fondos administrados ascendieron a \$ 4,1 billones, con un crecimiento de \$ 564.356 millones, equivalente a un 16% más con respecto al año 2017. Gracias al trabajo en conjunto entre el ICETEX y los constituyentes, se logró transformar las vidas de miles de ciudadanos del país y las de sus familias a través de la educación.

4,1 billones

» Total de activos administrados por el ICETEX

Aportes recibidos

Al cierre de 2018, el monto de consignaciones recibidas por la entidad fue de \$ 1.140.239 millones, lo que representa un incremento de 29% frente al año 2017.

Tabla 7. Consignaciones recibidas

Año	Valor Consignaciones
2017	\$ 884.845 Millones
2018	\$ 1.140.239 Millones

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Nuevos negocios

Las estrategias de gestión permitieron al ICETEX asegurar la capacidad para expandir el mercado y aumentar el número de aliados y beneficiarios y, de esta manera, incentivar la financiación de la educación de los colombianos. En el 2018, se lograron firmar 51 nuevos convenios por un valor de \$219.248 millones, de los cuales al cierre del año 2018 se recibieron \$186.406 millones.

En el marco de la Ley 1819 del 29 de diciembre de 2016 y con el fin de fomentar el acceso de los colombianos a la educación superior, durante el año 2018 se constituyeron con el apoyo del sector cooperativo 35 convenios, por una suma de \$8.703 millones, recursos que se destinarán a financiar cupos y programas en instituciones de educación superior públicas.

51 nuevos convenios

» \$219.248 millones en consignaciones

Comisiones recibidas

Los ingresos que generó la administración de recursos para el ICETEX durante el año 2018 fueron de \$29.176 millones correspondientes a las comisiones por administración de recursos, cartera y portafolio de inversión.

\$29.176 millones
 »comisiones por administración de Fondos

2.2.1 Estado actual de Fondos en Administración del ICETEX

Actualmente, el ICETEX administra 511 fondos y 6 Alianzas de organizaciones comprometidas con la educación de los colombianos cuyos aportes se focalizan según las necesidades del capital humano y de acuerdo con las políticas misionales de cada constituyente.

Tabla 8. Fondos vigentes clasificados por tipo de fondo y tipo de constituyente

Tipo de fondo y constituyente	N° Fondos
Sector Cooperativo	178
Ministerios	94
Entidades Públicas	78
Municipios	60
Departamentos	38
Distrito Capital	23
Fondos Comunes	21
Sector Privado	19
Alianzas	6
Total	517

517
Fondos vigentes

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Con la administración de recursos, se incentiva el financiamiento de la educación en los niveles de Básica y Media, Educación Superior, Posgrados, entre otros.

Tabla 9. Fondos vigentes clasificados por nivel de formación que financia

Nivel de Educación	N° Fondos
Superior	419
Básica - media	69
Educación para el trabajo y desarrollo humano	14
Superior - exterior	7
Cursos	4
Idiomas	4
Total	517

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

La mayoría de los fondos en administración conceden condonaciones de los recursos aportados (43%). Igualmente, existen fondos que ofrecen subsidios de la formación académica (41%). Este es el compromiso del ICETEX y de los constituyentes de asegurar de manera efectiva el acceso, la permanencia y la graduación de miles de jóvenes al sistema educativo nacional.

Tabla 10. Fondos vigentes clasificados por modalidad de crédito

Modalidad de crédito	N° Fondos
Condonable	221
Subsidio	210
Reembolsable	57
Mixto	29
Total	517

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Al cierre de la vigencia 2018 la Vicepresidencia de Fondos en Administración cuenta con un total de 236.336 beneficiarios vigentes, distribuidos a lo largo de todo el territorio nacional.

Tabla 11. Beneficiarios vigentes clasificados por departamento de residencia

Departamento	N° Beneficiarios	%
DISTRITO CAPITAL	45.500	19,3%
ANTIOQUIA	29.848	12,6%
VALLE DEL CAUCA	16.369	6,9%
ATLANTICO	15.588	6,6%
BOLIVAR	12.094	5,1%
NARINO	11.718	5,0%
SANTANDER	10.786	4,6%
CUNDINAMARCA	8.825	3,7%
CORDOBA	8.238	3,5%
SUCRE	7.415	3,1%
CAUCA	6.892	2,9%
NORTE DE SANTANDER	6.551	2,8%
HUILA	6.459	2,7%
LA GUAJIRA	5.030	2,1%
BOYACA	4.725	2,0%
CHOCO	4.714	2,0%
CALDAS	4.562	1,9%
TOLIMA	4.557	1,9%
CESAR	4.484	1,9%
RISARALDA	4.387	1,9%
MAGDALENA	3.730	1,6%
PUTUMAYO	3.599	1,5%
META	3.224	1,4%
QUINDIO	1.967	0,8%
CASANARE	1.694	0,7%
CAQUETA	826	0,3%

Departamento	N° Beneficiarios	%
ARAUCA	761	0,3%
SAN ANDRES	462	0,2%
AMAZONAS	388	0,2%
VICHADA	354	0,1%
VAUPES	221	0,1%
GUAVIARE	217	0,1%
GUAINIA	151	0,1%
Total	236.336	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Nuevos beneficiarios legalizados

Al cierre de 2018, el número de nuevos beneficiarios de Fondos en Administración fue de 63.756 estudiantes. Esta importante cifra es el resultado de la apuesta de nuestros constituyentes de invertir en la educación de los colombianos.

63.756
 »» Nuevos beneficiarios

El mayor número de legalizados está representado en los siguientes fondos:

Tabla 12. Fondos con mayor número de beneficiarios legalizados durante el año 2018

Grupo de fondos	Legalizados 2018
SENA apoyos de sostenimiento	21.449
Fondo para la formación y cualificación de agentes educativos y madres comunitarias	13.217
Fondos SER PILO SI PAGA	7.290
Fondo Comunidades Negras	3.749
Fondo Comunidades Indígenas	3.424
Fondos para la Reparación Víctimas	2.503
Fondo de formación continua para docentes y directivos docentes del Distrito Capital	1.254
Fondo médicos Ley 100	1.164
Fondo de Integración Pertinente de las TI	983
fondo formación avanzada para docentes – SED	751

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

2.2.2 Fondos especiales

El ICETEX cuenta con cinco fondos especiales cuyos aportes están destinados a financiar la Educación Superior de la población más vulnerable, con dificultades económicas y/o excelente rendimiento académico.

Tabla 13. Beneficiarios legalizados en el 2018 y consignaciones recibidas en los fondos especiales

Grupo de fondos	Legalizados 2018	Consignaciones 2018
Fondos Ser Pilo Si Paga	7.290	771.413.478.191
Fondo Comunidades Negras	3.749	40.469.117.669
Fondo Comunidades Indígenas	3.424	26.615.203.729
Fondos de Reparación Víctimas	2.412	24.009.960.084
Fondo Médicos Ley 100	1.164	51.500.000.000
Total	18.039	\$ 914.007.759.673

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- Fondo Comunidades Indígenas**

Constituyente: Ministerio del Interior

El fondo facilita el ingreso de los indígenas colombianos a programas de pregrado y posgrado. Asimismo, promueve el etnodesarrollo y el crecimiento integral de dicha población, que se apoya en la formación y capacitación de los recursos humanos para integrarlos al desarrollo nacional.

Tabla 14. Beneficiarios vigentes del Fondo de Comunidades Indígenas

Región	Beneficiarios Vigentes
Caribe	6.389
Pacífica	3.774
Andina	2.399
Distrito Capital	1.139
Amazonía	180
Orinoquía	55
Total	13.936

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- Fondo Comunidades Negras**

Constituyente: Ministerio del Interior.

Es un mecanismo por medio del cual facilita el acceso, la permanencia y la graduación de estudiantes de comunidades negras al Sistema de Educación Superior incluyente.

Tabla 15. Beneficiarios vigentes del Fondo de comunidades negras

Región	Beneficiarios vigentes
Pacífica	8.321
Caribe	6.312
Andina	2.479
Distrito Capital	865
Orinoquía	125
Amazonía	15
Total	18.117

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo Médicos Ley 100**

Constituyente: Ministerio de Salud y Protección Social.

El fondo está destinado a financiar mediante créditos a los profesionales de la salud que realicen programas de especialización en instituciones de Educación Superior y que durante su entrenamiento efectúen prácticas hospitalarias en una Institución Prestadora de Servicios de Salud o en una institución del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Tabla 16. Beneficiarios vigentes del Fondos de médicos Ley 100

Región	Beneficiarios vigentes
Distrito Capital	1.996
Andina	1.184
Caribe	940
Pacífica	551
Orinoquía	12
Amazonía	4
Total	4.687

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo víctimas del conflicto**

Constituyente: Ministerio de Educación Nacional.

El fondo está dirigido a víctimas del conflicto armado interno colombiano que se encuentren incluidas en el Registro Único de Víctimas -RUV- o reconocidas como tales en los procesos de Restitución de tierras o de Justicia y Paz para cursar programas de pregrado.

Tabla 17. Beneficiarios vigentes de los Fondos de reparación de víctimas del conflicto

Región	Beneficiarios vigentes
Caribe	1.700
Andina	1.410
Pacífica	712
Distrito Capital	400
Orinoquía	275
Amazonía	176
Total	4.673

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo SER PILO PAGA**

Constituyente: Ministerio de Educación Nacional.

El programa está dirigido a los mejores bachilleres del país, con menores recursos económicos para que accedan a Instituciones de Educación Superior acreditadas en alta calidad.

Tabla 18. Beneficiarios vigentes de los Fondos Ser Pilo Paga

Región	Beneficiarios vigentes
Andina	14.888
Caribe	10.331
Pacífica	5.489
Distrito Capital	5.147
Orinoquía	1.824
Amazonía	275
Total	37.954

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

2.3 INTERNACIONALIZACIÓN

El ICETEX desarrolla su gestión en cooperación internacional con base en criterios de reciprocidad, alta inclusión y calidad en los programas académicos, con el fin de generar crecimiento en el número de beneficiarios colombianos en el exterior y extranjeros en Colombia a través de sus diferentes modalidades de programas internacionales.

De tal manera y en concordancia con la Política de Educación del Gobierno Nacional, el ICETEX impacta al país apoyando a las Instituciones de Educación Superior colombianas en ejes contundentes para la evolución del país como la movilidad académica, y la gestión para la internacionalización del currículo y de la investigación.

El Acuerdo 83 de 2016 aprobado por Junta Directiva, estableció los ejes estratégicos de la política de cooperación educativa de ICETEX, los cuales son el **fomento de la internacionalización** en el sistema de educación superior, **la cooperación para la internacionalización**, y la **promoción de Colombia como destino académico**:

Figura 3. Modalidades y programas de la Política de Cooperación del ICETEX



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales

En este orden de ideas, en los últimos dos años se ha logrado un redireccionamiento estratégico, que llevó a un nuevo posicionamiento del portafolio internacional y a una dinamización de la política de cooperación internacional del ICETEX que ha resultado en el apalancamiento de nuevos recursos para proyectos cofinanciados.

BENEFICIARIOS PROGRAMAS PARA COLOMBIANOS 2018

- **Becas para colombianos en el Exterior: Becas Mundo**



El ICETEX es la entidad del Gobierno Colombiano encargada de canalizar la oferta de becas de cooperación internacional que ofrecen al país los Gobiernos y Organismos Internacionales.

- **Beneficiarios vigencia 2018: 853**
- Estudios de maestría: 84%
- Áreas del conocimiento: Administración y Ciencias de la Educación.
- Países de mayor destino de colombianos: España, Francia, Reino Unido, Chile, México, Japón, China, Corea y Federación de Rusia.

- **Programa Jóvenes Talentos**



Este programa del portafolio internacional del ICETEX tiene como objetivo beneficiar a artistas jóvenes con créditos condonables para los niveles de pregrado, posgrado y cursos cortos de mínimo seis meses de duración en áreas de las artes como cinematografía, música, artes escénicas, artes visuales, literatura y artes aplicadas.

- **Beneficiarios vigencia 2018: 30**
- Áreas del conocimiento de mayor solicitud: artes escénicas y música
- Países de mayor destino: España, Estados Unidos y Canadá

- **Programa Colombia Científica**



Este programa tiene como objetivo impulsar la calidad de la educación superior del país promoviendo la formación de alto nivel y fortaleciendo la investigación e innovación mediante el apoyo a proyectos de ciencia y tecnología que impulsen el desarrollo de las regiones y respondan de forma pertinente a las necesidades del sector productivo.

❖ **Ecosistema Científico**

Este componente está orientado al mejoramiento de la calidad educativa, por medio de la consolidación de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación (I+D+i) en las IES, en estrecha relación con el sector productivo nacional y con centros de I+D+i internacionales de gran impacto, que incentiven la generación de nuevo conocimiento, la transferencia tecnológica, la mejora de la productividad y competitividad, en torno a las apuestas productivas regionales y nacionales y el desarrollo sostenible de los territorios y su población.

- Para invertir: \$ 72.000.000.000
- **Alianzas en la vigencia 2018: 4**

- Alianzas inscritas convocatoria II: 20
- Actores participantes de las alianzas financiables: 81

Alianzas Ganadoras

- ✓ Programa para la sostenibilidad energética de los sectores industrial y de transporte colombiano mediante el aprovechamiento de recursos renovables regionales: \$17.978.489.068.
- ✓ Programa Inclusión productiva y social: programas y políticas para la promoción de una economía formal: \$17.999.843.520.
- ✓ Programa Generación de alternativas terapéuticas en cáncer a partir de plantas a través de procesos de investigación y desarrollo transnacional, articulados en sistemas de valor sostenibles ambiental y económicamente: \$17.998.460.400.
- ✓ OMICAS: Optimización Multiescala In-silico de Cultivos Agrícolas Sostenibles (Infraestructura y validación en Arroz y Caña de Azúcar): \$18.000.000.000.

❖ Pasaporte a la Ciencia

Este componente tiene como objetivo promover la formación de alto nivel de ciudadanos colombianos, en las modalidades de maestría y doctorado, a través de créditos condonables en programas relevantes para el desarrollo del país. Esta operación se dividió en un contrato de préstamo firmado con el Banco Mundial en el año 2017 que destinó recursos por USD12 millones para la Fase I y una nueva operación de préstamo gestionada en el año 2018 con USD12 millones adicionales, constituyendo de esta manera la Fase II del programa.

- Recursos disponibles: USD 7,2 Millones
- **Créditos parcialmente condonables: 138**
- Estudios de Doctorado: 51%
- Beneficiarios estratos 1,2, 3 y 4: 72%

• Programa Consejería Académica



Este programa surge como un apoyo a los profesionales colombianos en su proceso de selección y postulación a un programa de maestría o doctorado en una institución extranjera.

- Componentes:
 - Desarrollo académico y profesional
 - Exámenes e idiomas
 - Desarrollo personal
 - Conocimiento de universidades y programas
- **Beneficiarios del programa en la vigencia 2018: 254**
- Universidades aliadas:

- Universidad de La Trobe – Australia
- Consorcio CALDO – Canadá
- Universidad de Arizona
- Universidad de Purdue
- Universidad de Western Australia

- Aliados estratégicos
 - ETS
 - British Council
 - Embajada de Australia
 - Embajada de Canadá
 - Education USA
 - Campus France
 - DAAD

PROGRAMAS DE RECIPROCIDAD PARA EXTRANJEROS EN COLOMBIA

- **Programa Fellows Colombia – Profesores invitados**



Apoyo a la internacionalización de la educación superior, financiando la visita a Colombia de expertos internacionales invitados por las Instituciones de Educación Superior colombianas a participar en sus programas de formación académica.

- **Profesores invitados vigencia 2018: 1.686**
- Países de mayor procedencia: España, Estados Unidos y México.
- Universidades más activas en el programa: Universidad de los Andes, Universidad de la Sabana, Universidad Minuto de Dios, Universidad del Norte, Universidad Nacional.

- **Programa Beca Colombia –extranjeros en Colombia**



El ICETEX, con base en la reciprocidad, ofrece a ciudadanos extranjeros becas completas para que cursen especializaciones, maestrías y doctorados en Instituciones de Educación Superior colombianas. Las becas otorgadas por Colombia a los estudiantes extranjeros cubren rubros, calculados de acuerdo con el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) establecido anualmente.

- **Becarios extranjeros vigencia 2018: 208**
- Países de mayor participación en el programa de becas para extranjeros en Colombia; Ecuador, México, Argentina, Austria, Bolivia, Brasil, Chile, Perú, Honduras, Venezuela, USA y Reino Unido entre otros.

- **Programa Asistentes de Idiomas**



Este programa apoya la movilidad académica de Asistentes de idiomas extranjeros, que visitan Colombia para colaborar a docentes colombianos en el proceso de fortalecimiento de los departamentos de idiomas de Colegios e Instituciones de Educación Superior.

- **Asistentes de Idiomas vigencia 2018: 181**

- Países participantes: Alemania, Reino Unido, Francia, India, Estados Unidos, China y el Caribe.

PROGRAMAS ESPECIALES Y COFINANCIADOS

- **Movilidad Académica y estudiantil de la Alianza del Pacífico**



Esta plataforma hace parte de la estrategia de educación de la Alianza del Pacífico suscrita entre México, Perú, Chile y Colombia. Se han vinculado nuevas Instituciones de Educación Superior colombianas y extranjeras a la plataforma con acreditación de alta calidad o con programas acreditados en alta calidad.

- **Becas otorgadas vigencia 2018: 107**
- Áreas del conocimiento: Pregrado, pasantes doctorales, investigadores y docentes.
- **Programas y Convenios Cofinanciados**
 - Programa Beca L’Oreal Unesco para Mujeres en la Ciencia, otorgó en el 2018, \$40.000.000, dirigido a mujeres que están realizando estudios doctorales o que ya tienen Doctorados en sus proyectos de investigación.
 - Programa Jóvenes Ingenieros: A través de este programa en convenio con el DAAD, para el año 2018 se beneficiaron cincuenta (50) jóvenes estudiantes de ingeniería provenientes de universidades colombianas, con una inversión de EUR 586.935: El objetivo de este programa es el de apoyar a jóvenes colombianos que estén estudiando carreras de ingeniería en universidades acreditadas en Colombia y que hagan parte de este programa.
 - Partners of the Americas: USD 150.000. ICETEX promovió la ronda -100.000 Strong in the Americas- “Educación Rural para la Paz” beneficiando a 11 alianzas de IES colombianas y estadounidenses. Por otro lado, apoyará el evento “Higher Education Partnership – HEP” en septiembre de 2018 con \$ 25.000.000.
 - Chevening: GBP 49.200, 5 Becas para colombianos que deseen estudiar un año de maestría en cualquier área y en cualquier universidad del Reino Unido.
 - Programas de Cooperación con Fulbright, \$1.150.000.000 para el 2018. Objetivo de fortalecer la movilidad académica de profesionales estadounidenses hacia Colombia por medio de los programas US Scholar, US Student, US Specialist y Senior ETA, para la vigencia 2018. En el marco de este programa se beneficiaron:

Año 2018

Tabla 19. Beneficiarios de programas y convenios cofinanciados

Programa	Beneficiarios
US Scholar	5
US Student	8
US Specialist	15
Senior ETA	20
Total	48

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales

- Programa de Inmersión Docente – Bilingüismo, \$150.045.081. Alianza estratégica entre 4 instituciones para Inmersión de 25 docentes universitarios para hacer piloto de inmersión con The Western Australia University, Fundación Universitaria del Área Andina, Uniminuto.
- **Programa Crédito Condonable Mariano Ospina Pérez: USD 16.000**

Promueve el desarrollo y la innovación científica en proyectos relacionados con el medio ambiente y sector agroindustrial del país. En el marco de la alianza entre la Fundación Mariano Ospina Pérez y el ICETEX, anualmente se apoya la formación a nivel de posgrado en Colombia o en el exterior, a través de un crédito condonable hasta por US\$16,000. En la convocatoria del año 2018, se le concedió el premio al proyecto de investigación de matemáticas financieras para el Agro. El proceso se llevó a cabo mediante una convocatoria, que promueve el desarrollo y la innovación científica en proyectos relacionados con el medio ambiente y sector agroindustrial del país.

- **Nuevo redireccionamiento estratégico**

En el marco de las actividades desarrolladas por la Oficina de Relaciones Internacionales, al finalizar el año, se alcanzó:

- Un redireccionamiento estratégico, que permitirá un nuevo posicionamiento del portafolio internacional y a una dinamización de la política de cooperación internacional del ICETEX que resulte en el apalancamiento de nuevos recursos para proyectos cofinanciados que impacten el desarrollo de las regiones y del país.
- Carta de navegación de la política de cooperación educativa de ICETEX, ajustándola a la estrategia de Economía Naranja del Gobierno Nacional.
- Realización de un diagnóstico de convenios interinstitucionales, permitiendo la generación de indicadores de impacto.
- Firma de Memorando de Entendimiento con Nuffic el 29 de noviembre de 2018. A través de este instrumento de cooperación, las Partes manifestaron su interés por cooperar en temas como la educación, apoyo al posconflicto, desarrollo rural y economía naranja. Así mismo, el gobierno de los Países Bajos otorgará becas para que ciudadanos colombianos realicen estudios de posgrado en universidades holandesas. A través de este memorando facilitará la preparación y apoyo a una misión académica de universidades holandesas, durante el segundo semestre de 2019.
- Los Gobiernos de Suiza y Colombia aportarán fondos para actividades de movilidad internacional en doble vía con el fin de capacitar a los beneficiarios en temas de nuevo emprendimiento y empresas jóvenes.
- COLUQ: Primer encuentro de investigadores Colombia – Universidad de Quebec: 20 a 23 de noviembre de 2018.

Evento preparado y coordinado por el ICETEX con el apoyo del consorcio de la Universidad de Quebec, dirigido a investigadores de ambos países. Por parte de Quebec, asistió una delegación de 50 investigadores y 30 oficiales o directivos del consorcio; en Colombia participaron directamente 18 universidades y asistieron más de 50 investigadores en los distintos espacios. La metodología del evento estuvo compuesta por varias actividades:

1. Encuentros entre investigadores bajo una metodología previamente desarrollada, con el apoyo de dos facilitadores expertos en el tema. Estos encuentros tuvieron lugar en Bogotá los días 20 y 21 de noviembre.
 2. Agenda paralela de la delegación de oficiales con representantes del gobierno y directivos de las universidades colombianas, para explorar posibles proyectos de cooperación.
 3. Los investigadores canadienses que previamente hicieron contacto con universidades fuera de Bogotá se dirigieron a cada una de las regiones para tener encuentros de trabajo con sus pares.
- El impacto positivo obtenido con COLUQ, es determinante para la generación de un nuevo COLUQ Network (Asociación de investigadores Colombia – Universidad de Quebec). Igualmente, países como Holanda, Alemania y Brasil han manifestado su interés por hacer la misma actividad. En este momento iniciamos la preparación del encuentro con Holanda a través de su embajada.
 - En el período Septiembre – diciembre de 2018, se logró con el apoyo del Ministerio de Educación Nacional y Fulbright, establecer para el año 2019 la puesta en marcha del programa Asistentes en Escuelas Normales Superiores, que en primera instancia contará con la participación de 25 jóvenes provenientes de Estados Unidos.
 - Se encuentra en revisión con Francia el ampliar el programa de asistentes de francés a Escuelas Normales superiores y para ello el CIEP de Francia está dispuesto de asignar un mayor número de asistentes para Colombia.
 - Entrega fase primera del Colegio Mayor Miguel Antonio Caro, bajo asesoría para el ICETEX de la Firma Legal – CREMADE.

3 GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

La ejecución de la estrategia comercial y de mercadeo del ICETEX, así como las actividades de gestión del servicio al ciudadano, está dada por el énfasis en la modernización e innovación que ha mantenido la entidad, buscando siempre brindar una atención que garantice la satisfacción de los clientes vigentes, clientes potenciales y grandes clientes, así como, las personas en condición de discapacidad y/o vulnerabilidad.

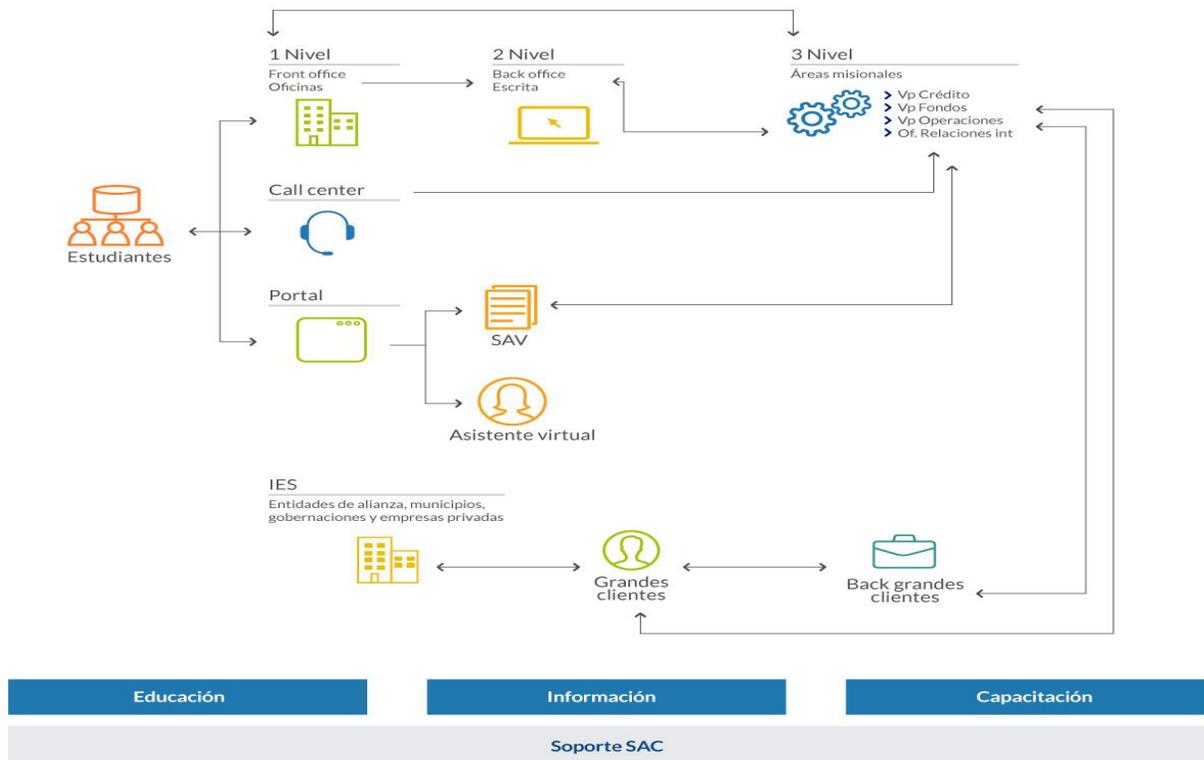
De esta manera, en lo corrido de 2018 se trabajó en tres grandes frentes:

- i) Generar relacionamiento con nuestros beneficiarios y aliados
- ii) Maximizar la gestión comercial y
- iii) Fomentar la excelencia del servicio al cliente.

3.1 GESTIÓN DEL SERVICIO

En pro de brindar día a día un mejor servicio al ciudadano, el ICETEX enfocó sus esfuerzos en profundizar el proceso de conocimiento del ciclo de vida de los usuarios del crédito educativo, apoyado en un equipo humano altamente capacitado y con experiencia en los roles de atención al ciudadano. De esta manera y a través de la implementación de diferentes estrategias, se trabajó en la optimización del modelo de servicio de la Entidad, en pro de asegurar la interacción y experiencia de los beneficiarios y ciudadanos en general, fortaleciendo la atención a través de los diferentes canales de servicio y puntos de atención.

Figura 4. Modelo de servicio actual del ICETEX



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Canales de atención

Basados en el conocimiento de los usuarios del ICETEX, la identificación de sus necesidades y buscando articular el modelo de servicio con los avances tecnológicos que han permitido la aparición de nuevas aplicaciones y medios de contacto con los ciudadanos, en el año 2018 el ICETEX consolidó un modelo de servicio omnicanal el cual le ofrece a los ciudadanos diferentes canales de contacto, lo cual permite adaptarse a los hábitos de consumo de cada persona, dependiendo de sus características sociodemográficas y preferencias, facilitando así la comunicación con la Entidad.

Los canales dispuestos se pueden agrupar en cinco (5) grandes categorías que son el canal de atención telefónica, el canal de atención personalizada, el canal escrito, el canal de grandes clientes y los canales virtuales. En la vigencia 2018 se continuó con la prestación de servicio por canales electrónicos, los cuales fueron un complemento importante a los canales tradicionales, es así que se contó con el servicio de la asistente virtual Camila, el servicio de videollamada, el servicio de chat, el Sistema de Atención Virtual en el portal web, la atención de solicitudes recibidas por correo electrónico, el servicio de agendamiento de citas y llamadas a través del portal web de la Entidad, así como el piloto de servicio de kiosko en el principal punto de atención (sede Aguas), propendiendo siempre por implementar nuevos puntos de contacto virtuales, que apoyen la gestión diaria de relacionamiento con los diferentes públicos objetivo de la Entidad.

Figura 5. Canales de atención

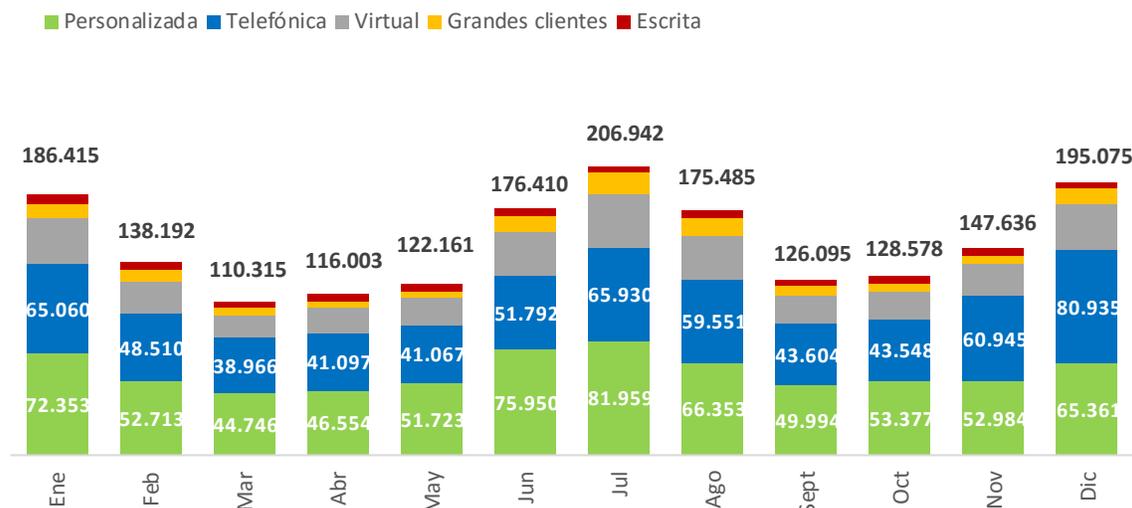


Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Número de atenciones por canal

Para el periodo de gestión informado se recibieron un total de un total de 1.829.307 atenciones, distribuidas por mes y por categoría de canal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfica 20. Atenciones por canal 2018



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo y cálculos OAP ICETEX

Nivel de satisfacción en los canales de atención

Durante el periodo informado, se han realizado más de 300 mil encuestas de satisfacción a los clientes que han utilizado los diferentes canales de atención. Así, se han empleado medios como; las llamadas de agente a los usuarios, encuestas por mensajes de texto o correos electrónicos y encuestas por medios digitales al terminar la interacción con los usuarios, lo cual nos ha permitido realizar seguimiento.

Tabla 20. Resultados de las encuestas de satisfacción

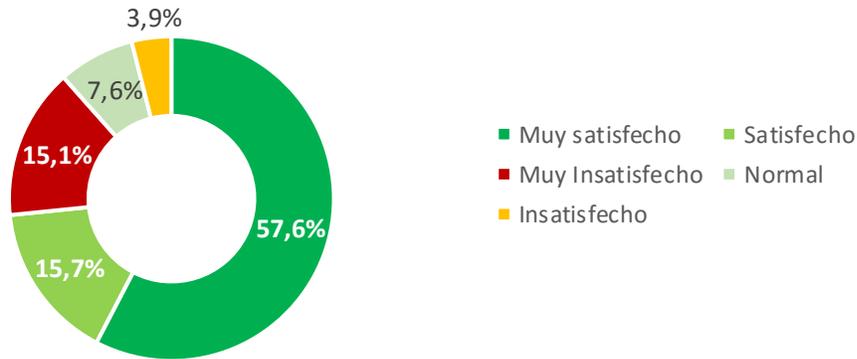
Respuesta	N° Registros	% Participación
Muy satisfecho	181.738	57,6%
Satisfecho	49.659	15,7%
Muy Insatisfecho	47.460	15,1%
Normal	24.014	7,6%
Insatisfecho	12.450	3,9%
Total	315.321	100%

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Por consiguiente, se evidencia que el total de los ciudadanos muy satisfechos y satisfechos alcanzan un 73,4%, mientras que los que les parece que es normal la atención recibida tienen una participación del 7,6%, llegando a un total de 81% con una buena calificación.

Por otra parte, los clientes insatisfechos alcanzan el 19%, segmento donde se vienen estudiando qué canales de atención no logran una buena calificación, con el fin de efectuar mejoras y optimizar resultados.

Gráfica 21. Resultados encuestas de satisfacción



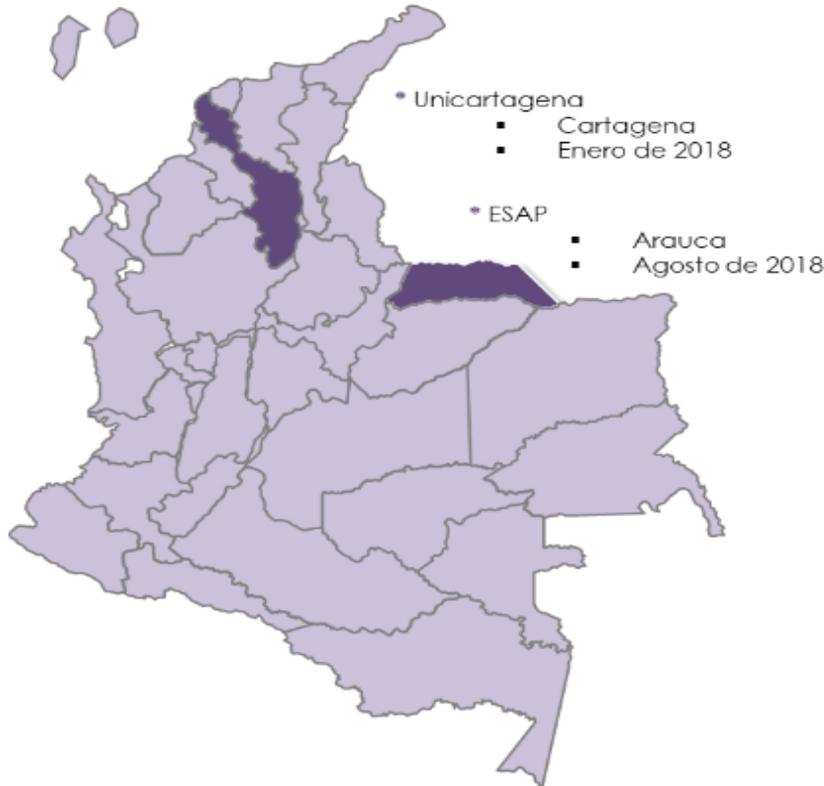
Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Nuevos puntos de atención

Entendiendo la necesidad de fortalecer la presencia del Instituto a nivel nacional, para tener un mayor acercamiento con los estudiantes de todas las zonas del país, durante el periodo informado se realizó la apertura de dos (2) puntos de atención. El primero en el mes de enero de 2018 en la Universidad de Cartagena y el segundo, en el mes de agosto, en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) en Arauca.

De igual forma, se realizó el traslado del punto de atención en la ciudad de Quibdó en Chocó, en cumplimiento de la norma de acceso a personas con discapacidad.

Figura 6. Nuevos puntos de atención



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

3.2 GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Para el periodo 2018 el seguimiento desde el punto de vista de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que son escaladas a las áreas misionales de la Entidad, se surtió desde un acompañamiento técnico que permitiera auditar las acciones emprendidas por el proveedor y las áreas misionales de la Entidad. Para esta vigencia se crearon un total de 1.817.614 casos de los cuales 248.218, pasaron a una atención de segundo nivel, la cual gestionan las áreas misionales de la Entidad.

De esta manera, la Oficina direccionó sus esfuerzos en un análisis más amplio en el tratamiento de las PQRSD que estaban siendo tramitadas por las áreas misionales de la Entidad, para lo cual, se procedió a identificar una estrategia de seguimiento y empoderamiento de las áreas. Así, el resultado de un trabajo conjunto por parte de toda la organización permitió que el ICETEX disminuyera los tiempos de atención y el porcentaje de respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos.

Las actividades a las cuales se les ha dado continuidad hasta la fecha se han enmarcado en:

1. Presentación semanal de las PQRSD al Comité Directivo de la Entidad.
2. Seguimiento con el Comité Primario de atención de PQRSD (áreas misionales de la entidad – proveedor de atención al usuario).
3. Campañas de sensibilización con las áreas misionales para la atención oportuna de las PQRSD (Conéctate con el Cliente).
4. Capacitación con el Proveedor de Atención al Usuario y Áreas Misionales (Defensor del Consumidor Financiero – DNP).

De esta manera, se logra pasar en promedio de 1.775 PQRSD vencidas en el año 2017 a 20 PQRSD vencidas en el 2018.

Tabla 21. Gestión PQRSD

Gestión PQRSD		
Mes	Año 2017	Año 2018
Ene	6.978	24
Feb	4.156	20
Mar	2.799	-
Abr	3.209	-
May	1.100	-
Jun	1.076	-
Jul	715	-
Ago	461	-
Sep	377	2
Oct	268	10
Nov	156	22
Dic	-	159
Promedio	1.775	20

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Gestión de quejas y reclamos de la entidad

Para el Canal de Quejas de la Entidad, el año 2018 presentó una reducción del 75,3% en comparación con el año 2017, al pasar de 7.005 quejas a 1.729. En este canal se han realizado filtros adecuados que aseguren el correcto escalamiento de los casos.

▼ **75,3%**

» Reducción quejas y reclamos

Defensor del consumidor financiero 2018

En comparación con el año 2017 las quejas presentaron una disminución promedio mensual de 22,3% (pasaron de un promedio mensual de 168,8 quejas en el año 2017 a 131,1 en el 2018). Durante la vigencia 2018 no se superó los 11 días hábiles de respuesta, lo que significa que nos encontramos 5 días por debajo del tiempo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia (16 días hábiles).

Atención a poblaciones en condición de discapacidad

A la fecha el ICETEX cuenta con el apoyo del Centro de Relevó para la atención de personas con discapacidad, que requieran el uso del lenguaje de señas para comunicarse. El Centro de Relevó es un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascól. En primera instancia el servicio fue implementado para dar un cubrimiento a nivel nacional, a través de nuestro canal telefónico, cuyo horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8am a 1pm.

El usuario con discapacidad se comunica con el Centro de Relevó, el cual a su vez establece comunicación con nuestro personal de atención en el canal telefónico, haciendo la traducción a lenguaje de señas que requiere el usuario.

Figura 7. Centro de relevó



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

La difusión de este servicio se hace a través de nuestro portal web www.icetex.gov.co, por un banner en la página principal y un logo del Centro de Relevo incluido en todas las páginas del sitio, vínculo que dirige directamente al sitio web del Centro de Relevo donde el usuario solicita el servicio de traducción.

3.3 PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Presencia en región

En el año 2018 se hizo un proceso de acercamiento en todos los departamentos del país, con el fin de garantizar que todos los ciudadanos puedan obtener información a tiempo, clara y precisa sobre los productos, servicios, procesos y procedimientos de la entidad; focalizando el esfuerzo en zonas apartadas del país, población víctima del conflicto, colegios e indígenas.

De esta manera, el proceso de divulgación de los productos y servicios de la entidad logró impactar **310.520** beneficiarios.

Tabla 22. Eventos divulgación de los productos y servicios de ICETEX

Tipo evento	Cantidad	Participantes	Colegios
Encuentro regional	568	190.155	1.342
Evento IES	210	34.872	147
Evento internacional	6	2.552	36
Feria académica	116	77.980	123
Lanzamiento tú eliges	27	4.961	38
Llenatón	66	1.746	-
Total	993	310.520	1.686

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Encuentros con población vulnerable

En línea con el propósito de facilitar el acceso a la educación superior de las poblaciones más vulnerables del país, se desarrollaron encuentros y actividades con víctimas del conflicto.

Tabla 23. Eventos con población vulnerable

Foco Población	Cantidad de eventos	Personas atendidas
Eventos afrocolombianos	30	16.523
Eventos indígenas	43	9.799
Eventos víctimas del conflicto	102	26.284
Zona apartada	17	6.943
Zona de conflicto	44	21.747
Total	236	81.296

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Llenatón

En el marco del fortalecimiento de la presencia de la entidad en la región, el acercamiento al ciudadano para hacer más fácil el acceso a los servicios de la entidad; se trazó una estrategia denominada “LLENATON”, por medio de la cual se brinda un acompañamiento personalizado a los potenciales beneficiarios de crédito, asesorándolos con respecto a las líneas de crédito y al diligenciamiento de los formularios de solicitud de crédito.

Esta estrategia se realizó de la mano de las Instituciones de Educación Superior - IES y a lo largo de todo el territorio nacional, logrando disminuir a la mitad el número de formularios incompletos, lo que se traduce en una mejora en términos de eficiencia en la colocación para ICETEX y en una mejor experiencia para los más de 2.500 potenciales beneficiarios atendidos en 70 IES a nivel nacional.

En las regiones son las IES las principales aliadas de la entidad, a través de ellas el ICETEX se acerca a los estudiantes potenciales y vigentes, por lo que el relacionamiento y seguimiento al comportamiento y a la atención de necesidades ha sido importante en el proceso de fortalecimiento de la presencia institucional en la región.

La entidad participó en la feria Expo estudiantes y Proyéctate, con una estrategia de acercamiento de la marca a los estudiantes y se efectuó el proceso de información de las líneas de crédito para los ciudadanos interesados. Se contó con la atención de más de 20 mil personas.

Así mismo, se vinculó a las IES en procesos de construcción sobre los ajustes en los procesos de la entidad, articulación que permitió realizar el aseguramiento del funcionamiento de los formularios y la generación de alertas tempranas frente a fallas en los mismos. ICETEX actualmente, tiene convenio con 317 IES situadas a lo largo y ancho del país.

Portal WEB ICETEX

El portal Web es el principal canal de información de la Institución, con aproximadamente 60 millones de visitas para esta vigencia. A través de éste, se presenta toda la información de la entidad y se realiza un importante número de tramites por parte de los solicitantes de créditos, fondos y becas.

Por consiguiente, pensando en las necesidades de los ciudadanos, se dio inicio a un proceso de reingeniería del portal Web de ICETEX, a través, de estudios de mercado, análisis de herramientas como Google Analytics y el desarrollo de grupos focales con usuarios potenciales, vigentes, IES y Constituyentes de fondos. Así mismo, se aplicaron las normas técnicas de Gobierno en línea (GEL) definiendo la interfaz de un usuario totalmente adaptable a dispositivos móviles, selección y distribución de los elementos en la interfaz, consistencia en el diseño, amigable en las URLS, entre otros, con el fin de tener un portal Web con mayor claridad y accesibilidad para la ciudadanía.

Entre las actividades más destacadas para este periodo se encuentran las siguientes:

- Estrategia digital y de comunicación que permita mejorar la claridad y comprensión en todas las líneas de crédito.

- Micrositio en el nuevo portal Web que brindara toda la información necesaria del sistema de giro de sostenimiento (CATS), ¿por qué es importante?, ¿en qué me beneficia? y ¿cómo funciona?
- Diseño de piezas para mailings de jornada de normalización y pre aprobados.
- Diseño y apoyo en pruebas funcionales y pruebas de accesibilidad Web al micrositio de Becas SER.

Figura 8. Portal WEB



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Comunidad ICETEX



Como estrategia de fidelización a los usuarios, el ICETEX ha seguido trabajando para ofrecerle a todas aquellas personas que tienen o tuvieron un crédito con la entidad y se encuentran al día, una web/app interactiva que busca generar una nueva experiencia asociada a la entidad, brindándoles diferentes beneficios con marcas reconocidas a nivel nacional, acceso a bolsas de empleo y contenido relevante para su desarrollo profesional.

Para el año 2018, se desarrollaron diferentes estrategias buscando que todos la conozcan y la aprovechen. A través de campañas de activación en las redes del ICETEX, presencia en eventos “off-line” del ICETEX en conjunto con los aliados; campañas en las oficinas de atención al usuario, actualizaciones de contenido en la página de la comunidad y envío de piezas, se logró contar con más de 85.000 usuarios inscritos y se busca llegar a la meta de 120.000 para el año 2019.

Para la apertura de la convocatoria 2018-1, en el marco del lanzamiento de la Feria Credifest, realizada en Bogotá como evento principal y otras ciudades como Cali, Barranquilla y Neiva, se logró contar con la compañía Booklick como aliado, donde se

ofrecieron pases de cortesía para que los asistentes disfrutaran de la versión premium por 2 meses.

Cabe resaltar que, durante esa época, trabajamos con los aliados actuales para ofrecer beneficios y descuentos atractivos a los beneficiarios, de esta manera poder comunicar en redes y a través de mail marketing a toda la base de datos de la entidad, las novedades de la comunidad e invitarlos a que se registren y se vuelvan parte de ella.

Figura 9. Comunidad ICETEX



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Educación Financiera

Durante esta vigencia, se trabajó en una nueva estrategia con el fin de fortalecer el contenido que actualmente se comunica a todos los stakeholders, el cual busca reforzar a través de mensajes cortos el conocimiento de las personas sobre la educación financiera e incentivar a los visitantes del portal www.icetex.gov.co a que ingresen al micrositio de la página web sobre Educación Financiera. Para esto se definió como objetivo: “Permitir que las personas que acceden a créditos educativos en el ICETEX utilicen las herramientas y los conocimientos básicos financieros de manera efectiva para la toma de decisión y puedan gestionar adecuadamente su crédito para garantizar un buen uso de sus recursos y lograr una salud financiera.”

Para lograrlo, se inició con la búsqueda de casos de éxito a nivel mundial el cual evidenció que esta estrategia debía tener los siguientes componentes:

- Diseñada con enfoque en su audiencia.
- Involucrar las teorías del comportamiento.
- Canales de entrega innovadores (apps, juegos, videos, telenovelas, etc.)
- Promover la educación entre pares.
- Programas de inclusión financiera.

Adicional se hizo una revisión de las estrategias en Educación financiera de las principales entidades financieras en Colombia y se efectuó un diagnóstico del micrositio actual de la entidad. Gracias a esto se pudo identificar que la base de la estrategia de ICETEX se enfoca en “El mensaje correcto, la persona correcta, en el lugar correcto”. Con este lema se diseñó el logo, de educación financiera, el cual tiene un icono de georreferenciación el cual guía a nuestros usuarios hacia la información correcta en el momento correcto.

Figura 10. Mensaje educación financiera

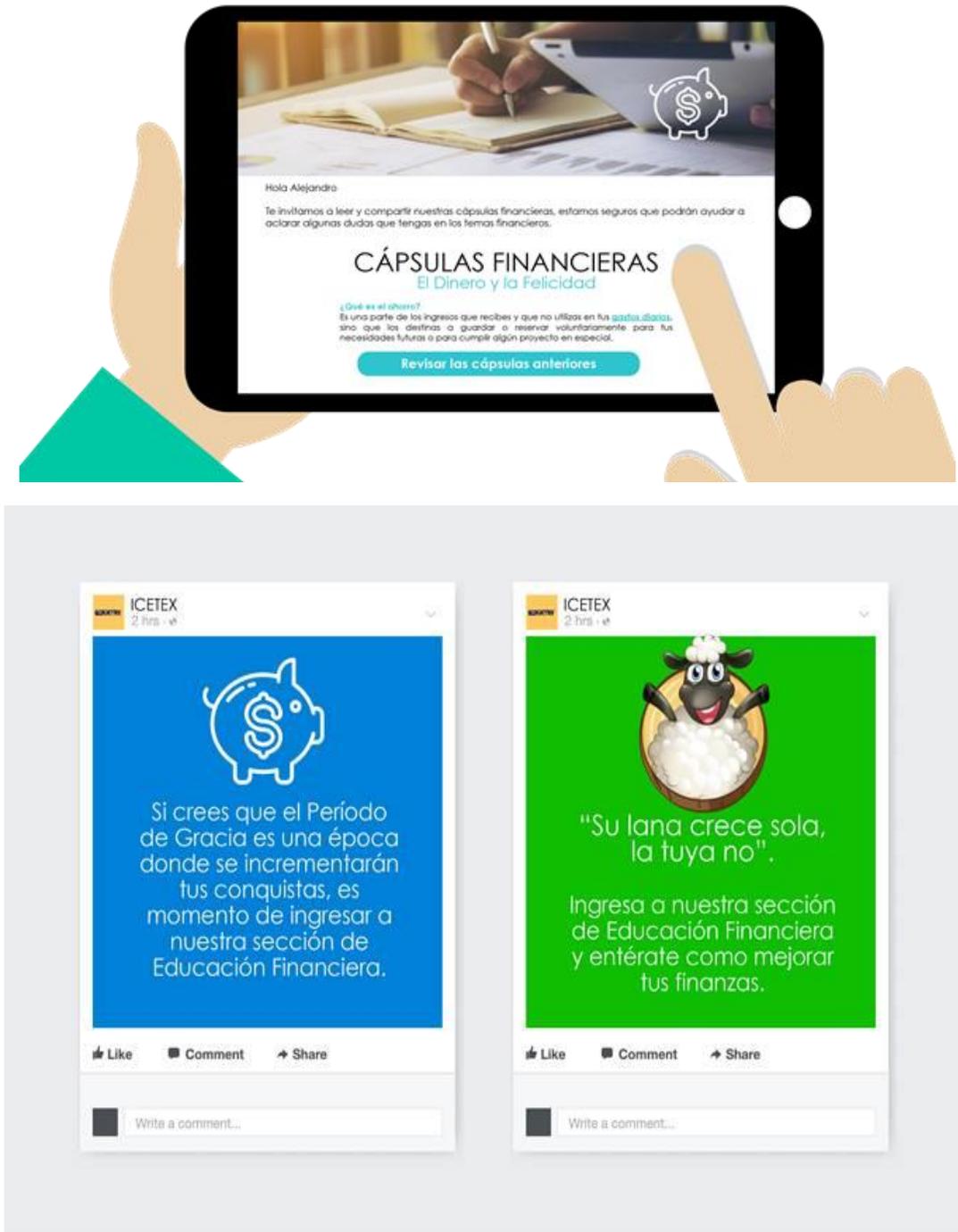


Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Gracias a esto se inició la construcción y divulgación de la estrategia en diferentes frentes:

- La construcción de microcápsulas de educación financiera, incluyendo la simplificación de algunas definiciones sobre los conceptos más relevantes de un crédito. Estas cápsulas fueron clasificadas según el momento de verdad, el canal y la audiencia. A la fecha se tiene un inventario de 40 capsulas en diferentes temas enfocados hacia el ahorro y hacia el crédito principalmente.
- Desarrollo de piezas tanto digitales como físicas que buscan impactar a las personas desde diferentes espacios. Se produjeron más de 20 rompe tráfico con mensajes cortos y recomendaciones acerca de educación financiera.
- Impresión de 10.000 volantes como una herramienta que incentiva al estudio y análisis de conceptos de Educación Financiera antes de adquirir un crédito.
- Actividades experienciales enfocadas hacia el ahorro y el crédito que promueve la educación financiera. Estas actividades se basaron en las recomendaciones sobre las mejores prácticas internacionales: diseños con enfoque en su audiencia, involucrando las teorías del comportamiento, con canales de entrega innovadores y promoviendo la educación entre pares.

Figura 11. Divulgación de la estrategia de educación financiera



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Figura 12. Compara y elige – divulgación educación financiera

LÍNEA TÚ ELIGES

TASA DE INTERÉS (% EFECTIVA ANUAL)

Costo que pagas por el uso del dinero que te prestaron. Te recomendamos solicitar la tasa en efectiva anual para que puedas comparar las tasas de las diferentes entidades.

ICETEX	ENTIDAD 2	ENTIDAD 3

TIEMPO FINANCIADO

Es importante que tengas claridad si el proceso que realizarás para la aprobación de tu crédito (análisis crediticio, certificaciones, etc), es para un semestre, varios semestres o toda tu carrera.

ICETEX	ENTIDAD 2	ENTIDAD 3

PLAZO

Es el periodo de tiempo en el que debes pagar el dinero que te van a prestar. Debes preguntar si tienen diferentes alternativas de plazo (corto plazo, mediano plazo o largo plazo) y preguntar a partir de cuándo empiezas a pagar tu crédito.

ICETEX	ENTIDAD 2	ENTIDAD 3

PERÍODO DE GRACIA (SI O NO) /¿CUÁNTO TIEMPO?

Periodo de tiempo en el que no se cobran las cuotas del préstamo pero sí se generan intereses.

ICETEX	ENTIDAD 2	ENTIDAD 3

MONTO PRESTADO

Es la cantidad total de dinero que te van a prestar. Debes tener claro cuánto dinero necesitas para tus estudios y preguntar cuánto de este dinero te prestarán.

ICETEX	ENTIDAD 2	ENTIDAD 3

Recuerda solicitar el monto necesario que cubra todos los semestres o periodos académicos que requieres financiar.

NECESITAS CODEUDOR

Un codeudor es una persona que respaldará tu deuda. Verifica que requisitos debe cumplir tu codeudor.

ICETEX	ENTIDAD 2	ENTIDAD 3

VALORES AGREGADOS

Hace referencia a servicios adicionales o beneficios que te ofrezcan las diferentes entidades.

ICETEX	ENTIDAD 2	ENTIDAD 3

¡Compara y elige!

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

4 RESULTADOS FINANCIEROS

El ICETEX es una entidad financiera de carácter especial, la cual tiene como propósito el fomento de la educación superior, por lo cual los resultados financieros se traducen en acceso y permanencia para la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos.

En consecuencia, se está adelantando un proceso de transformación a partir de la estructuración de nuevos productos e iniciativas, con el fin de buscar nuevas fuentes de financiación para el fomento de la educación superior, mejorar la rentabilidad del portafolio, sumado al desarrollo de un conjunto de estrategias que buscan responder a los retos de crecimiento asegurando la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad.

En la vigencia 2018 se destaca el impulso al proyecto de Contribución Solidaria a la Educación Superior - FCI, sancionado mediante Ley 1911 de julio de 2018, con el cual se crea un sistema de financiación de la demanda en educación superior, que tiene por objetivo ampliar de forma progresiva la cobertura y el acceso y permanencia en los programas de educación a jóvenes colombianos que contribuirán al sistema cuando perciban ingresos, garantizando que una nueva generación pueda estudiar.

Este nuevo esquema de contribución solidaria va más allá de la financiación de la educación, constituyendo un principio de financiación de bienes públicos, donde los beneficiarios ejercen una participación retributiva en el tiempo que hace sostenible la provisión de tales bienes en el tiempo. Así las cosas, con la aprobación de la Ley de Contribución Solidaria a la Educación Superior, el ICETEX se encargará de promover el acceso a la educación superior mediante un esquema solidario en el cual los estudiantes beneficiarios recibirán un apoyo en matrícula y sostenimiento, garantizando mayor cobertura para financiar el acceso a la educación en Colombia.

Con el objetivo de consolidar los avances en materia institucional del ICETEX, se ha definido un marco estratégico que permita la alineación institucional entorno a la diversificación del portafolio y fuentes de financiación que propenda por la sostenibilidad financiera de la Entidad, y la generación de valor económico y social para el país a través de la provisión de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y permanencia a la Educación Superior de la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico.

Para esto, se pretende fortalecer la generación e implementación de nuevas iniciativas y productos enfocados en:

- (i) Transformación y competitividad;
- (ii) Inteligencia de negocios;
- (iii) Responsabilidad social Institucional;
- (iv) Tesorería virtual; e
- (v) Integración de información de Fondos y Alianzas,

Estas iniciativas permiten la transformación y modernización de la Entidad, estableciendo estrategias, nuevos modelos de innovación y mejoras continuas, con el fin de optimizar la competitividad de la entidad y así lograr una mayor integración con los actores que hacen

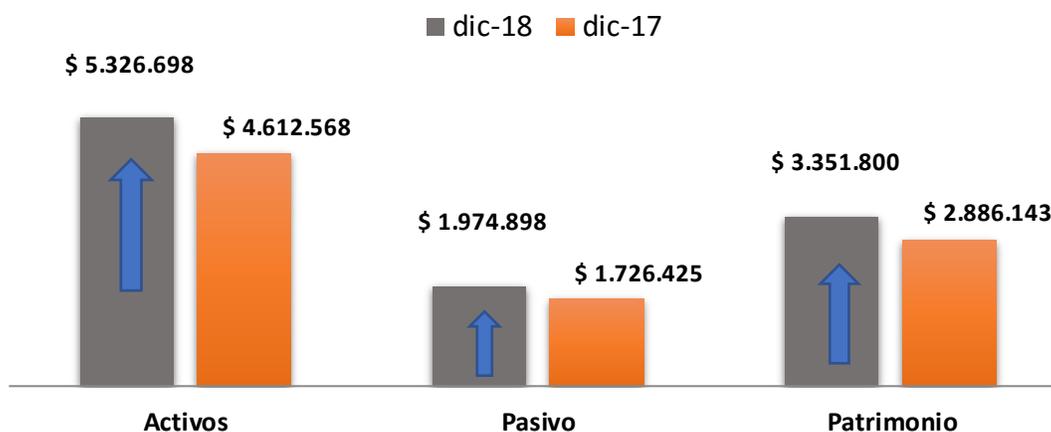
parte del sistema de educación superior, como lo son las instituciones de educación superior - IES y los beneficiarios.

4.1 FUNCIÓN FINANCIERA

Respecto de los resultados financieros se destacan los ingresos, los cuales para la vigencia 2018 representaron \$758.084,4 millones, esto sumado con un adecuado manejo del gasto permitió un resultado neto de \$443.320,9 millones, lo cual representa un incremento en los excedentes del 31% frente a los obtenidos en el año anterior, y que permitirán la capitalización del Instituto con el objetivo ampliar el ciclo de la operación de colocación de cartera.

Esta situación ha permitido fortalecer la estructura financiera de la Entidad, la cual con corte 31 de diciembre de 2018 registra un activo total de \$5,32 billones. Los pasivos se ubicaron en \$1,97 billones frente a los \$1,73 billones del año 2017, con un crecimiento del 14,4%, un comportamiento muy similar a la expansión del activo del 15,5%. El patrimonio ascendió a \$3,35 billones, con una variación positiva del 16,1% con respecto a la vigencia anterior.

Gráfica 22. Estructura financiera. Cifras en millones de \$



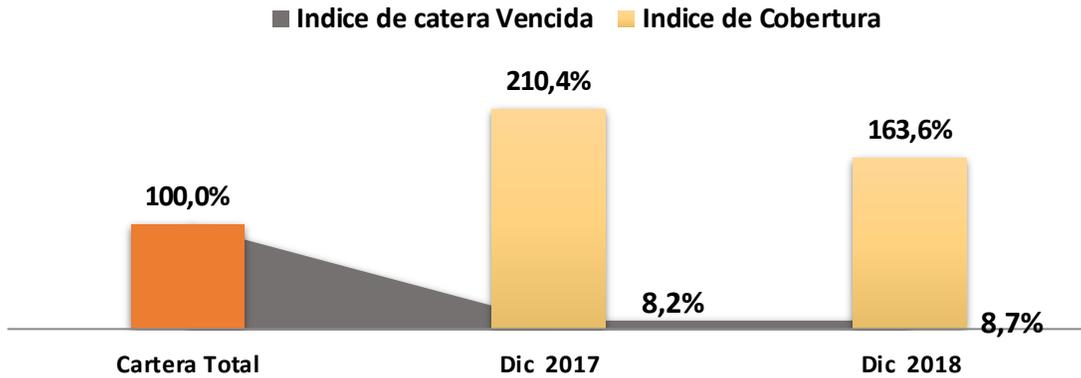
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

4.2 ACTIVOS

El buen comportamiento registrado en el activo está enmarcado principalmente por la cartera de créditos. La cartera bruta del ICETEX presentó un crecimiento sostenido del 13% equivalente a \$617.690,5 millones, representado en el 86,4% del total del activo. Estos resultados atienden las estrategias definidas por la Entidad para ampliar la cobertura a nivel nacional de la educación superior, impulsar las nuevas líneas de crédito, gestionar la recuperación de las obligaciones vencidas, y cumplir con los compromisos de política pública, establecidos por el Gobierno Nacional.

El ICETEX al cierre de 2018, ha constituido provisiones de cartera por valor de \$767.703,6 millones, lo que significó una disminución del -5,9% frente a las registradas en el año 2017, lo cual represento mantener en un dígito del 8,7% la cartera vencida, y un cubrimiento del 163,6% sobre esta misma cartera. Por su parte, se registraron castigos de cartera por valor de \$82.839,8 millones, valor inferior al registrado durante el año 2017.

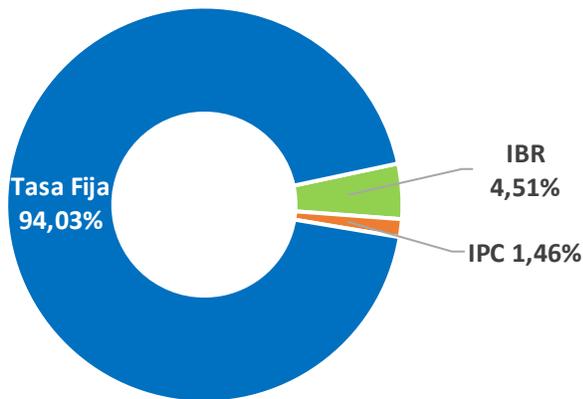
Gráfica 23. Índice de cartera vencida e índice de cobertura



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

En el análisis de los activos de mayor relevancia, se encuentran el efectivo y las inversiones con una participación del 5,9% y 5,7% respectivamente, las cuales están basadas dentro de una estructura de administración de liquidez y dentro de los límites adecuados de riesgo. Estos rubros, registraron crecimientos del 28,6% y 28,0% con respecto al periodo 2017.

Gráfica 24. Estructura del portafolio por tipo de renta

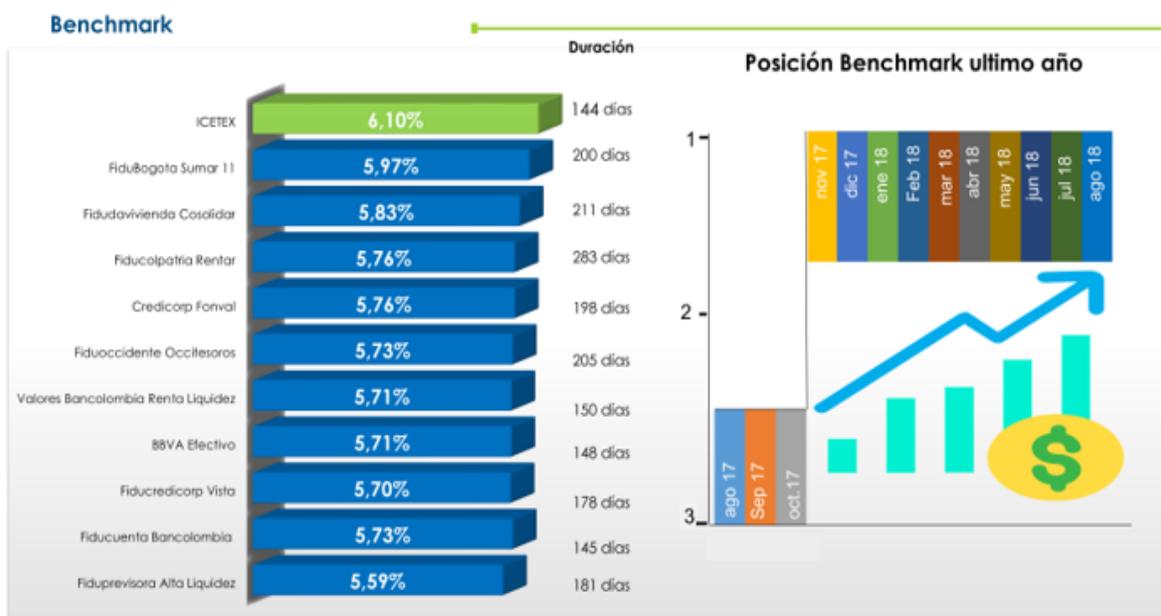


Fuente: Vicepresidencia Financiera

Las inversiones representan el portafolio de títulos emitidos por entidades del sector financiero, administrados bajo un enfoque de maximización de la rentabilidad y la minimización del riesgo, basado una estrategia financiera que permita mantener la liquidez necesaria a corto plazo, una adecuada clasificación, valoración y rendimientos que permita atender los compromisos de la Entidad. Así las cosas, el portafolio se compone de títulos valores de renta fija, en entidades con calificación AAA (97,2%) y AA+ (2,8%).

Como parte de este ejercicio, constantemente se desarrollan ejercicios de contraste de rentabilidad frente al mercado. Con corte a septiembre de 2018 el instituto presentó la mayor rentabilidad frente a la periodicidad del portafolio, y pares de la industria (gráfica), logrando al cierre del ejercicio una rentabilidad del 5,56% EA, 131 pbs por encima del IPC que fue de 3,18%.

Gráfica 25. Análisis de Mercado Portafolios de Inversión



Fuente: Vicepresidencia Financiera

En cuanto al aumento del efectivo, la variación obedece a desembolsos realizados por el Banco Mundial en los últimos días del año por \$25.590,7 millones relacionados con el contrato de préstamo No. BIRF 8701; la diferencia representa los flujos previstos para atender la demanda de los créditos educativos que se presenta en los primeros meses del año 2019.

Los activos de menor relevancia están conformados por las otras cuentas por cobrar, activos materiales, intangibles y gastos pagados por anticipado que en su conjunto asciende a \$108.418,7 millones y con una participación del 2% sobre el total de activos del ICETEX.

Tabla 24. Composición del activo – comparativo y variaciones

Concepto	dic-18	dic-17	Variación \$	Variación %
Disponible	\$315.655,2	\$245.525,7	\$70.129,5	28,6%
Inversiones	\$301.509,4	\$235.550,1	\$65.959,3	28,0%
Cartera bruta	\$5.368.654,1	\$4.750.895,4	\$617.758,7	12,9%
Cartera de créditos	\$4.600.950,5	\$3.934.897,5	\$666.053,0	16,9%
Provisiones	-\$767.703,6	-\$816.103,1	\$48.399,5	-5,9%
Otros activos	\$108.583,5	\$196.595,1	-\$88.011,6	-44,8%
Total activo	\$5.326.698,6	\$4.612.568,4	\$710.588,2	15,4%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

4.3 PASIVO Y PATRIMONIO

El ICETEX dentro de su plan de negocios proyectó objetivos y planes estratégicos de apalancamiento, que le permita un crecimiento gradual y sostenido en el corto y mediano plazo. A nivel de relevancia como componente del pasivo, continúa desatancándose las obligaciones financieras con una participación del 72,2% sobre el total pasivo, representado principalmente en el crédito BIRD 7515- CO, BIRD 8354-CO y 8701-CO con el Banco Mundial, este último por \$USD 160 millones, lo que significó un crecimiento de este rubro del 12,1%, alcanzando los \$1,42 billones con relación a los \$1,27 billones al cierre de 2017.

De otro lado, el rubro de otros pasivos registra una participación del 27% con incremento durante el periodo del 24,3% con respecto al valor registrado a 31 de diciembre de 2017.

Esta clase de pasivos están representados principalmente por: comisiones recibidas por anticipado por concepto de administración de recursos de terceros, aportes realizados por los beneficiarios de créditos al fondo de garantía por muerte e invalidez, fondo de garantías codeudor, y los aportes de las IES al fondo de sostenibilidad los cuales en conjunto se incrementaron en \$102.877 millones; de otra parte, los intereses de los créditos generados en época de estudios, que forman parte del nuevo capital y su amortización se hace en forma proporcional a los valores efectivamente recaudados, afectando el estado de resultados disminuyeron en \$1.758 millones.

Los demás pasivos, no sufrieron cambios significativos que impacten los resultados alcanzados durante 2018.

Tabla 25. Composición del pasivo y patrimonio - comparativo y variaciones

Concepto	dic-18	dic-17	Variación \$	Variación %
Títulos Inversiones en circulación	\$1.504,2	\$1.585,0	-\$80,7	-5,1%
Obligaciones financieras	\$1.426.435,7	\$1.272.247,6	\$154.188,0	12,1%
Cuentas por pagar	\$18.119,6	\$27.266,2	-\$9.146,6	-33,5%
Otros pasivos	\$528.838,4	\$425.326,4	\$103.512,1	24,3%
Total pasivo	\$1.974.897,9	\$1.726.425,2	\$248.472,7	14,4%
Total patrimonio	\$3.351.800,7	\$2.886.143,2	\$465.657,5	16,1%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Patrimonialmente el ICETEX registra un ejercicio económico positivo representado en un crecimiento del 16,1% frente al año anterior; ubicándose en \$3,35 billones frente a \$2,89 billones de diciembre de 2017, lo que permitió mantener el nivel de solvencia en el 63,9%.

4.4 ESTADO DE RESULTADOS

La estructura de ingresos de la Entidad, donde el margen de intereses y los ingresos por comisiones representan el 75% del total de los ingresos, permite un crecimiento consistente y recurrente de los mismos representados en excedentes por \$440.414 millones, lo que traduce un incremento del 30,1% frente a los obtenidos en el año anterior.

Adicionalmente, se destaca el ingreso generado por la función financiera, relacionada con la valoración de inversiones, la utilidad en venta de inversiones y los depósitos en cuenta de ahorro, representado en \$24.048,5 millones, y un incremento del 5,7% respecto a 2017,

reflejando la adecuada ejecución de la estrategia financiera para fortalecer los activos productivos del ICETEX.

El ingreso proveniente de la recuperación de cartera castigada se ha constituido en una fuente importante de recursos, alcanzando \$28.875 millones en el año 2018, frente a los registrados al cierre de 2017 por \$115.632,7 millones originados en gran medida por la venta de cartera a Central de Inversiones S.A. y la utilización del fondo de sostenibilidad.

Por el lado de los gastos, el uso de fuentes de financiación externa ha incrementado los costos financieros en el 17,8%, comparado con diciembre de 2017, seguido por las provisiones de cartera de créditos, que a pesar de que disminuyeron en \$121.706 millones respecto al año anterior, continúan impactando fuertemente el gasto. Frente al concepto de honorarios este presentó una disminución (6,1%), alcanzando los \$47.080,3 millones, en comparación con los causados en el año 2017 por \$50.135,1 millones. Los gastos de operación y los otros gastos en conjunto registraron una disminución de \$8.507,8 millones frente a los alcanzados en el periodo anterior.

Tabla 26. Composición del estado de resultados - comparativo y variaciones

INGRESOS	dic-18	dic-17	Variación \$	Variación %
Ingresos financieros cartera	\$562.931,7	\$503.893,4	\$59.038,3	11,7%
Comisiones y/o honorarios	\$80.668,4	\$91.288,3	\$-10.619,9	-11,6%
Valoración de inversiones	\$24.048,5	\$22.761,6	\$1.286,9	5,7%
Ingresos diferencia en cambio	\$305,3	\$29.000,3	\$-28.694,9	-98,9%
Recuperaciones deterioro (provisión)	\$90.130,5	\$122.483,2	\$-32.352,7	-26,2%
Total ingresos	\$758.084,4	\$769.426,8	\$-11.342,3	-1,5%
GASTOS	dic-18	dic-17	Variación \$	Variación %
Intereses créditos de bancos y otros	\$108.455,4	\$92.035,9	\$16.419,5	17,8%
Beneficios a empleados	\$18.904,2	\$18.686,0	\$218,2	1,2%
Impuestos	\$7.913,2	\$7.403,8	\$509,4	6,9%
Honorarios	\$47.080,3	\$50.135,1	\$-3.054,8	-6,1%
Deterioro (provisiones)	\$69.843,8	\$191.549,8	\$-121.706,0	-63,5%
De operación	\$17.362,4	\$40.090,4	\$-22.728,0	-56,7%
Otros	\$45.204,2	\$30.984,2	\$14.220,2	45,9%
Total gastos	\$314.763,5	\$430.885,2	\$-116.121,7	-26,9%
Excedentes del periodo	\$443.320,9	\$338.541,6	\$101.872,30	31,0%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Comentarios a la Gestión Financiera 2018

Para la vigencia 2018, el buen desempeño financiero del Instituto se tradujo en que, Fitch Ratings Colombia S.A., Sociedad Calificadora de Valores, emitiera una calificación 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. La Perspectiva de la calificación de largo plazo es estable. Los factores claves para lograr mantener esta calificación son el apoyo del Gobierno Nacional, el capital suficiente y robusto, la mejora en calidad de cartera, el adecuado fondeo con banca multilateral, y las buenas prácticas contables, financieras y de riesgo de la Entidad. Al respecto, es fundamental resaltar el dictamen de opinión limpia por parte de la firma revisora fiscal respecto de los Estados Financieros, resultados de las operaciones y flujo de efectivo de la vigencia 2018.

La capacidad para continuar apalancando la colocación de créditos es atribuible al crecimiento de las utilidades y a la eficiente gestión en la administración de recursos, como lo evidencian los principales indicadores financieros: un ROE de 14,2%, una relación de solvencia del 63,9% y una rentabilidad del activo (ROA) que se ubicó en el 8,6%.

Tabla 27. Indicadores y sus variaciones

INDICADORES	2018	2017
ROE	14,18%	13,00%
ROA	8,57%	7,95%
SOLVENCIA	63,90%	67,00%
I.C.V.	8,74%	8,17%
COBERTURA DE CARTERA	163,55%	210,40%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

4.5 TÍTULOS DE AHORRO EDUCATIVO – TAE

Resultados operaciones financieras objeto de vigilancia por la Superintendencia Financiera de Colombia 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 millones cada una. A 31 de diciembre de 2018 el saldo vigente del TAE es de \$1.828,1 millones que representan el 0,1% de los pasivos totales del ICETEX.

Los resultados acumulados al mismo corte sumaron \$1.530,6 millones con una disminución del 21,9%, producto del resultado neto operacional, respecto a diciembre de 2017, cuyos resultados ascendieron a \$1.959,9 millones; comportamiento que obedece a la disminución, tanto de los rendimientos en los depósitos a la vista como en las inversiones a corto plazo.

Comportamiento de los TAE con respecto a la estructura del Balance General

- **Activo**

Para diciembre de 2018 el activo ascendió a \$30.827,8 millones frente a \$29.392,7 millones de diciembre de 2017, representando un incremento del 4,9%.

- **Pasivo**

Refleja una disminución de \$95,4 millones al pasar de \$1.923,5 millones en 2017 a \$1.828,1 millones en diciembre 2018. Este comportamiento se debió a la redención de los Títulos de Ahorro Educativo.

- **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.

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 28. Estructura financiera de las operaciones TAE

	Cifras en millones de pesos			
	Diciembre 2018	Diciembre 2017	Var \$	Var %
Activo				
Disponible	\$ 3.378,9	\$ 2.260,7	\$ 1.118,2	49,5%
Inversiones	\$ 27.448,9	\$ 27.132,0	\$ 316,9	1,2%
Cuentas por Cobrar	\$ -	\$ -	\$ -	0,0%
Otros Activos	\$ -	\$ -	\$ -	0,0%
Total Activo	\$ 30.827,8	\$ 29.392,7	\$ 1.435,1	4,9%
Pasivo				
Títulos de inversión en Circulación	\$ 1.504,2	\$ 1.584,9	\$ (80,7)	-5,1%
Cuentas por pagar	\$ 323,9	\$ 338,6	\$ (14,7)	-4,3%
Otros Pasivos	\$ -	\$ -	\$ -	0,0%
Total Pasivo	\$ 1.828,1	\$ 1.923,5	\$ (95,4)	-5,0%
Patrimonio				
Resultado de ejercicios anteriores	\$ 27.479,0	\$ 25.519,2	\$ 1.959,8	7,7%
Resultado de ejercicio	\$ 1.530,6	\$ 1.959,9	\$ (429,3)	-21,9%
Convergencia NIIF	\$ (9,9)	\$ (9,9)	\$ -	0,0%
Total Patrimonio	\$ 28.999,7	\$ 27.469,2	\$ 1.530,5	5,6%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

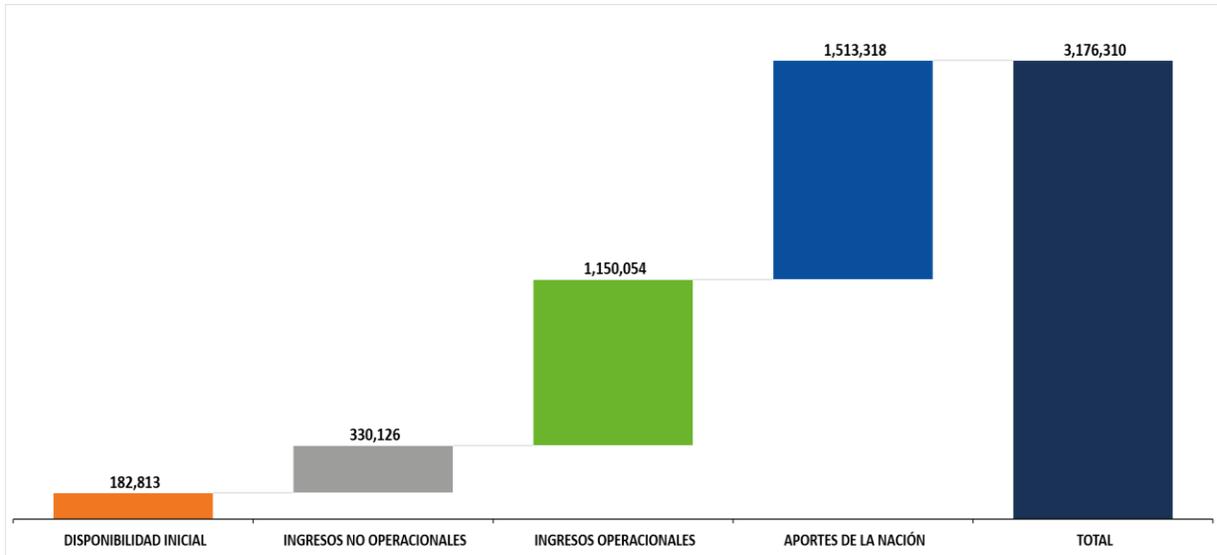
4.6 GESTIÓN PRESUPUESTAL

Dentro de su operación financiera el ICETEX administra tanto recursos propios como de terceros en cumplimiento de su objeto social. El financiamiento del Instituto corresponde básicamente a los ingresos propios, los recursos del endeudamiento y los aportes de la nación.

El ICETEX cuenta con un estatuto de presupuesto propio, el cual fue modificado mediante Acuerdo 057 de 2017 por parte de la Junta Directiva del ICETEX. Para la vigencia 2018 el presupuesto de la Entidad fue aprobado mediante el Acuerdo No. 066 del 06 de diciembre de 2017. Se presentaron cuatro (4) modificaciones según Acuerdo No. 005 del 06 de marzo de 2018, Acuerdo No. 032 del 25 de julio de 2018, Acuerdo No. 049 del 4 de diciembre de 2018 y Acuerdo No. 051 del 11 de diciembre de 2018.

4.6.1 Apropriación presupuestal de ingresos. Cifras en millones de \$

Gráfica 26. Presupuesto de ingresos vigencia 2018

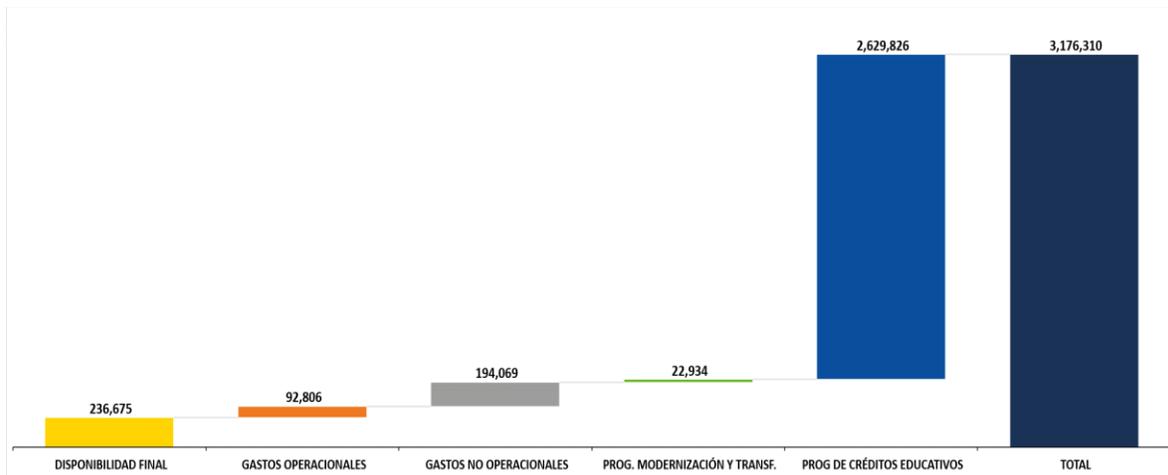


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los ingresos de la Entidad están conformados por: disponible inicial 5,8%, ingresos operacionales 36,2%, ingresos no operacionales 10,4% y los aportes de la Nación 47,6%.

4.6.2 Apropriación presupuestal de egresos. Cifras en millones de \$

Gráfica 27. Presupuesto de egresos vigencia 2018

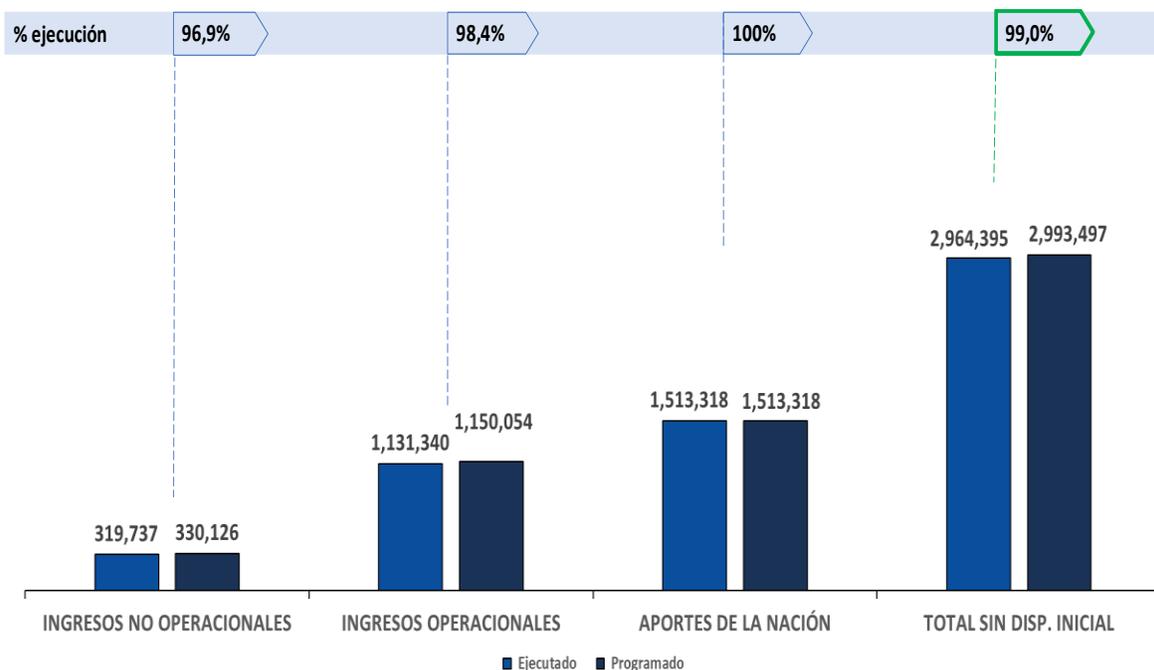


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los egresos de la Entidad están conformados por el disponible final 7,5%, gastos operacionales 2,9%, gastos no operacionales 6,1%, programa de modernización y transformación 0,7% y programa de créditos educativos 82,8%.

4.6.3 Ejecución presupuestal de ingresos. Cifras en millones de \$

Gráfica 28. Ejecución presupuestal ingresos 2018 Vs programación



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los ingresos no operacionales presentan una ejecución del 96,9%, entre los cuales el desembolso del Crédito del Banco Mundial tiene la mayor participación. Los ingresos por la administración de los recursos de las cuentas abandonadas también representan una fuente importante para la Entidad.

Tabla 29. Ingresos no operacionales

INGRESOS NO OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
RECURSOS DE CRÉDITO EXTERNO O INTERNO	235.783	210.591	89,3%
INGRESOS ADMÓN. CUENTAS ABANDONADAS	51.017	64.721	126,9%
RECURSOS DE TERCEROS - ALIANZAS	40.310	40.513	100,5%
COBRO PRIMA DE GARANTÍAS	3.016	3.913	129,7%
TOTAL	330.126	319.737	96,9%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los ingresos operacionales presentan una ejecución del 98,4%. Se destacan: el recaudo de cartera con un cumplimiento del 98,6%; otros ingresos operacionales 94,4%; los ingresos por la administración de fondos 111,1% y los rendimientos financieros con un 112,5 de ejecución.

Tabla 30. Ingresos operacionales

INGRESOS OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
RECAUDO DIRECTO DE CARTERA	946.753	933.036	98,6%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	166.037	156.752	94,4%
INGRESOS POR FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	26.259	29.176	111,1%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	11.005	12.376	112,5%
TOTAL	1.150.054	1.131.340	98,4%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

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

Tabla 31. Otros ingresos operacionales

OTROS INGRESOS OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
INGRESOS CONDONACIONES GRADUACIÓN 25%	81.618	81.593	100,0%
VENTA DE CARTERA	63.292	63.292	100,0%
INGRESO FONDO SOSTENIBILIDAD CRÉD.EDUCAT	15.825	7.920	50,0%
INGRESOS CONDONACIONES SABER PRO	5.303	3.947	74,4%
TOTAL	166.037	156.752	94,4%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los aportes de la Nación al ICETEX se constituyen en una fuente indispensable para garantizar el fortalecimiento al crédito educativo a través del subsidio a la tasa.

Así mismo, los aportes para el fondo de subsidios de sostenimiento, fondos administrados para los proyectos de Ley y fondos constituidos por el Ministerio de Educación, representan una fuente importante de recursos para el cumplimiento misional de la Entidad.

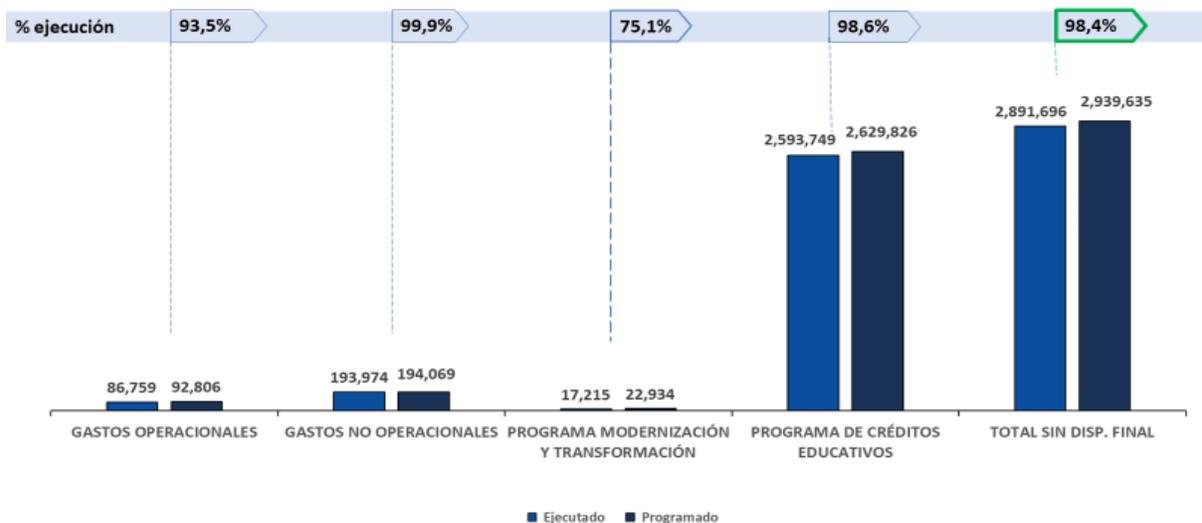
Tabla 32. Recursos de la Nación

RECURSOS DE LA NACION	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
PROYECTOS FONDOS MEN	786.006	786.006	100,0%
FORTALECIMIENTO CRÉDITO EDUCATIVO	459.431	459.431	100,0%
SUBSIDIOS SOSTENIMIENTO ICETEX	172.725	172.725	100,0%
PROYECTOS FONDOS LEY ICETEX	95.157	95.157	100,0%
TOTAL	1.513.318	1.513.318	100,0%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

4.6.4 Ejecución presupuestal de egresos. Cifras en millones de \$

Gráfica 29. Ejecución presupuestal egresos 2018 Vs programación



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los gastos operacionales presentan una ejecución consolidada del 93,5%. Los gastos administrativos tienen la mayor participación en este rubro con un cumplimiento del 95,5%; los gastos de operación y servicios 89,1% y otros gastos operacionales con un 99,5% de ejecución.

Tabla 33. Gastos operacionales

GASTOS OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
GASTOS ADMINISTRATIVOS	58.207	55.593	95,5%
GASTOS DE OPERACIÓN Y SERVICIOS	31.280	27.864	89,1%
OTROS GASTOS OPERACIONALES	3.318	3.302	99,5%
TOTAL	92.806	86.759	93,5%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los gastos no operacionales presentan una ejecución del 100%, entre los cuales se destaca el servicio de la deuda por el crédito con Banco Mundial.

Tabla 34. Gastos no operacionales

GASTOS NO OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
SERVICIO DE LA DEUDA	190.505	190.415	100,0%
OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	3.564	3.559	99,9%
TOTAL	194.069	193.974	100,0%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

El programa de modernización y transformación presenta una ejecución total del 75,1% representada en los siguientes conceptos: Fortalecimiento planeación institucional 100,0%; Infraestructura tecnológica de sistemas 49,8%; Fortalecimiento comercial y de mercadeo 91,0% y el rubro de Apoyo modernización y transformación con un cumplimiento del 97,8%.

Tabla 35. Programa modernización y transformación

PROGRAMA MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
FORTALECIMIENTO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	400	400	100,0%
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE SISTEMAS	9.225	4.599	49,8%
FORTALECIMIENTO COMERCIAL Y DE MERCADEO	11.757	10.698	91,0%
APOYO MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	1.552	1.518	97,8%
TOTAL	22.934	17.215	75,1%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

El programa de créditos educativos conformado por las líneas de crédito propias del ICETEX, los proyectos de la Oficina de Relaciones Internacionales, así como los diferentes Proyectos de Ley y Fondos en Administración se constituye en el rubro de mayor preponderancia para la Entidad dado que representa el 84% de los egresos.

Para el año 2018, se presenta una ejecución consolidada en el programa de créditos educativos del 98,6% frente a la programación.

Tabla 36. Programa de créditos educativos

PROGRAMA DE CRÉDITOS EDUCATIVOS	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
FONDO SOSTENIBILIDAD CRÉDITO EDUCATIVO	20.727	15.238	73,5%
CRÉDITO TRADICIONAL	638.274	622.035	97,5%
CRÉDITO ACCES	952.654	947.980	99,5%
PROYECTOS RELACIONES INTERNACIONALES	45.603	45.516	99,8%
MEJORAMIENTO CALIDAD EDUCACIÓN SUPERIOR	88.585	87.121	98,3%
PROYECTOS DE LEY Y FONDOS MEN	883.984	875.859	99,1%
TOTAL	2.629.826	2.593.749	98,6%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Las líneas de crédito tradicionales de ICETEX pregrado país, posgrado país y posgrados en el exterior, presentaron una ejecución acorde a lo programado para la vigencia 2018. Así mismo la línea de crédito ACCES alcanzó un nivel óptimo de ejecución.

Los proyectos de la Oficina de Relaciones Internacionales como posgrados extranjeros, profesores invitados, asistentes de idiomas, movilidad internacional, jóvenes ingenieros DAAD, programas cofinanciados, artistas colombianos y Colombia científica, también presentaron niveles adecuados de ejecución.

En el rubro de mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior, que está conformado por las condonaciones de matrícula del 25%, condonaciones de mejores Saber PRO y los giros de Licenciaturas condonables, se presentó un incremento considerable si se compara con la ejecución del rubro en la vigencia 2017.

Los proyectos de Ley tales como: asistencia a comunidades indígenas, asistencia a comunidades negras y crédito educativo a profesionales de la salud entre otros, se ejecutaron de acuerdo con los recursos destinados por la Nación para la vigencia 2018.

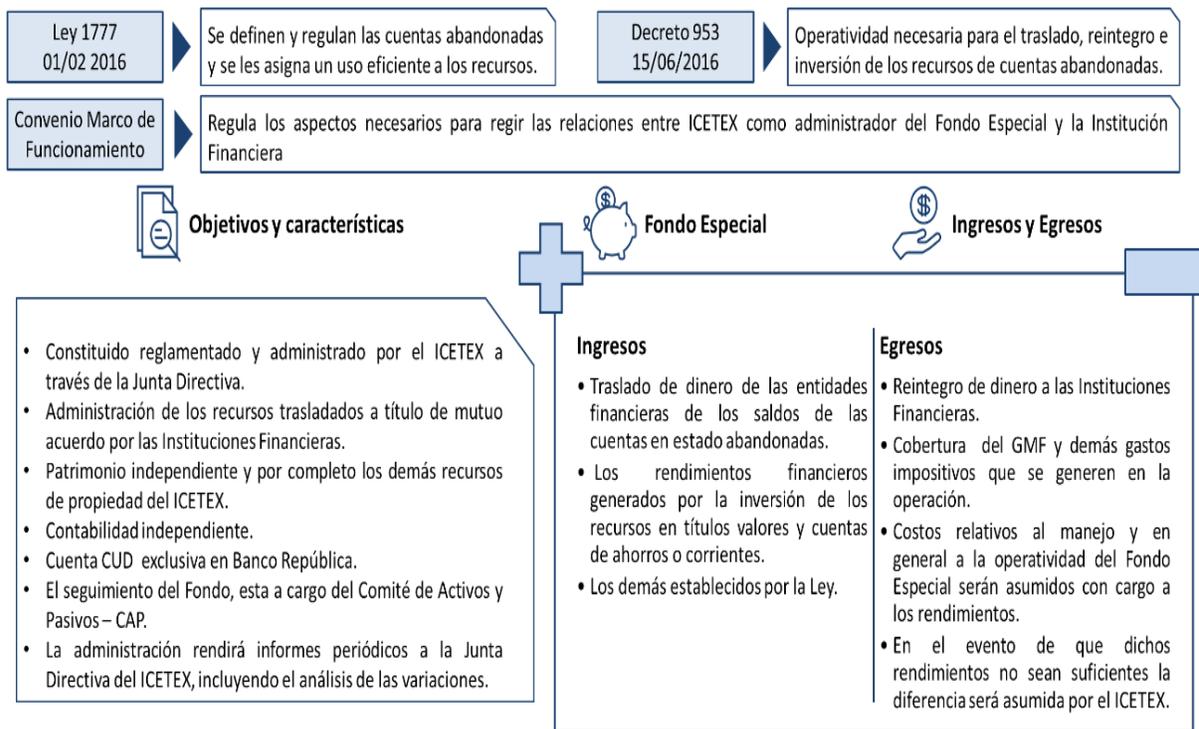
Los fondos en administración del Ministerio de Educación: fondo ser pilo paga, fondo posgrados docentes condonables, fondo reparación víctimas de conflicto y fondo posgrados mejores saber pro entre otros, se ejecutaron según los recursos transferidos por el Ministerio.

4.7 GESTIÓN DE TESORERÍA

4.7.1 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.

Figura 13. 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 a través de subastas desde el 1 de agosto de 2016 al 31 de diciembre de 2018, así:

Tabla 37. Movimientos Cuentas Abandonadas – cifras en millones de \$

Concepto	Noviembre a Enero 2018	Febrero a Abril 2018	Mayo a Julio 2018	Agosto a Octubre 2018	Noviembre a Diciembre 2018
Pasivo Entidades Financieras	\$71.851	\$75.564	\$77.624	\$68.607	\$76.630
Traslados de Capital	\$70.709	\$74.339	\$76.372	\$67.344	\$75.694
Intereses	\$1.142	\$1.225	\$1.252	\$1.263	\$936
Recursos Reintegrados	\$49.750	\$48.760	\$42.976	\$46.810	\$49.513
Reintegro de Capital	\$49.392	\$48.502	\$42.602	\$46.490	\$49.136
Reintegro de Intereses	\$357	\$258	\$374	\$320	\$377
Resultado del trimestre	\$22.101	\$26.804	\$34.648	\$21.797	\$27.117
Saldo del Pasivo	\$989.845	\$1.016.649	\$1.051.297	\$1.073.094	\$1.100.211

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

4.7.2 Gestión de pagos y liquidez

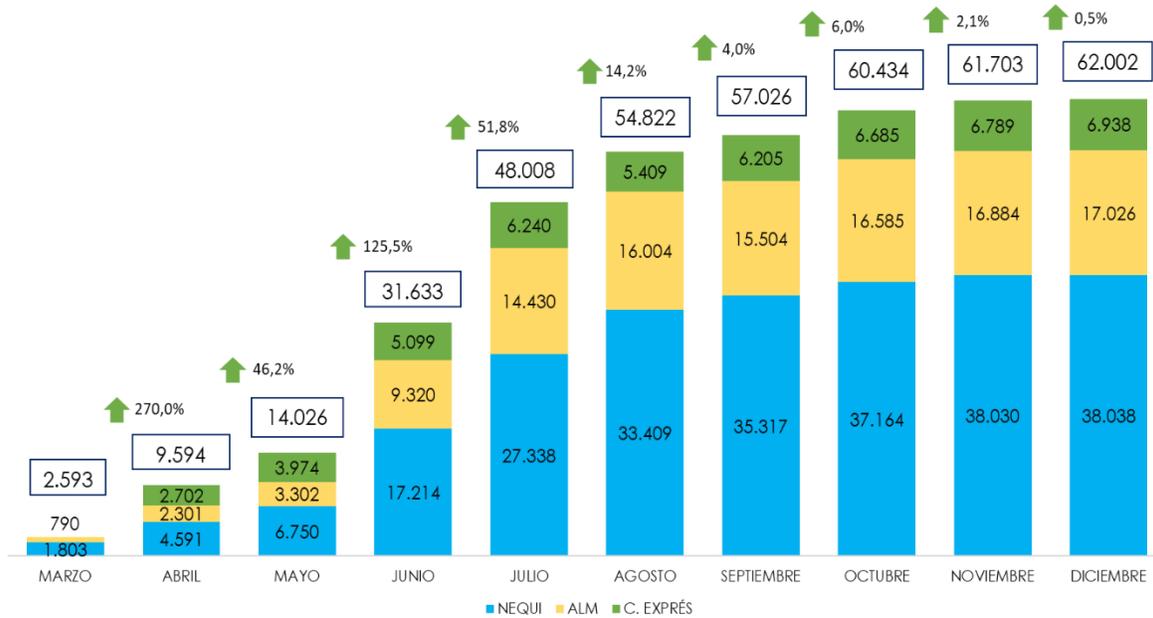
Los programas que ofrece el ICETEX requieren de un apoyo económico al beneficiario entre los cuales se encuentran los subsidios de sostenimiento y/o créditos de sostenimiento, entre otros rubros. Los apoyos económicos, son abonados directamente al estudiante del crédito y en la mayoría de los casos el beneficiario no tiene ningún tipo de experiencia financiera ni productos bancarios que le permitan canalizar la recepción de estos recursos.

El ICETEX, siempre ha intentado cubrir los costos y gastos asociados a la dispersión de pagos a los beneficiarios, buscando ofrecer una alternativa de fácil acceso y con una amplia cobertura para facilitar su uso. El costo de los servicios bancarios para la dispersión de pagos a persona natural se ha incrementado en los últimos años, dado el incremento de usuarios a los que ICETEX realiza la dispersión, así como los costos propios del producto o servicio bancario utilizado.

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

Gráfica 30. Evolución de matrículas de cuentas CATS 2018 (Cifras en millones de \$)



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

4.7.3 Canales de recaudo

El ICETEX cuenta con diferentes canales de recaudo a nivel nacional, los cuales facilitan el pago por parte de los estudiantes de las obligaciones adquiridas con el instituto. Se cuenta con ocho (8) entidades recaudadoras a nivel nacional, más 40.000 corresponsales bancarios, botón de pagos desde la página del instituto, recaudo Vía Baloto, cajeros ATH y todos los dispositivos y canales de RBM.

Figura 14. Canales de Recaudo



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Tabla 38. Evolución Operaciones de Recaudo a 2018

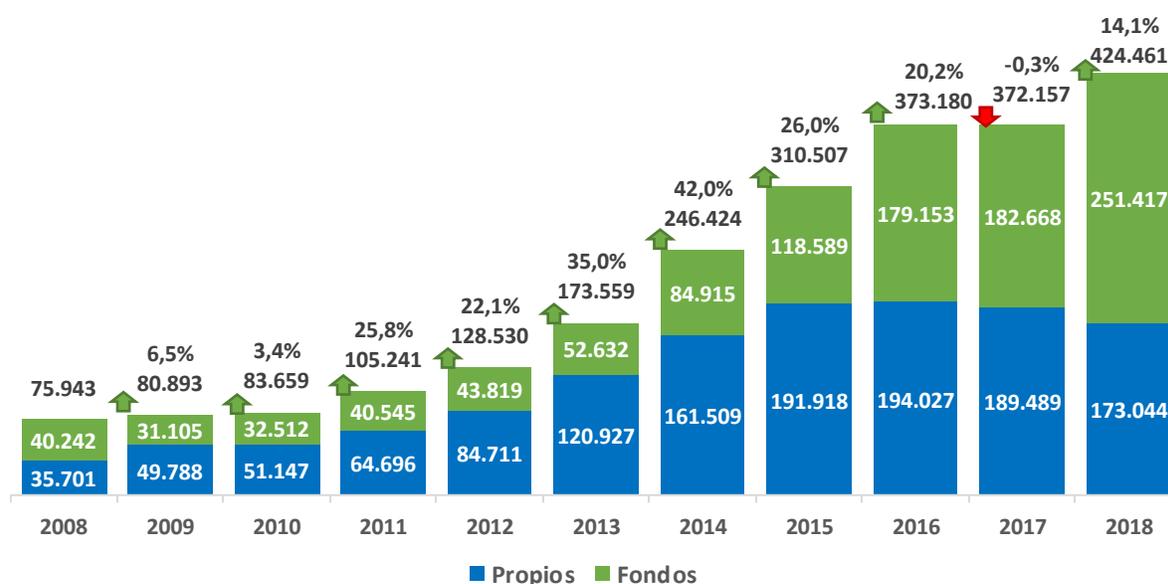
AÑO	Entidades Bancarias	Medios Virtuales y Electrónicos	Puntos Baloto
2.784.777 operaciones de recaudo durante el año 2018			
Cantidad Operaciones	1.649.105	774.914	360.758
dic-2018	59%	28%	13%
dic-2017	65%	24%	11%
dic-2016	71%	20%	9%
dic-2015	80%	14%	11%
dic-2014	88%	11%	1%
Características	Más de 3,000 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

4.7.4 Volumen de operaciones

El volumen de giros ha tenido un crecimiento importante debido al incremento de beneficiarios, la introducción de nuevos planes y programas para brindar acceso al crédito educativo de educación superior y la implementación del programa Ser Pilo Paga del Ministerio de Educación Nacional.

Gráfica 31. Volumetría de giros en cantidad de operaciones (cifras en millones de \$)



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

5 ESTRATEGIA

5.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El ICETEX cuenta con un Plan Estratégico que se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo, la política pública educativa y mejores prácticas a nivel internacional, este Plan Estratégico cuenta con un mapa estratégico corporativo con 16 objetivos corporativos a través de los cuales se articulan las distintas dependencias en pro del logro de las metas institucionales. Este plan estratégico cuenta con 21 indicadores corporativos, 26 planes de acción corporativos y 71 indicadores de desdoblamiento.

Misión

Contribuimos a la prosperidad del país y al propósito de alcanzar los sueños de los colombianos y sus familias, acompañando su educación en Colombia y en el mundo, con equidad y calidad.

Visión

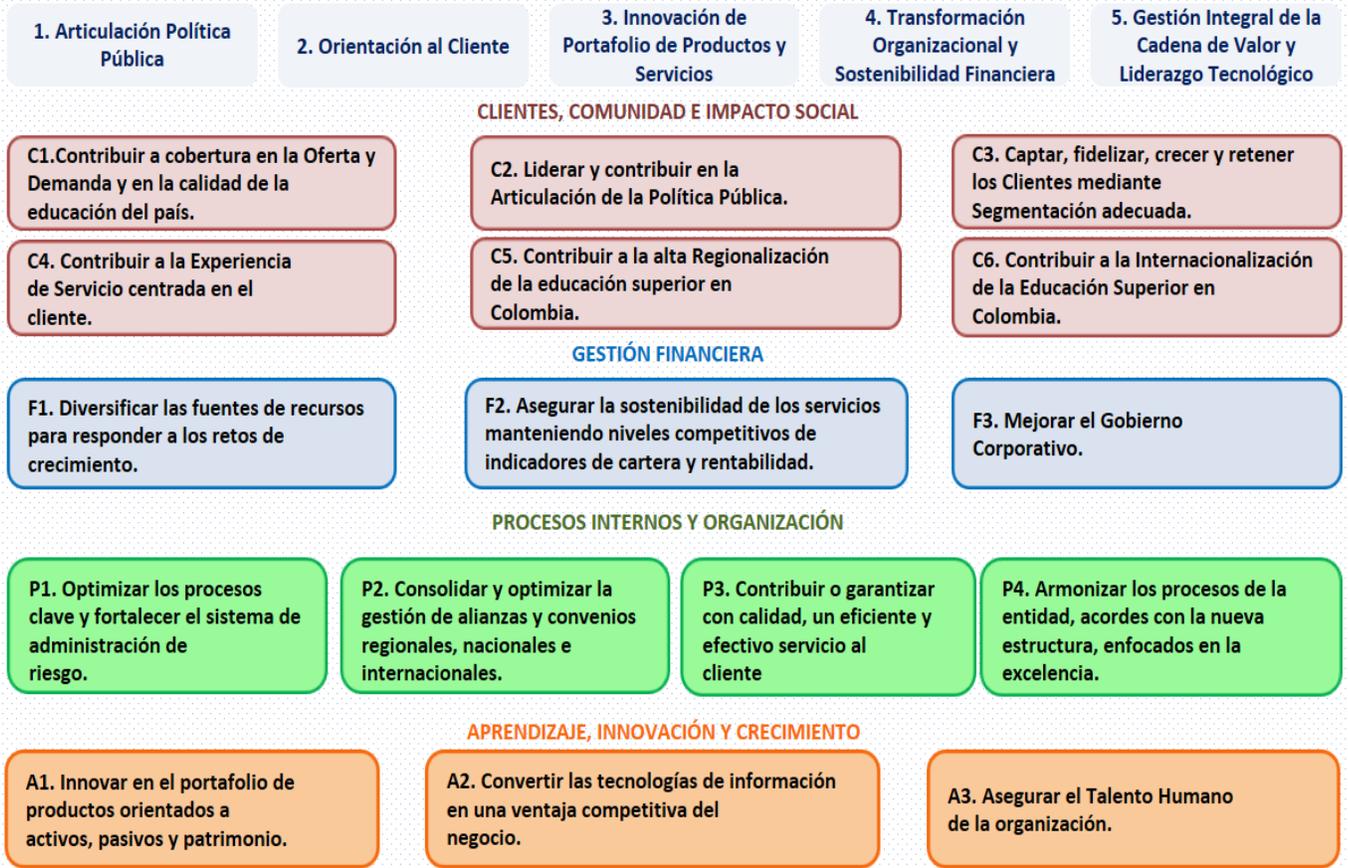
Seremos a 2025 la entidad de los colombianos que contribuye significativamente a la transformación social y a una Colombia mejor educada, convirtiéndonos en uno de los 5 líderes internacionales en gestión de recursos de fomento a la educación en la oferta y demanda, con eficiencia organizacional, orientación al cliente, innovación, internacionalización, regionalización y apoyo tecnológico.

Mapa Estratégico Corporativo

En el marco de los lineamientos estratégicos 2016-2020, la Entidad establece los objetivos en las perspectivas “Aprendizaje, innovación y crecimiento”, “Procesos Internos y Organización”, “Gestión Financiera” y “Clientes, comunidad e impacto social” que componen el mapa estratégico a nivel corporativo:

Figura 15. Mapa Estratégico

Mapa Estratégico Corporativo



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la entidad ha formulado los indicadores y planes de acción corporativos, que presentan los siguientes resultados al 30 de junio de 2018 frente a la meta anual planteada:

Tabla 39. Indicadores corporativos 2018

Corte a 31 de diciembre de 2018

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Indicador PE 2016-2020	Fórmula	Resultado	Meta 2018	Cumplimiento
Cientes, comunidad e impacto social	Contribuir a la cobertura en la oferta y demanda y en la calidad de la educación del país	Cobertura bruta del ICETEX en educación superior	Beneficiarios activos de créditos de pregrado en periodo de estudio / Población proyectada de 17 a 21 años	8,70%	5%	174%
		Estudiantes beneficiados con nuevos créditos condonables	Sumatoria de legalizaciones de créditos condonables en el periodo ⁽¹⁾	20.892	Meta cuatrienio: 125.000 Meta 2018: 36.183	57,74%
		Nuevos beneficiarios de crédito educativo	Nuevos beneficiarios de crédito en la vigencia 2018	35.405	40.000	88,51%
		Nuevos beneficiarios de créditos a través de recursos de terceros	Nuevos beneficiarios de crédito a través de fondos, alianzas y regalías en la vigencia 2018	63.756	40.000	159,39%
	Liderar y contribuir en la articulación de la política pública	Número de créditos en IES acreditadas/programas acreditados	Créditos nuevos desembolsados en IES o programas acreditados en el país/Total de créditos girados en el país	87,30%	100%	87,30%
	Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada	Beneficiarios de la comunidad	Total de beneficiarios inscritos en comunidad ICETEX	87.421	120.000	72,85%
		Encuentros con población vulnerable	Número de encuentros realizados con indígenas, víctimas y afrodescendientes	12	10	120,00%
		Experiencia de servicio en canales de contacto	(Usuarios que califican entre excelente y bueno la atención en los canales / Cantidad de usuarios encuestados) * 100	65,04%	82%	79,32%
	Contribuir a la alta regionalización de la educación superior en Colombia	Colocación de recursos de terceros	Sumatoria consignaciones de recursos de nuevos negocios y adiciones	\$30.097.933.432	\$ 41.526.426.488	72,48%
		Oficinas móviles	Municipios visitados mediante oficinas móviles	458	450	101,78%

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Indicador PE 2016-2020	Fórmula	Resultado	Meta 2018	Cumplimiento
	Contribuir a la internacionalización de la educación superior en Colombia	Número de becas otorgadas para colombianos en el exterior	Número de becas otorgadas	853	800	106,63%
Gestión Financiera	Diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento	Diseño e implementación Becas Ser (2)	% de avance de actividades del plan de acción	100,00%	100%	100%
	Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de cartera y rentabilidad	Cobertura de provisiones	Provisiones de cartera/cartera vencida mayor a 30 días	163,55%	>140%	100%
		Índice de cartera vencida	[Valor de cartera activa con mora mayor a 30 días / Valor Total de cartera activa] * 100%	8,74%	< 9,95%	100%
	Mejorar el Gobierno Corporativo	Cumplimiento Plan de gobierno corporativo	% de avance de actividades del plan de acción	100%	100%	100%
Procesos internos y organización	Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo	Calificación de Riesgo de la entidad	Resultado diagnóstico Firma calificadora	AAA F1+	AAA F1+	100%
		Medición del Riesgo Operativo de la Entidad	Calificación riesgo del Aplicativo VIGIA	TOLERABLE	Perfil de riesgo mínimo TOLERABLE	100%
	Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales	Nuevos convenios de cooperación internacional	Número de nuevos convenios suscritos de cooperación internacional	18	35	51,43%
	Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Eficiencia en el servicio	1-[Número de PQRS que están pendientes de respuesta y se encuentran fuera de términos / Total de solicitudes + Q&R que se encuentran pendientes de respuesta de la entidad] * 100 ⁽³⁾	98,92%	100%	98,92%

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Indicador PE 2016-2020	Fórmula	Resultado	Meta 2018	Cumplimiento
	Armonizar los procesos de la entidad, acordes con la nueva estructura, enfocados en la excelencia	Este objetivo no se medirá en la vigencia 2018 dada la Directiva Presidencial 01 del 10 de febrero de 2016 - Plan de austeridad 2016, numeral 4 - Modificaciones de estructuras administrativas y plantas de personal		N.A.	N.A.	N.A.
Aprendizaje, innovación y crecimiento	Innovar en el portafolio de productos orientados a activos, pasivos y patrimonio	Modelo Financiación contingente al ingreso	% de avance de actividades del plan de acción	100%	100%	100,00%
	Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio	Sistema CORE Bancario - Fase II	% de avance de actividades del plan de acción	100%	100%	100,00%
	Asegurar el talento humano de la organización	Cumplimiento Plan Estratégico de Talento Humano	% Avance Plan Estratégico de Talento Humano	100%	100%	100,00%

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

- (1) La meta del cuatrienio se estableció en 125.000 estudiantes beneficiados con nuevos créditos condonables, por lo tanto, el porcentaje de cumplimiento dentro del periodo 2014 – 2018 es de 88,6%, como se discrimina a continuación:

Año	N° Créditos condonables	Meta anual	% Cumplimiento
2015	29.800	18.347	162,4%
2016	36.313	34.287	105,9%
2017	23.777	36.183	65,7%
2018	20.892	36.183	57,7%
Total	110.782	125.000	88,6%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Tabla 40. Planes de acción corporativos 2018

Corte a 31 de diciembre de 2018

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Nombre Plan de Acción	Dimensión del MIPG	Fecha Inicio	Fecha Fin	Cierre 2018	Líder
Cientes, comunidad e impacto social	Contribuir a la cobertura en la oferta y demanda y en la calidad de la educación del país	Proyecto PACES	Dimensión Dirección estratégico y planeación	2/01/2018	31/12/2018	100%	Oficina Asesora de Planeación
	Liderar y contribuir en la articulación de la política pública	Proyecto PACES	Dimensión Dirección estratégico y planeación	2/01/2018	31/12/2018	100%	Oficina Asesora de Planeación
		Plan sectorial	Todas las dimensiones del MIPG	2/01/2018	31/12/2018	98,08%	Oficina Asesora de Planeación
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Dimensión Dirección estratégico y planeación Dimensión Información y Comunicación	2/01/2018	31/12/2018	99,63%	Oficina Asesora de Planeación
	Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada	Educación Financiera	Dimensión Gestión con valores para resultados	15/02/2018	15/11/2018	82,14%	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	Solución en primer contacto	Dimensión Gestión con valores para resultados	1/02/2018	31/12/2018	100%	Oficina Comercial y de Mercadeo
		Innovación Biometría y Expediente Electrónico	Dimensión Gestión con valores para resultados	2/01/2018	31/12/2018	100%	Secretaría General
	Contribuir a la alta regionalización de la educación superior en Colombia	Oficinas móviles	Dimensión Gestión con valores para resultados	1/03/2018	31/12/2018	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Contribuir a la internacionalización de la educación superior en Colombia	Promoción de Colombia como destino académico	Gestión misional y de gobierno	1/02/2018	31/12/2018	100%	Oficina de Relaciones Internacionales

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Nombre Plan de Acción	Dimensión del MIPG	Fecha Inicio	Fecha Fin	Cierre 2018	Líder
Gestión Financiera	Diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento	Becas Ser ⁽¹⁾	Dimensión Dirección estratégico y planeación	10/01/2018	30/09/2018	100%	Vicepresidencia Financiera
	Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de cartera y rentabilidad	Financiación contingente al ingreso	Dimensión Dirección estratégico y planeación	1/02/2018	15/12/2018	100%	Vicepresidencia Financiera
	Mejorar el Gobierno Corporativo	Plan de fortalecimiento del gobierno corporativo	Dimensión Dirección estratégico y planeación	2/01/2018	31/12/2018	100%	Secretaria General
Procesos internos y organización	Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo	Plan Institucional de archivos - PINAR	Dimensión Información y Comunicación	1/02/2018	31/12/2018	100%	Secretaria General
		Plan anual de adquisiciones	Dimensión Dirección estratégico y planeación	2/01/2018	31/12/2018	100%	Secretaria General
		Plan de seguridad y privacidad de la información	Dimensión Gestión con valores para resultados	2/01/2018	30/12/2018	96,65%	Oficina de Riesgos
		Plan de tratamiento de riesgo de seguridad y privacidad de la información	Dimensión Gestión con valores para resultados	2/01/2018	30/12/2018	100%	Oficina de Riesgos
	Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales	Promoción de Colombia como destino académico	Gestión misional y de gobierno	1/02/2018	31/12/2018	100%	Oficina de Relaciones Internacionales
	Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Auditorías en Canales de Servicio	Dimensión Control Interno	1/05/2018	31/12/2018	100%	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Armonizar los procesos de la entidad, acordes con la nueva estructura, enfocados en la excelencia	Este objetivo no se medirá en la vigencia 2018 dada la Directiva Presidencial 01 del 10 de febrero de 2016 - Plan de austeridad 2016, numeral 4 - Modificaciones de estructuras administrativas y plantas de personal					

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Nombre Plan de Acción	Dimensión del MIPG	Fecha Inicio	Fecha Fin	Cierre 2018	Líder
Aprendizaje, innovación y crecimiento	Innovar en el portafolio de productos orientados a activos, pasivos y patrimonio	Financiación contingente al ingreso	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	1/02/2018	15/12/2018	100%	Vicepresidencia Financiera
	Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio	Proyecto CORE Bancario Fase II	Dimensión Gestión con valores para resultados	2/01/2018	5/07/2018	100%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
		Plan estratégico de TI	Dimensión Gestión con valores para resultados	2/01/2018	31/12/2018	100%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Asegurar el talento humano de la organización	Plan estratégico de Talento Humano	Dimensión Talento Humano	2/01/2018	31/12/2018	100%	Secretaria General
		Plan de bienestar e incentivos	Dimensión Talento Humano	2/01/2018	31/12/2018	100%	Secretaria General
		Plan de previsión de recursos humanos	Dimensión Talento Humano	2/01/2018	31/12/2018	100%	Secretaria General
		Plan institucional de capacitación - PIC	Dimensión Talento Humano	2/01/2018	31/12/2018	100%	Secretaria General
		Plan anual de vacantes	Dimensión Talento Humano	2/01/2018	31/12/2018	100%	Secretaria General
		Plan de seguridad y salud en el trabajo	Dimensión Talento Humano	2/01/2018	31/12/2018	100%	Secretaria General

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

(1) Se cambia el Plan de Acción Diseño Eduplan por Becas Ser

Para operativizar la estrategia, el ICETEX continúa trabajando con la metodología del Balanced Scorecard, a través de 12 desdoblamientos que consisten en la estructuración de un mapa estratégico con los indicadores y planes de acción por cada dependencia. En el marco del mejoramiento continuo, en la vigencia 2018, se trabajó en la implementación del aplicativo SVE (Suite Versión Empresarial) que ha automatizado el seguimiento y la generación de reportes de la gestión estratégica de la Entidad, lo cual contribuye a tener un mejor control del riesgo operativo y de seguridad de la información asociados a este proceso.

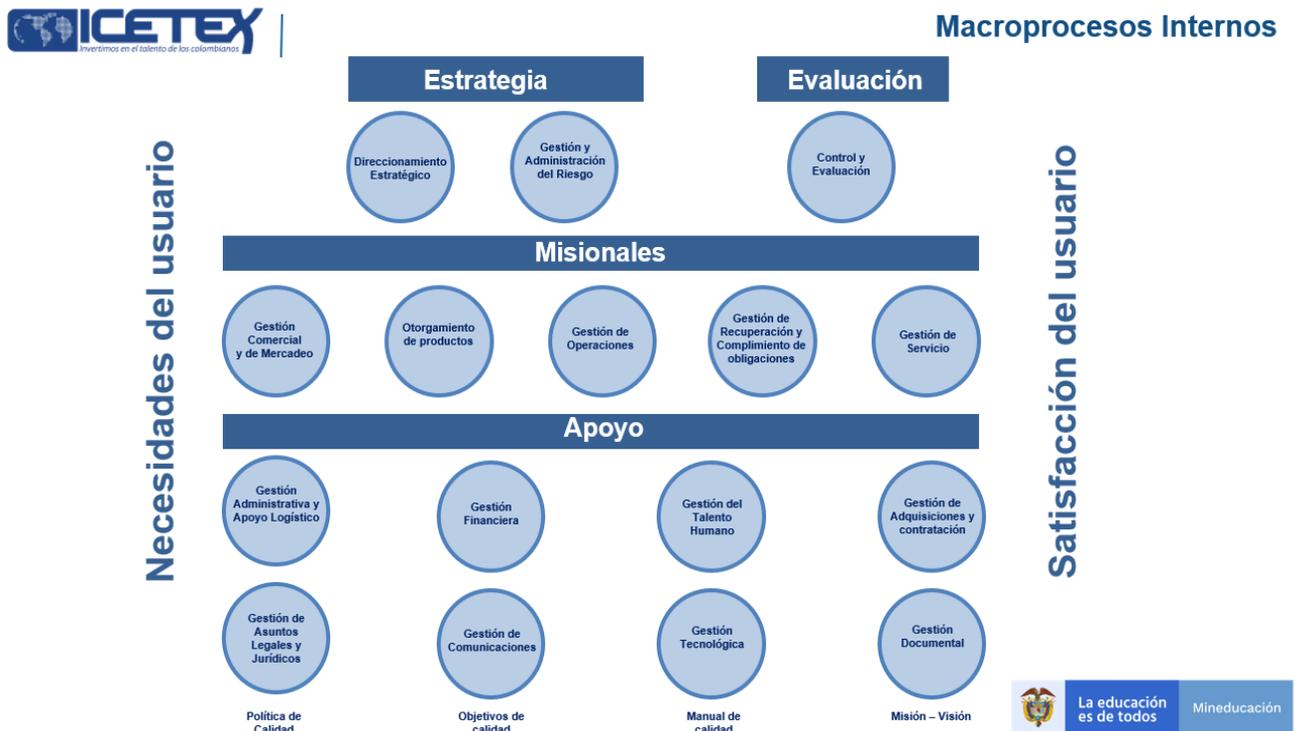
5.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El ICETEX, implementó y certificó su Sistema de Gestión de la Calidad desde el año 2010.

En el año 2018, se realizó auditoría de actualización, seguimiento y de ampliación de certificado con un componente adicional, debido a la actualización de la norma ISO 9001 a la versión 2015, la cual da un plazo de tres años a las organizaciones, para alinear su Sistema de gestión de la Calidad a esta versión. El resultado de la auditoría fue favorable, otorgando la actualización del Sistema de Gestión a la norma ISO 9001:2015.

El Sistema de Gestión de la Calidad de ICETEX cuenta con 16 Macroprocesos, 36 procesos clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, la documentación asociada a estos procesos se concentra en el aplicativo In-Process que brinda acceso a todos los funcionarios para que realicen consultas, en el momento que lo requieran, a los documentos que describen y norman la gestión de la Entidad.

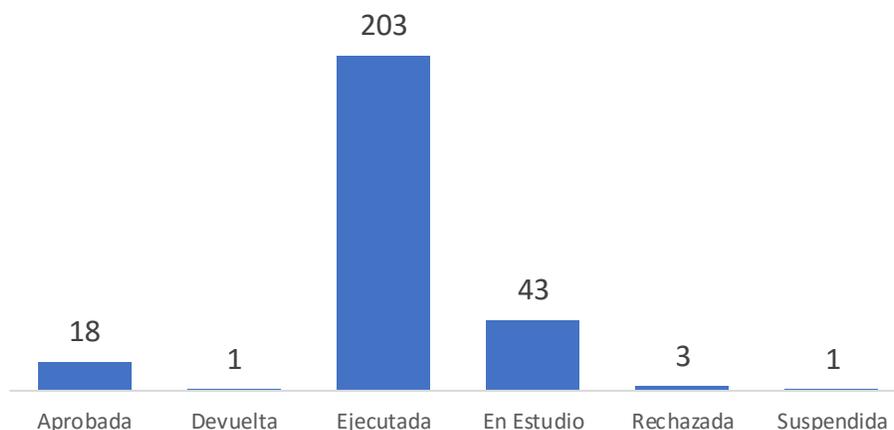
Figura 16. Mapa de macroprocesos



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

Uno de los pilares de la calidad es el Mejoramiento continuo, el cual se ve plasmado en la optimización de su gestión que se evidencia en la actualización de la documentación de los procesos, procedimientos, guías, formatos, instructivos y acuerdos de servicio, presentando el siguiente comportamiento a través de las solicitudes radicadas por las áreas, en el aplicativo.

Gráfica 32. Solicitudes 2018



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

5.3 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014-2018: TODOS POR UN NUEVO PAÍS

El ICETEX contribuyó mediante su gestión misional aportando en el desarrollo de los tres pilares definidos en el marco del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2014-2018 “Todos por un nuevo País” con tres acciones principales:

1. Financiamiento de la educación superior para los estudiantes de menores recursos económicos o que se encuentren en alguna condición de vulnerabilidad, a través de la adjudicación de créditos con características especiales como subsidios a la tasa y al sostenimiento y condonaciones de parte o de la totalidad de la deuda, focalizados por el mecanismo del Sisbén versión III o por pertenecer a algunas de las poblaciones definidas como de especial protección constitucional (víctimas, indígenas, discapacitados, red unidos y reinsertados).

Como resultado de esto se otorgaron en el año 2018 un total de 11.181 créditos educativos con tasa de interés equivalente al IPC, así mismo, 9.021 estudiantes fueron beneficiados con apoyos para su sostenimiento, 11.425 estudiantes a través de condonaciones por graduación del 25% del valor prestado y 158 condonaciones del 100% del valor adeudado por mejores resultados en las pruebas Saber Pro.

2. De otra parte, se entregaron durante el año 2018, 20.892 nuevos créditos condonables en el mismo periodo que permiten dar apoyo para la financiación de matrículas y/o sostenimiento de estudiantes de poblaciones específicas como indígenas, afrocolombianos, Rrom, víctimas, discapacitados, mejores bachilleres, mejores saber pro, como parte de la estrategia para permitir el acceso a la educación superior en el marco de los acuerdos de paz y el post conflicto. Esta estrategia

estuvo en proceso de optimización en conjunto con el Ministerio de Educación Nacional y el Departamento Nacional de Planeación.

3. De acuerdo con el artículo 61 del Plan Nacional Desarrollo 2014 – 2018, ICETEX a partir del año 2018 sólo podía otorgar nuevos créditos para financiar programas que contaran con acreditación o en su defecto programas en instituciones de educación acreditadas institucionalmente. Sin embargo, con la sanción presidencial de la Ley 1911 de julio de 2018 se extendió nuevamente la cobertura del crédito educativo del ICETEX, estableciendo que el crédito debe otorgarse a cualquier programa o Institución de Educación Superior que cuente con reconocimiento oficial del Ministerio de Educación Nacional.

Al cierre de 2018, los créditos nuevos desembolsados en Instituciones de Educación Superior o programas acreditados se ubicaron en 87,3% del total de los giros efectuados en el país.

5.4 PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL

5.4.1 PROYECTO ACCES II FASE 2

- **Informe del cierre del proyecto**

En el marco del Proyecto de Acceso con Calidad en la Educación Superior – **ACCES II Fase 2** se elaboró y entregó al Banco Mundial el Informe de Cierre del Proyecto, incluyendo los resultados a nivel de objetivos de desarrollo y resultados intermedios, destacando importantes avances en materia de matrícula y equidad en el acceso en la educación superior a nivel país.

El informe detalla la implementación de la política de crédito educativo “Tú Eliges” y los impactos de este modelo sobre las metas del proyecto; el enfoque en calidad y de cierre de brechas de acceso propuesto por Tú Eliges. ACCES II fase 2 mostró una destacada gestión en la colocación del crédito educativo en grupos vulnerables (minorías étnicas y víctimas de la violencia), en instituciones y programas de calidad y en la entrega de subsidios educativos a los estudiantes más necesitados. Adicionalmente, el informe incluyó la evaluación social del proyecto.

- **Evaluación de impacto**

Se coordinó la evaluación de impacto del proyecto, adelantada por el Banco Mundial, en la cual se midieron los efectos del subsidio de sostenimiento sobre la deserción, la graduación y la mora.

- **Misión de Supervisión y Cierre**

Se llevó a cabo una misión de supervisión del Banco Mundial en la cual se presentaron los resultados generales del Proyecto y se realizó una visita al departamento de La Guajira en la cual se adelantaron entrevistas y grupos focales con beneficiarios y potenciales beneficiarios del crédito ACCES, obteniendo distintas percepciones acerca de los productos y servicios del ICETEX en esta región.

5.4.2 PROGRAMA DE ACCESO Y CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – PACES (2017-2022)

- **Negociación Fase 2**

En el mes de febrero de 2018 se adelantó la negociación de la segunda fase del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior – PACES, con lo cual fue posible obtener la aprobación del Directorio del Banco Mundial del financiamiento adicional por valor de US\$ 160 millones para el Programa.

- **Misión de Supervisión**

Se llevó a cabo una Misión de Supervisión del Banco Mundial en el mes de mayo de 2018, con el objeto de revisar los indicadores y ejecución del proyecto. En este marco, se presentó el avance en los distintos componentes de PACES, incluyendo el desempeño de los Créditos Educativos para Pregrado y estado de avance del programa Colombia Científica.

- **Informe de Gestión y Financiero**

Se consolidó y entregó en el mes de marzo al Banco Mundial, el primer informe semestral de gestión y financiero de PACES correspondiente al periodo 2017-2. Este informe incluyó los avances del Programa en materia de gestión en los distintos componentes, incluyendo los aspectos de desempeño del crédito educativo, Colombia Científica, aspectos del fortalecimiento institucional del ICETEX y avances en las salvaguardas sociales. El informe financiero no auditado (IFR) mostró la adecuada ejecución financiera y contable del proyecto.

- **Auditoría externa**

Se coordinó el desarrollo de la auditoría externa (Ernst & Young Audit SAS) a los estados financieros y al sistema de control interno del Programa, resultando en una opinión favorable sobre el uso y transparencia en el manejo de los recursos del Programa para la vigencia 2017.

En octubre de 2018, el Banco Mundial emitió concepto de aprobación al informe de auditoría considerando que el mismo contiene las opiniones y secciones requeridas en los términos de referencia aprobados por el Banco.

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 7 sistemas de administración de riesgos clasificados en dos grandes grupos, Riesgos Financieros donde se encuentra la gestión de Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Mercado (SARM) y Riesgo de Liquidez (SARL), Riesgos No Financieros que contempla Riesgo Operativo (SARO), Plan de Continuidad del Negocio (PCN), Seguridad Digital (SGSI) y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

- **Riesgos Financieros**

Durante el primer semestre de 2018, los avances más significativos en riesgo de crédito son la calibración del modelo de provisiones, el cual incluye factores macroeconómicos como el crecimiento del PIB y la tasa de desempleo juvenil para el cálculo del componente contra cíclico, así como la actualización de variables de los modelos de probabilidad de incumplimiento. Adicionalmente se construyó el código de programación en visual Basic, como plan de contingencia para la validación de la razonabilidad en el cálculo de las provisiones. Este modelo se empezará a aplicar para el cálculo de provisiones durante el 2019.

En cuanto a Riesgo de Liquidez, se enfocó en el control de la liquidez a través de un modelo interno, consignado en informes semanales. Se desarrollan diferentes escenarios con proyecciones de flujos de caja para mantener el riesgo de liquidez en niveles adecuados. Igualmente se presentaron pruebas de Back Testing y Stress Testing sobre el modelo de riesgo de liquidez, pruebas de desempeño que arrojaron resultados satisfactorios, lo cual significa que el modelo es adecuado. Se desarrolló un indicador de liquidez para fondos en administración y se actualizó el Manual de riesgo liquidez para involucrar los nuevos productos de innovación en esta gestión.

En riesgo de mercado se realizaron los análisis del endeudamiento bajo la metodología de Servicio a la Deuda en Riesgo (SDeR) a todos los desembolsos del crédito del Banco Mundial, se actualizaron los cupos de emisor y contraparte en los meses de marzo, junio y septiembre de 2018 con información publicada por la Superintendencia Financiera de Colombia y se efectuaron informes de seguimiento al cumplimiento de políticas con la periodicidad establecida.

- **Riesgos No Financieros**

En lo corrido del año 2018, se destaca la actualización de los manuales de gestión de riesgos de SARO, en el marco de los nuevos productos y servicios de innovación de la entidad.

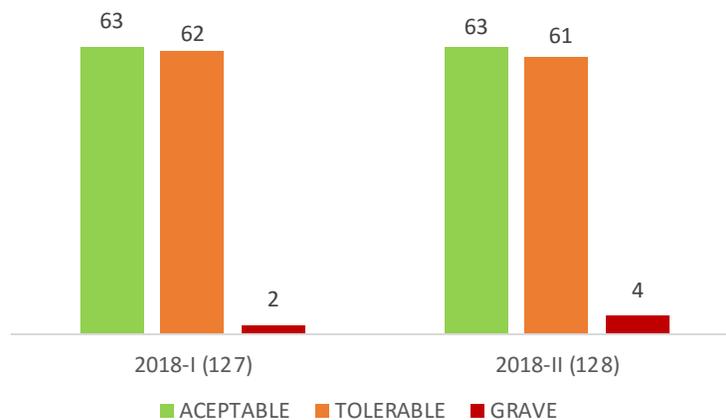
Se efectuó acompañamiento a los proyectos de productos de innovación, reflejándose en las siguientes actividades:

- ✓ Identificación con las áreas funcionales de los riesgos asociados, a través de matrices de riesgos, sobre las cuales se realiza seguimiento.
- ✓ Análisis de vulnerabilidades de los nuevos aplicativos dispuestos para la operación.

- ✓ Participación en la definición y pruebas al módulo de Conocimiento del Cliente, automatización de consultas en listas de control y definición de procedimientos para un adecuado conocimiento del cliente.
- ✓ Apoyo a las áreas funcionales en la revisión de los Decretos y Reglamentos de los productos de innovación.

En riesgo operativo (SARO) se ejecutaron dos 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.

Gráfica 33. Clasificación de los riesgos – monitoreos año 2018



Fuente: Oficina de Riesgos

El perfil de riesgo SARO para el 2018 se ubica en nivel “Tolerable”, clasificación que se encuentra dentro del rango de tolerancia establecido por la Junta Directiva.

Para 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 se identificó el mapa de corrupción para la Entidad, este cuenta con 59 riesgos identificados y aprobados por las áreas, el perfil de riesgo de corrupción se encuentra con calificación “Baja”.

En cuanto a Seguridad digital se efectuó la gestión con el apoyo de la firma consultora Price Waterhouse Coopers AG, donde adelantaron las siguientes principales actividades:

- ✓ **Capacitación:** se desarrolló el plan de capacitación y sensibilización del sistema de gestión de seguridad digital y las políticas de seguridad. Se implementó una sección en el Portal Web de la Entidad referente a educación de seguridad de la información para clientes.
- ✓ **Políticas:** El Manual de Políticas de Seguridad Digital fue actualizado de acuerdo con la evolución de los entornos normativos y técnicos. Adicional, se actualizó el Modelo de Seguridad y Privacidad Digital alineándolo con los requisitos del MinTic.

- ✓ **Seguimiento a Vulnerabilidades:** se realizaron pruebas de vulnerabilidades buscando acceder a ésta mediante técnicas de hacking ético, es así como se encontraron hallazgos que fueron informados a la Dirección de Tecnología para su corrección y a final del período se repitió la prueba para determinar la efectividad de las acciones implementadas. Adicional, se efectuó revisión periódica de los equipos de cómputo de la Dirección de Tesorería, con resultados positivos.
- ✓ **Revisión de seguridad en Proveedores:** se efectuó revisión a los controles aplicados de seguridad de la información a los principales proveedores de procesos de Atención de cliente, Cobranzas, Servicios tecnológicos en infraestructura y Gestión documental. La revisión se basó en los compromisos contractuales y normativos, el resultado en general es positivo con algunos aspectos a mejorar por parte de los proveedores.
- ✓ **Revisión de Proyectos:** se realizó acompañamiento y seguimiento a los Proyectos en curso, de ello se generaron identificación de riesgos y pruebas de vulnerabilidades.
- ✓ **Cumplimiento normativo:** se revisó el cumplimiento normativo sobre las principales normas que aplican a la seguridad digital, como son la norma ISO27001, Circulares 029 de 2014 y 007 de 2018, de la Superintendencia Financiera de Colombia, evaluando el porcentaje de implementación de controles, estableciendo planes para mejorar los controles que obtuvieron calificación inferior a 60%.
- ✓ **Control de acceso a usuarios:** La Oficina de Riesgos gestiona la asignación y desvinculación de accesos a los sistemas de información con frecuencia permanente, adicional, realiza con las áreas revisiones del personal activo para mitigar el riesgo de acceso no autorizado.
- ✓ **Gestión de activos de información:** se actualizó el inventario y clasificación de activos de información donde se incorporaron elementos que guardan información y que son importantes para el desarrollo de los procesos. De este inventario, se generan informes de Instrumentos de Gestión para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia.
- ✓ **Riesgos de seguridad digital:** se realizó análisis de riesgos, donde se determinó 3 tipologías de riesgos basados en los criterios de seguridad, ellos son: confidencialidad, integridad y disponibilidad. Además, se definieron 10 riesgos asociados a 61 causas y 148 controles, con los cuales se elabora el documento Declaración de Aplicabilidad. La evaluación de los riesgos da como resultado un perfil de riesgos de seguridad digital de Tolerable.
- ✓ **Registro Nacional de Base de Datos – RNBD:** La Entidad registró las bases de datos que contienen información personal de nuestros clientes, funcionarios y contratistas, conforme a requisito de la Ley 1581 de 2012.

Sobre la gestión de Plan de Continuidad de Negocio realizada en el año 2018, se adelantaron las siguientes actividades:

- ✓ **Manual de Administración de Plan de Continuidad de Negocio:** se actualizó el Manual de Administración de Plan de Continuidad de Negocio (PCN) contemplando

el análisis de productos, servicios y demás actividades del ICETEX, de acuerdo con las metodologías de continuidad, y con las actualizaciones sobre la metodología de riesgos, así mismo se fortaleció el Anexo de Plan de continuidad de negocio incorporando los planes de recuperación y de contingencia.

- ✓ **Monitoreo de riesgos PCN:** monitoreo de ejecución semestral que efectuó revisión de riesgos, causas y controles de continuidad. El perfil de riesgo fue Aceptable en el primer semestre frente a un perfil Tolerable en el segundo semestre, clasificación que se encuentra dentro del rango de tolerancia establecido por la Junta Directiva. La evaluación realizada arrojó trece (13) riesgos asociados a 44 causas, de las cuales tres (3) se tienen en calificación grave, para lo cual se incorporan planes de acción.
- ✓ **Pruebas de Continuidad de Negocio Proveedores:** se efectuaron pruebas de continuidad de negocio con proveedores que soportan procedimientos y servicios críticos para la Entidad, ellos son: Atención al Cliente, Cobranzas, Gestión Documental, Gestión de correspondencia, Impresión de facturas, Gestión de Inversiones, Suministro de Personal y Administración de Títulos de Ahorro Educativo (TAE).
- ✓ **Implementación de sitios alternos:** La adquisición de una segunda sede para operar permite implementar la estrategia de continuidad de sitio alternativo de operaciones para uso en caso de ocurrencia de un evento adverso que genere indisponibilidad en cualquiera de las instalaciones del ICETEX. Se realizaron las siguientes actividades para implementar el sitio alternativo:
 - Ubicación de puestos de trabajo en contingencia
 - Alistamiento de equipos (PC)
 - Pruebas en sitios de contingencia sobre los procesos de: gestión de pago e inversiones, liquidación de nómina, Gestión contable y tributaria, Gestión presupuestal, otorgamiento de crédito a través de la administración de recursos de terceros y gestión de legalización y renovación para aprobación del desembolso. El resultado de estas pruebas refleja que hubo conectividad para acceder a las herramientas tecnológicas y el personal en sitio alternativo realizó ejercicios completos de la operación que realizan permanentemente.

En cuanto a SARLAFT, se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ Se actualizaron los formularios de solicitud de vinculación de clientes, incorporando los nuevos campos requeridos por la normatividad vigente.
- ✓ Se apoyó a la Dirección de Tecnología en el desarrollo del módulo de “Conocimiento del Cliente” para productos de innovación.
- ✓ Se está informando a los Comités de Crédito (aprobación de nuevos créditos) casos de potenciales clientes que, aunque no tengan vínculos en delitos SARLAFT si se encuentran involucrados en otros tipos de delitos para que sean objeto de análisis al interior del comité.
- ✓ Se dio continuidad a los monitoreos del perfil de riesgo en la Entidad, el cual en los dos monitoreos semestrales dieron como resultado nivel aceptable. Además, se dio continuidad a la identificación de Personas Públicamente Expuestas – PEP y cruce

de información de beneficiarios, codeudores, constituyentes, representantes de fondos en administración en listas de control.

- ✓ Se efectuaron de manera oportuna las transmisiones a los reportes de operaciones en efectivo, operaciones sospechosas, clientes exonerados, productos ofrecidos y campañas políticas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Así mismo, se realizaron las actualizaciones al Manual SARLAFT de acuerdo con los nuevos lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, incluyendo políticas para los nuevos productos e inclusión de la Política sobre los países sancionados por la OFAC en aras de continuar fortaleciendo el sistema.

6.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

6.2.1 Gestión Documental

- **Plan de acción de Gestión Documental 2018**

Se definió y estructuró el Plan institucional de Archivos PINAR. Se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Actualización de las tablas de retención documental.
2. Seguimiento contractual gestión documental.
3. Elaboración de los instrumentos archivísticos.
4. Sistema integrado de conservación (plan de conservación preventiva de documentos físico - plan de preservación de documentos digitales o electrónicos).
5. Preparación y organización de los documentos y carpetas del archivo histórico VIII periodo y IX periodo (1979-1986) (1986-1992) para transferencia al Archivo General de la Nación.

- **Administración del Archivo Central**

- ✓ Almacenamiento y custodia del Archivo Central 8,034 metros lineales correspondiente a 24.102 cajas X-300.
- ✓ Almacenamiento y custodia 5.234 medios magnético que corresponden a 113,8 metros lineales.
- ✓ Consulta de 446 carpetas pertenecientes al Archivo Central durante el año 2018.

- **Administración de la carpeta de beneficiarios**

- ✓ Verificación y chequeo documental de 74.760 carpetas de beneficiarios.
- ✓ Almacenamiento y custodia de 6.255 Metros Lineales. 19.379 cajas.
- ✓ Consulta normal de 24.162 carpetas de beneficiarios. Consulta urgente de 23 carpetas de beneficiarios.

- **Administración de los archivos de gestión**

- ✓ Consulta de 11.420 carpetas de los archivos de gestión durante el año 2018.

- ✓ Transferencias Documentales de 35,33 metros lineales, 106 cajas X-300, 1256 carpetas de los Archivos de Gestión al Archivo Central.
 - ✓ Almacenamiento y custodia de 1.004 metros lineales. 5020 cajas. 40.164 carpetas.
- **Administración de los títulos valores**
 - ✓ Recolección y transporte de 74.760 Títulos valores.
 - ✓ Verificación Jurídica de 74.609 títulos valores y carpetas de beneficiarios.
 - ✓ Consulta de 49.668 títulos valores.
 - ✓ Almacenamiento y custodia de 1.015.772 títulos valor
 - **Seguimiento Contrato 0234 de 2017 Gestión Documental**

Durante la vigencia 2018, el Grupo de Gestión Documental realizó las actividades relacionadas con el seguimiento técnico y administrativo al Contrato 0234 de 2017 así:

- ✓ Seguimiento al cumplimiento del proceso de recolección de Títulos Valores y Carpetas.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los (3) días hábiles para la emisión del concepto de viabilidad por parte del Outsourcing de Gestión Documental.
- ✓ Validación al cargue de las imágenes de títulos valores y carpetas de beneficiarios en el aplicativo de Mercurio de los meses de enero a noviembre de 2018.
- ✓ Verificación a los registros e inventario documental de los archivos de Gestión frente a las carpetas físicas.
- ✓ Revisión de los inventarios documentales de las carpetas de beneficiarios y de los archivos de gestión.
- ✓ Verificación de cumplimiento de los tiempos de 8 horas para consulta normal y 4 horas para consulta urgente de los meses de diciembre de 2017 a noviembre de 2018.
- ✓ Informe de la ejecución presupuestal de enero a octubre de 2018.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento del proceso de organización y actualización de los expedientes de los archivos de gestión.

Se realizaron los siguientes documentos relacionados con el contrato 0234 de 2017 así:

otrosí No. 03 mediante el cual se modificó la cláusula octava supervisión así: **“CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA – SUPERVISIÓN:** *La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida por el Director de Tecnología de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología o quien haga sus veces, Jefe de la Oficina de Comercial y Mercadeo o quien haga sus veces, el Coordinador Grupo de Fondos de Gestión Especial de la Vicepresidencia de Fondos en Administración o quien haga sus veces, el Coordinador del Grupo de Crédito de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza o quien haga sus veces, el Coordinador del Grupo de Archivo o quien haga sus veces, según la competencia de su área. Serán funciones y actividades de la supervisión del contrato las señaladas en el numeral 12.3 y siguientes del Manual de Contratación del ICETEX”, de fecha 13 de junio de 2018.*

6.2.2 Gestión de Correspondencia

Gestión que se basa en centralizar y normalizar 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. Alineado con los objetivos estratégicos de la Secretaría General “Diseñar mecanismos de seguimiento y control a la gestión documental”.

El Sistema de Gestión Documental Mercurio es la herramienta que soporta el proceso de gestión de correspondencia y parte del proceso de gestión documental.

- Generación semanal de reportes sobre el estado de los documentos recibidos y generados en la entidad y presentación ante el Comité Directivo.
- Así mismo se realiza el envío semanal a los vicepresidentes y jefes de área, de estos reportes, los cuales contiene el detalle, con el nombre de los funcionarios de cada área y el total pendiente de cada uno.

Estadísticas del proceso:

Tabla 41. Correspondencia recibida

Correspondencia recibida	Total
Outsourcing de atención al usuario	387.763
Áreas de ICETEX	23.316
Defensor del consumidor financiero	1.540
Total	412.619

Fuente: Secretaría General – Grupo Gestión de Correspondencia

Tabla 42. Correspondencia externa

Correspondencia externa	Total
Outsourcing de atención al usuario	62.175
Áreas de ICETEX	44.677
Grupo Admon de Cartera	853.828
Total	960.680

Fuente: Secretaría General – Grupo Gestión de Correspondencia

Tabla 43. Correspondencia interna

CORRESPONDENCIA INTERNA	Total
Áreas de ICETEX	18.561

Fuente: Secretaría General – Grupo Gestión de Correspondencia

6.2.3 Talento Humano

Planta de personal

De conformidad con lo establecido en el Decreto 380 del 12 de febrero de 2007, es competencia de la Secretaría General, entre otras dirigir, ejecutar y controlar las políticas relacionadas con la administración del talento humano.

A enero de 2018 el Grupo de Talento Humano se encontraba en etapa de planeación, estructuración y aprobación de los planes institucionales, indicadores, planes de acción enmarcados en el plan estratégico de Talento Humano articulados con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

En cuanto a la administración de la planta de personal se destaca que se disponen de 200 cargos en la planta Global y 16 de planta transitoria, adicionalmente al inicio de la vigencia 2018 se contó con 183 trabajadores en Misión, los cuales fueron contratados a través de la empresa de servicios temporales SESPEM, a través del contrato No. 20170466 suscrito con vigencia futura y por valor de \$8.800.000.800, el cual tuvo un plazo de ejecución hasta 31 de diciembre de 2018.

Tabla 44. Cargos Planta Global y Transitoria

Dependencia	N° Cargos
Oficina Comercial y de Mercadeo	34
Secretaría General	29
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	21
Dirección de Tecnología	13
Dirección de Tesorería	13
Dirección de Contabilidad	12
Vicepresidencia de Fondos en Administración	11
Vicepresidencia Financiera	11
Dirección de Cobranzas	10
Oficina Asesora de Planeación	10
Oficina de Riesgos	10
Oficina Asesora Jurídica	8
Oficina de Control Interno	8
Oficina de Relaciones Internacionales	8
Oficina Asesora de Comunicaciones	7
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza	7
Presidencia	4
Total	216

Fuente: Secretaría General – Grupo de Talento Humano

Tabla 45. Trabajadores en Misión

Dependencia	Trabajadores en Misión
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	63
Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas	35
Oficina Comercial y de Mercadeo	29
Secretaría General	23

Dependencia	Trabajadores en Misión
Vicepresidencia de Fondos en Administración	17
Vicepresidencia Financiera	6
Oficina asesora Jurídica	4
Oficina de Relaciones Internacionales	2
Oficina de Riesgos	2
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Total	183

Fuente: Secretaría General – Grupo de Talento Humano

Por otro lado, es importante mencionar que el 55% de los cargos que componen la planta global corresponden a cargos de carrera administrativa que deben ser provistos por concurso de méritos con la Comisión Nacional del Servicio Civil, cuyo reporte en la Oferta Pública de Empleos de Carrera-OPEC, fue realizado por el Grupo de Talento Humano. En este sentido se realizó la socialización y divulgación del Manual de Funciones y Competencias Laborales a todos los funcionarios de la entidad.

Tabla 46. Reporte cargos planta global en la Oferta Pública de Empleos de Carrera-OPEC

Cargo	Reporte-OPEC
Técnico administrativo grado 01	22
Analista grado 02	21
Profesional universitario grado 01	19
Analista grado 03	15
Profesional especializado grado 03	15
Profesional especializado grado 04	13
Conductor mecánico grado 01	4
Auxiliar administrativo grado 01	1
Total	110

Fuente: Secretaría General – Grupo de Talento Humano

Tabla 47. Reporte por nivel jerárquico

Nivel Jerárquico	Cantidad de empleos
Profesional	83
Asistencial	22
Técnico	5
Total	110

Fuente: Secretaría General – Grupo de Talento Humano

Resultados Talento Humano durante la vigencia 2018

A continuación, se detallan las actividades desarrolladas en el marco del Plan estratégico de Talento Humano, enmarcado en el Modelo integrado de planeación y Gestión - **MIPG** el cual, entre otros, fomenta las capacidades, conocimientos, actitudes y valores orientados al cumplimiento de los objetivos de los colaboradores estableciendo una cultura basada en el crecimiento, productividad y desempeño.

Este plan se enfoca en optimizar las variables más bajas obtenidas en el diagnóstico de la matriz GETH realizado al inicio de 2018, es así como se construye las diferentes actividades las cuales fueron establecidas en los planes institucionales.

- **Plan Institucional de Capacitación - PIC**

Con el fin de dar cumplimiento a la ejecución de las acciones formativas enmarcadas en el Plan Institucional de Capacitación aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se adelantó el proceso de contratación por menor cuantía, por un total de \$140.268.333, mismo que fue adjudicado a la Universidad del Rosario por valor de **\$99.230.000**, suscrito el 06 de julio de 2018 para impartir acciones formativas con costo durante el segundo semestre de dicha vigencia.

Al cierre de gestión, se realizaron un total de 51 capacitaciones, con una ejecución presupuestal de \$108.870.947,00.

- **Inducción**

En el marco del plan institucional de capacitación se gestionaron programas de inducción para los servidores que se han vincularon a la entidad en lo corrido del 2018:

Tabla 48. Inducción

Tipo Vinculación	N° Funcionarios nuevos	N° Funcionarios con inducción
Misión	21	21
Planta	19	14
Contratistas	11	9
Total	51	44

Fuente: Secretaría General – Grupo de Talento Humano

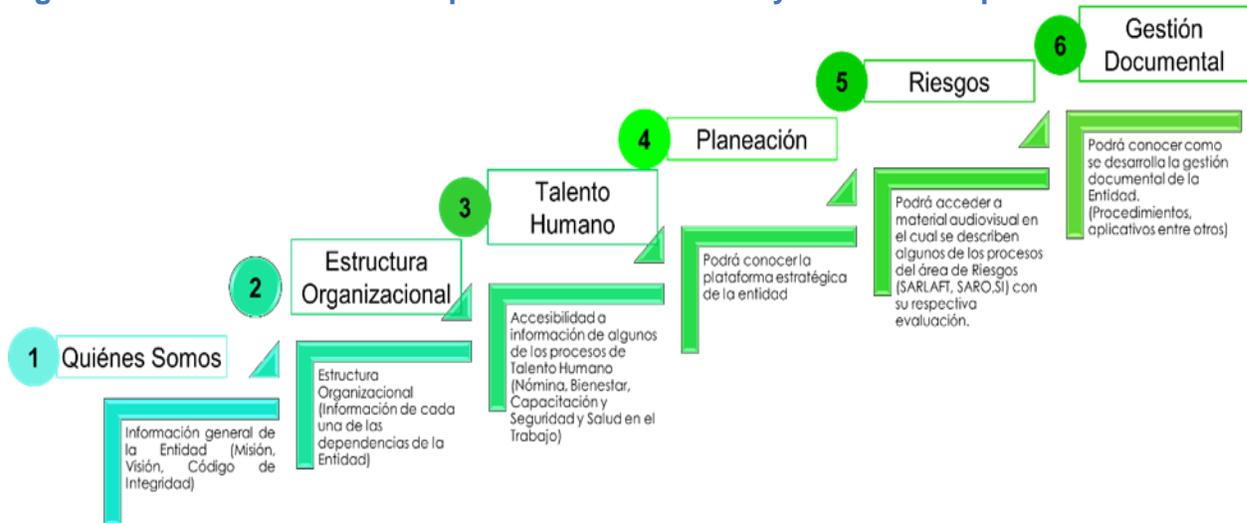
Las inducciones fueron realizadas en jornadas presenciales, y algunas apoyadas a través del Curso virtual de inducción que realiza la Escuela de Administración Pública (ESAP), logrando una cobertura del 86,27% de las personas vinculadas con la entidad.

Adicionalmente durante el mes de Julio se realizó la modificación a la Guía de Inducción y Reinducción en la cual se incluyeron lineamientos frente al proceso de Entrenamiento en el Puesto de Trabajo.

Durante la vigencia se desarrolló una plataforma virtual, la cual saldrá en producción a partir del 2019, en la cual se podrá llevar a cabo el proceso de inducción y reinducción. El objetivo de este sitio es brindar la información básica de la Entidad a todo el personal, en especial

a aquellos que ingresan por primera vez a la entidad, independientemente del tipo de vinculación, con el fin de obtener una alineación con los procesos internos y garantizar el cumplimiento de la normatividad y legislación vigente.

Figura 17. Plataforma virtual - proceso de inducción y reinducción para 2019



Fuente: Secretaría General – Grupo de Talento Humano

Con el fin de mejorar la experiencia de ingreso al ICETEX, se desarrolló el proceso de incorporación a la Entidad, el cual consta de las siguientes etapas:

- **Plan de bienestar social e incentivos**

Con el fin de dar cumplimiento a las actividades enmarcadas en el Plan de Bienestar social e Incentivos, se adelantó el proceso de contratación por menor cuantía, el cual fue adjudicado al **Consorcio Competitividad** por valor de \$336.699.998, suscrito el 19 de junio de 2018 y con vigencia de ejecución hasta el 31 de diciembre del 2018, del cual se ejecutaron \$221.846.548.

En relación con el Programa de Acondicionamiento Físico se suscribió contrato con la empresa Spinning Center Gym por valor de \$10.000.000 el 13 de febrero de 2018 y ejecutándose de este presupuesto \$4.311.050.

Con respecto al presupuesto asignado para atender programas institucionales, con corte a 30 de diciembre de 2018 se ejecutó \$159.991.076.

En relación con el Plan de Intervención de Clima Organizacional se suscribió el contrato por valor de \$41.650.000 el 29 de junio de 2018 y se ejecutó con corte al 30 de diciembre la totalidad del mismo.

- **Incentivos**

Durante la vigencia 2018 se reunió el comité evaluador para calificar los mejores equipos de trabajo que presentaron proyectos que se identificaran por la generación de impacto, innovación, eficiencia, alineación con el plan estratégico y apoyo al personal externo.

Proyectos premiados:

- Primer Lugar: Autoservicio
- Segundo lugar: Ecosistema digital interno
- Tercer lugar: Oficinas móviles

- **Plan de intervención de clima laboral**

Al iniciar el 2018 y posterior a la socialización de los resultados de la medición de clima organizacional realizada en el mes de noviembre de 2017 por la firma “Great Place to Work”, se realizó una priorización de los aspectos a intervenir durante la vigencia 2018, siendo estos: Liderazgo, trabajo en equipo, camaradería y sentido de pertenencia.

Bajo estos parámetros se diseñó un plan de intervención para el primer semestre del 2018 bajo la estrategia “ICETEX ES MUNDIAL” cuyo objetivo era aprovechar la emotividad que genera el mundial de futbol en los servidores, con el fin de mejorar el ambiente laboral en la Entidad, haciendo énfasis en los principios de integración y sentido de pertenencia.

De igual manera durante el 2018, se dio inicio al proceso de construcción del modelo de liderazgo de la Entidad, bajo la estrategia “YO SOY LÍDER ICETEX” en la cual se hizo participes a todos los directivos, jefes y coordinadores del ICETEX.

Figura 18. Modelo de Liderazgo para ICETEX



Fuente: Secretaría General – Grupo de Talento Humano

- **Plan de seguridad y salud en el trabajo**

Se practicaron exámenes médicos ocupacionales, pre ocupacionales, pre ingreso, periódicos, cambio de ocupación, post incapacidad y post ocupacional a los funcionarios del ICETEX. Así mismo, se adquirieron elementos del plan de emergencias como

inmovilizadores para todas las oficinas de ICETEX a nivel nacional, termómetros digitales y mascarillas para RCP (Respiración Cardio Pulmonar) a través del Acuerdo Marco para la adquisición de elementos para emergencias y la prestación de servicios complementarios.

- **Gestión del conocimiento**

La Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación inicio su implementación en la entidad a partir de febrero de 2018, buscando impulsar la transformación de la información en capital intelectual, permitiendo el desarrollo de diversas acciones que garanticen compartir el conocimiento entre los individuos, de manera que se optimice su interpretación, uso y apropiación.

Para el proceso de diseño, formulación, implementación y evaluación de la Gestión del Conocimiento y la Innovación, el ICETEX creó una herramienta de autodiagnóstico y aplicó su valoración. Adicionalmente, se desarrolló la herramienta diagnóstica sectorial establecida por el Ministerio de Educación Nacional, las cuales dieron como resultado el diseño de una metodología y plan de trabajo que permitirá la implementación en tres (3) fases de la dimensión al interior de la Entidad.

Para ello, durante la vigencia 2018 se realizaron jornadas de capacitación, talleres, construcción de mapas de conocimiento por procesos, mapas de conocimiento ausente, activos de conocimiento y el mapa de conocimiento organizacional, adicionalmente se definieron los parámetros de lecciones aprendidas las cuales fueron aprobadas por el comité Institucional de Gestión y Desempeño, igualmente se estableció la herramienta de Sharepoint como plataforma de interacción virtual que tiene como propósito permitir la participación y la accesibilidad a la información por parte de todos los integrantes del ICETEX. Igualmente, se participó en los eventos sectoriales y actividades de gestión del conocimiento para entidades públicas. Adicionalmente se fortaleció la metodología inicialmente diseñada por la Entidad, con la incorporación de la “caja de herramientas” remitida para su desarrollo e implementación por el Ministerio de Educación.

- **Proyectos Talento Humano**

- ✓ **Portal Autoservicio**

En la vigencia 2018 se creó el portal denominado “**portal autoservicio**” que permite consultar y editar, adjuntar soportes y generar reportes de la información laboral, familiar y de educación formal para los funcionarios de planta.

Dentro de los beneficios con los que cuenta la herramienta se destaca:

- Generación de reportes de comprobantes de nómina, certificaciones laborales, certificado de ingresos y retenciones, entidades a las que se encuentra afiliado el funcionario (EPS, CCF, AFP, ARL, cuenta bancaria, etc.)
- Consulta y edición la información personal como teléfonos, dirección, correo electrónico, etc
- Actualización y posibilidad de adjuntar soportes correspondientes a la educación formal (técnico, tecnólogo, profesional, especialista, maestría, doctorado)
- Actualización y posibilidad de soportes correspondientes a la trayectoria laboral
- Actualización de la información de familiares

- Visualización del organigrama del Instituto con imagen de los funcionarios.
- Acceso a la información en tiempo real desde cualquier punto de red.

✓ **Proyecto Control de Horario**

En el año 2018 se solicitó la creación de un Software para el registro y control de horario, este aplicativo permitirá entre otros:

- Consulta de horarios por jerarquía
- Solicitud de modificación de horarios
- Solicitud de permisos
- Cada jefe podrá consultar realizar el control de horario

Actualmente se está iniciando con la ejecución de pruebas de la herramienta para su posterior lanzamiento.

✓ **Proyecto SharePoint**

Para la presente vigencia el Grupo de Talento Humano ha desarrollado una plataforma de interacción virtual entre Talento Humano y los colaboradores con el fin de permitir la participación y la accesibilidad a la información por parte de todos los integrantes del ICETEX. Allí los colaboradores encontrarán información de los procesos internos del Grupo de Talento Humano, Inducción y Reinducción Institucional y Gestión del Conocimiento.

6.2.4 Recursos Físicos

- **Apertura Punto de Atención Apartadó**

Se celebró un contrato de comodato para entregar a ICETEX un inmueble de propiedad del Municipio ubicado en el Centro Administrativo Municipal Diana Cardona, para la apertura del Punto de Atención al Usuario.

En este nuevo punto no se hizo necesario realizar obra civil, ya que el inmueble recibido contaba con las condiciones necesarias para su funcionamiento; únicamente, se dotó con los elementos necesarios para la correcta operación del punto de atención.

- **Adecuación Nuevo Punto de Atención Quibdó**

La Territorial Noroccidente suscribe contrato de arrendamiento 2018 – 0211 del local comercial ubicado en la Calle 31 # 3 - 12 de Quibdó. Para dar apertura del local se realizaron adecuaciones menores, con el fin de optimizar los recursos, se realiza la intervención del local utilizando todo el material disponible en las instalaciones de ICETEX; adicionalmente, se complementa con el traslado del mobiliario existente en la oficina propia de Quibdó y en el Almacén/Bodega, de la sede principal.

Una vez culminadas las obras se dio apertura al nuevo punto de atención el 24 de julio.

- **Adecuación Nuevo Punto de Atención Arauca**

El Grupo de Administración de Recursos Físicos llevó a cabo visita al inmueble con el objetivo de establecer la viabilidad técnica y jurídica para realizar las obras de adecuación necesarias que permitan contar con un punto de atención en el Municipio de Arauca.

Dicho inmueble fue ofrecido por la Gobernación de Arauca, para incentivar el ingreso del ICETEX al Municipio y poder contar con sus servicios, dado el gran beneficio que se le brindaría a la población.

Una vez elaborado el contrato de comodato, se realizó la apertura el 3 de agosto de 2018.

- **Próximas Aperturas Puntos de Atención**

El Grupo de Recursos Físicos realizó visitas técnicas para la apertura de nuevos puntos de atención, la necesidad de estos puntos surge de la comunidad y de los compromisos adquiridos por el gobierno nacional en diferentes mesas de dialogo; en este sentido, se han realizado acercamientos con los siguientes municipios:

- Buenaventura: para la apertura en la modalidad de comodato en las instalaciones de la Universidad del Pacífico.
- Florencia: apertura en la modalidad de comodato en las instalaciones de la Universidad de la Amazonia.
- Tumaco: apertura en la modalidad de convenio con el Departamento Nacional de Planeación.

6.2.5 Contratos

De acuerdo con el Régimen Jurídico del ICETEX, la entidad tiene la facultad de tener sus propios estatutos internos, que son el conjunto de disposiciones que establecen los procedimientos y la forma como ejercerá las funciones y competencias para dar cumplimiento a su objeto social. Con fundamento en lo anterior, en los últimos años se han expedido los siguientes Manuales de Contratación y se señalan las principales características:

Acuerdo No. 016 del 27 de abril de 2016 subrogado por el Acuerdo No. 016 del 27 de abril de 2018

Se modificaron las modalidades de contratación, en el sentido de incluir la modalidad de mínima cuantía para procesos de contratación cuyo valor sea menor o igual a 100 SMMLV, eliminando de las causales de contratación directa contratos cuyo valor sea menor o igual a 50 SMMLV.

Adicionalmente, acogiendo las buenas prácticas contractuales se modificó el Comité Evaluador en el sentido de eliminar dentro de la composición de este al Ordenador del Gasto.

La Entidad ha venido ajustando su régimen contractual cumpliendo con las políticas y lineamientos de Colombia Compra Eficiente en cuanto a lo aplicable al régimen especial. Se ha dado mayor publicidad a la contratación y se han implementado procedimientos más públicos.

Actualmente, dando cumplimiento a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, dentro de los cuales se encuentra la puesta en marcha el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP) como principal instrumento de gestión para planear la compra pública, el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” - ICETEX, inició el proceso de implementar la plataforma del SECOP II, asistiendo a la jornada de capacitación en Colombia Compra Eficiente, se realizó el Registro de la Entidad con perfil comprador y proveedor, toda vez que por el objeto social, se suscriben convenios de fondos en administración para programas educativos; y se han creado varios usuarios que intervienen en el proceso contractual, como lo son los Ordenadores de Gasto y los abogados que tramitan los procesos de selección.

Así mismo se adelantaron campañas internas y externas de información, a través de las carteleras informativas, con el fin que los colaboradores de la Entidad se familiaricen con la plataforma del SECOP II, como herramienta de gestión de la actividad contractual. Así mismo, a los contratistas de la Entidad se les ha brindado información sobre la plataforma y se les ha invitado para que inicien el proceso de registro como proveedores. Finalmente, se realizó el ajuste del Software de Contratación en el módulo PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, para la vigencia 2018, para cumplir con los requerimientos de Colombia Compra Eficiente.

Tabla 49. Contratos 2018

Tipo de contrato	Principales	Valor
Contratos	308	857.858.231
Convenios	73	-
Órdenes de Compra	39	10.729.138.627
Comunicación de Aceptación de Oferta	35	733.151.713
Acuerdos	2	-
Total	457	\$ 12.320.148.571

Adiciones y/o modificaciones	Vigencias anteriores	Vigencia 2018
Contratos	27	154
Convenios	56	-

Fuente: Secretaría General – Grupo de Contratación

6.3 REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA

La Oficina Asesora Jurídica, en desarrollo de los objetivos estratégicos, desde su función de apoyo en cuanto a Garantizar una eficaz y oportuna representación judicial y asesoría que permita minimizar riesgos de contingencias negativas que conlleve a daños patrimoniales y reputacionales a la Entidad, en la vigencia del año 2018, desarrolló las actividades de la siguiente manera:

6.3.1 Emisión de conceptos y Asesoría Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica, durante el año 2018, a efectos de garantizar una eficaz y oportuna asesoría que permita minimizar riesgos de contingencias negativas que conlleve

a daños patrimoniales y reputacionales a la Entidad, brindó el respectivo apoyo en 135 solicitudes.

6.3.2 Revisión de Proyectos de Ley

Se remitieron las observaciones a los proyectos de ley que se relacionan a continuación:

- Comentarios a proyecto de ley 022 de 2018 - programa ser pilo paga
- Comentarios proyecto de ley 009 de 2018
- Comentarios proyecto de ley 095-2017 cámara

6.3.3 Representación Judicial

Inicia desde el recibo de la notificación del proceso y/o conocimiento de hechos que ameritan adelantar las acciones judiciales pertinentes a efectos de ejercer las gestiones de defensa judicial:

Tabla 50. Defensa judicial

Acciones Judiciales	
Enero:	En el mes de enero de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 59 procesos, sin vencimiento de términos.
Febrero:	En el mes de febrero de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 59 procesos, sin vencimiento de términos.
Marzo:	En el mes de marzo de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 62 procesos, sin vencimiento de términos.
Abril:	En el mes de abril de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 60 procesos, sin vencimiento de términos.
Mayo:	En el mes de mayo de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 56 procesos, sin vencimiento de términos.
Junio:	En el mes de junio de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 55 procesos, sin vencimiento de términos
Julio:	En el mes de julio de 2018 la OAJ adelanto las acciones judiciales para 53 procesos, sin vencimiento de términos
Agosto:	En el mes de agosto de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 55 procesos, sin vencimiento de términos.
Septiembre:	En el mes de septiembre de 2018 la OAJ adelanto las acciones judiciales para 60 procesos, sin vencimiento de términos.
Octubre:	En el mes de octubre 2018 la OAJ adelanto las acciones judiciales para 59 procesos, sin vencimiento de términos.
Noviembre:	En el mes de noviembre 2018 la OAJ adelanto las acciones judiciales para 57 procesos, sin vencimiento de términos.
Diciembre:	En el mes de diciembre 2018 la OAJ adelanto las acciones judiciales para 57 procesos, sin vencimiento de términos.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

6.3.4 Procesos penales

Figura 19. Procesos Penales



Fuente: Oficina Asesora Jurídica

6.3.5 Acciones de Tutela

Con el fin de garantizar una adecuada representación judicial en cuanto a la atención de acciones de tutela promovidas contra la entidad, y con el fin de mitigar los riesgos legales y reputaciones derivadas de las mismas la entidad atendió 1577 acciones de tutela discriminadas en volumen así:

Acciones de Tutela	
Enero:	En el mes de enero de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 164 tutelas.
Febrero:	En el mes de febrero de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 178 tutelas.
Marzo:	En el mes de marzo de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 90 tutelas.
Abril:	En el mes de abril de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 129 tutelas.
Mayo:	En el mes de mayo de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 128 tutelas.

Acciones de Tutela	
Junio:	En el mes de junio de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 122 tutelas.
Julio:	En el mes de julio de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 168 tutelas.
Agosto:	En el mes de agosto de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 136 tutelas.
Septiembre:	En el mes de septiembre de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 121 tutelas.
Octubre:	En el mes de octubre de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 140 tutelas.
Noviembre:	En el mes de noviembre de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 121 tutelas.
Diciembre:	En el mes de diciembre de 2018 la OAJ tramitó con las dependencias de la Entidad 77 tutelas.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

6.3.6 Atención de los procesos de justicia y paz / restitución de tierras

El ICETEX ha implementado mecanismos de priorización para las víctimas del conflicto armado. Anterior a la creación del Registro Único de Víctimas, el ICETEX priorizaba a la población desplazada y le ofrecía un subsidio de sostenimiento a los beneficiarios de crédito que cumplieran con esta condición. A partir de la puesta en marcha del Registro Único de Víctimas (RUV), este beneficio ha sido extendido a todos los hechos victimizantes.

Adicionalmente, se ha venido trabajado con las 38 entidades territoriales que presentaron proyectos de apoyo presupuestal a consideración del ICETEX, a las cuales se les presentó la oferta de productos y servicios que tiene la entidad a través de la constitución de convenios de Alianza Estratégica en los que la entidad territorial aporta una parte del apoyo financiero y el ICETEX aporta otra parte y además asigna subsidios para el sostenimiento de estudiantes que acrediten la condición de víctimas. De esta manera, se logró la firma de 4 convenios con el Departamento del Amazonas y los Municipios de Sonsón, Yondó y Funza.

Con fundamento en lo anterior, ICETEX ha desarrollado programas y presupuestado recursos para atender y restablecer los derechos conculcados a la población víctima del conflicto en cumplimiento de los preceptos enmarcados en la Ley 1448 de 2011 y a lo dispuesto por la Corte Constitucional.

6.4 GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

La misión del ICETEX expresada en la **contribución a la prosperidad del país y al propósito de alcanzar los sueños de los colombianos y sus familias, acompañando su educación en Colombia y en el mundo, con equidad y calidad, así como la VISIÓN de ser a 2025 la Entidad de los Colombianos que contribuye significativamente a la transformación social y a una Colombia mejor educada, convirtiéndonos en uno de los 5 líderes internacionales en gestión de recursos de fomento a la educación, con eficiencia organizacional, orientación al cliente, innovación y apoyo tecnológico**, están soportados en un conjunto de lineamientos estratégicos que soportan las funciones constitucionales y legales asignadas al ICETEX:

1. Articulación Política pública educativa
2. Orientación al Cliente
3. Innovación en el Portafolio de productos y servicios
4. Transformación Organizacional y Sostenibilidad Financiera
5. Gestión Integral de Cadena de Valor y Liderazgo Tecnológico

Se destacan en estos lineamientos, en el contexto de la Gestión de TI, la “**Gestión Integral de Cadena de Valor y Liderazgo Tecnológico**”, traducido, en una lectura permanente de las necesidades de los procesos del ICETEX, definidos en el Sistema de Gestión de Calidad y la gestión de proyectos para brindar soluciones, en una línea de mejora continua, en procura de la excelencia, como impronta de liderazgo.

6.4.1 Diagnóstico del estado del arte de TI en el ICETEX

Durante el 2018 se avanzó en la revisión de lineamientos de TI, en el sector, tanto lo articulado por el Ministerio de Educación Nacional, como lo correspondiente a la estrategia de Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Sobre el particular, el ICETEX, ha venido invirtiendo esfuerzos, tanto técnicos como de conocimiento en el diseño y puesta en funcionamiento de mejores mecanismos de acceso a los sistemas del ICETEX, bajo una estrategia de mejoramiento de componentes que le permitan un mayor rendimiento en sus procesos.

Se destaca en este punto el acceso a la aplicación de Estado de Cuenta, la cual se desarrolló bajo un concepto de metodologías ágiles y que permite a los clientes – usuarios del instituto consultar el estado de su crédito, en línea y bajo un esquema seguro y amigable.

6.4.2 Definición de estrategia de TI

Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado y las posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones actuales, se avanzó en la definición de una estrategia de TI, que básicamente se describe como la alineación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con los procesos de la Entidad.

Así, se han definido unos principios básicos sobre los cuales se desarrolla la estrategia planteada, de acuerdo con las tendencias sobre el mercado de Tecnologías de la Información y las comunicaciones:

- **Infraestructura como servicio:** El ICETEX ha venido creciendo en esta línea, con economías significativas en los servicios que dispone para las diferentes áreas. El afianzar esta tendencia, permitirá mantener actualizadas las capacidades de cómputo, comunicación y seguridad, bajo un modelo flexible que se consume y está disponible por demanda.
- **Servicios basados en la nube:** la operación web y en la nube, bajo las exigencias de seguridad, también es una tendencia que se abre paso en la estrategia de TI, dadas las posibilidades que ofrece la tecnología y el costo de compartir servicios en internet con todas las posibilidades de cobertura, acceso y costos.
- **Integración de aplicaciones:** orientada a comunicar las aplicaciones y sistemas de información, mediante la definición y adecuación de una arquitectura de

pequeños servicios en un modelo tecnológico de valor agregado a las aplicaciones que los consumen, facilitando la asignación y el rendimiento de los recursos de procesamiento de aplicaciones y datos en la entidad.

- **Uso de herramientas abiertas:** Las tendencias muestran que las mejoras más significativas en temas tecnológicos se están logrando en comunidades que hacen uso de herramientas libres. En este sentido el adoptar mecanismos de adopción y uso de herramientas y plataformas libres, bajo un esquema de soporte en lugar de licenciamiento, abre las posibilidades a la consolidación de nuevos sistemas que faciliten la ejecución de los distintos procesos del ICETEX.
- **Desarrollo de software con metodologías ágiles:** Se trata de estructurar y adoptar metodologías de desarrollo iterativo e incremental en los que los requerimientos y la solución de los mismos evolucionen paralelamente en el tiempo mediante el trabajo en equipos organizados con recursos del área de TI y de las áreas funcionales. En cada iteración se incluye en esta metodología la planificación, el análisis de requisitos, el diseño, la codificación, las pruebas y documentación, bajo el propósito de logros de resultados sucesivos en software que funcionan adecuada y eficazmente.

En este sentido, como avances, se destacan:

- **Implementación del CORE Bancario**

El ICETEX en la búsqueda de mejorar la gestión de los procesos de Crédito, Cartera y Cobranzas, producto del encargo misional, desarrolló, con la intervención de varias fábricas de software un sistema de información que se ha mantenido durante casi 15 años.

Este sistema de información, bajo un diagnóstico funcional, demandó la mirada hacia una arquitectura distinta, enfocada a la adopción de mejores prácticas en la gestión de los procesos citados.

Así, en el año 2016, se adjudicó, después de un concurso abierto, el contrato para la adquisición en la modalidad de software como servicio de un CORE bancario, cuyo objeto es: Realizar la implementación y puesta en operación en la modalidad de software como servicios (SAAS) de un sistema de información Core del ICETEX de los procesos de Crédito, Cobranzas, Fondos y otros procesos de la Operación Misional de la Entidad.

En el año 2018 se ha avanzado en el desarrollo y personalización del CORE Bancario, el cual cubrirá la operación del ICETEX, en los componentes de originación, Alianzas, Fondos, Cartera y Cobranzas.

El avance en la implementación del proyecto alcanza un indicador superior al 95% con el inicio de pruebas en distintos componentes y la verificación de la migración de los datos necesarios para la operación en el nuevo sistema.

La entrada en operación del Core Bancario permitirá al ICETEX, mejorar el rendimiento de sus procesos, reducir los tiempos de atención de usuarios, así como generar información de manera más oportuna, precisa y en línea.

- **Gobierno de TI**

En este objetivo se ha avanzado en la definición de una Oficina de Gestión de Proyectos, interna para la Dirección de TI, que permita optimizar los recursos y capacidades de TI, actuales y la ejecución de proyectos orientados a suplir las necesidades del ICETEX, mediante la adopción de metodologías e instrumentos de gestión de proyectos.

Terminado el primer semestre se establecen los artefactos y se seleccionan los proyectos para aplicar la PMO, así como los instrumentos que se incorporarán, de manera complementaria para la supervisión contractual de los contratos de tecnología en las áreas de sistemas de información, infraestructura y gestión de información.

Se define el alcance del proyecto Arquitectura Empresarial de la VOT, que comprende la definición de la situación actual, la alineación de procesos y TI, las brechas existentes, el mapa de proyectos y la actualización del Plan Estratégico de Tecnología. Este proyecto se contratará para ejecución en la vigencia 2019, y permitirá fortalecer el Gobierno de TI, para generar una dinámica de oportunidades en la prestación de los servicios de TI en la Entidad

Adicionalmente, además de definir estrategias propias de los grupos de sistemas de información y de Infraestructura de la Dirección de Tecnología, alineadas con la Estrategia de TI y el Plan de Acción de Tecnología, se avanzó en la implementación del catálogo de servicios de TI, en la herramienta de gestión actual del ICETEX, con una mejora sustancial en la atención de servicios a los usuarios.

- **Implementación mejores servicios al ciudadano**

Dentro de esta línea estratégica, se destacan el desarrollo de los componentes de software para FCI y Comunidad ICETEX. En esta línea en particular se proyectó el análisis de la unificación de servicios móvil, con el fin de ver el desarrollo y puesta en funcionamiento de una aplicación móvil, única en el ICETEX, en la cual se pongan a disposición distintos servicios para los usuarios del ICETEX, como consulta de información, pagos, solicitudes y acceso a comunidades.

- **Gobierno de datos**

En la vigencia 2018 y teniendo en cuenta la necesidad de contar con una estructura organizacional que permita en el ICETEX el desarrollo de servicios de información, la definición de estrategias, procesos y procedimientos de gestión de datos, a partir de una arquitectura de datos que responda a las necesidades de información de las áreas del ICETEX, en sus procesos y de los usuarios de la Entidad, se asignaron funcionarios a este rol y se está avanzando en la consolidación de una estrategia que genere conocimiento para las áreas a través de la explotación de la información y de la integración de los datos con los procesos, mediante la generación de valor agregado.

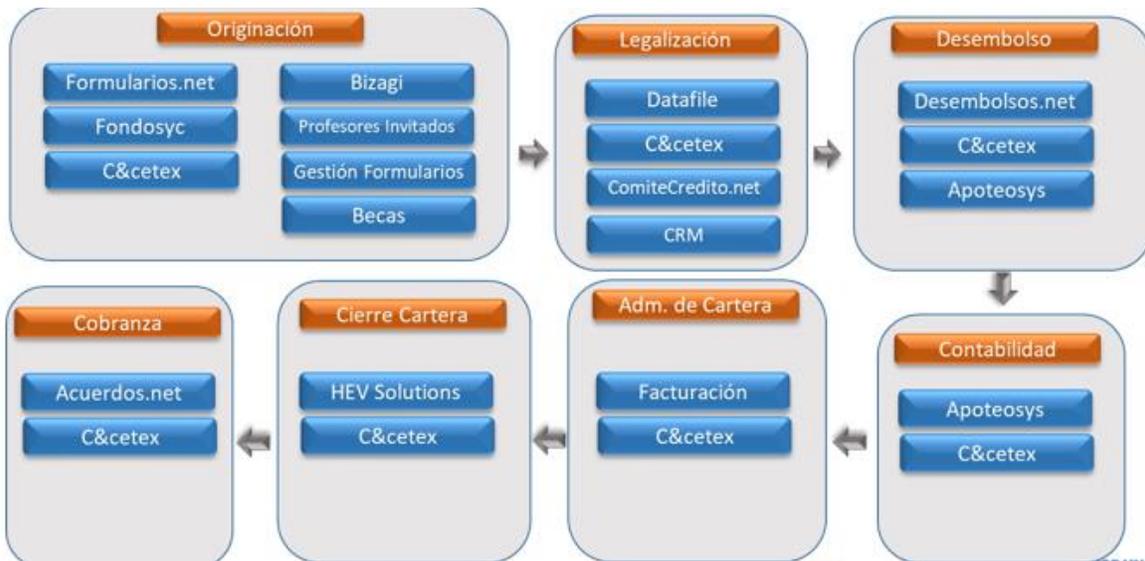
- **Mejora de capacidades TI**

Se desarrolló y se puso en funcionamiento una herramienta de gestión del conocimiento para la Dirección de Tecnología, mediante la cual se socializa y comparte conocimiento sobre infraestructura de TI, seguridad de la información, gestión de proyectos, desarrollo de software y gobierno digital.

○ Cobertura cadena de valor

Los procesos de cartera y cobranza se encuentran desarrollados, sus respectivos ciclos de pruebas son superiores al 80% y los ajustes que de ellos se derivan están terminándose. Para el año 2019 la cobertura de los procesos de negocio en el ICETEX será actualizada con procesos y sistemas de información que permitan mejorar los tiempos de respuesta y la optimización de los recursos utilizados para los procesos.

Figura 20. Sistemas de Información que soportan los procesos de negocio



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Figura 21. Cronología de Sistemas de Información



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

- **Gestión de Infraestructura**

La Coordinación de Infraestructura enfocó la gestión con un planteamiento estratégico para el Instituto, por lo cual se alinearon los objetivos y metas estratégicas, en tres líneas base:

- **Línea Servicios TI “Kaizen”**

Esta línea se encarga de proveer soporte a los servicios tecnológicos que apoyen los procesos del negocio y permitan potenciar a través de ellos, el éxito en la estrategia planeada permite conocer las estrategias y procesos que ejecutan los usuarios en sus actividades diarias, para identificar los problemas tecnológicos y brindar atención efectiva. Proveer servicios permanentes que beneficien a todos los usuarios del instituto y así brindar soluciones rápidas y confiables.

Las principales actividades realizadas son:

- Identificación de necesidades puntuales de manera granular puesto por puesto.
- Lista de necesidades por área.
- Priorización de necesidades.
- Escalamiento de necesidades de acuerdo con su complejidad al comité de TI.
- Escalamiento de necesidades que requieran del apoyo de otras áreas.
- Retroalimentación oportuna al usuario de su necesidad.
- Normalización de la operación tecnológica.

- **Línea Infraestructura Global “Shinka”**

Esta línea permite optimizar de forma efectiva la infraestructura de tecnología, de manera que se establezca una línea de economía basada en servicios y se apunte al cubrimiento de las necesidades cambiantes del negocio, apalancando cada vez más la consecución de los objetivos estratégicos.

Se ha logrado trazar la línea de trabajo de evolución del modelo de consolidación y crecimiento de la infraestructura de tecnología que requiera el negocio, en función de eficacia—innovación y costo-calidad, entregando en producción modelos de laaS, de servicios en nube y de servicios especializados para la atención del servicio:

- **Azure Cool Storage**

Se realizó la implementación de la solución, se realizaron pruebas de carga y descarga para validar rendimiento y se aprovisionó en producción la solución para suplir necesidad en la oficina de comercial y mercadeo.

Se destinó un espacio de almacenamiento de históricos para la gestión de control de llamadas de la entidad con capacidad inicial de 1TB inicialmente la cual se puede cambiar, de esta manera se entregó gestión directa a los coordinadores del área en mención, permitiendo mayor rendimiento en la carga y descarga y se liberó de espacio el almacenamiento físico propio de la entidad, permitiendo redistribuir y asignar espacio a servidores críticos que presentaban alertas por poco espacio, de esta manera se inició con el cambio de modelo de consumo de servicio, logrando impedir el crecimiento desmedido de almacenamiento y evitando realizar compras de infraestructura para tal fin.

- **Backup equipos cliente**

Se realizó el aprovisionamiento y configuración de la herramienta de backups sobre la nube Azure, de manera que se inició la migración de los históricos contenidos en el sistema AVAMAR con el que cuenta la entidad, el cual se encontraba con llenado total y entrando en etapa de obsolescencia tecnológica. Este sistema al igual que el anterior, permitió migrar y cambiar modelos de servicios de almacenamiento de información en la entidad.

- **Portal Web**

Se realiza reingeniería a los servicios de infraestructura de portales, se establece un nuevo modelo de IaaS y se gana un portal con un punto adicional de disponibilidad (de 99,8 a 99,9), lo que significa por primera vez en el Instituto tener un portal en modelo Activo/Activo, con un RTO y RPO cercano a cero y con disminución en los costos del servicio mensual.

Se realizó el levantamiento de información y se generó documento de arquitectura base para subir los servicios a nube con AWS, se estima que el servicio se implemente en 2019.

- **Bases de Datos Oracle**

Se realizó traspaso de las bases de datos de la infraestructura propia del ICETEX en donde se encontraban alojadas las bases de datos, productivas y de recuperación ante desastres, a un modelo de IaaS con nube privada, se robusteció el ambiente en calidad de Hardware y se pagará por consumo, se establecerá alta disponibilidad local en modelo Activo/Activo y alta disponibilidad geográfica con RPO cercano a cero, por su modelo de replicación a centro de datos alterno. Así mismo el valor del servicio, cruzando con lo que se pagaría por una renovación o compra de equipos, la “collocation” de los mismos y la carga administrativa, se reduce significativamente.

- o **Línea Telecomunicaciones y seguridad “Kibin”**

Esta línea permite proporcionar una infraestructura de telecomunicaciones, flexible, robusta y segura, presta a lograr apalancar las necesidades cambiantes propias de la naturaleza de la Entidad.

Se logra rediseñar la arquitectura de servicios del proveedor de servicios de telecomunicaciones, cambiar el enfoque del modelo de gestión de seguridad informática y priorizar los servicios enfocados en modalidades por consumo.

- **Seguridad Informática**

Servicios: Se realiza la identificación base de la necesidad de servicios de seguridad informática y se establecen los términos del servicio que se requieren, que principalmente buscan cubrir los dominios de tecnología y contar con una capacidad suficiente para atender no solo los requerimientos normales de operación, sino la capacidad de análisis sobre el cumplimiento requerido a nivel de seguridad de la información acorde a las necesidades de la Entidad.

Avances: Se incluyen servicios importantes para escaneos proactivos a los servicios y aplicaciones alojados en el portal web del ICETEX, a través del SOC (Security Operation Center) del proveedor de telecomunicaciones.

IaaS y PaaS: Se inicia la revisión de tercerizar los servicios de seguridad integral, que hoy funcionan a través de dispositivos propios y gestión compartida entre outsourcing de servicios y colaboración del ICETEX.

En 2018 se logró virtualizar la capa de administración de la seguridad perimetral, en preparación para un cambio en el modelo de gestión de seguridad informática en 2019. Se establece línea base de arquitectura para conformar el servicio que será solicitado dentro de los nuevos lineamientos de cara al nuevo contrato de Telecomunicaciones y Centros de datos 2019.

- **Planes telecomunicaciones objeto de la revisión general de arquitectura**

Las revisiones realizadas fueron:

- ✓ Instalación de nueva tecnología y aumento de ancho de banda del canal de replicación entre los centros de datos. (L2L 200MB a DWDM 1G).
- ✓ Ampliación de acceso MPLS CDA – MPLS Icetex a 300 Mbps.
- ✓ Dos ADIs adicionales en las sedes Calle 26 y Aguas cada uno de 100 Mbps.
- ✓ Instalación, Configuración y gestión de Cluster de CPEs (enrutador) en sedes las sedes Calle 26, Medellín, Cali, Barranquilla y Chapinero
- ✓ Gestión de ancho de banda como servicio con capacidad de hasta 1 Giga de monitoreo que permite monitorear hasta 4 diferentes interfaces.
- ✓ Servicio de Cloud Optimization para aceleración nube, lo que permite acelerar aplicaciones y administrar la entrega de datos y contenido primordiales para la empresa desde proveedores SaaS, superando la latencia de las aplicaciones, las restricciones de ancho de banda y la competencia entre aplicaciones.

Cada uno de estos proyectos estratégicos en infraestructura, se enfocaron en garantizar la calidad de servicio comprometida con la Entidad en función de seis componentes tecnológicos identificados y necesarios:

- i. Desempeño
- ii. Disponibilidad
- iii. Capacidad
- iv. Continuidad
- v. Seguridad
- vi. Flexibilidad

6.4.3 Operaciones

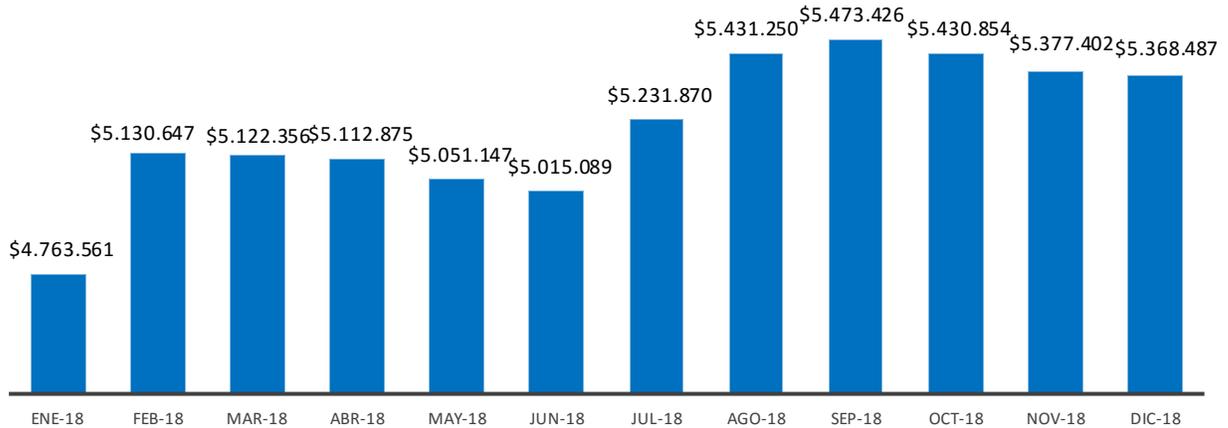
Gestión de administración de cartera

En el 2018 la cartera ha presentado una evolución de saldos de \$5.362.923 millones presentando variación la cual obedece principalmente a dos razones:

- ✓ A la política implementada por ICETEX desde 2015 de girar el 100% del valor de matrícula en la gran mayoría de sus líneas de crédito y

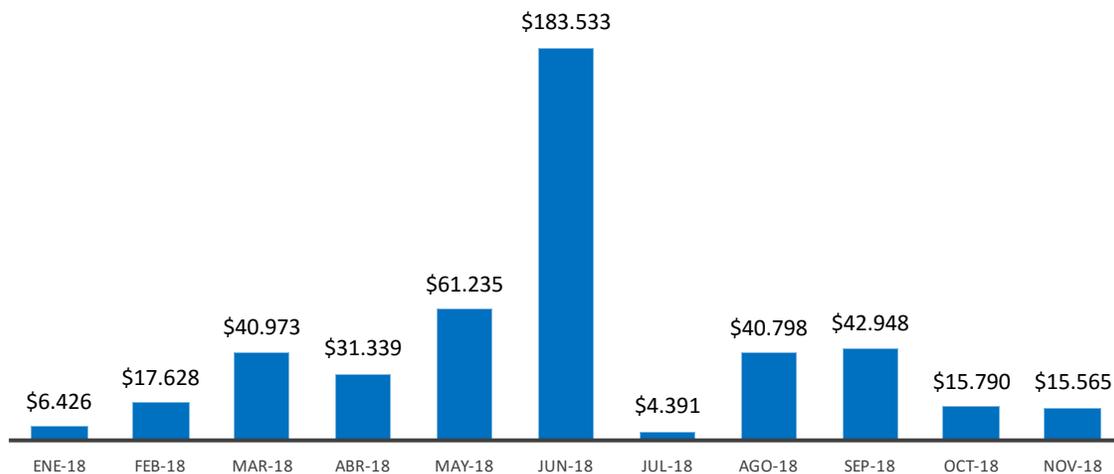
- ✓ al incremento de colocaciones durante los últimos años, dando como resultado que en la vigencia 2018 los créditos pasados al cobro ascendieron a aproximadamente a \$695.768 millones.

Gráfica 34. Evolución saldos de cartera bruta. Cifras en millones de \$



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Administración de Cartera

Gráfica 35. Número de obligaciones que pasan al cobro. Cifras en millones de \$

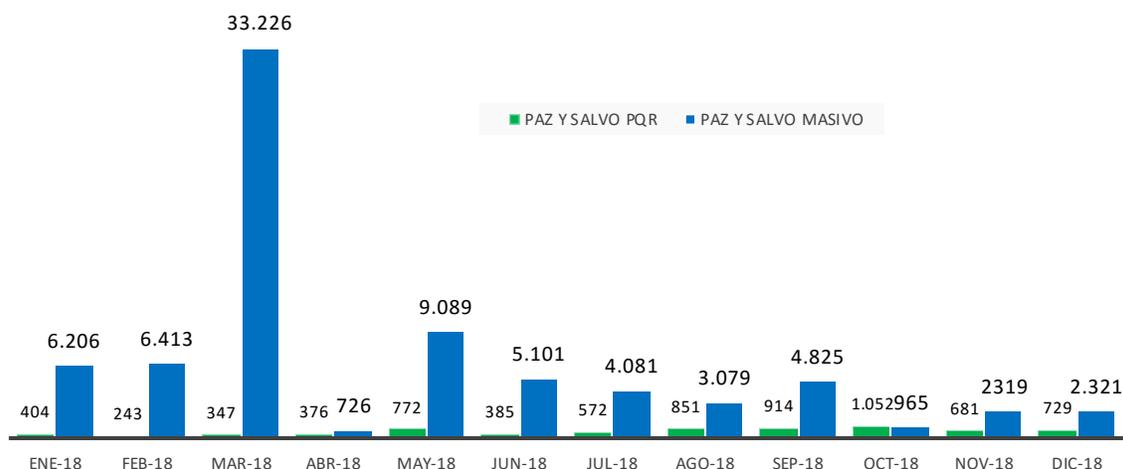


Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Administración de Cartera

Así mismo, es importante resaltar que, en el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2018, se mejoraron los tiempos de respuesta en atención de PQRS, con una efectividad del 92%.

Durante el año 2018 se logró migrar 26.312 obligaciones a factura electrónica, lo que permite seguimiento de entrega virtual al usuario y oportuno pago de este.

Gráfica 36. Expedición de paz y salvo. Cifras en cantidades



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Administración de Cartera

Durante el año 2018 se ajustó el saldo menor de 447 obligaciones por un valor total de \$2.082.823.

Tabla 51. Ajustes saldos menores

AÑO	MES	AJUSTE	TIPO	CANTIDAD	CAPITAL	INTERESES	TOTAL	
2018	MAYO	CREDITO	ACCES	1.896	-892,91	-	-892,91	
			TRADICIONAL	2.233	-1.066,03	-	-1.066,03	
		Total CREDITO			4.129	-1.958,94	-	-1.958,94
		DEBITO	ACCES	374	7.545.322,06	1.337.826,23	8.883.148,29	
	TRADICIONAL		918	19.494.089,83	56.677.805,25	76.171.895,08		
	Total DEBITO			1.292	27.039.411,89	58.015.631,48	85.055.043,37	
	Total MAYO				5.421	27.037.452,95	58.015.631,48	85.053.084,43
	JUNIO	CREDITO	ACCES	30	-15,5	-	-15,5	
			TRADICIONAL	54	-27,88	-	-27,88	
		Total CREDITO			84	-43,38	-	-43,38
		DEBITO	ACCES	67	1.190.536,43	264.788,75	1.455.325,18	
	TRADICIONAL		66	786.342,27	27.521,49	813.863,76		
	Total DEBITO			133	1.976.878,70	292.310,24	2.269.188,94	
	Total JUNIO				217	1.976.835,32	292.310,24	2.269.145,56
JULIO	CREDITO	ACCES	24	-13,37	-	-13,37		
		TRADICIONAL	67	-35,47	-	-35,47		
	Total CREDITO			91	-48,84	-	-48,84	
	DEBITO	ACCES	61	695.627,05	60.579,90	756.206,95		
TRADICIONAL		76	892.233,21	217.550,83	1.109.784,04			
Total DEBITO			137	1.587.860,26	278.130,73	1.865.990,99		
Total JULIO				228	1.587.811,42	278.130,73	1.865.942,15	
DICIEMBRE	CREDITO	TRADICIONAL	1	0	-	0		
		Total CREDITO			1	0	0	
	DEBITO	ACCES	241	1.187.341,56	64.886,87	1.252.228,43		
		TRADICIONAL	205	783.969,02	46.626,17	830.595,19		
Total DEBITO			446	1.971.310,58	111.513,04	2.082.823,62		
Total DICIEMBRE				447	1.971.310,58	111.513,04	2.082.823,62	

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Administración de Cartera

En el año 2018, se tramitaron 2.467 devoluciones de saldos por un valor de \$1.507.041.008.

Tabla 52. Devoluciones de saldos

Procesos	Total	
TAE DEV. SALDO	12	\$ 2.697.419
FDS DEV. SALDO	152	\$ 162.180.202
PROP DEV. SALDO	2.303	\$ 1.342.163.386

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Administración de Cartera

Gestión de Conciliaciones

Las conciliaciones de giros con las Instituciones de Educación Superior - IES, es una actividad consolidada en la Entidad, con resultados significativos durante el año 2018, permitiéndonos avanzar en el objetivo de garantizar la transparencia de la información, calidad y oportunidad de los giros a las IES y de esta forma la satisfacción de nuestros clientes y aliados estratégicos.

Tabla 53. Informe gestión conciliaciones. Cifras en millones de \$

		Sin Conciliar diciembre 2017	Sin Conciliar diciembre 2018	Avance en la Conciliación
IES Recursos Propios	IES	184	9	95%
	Beneficiarios	170.832	2.676	98%
	Valor*	\$ 720.238	\$ 53.851	93%
IES Recursos Fondos y Pilos	IES	298	100	66%
	Beneficiarios	70.551	16.294	77%
	Valor*	\$ 266.213	\$ 56.101	79%

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Conciliaciones

Gestión de reintegros

La gestión de reintegros inició el 20 de octubre de 2017, para asegurar la información necesaria para que se identifiquen y realicen de manera efectiva los reintegros, que se generen en las operaciones de desembolsos realizados por la entidad a las Instituciones de Educación Superior - IES. Se desarrollan las siguientes actividades:

1. Seguimiento y gestión de los reintegros dentro del procedimiento de Conciliación de giros a las IES y los que las demás dependencias de la Entidad requieran.
2. Envío a las IES información de giros efectivos realizados por ICETEX, para que procedan con la validación, revisión e identificación oportuna de reintegros.
3. Gestión con las IES para la aclaración de valores reintegrados, pendientes por aplicar en la cartera de los beneficiarios.

El avance en la gestión de los reintegros facilita las conciliaciones con las IES, permitiendo a la Institución mejorar la calidad de la cartera y los niveles de satisfacción del servicio al cliente de los beneficiarios del crédito educativo.

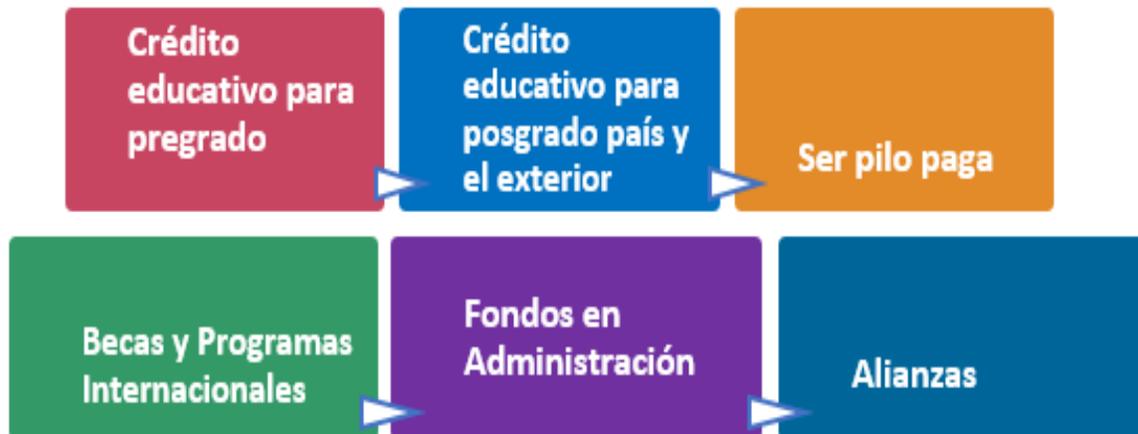
Gestión de desembolsos

El objetivo del grupo es garantizar la preparación de desembolsos y generación de Resoluciones de giro para todas las líneas de financiamiento del ICETEX, así como los desembolsos de créditos y subsidios otorgados a través de la administración de recursos de terceros y matrícula de cuentas y/o registro de medios de pago, sustentado en las actividades desarrolladas por el equipo de trabajo, asegurando el control y mejoramiento continuo de los procesos.

El Grupo de Desembolsos, fue creado desde 2014 en la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología para garantizar la preparación de desembolsos y generación de Resoluciones de giro para todas las líneas de financiamiento del ICETEX, así como los desembolsos de créditos y subsidios otorgados a través de la administración de recursos de terceros, elaboración de órdenes de pago para terceros autorizados por constituyentes de Fondos en Administración y matrícula de cuentas y/o registro de medios de pago, sustentado en las actividades desarrolladas por el equipo de trabajo, asegurando el control y mejoramiento continuo de los procesos.

Actualmente el Grupo de Desembolsos efectúa el proceso de Generación de Resoluciones de Giro para las líneas de crédito, relacionadas a continuación:

Figura 22. Generación resoluciones de giro



Dentro de las líneas más representativas se encuentran las correspondientes a crédito para pregrado denominadas TU ELIGES y para recursos de Fondos en Administración, se encuentra el programa más representativo denominado SER PILO PAGA.

- **Adjudicación**

En la vigencia 2018 se efectuaron 35.405 giros para créditos nuevos de matrícula y sostenimiento, los cuales ascienden a \$236.515 millones. El detalle por la línea de crédito es el siguiente:

Tabla 54. Adjudicaciones 2018

LÍNEA DE CREDITO	No. BENEFICIARIOS	VALOR GIRADO \$
TU ELIGES 25%	9.130	45.455.926.456
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	6.507	25.145.675.855
TU ELIGES 30%	4.224	28.046.411.680
TU ELIGES 40%	3.216	19.772.267.065
TU ELIGES 0%	2.219	9.564.580.100
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 20%	2.051	17.443.929.848
POSGRADO PAIS 40SMLV	1.724	15.851.254.873
TU ELIGES 25% CON FONDO GARANTIA	1.353	7.243.540.086
TU ELIGES 60%	1.237	8.246.208.452
EXTERIOR MP US\$25000	869	25.795.432.034
ALIANZA	615	2.579.392.979
TU ELIGES 100%	519	2.715.645.380
TU ELIGES 0% CON FONDO GARANTIA	386	1.848.525.940
IDIOMAS 0%	347	7.764.685.469
CURSO OFICIAL 0%	324	3.702.605.849
CURSO SUBOFICIAL 0%	173	1.172.172.520
POSGRADO PAIS 40SMLV MEDICINA	168	3.675.951.395
EXTERIOR SOSTENIMIENTO USD 12500	136	4.454.128.962
PASAPORTE A LA CIENCIA DOCTORADO	65	2.995.110.361
ZONAS ESPECIALES 10%	50	261.682.054
PASAPORTE A LA CIENCIA MAESTRIA	38	1.880.832.015
PASANTIA INTERCAMBIO 0%	35	649.492.734
EXTERIOR BECAS US\$25000	7	172.888.646
CERES 25% 2	5	8.402.775
FUNCIONARIOS PUBLICOS POSGR PAIS SIN DEUDOR 20%	3	17.139.974
FUNCIONARIOS POSGRADO PAIS CON DEUDOR 20%	1	10.395.000
FUNCIONARIOS PUBLICOS EXTERIOR USD 25000	1	18.378.325
RESERVISTAS HONOR 0%	1	8.464.783
TU ELIGES 10%	1	13.812.000
TOTAL	35.405	\$ 236.514.933.609

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Nota: los valores de giro no incluyen subsidios

- Renovaciones**

En la vigencia 2018, se efectuaron en total 257.708 giros para créditos de matrícula y sostenimiento renovados, los cuales ascienden a \$1,17 billones. El detalle por la línea de crédito y periodo es el siguiente:

Tabla 55. Giros créditos renovados 2018

LINEA DE CREDITO	No. BENEFICIARIOS	VALOR GIRADO \$
TU ELIGES 25% CON FONDO GARANTIA	2.291	12.397.924.228
TU ELIGES 40%	13.978	83.453.875.201
TU ELIGES 60%	8.346	52.057.117.481
FUNCIONARIOS MEN 25%	2	12.273.320
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR	2	16.925.070
FUNCIONARIOS MEN 60%	2	22.142.000
TU ELIGES 30%	14.715	83.092.567.162
FUNCIONARIOS PUBLICOS POSGR PAIS SIN DEUDOR 20%	5	64.119.195
PASAPORTE A LA CIENCIA MAESTRIA	19	759.414.713
PASAPORTE A LA CIENCIA DOCTORADO	41	1.686.766.083
POSGRADO PAIS 40SMLV MEDICINA	161	2.878.051.365
PAIS MEJORES ECAES CON DEUDOR	3	32.266.494
ACCES	54.618	197.281.858.739
PREGRADO MP	10.590	43.370.226.073
MP - MEJORES BACHILLERES	5	23.378.272
MP - LIMITACIONES	5	12.182.265
PREGRADO LARGO PLAZO	2	9.312.256
CERES	1.674	2.609.658.688
LP - MEJORES BACHILLERES	77	199.200.359
LP - RESERVISTAS	1	1.647.600
ALIANZA	18.151	66.408.604.077
LP - CAPACIDADES	3	10.528.800
CURSO OFICIAL	233	1.204.173.201
LICENCIA TURAS CONDONABLES	441	1.405.612.061
LP - LIMITACIONES	24	40.796.768
PREGRADO MP 50-50	7.370	33.772.512.592
TU ELIGES 0%	24.771	96.474.010.994
TU ELIGES 10%	12.431	53.197.450.482
TU ELIGES 25%	62.006	284.909.634.696
TU ELIGES 50%	6.598	38.075.248.042
TU ELIGES 100%	1.742	8.133.442.624
CERES 25%	148	252.246.927
EXTERIOR MP US\$25000	438	12.379.771.550
POSGRADO PAIS 40SMLV	3.123	28.322.910.486
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	7.717	27.310.645.371
CURSO SUBOFICIAL 0%	168	482.208.710
CURSO OFICIAL 0%	930	5.244.660.766
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 20%	2.957	22.538.900.940
TU ELIGES 0% CON FONDO GARANTIA	1.387	7.255.624.753
TU ELIGES 10% CON FONDO GARANTIA	417	2.034.141.891
POSGRADO PAIS CON DEUDOR	84	1.015.243.863
ZONAS ESPECIALES 10%	20	95.706.290
EXTERIOR BECAS US\$25000	1	13.689.595
LP - ANDRES BELLO	5	19.531.050
RESERVISTAS HONOR 0%	3	7.726.153
FUNCIONARIOS POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 20%	2	19.096.200
FUNCIONARIOS POSGRADO PAIS CON DEUDOR 20%	1	10.395.000
TOTAL	257.708	\$ 1.170.615.420.446

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Nota: los valores de giro no incluyen subsidios

- **Adjudicación subsidios de sostenimiento**

Durante la vigencia 2018 se efectuaron 9.021 giros para subsidios de sostenimiento nuevos, los cuales ascienden a \$7.622 millones. El detalle por la línea de crédito y periodo es el siguiente:

Tabla 56. Giros subsidios sostenimiento de créditos nuevos 2018

LÍNEA DE CREDITO	No. BENEFICIARIOS	VALOR GIRADO \$
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	5.780	4.805.480.440
TU ELIGES 0%	1.822	1.557.957.024
TU ELIGES 25%	761	705.263.121
TU ELIGES 0% CON FONDO GARANTIA	304	250.654.389
ALIANZA	205	179.483.589
TU ELIGES 25% CON FONDO GARANTIA	113	92.910.641
ZONAS ESPECIALES 10%	36	30.165.170
TOTAL	9.021	\$7.621.914.374

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

- **Renovación subsidios de sostenimiento**

En el año 2018, se efectuaron en total 89.950 giros para subsidios de sostenimiento renovados, los cuales ascienden a \$76.802 millones. El detalle por la línea de crédito y periodo es el siguiente:

Tabla 57. Giros renovación subsidios de sostenimiento 2018

LÍNEA DE CREDITO	No. BENEFICIARIOS	VALOR GIRADO \$
ACCES	24.705	21.735.898.919
TU ELIGES 0%	15.693	13.235.129.477
TU ELIGES 25%	13.736	11.558.571.784
ALIANZA	10.419	9.036.632.232
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	7.334	6.097.472.932
TU ELIGES 10%	6.533	5.469.403.678
PREGRADO MP	2.564	2.131.704.472
TU ELIGES 30%	1.838	1.528.109.524
PREGRADO MP 50-50	1.655	1.375.963.690
CERES	1.287	1.069.763.760
TU ELIGES 40%	955	793.985.090
TU ELIGES 0% CON FONDO GARANTIA	829	676.952.656
TU ELIGES 60%	533	443.135.134
TU ELIGES 40%	364	302.628.872
TU ELIGES 25% CON FONDO GARANTIA	345	287.977.607
TU ELIGES 100%	267	221.983.266
LICENCIATURAS CONDONABLES	227	213.325.842
TU ELIGES 10% CON FONDO GARANTIA	193	158.646.550
TU ELIGES 60%	163	135.517.874
CERES 25%	74	61.523.452
CURSO OFICIAL 0%	63	96.070.145
TU ELIGES 50%	50	41.569.900
CURSO OFICIAL	46	64.594.298
LP - MEJORES BACHILLERES	25	21.025.104

LÍNEA DE CREDITO	No. BENEFICIARIOS	VALOR GIRADO \$
CURSO SUBOFICIAL 0%	16	14.326.257
ZONAS ESPECIALES 10%	15	12.616.125
LP - LIMITACIONES	12	9.976.776
MP - LIMITACIONES	4	3.325.592
MP - MEJORES BACHILLERES	2	1.662.796
MEJORES BACHILLERES SUBSIDIO	2	1.562.484
LP - CAPACIDADES	1	831.398
TOTAL	89.950	\$76.801.887.686

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

- Fondos en Administración**

Para los giros de Fondos en Administración, se efectuó el desembolso para 373.890 beneficiarios durante el 2018 por valor de \$1.016.583 millones para los diferentes rubros establecidos por los constituyentes así:

RUBRO	ADJUDICACION 2018		RENOVACION 2018	
	BENEFICIARIOS	VALOR GIRADO	BENEFICIARIOS	VALOR GIRADO
MATRICULA	46.185	\$90.098.441.957,74	95.673	\$527.818.509.025,37
MATRICULA BENEFICIARIO	1.314	\$1.775.048.239,11	5.725	\$5.977.697.261,47
COMPUTADOR	1	\$5.838.880,00	0	\$0,00
GASTOS DE INSTALACION	13	\$7.185.063,78	1	\$1.383.258,00
MATERIALES	1	\$491.812,00	6	\$6.409.462,00
PENSION	70	\$120.828.674,00	74	\$245.942.256,00
SEGURO	114	\$124.417.090,12	8	\$7.810.005,01
SOSTENIMIENTO	67.856	\$61.879.280.411,86	142.100	\$255.390.330.327,91
TEXTOS	274	\$208.972.266,00	1.583	\$959.717.195,00
TIQUETES	29	\$40.684.237,42	17	\$46.028.351,39
TRANSPORTE	367	\$262.844.786,00	1.078	\$836.322.441,00
VALOR_CUPO	1.941	\$14.385.617.733,00	8.436	\$55.052.591.995,00
GASTOS DE VIAJE			3	\$7.803.226,00
IMPREVISTOS			3	\$1.778.000,00
TESIS			524	\$1.171.640.360,00
UNIFORMES			494	\$149.893.564,00
TOTAL	118.165	\$168.909.651.151,03	255.725	\$847.673.856.728,15

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Giros para los Fondos más Representativos 2018

FONDO	BENEFICIARIOS	VALOR
CREDITOS BECA MEJORES SABER 11	105.915	\$376.318.099.433,00
SENA APOYOS DE SOSTENIMIENTO	46.589	\$22.270.738.155,00
SER PILO PAGA 3	46.377	\$181.663.321.681,00
SER PILO PAGA 4	37.751	\$149.791.824.152,00
FND FYC DE AGENTES Y MADRES	29.113	\$14.028.702.543,00
COMUNIDADES NEGRAS	15.432	\$34.407.888.404,00
MEDICOS MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	14.165	\$65.681.573.573,00
ALVARO ULCUE CHOCUE	10.824	\$20.161.245.406,00
POBLACION VICTIMA MEN	4.749	\$7.219.520.026,00

FONDO	BENEFICIARIOS	VALOR
ALIANZA ESTRATEGICA AGENCIA SAPIENCIA	4.129	\$7.425.406.863,00
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO MEJORES BACHI	3.676	\$9.706.073.402,00
FONDO DE REPARACION VICTIMAS	3.545	\$7.001.944.991,00
EXCELENCIA DOCENTE DE EDUCACION P B Y M 2016	3.211	\$22.980.396.978,00
CAMINO A LA EDUCACION SUPERIOR PRESUPUESTO PARTICI	2.469	\$4.683.326.142,00
FONDO DE SERVICIOS EDUCATIVOS PROYECTO SUEÑOS	2.216	\$5.504.091.420,00
FONDO EDUCATIVO BICENTENARIO DISTRITO DE CARTAGENA	1.892	\$3.129.742.073,00
DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES CONV 20170383	1.872	\$1.678.928.119,00
FDO ALIANZA BOGOTA CIUDAD EDUCADORA	1.664	\$3.527.857.226,00
SED FORMACION AVANZADA PARA DOCENTES 2012	1.617	\$6.388.374.446,00
FASE SANTANDER	1.345	\$476.041.452,00
UNIVERSIDADES DE PAZ	1.171	\$2.034.687.418,00
COOMEVA BÁSICA Y MEDIA	1.087	\$1.041.274.655,00
COOPSERP BÁSICA Y MEDIA	790	\$184.975.000,00
FASE ANTIOQUIA	553	\$836.863.205,00

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Optimización del proceso

Con el fin de garantizar la preparación de desembolsos y generación de Resoluciones de giro para todas las líneas de financiamiento del ICETEX, así como los desembolsos de créditos y subsidios otorgados a través de la administración de recursos de terceros, elaboración de órdenes de pago para terceros autorizados por constituyentes de Fondos en Administración en un tiempo óptimo, asegurando el control y mejoramiento continuo de los procesos, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología efectuó durante el 2018 las siguientes actividades:

1. Presentar a la Vicepresidencia de Fondos en Administración un análisis modal de fallos (matriz) y efectos del proceso de Desembolsos para optimizar la prestación del servicio.

La matriz que se compone de cuatro grandes funciones otorgamiento, legalización y renovación, desembolsos y tecnológico. La matriz cuenta con la presentación de **33 fallos** potenciales, distribuidos así:

Tabla 58. Fallos potenciales Fondos en Administración

COMPONENTE	FALLOS
- Otorgamiento	7
- Legalización y Renovación	6
- Desembolsos	19
- Tecnológico	1

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Se ejecutaron 3 Mesas de Trabajo con las áreas involucradas en el proceso de desembolso de beneficiarios de Fondos en Administración y se socializaron los 33 fallos y su resultado en cuanto al tiempo en el cual se debe ejecutar el proceso de desembolso así:

MATRÍCULA
SUBSIDIOS
SOSTENIMIENTOS
OTROS

5 DIAS

- **Adjudicadas y Renovadas:**
Desde la fecha de autorización de giro por parte de la Vicepresidencia.

Entre los resultados y necesidades se establecieron:

La generación de Plan de acción VFA.

- Actualización de procedimientos y capacitación
- Depuración de estados de créditos activos

Procedimientos para revisión:

- Nuevos productos
- Reglas de giro
- Matrícula de cuentas
- Creación de terceros
- Seguimiento de susceptibles

Generar Acuerdos a Nivel de Servicios.

Igualmente, se estableció por cada una de las áreas que intervienen en el proceso de giro el tiempo aplicado por cada una y se efectuó el seguimiento semanal por parte del Comité Ejecutivo del cumplimiento de los tiempos de giro para Fondos en administración, así:

Figura 23. Tiempos de giro para Fondos en Administración



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

2. Presentar a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza un análisis modal de fallos y efectos del proceso de Desembolsos para optimizar la prestación del servicio.

Se presentó la matriz que se compone de cuatro grandes funciones otorgamiento, legalización y renovación, desembolsos y tecnológico. La matriz cuenta con la presentación de **28 fallos** potenciales, distribuidos así:

Tabla 59. Fallos potenciales Recursos Propios

COMPONENTE	FALLOS
- Otorgamiento	9
- Legalización y Renovación	8
- Desembolsos	10
- Tecnológico	1

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Se ejecutaron 2 Mesas de Trabajo con las áreas involucradas en el proceso de desembolso de beneficiarios de Fondos en Administración y se socializaron los 33 fallos y su resultado en cuanto al tiempo en el cual se debe ejecutar el proceso de desembolso así:

MATRÍCULA



Adjudicadas y Renovadas:

Desde la fecha de susceptibilidad del crédito y activación del medio de pago para IES sin convenio.

Entre los resultados y necesidades se establecieron:

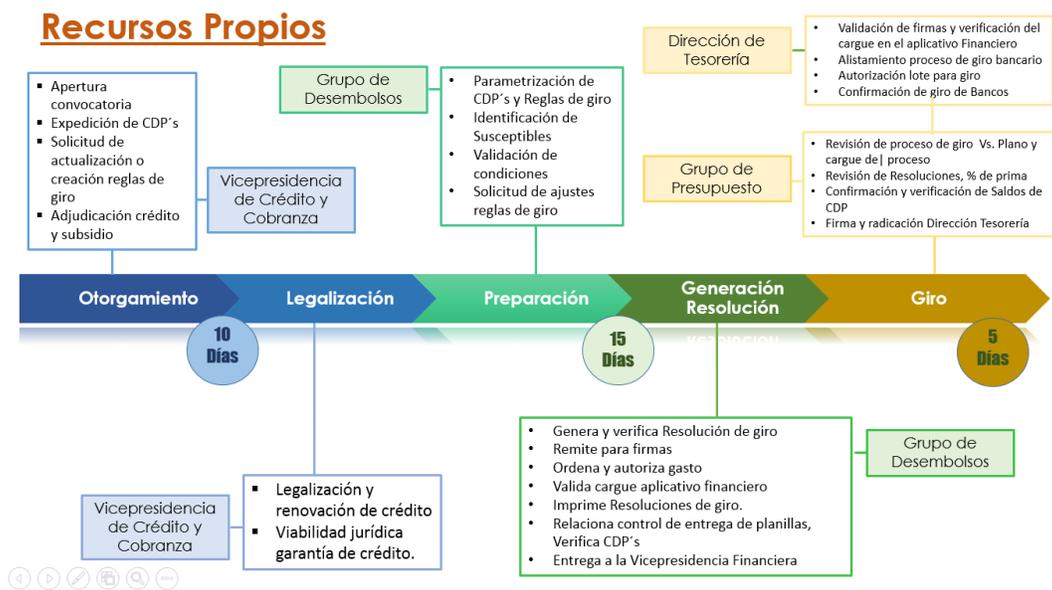
Procedimientos a revisar:

- Nuevos Productos
- Reglas de Giro
- Legalización exterior

Generar Acuerdos a Nivel de Servicios.

Igualmente, se estableció por cada una de las áreas que intervienen en el proceso de giro el tiempo aplicado por cada una y se efectuó el seguimiento semanal por parte del Comité Ejecutivo del cumplimiento de los tiempos de giro para Recursos Propios, así:

Figura 24. Tiempos de giro para Recursos Propios



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

El análisis se efectuó también para el proceso de giro de subsidios y créditos de sostenimiento, el cual no estaba determinado para el ICETEX y se estableció un tiempo de 17 días para la ejecución del giro, así:

SUBSIDIOS Y SOSTENIMIENTOS

17 DÍAS

- **Adjudicados:** Desde la fecha del informe de Crédito de Adjudicados y activación del medio de pago.
- **Renovados:** Desde la fecha de susceptibilidad del crédito.

6.5 MARCO LEGAL

6.5.1 Leyes

- Ley 18 de 1988, por la cual se autoriza al ICETEX para captar ahorro interno y se crea un título valor de régimen especial – TAE
- Ley 489 de 1988, Sistema Nacional de Control Interno
- Ley 14 de 1990, por la cual se establece la Distinción Reservistas de Honor. Artículo 2 numeral 1.2.
- Ley 30 de 1992, por la cual se Organiza el Servicio Público de la Educación Superior. Artículos 112, 113, 115, 116.
- Ley 70 de 1993, por la Cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política, Artículo 40.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen las normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado
- Ley 115 de 1994, por la cual se expide la Ley General de Educación. Artículo 135.

- Ley 190 de 1995, dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Función Pública.
- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2000, dicta disposiciones para racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos del estado.
- Ley 715 de 2001, por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.
- Ley 1002 de 2005, por la cual se transforma el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez, ICETEX, en una entidad financiera de naturaleza especial y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1012 de 2006, por medio de la cual se reforman los artículos 111 y 114 de la Ley 30 de 1992, sobre Créditos Departamentales y Municipales para la Educación Superior.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública - Estatuto Anticorrupción.
- Ley 712 de 2014, por el cual se expide la ley de transparencia y del derecho de acceso de información.
- Ley 1753 de 2015, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018 “Todos por un nuevo país”
- Ley 1777 de 2016, por medio de la cual se definen y regulan las cuentas abandonadas y se les asigna un uso eficiente a estos recursos.
- Ley 1911 de 2018, por medio del cual se crea la contribución solidaria a la Educación Superior y se dictan otras disposiciones sobre los mecanismos y las estrategias para lograr la financiación sostenible de la Educación Superior.

6.5.2 Decretos

- Decreto Ley 2586 de 1950, por el cual se crea el Instituto Colombiano de Especialización Técnica en el Exterior – ICETEX.
- Decreto 1871 de 1980, por el Cual se Adiciona el nombre “Mariano Ospina Perez” al ICETEX.
- Decreto 726 de 1989, por el cual se reglamenta la Ley 18 de 1988 y se determinan las características generales de los Títulos de Ahorro Educativo TAE, así como la naturaleza de las inversiones que se puedan efectuar con estos recursos.
- Decreto 663 de 1993. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Artículos 277 y 278.
- Decreto 2787 de 1994., por el cual se aprueba el Acuerdo 037 de octubre 6 de 1994 de la Junta Directiva del ICETEX, por el cual se adoptan los Estatutos.
- Decreto 380 de 2007, por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Perez, ICETEX, y se determinan las funciones de sus dependencias.
- Decreto 381 de 2007, por el cual se establece la planta de personal del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Perez, ICETEX.

- Decreto 382 de 2007, por el cual se establece la nomenclatura, clasificación y remuneración de los empleos del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez, ICETEX y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 019 de 2012, mediante el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 2578 de 2012, por medio del cual reglamenta el sistema nacional de archivos
- Decreto 2609 de 2013, por medio del cual reglamenta el Título V de la ley 594 de 2000.
- Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia GEL.
- Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario de la Función Pública.
- Decreto 2623 de 2015, por medio del cual se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Decreto 1081 de 2015, reglamentario único del sector Presidencia.
- Decreto 103 de 2015, Reglamentario de la ley 1712 de 2014.
- Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.
- Decreto 612 de 2018, por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- Decreto 815 de 2018, por el cual se modifica el decreto 1083 de 2015, único reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.
- Decreto 978 de 2018, Por el cual se reglamentan las condiciones de asignación y funcionamiento de los programas de becas creados por las instituciones de educación superior, aprobados por el Ministerio de Educación Nacional, y financiados con las donaciones a que se refieren los artículos 158- 1 y 256 del Estatuto Tributario, y se adiciona el Decreto 1075 de 2015, Único Reglamentario del Sector Educación.

6.5.3 Resoluciones

- Resolución 1099 de 2017 del DAFP, por el cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

6.5.4 Circulares

- Circular 029 de 2014 “Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad en el Manejo de Información a través de Medios y Canales de Distribución de Productos y Servicios” de la Superintendencia Financiera de Colombia.

7 REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

Los manuales y reglamentos de la Entidad, dando cumplimiento a la política de transparencia y acceso a la información pública, se encuentran publicados en la página web en los links:

<https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/el-ICETEX/biblioteca/manuales-de-la-entidad>,
<https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/el-ICETEX/sistema-integrado-gestion/sistema-de-gestion-de-la-calidad-sgc> y <https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/el-ICETEX/estructura-jur%C3%ADdica/normas>.

Por otra parte, el manual de procesos y procedimientos que documenta la gestión estratégica, misional, de apoyo y evaluación de ICETEX, con el histórico de versiones y cambios, reposan en el aplicativo In-Process, el cual puede ser consultado en las instalaciones de la Entidad; el control de copias físicas o digitales de estos documentos es ejercido por la Oficina Asesora de Planeación.

8 ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

La entidad manifiesta su compromiso con la propiedad intelectual y derechos de autor a través del numeral 4.6 del Código de Buen Gobierno del ICETEX, el cual hace referencia a la política aplicable en el Instituto y mediante la cual vela porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, así como estableciendo lineamientos de antipiratería. La Entidad está comprometida a excluir el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado, así mismo ha adquirido legalmente las licencias de software y está dando estricto cumplimiento a la normatividad vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.

Durante el año 2016 y siguientes, el ICETEX ha adquirido equipos y software debidamente registrados, actualización de licencias y compra de nuevos licenciamientos de software existente, tanto para las herramientas de uso de los funcionarios como para los servidores.

Adicionalmente, se han venido desarrollando campañas continuas acerca de procedimientos para la seguridad de la información, como administración de contraseñas y generación de backups.

9 DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL

Para dar cumplimiento con lo establecido en la Ley 964 de 2005, artículo 47, y el Código de Buen Gobierno del ICETEX, la entidad viene dando estricto cumplimiento a lo relacionado con la emisión de informes periódicos de sus operaciones; estas se encuentran estructuradas en diferentes tipos de informes contables que constituyen una vía para facilitar y satisfacer las necesidades informativas de los diferentes usuarios y a su vez se convierte en el principal insumo de las decisiones que se toman en la administración. Por lo tanto, dicha información es precisa, coherente y oportuna y refleja de manera fiel cada una de las operaciones efectuadas y registradas a través de un sistema contable diseñado y adecuado a las necesidades del ICETEX.

10 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El ICETEX busca facilitar a la población estudiantil y a la ciudadanía en general el acceso a la información de los productos y servicios que ofrece a través de los trámites que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. En el marco de lo anterior, la entidad cuenta con un inventario de quince (15) trámites y tres (3) procedimientos administrativos, los cuales se están inscritos en el SUIT y se encuentra un (1) nuevo trámite en proceso de autorización con corte al 31 de diciembre de 2018.

Tabla 60. Trámites inscritos en el SUIT

Nombre		
1	O	Certificaciones relacionadas con los créditos
2	T	Condonaciones por fallecimiento, invalidez o graduación
3	T	Renovación del crédito
4	T	Crédito educativo para posgrados en el país
5	T	Paso al cobro individual
6	T	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos
7	T	Otorgamiento y legalización de crédito educativo a través de fondos en administración
8	T	Crédito educativo para pregrado en el país
9	T	Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia
10	T	Cambio de plazo y prórroga
11	T	Condonaciones de obligaciones de beneficiarios de los Fondos en Administración
12	T	Devolución y/o compensación de pagos de lo no debido
13	T	Normalización de cartera por mora mayor a 90 días
14	T	Crédito para estudios de posgrado en el exterior
15	O	Devolución de garantías
16	O	Cambio fecha de vencimiento
17	T	Renovación de créditos y subsidios a través de fondos en administración
18	T	Crédito con aval de fondo de garantías

T= Trámite, O= Otros procedimientos Administrativos

Cabe resaltar que para lograr lo anterior y dar cumplimiento a la estrategia anti trámites, el ICETEX realizó en las vigencias 2018 mesas de trabajo con el DAFP.

11 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el año 2018, en cumplimiento de las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 0103 de enero de 2015, la Resolución 3564 de diciembre de 2015 y el Decreto 1081 de mayo 26 de 2015, la entidad actualizó la información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, trámites y gestión, así como la información financiera, contractual y los instrumentos de gestión de información – Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación en la sección “Transparencia y Acceso a Información Pública” en la página Web de ICETEX, en el link <https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/transparencia>

12 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El ICETEX ha implementado mecanismos que permiten generar diálogos constructivos con la ciudadanía respecto a los proyectos normativos que genera, la planeación y gestión institucional y la evaluación de sus resultados; para esto se diseñó una capacitación y un Plan de participación ciudadana que incorpora las acciones propuestas por la Entidad en cada vigencia y se publica en la página web de ICETEX, en el link: <https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana>, para que las partes interesadas puedan consultarlo de manera permanente y participar en las actividades que sean de su interés.

Dentro de los ejercicios de participación realizados en la vigencia 2018 se encuentran el desarrollo de encuentros regionales, grupos focales para población vulnerable y mejoramiento de procesos, publicación de proyectos normativos en curso, la planeación institucional en términos de Indicadores y planes estratégicos, el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el Plan de participación ciudadana, anteproyecto de presupuesto, informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas, entre otros. De igual forma se cuenta en este espacio con un repositorio de la información asociada a las audiencias de rendición de cuentas adelantadas por la Entidad y que pueden ser consultadas de manera permanente.

Para recibir las observaciones de la ciudadanía se pone a disposición el correo electrónico consultasplaneacion@icetex.gov.co, mediante el cual se reciben recomendaciones, sugerencias, inquietudes y mejoras frente a los temas que se someten a la participación.

13 RENDICION DE CUENTAS

El ICETEX consciente de la importancia de informar y explicar las acciones adelantadas en la vigencia estableció la estructura y prácticas necesarias que le permitieron interactuar y presentar su gestión y resultados a otras instituciones del estado, organismos internacionales, aliados estratégicos, sus Clientes y los ciudadanos en general. Para esto se adelantaron las siguientes acciones en cada uno de los componentes del proceso de Rendición de Cuentas:

Componente de Información

El ICETEX suministra de forma permanente información de su gestión, utilizando medios como publicaciones en la página web institucional, donde se incluye información relativa a su misión, visión, productos, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada con novedades y contratación, entre otros; cumpliendo con la información mínima que se debe disponer para la consulta de la ciudadanía por la ley de transparencia. Por otra parte, se realizan comunicados de prensa, Informe de gestión, videos institucionales, piezas comunicativas reuniones, ferias y encuentros en las regiones y se presentan los resultados de la gestión de ICETEX en estos municipios.

Como insumo para los ejercicios de rendición de cuentas que adelanta el ICETEX, se genera el informe de gestión de cada vigencia, este instrumento se publica en la página web institucional en el link <https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/atencion-al->

[ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion](#), para consulta permanente de la ciudadanía.

Componente de Diálogo

Dentro de la estrategia trazada por la Entidad, en las vigencias 2017 y 2018, para garantizar una oportuna y constante comunicación con el público en general, se estructuraron acciones como son la audiencia pública, encuentros regionales y Facebook live, entre otros. En la vigencia 2018 se adelantó la audiencia pública de rendición de cuentas en la ciudad de Bogotá, el día 20 de abril, en la cual se presentaron los resultados del informe de gestión de la vigencia 2017. En las regiones se adelantan encuentros en los cuales se expone la gestión realizada a poblaciones focalizadas como son víctimas, constituyentes, estudiantes e Instituciones de Educación Superior. De igual forma se sometió a participación ciudadana los planes de acción e indicadores, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, proyectos normativos, el Código de Ética y Conducta, el código para el Buen Gobierno y el documento normativo para la aprobación del nuevo trámite de donaciones Becas Ser.

Componente de Incentivos

El ICETEX se encuentra desarrollando estrategias para fortalecer el proceso de interiorización de la cultura de rendición de cuentas tanto a sus servidores como a los ciudadanos a través de capacitaciones, actividades de sensibilización y la generación de respuestas a las observaciones realizadas en los espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana que la Entidad ha desarrollado. La Entidad realizó el 31 de mayo de 2018 una capacitación con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia, características y metodologías que deben cumplir los procesos de rendición de cuentas en aras de la transparencia y fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía.

La Entidad ha generado informes de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas de cada vigencia, que publica en su página web en el espacio de participación ciudadana, en el link <https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion/informe-de-evaluacion-de-rendicion-de-cuentas-2018.pdf?sfvrsn=2> puede consultarse lo correspondiente a la vigencia 2018.

MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO
Presidente

Elaboró: Catalina Peña Hurtado – Analista Oficina Asesora de Planeación
Revisión: Paula Andrea Henao Ruiz – Jefe Oficina Asesora de Planeación (e); Edgar Fabio Díaz Ramírez – Analista Oficina Asesora de Planeación

ANEXOS

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
(Cifras Expresadas en millones de pesos colombianos)

ACTIVOS	Nota	2018	2017	PASIVOS	Nota	2018	2017
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO	4.2.1	315.655,2	\$ 245.525,7	TÍTULOS DE INVERSIÓN EN CIRCULACIÓN A LARGO PLAZO		1.504,2	1.585,0
ACTIVOS FINANCIEROS DE INVERSIÓN	4.2.2	301.509,4	235.550,1	OBLIGACIONES FINANCIERAS	9.1	1.426.435,7	\$ 1.272.247,6
Inversiones negociables		62.470,3	57.302,0	CUENTAS POR PAGAR	9.2	18.119,6	27.266,2
Inversiones hasta el vencimiento		239.039,1	178.248,1	BENEFICIOS A EMPLEADOS	10	1.615,4	1.869,4
Inversiones disponible para la venta		1.385,1	1.343,1	PASIVOS ESTIMADOS	11	513,4	1.562,8
Provisión inversiones disponibles para la venta		<u>(1.385,1)</u>	<u>(1.343,1)</u>	OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS	12	526.709,5	421.894,2
CARTERA DE CRÉDITO	4.2.3	4.600.950,5	3.934.897,5	Total pasivos		<u>1.974.897,8</u>	<u>1.726.425,2</u>
Créditos y operaciones de leasing financiero de consumo, otras garantías		5.368.654,2	4.751.000,6	PATRIMONIO			
Menos: Deterioro		(767.703,7)	(816.103,1)	Capital fiscal	14	1.624.201,0	1.500.344,0
CUENTAS POR COBRAR, NETO	10	71.177,2	158.232,9	Reservas legales	15	553.398,2	316.419,1
PROPIEDADES Y EQUIPO, NETO	11	31.492,3	32.307,2	Ajustes en la aplicacion por primera vez		113.389,1	113.389,1
PROPIEDADES DE INVERSION, NETO	12	-	-	Otro resultado integral		6.538,60	6.496,4
ACTIVOS INTANGIBLES	13	4.546,6	5.908,7	Resultados de ejercicios anteriores		610.953,0	610.953,0
OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, NETO	14	<u>1.367,4</u>	<u>146,3</u>	Resultados del ejercicio		<u>443.320,9</u>	<u>338.541,6</u>
Total de activos		<u>\$ 5.326.698,6</u>	<u>\$ 4.612.568,4</u>	Total patrimonio		<u>3.351.800,8</u>	<u>2.886.143,2</u>
				Total pasivo y patrimonio		<u>\$ 5.326.698,6</u>	<u>\$ 4.612.568,4</u>

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

MANUEL ESTEBAN ACEVEDO
JARAMILLO
Representante Legal

LEONARDO NIÑO ROCHA
Contador
T.P. No. 98685-T

ALEJANDRO RIOS MONZON
Revisor Fiscal
T.P. No. 33456-T
Designado por BDO Audit S.A

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX
ESTADOS DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
 (Cifras Expresadas en millones de pesos colombianos)

	Nota	2018	2017
INGRESOS POR INTERESES Y VALORACIÓN DE INVERSIONES			
Cartera de créditos y leasing financiero	16	\$ 562.931,7	\$ 503.893,4
Utilidad en valoración de inversiones negociables	16	4.770,0	5.767,8
Utilidad en valoración de inversiones a costo amortizado	16	9.769,5	9.118,6
Otros intereses		<u>8.634,8</u>	<u>7.559,0</u>
		586.106,0	526.338,8
GASTOS POR INTERESES			
Obligaciones financieras	16	106.265,9	90.082,9
Titulos emitidos		<u>0,3</u>	<u>1,6</u>
		106.266,2	90.084,5
Margen financiero bruto		479.839,8	436.254,3
DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS			
Cartera de crédito y cuentas por cobrar, neto		<u>26.419,3</u>	<u>75.459,0</u>
Margen financiero bruto, neto		453.420,5	360.795,3
INGRESOS POR COMISIONES, NETO			
POR OPERACIONES DE CAMBIO NETO, Neto	16	79.353,4	89.653,2
		305,3	135,6
OTROS INGRESOS			
Gastos administración			
Beneficios a empleados	18	18.904,2	18.686,0
Amortizaciones, depreciaciones y otras provisiones		6.358,4	2.753,3
Gastos por honorarios y servicios	19	63.064,9	64.499,3
Otros gastos	19	<u>48.136,9</u>	<u>32.496,1</u>
		136.464,4	118.434,7
RESULTADOS DEL EJERCICIO		<u>443.320,9</u>	<u>338.541,6</u>
OTROS RESULTADOS INTEGRALES:			
Componentes que no se reclasificaron al resultado del periodo	20	<u>42,2</u>	<u>6.098,0</u>
RESULTADOS INTEGRALES		<u>\$ 443.363,1</u>	<u>\$ 344.639,6</u>

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

MANUEL ESTEBAN ACEVEDO
JARAMILLO
 Representante Legal

LEONARDO NIÑO ROCHA
 Contador
 T.P. No. 98685-T

ALEJANDRO RIOS MONZON
 Revisor Fiscal
 T.P. No. 33456-T
 Designado por BDO Audit S.A

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
(Cifras Expresadas en millones de pesos colombianos)

		Capital fiscal	Reservas legales	Ajustes en la Aplicación por primera vez	Otro resultado integral	Resultados de ejercicios anteriores	Resultados del ejercicio	Total patrimonio
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	20	1.197.218,7	390.337,7	113.389,1	398,4	610.953,0	160.116,2	2.472.413,1
Cambios en el patrimonio:								
Resultados del ejercicio		-	-	-	-	-	338.541,6	338.541,6
Movimiento de reservas								
Capitalización Ley 1002 de 2005		117.124,5	-	-	-	-	-	117.124,5
Capitalización de reservas		186.000,8	(186.000,8)	-	-	-	-	-
Disminución de Reservas		-	(48.034,0)	-	-	-	-	(48.034,0)
Constitución de reservas con utilidades		-	160.116,2	-	-	-	(160.116,2)	-
Otro resultado integral								
Revalorización activos		-	-	-	6.098,0	-	-	6.098,0
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	20	1.500.344,0	316.419,1	113.389,1	6.496,4	610.953,0	338.541,6	2.886.143,2
Cambios en el patrimonio:								
Resultados del ejercicio		-	-	-	-	-	443.320,9	443.320,9
Movimiento de reservas								
Capitalización Ley 1002 de 2005		22.294,5	-	-	-	-	-	22.294,5
Capitalización de reservas		101.562,5	(101.562,5)	-	-	-	-	-
Disminución de Reservas		-	-	-	-	-	-	-
Constitución de reservas con utilidades		-	338.541,6	-	-	-	(338.541,6)	-
Otro resultado integral								
Revalorización activos		-	-	-	42,2	-	-	42,2
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	20	<u>\$ 1.624.201,0</u>	<u>\$ 553.398,2</u>	<u>\$ 113.389,1</u>	<u>\$ 6.538,6</u>	<u>\$ 610.953,0</u>	<u>\$ 443.320,9</u>	<u>\$ 3.351.800,8</u>
		\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

MANUEL ESTEBAN ACEVEDO
JARAMILLO
Representante Legal

LEONARDO NIÑO ROCHA
Contador
T.P. No. 98685-T

ALEJANDRO RIOS MONZON
Revisor Fiscal
T.P. No. 33456-T
Designado por BDO Audit S.A

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

	2018	2017
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Utilidad del año:	\$ 443.320,9	\$ 338.541,6
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Pérdidas por deterioro del valor de la cartera de créditos	68.210,9	189.808,9
Pérdidas por deterioro del valor de las cuentas por cobrar	1.590,8	637,4
Pérdidas por deterioro de Propiedad y Equipo	42,2	1.103,5
Pérdidas de Propiedad y Equipo Bienes dados de Baja.	46,7	
Depreciación	1.292,8	1.018,5
Amortizaciones	5.065,6	1.734,8
Provisiones cesantías	1.201,5	1.034,2
Valoración de inversiones	(14.539,5)	(14.886,3)
Recuperación deterioro de la cartera de créditos y cuentas por cobrar	(43.424,3)	(458,2)
Ganancia en cambio	(305,3)	(135,6)
Recuperaciones pasivos estimados	(1.021,6)	(418,9)
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Cartera de créditos	(691.019,8)	(662.606,8)
Cuentas por cobrar	(49.300,4)	(254.416,1)
Cuentas por pagar y Otros pasivos	94.344,4	51.865,2
Pasivos estimados y provisiones	(158,8)	594,3
Efectivo usado en las actividades de la operación	(184.653,9)	(346.583,5)
Intereses recibidos cartera de créditos	134.945,5	129.467,8
Efectivo neto usado en las actividades de operación	(49.708,4)	(217.115,7)
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Adquisición de inversiones	(51.419,7)	(53.436,4)
Propiedad y equipo	(566,9)	(8.040,9)
Otros activos	(4.924,7)	(6.052,0)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	(56.911,3)	(67.529,3)
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Capitalizaciones	22.294,5	117.124,5
Valorización de activos	42,2	6.098,0
Utilización de reservas para subsidios		(48.034,0)
Pagos cobros por emisión de títulos de inversión	(80,7)	(223,2)
Obligaciones financieras	253.464,9	413.331,5
Intereses pagados	(99.277,0)	(85.271,9)
Efectivo neto provisto por las actividades de financiación	176.443,9	403.024,9
VARIACIÓN NETA DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero	245.525,7	127.010,2
Aumento neto del efectivo y equivalentes de efectivo durante el periodo	69.824,2	118.379,9
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo	305,3	135,6
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE	\$ 315.655,2	\$ 245.525,7

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

 MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO
 Representante Legal

 LEONARDO NIÑO ROCHA
 Contador
 T.P. No. 98685-T

 ALEJANDRO RIOS MONZON
 Revisor Fiscal
 T.P. No. 33456-T
 Designado por BDO Audit S.A

FE DE ERRATAS

1. En razón a ajustes realizados por errores de transcripción en los **indicadores corporativos** del Informe de Gestión 2018, a continuación se relacionan las cifras corregidas que se encuentran en esta publicación:
 - En la página 78, “*Tabla 39. Indicadores Corporativos 2018*” léase que el indicador “Colocación de recursos de terceros” la meta corresponde a \$41.526.426.488 y no a \$41.526.426.485.
 - En la página 79, “*Tabla 39. Indicadores Corporativos 2018*” léase que el indicador “Cobertura de provisiones” tuvo un cumplimiento de 100% y no de 116,50%.
 - En la página 79, “*Tabla 39. Indicadores Corporativos 2018*” léase que el indicador relacionado con “Índice de cartera vencida” tuvo un cumplimiento de 100% y no de 87,94%.

2. En razón a ajustes realizados por errores de transcripción en las cifras registradas de la vigencia, a continuación, se relacionan las cifras corregidas que se encuentran en esta publicación:
 - En las páginas 6, 24 y 85 léase que los estudiantes que obtuvieron condonación del 25% de su crédito por graduación corresponden a 11.425 y no a 9.889
 - En la página 6, léase que los aportes de la Nación para tasa de interés equivalente al índice de precios al consumidor IPC, para apoyos de sostenimiento de los estudiantes y para condonaciones del 25% por graduación corresponden a \$632.155 millones y no a \$630.613 millones.
 - En la página 6, léase que al cierre de la vigencia 2018, tuvimos 633.172 usuarios activos y no 633.562. De éstos, 393.978 corresponden a crédito educativo y no 394.368.
 - En la página 24, léase que la inversión en condonaciones del 25% es de \$81.618 millones y no de \$80.075 millones.

3. Teniendo en cuenta los ajustes realizados a los resultados financieros de la vigencia, a continuación, se relacionan las cifras corregidas que se encuentran en esta publicación:
 - Al 31 de diciembre de 2018 se registra en cartera un total de 393.978 obligaciones y no de 394.332.
 - El índice de cartera vencida (ICV) se ubica en 8,74% y no en 8,75%.
 - Los ingresos ascienden a \$758.084,4 millones y no a \$754.619,2 millones.
 - El resultado neto se ubica en \$443.320,9 millones y no en \$440.414 millones.
 - La cartera bruta del ICETEX presentó un crecimiento sostenido del 13% equivalente a \$617.690,5 millones y no a \$612.028 millones.
 - Las provisiones de cartera se ubicaron en \$767.703,6 millones y no en \$765.418,5 millones.
 - La cobertura de provisiones de cartera se ubica en 163,55% y no en 163,10%.
 - El indicador financiero ROE se ubica en 14,18% y no en 14,08% y el indicador financiero ROA se ubica en 8,57% y no en el 8,52%.