



# INFORME DE GESTIÓN DEL ICETEX 2016

Informe de Gestión del ICETEX 2016  
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y  
Estudios Técnicos en el Exterior  
ICETEX

ISSN  
2556-3660

Dirección Editorial  
**Andrés Vásquez Plazas**  
Presidente del ICETEX

Redacción y edición  
Oficina Asesora de Comunicaciones  
Oficina Asesora de Planeación

Diseño y diagramación  
Julián Castro Salvador  
Oficina Asesora de Comunicaciones

Fuentes de información:  
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza,  
Vicepresidencia de Fondos en Administración  
Vicepresidencia Financiera  
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología  
Oficina Asesora de Planeación  
Oficina de Relaciones Internacionales

Fotografía:  
Archivo ICETEX  
[www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com)  
Ministerio de Educación Nacional

ICETEX  
Carrera 3 Nro 18 - 32  
Bogotá, Colombia  
Teléfono en Bogotá: 417 35 35  
Teléfono a nivel nacional: 01900 331 37 77  
Portal web: [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Twitter: @icetex  
Facebook: @icetex

Bogotá 2017

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN  
Presidente de la República de Colombia

YANETH GIHA TOVAR  
Ministra de Educación Nacional

ANDRÉS EDUARDO VÁSQUEZ PLAZAS  
Presidente del ICETEX

## JUNTA DIRECTIVA

YANETH GIHA TOVAR  
Ministra de Educación Nacional  
Presidente Junta Directiva ICETEX

LUZ KARIME ABADÍA ALVARADO  
Viceministra de Educación Superior (E)  
Presidenta Delegada ante la Junta Directiva del  
ICETEX

JHONIERS GUERRERO ERAZO  
Consejero  
Representante Consejo Nacional de Acreditación

JOSÉ EUSEBIO CONSUEGRA BOLÍVAR  
Rector Universidad Simón Bolívar  
Representante Consejo Nacional de Educación  
Superior

ÉDGAR VARELA BARRIOS  
Rector Universidad del Valle  
Representante de las Universidades Públicas

JOSÉ MANUEL RESTREPO ABONDANO  
Rector Universidad del Rosario  
Representante de las Universidades Privadas

CARLOS ANDRÉS AMAYA RODRÍGUEZ  
Gobernador del Departamento de Boyacá  
Representante de los Gobernadores

HÉCTOR GUILLERMO MANTILLA  
Alcalde Floridablanca  
Representante de los Alcaldes



## MIEMBROS EXTERNOS COMITÉ FINANCIERO

JORGE RESTREPO PALACIOS

Expresidente Banco Agrario de Colombia

LUIS ALBERTO ZULETA JARAMILLO

Primer Director Fondo de Garantías de Instituciones Financieras

ERNESTO ROJAS MORALES

Exdirector del DANE y Exsenador de la República de Colombia

## DIRECCIÓN GENERAL ICETEX

ANDRÉS EDUARDO VÁSQUEZ PLAZAS

Presidente

MARIBEL CÓRDOBA GUERRERO

Secretaría General

WILSON EDUARDO PINEDA GALINDO

Vicepresidente Financiero (E)

ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS

Vicepresidenta de Crédito y Cobranza

ÉDGAR ORTÍZ PABÓN

Vicepresidente de Fondos en Administración

CÉSAR ALBERTO GÓMEZ LOZANO

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

MÓNICA MALOOF ARIAS

Jefe Oficina Asesora Planeación

SARA MARCELA VERA AGUIRRE

Jefe Oficina Relaciones Internacionales

NORA ALEJANDRA MUÑOZ BARRIOS

Jefe Oficina Asesora Jurídica

LUZ ALBA SÁNCHEZ SÁNCHEZ

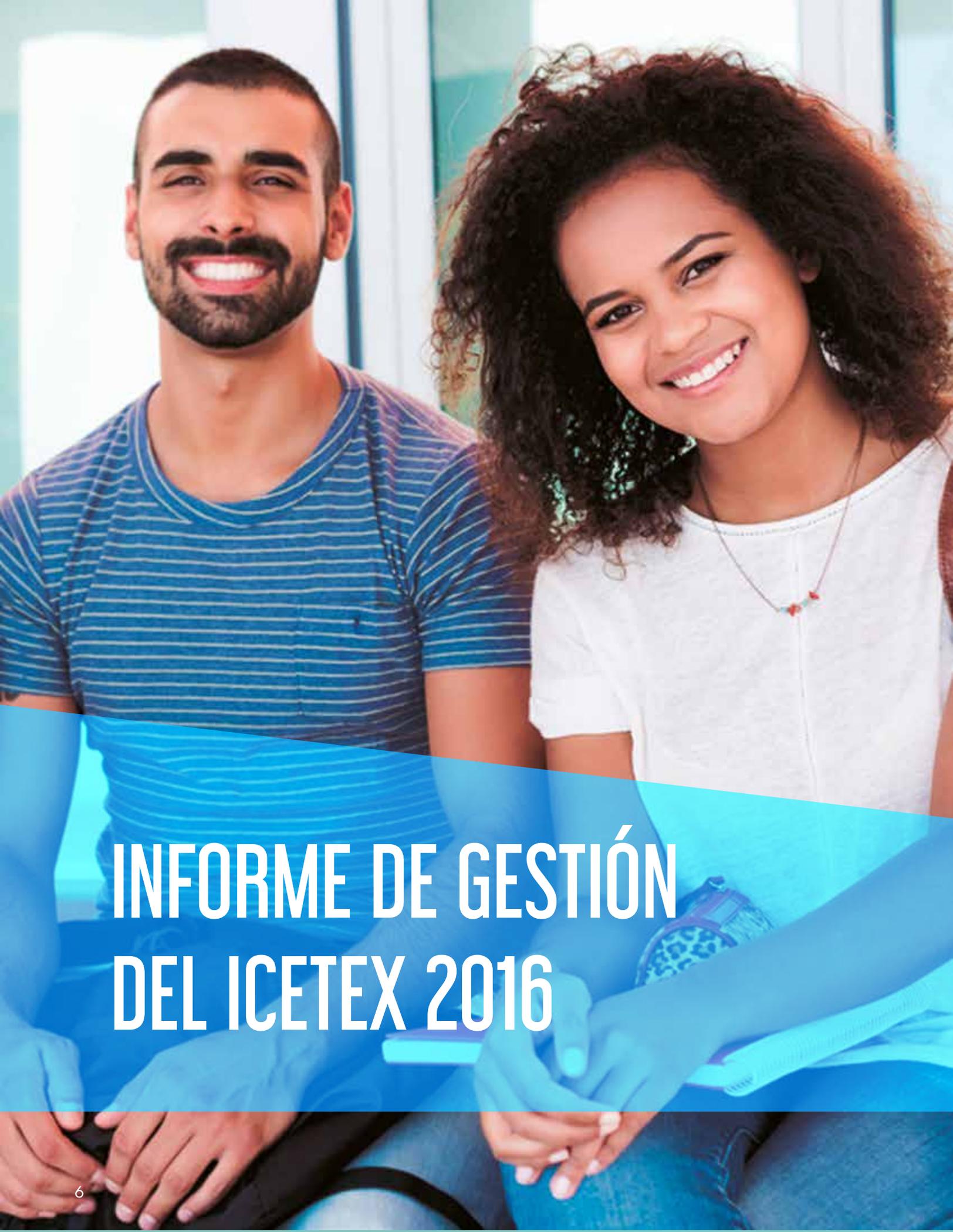
Jefe Oficina de Control Interno

GERARDO GUTIÉRREZ CASTRO

Jefe Oficina de Riesgos (C)

LUZ MARINA CARREÑO MORENO

Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo (C)



# INFORME DE GESTIÓN DEL ICETEX 2016



## Presentación

El año 2016 fue un periodo de consolidación de múltiples apuestas del ICETEX enmarcadas en el propósito nacional de hacer de Colombia el país mejor educado de América Latina para el 2025, un compromiso que asumimos día a día y que se refleja en la transformación de la vida de miles de colombianos en un país que luego de más de medio siglo de conflicto encaminó su destino a la paz.

Nuestras acciones como entidad estuvieron encaminadas a responder este enorme reto que nos llena de esperanza. El país que queremos y que estamos construyendo es aquel donde jóvenes y adultos encuentran o han encontrado en el ICETEX apoyo para desarrollar y fortalecer sus talentos, habilidades y esfuerzos.

Acceder a la educación superior es una posibilidad real para cada colombiano e ingresar a este nivel de formación un determinante de calidad de vida para él y su familia, pero también un incentivo para la construcción de una nación más desarrollada y competitiva. Estas implicaciones determinaron el año que plasmamos en este Informe de Gestión y que refleja el trabajo de toda una institución que lleva 66 años siendo motor de desarrollo de la nación.

### Un trabajo que se consolida en una gestión destacada

Al cierre del 2016, el ICETEX ha transformado la vida de 628 mil jóvenes que se encuentran activos con alguno de sus productos y servicios. Así mismo, acumuló 123 mil nuevos beneficiarios entre operaciones de crédito educativo Tú Eliges y Fondos en Administración.

El año lo finalizamos con 411 mil beneficiarios activos del crédito educativo. Además, los Fondos en Administración son hoy un referente de financiación de la educación terciaria desde otras fuentes, llegando a un total de 217 mil colombianos con créditos educativos condonables y subsidiados.

Desde el año 2010, el Gobierno del Presidente Santos tomó la decisión de otorgar subsidio a la tasa a los beneficiarios priorizados por Sisbén, haciendo que los créditos tengan una tasa de interés ajustada al Índice de Precios al Consumidor IPC. Además, el ICETEX otorgó un subsidio de sostenimiento semestral que se incrementa anualmente con el IPC y ha otorgado condonaciones del 25% a estudiantes sisbenizados que se gradúan de sus estudios. Estos instrumentos del Gobierno Nacional para colombianos beneficiarios del crédito educativo tuvieron en 2016 un valor aproximado de \$534.689 millones.



El fortalecimiento de la oferta que brinda el ICETEX que se traduce en un mayor acceso de jóvenes a programas de calidad en la educación superior, se refleja en apuestas que se han afianzado en este 2016. La financiación de 1.389 profesores invitados quienes participaron en programas de formación académica apoyando la internacionalización de la Educación Superior, así como de 148 asistentes de idiomas que llegaron al país para prestar su apoyo en la enseñanza de su lengua materna, fueron reflejo de esta apuesta también desde el entorno internacional.

Precisamente la internacionalización fue otro eje fundamental con destacado comportamiento este año. La entidad mantuvo su actividad orientada a que centenares de colombianos se prepararan académicamente en países como España, Estados Unidos, Reino Unido, Chile, Perú, Ecuador e India, entre otros. Igualmente promovió la movilidad y el intercambio académico, así como el fortalecimiento de la enseñanza de una segunda lengua. Para el logro de los objetivos trazados en el ámbito internacional fueron fundamentales las alianzas con embajadas y universidades de calidad.



La formación de calidad en escenarios internacionales y a través del trabajo institucional conjunto también se destacó en el año que analizamos. Reflejo de esto es el programa Colombia Científica, iniciativa que articula esfuerzos de los ministerios de Educación Nacional y de Comercio, Industria y Turismo, Colciencias e ICETEX y que busca el mejoramiento de la calidad de las Instituciones de Educación Superior, impactando en la internacionalización, competitividad e innovación de la formación de miles de colombianos.

Colombia Científica se da través de dos componentes: el primero “Ecosistema Científico”, que financiará alianzas conformadas entre Instituciones de Educación Superior nacionales e internacionales y el sector productivo, las cuales articularán ambiciosos programas de investigación, desarrollo e innovación. Y el segundo, “Pasaporte a la Ciencia”, que a través de crédito condonable permitirá la formación en maestrías y doctorados para colombianos en las mejores universidades del mundo.

En materia de financiación estructuramos un proyecto de US\$ 470 millones con apoyo del Banco Mundial y la Agencia Francesa para el Desarrollo que permite la financiación para los años 2017, 2018 y 2019 de 191 mil jóvenes que podrán acceder a una educación superior de calidad.

La sostenibilidad financiera del ICETEX ha tenido un constante fortalecimiento; en términos de cobertura de cartera cerramos el año con un 166%, lo que hace que nuestras provisiones estén acordes al nivel de riesgo y sean referentes en el sector financiero. Además, desde abril del 2016 el ICETEX asumió directamente la gestión del cobro pre jurídico, que ha permitido brindar un servicio enmarcado en la solidaridad y con una comunicación directa con el usuario que se encuentra en estado de mora mayor a 90 días.

### **Nuevas iniciativas que están transformando la educación superior en Colombia**

2016 fue también un año exitoso en la gestión de nuevas apuestas que tuvieron varios hitos. Quiero destacar de manera especial un logro que será determinante para el ICETEX y la financiación para el acceso y permanencia de un colombiano en la educación superior: la Financiación Contingente al Ingreso (FCI), que incorporamos en la Reforma Tributaria. Este sistema permitirá que el crédito actual evolucione y desarrolle un esquema más cercano a la realidad que vive el beneficiario y reconocerá los períodos económicos que este vive en su vida crediticia con la entidad, así como será un eliminador de barreras (como, por ejemplo, la obligación de presentar codeudor en el momento de realizar una solicitud) para llegar a la universidad.

El FCI está basado en la solidaridad y permitirá una mayor equidad en el acceso con autosostenibilidad. Lograr que este sistema sea el modelo de financiación implicó una intensa etapa previa de estudio de modelos exitosos en varios países, así como el análisis con múltiples expertos nacionales e internacionales. La experiencia del FCI, implementada con éxito en una decena de países, y el hecho de que ahora sea nuestro principal reto, nos compromete a ser un modelo financiero de educación ejemplo en el panorama internacional.

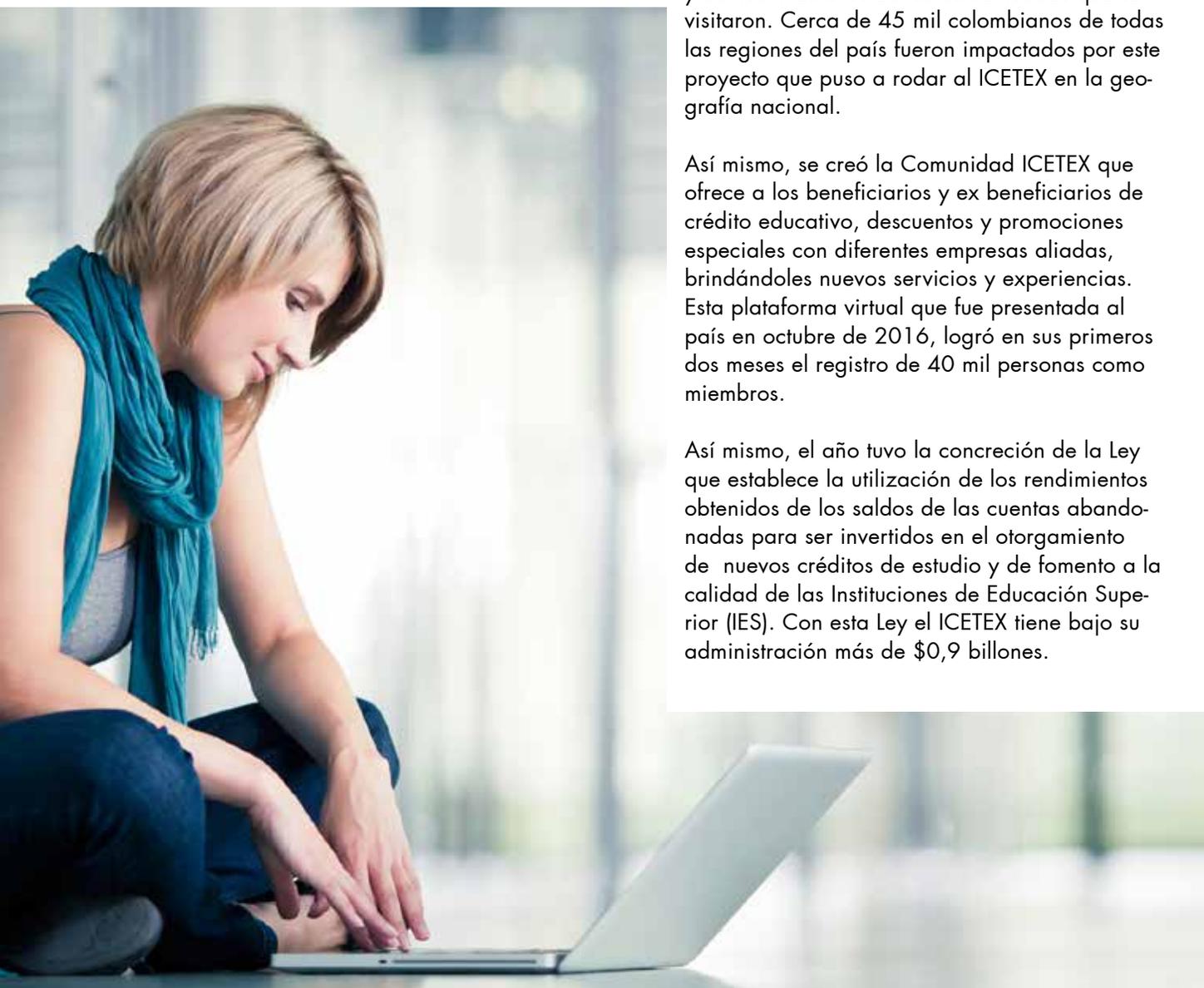
En el balance tenemos además, el inicio de una apuesta que hará del ICETEX un referente del servicio al cliente en el mercado financiero: el diseño y contratación del Core Bancario, el cual

incrementará el nivel de satisfacción del usuario con la atención que recibe. Mejores y ágiles procesos de operación, un mayor acceso a la información, consultas confiables e inmediatas del estado de cuenta, la optimización en el proceso de seguimiento y ajustes a los créditos, serán una realidad en el servicio del Instituto, cada vez más moderno e innovador.

Adicionalmente, fue un año en el que logramos consolidar la descentralización del servicio que brinda el ICETEX a los colombianos. Pusimos en marcha el proyecto de las Oficinas Móviles que durante el año recorrieron, con cinco vehículos, más de 400 municipios con una atención profesional especializada a jóvenes, padres, docentes y demás miembros de las comunidades que se visitaron. Cerca de 45 mil colombianos de todas las regiones del país fueron impactados por este proyecto que puso a rodar al ICETEX en la geografía nacional.

Así mismo, se creó la Comunidad ICETEX que ofrece a los beneficiarios y ex beneficiarios de crédito educativo, descuentos y promociones especiales con diferentes empresas aliadas, brindándoles nuevos servicios y experiencias. Esta plataforma virtual que fue presentada al país en octubre de 2016, logró en sus primeros dos meses el registro de 40 mil personas como miembros.

Así mismo, el año tuvo la concreción de la Ley que establece la utilización de los rendimientos obtenidos de los saldos de las cuentas abandonadas para ser invertidos en el otorgamiento de nuevos créditos de estudio y de fomento a la calidad de las Instituciones de Educación Superior (IES). Con esta Ley el ICETEX tiene bajo su administración más de \$0,9 billones.





Agradezco a los miembros de nuestra Junta Directiva que han sido guía en el fortalecimiento institucional y han trazado un recorrido que nos ha permitido alcanzar satisfacciones acordes al país que soñamos. Igualmente, hago un reconocimiento especial al trabajo desarrollado con las Instituciones de Educación Superior y nuestros aliados de las empresas públicas y privadas que aportan recursos para la educación y que se reflejan en que año tras año más jóvenes logren incrementar las posibilidades de su futuro y el porvenir de sus familias con ingresar a las aulas de una formación superior.

De igual manera manifiesto mi orgullo y agradecimiento a cada uno de los miembros del equipo del ICETEX, cuyo trabajo y compromiso permitió que 2016 sea un año con resultados positivos.

Todo este balance nos demuestra que el camino que tomamos es el correcto. Como institución nos estamos fortaleciendo y nuestro rol en un país que tiene a la educación como eje en un entorno de paz y equidad nos posiciona como una entidad transformadora.

ANDRÉS EDUARDO VÁSQUEZ PLAZAS  
Presidente ICETEX

# ÍNDICE

## 1. ENTORNO MACROECONÓMICO Y SECTORIAL

---

- 1.1. Economía Internacional
- 1.2. Economía Nacional
- 1.3. Expectativas Económicas para 2017
- 1.4. Sector Educación

## 2. RESULTADOS MISIONALES

---

- 2.1. Crédito Educativo
- 2.2. Fondos en Administración
- 2.3. Internacionalización
- 2.4. Alianzas

## 3. COLOMBIA CIENTÍFICA

---

- 3.1. Ecosistema Científico
- 3.2. Pasaporte a la Ciencia

## 4. GESTIÓN COMERCIAL

---

- 4.1. Proyecto CMR Cosmos
- 4.2. Comunidad ICETEX
- 4.3. Gestión del Servicio

## 5. RESULTADOS FINANCIEROS

---

- 5.1. Estructura Financiera
- 5.2. Gestión Presupuestal
- 5.3. Cuentas Abandonadas

## 6. ESTRATEGIA

---

- 6.1. Planeación Estratégica
- 6.2. Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018
- 6.3. Programa Acceso y Calidad de la Educación Superior – PACES (2017-2022)

## 7. INNOVACIÓN

---

- 7.1. FCI - Financiación Contingente al Ingreso
- 7.2. Fondo Inteligente

## 8. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

---

- 8.1. Gestión de Riesgos
- 8.2. Gestión Administrativa
- 8.3. Gestión Operativa y Tecnológica
- 8.4. Marco Legal

## 9. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

## 10. METAS Y PROYECCIONES DEL ICETEX

## 11. DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL

## 12. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

## 13. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

## 14. RENDICIÓN DE CUENTAS

**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.**

Misión Institucional del ICETEX



# 1. ENTORNO MACROECONÓMICO Y SECTORIAL

## 1.1. ECONOMÍA INTERNACIONAL

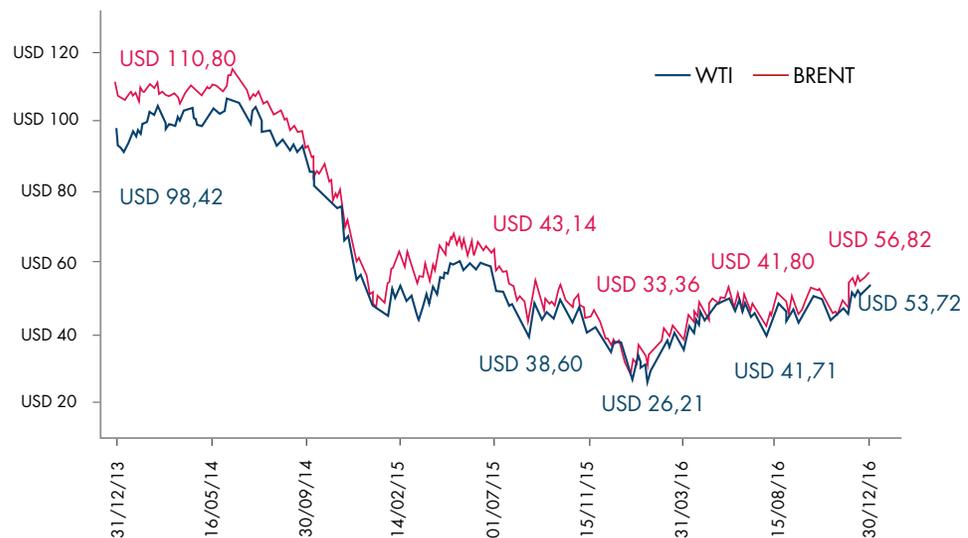
Durante el año 2016 la economía mundial creció un 2,2%, al igual que en años anteriores, la dinámica de crecimiento fue jalonado por las economías en desarrollo cuyo resultado se ubicó en 3,6%, mientras que las economías desarrolladas crecieron 1,5%.

El año 2016 estuvo influenciado por los precios del petróleo, los resultados inflacionarios de las economías desarrolladas y los precios de las materias primas. Los principales Bancos Centrales tomaron decisiones para enfrentar el exceso de oferta que ocasionó una disminución de los precios en sus mercados internos; así mismo, la estructura de la economía de China que pasó de un modelo de bienes a un modelo de servicios ocasionó disminuciones en las exportaciones de economías en desarrollo por la menor demanda de materias primas, factor que fue muy relevante para América Latina y de lo cual se espera estabilización y mejoras para el año 2017.

Los precios del petróleo durante el 2016 consolidaron una tendencia alcista impulsados por los anuncios de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) de reducir los niveles de producción, el 30 de noviembre se estableció recortar 1,2 millones de barriles diarios en la producción y se fijó un techo de 32,5 millones de barriles por día. En lo corrido del año el precio de la referencia WTI tuvo una variación positiva de 46,1% y la referencia BRENT de 52,7%.

El precio mínimo durante el año que alcanzó la referencia WTI fue de USD 26,21 por barril y el precio máximo se ubicó en USD 54,06; por el lado de la referencia BRENT el precio mínimo fue de USD 27,88 y el precio máximo registró en USD 56,85 por barril.

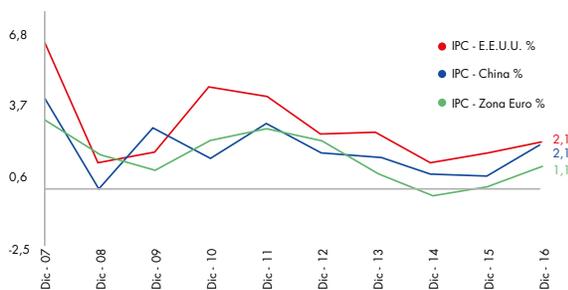
Gráfica: Precio en Dólares por Barril del Petróleo Crudo (WTI/BRENT)



Fuente: Bloomberg, cálculos Oficina Asesora de Planeación ICETEX

Durante el año 2016 la inflación de Estados Unidos presentó un avance y al cierre del año se ubicó en 2,1% lo que representa un cumplimiento del nivel objetivo de la Política Monetaria (2%), sin embargo, desde el segundo semestre sus niveles de inflación básica ya se ubicaban por encima del 2% y en la medida que se disiparon las presiones a la baja de los precios de los bienes energéticos los resultados inflacionarios tranquilizaron a la Reserva Federal. En China y la Zona Euro el cierre del año también tuvo un balance positivo en relación a sus resultados inflacionarios, en donde comparado con el cierre del 2015 tuvo una variación positiva de 50 y 90 puntos básicos respectivamente.

Gráfica: Inflación % (12 meses) - Principales Economías



Fuente: Bloomberg, cálculos Oficina Asesora de Planeación

# 2%

Crecimiento de la economía colombiana durante el año 2016

## 1.2. ECONOMÍA NACIONAL

De acuerdo con las más recientes cifras, la economía colombiana creció un 2% en el año 2016 con respecto al año 2015. Las actividades con mayor crecimiento fueron los establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas, construcción e industria manufacturera. Por su parte, la actividad que registró la mayor caída fue explotación de minas y canteras. Con respecto a las cifras de crecimiento de América Latina, Colombia obtuvo el cuarto puesto de Suramérica, por encima de países como Chile y Brasil.

La tasa de desempleo nacional se ubicó en el mes de diciembre en 8,7%, cifra 10 puntos básicos por encima de lo registrado en el mismo periodo del año 2015. Para todo el año 2016 fue de 9,2% con lo que se completaron 4 años consecutivos con tasa de un dígito. En el 2015 fue de 8,9 %.

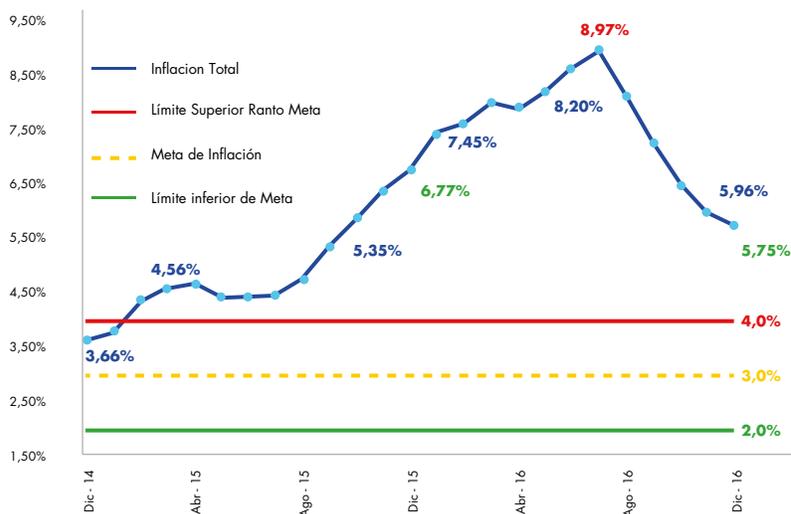
El 31 diciembre del 2016 la Tasa Representativa del Mercado (TRM) cerró en \$3.000,71 frente a \$3.149,47 del año 2015, lo que representa una apreciación del 4,7% de la moneda nacional.



Después de haberse presentado durante el año 2016 incrementos considerables en el nivel general de precios, en donde el grupo de alimentos fue el que más jaló el alza, la inflación cerró el 2016 en 5,75% (variación 12 meses), 102 puntos básicos por debajo de lo registrado en diciembre de 2015 (6,77%) y se corrigió 322 puntos básicos después de alcanzar su máximo en julio de 2016 (8,97%). El incremento de la inflación a lo largo

del 2016 se dio principalmente por los efectos del fenómeno del niño y por las alteraciones del orden público en el paro de transportadores de carga, sobre los precios de los alimentos. Aunque la variación del IPC aún se encuentra fuera del rango meta, esta reducción se constituye una buena noticia para los deudores del Ictetex, quienes tienen indexados sus créditos a este indicador.

Gráfica: Inflación 12 meses Vs. Metas establecidas BANREP



# 5,75%

Variación de la inflación al cierre del año 2016. La reducción del IPC, con respecto al 2015 constituye una buena noticia para los deudores del ICETEX

Fuente: Banco de la República, cálculos Oficina Asesora de Planeación ICETEX



Durante el año 2016 la Junta Directiva del Banco de la República (JDBR) realizó incrementos en su tasa de intervención, alcanzando un nivel máximo en el mes de julio de 7,75% como consecuencia de los resultados inflacionarios y de las expectativas de inflación de los agentes, pero también consideró la corrección en el déficit de cuenta corriente y las bajas perspectivas de crecimiento económico para el año 2016.

### 1.3. EXPECTATIVAS ECONÓMICAS PARA 2017

#### Panorama Internacional

El ritmo de la inversión, la productividad, los niveles de deuda, así como diversos aspectos políticos de las principales economías, son los factores que estarán presentes en el desempeño de la economía mundial durante el año 2017. Se pronostica un crecimiento económico mundial del 2,7%, más por la búsqueda de una estabilización económica que por una recuperación robusta y sostenida de la demanda global, así mismo, se espera que la inflación de las principales economías repunten a lo largo del 2017 y se acerque a los niveles objetivo de política monetaria.

De acuerdo con las proyecciones, la recuperación repuntará en el 2017 a medida que mejoren las perspectivas de las economías en desarrollo y que la economía estadounidense recupere los niveles de inversión, con el fin de disminuir la desaceleración en la productividad.

Con respecto a los precios del petróleo, se espera que el acuerdo firmado por la OPEP en donde se busca reducir los niveles de producción contribuya a que los precios ganen terreno durante el transcurso del año.

## Economía Colombiana

De acuerdo a la encuesta de proyecciones macroeconómicas de analistas locales y extranjeros realizada por el Banco de la República, la perspectiva de crecimiento del PIB para el año 2017 se ubica en una cifra promedio del 2,64%.

Las expectativas para el mercado laboral, apuntan a una relativa estabilidad principalmente por el efecto positivo que puede generar el sector de la construcción, en la medida que esta actividad concentra cerca del 6% del total de puestos de trabajo. Por el lado de la industria se estima un crecimiento a una tasa ligeramente inferior a la observada en 2016, sin embargo, los demás subsectores industriales pueden presentar un mayor crecimiento, lo cual traería efectos positivos para la creación de empleo.

A pesar de que la inflación, en términos anuales, sigue corrigiéndose se estima que la inflación cierre el año por encima del rango meta. Con respecto a la tasa de intervención de la Política Monetaria las decisiones de la Junta Directiva del Banco de la República dependerán de una tendencia de moderación de la inflación, así como de las expectativas de corrección de precios y del control de la exposición externa.



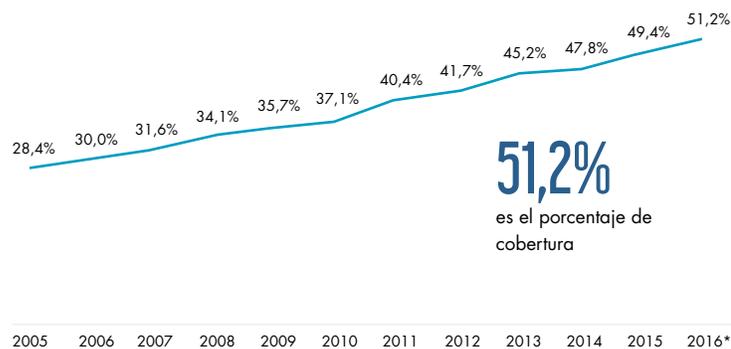


## 1.4. SECTOR EDUCACIÓN

La educación en Colombia ha experimentado un importante progreso en los últimos 25 años, particularmente en lo referente al mejoramiento del acceso y la estructura del sistema, reduciendo las tasas de deserción académica y aumentando la cobertura.

La cobertura en educación superior en el año 2016 llegó al 51,7%, superando en 2,3 puntos porcentuales al año 2015 (49,4%) y logrando un notable avance en la última década.

Gráfica: Cobertura % Educación Superior  
(Estudiantes matriculados en pregrado / Población entre 17 y 21 años)



**51,2%**  
es el porcentaje de cobertura

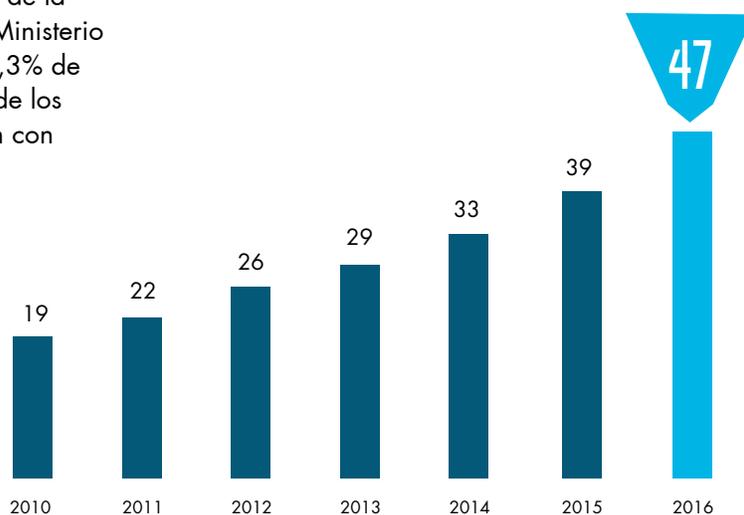
Fuente: Ministerio de Educación Nacional - marzo 2017  
Dato Preliminar 2016\*

Colombia tiene el reto de incrementar la cobertura al tiempo que mejora la calidad de la educación superior. En el año 2016 el Ministerio de Educación Nacional logró que el 16,3% de las instituciones (47 de 289) y el 8,9% de los programas (1.189 de 13.386) contaran con acreditación de alta calidad.

Gráfica: Instituciones de Educación Superior Acreditadas

**47 IES**

Acreditadas durante el año 2016



Fuente: Ministerio de Educación Nacional - SNIES

# 2. RESULTADOS MISIONALES

A young woman with voluminous, curly brown hair is shown in profile, looking down and writing in a white notebook with a blue pen. She is wearing a light pink, long-sleeved button-down shirt. The background is a blurred indoor setting, possibly a library or study area, with wooden shelves visible. The overall lighting is warm and soft.

## 2.1 CRÉDITO EDUCATIVO

## 2.1. CRÉDITO EDUCATIVO

Durante la vigencia 2016, el ICETEX, como parte de la política educativa del Gobierno Nacional, implementó mejoras en las condiciones del crédito educativo, así como estímulos a la permanencia y a la calidad de la educación.

El Crédito Educativo 'Tú Eliges' se está consolidando en el país. Este sistema de crédito ha transformado las opciones que tenían los colombianos a la hora de decidirse por una financiación que le permitiera acceder a la educación superior. Con Tú Eliges los jóvenes ahora pueden escoger qué estudiar, dónde estudiar y seleccionar una de las líneas de crédito que más se adecúe a sus posibilidades económicas y las de sus familias.

Tú Eliges permite que desde 2015 quienes acceden a esta financiación puedan contar con un crédito educativo que cubra la totalidad del costo de la matrícula y se extienda durante toda la carrera. Los estudiantes ahora pueden elegir cuánto pagar durante sus estudios y cuánto al terminar, de acuerdo con la línea que seleccionen.

### • BENEFICIOS •

Cubre hasta el 100% del valor de la matrícula.

Porcentaje de pago en época de estudios (0%, 10%, 25%, 30, 40%, 60% y 100%).

Ofrece una de las mejores tasas del mercado.

Tú Eliges 0% 10% 25% 30% 40% 60% 100%



## Nuevos créditos girados

# 57.111

Nuevos créditos fueron girados por el ICETEX por \$291 mil millones.

Modalidad	Número de Créditos Girados	Valor Girado Créditos Nuevos (cifras en millones)
Pregado	50.117	\$213.208
Posgrado país	5.240	\$38.848
Exterior	1.754	\$39.426
<b>Total</b>	<b>57.111</b>	<b>\$291.482</b>

Oficina Asesora de Planeación ICETEX

## 44%

De los créditos se otorgaron a hombres



## 56%

De los créditos se otorgaron a mujeres



## MÁS DE 23 MIL NUEVOS BENEFICIARIOS

Con subsidio de tasa y sostenimiento



## 3 MIL BENEFICIARIOS

Con condonaciones del 25% por graduación en 2016 cercanas a las \$12 mil millones

LA  
EDUCACIÓN  
CREA  
LÍDERES



## Características de los créditos girados

# 50.117

Nuevos créditos fueron girados en las líneas pregrado

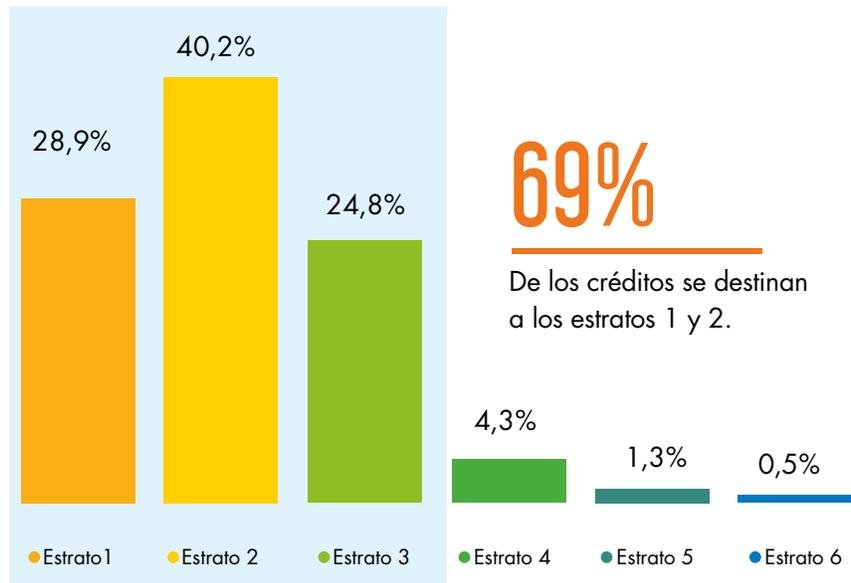
### Pregrado

En la línea Pregrado se desembolsaron 50.117 créditos por valor total de \$213.208 millones. El 94% se destinó a estratos 1, 2 y 3.

Gráfica: Créditos girados pregrado por estrato

# 94%

De los créditos se destinaron a estratos 1, 2 y 3.

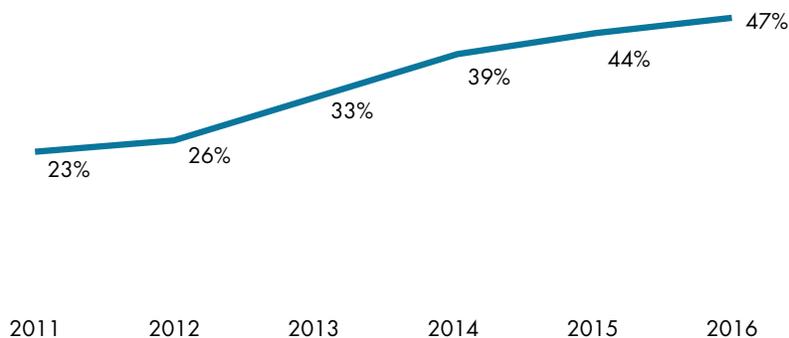


# 69%

De los créditos se destinan a los estratos 1 y 2.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX

Gráfica: Porcentaje de giros en líneas pregrado a IES acreditadas



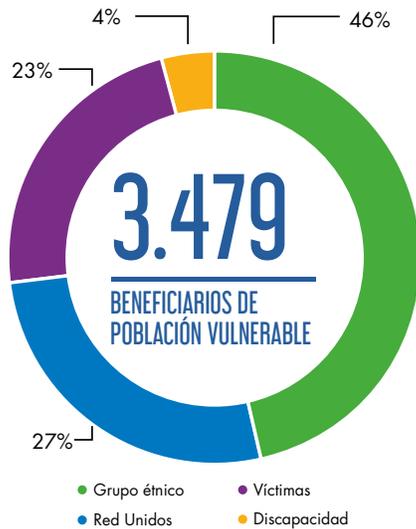
# 47%

De los giros en el país se efectuaron a IES acreditadas.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX

Al total de la demanda calificada correspondiente a población vulnerable le fueron aprobados el 100% de los créditos. Del total de los giros en líneas de pregrado el 7% fue destinado a población vulnerable, con la siguiente distribución por tipo de población:

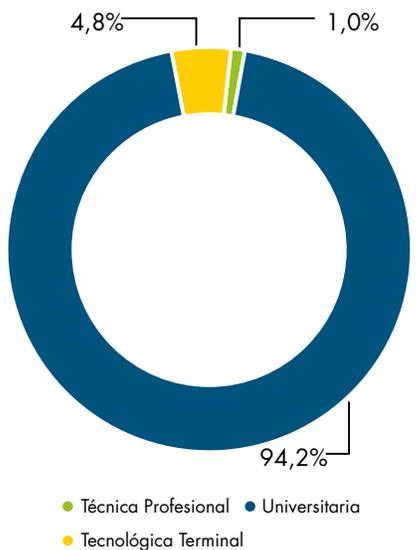
Gráfica: Población vulnerable / Distribución giros



Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX

La formación universitaria tiene una participación del 94,2%, mientras que los programas Técnicos y Tecnológicos una participación del 5,8% en el año 2016.

Gráfica: Giros líneas pregrado por nivel de formación



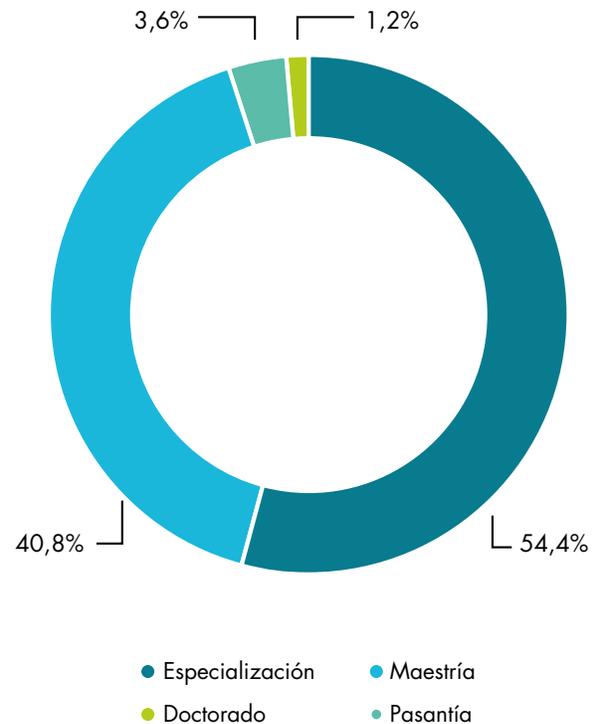
Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX

## Posgrado País

En las modalidades de Posgrado País se giraron 5.240 créditos por valor total de \$38.848 millones, discriminados de la siguiente forma:

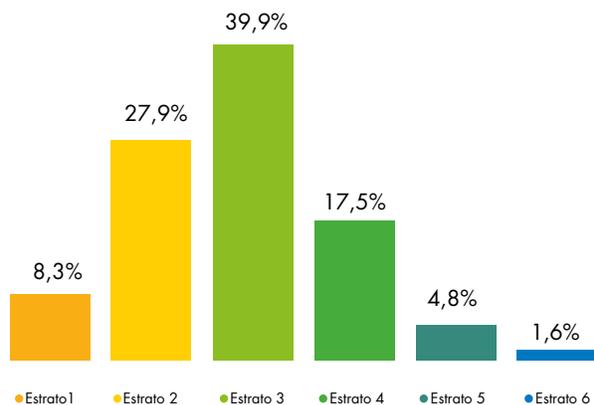
El 42% de las adjudicaciones corresponde a programas de maestría y doctorado:

Gráfica: Giros líneas posgrado por nivel de formación



Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX

Gráfica: Créditos girados posgrado por estrato

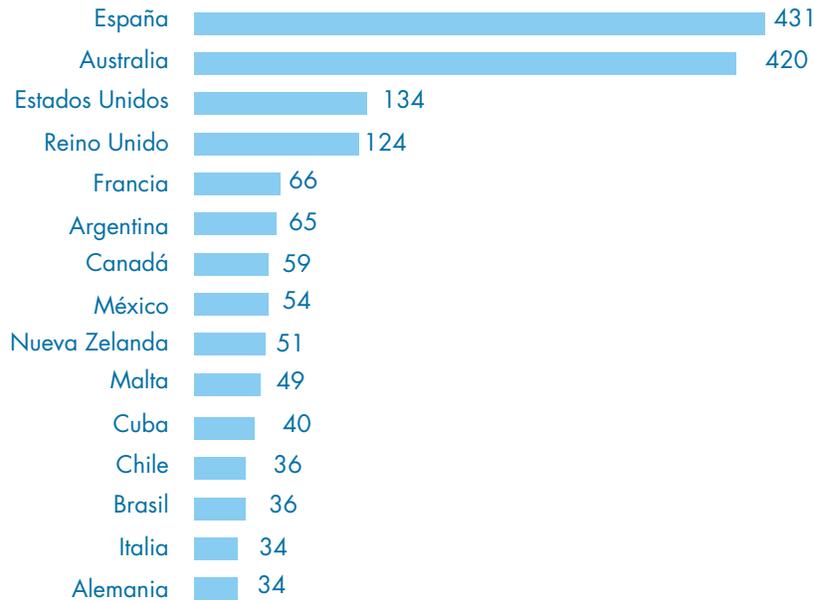


Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX

## Crédito Exterior

En las modalidades de Idiomas y Posgrado Exterior se giraron 1.754 créditos por valor total de \$39.426 millones, los principales países de destino se muestran en la siguiente gráfica:

Gráfica: 15 países con mayor número de giros - Crédito exterior



**1.754**  
CRÉDITOS EXTERIOR

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX



Créditos Girados por Departamento

**50.117**

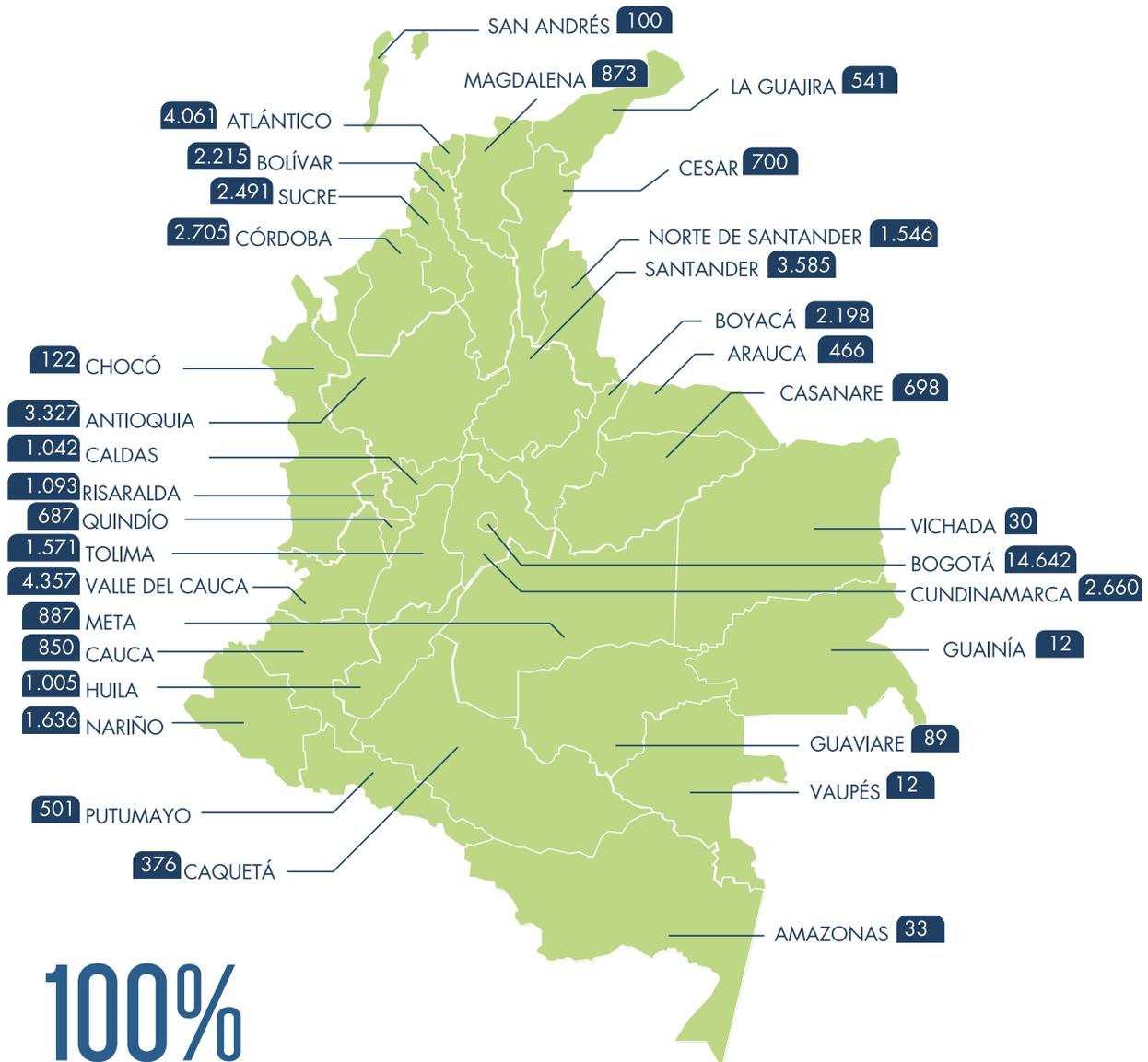
Créditos en líneas  
pregrado

**5.240**

Créditos en líneas  
posgrado país

**1.754**

Créditos en modalidad  
exterior y perfeccionamiento  
de idiomas



**100%**

De los departamentos  
atendidos

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX

## Renovaciones

En la vigencia 2016 se efectuaron 284.433 renovaciones, con cumplimiento de meta del 99%, como se detalla a continuación:

Renovaciones	Meta de Renovación por periodo	Crédito Renovados	% Cumplimiento Meta
Renovaciones 2016-1	141.029	139.492	98,9%
Renovaciones 2016-2	145.329	144.941	99,7%
<b>Total</b>	<b>286.358</b>	<b>284.433</b>	<b>99,3%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX

# 99%

Fue el cumplimiento de meta de las renovaciones de crédito efectuadas.

Línea	Estrato						Total
	1	2	3	4	5	6	General
Acces	60.357	78.729	22.710	4.718	1.748	584	168.846
Tradicional	22.556	44.151	36.525	8.491	2.890	974	115.587
<b>Total</b>	<b>82.913</b>	<b>122.880</b>	<b>59.235</b>	<b>13.209</b>	<b>4.638</b>	<b>1.558</b>	<b>284.433</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX

# 297 MIL

Beneficiarios de la cartera activa con subsidio a la tasa

# \$1,3 billones

Desembolsados durante el 2016



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

Con corte a 31 de diciembre de 2016 no se firmaron nuevos convenios. Sin embargo, se adicionaron recursos sobre 11 convenios por valor de \$82.096 millones, los cuales se relacionan a continuación:

# 11 CONVENIOS

Contaron con adición de recursos.

Se cuenta con 84 alianzas activas con un valor total aportado por los aliados de \$294.698 millones.

La tabla señala la composición de cada uno de los aportes recibidos, donde los de orden nacional y ministerios representan la mayor contribución con \$154.792 millones de pesos. Con los recursos disponibles

Alianza	Valor (Cifras en millones)
MINTIC - MEN - ICETEX	\$69.000
Ministerio de Agricultura - MEN	\$6.956
Gobernación de Cundinamarca "4 X Una Opción de Vida"	\$2.969
Departamento de Córdoba	\$1.193
Fundación Saldarriaga - MEN	\$879
Departamento de Arauca	\$530
Municipio de Cajicá	\$250
Municipio de Tenjo	\$113
Soacha maestrías	\$100
Departamento del Atlántico 2013	\$55
Departamento del Cauca	\$50
<b>Total</b>	<b>\$82.096</b>

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza ICETEX

Grupo	Cantidad	Valor total ingresos (cifras en millones)
1 Departamentos, Municipios y Localidades	65	\$123.029
2 Orden Nacional y Ministerios	8	\$154.792
3 Otras Entidades	11	\$16.876
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>\$294.698</b>

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza ICETEX

para alianzas en 2016 fue posible adjudicar 5.942 nuevos créditos, tal y como se registra en la siguiente tabla:

Modalidad	Cantidad	%	Valor crédito ICETEX (Cifras en millones)	Valor subsidio (Cifras en millones)	Valor total Alianza (Cifras en millones)
Pregrado Alianzas	5.932	99,8%	\$14.341	\$2.439	\$10.736
Posgrado Alianzas	10	0,2%	\$43	-	\$21
<b>Total</b>	<b>5.942</b>	<b>100%</b>	<b>\$14.384</b>	<b>\$2.439</b>	<b>\$10.758</b>

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza ICETEX

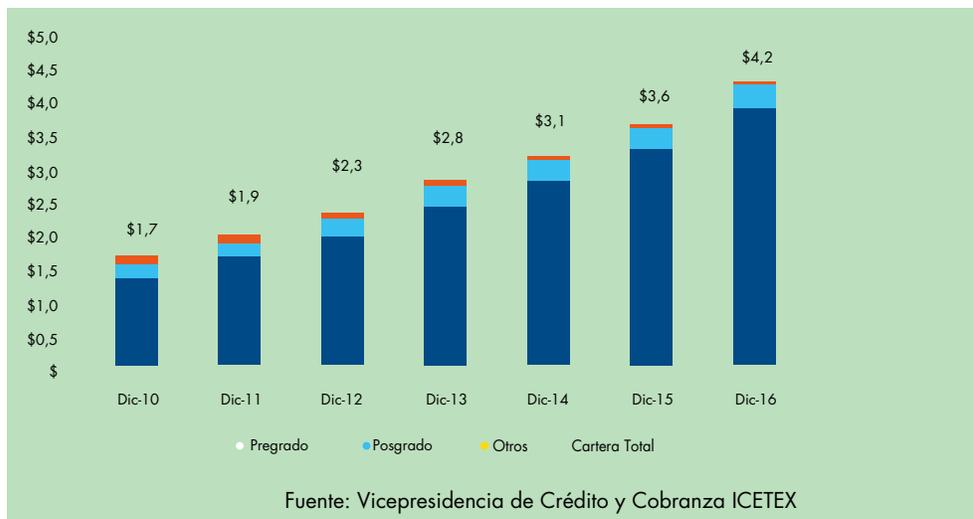


## COBRANZA

### 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, al cierre de 2016 registra en cartera 411 mil obligaciones, con un saldo en capital de \$ 4,2 billones, un incremento cercano al 17% frente al cierre de diciembre de 2015.

Gráfica: Evolución de la cartera - Billones de pesos



### 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, el ICETEX está realizando jornadas de normalización para las obligaciones que se encuentren en las diferentes etapas de mora y de esta manera lograr una efectiva y oportuna recuperación de cartera.

Se efectuaron cinco jornadas de normalización en las cuales se realizaron 10.766 atenciones, 6.038 acuerdos y se recaudó un total de \$4.198 millones en diferentes ciudades del país.

# 6 MIL

acuerdos se efectuaron durante las cinco jornadas de normalización

# DESDE ABRIL 2016

El ICETEX asumió directamente la gestión de cobranza.

Dentro de los beneficios de asumir la gestión directa de cobro prejurídico de la cartera se contemplaron los siguientes aspectos:

- Tener el control directo de la gestión de cobro.
- Mostrar a los deudores del ICETEX una nueva forma de cobro, más cercana y amable.
- Poder realizar un cobro más consciente, con un leguaje apropiado.
- Concientizar a los deudores sobre la importancia de realizar los pagos de la obligación, ya que estos recursos son utilizados para dar crédito a otros colombianos que buscan la oportunidad de estudiar.
- Conocer de cerca la situación de los deudores y así establecer estrategias de cobro segmentadas.
- Ofrecer alternativas que se ajusten con la necesidad del deudor ya que prima la recuperación de la cartera, sobre el cobro de honorarios.
- Contar con herramientas tecnológicas que permitan un mejor control y seguimiento a esta cartera.
- Disminuir el porcentaje de gastos de cobranza a los deudores morosos.
- Disminuir los tiempos tanto de aplicación de novedades, como de respuesta a PQRS.
- Mejorar la imagen del ICETEX, dado el impacto que ha tenido el cobro tercerizado.







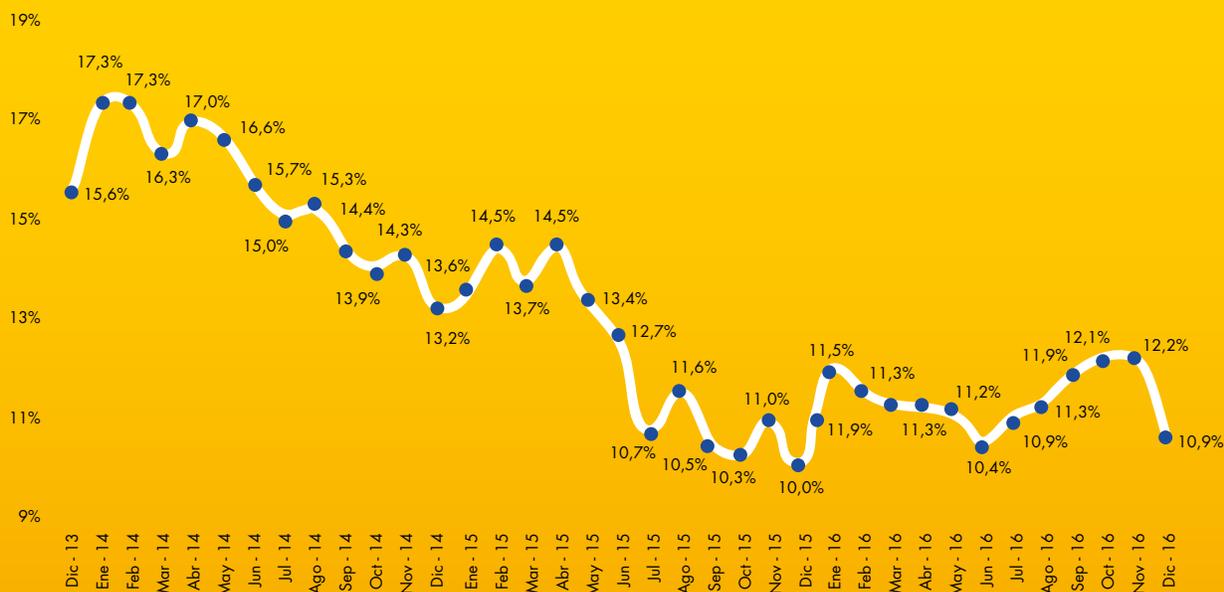
## ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA

El Índice de Cartera Vencida tuvo una disminución del 1% entre enero y diciembre de 2016

## Índice Cartera Vencida (ICV)

Se observa que el ICV mantiene la tendencia decreciente de los últimos años.

Gráfica: Índice de Cartera Vencida



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza ICETEX

# \$115 MIL MILLONES

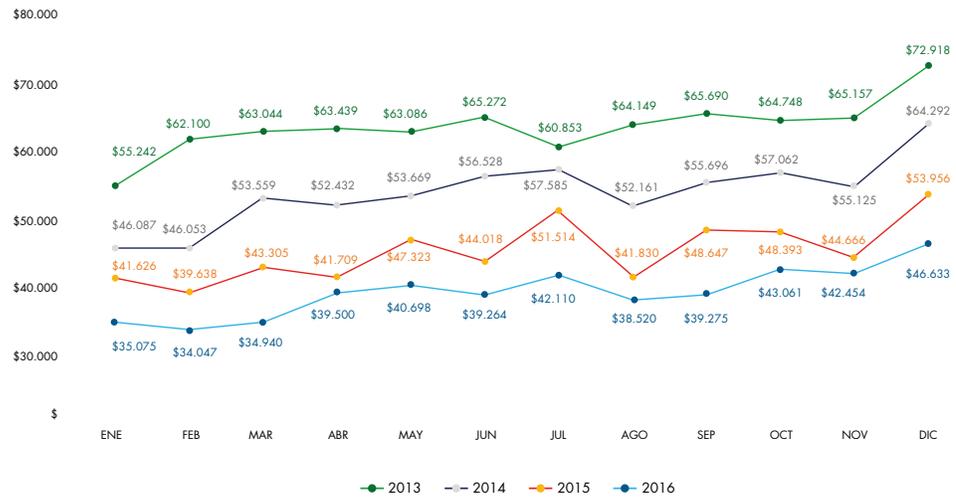
Fue el incremento de recaudo comparado con el año 2015

# 18% INCREMENTO

## Recaudo

Durante el año 2016 se recaudaron \$765.688 millones, lo que representa un incremento de \$115.638 millones con respecto a lo registrado en el año 2015:

Gráfica: Evolución de recaudo 2013 - 2016



Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

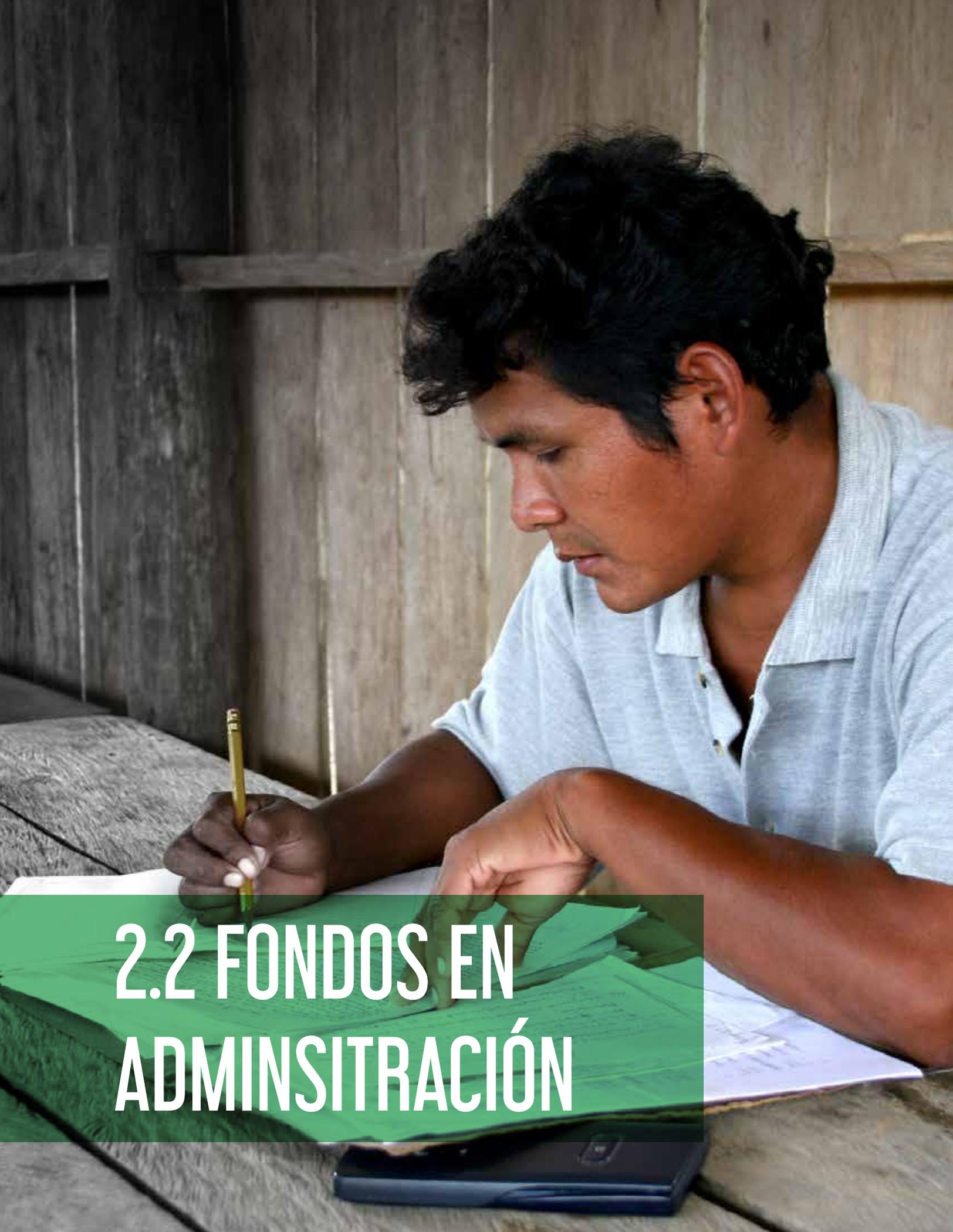
## Castigos

Se realizaron dos castigos en el año por valor total de \$28.751 millones, el primero en el mes de mayo por un valor de \$ 15.032 millones de pesos y el segundo por un valor de \$13.719 millones de pesos en el mes de noviembre. En lo corrido del año 2016 el recaudo por castigos fue de \$28.194 millones

Gráfica: Castigos



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza ICETEX



## 2.2 FONDOS EN ADMINISTRACIÓN

El año 2016 cerró con 435 Fondos en Administración dentro de los cuales destaca la participación de cooperativas, entidades públicas, ministerios, entes territoriales, sector privado y entidades del distrito capital, prevaleciendo la modalidad de créditos condonables enfocados en generar oportunidades de acceso a la educación superior.

### Comportamiento de los Fondos 2015 - 2016

Para este periodo la gestión se ha enfocado en la consecución de recursos para la creación de nuevos fondos, así como también en la gestión comercial para la fidelización de clientes vigentes. Las acciones ejecutadas se han enfocado en programas de demanda buscando la titulación de los beneficiarios, en este sentido se ha afianzado un trabajo en equipo con el Ministerio de Educación Nacional.

La estructuración de nuevos convenios ha tenido como subyacente la modalidad Condonable, en donde la contraprestación está conformada por un conjunto de iniciativas que apoyan el desarrollo y bienestar del país.





# 65.603

Colombianos fueron beneficiados a través de los Fondos en Administración del ICETEX.

## LEGALIZADOS 2015 - 2016

MES	2015	2016
Enero	10.115	13.339
Febrero	1.895	5.405
Marzo	3186	3443
Abril	1.218	2.659
Mayo	1.011	2.768
Junio	1813	2147
Julio	3.420	13.345
Agosto	2.708	3.181
Septiembre	3.894	3.344
Octubre	4467	2091
Noviembre	7.936	11.105
Diciembre	2.864	2.776
<b>Total</b>	<b>44.527</b>	<b>65.603</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración ICETEX

Como se puede observar el año 2016 marcó una tendencia de crecimiento en el número de beneficiarios legalizados, con picos en los meses de enero, febrero, julio y noviembre. A continuación, se encuentran los 10 fondos que tuvieron mayor aporte:

Nombre del fondo	No. Beneficiarios
Ser Pilo Paga 2	12.024
Fondo de fomento a la educación media fondo FEM	11.846
Fondo usuarios del servicio público de empleo	10.854
Excelencia docente de educación P B Y M	4.357
Fondo de integración pertinente de las TI	4.258
Comunidades Negras	2.871
Jóvenes víctimas de conflicto armado país	2.555
Formación para la excelencia	2.025
SENA apoyos de sostenimiento	1.525
Álvaro Ulcué Chocué	1.034
<b>Total Beneficiarios Legalizados Principales Fondos</b>	<b>53.349</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración ICETEX

Nota: Las estadísticas de beneficiarios legalizados pueden incluir créditos otorgados en periodos anteriores a 2016

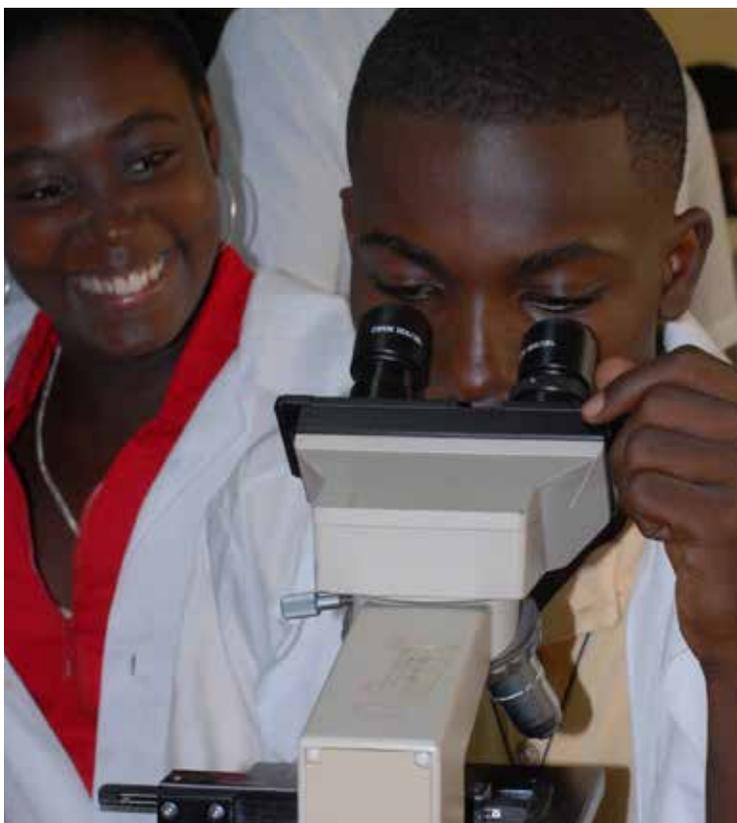
MÁS DE  
**\$343**  
MIL MILLONES

Fueron asignados para renovaciones y nuevos cupos del programa Ser Pilo Paga.



### Ser Pilo Paga

En este fondo se asignaron recursos por \$343.033 millones con los cuales se atendieron renovaciones y se realizó la convocatoria de 2016 donde se legalizaron 12.000 nuevos beneficiarios. En su tercera fase se inició el proceso de convocatoria para vincular aproximadamente en 2017 a 8.900 nuevos estudiantes dando continuidad esta gran estrategia del gobierno colombiano.



### Fondo Comunidades Negras

En la ejecución de este Fondo se asignaron para la vigencia 2016 recursos por \$34.503 millones, con los cuales se atendieron 8.258 renovaciones. Para la convocatoria 2016 se inscribieron 14.969, de donde se adjudicaron 2.499 nuevos cupos.

**2.499**  
NUEVOS CUPOS

Fueron adjudicados para beneficiarios de Fondo para Comunidades Negras.

## Fondo Comunidades Indígenas Álvaro Ulcué Chocué

Para este Fondo se asignaron recursos por \$19.310 millones, con los cuales se atendieron renovaciones y se realizó la convocatoria de 2016 donde se inscribieron 5.641 potenciales beneficiarios y se adjudicaron 1.500 nuevos cupos. Al cierre de la vigencia el 56% de la población ya había realizado su proceso de legalización.

**1.500** **NUEVOS CUPOS**  
Fueron adjudicados para beneficiarios del Fondo de Comunidades Indígenas.



## Fondo Ministerio de Salud - Médicos Ley 100

Para este Fondo se asignaron para la vigencia 2016 recursos por \$56.988 millones, para atender renovaciones y la convocatoria de 2016 donde se inscribieron 1.714 potenciales beneficiarios y se adjudicaron 990 nuevos cupos. Al cierre de la vigencia el 97% de la población ya había efectuado las legalizaciones.

**990** **NUEVOS CUPOS**  
Fueron los adjudicados para médicos en fondo especial.

## Fondo de Reparación de Víctimas del Conflicto - MEN

Para este fondo se asignaron para la vigencia 2016 recursos por \$15.000 millones, con los cuales se atendieron renovaciones y se realizó la convocatoria de 2016 donde se inscribieron 13.080 potenciales beneficiarios y se adjudicaron 225 nuevos cupos. Al cierre de la vigencia, el 74% de la población ya había realizado su proceso de legalización.

**225** **NUEVOS CUPOS**  
Se adjudicaron para el Fondo de Víctimas del Conflicto Armado.



## Inversión

La inversión de recursos en fondos ascendió a aproximadamente a \$ 792.516 millones, la mayor participación está representada por los siguientes fondos:

Nombre Del Fondo	Valor Invertido (cifras en millones)
Ser Pilo Paga	\$343.034
Excelencia Docente de Educación Primaria, Básica y Media	\$58.025
Médicos Ministerio de Protección Social	\$56.998
Excelencia Docente de Educación Primaria, Básica y Media 2016	\$50.050
Fondo Colciencias – Colfuturo	\$40.241
Comunidades Negras	\$34.504
Álvaro Ulcué Chocué	\$19.311
Fondo de Reparación Víctimas	\$17.050
Secretaría de Ed.Distrit.conv.2015 0164	\$10.618
Camino a la Educación Superior y Comuna Uno	\$9.943
Universidades de Paz	\$8.750

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración ICETEX

# 34%

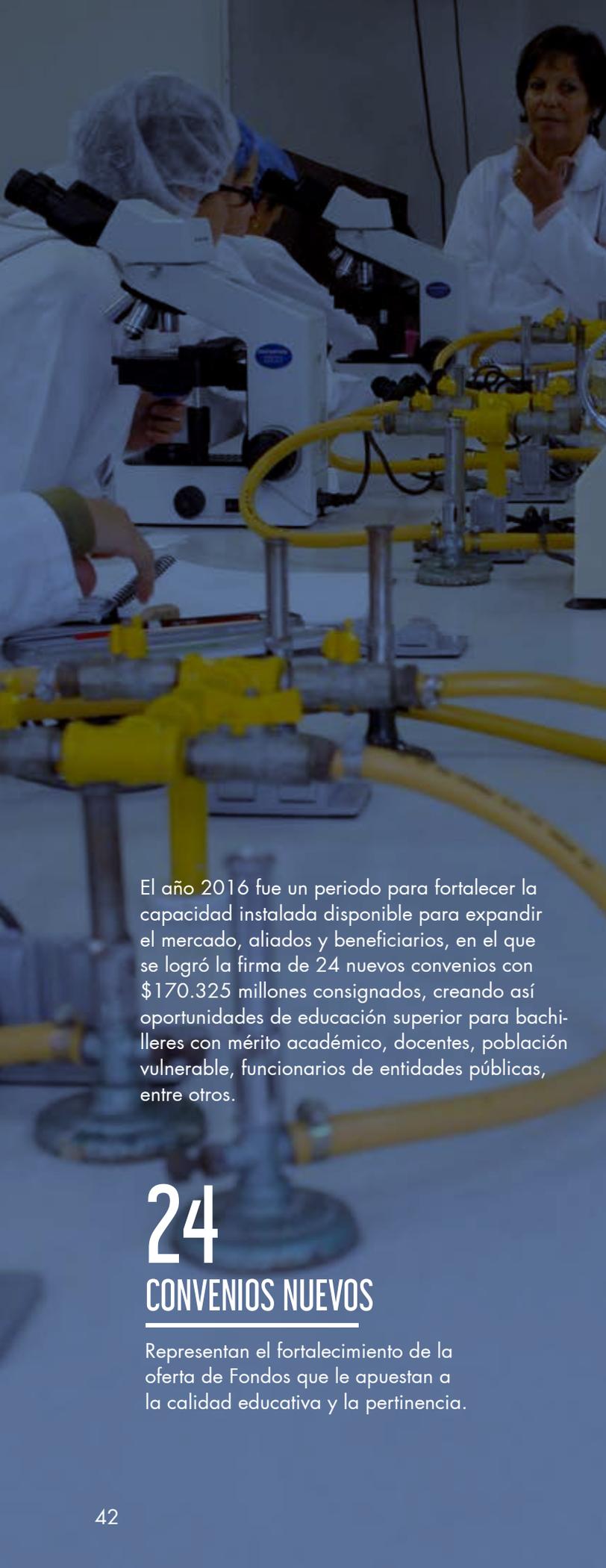
Se incrementaron los ingresos por la administración de Fondos respecto a 2015.

Los ingresos por la Administración de Fondos para 2016 (\$ 28.737 millones) tuvieron un incremento del 34% con respecto a los generados en 2015 (\$ 21.450 millones).

A continuación el detalle de la información ilustrada de los ingresos por comisión de los años 2015 y 2016:

Mes	Comisiones 2015 - 2016	
	2015 (cifras en millones)	2016 (cifras en millones)
Enero	\$ 798	\$ 2.301
Febrero	\$ 2.461	\$ 4.220
Marzo	\$ 1.446	\$ 1.151
Abril	\$ 934	\$ 1.438
Mayo	\$ 1.966	\$ 831
Junio	\$ 1.214	\$ 1.491
Julio	\$ 2.349	\$ 3.718
Agosto	\$ 1.450	\$ 3.687
Septiembre	\$ 1.886	\$ 1.511
Octubre	\$ 1.454	\$ 2.639
Noviembre	\$ 1.466	\$ 1.251
Diciembre	\$ 4.026	\$ 4.499
<b>Total Año</b>	<b>\$ 21.450</b>	<b>\$ 28.737</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración ICETEX

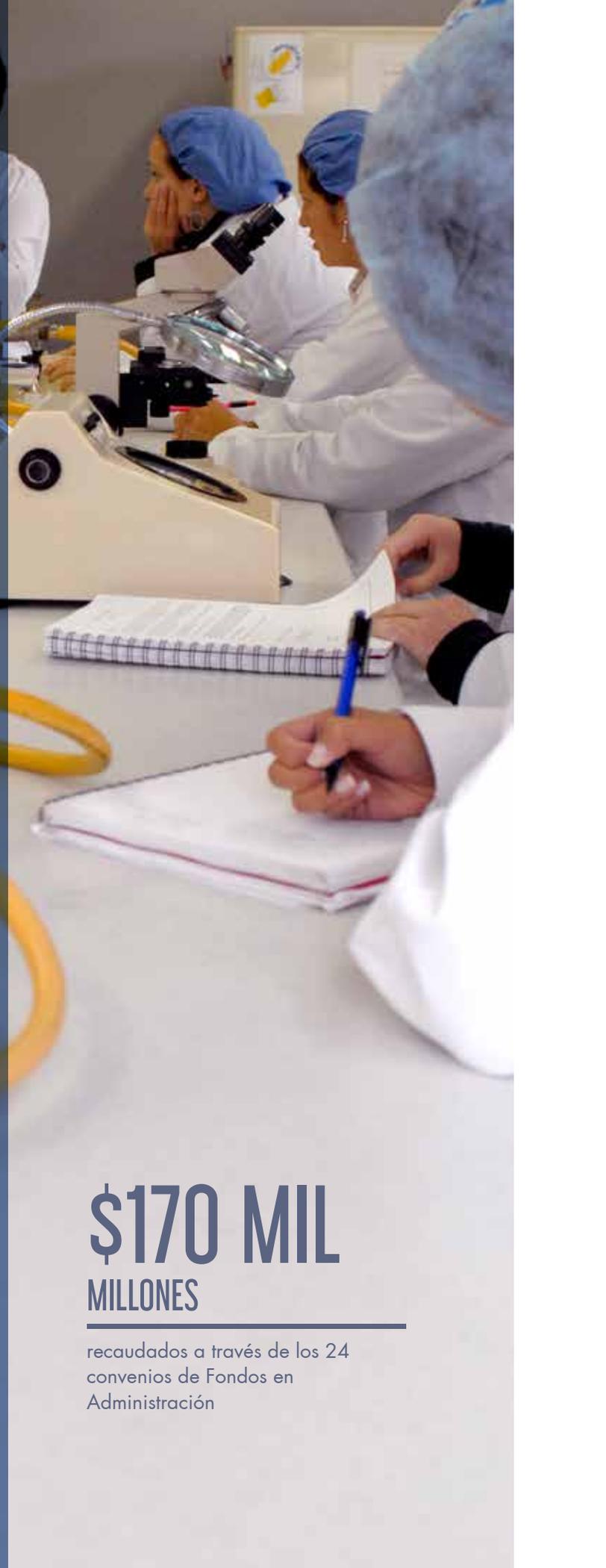


El año 2016 fue un periodo para fortalecer la capacidad instalada disponible para expandir el mercado, aliados y beneficiarios, en el que se logró la firma de 24 nuevos convenios con \$170.325 millones consignados, creando así oportunidades de educación superior para bachilleres con mérito académico, docentes, población vulnerable, funcionarios de entidades públicas, entre otros.

# 24

## CONVENIOS NUEVOS

Representan el fortalecimiento de la oferta de Fondos que le apuestan a la calidad educativa y la pertinencia.



# \$170 MIL

## MILLONES

recaudados a través de los 24 convenios de Fondos en Administración

A continuación el detalle de los nuevos fondos 2016:

Nombre	Total (cifras en millones)
Ser Pilo Paga	\$150.000
Camino a la educación superior y comuna uno	\$9.943
Universidades de Paz	\$8.750
Fondo Alianza Bogotá Ciudad Educadora	\$6.457
Proyecto Sueños	\$5.012
Ministerio de Defensa	\$2.500
Fondo adm para la educación superior	\$2.000
Pilos por el mundo	\$1.276
Asistencia técnica para promover la pertinencia de la formación docentes	\$1.000
Superintendencia de Notariado y Registro	\$660
Programa de asistentes de idiomas	\$600
Fondo Ministerio de Cultura U. Externado	\$583
Fondo agencia de Cooperación Internal	\$555
Metrovivienda	\$494
Programa formación posgradual líderes afrodescendientes.	\$400
Fondo Educativo Departamental para la Educación Superior – ICETEX	\$300
Universidad de Caldas - MEN - Región del Eje Cafetero	\$300
Fdo Educativo Cafeooccidente Ed.Superior	\$217
UTP - MEN - Región del Eje Cafetero	\$200
Pilos Sogamoso	\$200
Fondo Ser Pilo en Mosquera Si Paga -Conv.2016-0347	\$200
Edumintic	\$133
Fondo Coonartax Educación Superior Conv.2016 0385	\$107
Fondo Cootraunión Educación Superior	\$106
<b>Total</b>	<b>\$191.993</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración ICETEX

## Fondos y Alianzas según el tipo de Educación y Modalidad de Financiación



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración ICETEX



# 2.3 INTERNACIONALIZACIÓN



El portafolio internacional de la entidad busca impactar al país apoyando a las Instituciones de Educación Superior colombianas en ejes contundentes como la movilidad académica, y la gestión para la internacionalización del currículo y de la investigación.

Conforman el portafolio internacional: programas para colombianos en el exterior, programas especiales y programa de reciprocidad para extranjeros, los cuales giran en torno a la cooperación, el fomento y la promoción del Sistema de Educación Superior.

Durante 2016, gracias a los lazos de cooperación entre el ICETEX y sus aliados estratégicos, se suscribieron 16 convenios interinstitucionales, se gestionaron 716 becas para colombianos y más de 116 becas para extranjeros. Paralelamente, se financió la participación de 1.389 profesores invitados quienes participaron en programas de formación académica fortaleciendo la internacionalización de la educación superior y 148 asistentes de idiomas llegaron al país para prestar su apoyo en la enseñanza de su lengua materna.

# 16

CONVENIOS  
SUSCRITOS

---

# 1.389

PROFESORES  
INVITADOS

---

# 716

BECAS PARA  
COLOMBIANOS

---

Fueron parte de la destacada gestión de internacionalización del ICETEX. Una apuesta constante para ir más allá de las fronteras.



# COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Los lazos entre el ICETEX y sus aliados estratégicos fueron vitales para hacer posible la firma de los nuevos convenios interinstitucionales en el año 2016.

Nuevos convenios suscritos:

- Grupo Coimbra de Universidades Brasileñas (GCUB) - Brasil
- Universidad Abierta de Cataluña (UOC) - España
- Partners of the Americas – EE.UU
- Ministerio de Educación Nacional y Fulbrighth – EE.UU
- Fulbrighth – EE.UU
- Fulbrighth y Embajada de los Estados Unidos – EE.UU
- Universidad Tecnológica de Pereira - Colombia
- Colombia Challenge your Knowledge (CCYK) - Colombia
- Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) - Colombia
- Universidad Adolfo Ibáñez - Chile
- Universidad CEU San Pablo - España
- Universidad Estatal de Emporia, Kansas – EE.UU
- Universidad Antonio de Nebrija - España
- Sistema Universitario Ana G. Méndez (SUAGM) – Puerto Rico
- Universidad Ana G. Méndez Online- Puerto Rico
- Universidad Francisco de Victoria - España



## Programa becas para colombianos en el exterior

En 2016, se logró la consecución de 716 becas para estudiantes colombianos en el exterior por parte de diferentes cooperantes de gobiernos e instituciones. De acuerdo a las estadísticas, las cifras que se destacan indican que 297 becas fueron concedidas para estudiar maestrías y las áreas de conocimiento con mayores becas fueron administración e ingenierías.

# 716

## BECAS PARA COLOMBIANOS

**41%** De las becas otorgadas fueron para estudios de maestrías.



\*[Expedición, Asistentes, AIESEC, Alianzas Pacífico, inglés, etc]

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

Las 716 becas que se ofertaron a los colombianos para realizar sus estudios en el exterior, provienen de los siguientes países:

### 16 Estados Unidos

Open Hearts Language Academy - OHLA - Miami (Conv. Interinstitucional)

### 32 Gran Bretaña

Gobierno de Gran Bretaña  
Convenios Interinstitucionales

### 1 Canadá

Gobierno de Canadá  
Quebec

### 204 España

Universidades Españolas  
Convenios Interinstitucionales

### 3 Jamaica

Universidad West Indies  
Convenio Interinstitucional

### 63 Francia

Gobierno de Francia (CIEP)

### 13 Ecuador

IECE

### 14 Egipto

Gobierno de Egipto

### 5 Israel

Gobierno de Israel

### 4 Perú

Gobierno de Perú  
Becas de Reciprocidad

### 5 Chile

Gobierno de Chile  
AGCI

### 163 Alianza Pacífico

(México, Perú, Chile)

### 1 Mujeres de la Ciencia

UNESCO Loreal Colciencias ICETEX

## 37 Rusia

Federación de Rusia

## 2 República Checa

## 17 Hungría

Gobierno de Hungría

## 3 Suiza

Gobierno de Suiza

## 27 India

Gobierno de la India

## 9 Japón

Monbukagakusho

## 25 China - Taiwan

Gobiernos de China y Taiwan

## 60 OEA

Cursos virtuales

## 6 Kings Education

Convenio Interinstitucional  
Kings Education

## 6 UNESCO

Diversos países

## TODOS LOS DEPARTAMENTOS

Se encuentran beneficiados con becas internacionales

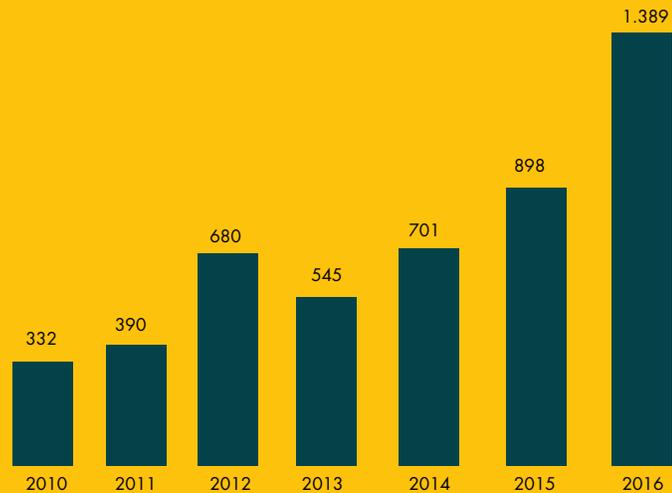
Departamento	No becas
Bogotá	315
Antioquia	68
Valle del Cauca	68
Santander	40
Cundinamarca	29
Atlántico	29
Caldas	18
Bolívar	17
Risaralda	17
Boyacá	16
Meta	15
Cauca	13
Tolima	13
Nariño	11
Huila	11
Quindío	6
Norte de Santander	5
Magdalena	5
Cesar	5
Cordoba	3
Caquetá	2
Chocó	2
Casanare	2
Putumayo	2
La Guajira	1
San Andrés Isla	1
Sucre	1
Guaviare	1
<b>Total</b>	<b>716</b>

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

## Programa Profesores Invitados

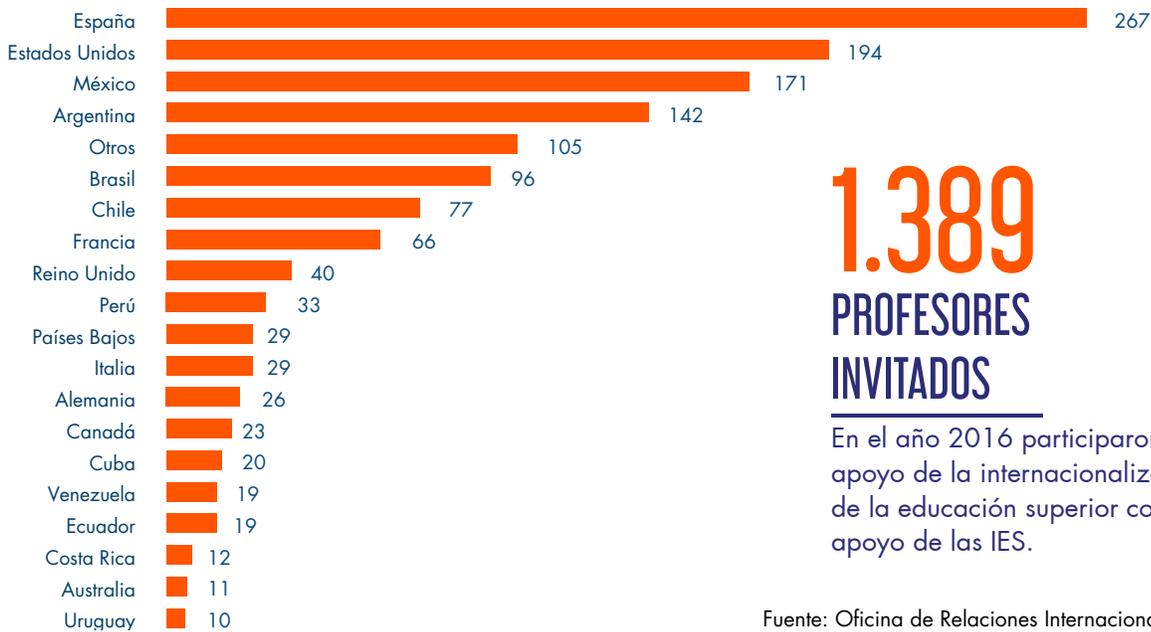
Gráfica: Evolución profesores invitados 2010 - 2016

El programa apoya la internacionalización de la educación superior, financiando la visita a nuestro país de expertos internacionales invitados por las Instituciones de Educación Superior colombianas a participar en sus programas de formación académica. En 2016, se llevaron a cabo cuatro comités programados, en los cuales se aprobó la participación de 1.389 profesores invitados.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación ICETEX

Gráfica: Profesores Invitados por países 2016



**1.389**  
**PROFESORES**  
**INVITADOS**

En el año 2016 participaron en el apoyo de la internacionalización de la educación superior con el apoyo de las IES.

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

## Programa Asistentes de Idiomas

Este programa apoya la movilidad académica de asistentes de idiomas extranjeros, que vienen a Colombia a colaborar con docentes colombianos en el proceso de fortalecimiento de los departamentos de idiomas de colegios e instituciones de educación superior.

Como se observa en las siguientes gráficas, en el periodo 2010-2016 se han movilizado 790 asistentes extranjeros a Colombia, de los cuales 148 asistentes lo hicieron en 2016. Cabe resaltar, que esta cifra es la más alta en los últimos seis años. Estados Unidos y Gran Bretaña son los países de mayor proveniencia de los asistentes de idiomas.

Gráfica: Asistentes de Idiomas en Colombia 2010 - 2016



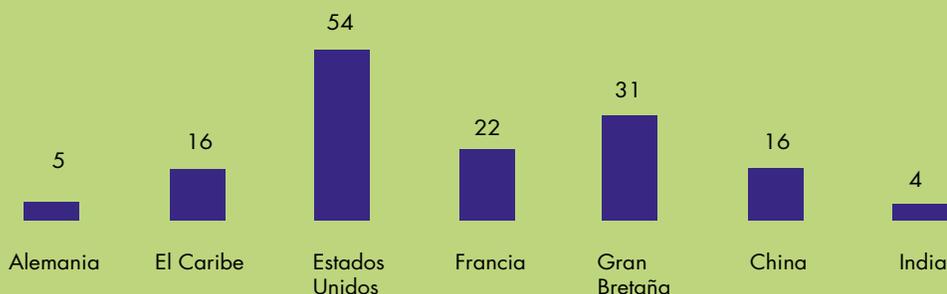
Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

# 148

## ASISTENTES EXTRANJEROS

Se logró el mayor número en los últimos seis años en este programa de asistentes de idiomas.

Gráfica: Distribución Asistentes de Idiomas por país de procedencia



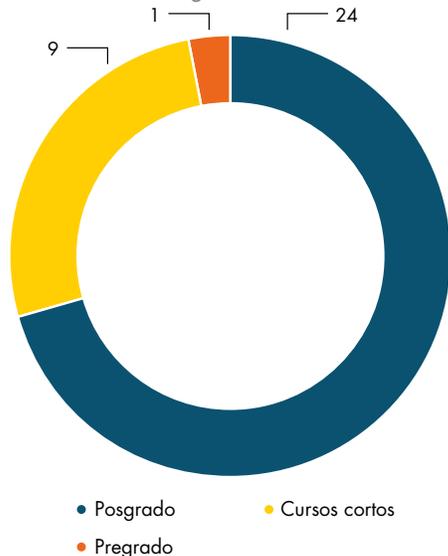
Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

### Programa Crédito Condonable para Artistas 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, visuales y aplicadas. Como requisito para obtener la condonación del crédito los beneficiarios una vez finalicen sus estudios deben regresar al país y realizar un proyecto social de 120 horas, sin costo en donde apliquen lo aprendido.



Gráfica: Beneficiarios según modalidad de estudio



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

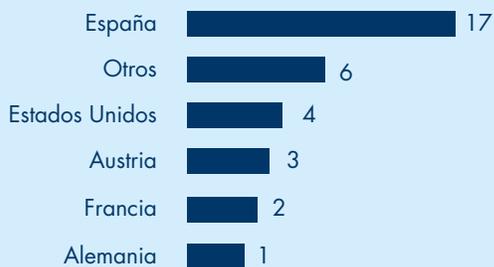
En 2016, el presupuesto asignado fue de \$2.002 millones, cifra que benefició a 34 jóvenes talentos; 24 de ellos realizando estudios en posgrado.

## 34 JÓVENES TALENTOS

Se logró el mayor número en los últimos seis años en este programa de asistentes de idiomas.

La mayoría de jóvenes están realizando sus estudios en España, seguido por Estados Unidos y Austria.

Gráfica: Beneficiarios por país de destino



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

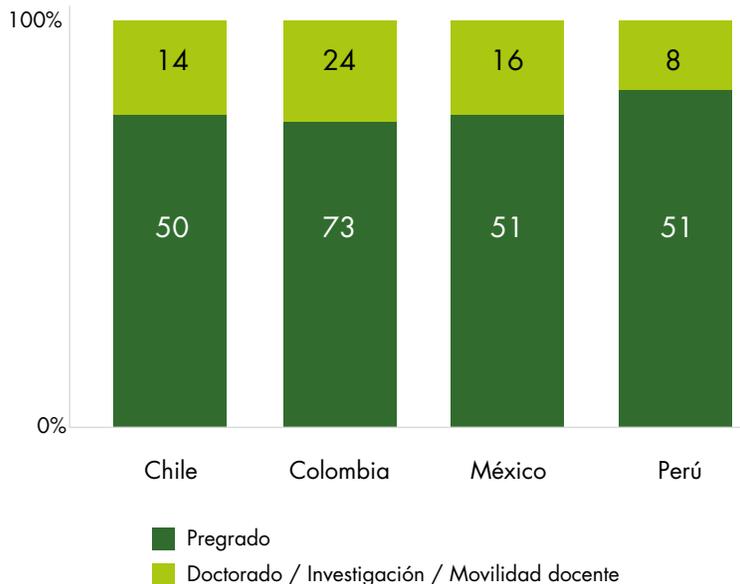
### Plataforma de movilidad académica y estudiantil de la Alianza del Pacífico

La Plataforma Alianza Pacífico es el programa regional de movilidad académica y cooperación científica entre los países de México, Perú, Chile y Colombia, para los niveles de pregrado, posgrados e investigaciones. Durante 2016, este programa benefició a 287 estudiantes de nacionalidad mexicana, peruana y chilena; cabe aclarar que los estudiantes colombianos no fueron incluidos en la estadística ya que estas becas se contemplaron en el programa de becas para colombianos en el exterior.

Gráfica: Becas otorgadas por país

Los 287 beneficiarios se postularon en alguna de las dos convocatorias lanzadas en el año.

Como se observa, el mayor porcentaje de becas otorgadas por los cuatro países de la Alianza son para estudios de pregrado. Teniendo en cuenta las dos convocatorias que se hicieron en el año, Chile benefició a 64 estudiantes, Colombia a 97, México a 67 y Perú abrió sus puertas a 59 estudiantes.



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

## Programa Extranjeros en Colombia

Este programa beneficia a ciudadanos extranjeros en reciprocidad a la cooperación internacional recibida por Colombia, en virtud de los convenios de cooperación existentes. Las becas otorgadas por Colombia a los estudiantes extranjeros, cubren los siguientes rubros, calculados de acuerdo con el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) establecido anualmente:

Durante 2016, se beneficiaron 116 estudiantes extranjeros. Los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

Tipos de beneficiarios	Beneficiarios
Extranjeros nuevos nivel posgrado	31
Prórroga de Extranjeros nivel posgrados	57
Estudiantes peruanos	5
Estudiantes ecuatorianos	23

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

# UN MUNDO DE • OPORTUNIDADES •

31

## BENEFICIARIOS

Del exterior realizaron sus estudios en Colombia a través de becas

Gráfica: Estudiantes provenientes del exterior



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

## Programa crédito condonable Mariano Ospina Pérez

En el marco de la alianza estratégica entre la Fundación Mariano Ospina Pérez y el ICETEX, anualmente se apoya la formación a nivel de posgrado en Colombia y en el exterior, al ganador del Premio Mariano Ospina Pérez. Lo anterior se lleva 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.

Para la vigencia 2016, en el mes de noviembre se llevó a cabo la premiación al proyecto sobre energía solar, el cual permitirá contribuir al desarrollo energético del país. Es importante señalar que, la adjudicación del premio está sujeta a la presentación previa por parte del beneficiario de la carta de admisión definitiva a un programa de posgrado escogido en Colombia o en el exterior.

El premio asignado tiene una cobertura de hasta un monto de US \$16.000 dólares, el cual se otorgará como crédito condonable.

## Programa Jóvenes Ingenieros DAAD

El objetivo de este programa está encaminado a favorecer a jóvenes colombianos que estén estudiando carreras de ingeniería en universidades acreditadas en Colombia y que hagan parte de este programa. Los beneficiarios viajan a Alemania para hacer un intercambio con universidades de este país y desarrollar sus estudios en tres componentes, a saber: profundización del idioma alemán, realizar una pasantía y cursar materias relacionadas con su campo de estudio.

Este programa es cofinanciado por el Ministerio de Educación Nacional, Colciencias, ICETEX y el DAAD de Alemania. Para 2016, treinta (30) estudiantes de ingeniería fueron beneficiados por este programa que incrementará sus conocimientos y potencial para su vida laboral.





## Consejería Académica

El objetivo de este componente es apoyar a los profesionales colombianos en su proceso de selección y aplicación a un programa de maestría o doctorado en una de las mejores universidades del mundo.

Entre las herramientas transversales para su desarrollo están:



Desarrollo Académico  
y profesional



Desarrollo  
personal



Exámenes de  
idiomas



Conferencias con  
universidades

Durante el 2016, se alcanzaron los siguientes procesos:  
 Diseño y ejecución formulario de aplicación.  
 Convocatoria Lanzamiento de programa (1).

Con resultados en el proceso así:

Total preinscritos: 631  
 Total inscritos: 226  
 Total beneficiarios: 136  
 Beneficiarios víctimas del conflicto armado: 8.  
 Beneficiarios pertenecientes a un grupo étnico: 10.  
 Total talleres realizados: 19

Descripción talleres realizados:



Componente	Taller	Tema	Cantidad	Total Participantes
DAP	1	Bienvenida y hoja de vida	6	103
EI	2	Ensayos en inglés	4	66
CU	3	Conferencia Universidad de Arizona	1	17
CU	4	Conferencia Universidad de Purdue	2	25
DAP	5	Oferta becas internacionales ORI	2	59
EI	6	TOEFL IBT	2	41
CU	7	Conferencia Universidad North Carolina State	2	30
DAP	8	Becas Fundación Carolina	1	30

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales ICETEX

Para impulsar estas actividades se han iniciado convenios de cooperación internacional con las siguientes Instituciones Educativas:

- The University of Sidney-Australia
- PROCHILE-Chile
- Universidad TALCA
- Universidad de los Andes
- Universidad Católica
- Learn Chile
- Australian Government-Australian Trade Commission-Australia
- Education New Zealand-Nueva Zelanda
- Yachay - México
- The University of Arizona-Estados Unidos
- Queensland Trade and Investment office - Australia
- EP-NUFFIC – The Netherlands.
- Swedish Institute - Sweden
- Universidad de Purdue Estados Unidos
- Universidad North Carolina State - Estados Unidos
- Universidad de Wollongong- Australia
- CALDO



# 2.4 ALIANZAS



# SUMA A TU REGIÓN

Busca ampliar la cobertura a través  
de alianzas con las regiones



## NUEVAS ALIANZAS

### Descripción del portafolio 2016

SUMA A TU REGIÓN es el producto que ICETEX lanzó en el 2016 para ampliar la cobertura a través de alianzas con las regiones, basado en un estudio de pertinencia para identificar sus necesidades específicas.

Con este producto el aliado aporta recursos para matrícula, sostenimiento y fondo de garantías para los primeros semestres del beneficiario y el ICETEX garantiza la financiación del resto de la carrera mediante un crédito reembolsable.

El ICETEX actúa como:

- Administrador de los recursos aportados por el aliado, bajo la modalidad de fondos en administración.
- Cofinanciar los semestres restantes de los programas académicos aprobados a los beneficiarios de la Alianza.

Para la ejecución de estos convenios se constituye una junta administradora y se establece el reglamento operativo.

### Gestión Comercial y Consecución de Negocios 2016

Desde agosto de 2016 se comenzó la gestión para impulsar la alianza SUMA A TU REGIÓN:

Se logró recolectar los estudios y/o información técnica de los siguientes 30 aliados potenciales interesados en suscribir un convenio de Alianza SUMA A TU REGIÓN: Bogotá, Soacha, Villa Rica, Cundinamarca, Valle, Barranquilla, Risaralda, Puerto Tejada, Girardot, Arauca, Casanare – Yopal, Pitalito, Guainía, Universidad de Santander – Valledupar, Atlántico, Ibagué, Tolima, Putumayo, Caldas, Amazonas, Vichada, Caquetá, Armenia, Quindío, Universidad de la Costa, Buga, Sincelejo, Puerto Colombia, Municipio La Paz y Municipio Istmina – Chocó.

Tabla: Convenios Nuevos

Alianza y/o Fondo	Aliado y/o Constituyente	Objeto	Población Objetivo	Valor (cifras en millones)	Modalidad de Crédito	No. Beneficiarios Potenciales
(Alianza) Convenio N° 20160381. "Fondo - Alianza Bogotá Ciudad Educadora – Suma A Tu Región Sed – Icetex"	Secretaría de Educación del Distrito de Bogotá - SED	Aunar esfuerzos para constituir un Fondo - Alianza de fomento y cofinanciación de la educación superior para financiar los costos de matrícula y apoyar su sostenimiento, a efectos de garantizar el acceso y permanencia en los niveles técnico profesional, tecnológico y profesional Universitario a los jóvenes egresados de colegios de Bogotá pertenecientes a estratos 1, 2 y 3.	Jóvenes egresados de colegios de Bogotá pertenecientes a estratos 1, 2 y 3.	\$4.000	a. Aportes aliado hasta 100% Condonable	114
					b. Aportes Icetex 100% reembolsable	
				\$2.457	a. Aportes aliado Condonable	70
				\$14.169	a. Aportes aliado Condonable	395
					b. Aportes Icetex reembolsable	
(Alianza) Convenio N° 20160433. "Fondo – Alianza Juntos Formando Ciudad – Suma A Tu Región Sem – Icetex"	Municipio de Soacha	Aunar esfuerzos para constituir un Fondo - Alianza de fomento y cofinanciación de la educación superior para financiar los costos de matrícula, a efectos de garantizar el acceso y permanencia en el nivel de posgrado (maestría) a docentes y directivos docentes nombrados en propiedad según Decreto 2277 de 1979 y Decreto 1278 de 2002.	A docentes y directivos docentes nombrados en propiedad según Decreto 2277 de 1979 y Decreto 1278 de 2002.	\$300	a. Aportes aliado hasta 100% Condonable	16
					b. Aportes Icetex 100% reembolsable	
(Alianza) Convenio N° 20160437. "Fondo – Alianza Construyendo Futuro Lograremos La Paz - Suma A Tu Región"	Municipio de Villa Rica	Aunar esfuerzos para constituir un Fondo - Alianza de fomento y cofinanciación de la educación superior para financiar los costos de matrícula, a efectos de garantizar el acceso y permanencia a los jóvenes del Municipio de Villa Rica pertenecientes a estratos 1, 2 y 3.	Jóvenes que hayan cursado mínimo los últimos tres años en una institución educativa del Municipio de Villa Rica pertenecientes a estratos 1, 2 o 3 y que el beneficiario o su núcleo familiar sea residente del municipio en los dos últimos años.	\$152	a. Aportes aliado hasta 100% Condonable	22
					b. Aportes Icetex 100% reembolsable	

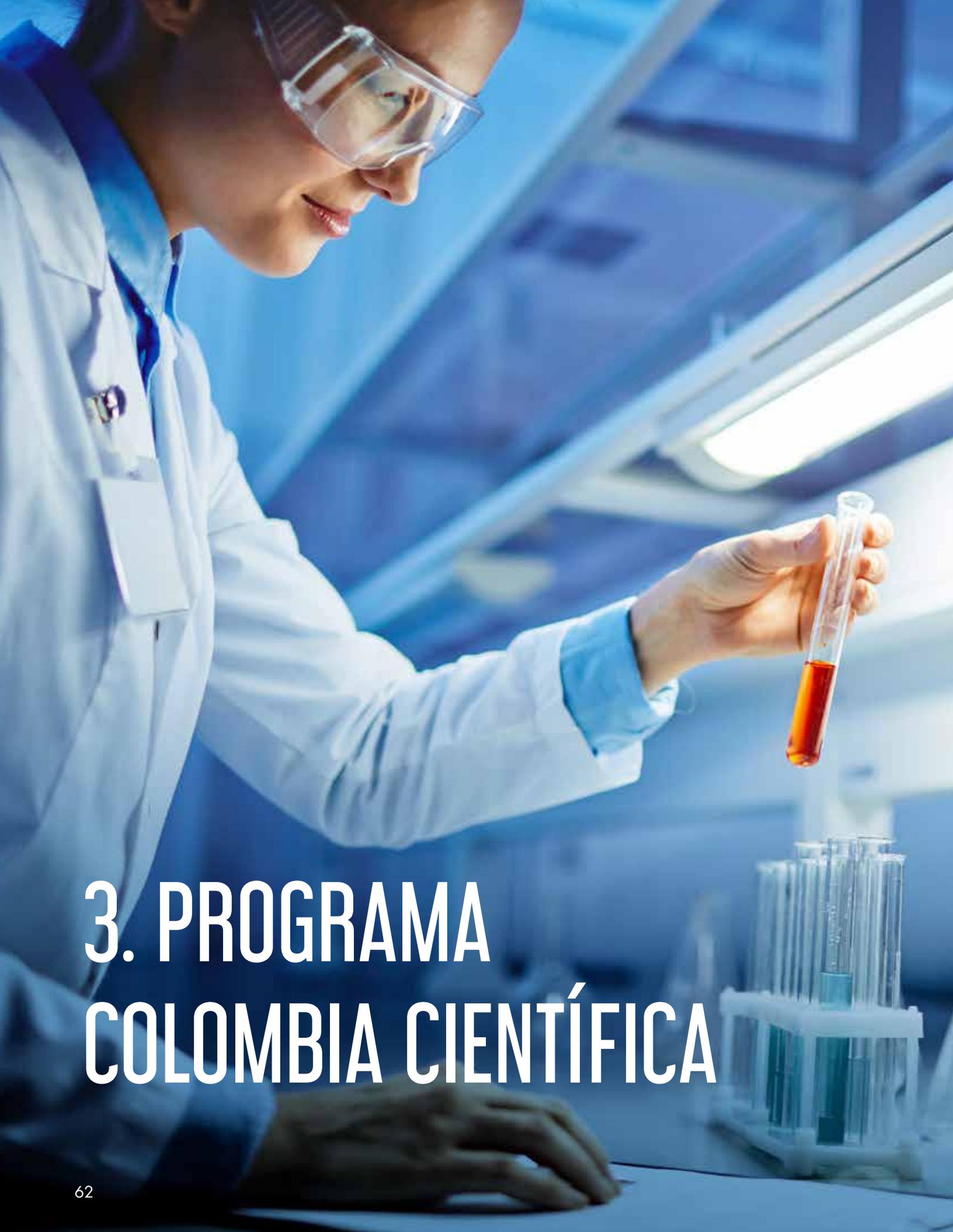


De esta manera se logró suscribir tres (3) Alianzas SUMA A TU REGIÓN, por un valor total de \$ 21.078 millones que beneficiará un total de 617 beneficiarios de estratos 1, 2 y 3, de las regiones de: Bogotá D.C., Soacha y Villa Rica Cauca y están en curso tres nuevos negocios por un valor aproximado de \$2.700 millones (Barranquilla, Sucre y Cordoba) para beneficiar 390 jóvenes.

**\$21MIL**  
**MILLONES**

En tres nuevas alianzas  
SUMA A TU REGIÓN

**617**  
**BENEFICIARIOS**



# 3. PROGRAMA COLOMBIA CIENTÍFICA



# COLOMBIA CIENTÍFICA

Promueve la creación y promoción de redes de conocimiento, que aportan a la solución de problemáticas concretas y facilitan la articulación con Instituciones Internacionales de primer nivel y el sector productivo nacional.

En el mes de octubre el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colciencias y el ICETEX, firmaron un convenio para aunar esfuerzos con el propósito de gestionar recursos humanos y financieros suficientes para desarrollar las actividades pertinentes al diseño, implementación y ejecución del programa Colombia Científica, así como su ejecución, para el logro de los objetivos planteados, en el sentido de: consolidar y fortalecer la capacidad investigativa de las Instituciones de Educación Superior (IES) a nivel regional y nacional, fortalecer los sistemas regionales de ciencia, tecnología e innovación para dar soluciones innovadoras a problemáticas y necesidades locales y nacionales, aportar al mejoramiento de la competitividad y productividad del país, generar estrategias para formación de talento humano de alto nivel, facilitar la articulación entre las IES nacionales e internacionales con la industria colombiana y visibilizar y posicionar las IES colombianas a nivel internacional.

El objetivo de Colombia Científica está enfocado en mejorar la calidad de las Instituciones de Educación Superior -IES- a través del fortalecimiento de capacidades docentes, de investigación, innovación e internacionalización, con el fin de impulsar la generación y transferencia de nuevos conocimientos de alta calidad que contribuyan al desarrollo social y productivo del país.

Durante el 2016 se estructuró el programa con el trabajo interinstitucional y el apoyo de la Banca Multilateral, en este marco se creó la Unidad Especial de Colombia Científica con aprobación de la Junta Directiva del ICETEX, mediante el Acta Número 004 de 2016.



# ECOSISTEMA CIENTÍFICO

Alianzas articuladas que contribuyen a mejorar la calidad de la educación, la competitividad, productividad y el desarrollo social del país.

Colombia Científica hace parte del Programa Acceso y Calidad de la Educación Superior – PACES (2017-2022) y cuenta con dos componentes a saber:

## 3.1 Ecosistema Científico

Es una red de alianzas o actores nacionales e internacionales que se articulan alrededor de focos estratégicos a partir de retos de país, para generar y transferir conocimiento en función del desarrollo social y productivo de la nación. Así, aborda proyectos de investigación, de desarrollo experimental, de desarrollo tecnológico y/o de innovación, capaces de incentivar la generación de nuevo conocimiento y de impulsar el desarrollo de las regiones.

Una red de actores nacionales e internacionales que se articulan alrededor de áreas y retos comunes, para generar y usar conocimiento en función del desarrollo productivo y social del país, a través de:



El fortalecimiento de la capacidad investigativa de las IES.



La creación de redes de conocimiento que apoyen a la solución de problemáticas.



La articulación entre IES nacionales con instituciones internacionales y el sector productivo nacional.



El mejoramiento de la productividad y competitividad del país.



El posicionamiento de las capacidades investigativas de las IES nacionales a nivel internacional.

### 3.2 Pasaporte a la Ciencia

Son créditos educativos parcialmente condonables para maestrías y doctorados dirigidos a los mejores profesionales colombianos interesados en formarse en las 500 universidades del Ranking de Shanghái, en áreas pertinentes al desarrollo del país, articuladas con el enfoque de los Ecosistemas Científicos.

# PASAPORTE A LA CIENCIA

Formación de alto nivel

#### Focos - Retos de Investigación



ALIMENTOS



SALUD



SOCIEDAD



ENERGÍAS  
SOSTENIBLES



BIOECONOMÍA



# 4. GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO



## 4.1 Proyecto CRM Cosmos

Cosmos cuenta con tres grandes módulos: Servicio, Comercial y Marketing; en estos, reposará información de los usuarios y aliados que permitirá un mayor conocimiento y control de los clientes.

### Modulo Servicio

El CRM Dinamics COSMOS busca generar mejoras en la experiencia del usuario, lograr su fidelización, ampliar la cobertura y calidad del servicio mediante la automatización y modernización de los procesos del servicio al ciudadano, brindando una visión de 360° sobre el cliente lo que garantiza brindar información pertinente y oportuna frente a sus necesidades.

A continuación se presentan los principales logros de la herramienta:

- Se estructuraron nuevos árboles de tipificación, los cuales fueron contruidos con una metodología que permite identificar la causa raíz.
- Permite tener reportes en tiempo real lo que ayuda a identificar las tipologías que impactan la atención de los usuarios a nivel nacional.
- Se parametrizaron los tiempos de respuesta de acuerdo a la tipificación del caso, lo que permite generar alertas en torno al vencimiento de los casos.
- Se cuenta con una base de datos propia, lo que agiliza el análisis de datos, los procesos de facturación, garantiza la veracidad y la seguridad de la información.
- Permite identificar clientes potenciales y vigentes para la implementación de campañas de mercadeo y seguimiento.
- Permite hacer seguimiento intensivo a los casos que se encuentren en las áreas de ICETEX.

En cifras, a partir de la salida en producción del módulo de servicio en el año 2016, cerró con el siguiente registro:

Tipo de Cliente	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Cliente Potencial	15.442	12.727	9.827	12.178	28.718	44.919	123.811
Grandes Clientes	2.252	8.813	7.675	6.100	6.158	8.290	39.288
Cliente Vigente	68.155	111.922	95.938	76.060	93.699	119.288	565.062
<b>Total</b>	<b>85.849</b>	<b>133.462</b>	<b>113.440</b>	<b>94.338</b>	<b>128.575</b>	<b>172.497</b>	<b>728.161</b>

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo ICETEX

## Módulo “Comercial y Mercadeo”

En el módulo de comercial se evidencian tres subgrupos: Grandes clientes, Potenciales y Oportunidades de negocio.

En Grandes clientes se captura la información, se programan y realizan actividades para lograr una fidelización de dicho aliado.

En el subgrupo de Potenciales y Oportunidades se podrá realizar un control y seguimiento al proceso para captar clientes con: agendamiento de citas, contactos, el proceso interno que se requiere para convertirlo en un cliente activo.

Las actividades generales son:

ACTIVIDADES COSMOS COMERCIAL Y MERCADERO		
Tareas	Estado	% completado
Diagnostico y análisis de la información	Completo	100%
Desarrollo (entrega de requerimientos)	Completo	100%
Pruebas del aplicativo	Completo	100%
Capacitación áreas involucradas(comercial, ORI, fondos)	Completo	100%
Depuración base de datos IES acreditadas	Completo	100%
Depuración base de datos IES no acreditadas	Completo	100%
Plan canguro con Asesorías de Presidencia	En progreso	25%
Documentar proceso	En progreso	25%
Instructivo plantillas	En progreso	25%
Apoyo a cargue de información masiva área de fondos	En progreso	25%
Apoyo a cargue de información masiva a ORI	En progreso	25%
Apoyo a cargue de información masiva a Territoriales	En progreso	10%
Cargue información Oficina comercial y mercadeo	En progreso	15%
Generación de informes	No iniciado	0%
Revisión y planteamiento de mejoras para el aplicativo	No iniciado	0%

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo ICETEX

## Actualizaciones portal web

El portal de ICETEX, ha sido una plataforma facilitadora para la población, en el 2016 se tuvieron 82.262.935 páginas vistas, continuando como una de las principales herramientas de consulta y otorgamiento de productos para la entidad. Por medio del portal los usuarios acceden a información detallada para acceder a las diferentes líneas de crédito y becas con videos de productos y servicios. Para apoyar los procesos, se realizaron alrededor de 460 actualizaciones dentro de las que se encuentran el diseño de banner y nuevas secciones:

# 82 MILLONES

De páginas vistas en el portal web [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)



## Boletín Soy ICETEX

Dirigido a la comunidad de beneficiarios de ICETEX, se desarrolló un boletín con temas claves para nuestros beneficiarios de forma segmentada.

#2  
OCT 2016  
Agenda tu cita  
por internet  
con ICETEX

www.icetex.gov.co  
#FieldStr01!#

Ahora puedes agendar tu cita en las oficinas del ICETEX a través de nuestra página de internet\*. Encuentra esta opción en la sección Atención al Ciudadano, Puntos de Atención.

\* Este servicio esta disponible solo para el agendamiento de citas en Bogotá, muy pronto prestaremos este servicio en el resto de ciudades del país.

**Agenda tu cita**

Encuentra mayor información a través de nuestros canales de atención:

- Puntos de Atención:** Lunes a Viernes 8:00 am a 4:30 p.m.
- Call Center y Sistema de Atención Virtual:** Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábados 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Portal Web:** 24 Horas del día los 365 días del año.

El contenido de este documento y/o sus anexos es de carácter confidencial e informativo y solo son excluidos de la presente política o política, a lo que se encuentra dirigido. Toda información se tiene sujeta a una certificación de su veracidad o veracidad que será emitida por el ICETEX. Si usted no es su destinatario intencional, por favor recomendarle de inmediato eliminar el documento y sus anexos. Cualquier reproducción, copia, reproducción, circulación, distribución o, en general, cualquier uso indebido, es prohibido y penalizado por la Ley. ICETEX mantiene que los anexos han sido mixión y retira que se anexos así tiene. Pero, además se recibe, se hace responsable de las peticiones o datos que se pueda tener.

Este correo electrónico ha sido enviado a #fieldstr01#  
Para anular su suscripción, haga click aquí.

## Comunidad ICETEX

Como parte del relacionamiento con nuestros usuarios, se desarrolló la App Comunidad ICETEX, para impulsar la descarga e inscripción de nuestros beneficiarios, con varias campañas:



## COMUNIDAD ICETEX

Se convierte en una plataforma de gran provecho y utilidad para el beneficiario del ICETEX, y le proporciona a estos un trato preferencial para acceder a múltiples beneficios

## Campañas e-mail marketing

En el año 2016, por medio de campañas de e-mail marketing se enviaron 5,9 millones de emails, en un total de 224 campañas que apoyaron diferentes procesos de la entidad.



## Estudio de mercado

El ICETEX en el 2016, realizó la ejecución del contrato con la unión temporal INFOMETRIKA-CONTACTICA, la cual prestó los servicios de investigación de mercados con el fin de conocer la opinión de los usuarios actuales y potenciales del ICETEX, respecto a los procesos y servicios de la entidad. El estudio se dividió en tres componentes:

### Cliente incógnito

Teniendo en cuenta la contratación del nuevo proveedor de atención al usuario en el 2016 y la necesidad de monitorear y alinear desde un comienzo la calidad de la atención prestada de acuerdo con los requerimientos del ICETEX, se realizaron dos mediciones en los meses de octubre y noviembre de 2016, obteniendo un resultado de 68,7% y 65,1% respectivamente. Con base en los resultados encontrados en el estudio, se desarrollará en conjunto con el proveedor de atención al usuario, un plan de mejoramiento y capacitaciones para mejorar los resultados en el 2017.

La metodología venía siendo aplicada únicamente al canal de atención personalizada, pero teniendo en cuenta la utilidad de la medición se incluyó la misma metodología para evaluar la atención en el canal de atención contact center, donde se evaluó la atención prestada para diferentes tipos de llamadas.

### Calidad de procesos

Se realizaron mediciones periódicas que permitieron conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios y aliados de ICETEX, con respecto a los procesos vitales de adjudicación de crédito, renovación de crédito, gestión de cobranzas, atención de fondos, pagos y recaudo y deserción y pertinencia laboral.

Como ejemplo de estas mediciones, se resaltó el proceso de adjudicación de crédito, en el cual se obtuvo una calificación para el año 2016 de 7,8 en una escala de 1 a 10 donde 10 es la mejor calificación, en esta medición se evaluaron aspectos como la claridad, facilidad y agilidad en

los procesos de solicitud y legalización de crédito. Adicionalmente en este estudio se indagaron las razones por las cuales los beneficiarios habían escogido al ICETEX para solicitar su crédito, encontrando como razones principales el hecho de brindar más facilidades de pago que otras opciones y ser la alternativa que más se ajusta a sus posibilidades y necesidades.

A partir del resultado de las mediciones, la organización adelantará planes de acción para mejorar los resultados en cada uno de los procesos y mejorar la experiencia de nuestros beneficiarios y aliados.

Adicionalmente se realizó un estudio del proceso de devolución de garantías, identificando oportunidades de mejoramiento que fueron socializadas con el Área de Cartera y en conjunto se implementaron mejoras al proceso, cambiando el diseño del formato de solicitud y las instrucciones dadas en la página web, para dar mayor claridad sobre el proceso y mejorar la experiencia de los beneficiarios.

## Estudio, posicionamiento e imagen

Se realizó el estudio de posicionamiento e imagen donde se identifican oportunidades para fortalecer la imagen corporativa de la entidad y generar

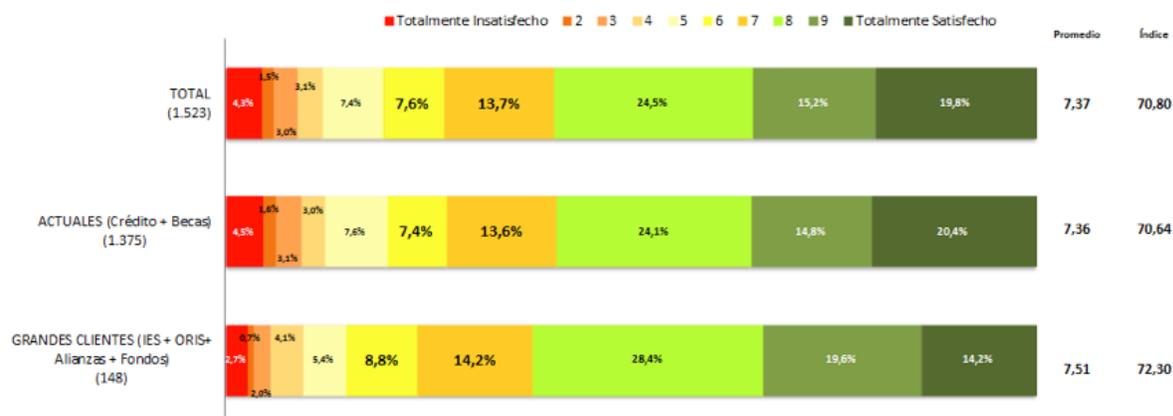
planes de mejoramiento y comunicaciones más efectivas. Adicionalmente este estudio incluyó un módulo de satisfacción, obteniendo un indicador de satisfacción global de usuarios del ICETEX de 70,80% en el 2016.

Los resultados de la medición respecto al nivel de conocimiento del Instituto obtuvieron un top of mind de 97,47% para crédito educativo y un 92,57% para becas; porcentajes con una amplia diferencia sobre los obtenidos por entidades que prestan servicios similares a los de ICETEX, y cuyos niveles de top of mind obtenidos para ambas mediciones fueron inferiores al 3%.

Este estudio permitió conocer la voz del cliente respecto al posicionamiento y la personalidad de la marca de la entidad, fortalezas y debilidades frente a la competencia, así como el nivel de satisfacción y la lealtad de los usuarios actuales.

Adicionalmente se realizó un grupo focal donde se identificaron oportunidades de mejoramiento en la comunicación con los beneficiarios en cada uno de los momentos de verdad, identificando sus canales de preferencia y encontrando la necesidad de dar mayor claridad sobre las diferentes líneas de crédito, algunos trámites con la entidad y programas y beneficios que ofrece.

Satisfacción ICETEX – TOTAL GENERAL



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo ICETEX

## Apertura de nuevas Oficinas

Con el objetivo de ampliar la cobertura se inició operación en 2 nuevas ciudades, Sabanalarga en el departamento de Atlántico y Chaparral en Tolima.

# 2 NUEVAS OFICINAS

**Sabanalarga:** Se abrió una oficina exclusiva para servicios de la entidad, inició operación el 7 de junio del 2016, cuenta con un asesor de servicios capacitado para atender cualquier tipo de solicitud relacionada con la entidad. Al cierre del año 2016, se registraron 1.071 atenciones en esta oficina, encontrando que la tipificación más solicitada corresponde a Información general de productos.

**Chaparral:** La entidad se unió al programa SI – Colombia, liderado por el Departamento Nacional de Planeación, el cual consiste en crear centros de atención con oferta de diferentes entidades de orden nacional y departamental que cubra las necesidades manifestadas por la ciudadanía. En el 2016 se abrió el Centro ubicado en Chaparral, Tolima, en el que ICETEX cuenta con un módulo de servicios, atendido por un asesor capacitado para atender cualquier requerimiento relacionado con la entidad, este módulo entro en funcionamiento el 5 de diciembre de 2016 y se atendieron 92 usuarios con corte a 31 de diciembre.

# 29 PUNTOS DE ATENCIÓN

## Presencia a nivel nacional

En el 2016 se realizaron 1.185 visitas a las IES de todo el territorio nacional, distribuidas de la siguiente manera por cada departamento:

Departamento	Visitas IES
Amazonas	2
Antioquia	127
Atlántico	87
Bogotá D.C.	213
Bolívar	69
Boyacá	13
Caldas	21
Caquetá	2
Casanare	4
Cauca	78
Cesar	22
Chocó	3
Córdoba	16
Cundinamarca	16
La Guajira	4
Huila	14
Magdalena	12
Meta	4
Nariño	47
Norte de Santander	24
Putumayo	16
Quindío	26
Risaralda	24
San Andrés y Providencia	4
Santander	97
Sucre	8
Tolima	9
Valle del Cauca	223
<b>Total</b>	<b>1.185</b>

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo ICETEX

Se participó en 1.147 eventos con la asistencia aproximada de 214.550 personas que se encuentran vinculadas con ICETEX o que están interesados en adquirir alguna de las líneas de crédito Educativo, se atendió población de diferentes nichos de mercado como jóvenes estudiantes, padres de familia, población víctima del conflicto armado, comunidad afro descendiente, comunidad indígena, entre otros.

# 214 MIL

Personas impactadas a través de los eventos del ICETEX a nivel nacional

Departamento	Nº Eventos
Amazonas	4
Antioquia	281
Arauca	6
Atlántico	37
Bogotá	127
Bolívar	10
Boyacá	25
Caldas	23
Caquetá	7
Casanare	5
Cauca	63
Cesar	5
Chocó	6
Córdoba	6
Cundinamarca	49
Guainía	4
Guaviare	6
Huila	18
La Guajira	9
Magdalena	7
Meta	11
Nariño	23
Norte de Santander	33
Putumayo	9
Risaralda	21
Santander	138
Sucre	8
Tolima	14
Valle del Cauca	188
Vichada	4
<b>Total</b>	<b>1.147</b>

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo ICETEX



Las oficinas móviles del ICETEX, recorrieron principales municipios de los departamentos de Colombia, contribuyendo con el plan de negocio de la entidad del 2016 en la mega de cobertura y oferta, llegando a los lugares más apartados de nuestras regiones, les detallamos todos los beneficios que la entidad tiene para ellos y que la educación es para todos los colombianos.

La entidad está trabajando fuertemente en construir lazos sólidos con nuestros aliados, constituyentes e IES para proporcionar el mejor servicio y accesibilidad a todos los colombianos que quieran acceder a la educación.

Gráfica: Mapa recorridos Oficinas Móviles



## 4.2 Comunidad ICETEX y App

Trabajamos en el diseño, desarrollo, funcionamiento y divulgación del proyecto Comunidad ICETEX, una moderna plataforma digital orientada a fidelizar a beneficiarios y ex beneficiarios del crédito educativo. Se firmaron convenios con grandes marcas que están entregando a los miembros nuevas experiencias y beneficios: Mundo Aventura, Movistar, Samsung, Spinning Center, Dental Group, Booklick, Avianca, Colsubsidio, Renueva Tucloset.com.co y Dream Jobs.

La comunidad se presentó a los usuarios el miércoles 19 de octubre de 2016, y aunque inicialmente se planteó cerrar el 2016 con 5 convenios empresariales y 15.000 beneficiarios, estas cifras fueron superadas ampliamente logrando cerrar el año con 10 convenios y más de 43.000 usuarios inscritos y seguirá en aumento para que todos los colombianos se beneficien no solo de poder realizar sus sueños de estudiar, sino de contar con experiencias nuevas para su entretenimiento.



MÁS  
**43 MIL**  
USUARIOS INSCRITOS

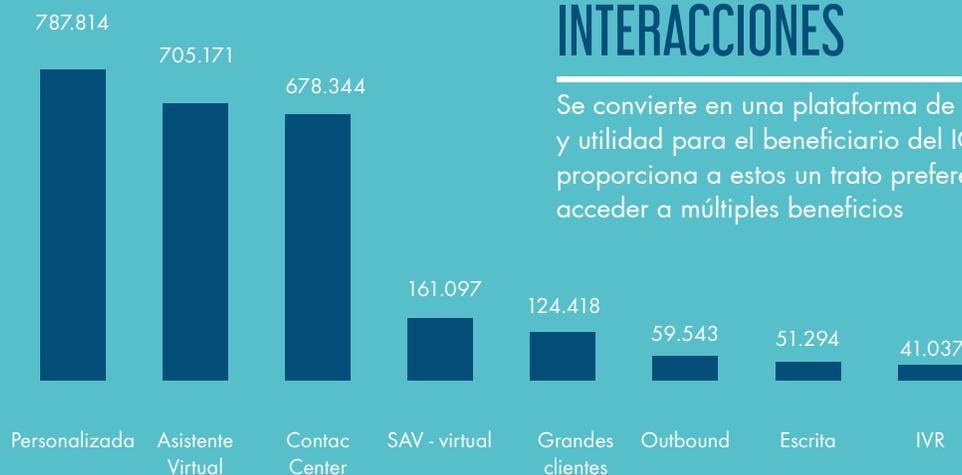
Comunidad  
**icetex**



### 4.3 Gestión del servicio

Para el año 2016 ICETEX contó con dos proveedores de atención de servicio al cliente: Serlefin BPO hasta el 30 de junio de 2016 y Outsourcing S.A. a partir del 1 de julio de 2016; los cuales atendieron 2.608.718 interacciones, por los siguientes canales de atención:

Gráfica: Atención por canal 2016



# MÁS DE 2.600.000 INTERACCIONES

Se convierte en una plataforma de gran provecho y utilidad para el beneficiario del ICETEX, y le proporciona a estos un trato preferencial para acceder a múltiples beneficios

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo ICETEX

- Las oficinas a nivel nacional tuvieron una participación del 30% de las atenciones de la entidad, con un volumen de 787.814 transacciones.
- El asistente de atención virtual "Camila", con participación del 27% de las atenciones, con un volumen de 705.171 transacciones.
- El Contact Center tuvo una participación del 26% de las atenciones, con un volumen de 678.344 transacciones.
- Sistema de atención virtual tuvo una participación del 6% de las atenciones, con un volumen de 161.097 transacciones
- Grandes Clientes, tuvo una participación del 5% y un total de 124.418 atenciones.
- Atención escrita cuya participación fue del 2%, con 51.924 atenciones tramitadas.
- Cambio de Proveedor de Servicio – Atención al Usuario

Durante el 2016 la entidad seleccionó un nuevo proveedor de servicios para la Atención de Usuarios, el día 27 del mes de abril este contrato se adjudicó a la empresa Outsourcing Servicios Informáticos S.A., quienes iniciaron la operación el 1 de julio de 2016.

En el año 2016, conforme al informe presentado por el Defensor del Consumidor Financiero, se evidenció una importante reducción de tiempos de respuesta a los beneficiarios, pasando de 17,96 días hábiles, en promedio, para el año 2015 a 7,57 días hábiles en promedio para el año 2016.

# 58%

Reducción de días de respuesta a los beneficiarios, frente al año 2015

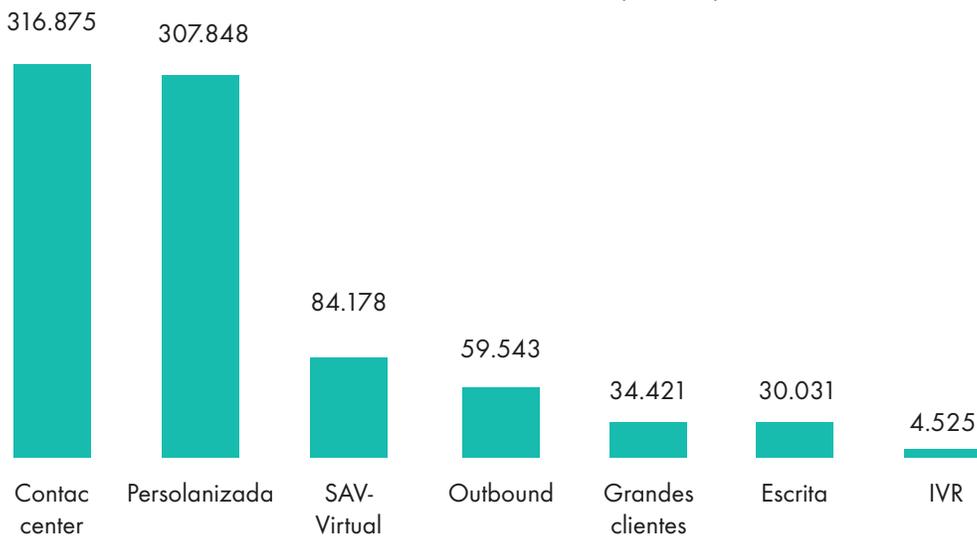
El objeto de este contrato es "Prestar el servicio integral de atención al usuario de ICETEX a nivel nacional, con un modelo de servicio que incorpore innovación técnica y tecnológica en todos los canales y puntos de contacto con la entidad", con el cual se pretende incluir en la prestación del servicio aspectos innovadores que conlleven al cambio de percepción por parte del usuario y mejoras en la prestación del servicio.

A cierre del año 2016, Outsourcing S.A. gestionó 837.521 atenciones, lo que corresponde al 32% del total de atenciones del 2016.

A continuación se presentan las cifras de atenciones por canales, que corresponden a lo atendido por el nuevo proveedor:

Con la llegada del nuevo proveedor se aumentó la capacidad operativa pasando de 250 a 353 personas en operación, lo anterior ha mejorado varios aspectos que se detallan a continuación:

Gráfica: Atenciones Outsourcing



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo ICETEX

## Beneficios nuevo proveedor de Atención al Usuario

Entre los proyectos desarrollados en alianza con el nuevo proveedor, se destacan la modernización de los sistemas digiturnos y la implementación del canal chat.

### Nuevo sistema Digiturnos

El proyecto de modernización del sistema dispensador de turnos se inició en el mes de julio de 2016, con la instalación de los nuevos digiturnos para brindar a los usuarios un sistema moderno, que permita segmentar el equipo de asesores por temas específicos, dando la posibilidad de especializarlos por líneas de producto de tal manera que se garantice una correcta atención con información suficiente y clara, adicional a esto, el

- ◆ Asesores especializados por productos

- ◆ Más canales de atención (chat, videollamadas)

- ◆ Procesos de monitoreo de calidad que garantizan mejora en la atención

- ◆ Modernización del sistema de digiturno (pantallas para visualizar turnos)

- ◆ Agendar citas a través del portal

- ◆ Calficación del servicio por medio de mensajes de texto

- ◆ Información y entretenimiento en salas

nuevo sistema cuenta con carteleras digitales en las que se proyecta información de interés para los usuarios.

El primer digiturno que entró en funcionamiento se instaló en Bogotá el 5 de septiembre de 2016. Al cierre del año 2016 se puso en funcionamiento en sistema dispensador de turnos en 6 ciudades: Bogotá, Yopal, Tunja, Manizales, Armenia, Pereira.

Con esta herramienta se tiene acceso a información valiosa para generar planes de acción que conlleven a mejorar los tiempos de espera en sala y el tiempo de atención en ventanilla. De la información obtenida hasta el momento se encontró que el promedio de tiempo de espera en sala (información de ciudades con digiturno) es de 00:55:08 y el tiempo promedio de atención en ventanilla (información de ciudades con digiturno) es de 00:06:48.

### Nuevo canal de atención - Chat

El sistema chat entró en funcionamiento el 17 de noviembre de 2016, inicialmente se implementó con la intención de atender exclusivamente a los usuarios que presentaran inconvenientes o dudas al momento de diligenciar el formulario de solicitud de crédito, el chat cuenta con 8 asesores con capacidad de atender hasta 3 conversaciones en simultaneo, ha sido un canal de gran demanda pues al 31 de diciembre de 2016 se registraron 6.011 casos atendidos por el nuevo canal.

Para el año 2017, al cierre de la convocatoria de crédito, se espera poner a disposición de toda la ciudadanía este canal, ampliando la cobertura y brindando mejores herramientas a todos los usuarios del ICETEX.



## Canal Línea Ágil Exterior

El Canal Línea Ágil Exterior inició su operación el día 16 de mayo del año 2016, dicho canal se implementó con el objetivo de brindar una herramienta que facilitara la comunicación con los beneficiarios que se encuentran fuera del país, por lo anterior se estableció el correo electrónico [exterior@icetex.gov.co](mailto:exterior@icetex.gov.co), con atención exclusiva y prioritaria, que permite resolver sus solicitudes, inquietudes, peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, de forma ágil y efectiva. El tiempo promedio de respuesta antes de contar con este canal era de 10 días hábiles ahora, las respuestas se dan en 3 días hábiles.

Gráfica: Total de requerimiento recibido para el Canal Línea Ágil Exterior



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo ICETEX



Para el acompañamiento de los beneficiarios, se implementó como estrategia de Mercadeo y de Comunicación, el envío de correos electrónicos a los beneficiarios con créditos aprobados para Posgrado Exterior, Idiomas, Pasantía e Investigación, las líneas que actualmente la entidad tiene para los estudiantes que van a realizar sus estudios fuera del país.

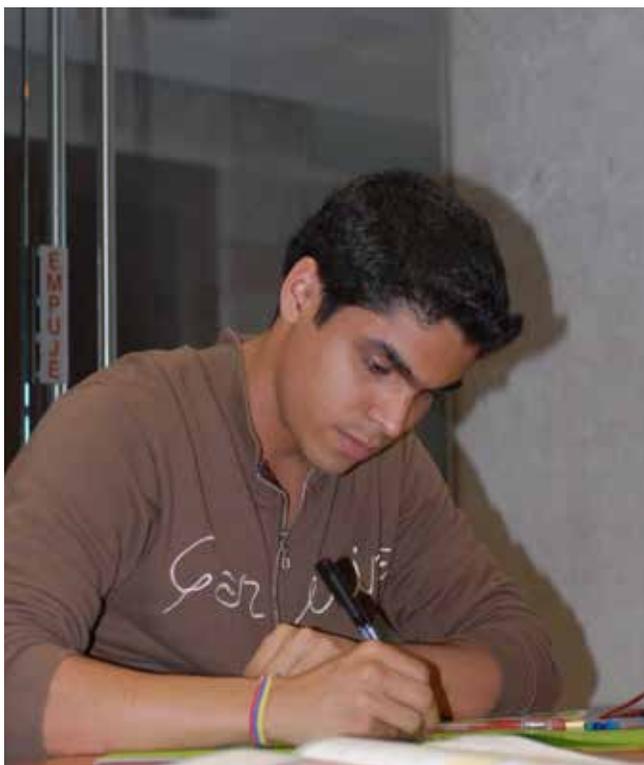
## Apertura de nuevas oficinas

Con el objetivo de ampliar la cobertura se inició operación en dos nuevas ciudades: Sabanalarga (Atlántico) y Chaparral, (Tolima).

## Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC de ICETEX se fundamentó en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifican, adicionan y/o complementan; a partir de ello, se estableció los pilares del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC de ICETEX, estos son:

- Cultura de servicio con políticas, procedimientos y controles que garantizan la debida protección del Consumidor Financiero.
- Canales de atención que propenden por la entrega de información adecuada, protección y respeto para los consumidores financieros; atendiendo los requerimientos de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos.
- Atención de solicitudes, quejas y reclamos asegurando el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias.
- Programa de educación financiera de los beneficiarios y clientes potenciales de ICETEX.



# 56.769 VISITAS

A la sección de Educación Financiera en el portal web

## Educación financiera para el año 2016

Durante el 2016, se continuó trabajando sobre la campaña de educación financiera a través de la página web, se realizó el traslado de la información al nuevo portal web de la entidad, se continuó con los cuatro módulos que tienen por objeto brindar herramientas y contenidos útiles para los usuarios para la toma de decisiones y planeación de sus proyectos financieros. En el módulo de educación financiera se relaciona contenido relacionado con ahorro, crédito, inversión, mecanismos de protección, presupuestos, productos y servicios. A diciembre de 2016 se registraron un total de 56.769 visitas en la sección de educación financiera del portal web.

## Capacitaciones

Como parte del programa de capacitación del SAC y con el objetivo de asegurar una adecuada prestación del servicio en lo referente a las respuestas entregadas a nuestros beneficiarios, lo cual fue identificado como oportunidad de mejora en las mediciones de satisfacción, se efectuaron talleres de comprensión de lectura, redacción, ortografía y gramática, lenguaje no verbal y cláusulas abusivas de entidades financieras, estas fueron efectuadas a un total de 114 funcionarios.

## Quejas

En el año 2016 se presentaron un total de 6.061 quejas, 550 quejas menos que las recibidas durante el año 2015.



# 5. RESULTADOS FINANCIEROS

Durante el año 2016, el ICETEX llevó a cabo las actividades encaminadas a la fase de aplicación dentro del proceso de convergencia a NIIF, en cumplimiento a lo establecido por el Gobierno Nacional en la Ley 1314 de 2009 y demás normatividad, razón por la cual, los resultados financieros del periodo en mención son presentados bajo norma internacional, comparadas con las cifras del año 2015.

## 5.1. ESTRUCTURA FINANCIERA

El ICETEX en el año 2016, continuó consolidando buenos resultados, presentando una evolución positiva que ratifica su fortalecimiento financiero, y que le permitió atender las necesidades de recursos del sector educativo en Colombia; dicho resultado está dado por el crecimiento de sus activos, los cuales aumentaron en un 13,8% respecto al año 2015.

Concepto	Dic - 2015 (cifras en millones)	Dic - 2016 (cifras en millones)	Variac (cifras en millones)	Variac. %
Activo	\$3.354.657	\$3.817.927	\$463.270	13,8%
Pasivo	\$1.137.344	\$1.345.514	\$208.170	18,3%
Patrimonio	\$2.217.312	\$2.472.413	\$255.101	11,5%
Ingresos Operacionales	\$527.651	\$594.248	\$66.598	12,6%
Gastos Operacionales	\$140.347	\$ 164.798	\$24,451	17,4%
<b>Utilidad Antes de Depreciación, Amort y Provisiones</b>	<b>\$387.304</b>	<b>\$429.450</b>	<b>\$42,146</b>	<b>10,9%</b>
Utilidad Neta	\$223.650	\$160.116	-\$63.534	-28,4%

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

En el estado de resultados del ICETEX para el 2016, las provisiones de la cartera de créditos registraron \$267.041 millones, lo que permite tener un mayor cubrimiento de la cartera vencida con el 165,8%, frente al 145% que se tenía en el periodo anterior. Actualmente el gasto por provisiones representa el 61,5% del total de los gastos frente a un 53,2% en el año 2015.

En consecuencia y dadas las necesidades de recursos para atender la demanda del crédito, los pasivos totales ascendieron a \$1,4 billones, registrando un incremento respecto a diciembre de 2015 de \$208.169 millones equivalente a un 18,3%, principalmente por la utilización de una parte del cupo del segundo empréstito con el Banco Mundial. El patrimonio ascendió a \$2,5 billones con un crecimiento del 11,5%.

A continuación se presenta el análisis para cada uno de los componentes de los estados financieros básicos (Balance General y Estado de Resultados).

## Balance General

### Activos

El ICETEX cerró el año 2016 con un total de activos de \$3,8 billones, presentando un incremento de \$463.270 millones equivalente al 13,8% frente al 2015. Su principal rubro continúa siendo la cartera de créditos, con una participación del 90,7% sobre el total activo, alcanzando un saldo de \$3,5 billones neta de provisiones, que com-

# 13%

Crecimiento de la cartera con respecto al año 2015

parado con el 2015 presentó un crecimiento del 13,1% correspondiente a \$401.877 millones. Sin embargo, el crecimiento real de la cartera bruta fue de \$642.235 millones.

El comportamiento positivo de la cartera se dio en el marco de las nuevas líneas de crédito y adecuadas gestiones de recuperación de las obligaciones vencidas, todo esto, soportado en gran medida con los recursos provenientes del empréstito que se tiene con el Banco Mundial, los traslados de recursos por parte de la Nación para fortalecimiento al crédito educativo, las estrategias para obtener nuevos recursos económicos y financieros, adicionalmente, por los excedentes generados durante los últimos años. Dicho comportamiento es consecuente con la alta demanda del sector educativo y con el compromiso de la política pública establecida por el Gobierno Nacional.

En la siguiente tabla presentamos el detalle del activo con sus variaciones:

Concepto	Dic-15 (cifras en millones)	Dic-16 (cifras en millones)	Variación (cifras en millones)	Variación %
Disponible	\$112.643	\$127.010	\$14.368	12,8%
Inversiones	\$143.897	\$167.227	\$23.331	16,2%
Cartera créditos	\$3.060.222	\$3.462.100	\$401.877	13,1%
Otros activos	\$37.895	\$61.590	\$23.695	62,5%
<b>Total Activo</b>	<b>\$3.354.657</b>	<b>\$3.817.927</b>	<b>\$463.270</b>	<b>13,8%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

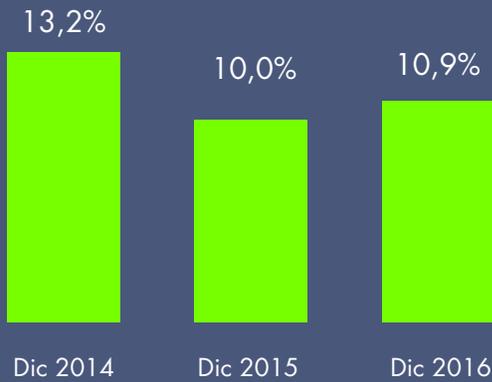
Los procesos de recuperación de cartera de dudoso recaudo y cartera castigada fueron objeto de modificaciones por parte de la administración, lo que generó la institucionalización del servicio de cobranza a partir del segundo trimestre del año, lo cual permitió incrementar las recuperaciones a lo largo del periodo 2016.

# 165,8%

Índice de Cobertura 2016

Como resultado de lo anterior, resaltamos el comportamiento de los indicadores de la cartera de crédito, por cuenta de los esfuerzos que viene realizando año tras año la entidad, cuyo objetivo es mitigar los riesgos que las expectativas económicas del país a corto plazo puedan afectar la atención oportuna del crédito por parte de los beneficiarios. Es así como se ha logrado un cubrimiento superior al 166% sobre la cartera vencida, garantizando en gran proporción el riesgo constante al que está expuesto este tipo de créditos:

Gráfica: Índice de Cartera Vencida



Gráfica: Índice de Cobertura



Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX



Continuando con los activos de mayor relevancia dentro de la estructura financiera, se ubica el portafolio total de inversiones registrando un incremento del 16,2% respecto al año 2015, y cerrando con un saldo de \$167.227 millones en el año 2016.

La mayor parte del portafolio está conformado por títulos emitidos por entidades del sector financiero, buscando en todo caso un incremento de la rentabilidad pero manteniendo la minimización del riesgo; para lo cual se definió la aplicación de una estrategia financiera que permitió mantener las inversiones liquidas a corto plazo, en valores indexados y con una adecuada clasificación, obteniendo valoraciones y rendimientos sin que se afectara el normal el cumplimiento de los compromisos.

Para el año 2016, la rentabilidad de estos portafolios fue de 8,4% EA. Los portafolios de inversiones están constituidos por valores de renta fija, en entidades con calificación en AAA que alcanzan el 99,5% y un 0,5% en entidades calificadas en AA.

En lo que respecta al disponible, basados en una estructurada administración de la liquidez y dentro los límites adecuados de riesgos, este rubro del balance terminó con un saldo de \$127.010 millones en el 2016 registrando un crecimiento del 12,8% con respecto al año anterior, la rentabilidad promedio fue de 4,0%; estos recursos responderán a la demanda de los créditos educativos que se presenta en los primeros meses del año 2017.

Uno de los factores que favoreció la gestión del riesgo de liquidez, es la baja volatilidad de sus fuentes de fondeo y el hecho de que la entidad conoce con suficiente antelación los requerimientos de caja para atender las renovaciones de crédito y gastos operacionales.

Los otros activos registran un incremento de \$23.695 millones originados principalmente en otras cuentas por cobrar, derivados de las comisiones generadas en la administración del portafolio de cuentas abandonadas creado mediante la Ley 1777 de 2016.

Los demás activos no registraron cambios significativos con relación al periodo anterior.

## Pasivos

En el 2016 los pasivos totales ascendieron a \$1,3 billones y registraron un incremento de \$208.169 millones equivalente al 18,3% con respecto al 2015. De acuerdo con su nivel de relevancia, este crecimiento se da principalmente por la utilización de una parte del cupo del segundo empréstito que se tiene con el Banco Mundial (USD 200 millones), para atender la demanda del Crédito ACCES. El monto total de los desembolsos ascendió a \$179.096 millones, sin embargo, este aumento se ve contrarrestado por concepto de amortización de capital por \$15.763 millones sobre los cuatro primeros desembolsos del primer crédito por USD 300 millones de dólares.



En la siguiente tabla presentamos el detalle del pasivo con sus variaciones:

Concepto	Dic-15 (Cifras en millones)	Dic-16 (Cifras en millones)	Variación \$ (Cifras en millones)	Variación %
Instrumentos financieros	\$2.176	\$1.808	-\$367	-16,9%
Obligaciones financieras	\$777.959	\$944.188	\$166.229	21,4%
Cuentas por pagar	\$21.102	\$24.431	\$3.329	15,8%
Otros pasivos	\$336.107	\$375.086	\$38.979	11,6%
<b>Total Pasivo</b>	<b>\$1.137.344</b>	<b>\$1.345.514</b>	<b>\$208.169</b>	<b>18,3%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

Los otros pasivos registraron un incremento de 11,6% equivalente a \$38.979 millones, los cuales están representados principalmente por: comisiones recibidas por anticipado por concepto de administración de recursos en \$7.073 millones, los aportes realizados por 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 \$29.106 millones.

Para el caso de las cuentas por pagar, el incremento se da principalmente por los importes relacionados con los proveedores que quedaron pendientes de pago al cierre del periodo.

### Patrimonio

El patrimonio se sigue fortaleciendo por los buenos resultados, las utilidades ascendieron a \$160.116 millones, el patrimonio cerró con \$2,47 billones con un crecimiento del 11,5%.



Concepto	Dic-15 (Cifras en millones)	Dic-16 (Cifras en millones)	Variación \$ (Cifras en millones)	Variación %
Capital social	\$900.538	\$1.197.219	\$296.681	32,9%
Reservas	\$368.810	\$390.338	\$21.527	5,8%
Superavit	\$113.361	\$113.788	\$426	0,4%
Resultados ejercicios anteriores	\$610.953	\$610.953	\$ -	0,0%
Resultados del ejercicio	\$223.650	\$160.116	-\$63.534	-28,4%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$2.217.312</b>	<b>\$2.472.413</b>	<b>\$255.101</b>	<b>10,7%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

Dando cumplimiento a la Ley 1002 de 2005 y consolidando el fortalecimiento patrimonial, las utilidades registradas en 2015 por \$223.650 millones, fueron destinadas en un 40% para la reserva de ampliación de la cobertura del créditos, un 30% para incrementar el capital de la entidad y un 30% para subsidios. Durante el periodo 2016 se utilizó reserva para ampliación de cobertura por \$202.123 millones.

## Estado de resultados

Las utilidades netas al 31 de diciembre de 2016 ascendieron a \$160.116 millones. El resultado positivo se deriva principalmente de la actividad crediticia del ICETEX, lo que generó utilidades antes de provisiones de \$427.158 millones, con un incremento del 11% con respecto al año anterior. Las provisiones de la cartera de créditos aumentaron en \$105.833 millones en el 2016, dado los grandes esfuerzos para proteger el mayor activo del ICETEX.

En el estado de resultados del ICETEX para el 2016, las provisiones de la cartera de créditos registraron \$267.041 millones, lo que permite tener un mayor cubrimiento de la cartera vencida con el 165,8%, frente al 145% que se tenía en el periodo anterior. Actualmente el gasto por provisiones representa el 61.5% del total de los gastos frente a un 53.2% en el año 2015.

Cabe resaltar algunos de los aspectos más relevantes que impactaron el ingreso para el logro de los resultados en el año 2016, entre los que se encuentran el subsidio a la tasa recibido de la Nación, la comisión por la administración del fondo especial en el marco de la Ley 1777 de 2016 y la institucionalización del servicio de cobranza que representaron ingresos adicionales.

Los indicadores de rentabilidad continúan presentado una situación financiera sólida, basada en la fortaleza patrimonial y el resultado operacional directo.

	Diciembre 2015 (cifras en millones)	Diciembre 2016 (cifras en millones)	Variación \$ (cifras en millones)	Variación %
Intereses -Créditos Financieros	\$411.342	\$486.572	\$75.230	18,3%
Comisiones	\$33.128	\$57.697	\$24.569	74,2%
Rendimiento Inversiones	\$5.986	\$12.383	\$6.397	106,9%
Otros Ingresos	\$77.195	\$37.597	-\$39.598	-51,3%
Total Ingresos Operacionales	\$527.651	\$594.248	\$66.598	12,6%
Intereses, Comisiones - Financieros	\$55.982	\$68.498	\$12.517	22,4%
Personal – Nomina	\$15.546	\$17.443	\$1.898	12,2%
Servicios y Honorarios	\$25.963	\$38.105	\$12.142	46,8%
Impuestos	\$5.588	\$6.682	\$1.093	19,6%
Otros Gastos	\$37.268	\$34.071	-\$3.198	-8,6%
Total Gastos Operacionales	\$140.347	\$164.798	\$24.451	17,4%
Utilidad Antes Depreciaciones, Amortizaciones y Provisiones	\$387.303	\$429.450	\$42.147	10,9%
Provisiones	\$160.992	\$267.042	\$106.050	65,9%
Depreciaciones	\$1.705	\$929	-\$776	-45,5%
Amortizaciones	\$957	\$1.363	\$407	42,5%
Otros Gastos de Operación	\$163.654	\$269.334	\$105.681	64,6%
Utilidad Neta	\$223.650	\$160.116	-\$63.534	-28,4%

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

## Fuentes de recursos

Las principales fuentes de recursos para el año 2016 fueron: el recaudo de la cartera de créditos por \$765.688 millones; los aportes de la Nación para subsidios de tasa y sostenimiento por \$398.450; los desembolsos del Banco Mundial en \$179.096 millones; la utilización de recursos del Fondo de Sostenibilidad por \$11.160 millones, creado como un instrumento de mitigación y cobertura de riesgo de crédito de pregrado que tuvo origen en la deserción estudiantil durante el período de estudios y por concepto de comisión por la administración de los recursos del Fondo Ley 1777 – cuentas abandonadas \$6.537 millones.

Dichas fuentes de fondeo permitieron contar con la capacidad financiera y la disponibilidad de recursos para responder con eficiencia a las necesidades de financiación de crédito educativo, ratificando así el liderazgo del ICETEX en la financiación educativa, en especial por las tasas de colocación, plazos, facilidades de pago y generación de oportunidades mediante la satisfacción de necesidades financieras de los estudiantes.



Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

# AAA / F1+

La Sociedad Calificadora de Valores Fitch Ratings afirmó las calificaciones de largo y corto plazo

## Comentarios a la gestión financiera 2016

En el año 2016 se logró un desempeño operativo sobresaliente, atribuible fundamentalmente a la buena gestión en la administración de los recursos. El fortalecimiento patrimonial derivado de estos resultados brinda un respaldo suficiente a sus acreedores y otorga una amplia posibilidad de ampliar la cobertura del crédito educativo.

Por esto, Fitch Ratings Colombia S.A., Sociedad Calificadora de Valores, afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX) en 'AAA(col)' y 'F1+(col)' respectivamente. La Perspectiva de la calificación de largo plazo es estable. Los factores claves de estas importantes calificaciones señalados por Fitch Ratings han sido el soporte del Gobierno Nacional, capital suficiente y robusto, mejoras en calidad de cartera, fondeo con banca multilateral, entre otros.

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 7,0%, una relación de solvencia del 63,3% y una rentabilidad del activo (ROA) que se ubicó en el 4,3%.

En el siguiente tabla se presenta el detalle de los indicadores y sus variaciones:

Indicadores	2015	2016
ROA	6,8%	4,3%
ROE	11,0%	7,0%
Solvencia	62,4%	63,3%

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

El indicador de eficiencia operativa, definido como la relación entre el gasto operativo y el total del activo, mantuvo niveles adecuados y se ubicó en el 2,5% frente al 2,0% en el año 2015. Si se consideran además los recursos de terceros administrados por la Entidad, la eficiencia operativa del ICETEX se ubicó en el 1,4%, un nivel destacado frente a las entidades del sector financiero y a las Instituciones Oficiales Especiales del Estado.

## Resultados operacionales 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 2016 el saldo vigente del TAE fue de \$1.808 millones que representan el 0,1% de los pasivos totales del ICETEX.

El resultado neto de ingresos y gastos operacionales directos para el año 2016 fue de \$1.783 millones, con un incremento del 63,4%, respecto al 31 de diciembre de 2015, cuyo resultado fue de \$1.091 millones. Este comportamiento obedeció tanto al incremento 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 2016 el activo ascendió a \$27.671 millones frente a \$26.263 millones a diciembre de 2015 con un incremento del 5,4%.

Como parte del proceso de convergencia a Norma Internacional, el fideicomiso administrado por Fidudavivienda anteriormente definido como otros activos, fue incluido en el portafolio de inversiones del TAE el cual registró una disminución de \$81 millones con relación a diciembre de 2015.



## Pasivo

Refleja una disminución de \$375 millones al pasar de \$2.537 millones en 2015 a \$2.162 millones en diciembre 2016. 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:

	diciembre 2015 (cifras en millones)	diciembre 2016 (cifras en millones)	Var \$ (cifras en millones)	Var %
<b>Activo</b>				
Disponible	\$ 570	\$ 5.586	\$ 5.017	880,4%
Inversiones	\$ 25.694	\$ 22.085	\$ (3.608)	-14,0%
Cuentas por Cobrar	\$ -	\$ -	\$ -	0,0%
Otros Activos	\$ -	\$ -	\$ -	0,0%
<b>Total Activo</b>	<b>\$ 26.263</b>	<b>\$ 27.671</b>	<b>\$ 1.408</b>	<b>5,4%</b>
<b>Pasivo</b>				
Títulos de inversión en Circulación	\$ 2.176	\$ 1.808	\$ (367)	-16,9%
Cuentas por pagar	\$ 362	\$ 354	\$ (8)	-2,1%
Otros Pasivos	\$ -	\$ -	\$ -	0,0%
<b>Total Pasivo</b>	<b>\$ 2.537</b>	<b>\$ 2.162</b>	<b>\$ (375)</b>	<b>-14,8%</b>
<b>Patrimonio</b>				
Resultado de ejercicios anteriores	\$ 22.645	\$ 23.736	\$ 1.091	4,8%
Resultado de ejercicio	\$ 1.091	\$ 1.783	\$ 692	63,4%
Convergencia NIIF	\$ (10)	\$ (10)	\$ -	0,0%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 23.726</b>	<b>\$ 25.509</b>	<b>\$ 1.783</b>	<b>7,5%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

## 5.2. GESTIÓN PRESUPUESTAL

# 99,9% DE EJECUCIÓN

En relación con el presupuesto de inversión, logrando una gestión sobresaliente

### Apropiación presupuestal

Para la vigencia 2016 el ICETEX contó con \$ 2,2 billones de apropiación presupuestal.

En 2016, la principal fuente de financiación de la entidad fueron sus recursos propios, los cuales conformaron el 50,3% del total. El aporte de la Nación correspondió al 48,1%, destinado a financiar parte del presupuesto de inversión – Programa de Crédito Educativo y de conformidad con la Ley 34 de 1969 lo relacionado con la administración y mantenimiento del Colegio Mayor Miguel Antonio Caro, ubicado en Madrid, España.

Gráfica: Participación por Fuentes de Recursos (Cifras en millones)



Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

Tabla: Participación por fuentes de recursos y sus usos

Presupuesto Anual 2016	Recursos Propios (cifras en millones)	Alianzas Estratégicas (cifras en millones)	Aporte Nación (cifras en millones)	Total Gastos (cifras en millones)
Presupuesto de Inversión	\$912.932	\$34.264	\$1.055.665	\$2.002.861
Servicio de la Deuda	\$82.727	\$0	\$0	\$82.727
Presupuesto de Gastos	\$75.291	\$0	\$999	\$76.290
Disponibilidad Final	\$32.563	\$0	\$0	\$32.563
<b>TOTAL FUENTES</b>	<b>\$1.103.513</b>	<b>\$34.264</b>	<b>\$1.056.665</b>	<b>\$2.194.441</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

## Ejecución presupuesto de ingresos

### EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE INGRESOS

Durante el año 2016 se logró un cumplimiento del 99,8% de los ingresos presupuestados para la vigencia.

Tabla: Apropriación vs Ingreso real por fuente de ingresos

Presupuesto De ingresos	Presupuesto Apropriado	Ingreso vigencia	Diferencia	Ejecución Porcentual
Recursos Propios	\$1.103.513	\$1.119.470	\$15.958	101,5%
Alianzas Estratégicas	\$34.264	\$34.247	-\$17	99,9%
Aporte Nación	\$1.056.665	\$1.036.060	-\$20.604	98,1%
<b>Total Ingresos</b>	<b>\$2.194.441</b>	<b>\$2.189.777</b>	<b>-\$4.664</b>	<b>99,8%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

### Recursos propios

Con corte a diciembre los recursos propios presentaron un buen comportamiento como fuente de ingresos, con una ejecución del 101,5% de los ingresos presupuestados.

# 101,5%

## DE EJECUCIÓN

De los ingresos  
presupuestados

Tabla: Ingresos por recursos propios

Recursos propios	Presupuesto Apropriado (cifras en millones)	Ingreso Vigencia (cifras en millones)	Diferencia (cifras en millones)	Ejecución Porcentual
Disponibilidad Inicial	\$89.666	\$89.666	\$0	100,0%
Cartera Crédito País	\$361.681	\$361.475	\$205	99,9%
Cartera Crédito Exterior	\$67.256	\$66.505	\$751	98,9%
Cartera Crédito Mi Pc	\$914	\$861	\$53	94,2%
Cartera Crédito ACCES	\$325.654	\$336.847	\$11.193	103,4%
Ingresos Admón. Fondos	\$31.307	\$30.710	\$597	98,1%
Rendimientos Financieros	\$14.181	\$14.956	\$775	105,5%
Otros Ingresos Operacionales	\$17.147	\$21.786	\$4.640	127,1%
Ingreso Fondo Sostenibilidad	\$9.900	\$11.657	\$1.757	117,8%
Crédito Externo	\$179.096	\$179.096	\$0	100,0%
Otros Ingresos No Operacionales	\$2.968	\$2.535	\$432	85,4%
Fondos Especiales	\$3.744	\$3.375	\$369	90,2%
<b>Total Recursos Propios</b>	<b>\$1.103.513</b>	<b>\$1.119.470</b>	<b>\$15.958</b>	<b>101,5%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

## Aportes de la Nación

Los recursos destinados a los proyectos del ICETEX constituidos por los aportes para la administración

del Colegio Miguel Antonio Caro, los subsidios de sostenimiento y los destinados al fortalecimiento del crédito educativo, ingresaron en su totalidad.

Tabla: Ingresos por aportes de la Nación

Aportes de la Nación	Presupuesto Aprobado (cifras en millones)	Ingresos Vigencia (cifras en millones)	Diferencia (cifras en millones)	Ejecución Porcentual
Colegio Miguel Antonio Caro	\$999	\$999	\$0	100,0%
Fortalecimiento Crédito Educativo	\$398.450	\$398.450	\$0	100,0%
Proyectos de Ley	\$81.190	\$81.087	\$103	99,9%
Fondo Subsidios	\$124.242	\$124.242	\$0	100,0%
Proyectos Mejoramiento Calidad	\$451.783	\$431.281	-\$20.501	95,5%
<b>Total Aportes de La Nación</b>	<b>\$1.056.665</b>	<b>\$1.036.060</b>	<b>-\$20.604</b>	<b>98,1%</b>

NOTA: Proyectos de Ley (Comunidades Indígenas, Afrocolombianas, Médicos Ley 100, Reservistas de Honor y Mejores Bachilleres). Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

## Otras Fuentes

En la vigencia 2016, los ingresos de Alianzas Estratégicas se ejecutaron casi en su totalidad.

Tabla: Ingresos generados por otras fuentes

Otras fuentes	Presupuesto Aprobado (cifras en millones)	Ingresos Vigencia (cifras en millones)	Diferencia (cifras en millones)	Ejecución Porcentual
Alianzas Estratégicas	\$34.264	\$34.247	-\$17	99,9%
<b>Total</b>	<b>\$34.264</b>	<b>\$34.247</b>	<b>-\$17</b>	<b>99,9%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

## Comentarios ejecución presupuesto de ingresos

El recaudo directo de cartera fue la principal fuente de ingresos para los programas del ICETEX (41,3%). Los recursos provenientes de aportes de la Nación con destino al Instituto ingresaron en su totalidad. De esta manera el indicador de ejecución de los rubros de ingresos de aportes de la Nación fue del 100%.

Los ingresos provenientes de la Nación representan el 48,2% del total de los ingresos del ICETEX.

Por su naturaleza, estos recursos están destinados a financiar el programa de crédito educativo.

## Ejecución presupuesto de gastos operacionales, no operacionales y de inversión

En el año 2016 se ejecutaron \$2,16 billones, equivalentes al 98,5% del presupuesto apropiado para gastos e inversión de la vigencia. Esta ejecución es resultado, de la efectiva ejecución del Programa de Crédito Educativo y del servicio de la deuda, como se puede observar en la tabla:

Tabla: Ejecución presupuesto de gastos e inversión

Presupuesto de Gastos e Inversión	Presupuesto Aprobado (cifras en millones)	Presupuesto Comprometido (cifras en millones)	Presupuesto Ejecutado (cifras en millones)	Diferencia Apro - Ejec (cifras en millones)	Cumplimiento Ejecución
Presupuesto de Inversión	\$2.002.861	\$2.000.474	\$1.999.953	\$2.387	99,9%
Servicio de la Deuda	\$82.727	\$82.727	\$82.727	\$0	100,0%
Presupuesto de Gastos	\$76.290	\$74.684	\$69.786	\$1.607	97,9%
<b>Total Presupuesto</b>	<b>\$2.161.878</b>	<b>\$2.157.884</b>	<b>\$2.152.466</b>	<b>\$3.994</b>	<b>99,6%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

## Presupuesto de gastos y servicio de la deuda

En la tabla se puede observar el comportamiento de los gastos que son financiados en su totalidad con recursos propios.

Tabla: Ejecución del presupuesto de gastos

Ppto de gastos	Presupuesto Apropriado (cifras en millones)	Presupuesto Comprometido (cifras en millones)	Presupuesto Ejecutado (cifras en millones)	Diferencia Apro-Ejec (cifras en millones)	Cumplimiento Ejecución (cifras en millones)
Gastos de personal	\$16.583	\$16.242	\$16.242	\$341	97,9%
Gastos generales	\$26.923	\$26.079	\$24.571	\$2.353	91,3%
Gastos de operación y servicios	\$30.119	\$29.718	\$26.357	\$3.762	87,5%
Otros gastos operacionales	\$2.490	\$2.469	\$2.441	\$49	98,0%
Servicio de la deuda	\$82.727	\$82.727	\$82.727	\$0	100,0%
Otros Gastos no operacionales	\$175	\$175	\$175	\$0	100,0%
<b>Total Gastos</b>	<b>\$159.017</b>	<b>\$157.410</b>	<b>\$152.512</b>	<b>\$6.505</b>	<b>95,9%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

La ejecución de los gastos ascendió a \$152.512 millones en 2016, de los cuales el 54,2% pertenece al servicio de la deuda, los gastos de personal (10,6%) y los gastos generales (16,1%). En términos generales, los gastos fueron ejecutados en un 95,9%, lo cual obedece principalmente al cumplimiento de las políticas de austeridad del Gobierno Nacional.

## Presupuesto de inversión

En relación con el presupuesto de inversión se logró una gestión sobresaliente, con una ejecución del 99,9% en relación con lo apropiado. La siguiente tabla muestra el comportamiento del presupuesto de inversión, y se observa la ejecución del programa de Crédito Educativo:

Tabla: Ejecución del presupuesto de inversión

Presupuesto de inversión	Presupuesto Apropriado (cifras en millones)	Presupuesto Comprometido (cifras en millones)	Presupuesto Ejecutado (cifras en millones)	Diferencia Apro-Ejec (cifras en millones)	Cumplimiento Ejecución (cifras en millones)
Créditos Educativos	\$1.986.803	\$1.984.979	\$1.984.979	\$1.824	99,9%
Modernización y Transformación	\$16.059	\$15.495	\$14.974	\$1.084	93,2%
<b>Total Inversión</b>	<b>\$2.002.861</b>	<b>\$2.000.474</b>	<b>\$1.999.953</b>	<b>\$2.908</b>	<b>99,9%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

# 99,2%

Representa el presupuesto de inversión para colocación de créditos educativos del total de los recursos ejecutados.

## Programa de créditos educativos

Su ejecución alcanzó un 99,9% del presupuesto establecido para 2016, como se puede observar en la tabla siguiente, la mayoría de las líneas de crédito fueron ejecutadas en su totalidad:

# 99,9%

Fue el cumplimiento de ejecución de créditos educativos.

Tabla: Ejecución del presupuesto de inversión

Programa créditos educativos	Presupuesto Apropriado (cifras en millones)	Compromisos Registrados (cifras en millones)	Presupuesto Ejecutado (cifras en millones)	Diferencia Progr-Ejecuc. (cifras en millones)	Cumplimiento Programación (cifras en millones)
F. Sost. Subs, y Crédito.	\$28.721	\$28.721	\$28.721	\$0	100,0%
Crédito Pregrado País	\$363.617	\$363.023	\$363.023	-\$594	99,8%
Crédito Postgrado País	\$93.133	\$93.127	\$93.127	-\$6	100,0%
Crédito Postgrado Exterior	\$65.724	\$65.389	\$65.389	-\$335	99,5%
Crédito Línea ACCES	\$878.007	\$877.967	\$877.967	-\$40	100,0%
Proy. Relaciones Internales	\$8.971	\$8.904	\$8.904	-\$67	99,2%
Fortalecimiento Calidad Docente	\$3.690	\$3.347	\$3.347	-\$343	90,7%
Permanencia y Calidad duc.Sup.	\$15.662	\$15.249	\$15.249	-\$413	97,4%
Proyectos de Ley	\$529.277	\$529.252	\$529.252	-\$25	100,0%
<b>Totales</b>	<b>\$1.986.803</b>	<b>\$1.984.979</b>	<b>\$1.984.979</b>	<b>-\$1.824</b>	<b>99,9%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

## Programa de modernización y transformación institucional

Dentro del presupuesto de inversión del ICETEX, el 0,8% corresponde al Programa de Modernización y Transformación Institucional, el cual presenta una ejecución de 93,2%.

Tabla: Programa de Modernización y Transformación Institucional

Programa de modernización y transformación	Presupuesto Apropriado (cifras en millones)	Compromisos Registrados (cifras en millones)	Presupuesto Ejecutado (cifras en millones)	Diferencia Progr-Ejecuc. (cifras en millones)	Cumplimiento Programación (cifras en millones)
Fortalecimiento Planeación Instit/nal	\$207	\$207	\$207	\$0	100,0%
Infraestructura Física	\$1.150	\$1.150	\$1.150	\$0	100,0%
Infraestructura Tecnológica	\$4.713	\$4.180	\$3.694	-\$1.019	78,4%
Fortalecimiento Área Financiera	\$65	\$65	\$65	\$0	100,0%
Fortalecimiento Comercial y Mercadeo	\$9.462	\$9.432	\$9.397	-\$65	99,3%
Apoyo Modernización y Transform.	\$462	\$462	\$462	\$0	100,0%
<b>Totales</b>	<b>\$16.059</b>	<b>\$15.495</b>	<b>\$14.974</b>	<b>-\$1.084</b>	<b>93,2%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX



### Comentarios ejecución presupuesto gastos, servicio de la deuda e inversión

La apropiación disponible para el presupuesto de Gastos, Servicio de la Deuda e Inversión fue de \$2,2 billones para 2016. Del total de la apropiación se ejecutó el 99,6%.

En concordancia con la misión institucional del ICETEX, el presupuesto de inversión para colocación de créditos educativos representa el 99,2% del total de los recursos ejecutados. El Programa de Créditos Educativos alcanzó una ejecución del 99,9% en el año 2016. Es de resaltar que este programa ha mostrado un comportamiento estable y sostenible en el marco de mediano y largo plazo.

Para los programas de Modernización y Transformación Institucional se destinaron \$16.058,5 millones, el 0,8% de los recursos del Presupuesto del ICETEX. Su ejecución en cuanto a recursos comprometidos alcanzó el 93,2%. La partida más representativa de este programa se destinó a la infraestructura tecnológica del Instituto.

El Presupuesto de Gastos para el Servicio de la deuda representó el 3,8% del total del Presupuesto del ICETEX.



### 5.3. CUENTAS ABANDONADAS

La aprobación de la Ley 1777 de febrero de 2016 y el Decreto Reglamentario 953 de 2016, definen y regulan la figura de “Cuentas Abandonadas”<sup>1</sup> asignando un uso eficiente a estos recursos, entregándole al ICETEX la facultad de utilizar los rendimientos financieros generados por medio de la creación de un Fondo Especial administrado por el ICETEX.

De manera conjunta con ASOBANCARIA como representante de las entidades financieras, se estructuró la metodología y las mejores prácticas que permitieran dar cumplimiento a los tiempos establecidos y la normatividad aplicable a las Cuentas Abandonadas. Producto de este ejercicio se formalizó el proceso general de cuentas abandonadas a través de la firma de un convenio marco de funcionamiento con cada una de las entidades financieras.

Teniendo en cuenta la normatividad y el convenio marco establecido con las entidades financieras, el ICETEX desarrolló diversas actividades para el cumplimiento operativo del proceso, entre las cuales se encuentran la definición y aprobación por parte de la Junta Directiva de los formatos de transmisión de información y el reglamento operativo, el desarrollo del aplicativo web de cuentas abandonadas, la definición de los procedimientos de traslado, subasta, valoración de intereses y reintegro de recursos.

El ICETEX dispuso en su página web, una sección con toda la información referente a cuentas abandonadas, que incluye el cronograma de actividades, la normativa vigente, el canal de transmisión de información, entre otros, con el fin de facilitar la comunicación y la ejecución de los procesos inherentes a cuentas abandonadas por parte de las entidades financieras.

\* 1. Se consideran cuentas abandonadas aquellas cuentas corrientes o de ahorro sobre las cuales no se hubiere realizado movimiento. de depósito, retiro, transferencia o, en general, cualquier débito o crédito que las afecte durante tres (3) años ininterrumpidos.

El primer traslado de recursos al Fondo Especial administrado por ICETEX, por parte de las entidades financieras que tenían cuentas en calidad de abandono, se realizó el primero de agosto de 2016 el cual ascendió a la suma de \$ 951.539 millones. El 1 de Noviembre se realizó el segundo traslado de recursos por un valor de \$ 64.839 millones de pesos.

Los recursos administrados a través del Fondo Especial de Cuentas Abandonadas se invirtieron conforme a lo establecido en la Ley. Para la asignación de estos se empleó un mecanismo de subasta electrónica que permitió obtener tasas de rentabilidad competitivas para el portafolio de inversión, garantizando transparencia en el proceso.

A continuación se presenta la composición de los recursos invertidos de cuentas abandonadas junto con las tasas de remuneración al cierre del año 2016:

Reserva de Liquidez	Monto (cifras en millones)	Tasa remuneración
Banco Popular	\$103.927	8,7%
Banco Sudameris	\$119.950	8,7%
Total reserva liquidez	\$223.877	8,7%
Inversiones a 90 días		
Corpbanca	\$95.154	8,4%
Total inversiones a 90 días	\$95.154	8,4%
Inversiones a 360 días		
Corpbanca	\$142.731	8,6%
Banco Agrario	\$142.731	8,6%
BBVA	\$114.185	8,6%
Banco Colpatría	\$114.185	8,6%
Banco GNB Sudameris	\$57.092	8,6%
Total inversiones a 360 días	\$570.924	8,6%
<b>Total recursos cuentas abandonadas</b>	<b>\$889.955</b>	<b>8,6%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

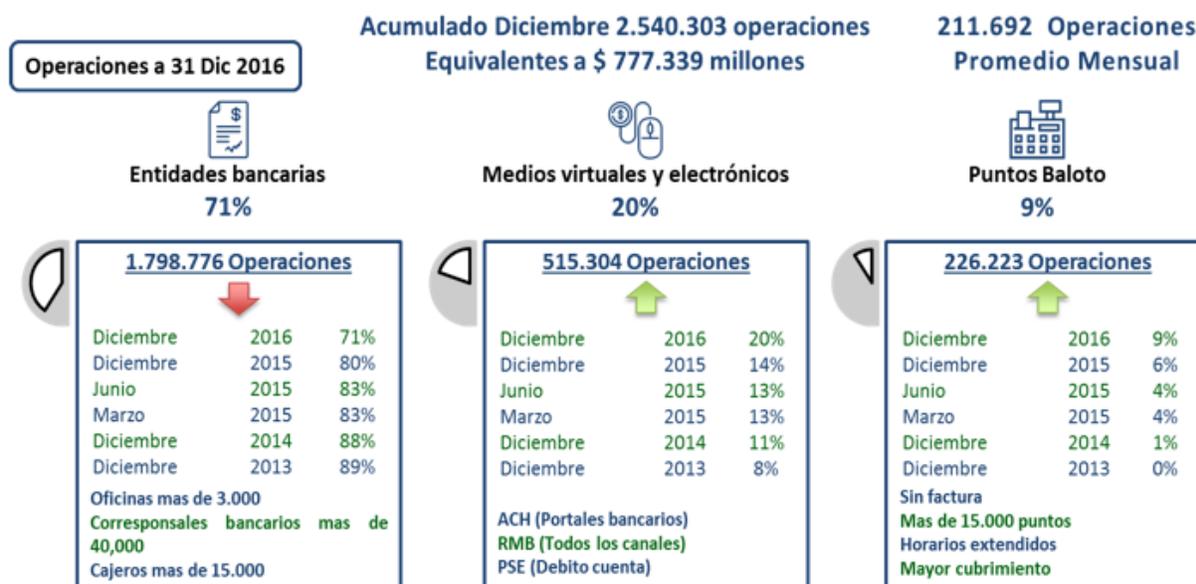


## Canales de recaudo

A principios del año 2016, se inició una campaña que busca incentivar el uso de facturación digital, para disminuir los costos de envío físico, mejorar el impacto ambiental y así mismo agilizar y facilitar los canales de comunicación con el usuario. Al cierre de diciembre ya se contaba con el 17% de la facturación con envío por correo electrónico.

Igualmente se ha incentivado el uso de canales virtuales de pago, buscando facilitar la operación para los usuarios y agilizar la aplicación de sus pagos. Con este propósito, específicamente durante el año 2016, se realizó un concurso vigilado por COJUEGOS, el cual premiaba por sorteo a los beneficiarios que hicieran uso de este canal. Con esta estrategia se logró pasar de un recaudo por canales electrónicos del 14% al cierre del 2015 al 20% al cierre del año 2016.

### Evolución por Tipo de Canal.



Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX

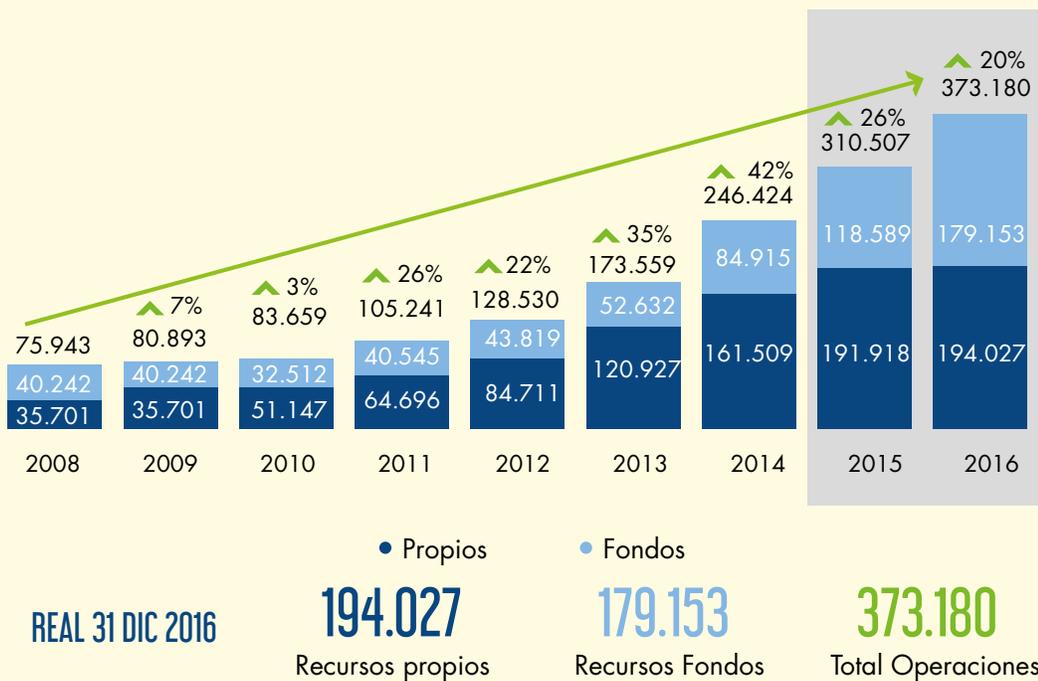
# EDUCACIÓN, LA MEJOR INVERSIÓN

Para el año 2017, se tiene planeado ampliar los canales de recaudo y la cobertura disponible para el pago de las cuotas de los créditos educativos otorgados por el ICETEX, implementando recaudo con tarjetas de crédito para facilitar los pagos desde el exterior y recaudo presencial con tarjetas de

crédito y débito en los puntos de atención. Adicionalmente se firmó un nuevo convenio de recaudo con el Banco de Bogotá (que inició su operación a comienzos del presente año) que empieza a operar a comienzo de 2017.

### Mecanismos de pago y giros

El volumen de giros ha tenido un crecimiento importante en los últimos años, a raíz del incremento de beneficiarios, la introducción de nuevos planes y programas para brindar acceso al crédito educativo.



Fuente: Vicepresidencia Financiera ICETEX





# 6. ESTRATEGIA

## 6.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

EL ICETEX en 2016 culminó su realineamiento estratégico para la vigencia 2016-2020, alineándolo con el Plan Nacional de Desarrollo, la política pública educativa y mejores prácticas a nivel internacional. Como resultado de este ejercicio se realizaron cambios importantes en sus pilares estratégicos como fueron el cambio de la Misión, la Visión y el mapa estratégico corporativo, que se presentan a continuación:

### 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.

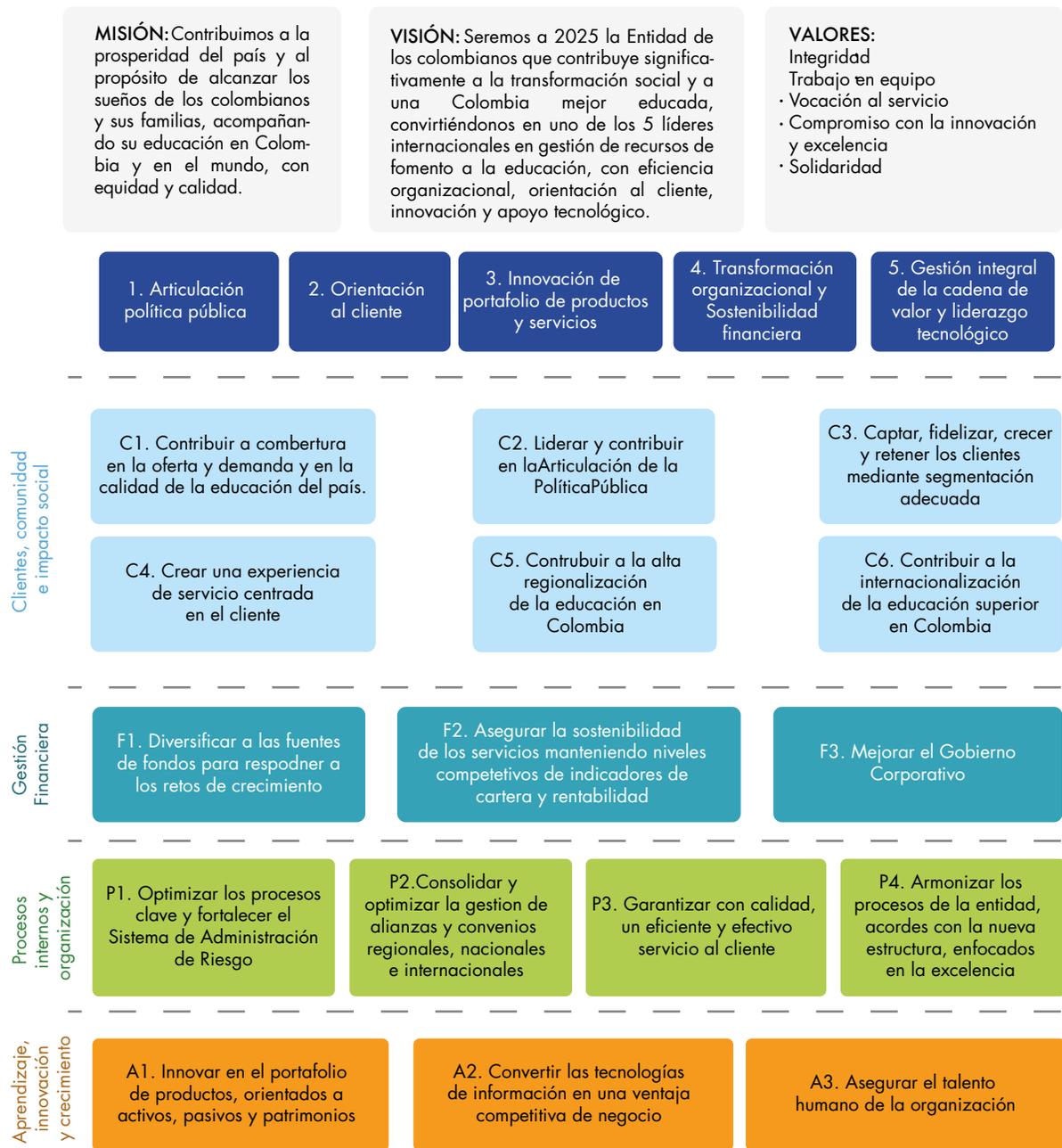
### Visión

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 cinco 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:

## Mapa Estratégico Corporativo



Para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la entidad ha formulado los indicadores y planes de acción corporativos, que presentan los siguientes resultados para la vigencia 2016:

## Indicadores Corporativos 2016

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Indicador PE 2016-2020	Fórmula	Meta 2016	Resultado	Cumplimiento
Clientes, 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	5,40%	4,83%	89%
	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	45%	47%	105%
		Aporte a la meta de cobertura de alta calidad del PND	[Beneficiarios de créditos desembolsados en IES o programas acreditados	39.900	26.052	65%
	Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada	CRM	(Actividades ejecutadas/Actividades programadas)* 100%	100%	100%	100%
	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	Satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción (0-100)	74%	70,8%	96%
	Contribuir a la alta regionalización de la educación superior en Colombia	Nuevos convenios de alianzas	Número de nuevos convenios suscritos bajo el nuevo modelo de alianzas	1	3	300%
	Contribuir a la internacionalización de la educación superior en Colombia	Número de becas otorgadas para colombianos en el exterior	Número de becas otorgadas	800	716	90%
Gestión Financiera	Diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento	Innovación de productos y servicios para la generación de nuevos fondos I	Nuevos productos/servicios de fondeo implementados I	1	1	100%
	Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de cartera y rentabilidad	Utilidad Operacional Sin Provisiones (Millones\$)	Utilidad operacional + provisiones de cartera	\$272.156 Millones de pesos	\$392.317 Millones de Pesos	144%
		Índice de cartera vencida	[Valor de cartera activa mayor a 30 días / Valor Total de cartera activa] * 100%	< 9%	10,9%	82,6%
	Mejorar el Gobierno Corporativo	Diagnóstico gobierno corporativo	(Actividades ejecutadas/Actividades programadas)* 100%	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%
	Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales	Nuevo Modelo de alianzas	(Actividades ejecutadas/Actividades programadas)* 100%	100%	80%	80%
	Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Atención PQRS	Número de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes vencidas/Total PQRS	<7,5%	32,5%	23%
	Armonizar los procesos de la entidad, acordes con la nueva estructura, enfocados en la excelencia	Este objetivo no se medirá en la vigencia 2016 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				
Aprendizaje, innovación y crecimiento	Innovar en el portafolio de productos orientados a activos, pasivos y patrimonio	Innovación de productos y servicios	Nuevos productos o servicios implementados <sup>2</sup>	1	1	100%
	Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio	Cumplimiento Cronogramas de Proyectos	(Número de actividades desarrolladas a tiempo) / (Total actividades a desarrollar) * 100%	≥96%	98,97%	103%
	Asegurar el talento humano de la organización	Cumplimiento Plan Institucional de Capacitación	Cantidad de funcionarios capacitados/Cantidad de funcionarios a capacitar	100%	98%	98%

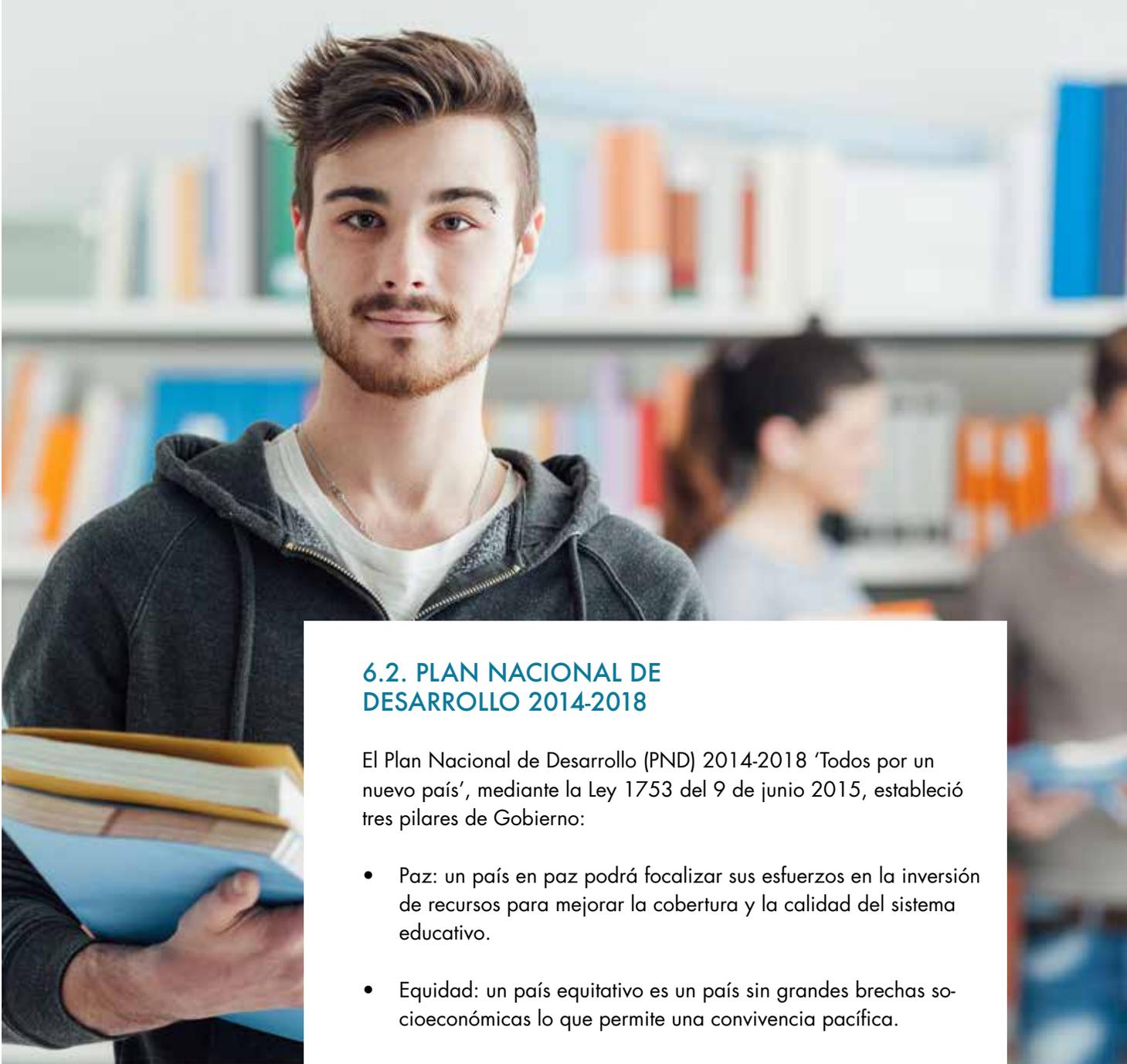
1 El producto de fondeo es cuentas abandonadas.

2 El producto implementado es la línea de crédito dirigido a las Instituciones de Educación Superior (IES) - Línea de oferta.

## Planes de Acción vigencia 2016

Nombre del Plan de Acción	Objetivo del Plan Estratégico 2016-2020	Objetivo del Proyecto	Meta 2016	Actividades/Estrategias	% Ejecución
Línea de crédito para universidades que estén acreditadas o en proceso de acreditación	Liderar y contribuir en la articulación de la política pública Contribuir a cobertura en la oferta y demanda y en la calidad de la educación del país	Diseñar una Línea de crédito que permita atender la oferta de Universidades con acreditación de alta calidad o en proceso de acreditación	Producto diseñado	Investigación Fedesarrollo sobre nuevas fuentes de financiación de la oferta Análisis y diseño del producto Revisión y aprobación del producto	100%
Desarrollar el 100% del componente de Implementación del modelo de seguridad y privacidad de la estrategia GEL.	Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio	Fortalecer la seguridad y privacidad de la información de la Entidad en el marco de los lineamientos dados por Gobierno en línea	Desarrollar el 100% del componente de Implementación GEL.	Planificación y control operacional. Implementación plan de tratamiento de riesgos Implementación del Plan y estrategia de Transición IPV4 a IPV6	97%
Implementación de un CRM	Crear una experiencia de servicio centrada en el Cliente Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada	Contar con un aplicativo CRM que integre los procesos de servicio, comercial y mercadeo	CRM implementado	Elaboración de requerimientos y estudio previo Elección de proveedor y contratación Diseño e inicio del proyecto Desarrollo de la aplicación Pruebas e implementación de la aplicación	100%
Fortalecimiento Sistema Integrado de gestión	Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo	Realizar acciones encaminadas al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, en el marco de las políticas de desarrollo administrativo	100% actividades ejecutadas	Generar y ejecutar el plan de sensibilización y socialización del realineamiento estratégico Generar y actualizar el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Ejecutar el plan de acción del Plan anticorrupción (riesgos de corrupción, estrategia trámites, proceso rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano) Gestionar la renovación de certificado del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad	100%

Nombre del Plan de Acción	Objetivo del Plan Estratégico 2016-2020	Objetivo del Proyecto	Meta 2016	Actividades/Estrategias	% Ejecución
Plan de proyectos TI para 2016	Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio	Fortalecer la gestión tecnológica de la Entidad a través de proyectos enmarcados en la estrategia y prioridades definidas	95% proyectos ejecutados	<p>Analizar y priorizar requerimientos con las áreas funcionales</p> <p>Generar de la sábana formal de proyectos 2016</p> <p>Generar los planes de trabajo para los proyectos</p> <p>Gestionar los contratos para los casos que aplique</p> <p>Desarrollar los proyectos</p> <p>Realizar pruebas y ajustes</p> <p>Entrega en producción los proyectos Tecnológicos</p>	99%
Modelo de operación del proceso de conciliaciones	<p>Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo</p> <p>Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales</p>	Documentar y gestionar el desarrollo para el nuevo modelo de operación de las conciliaciones de la entidad	Modelo de gestión de conciliaciones definido	<p>Analizar el proceso actual de conciliaciones</p> <p>Definir mejoras al proceso de conciliaciones</p> <p>Documentar el proceso de conciliaciones</p> <p>Operar el nuevo proceso de conciliaciones</p>	100%
Plan Institucional de Capacitación - PIC	Asegurar el talento humano de la organización	Fortalecer las competencias de los funcionarios de la Entidad a través de capacitaciones que les permita desarrollar de forma efectiva su trabajo	100% Plan de capacitación ejecutado	<p>Levantamiento de necesidades de capacitación</p> <p>Definición Plan institucional de capacitación</p> <p>Ejecución Plan institucional de capacitación</p>	90%
Aplicación NIIF	Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo	Presentar estados financieros comparativos con base en las NIIF.	Estados financieros generados	<p>Desarrollo sobre el aplicativo contable que le permita la aplicación de las NIIF, según lo establecido por la SFC en la CE 025 de 2015 ( Información a nivel de documento fuente).</p> <p>Implementación de la taxonomía XBRL en el aplicativo financiero, para la trasmisión de información contable a la Superfinanciera.</p> <p>Validación de implementación de las nuevas Políticas Contables bajo NIIF, en los estados financieros año 2015 y 2016.</p>	100%



## 6.2. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014-2018

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2014-2018 ‘Todos por un nuevo país’, mediante la Ley 1753 del 9 de junio 2015, estableció tres pilares de Gobierno:

- Paz: un país en paz podrá focalizar sus esfuerzos en la inversión de recursos para mejorar la cobertura y la calidad del sistema educativo.
- Equidad: un país equitativo es un país sin grandes brechas socioeconómicas lo que permite una convivencia pacífica.
- Educación: un país educado cuenta con una fuerza laboral calificada, lo que propicia la disminución de las diferencias de ingreso.

El ICETEX como articulador de la política educativa se encuentra alineando sus estrategias, planes y metas para apoyar las acciones que permitan cumplir con los retos del gobierno nacional en el pilar “Educación”.

De otra parte, la gestión de la entidad debe encaminarse al cumplimiento del artículo 61 del PND 2014- 2018, que establece la “Focalización de subsidios a los créditos del ICETEX” y del artículo 95 Financiación de proyectos de las IES.



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

Durante el año 2016, bajo el liderazgo del ICETEX, con la cooperación técnica del Banco Mundial y la Agencia Francesa para el Desarrollo, se diseñó el Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior – PACES. Esta iniciativa financiará componentes esenciales de la demanda y la oferta de la Educación Superior en el país para los próximos cinco años.

PACES tiene el objeto de mejorar la calidad de la educación terciaria e incrementar el acceso de los estudiantes en situación socioeconómica desfavorable a programas de calidad. El Programa será implementado por el ICETEX, y cuenta con el apoyo estratégico de Colciencias, Ministerio de Educación Nacional, y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en los temas relativos a calidad de la Educación Superior, investigación, innovación y sector productivo.

Este Programa impulsará la colocación de 191 mil créditos nuevos Tú Eliges en los próximos 3 años, con un especial énfasis en beneficiarios de estratos bajos, grupos étnicos y víctimas de la violencia.

#### Principales componentes

##### 1. Préstamos estudiantiles – Tú Eliges

Este componente está enfocado en incrementar la vinculación de estudiantes de menores ingresos y poblaciones especiales a la educación superior a través del crédito educativo de largo plazo y subsidios. Se financiarán las líneas Tú Eliges 0%, 10%, 25%, protección constitucional y alianzas.

# PACES

Impulsará la colocación de 191 mil créditos Tú Eliges en los próximos tres años



## 2. Programa 'Colombia Científica'

Como se mencionó en el capítulo de Colombia Científica, este programa hace parte de PACES (2017-2022) y busca mejorar la calidad del sistema de educación superior a través del fortalecimiento de la capacidad investigativa de las instituciones de educación superior. Está conformado por Ecosistema Científico (alianzas que implementen programas de investigación e innovación orientados a impulsar el desarrollo de las regiones y el país) y Pasaporte a la Ciencia (Créditos educativos parcialmente condonables para doctorados y maestrías que enviará a los mejores profesionales colombianos a cualquiera de las primeras 500 universidades del Ranking de Shanghái).

## Fuentes de financiación

PACES será apoyado técnica y financieramente por el Banco Mundial y la Agencia Francesa para el Desarrollo, a través de recursos del orden de US\$ 470 millones que se ejecutarán entre los años 2017 y 2022.

ICETEX logró el aseguramiento de los recursos del Banco Mundial a través del impulso y la aprobación de las siguientes instancias:

- Documento Conpes 3872 del 12 de noviembre de 2016, mediante el cual se brinda concepto favorable a la Nación para otorgar garantía al ICETEX para contratar el crédito externo con el Banco Mundial por US\$ 320 millones para la financiación parcial del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior - PACES.
- Comisión Interparlamentaria de Crédito Público del 24 de noviembre de 2016, la cual emitió su concepto único favorable para el otorgamiento de la garantía de la Nación a operaciones de crédito público externo que proyecta celebrar el ICETEX con la banca multilateral hasta por la suma de US\$ 320 millones, con destino a la financiación parcial del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior -PACES.

PACES, en colaboración con el Banco Mundial y la Agencia Francesa para el Desarrollo, representa un paso más para hacer de Colombia la nación más educada de América Latina en 2025.

# ESTE PROGRAMA

Representa un paso más para hacer de Colombia la nación más educada de América Latina en 2025.



# 7. INNOVACIÓN



Durante 2016, el ICETEX comenzó su proceso de transformación basado en nuevos proyectos e iniciativas innovadoras. Consciente de los grandes retos que afronta la entidad, y de las ambiciosas metas en ampliación de la cobertura y en el mejoramiento de la calidad de la educación superior del país, ha sido necesario buscar nuevas alternativas de fondeo, nuevos esquemas de financiación y hasta nuevos proyectos que se adapten a la situación socioeconómica de la población.

Desde la alta dirección se han venido desarrollado iniciativas innovadoras y proyectos estratégicos que buscan impactar directamente a varios objetivos definidos en su plan estratégico, como diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento o asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de indicadores de cartera y rentabilidad, sin mencionar otros que directa o indirectamente también serán beneficiados.

Vale la pena resaltar aquellas iniciativas que durante la vigencia del 2016 estuvieron en proceso de estructuración y diseño y que lograron avances importantes para visualizar más cerca la posibilidad de implementarlos y generar el cambio que la entidad y su entorno han venido solicitando.

## FINANCIACIÓN CONTINGENTE AL INGRESO

---

Es un esquema que reconoce las características particulares de cada beneficiario y permite brindar un servicio integral para el acceso y sostenimiento de la educación superior.

### 7.1 FINANCIACIÓN CONTINGENTE AL INGRESO - FCI

Esta iniciativa busca mejorar el acceso a la educación superior mediante un esquema solidario en el cual los estudiantes beneficiados reciben apoyo en matrícula y sostenimiento, y cuando ingresan a la vida laboral aportan de regreso los montos recibidos contingente a su ingreso para que otro estudiante pueda ser beneficiado.

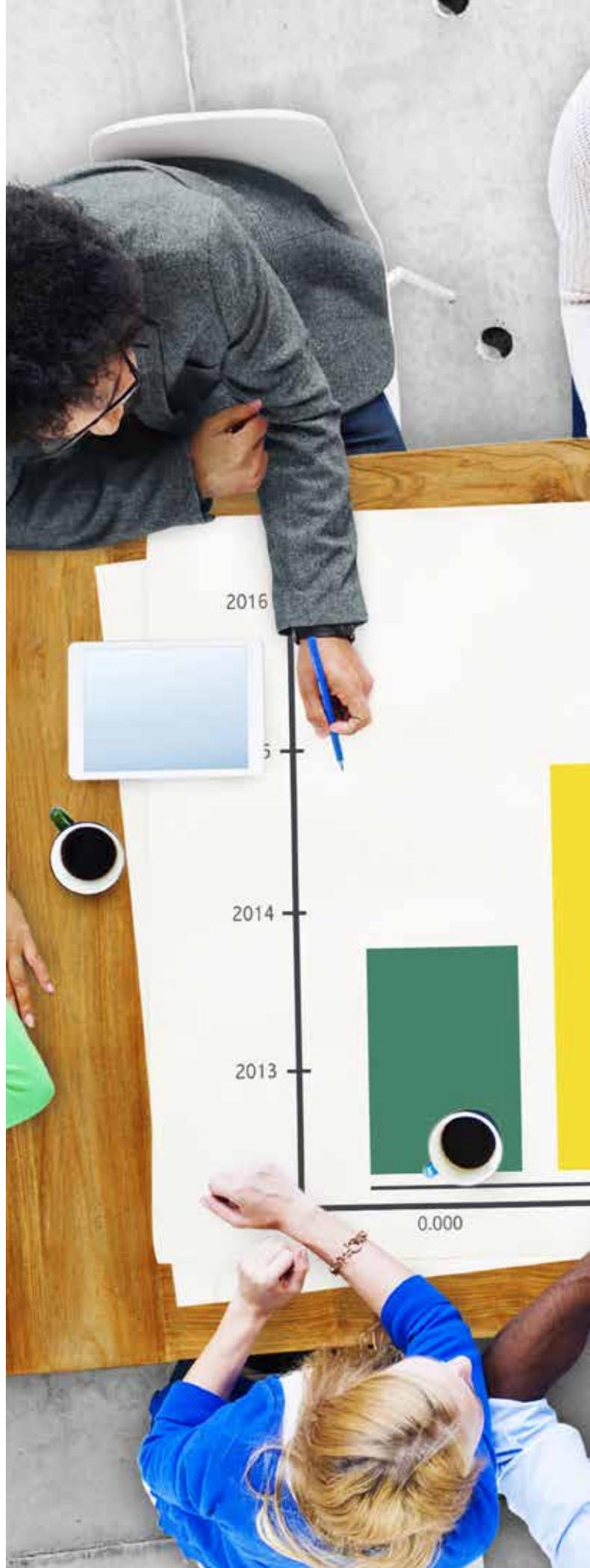
Entre los avances en el 2016 vale la pena resaltar los siguientes:

- Se realizó un Foro acerca de la Financiación Contingente al Ingreso y sus principales retos para implementarlo en Colombia. Se reunieron personalidades importantes como el Profesor PhD en Economía Bruce Chapman, creador de esta iniciativa en Australia, la ministra de Educación Gina Parody, miembros del Banco Mundial, rectores de varias IES, miembros del congreso, entre otros donde se discutió acerca de cómo implementar un esquema contingente al ingreso en Colombia.
- Se logró estructurar el nuevo esquema desde la perspectiva financiera, econométrica, legal y operativa gracias a los mensajes principales del foro Financiación Contingente al Ingreso.

**SE LOGRÓ INCLUIR DENTRO DE LA REFORMA TRIBUTARIA, QUE APROBÓ EL CONGRESO, UN ARTÍCULO QUE LE PERMITE AL ICETEX ADMINISTRAR EL FONDO DEL SERVICIO INTEGRAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR - FOSIES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA FINANCIACIÓN CONTINGENTE.**

- Se logró vincular al Ministerio de Educación, Ministerio de Hacienda, y al DNP para trabajar conjuntamente en el proyecto de ley de Financiación Contingente al Ingreso y apoyar esta iniciativa para implementarse en Colombia.

Para la vigencia 2017, se espera estructurar un proyecto de ley que permita su aprobación en el Congreso. Así mismo, se deberá trabajar en la reglamentación necesaria que regiría dicha ley y en el diseño operativo y tecnológico que le permitirá al ICETEX estar preparado para operarlo en el momento que se logre la viabilidad jurídica.





# FONDO INTELIGENTE

Permite el recuado y administración de donaciones del sector privado para fomentar la educación

## 7.2. FONDO INTELIGENTE:

Desde inicio del 2016 se trabajó en el diseño y la estructuración de un Fondo que permita recaudar y administrar donaciones del sector privado para fomentar la Educación Superior en Colombia. Esta iniciativa resulta muy interesante por cuanto le permitiría a la entidad trabajar en la financiación de la educación superior y en la ampliación de cobertura con recursos de muy bajo costo.

El logro más importante fue incluir un artículo modificatorio dentro de la Reforma Tributaria aprobada en Diciembre del 2016, que le permitirá al ICETEX crear un Fondo para administrar los recursos provenientes del sector privado y otorgar beneficios tributarios a dichos donantes.

Para que se pueda materializar esta iniciativa, la entidad junto con el Ministerio de Educación Nacional deberá redactar y presentar para su aprobación el Decreto Reglamentario durante el primer semestre del 2016. Adicional a esto, el ICETEX deberá diseñar la mejor manera de gestionar este fondo y lograr capturar una masa importante de aportes y donaciones para financiar la Educación Superior de los colombianos.

Así mismo, se deberá diseñar al interior del ICETEX la mejor estructura operativa y tecnológica para operar dicho fondo, identificar, junto con el Ministerio de Educación, la población susceptible de ser beneficiada con estos recursos y lograr vincular la mayor cantidad de donaciones del sector privado en el menor tiempo posible.

## 8. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

### 8.1. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión integral de riesgos realizada por ICETEX de manera transversal a sus procesos, está fundamentada en 7 sistemas de administración de riesgos compuestos por Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Mercado (SARM), Riesgo de Liquidez (SARL), Riesgo Operacional (SARO), Plan de Continuidad del Negocio (PCN), Seguridad de la Información (SGSI) y Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

La Entidad cuenta con órganos colegiados que realizan seguimiento al comportamiento y las alertas tempranas generadas por los diferentes sistemas de administración de riesgos que son gestionados, los cuales son asesores de la Junta Directiva y se resumen a continuación:

- Comité Financiero y de Riesgo de Inversiones
- Comité de Riesgo de Crédito
- Comité de Activos y Pasivos
- Comité de Riesgo Operativo y SARLAFT
- Comité de Seguridad de la Información
- Comité Análisis y Reporte de Operaciones Sospechosas

En cumplimiento de las políticas establecidas por la Junta Directiva de la Entidad y en atención a los requerimientos normativos, durante el año se presentaron los informes de conformidad con las metodologías aprobadas, las exposiciones a los diferentes factores de riesgo y dentro de los límites aprobados por la Junta Directiva. Sus deliberaciones fueron recogidas en actas formalizadas que resumen los puntos presentados y el ámbito que a nivel de Gobierno Corporativo se ha implementado en el Instituto. La gestión de riesgos en ICETEX se desagrega en dos grupos, como se detalla a continuación:

### Riesgos Financieros

#### Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM)

Se efectuó la actualización de la política de cupos de emisor y contraparte, generada por los ajustes realizados al modelo de asignación que responden a la transición de los estados financieros de COLGAAP a NIIF de las entidades analizadas.

Se realizó un seguimiento a todas las operaciones autorizadas por el Comité Financiero y de Inversiones, con el objetivo de validar las condiciones faciales para cada operación, de igual forma se realizó el seguimiento y actualización de los límites de Valor en Riesgo (VaR) para cada uno de los portafolios de inversiones de recursos propios y administrados. Durante el año 2016, la exposición al riesgo de mercado se mantuvo en niveles adecuados para la entidad, lo que refleja una administración del riesgo enfocada a proteger los recursos invertidos, sean administrados o propios.



El Valor en Riesgo (VaR) para cada uno de los portafolios de inversión y su nivel de exposición al 31 de diciembre de 2016, fue el siguiente:

Portafolio	Clasificación (cifras en millones)		Total (cifras en millones)	Duración Promedio Años	Duración Promedio Días	Nivel de exposición riesgo de mercado	
	Negociables	Al vencimiento				VaR \$ (cifras en millones)	VaR %
Fondos en Administración	\$894.901	\$188.405	\$1.083.306	0,67	244	\$12.289	1,13%
Depósito en Garantía	\$30.013	\$47.942	\$77.955	0,41	149	\$45	0,06%
Fondo Sostenibilidad	\$35.528	\$-	\$35.528	0,08	30	\$56	0,16%
TAE	\$15.167	\$6.017	\$21.184	0,53	194	\$42	0,20%
Recursos Propios	\$6.598	\$-	\$6.598	0,13	48	\$22	0,33%
Garantía Codeudor	\$-	\$25.062	\$25.062				
<b>Total</b>	<b>\$982.207</b>	<b>\$267.425</b>	<b>\$1.249.632</b>				

Fuente: Oficina de Riesgos ICETEX

### Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

El ejercicio de 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.

En año 2016 se ejecutó consultoría del SARL, la cual tenía como objetivo la evaluación al Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), con el fin de validar el modelo de la entidad e implementar las mejores prácticas para la gestión del riesgo, desde la perspectiva de políticas, procesos, procedimientos, construcción de modelos y metodologías para la cuantificación. Este proyecto generó como resultado recomendaciones y nuevas metodologías a implementar para el año 2017.



## Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)

Se realizó análisis del porcentaje de cobertura de provisiones que permitió identificar la necesidad de incrementar el monto de provisiones para soportar el posible deterioro de la cartera como resultado de la disminución de la actividad económica del país.

Se efectuó seguimiento de la cartera susceptible de paso al cobro y evolución de la misma según el modelo interno para identificar el nivel de riesgo del beneficiario con el propósito de establecer estrategias diferenciales para el cobro.

## Riesgos No Financieros

### Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)

En 2016 se ejecutaron dos monitoreos a los 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.

La clasificación de los riesgos, resultado de los monitoreos en 2016 fue la siguiente:

Gráfica: Comparativo de riesgos



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

En el segundo semestre de 2016 se presentó disminución en el número de riesgos en nivel "Tolerable", por efecto de los controles aplicados; lo que conlleva al incremento en el nivel "Aceptable", lo cual es el objetivo de la metodología del área.

A nivel de causas, en 2016 existen 420 identificadas, de las cuales 50 se encuentran en tratamiento.

Causas	Aceptable	Tolerable	Grave	Crítico	Total
2016-I	71	291	52	2	416
2016-II	105	265	49	1	420

Fuente: Oficina de Riesgos ICETEX

Así mismo, se realizó acompañamiento a los nuevos proyectos de productos, procesos o herramientas tecnológicas, frente a los cuales se generaron recomendaciones en los puntos críticos que requieren controles, ellos fueron: Core Bancario, Atención al Usuario, Cobro Prejurídico, Formularios, Ahorro Programado, Cuentas Abandonadas.

En lo referente a gestión de eventos, fueron reportados 334, de los cuales el 82,93% se encuentran atendidos, la diferencia se encuentran en la formulación de plan de acción por parte de los líderes de riesgo operativo de las diferentes áreas.

Para el componente de Riesgo de Corrupción, se dio cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011 y al Decreto Reglamentario 124 de enero 26 de 2016; generándose Manual de Gestión de Riesgo de Corrupción, fue aprobado y adoptado por la Junta Directiva en la sesión del 31 de agosto de 2016, mediante Acuerdo No. 037.

De acuerdo con la metodología definida, se actualizó el mapa de corrupción para la entidad, que consta de 36 riesgos aprobados por las áreas; cabe destacar que, la entidad no cuenta con riesgos calificados como “Alto” y “Extremo” y el perfil se encuentra con calificación “Bajo”.

#### Plan de Continuidad del Negocio (PCN)

Se realizaron dos (2) monitoreos en 2016, generando el perfil en nivel “Tolerable”, lo cual se encuentra dentro del nivel establecido por la Junta Directiva de la entidad. El mapa de riesgo PCN cuenta con 11 riesgos, de los cuales dos riesgos están calificados en “Grave” y se encuentran en gestión de la Secretaria General de la entidad.

Para la optimización del PCN, se efectuó consultoría para la realización del diagnóstico del estado del Plan de Continuidad del Negocio, donde se identificaron oportunidades de mejora y de lo cual se tiene Plan de Trabajo para implementar las recomendaciones y también se definieron estrategias de Continuidad del Negocio.

Adicionalmente, se realizaron pruebas de continuidad a los proveedores de servicios en la entidad, Américas BPS y Outsourcing S.A., con resultados positivos y también se efectuaron pruebas internas a los aplicativos de C&CTEX y Apoteosys, satisfactorias para C&CTEX y no satisfactorias para Apoteosys, por lo cual se definió plan de acción de ajustes de configuraciones.



## Seguridad de la información

Se elaboró el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del ICETEX (MSPI), de acuerdo con la Estrategia de Gobierno en Línea del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones (Mintic).

En Gestión de Riesgos se identificaron y evaluaron los riesgos en todos los procesos de la entidad, conformada por 3 riesgos, 29 causas, 62 controles. El resultado es un perfil de riesgo ubicado en el nivel Tolerable.

En Gestión de Activos de Información se actualizaron los activos de información, clasificados en información pública, información clasificada e información clasificada reservada, de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, en consecuencia se actualizaron los documentos de "Instrumento de Gestión de la Información Pública".

En Gestión de Vulnerabilidades se realizaron Pruebas de Ethical Hacking y se revisaron desde seguridad de la información los proyectos que operan con las aplicaciones: APP ICETEX, CRM Cosmos – Atención al Usuario, Nuevo Portal Web, Formularios y Cuentas Abandonadas.

Finalmente, se ejecutó optimización a los perfiles del sistema C&CTEX, estableciendo perfiles por roles, se encuentra dentro del plan de desarrollo en el Área de Tecnología.



## Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

La Alta Dirección ha apoyado las actividades para el mantenimiento y fortalecimiento del SARLAFT, cumpliendo con la normatividad vigente. La Junta Directiva ha conocido trimestralmente las acciones realizadas por el Oficial de Cumplimiento mediante los informes de gestión presentados en cada período trimestral junto con los informes emitidos por los órganos de control.

La transmisión de los reportes de operaciones en efectivo, operaciones sospechosas, clientes exonerados, productos ofrecidos y campañas políticas fueron transmitidos a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), de acuerdo con la normatividad vigente. Las herramientas tecnológicas permiten desarrollar periódicamente el monitoreo oportuno de las operaciones o situaciones inusuales de los clientes, las cuales son analizadas y gestionadas conforme a procesos de debida diligencia.

Estas apoyan la gestión de cumplimiento para la revisión y evaluación semestral de la matriz de riesgo para establecer el perfil de riesgo, la segmentación de los factores de riesgos, la definición dinámica de reglas sobre las operaciones de los terceros, el registro del flujo de trabajo en investigaciones, verificación de listas restrictivas, entre otras.

Con el ánimo de mantener la base de datos actualizada, se llevó a cabo una actividad de poblamiento y mejoramiento de la calidad de los datos de los clientes del ICETEX para la optimización de los procesos asociados al SARLAFT que estandariza las variables contenidas en dicha base, a la completitud de información y al establecimiento de políticas, procedimientos y controles. De igual manera, se incluyeron los campos obligatorios para el SARLAFT en los formularios de crédito, de renovación y de actualización de datos, con el fin de garantizar el conocimiento del cliente y el análisis de datos para la segmentación de los factores de riesgo.

En diciembre de 2016 se realizó la actualización al Manual SARLAFT de acuerdo con las nuevas políticas normativas y a las recomendaciones dadas por los órganos de control como resultados de las auditorías efectuadas.

## 8.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### Talento Humano

#### Plan Institucional de Capacitación

Seguridad de la información

Capacitaciones impartidas: 30  
Funcionarios capacitados: 198

Comunicación - trabajo en equipo -  
liderazgo - innovación

Capacitaciones impartidas: 12  
Funcionarios capacitados: 142

Continuidad del negocio

Capacitaciones impartidas: 1  
Funcionarios capacitados: 32

Item	Tema
1	Manejo de bases de datos
2	Presentaciones ejecutivas
3	Excel intermedio
4	Atención y servicio al cliente
5	Excel avanzado
6	Minería de datos
7	Actualización mercado bancario
8	Evaluación y gestión de proyectos
9	Diseño y evaluación de indicadores



Fuente: Secretaría General ICETEX

#### Acciones formativas virtuales

El ICETEX a través del sistema e-learning se permite realizar diferentes acciones formativas con cursos interactivos y animados donde el estudiante participa activamente en su puesto de trabajo y con la particularidad de inclusión de contratistas, temporales y empresas outsourcing.

Para el año 2016 se centraron esfuerzos en formación e-learning, en las siguientes temáticas:

- SARLAFT
- Seguridad de la Información
- Gestión Ambiental

Nivel Jerárquico	Funcionarios objeto de evaluación	Funcionarios nivel sobresaliente
Profesional	38	20
Técnico	19	10
Asistencial	10	4
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>34</b>

Fuente: Secretaría General ICETEX

Descripción	Valor (cifras en millones)	Ejecutado (cifras en millones)
Aporte educativo	\$118,0	\$88,8
Educación formal	\$62,0	\$57,1
Necesidad médica familiar	\$29,6	\$22,4
Acondicionamiento físico	\$14,6	\$5,5
Programa de bienestar	\$296,0	\$222,9
Incentivos	\$26,3	\$21,9
<b>Total</b>	<b>\$546,4</b>	<b>\$418,6</b>

Fuente: Secretaría General ICETEX

## Contratación

Contratos suscritos a corte de 31 de diciembre de 2016

Convenios y contratos misionales 2016	No.
Acuerdos de Cooperación Internacional	26
Alianzas Estratégicas (aporte ICETEX y aporte Aliado) Principales	3
Alianzas Estratégicas (aporte ICETEX y aporte Aliado) Adicionales y/o Modificatorios	20
Fondos en Administración (Administración de Recursos de Terceros) Principales	28
Fondos en Administración (Administración de Recursos de Terceros) Adicionales y/o Modificatorios	172
<b>Cooperación</b>	
Alianza Estratégica Estudiantes pertenecientes a las comunidades indígenas de Colombia	0
Pasantías de estudiantes en el ICETEX	3
Convenio marco para aunar esfuerzos en el diseño e implementación de estrategias y productos innovadores para la financiación de la educación superior en Colombia.	38
Comodato	2
Alianzas Estratégicas con Instituciones de Educación Superior	3
<b>A.Subtotal Convenios y Contratos Misionales</b>	<b>295</b>
<b>Contratos para la Operación del ICETEX</b>	
Contratos, Órdenes, Comunicación de Aceptación de Oferta	375
<b>B.Subtotal Contratos</b>	<b>375</b>
<b>Total Contratos Vigencia 2016</b>	<b>670</b>

Fuente: Secretaría General ICETEX

## Archivo

### Administración del Archivo Central

- Almacenamiento y custodia del Archivo Central 8.015 metros lineales correspondiente a 24.044 cajas.
- Almacenamiento y custodia 5.234 medios magnético que corresponden a 113,8 metros lineales.
- Consulta de 1.488 carpetas pertenecientes al Archivo Central (Año 2016).

### Administración de las carpetas de beneficiarios

- Verificación y chequeo documental de 122.973 carpetas de beneficiarios.
- Digitalización 96.226 Carpetas de beneficiarios que corresponden a 1.998.205 imágenes.
- Almacenamiento y custodia de 5.581 metros lineales.
- Consulta de 5.814 carpetas de beneficiarios.

## Administración de los títulos valores

Mes	Verificación física jurídica 2016	Almacenamiento y custodia de Títulos Valores
	Recibidos y Verificados	
Enero	12.373	875.389
Febrero	25.603	897.399
Marzo	13.679	908.058
Abril	6.115	912.171
Mayo	2.146	913.748
Junio	2.432	915.079
Julio	11.038	923.994
Agosto	14.079	935.498
Septiembre	7.598	941.703
Octubre	3.666	944.252
Noviembre	2.537	945.804
Diciembre	10.336	950.427
<b>Total</b>	<b>111.602</b>	

Fuente: Secretaría General ICETEX

Adicionalmente, durante el año 2016 el Outsourcing de Gestión Documental digitalizó un total de 143.882 Títulos Valores que corresponden a 1.010.937 folios.

## Correspondencia

Total de correspondencia gestionada – año 2016 (enero a diciembre):

Correspondencia Recibida	
Gestor	Total
Outsourcing de atención al usuario	123.600
Áreas ICETEX	24.851
Defensor del consumidor financiero	2.596
Proceso quejas y reclamos	3.205
<b>Total</b>	<b>154.252</b>

Fuente: Secretaría General ICETEX

Correspondencia Externa	
Gestor	Total
Outsourcing de atención al usuario	55.967
Áreas ICETEX	33.456
Grupo administración de cartera (masivos)	1.059.091
<b>Total</b>	<b>1.148.514</b>

Fuente: Secretaría General ICETEX





## 8.3. GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

### Infraestructura tecnológica

- Se ajustaron los proyectos de acuerdo a los objetivos de la entidad, siguiendo los lineamientos del PETI (Plan Estratégico de Tecnología).
- Participación en la estructuración técnica del proceso de contratación del CORE Bancario.
- Traslado a los nuevos centros de cómputo del ICETEX así como la implementación de la nueva red de telecomunicaciones a nivel nacional con el proveedor LEVEL 3.
- Consolidación y virtualización de servidores. Se logró virtualizar el 90% de la base instalada de servidores; mejorando la eficiencia en la administración y disponibilidad de los servidores
- Se logró estabilizar de manera exitosa la operación de los nuevos centros de cómputo del ICETEX. Se logró igualmente con dicho proyecto la implementación de la nueva red de telecomunicaciones a nivel nacional.
- Se logró el proceso de crecimiento de la capacidad en hardware de servidores en ambientes de producción, contingencia y desarrollo.
- Se realizó conectividad y seguridad exitosa a nuevos e importantes proveedores, que prestan servicios como atención al usuario y cobranza.
- Se logró integrar el aplicativo de nómina con el aplicativo de gestión de identidades de manera que hoy en día el ICETEX cuenta con una plataforma de autogestión de accesos e identidades.
- Se realizaron configuraciones de aseguramiento para la entrada en operación de la Comunidad ICETEX.
- Se aumentó los niveles de seguridad de la infraestructura tecnológica, portales web y de la información a través de la implementación y puesta en producción de nuevos firewall y WAF.



- Se realizó gestión sobre las vulnerabilidades de los activos de información. Se logró el cierre del 97% de las vulnerabilidades identificadas como altas y medias.
- Base operacional integrada

Se logra mejorar la eficiencia operativa a nivel de infraestructura integrando varios de los servicios prestados a través de un proveedor de tecnología.

Para este caso la empresa LEVEL 3. Estos servicios son:

- Consolidación de la infraestructura de telecomunicaciones
- Centros de cómputo
- Administración de bases de datos
- Administración de la Seguridad Informática
- Administración de redes
- Administración del portal de Internet del ICETEX.

## Sistemas de Información

Se desarrollaron y se pusieron en producción 70 requerimientos para soportar las operaciones de cada una de las áreas.

- Desarrollo y puesta en producción del nuevo sistema de financiamiento de créditos del ICETEX "Tú Eliges".
- Mantenimiento adaptativo y evolutivo del Sistema de Información C&CTEX a través de las fábricas de Software.
- Desarrollo y puesta en producción del Sistema de Información "Acuerdos.NET" el cual soporta la nueva operación de cobranzas del ICETEX, proyecto realizado en tiempo record de 20 días.
- Desarrollo y puesta en producción del Sistema de Información para atender la nueva operación de "Cuentas Abandonadas" según nueva ley de Febrero de 2016.
- Desarrollo y puesta en producción del nuevo sistema de registro y evaluación de solicitudes de crédito "Formularios.NET".
- Desarrollo del proyecto "Planillas" el cual permitirá optimizar tiempos del proceso de desembolsos y permitirá la eliminación del papel para dicho proceso.

- Se realizó el diseño de la infraestructura y entrada a producción y operación de aplicaciones misionales como Formularios.net, Acuerdos.net, Colombia científica, cuentas abandonadas y portal web ICETEX.

## Soporte a sistemas de apoyo

En la actualidad el ICETEX cuenta con un software para la gestión financiera denominado APO-TEOSYS, en desarrollo de este contrato se incluyó el paso del sistema al estándar NIIF.

Se estabilizan las versiones del sistema de nómina (Kactus), que ha venido operando sin inconvenientes.

## Estrategia de Gobierno en Línea

Corresponde al proyecto que deben ejecutar todas las entidades del Estado según lo replanteado en el decreto 2573 de 2014 en el cual se establecen nuevos plazos para los frentes de gobierno abierto, seguridad, y demás frentes establecidos. Se logró avanzar en varios temas de la Estrategia de Gobierno en Línea; pero no se cumplieron en su totalidad las metas establecidas por el Ministerio de las TIC. Lo anterior nos obliga a desarrollar algunos proyectos durante el 2017.





## Gestión de conciliaciones

Las conciliaciones de giros con las Instituciones de Educación Superior (IES), fue uno de los grandes retos en los que la entidad logró avanzar de manera importante durante el año 2016, (porcentajes consolidados al periodo académico de 2016-1), garantizando 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.

INFORME GESTION CONCILIACIONES GIROS A IES

		Sin Conciliar Junio	Sin Conciliar Diciembre	Avance En La Conciliación
IES	IES	226	151	33%
Acreditadas	Beneficiarios	157.458	98.544	37%
	Valor*	\$683.586	\$439.148	36%
IES No	IES	820	345	58%
Acreditadas	Beneficiarios	331.081	155.896	53%
	Valor*	\$874.085	\$408.345	53%

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología ICETEX

## Gestión de Administración de Cartera

Dentro de los logros más importantes en el área de cartera se encuentran:

Se reorganizó el Grupo de Administración de Cartera según la resolución 1615 de octubre de 2016, de esta manera, se mejoraron los tiempos de respuesta en atención de PQRS y Defensores, logrando una efectividad en PQRS de 92% y en Defensores de 76%; y se optimizó la calidad de respuesta a través de la identificación e implementación de herramientas en los procesos de Administración de Cartera, Novedades, terminación y cumplimiento de obligaciones.

Se implementaron mejoras en el proceso de paso al cobro individual y masivo, estableciendo la proyección de obligaciones susceptibles de paso al cobro con un margen de error máximo del 5% y con un nivel de confianza del 95%.

Se realizó verificación y actualización de las tasas de interés de 96 de las 511 líneas de Fondos en Administración con el fin de lograr liquidación real del capital y de los intereses de cada obligación.

Se implementó la herramienta para el proceso de solicitud de reintegros IES al ICETEX, que tiene el objetivo de optimizar los reportes de las Instituciones de Educación Superior (IES) a la entidad con respecto a los valores a devolver.

## 8.4. MARCO LEGAL

### 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 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 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 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 70 de 1993, por la Cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política, Artículo 40.
- Ley 115 de 1994, por la cual se expide la Ley General de Educación. Artículo 135.
- 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 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.

### 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 Pérez” 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 Pérez, 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.

## 9. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

De acuerdo con lo establecido en la Ley 603 de 2000, la entidad ha dado cumplimiento al Código de Buen Gobierno del ICETEX en su numeral 3.1.5, el cual hace referencia a que el Instituto velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política de antipiratería. En ella se estipuló que 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, el ICETEX para su cumplimiento adquirió 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.



**NOS ESTAMOS TRANSFORMANDO  
PARA BRINDAR UN SERVICIO  
ACORDE A LAS NECESIDADES DEL PAÍS**



Innovation  
Planning  
Support  
Marketing  
Analysis  
Sales  
Customer  
Management

Technology  
Innovation  
SYSTEM

FINANCE

Planning  
Support  
Marketing  
Analysis  
Sales  
Customer  
Management

# 10 METAS Y PROYECCIONES

Convertir a Colombia en el país mejor educado de América Latina para el 2025 es la decisión que motiva cada estrategia y acción que liderará el ICETEX desde su agenda de trabajo.

Para lograrlo, la estrategia corporativa está compuesta por cinco lineamientos estratégicos, a través de las cuales todo su equipo profesional y humano estará alineado y comprometido, ellas son:

1. **Articulación política pública:** El ICETEX como facilitador de la política pública y educativa a nivel nacional, mediante el financiamiento a la cobertura de oferta y la demanda.

**63 MIL NUEVOS CRÉDITOS**

**48 MIL NUEVOS CRÉDITOS** . . . . . **15 MIL ALIANZAS**

**44 MIL NUEVOS BENEFICIARIOS DE FONDOS**

**800 BECAS INTERNACIONALES**

Recursos de cooperación

2. **Orientación al cliente:** El ICETEX debe asegurar la calidad del servicio al prestatario, las familias, los mandantes y las instituciones educativas en toda la cadena de valor.

**450 MUNICIPIOS VISITADOS MEDIANTE LAS OFICINAS MÓVILES**

3. **Innovación portafolio productos y servicios:** Innovación y sofisticación del portafolio de los productos del activo, el pasivo, el patrimonio; así como los servicios a ofrecer al cliente, las instituciones educativas y de gobierno.



4. **Transformación organizacional y sostenibilidad financiera:** Modelo de negocio, diversificando ingresos, manteniendo la eficiencia organizacional y administrativa de camino a la excelencia, alcanzando la capacidad organizacional necesaria para enfrentar los retos de negocio.

**USD\$470 MILLONES** APROBACIÓN DE FINANCIACIÓN

**>140%** COBERTURA DE PROVISIONES

5. **Gestión integral de la cadena de valor y liderazgo TI:** El ICETEX está encargado de la gestión de todo el ciclo de vida del prestatario desde la identificación de los prospectos en colegios hasta gestionar la empleabilidad.

**CORE BANCARIO**



## 11. DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL

Para dar cumplimiento con lo establecido en la Ley 964 de 2005, artículo 47, numeral 2.2.2 del 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.

## 12. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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 12 trámites y dos procedimientos administrativos, de los cuales 10 se encuentran inscritos al cierre de la vigencia 2016. La gestión realizada consistió en la inscripción de un nuevo trámite correspondiente a “Condonación de Fondos en Administración”, la actualización de siete y la racionalización de cinco trámites.

Adicional a lo anterior se realizaron mesas de trabajo con el DAFP y otras Instituciones para buscar la forma de viabilizar la inscripción de los cuatro trámites que aún no habían sido inscritos en el SUIT, lo cual concluyó con la implementación en los procedimientos de ICETEX de la verificación de huella dactilar a través de medios electrónicos y en la vigencia 2017 se culminará con dicha inscripción.



## 13. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento de las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 0103 de enero 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.

Adicional a lo anterior en la vigencia 2016 se creó un espacio de participación ciudadana en la página web de ICETEX, mediante el cual se invita a la ciudadanía y a las veedurías a ejercer el control social en los temas normativos, de planeación, gestión y evaluación institucional.

## 14. RENDICIÓN DE CUENTAS

El ICETEX consciente de la importancia de informar y explicar las acciones adelantadas en el marco de su planeación y gestión, 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 publica en la página web la 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.

La estrategia de la entidad para mantener este componente, a corto plazo, se basa en la actualización de la información la cual es permanente e inmediata, adicional a lo anterior en las reuniones que se realizan en las regiones se presentan los resultados de la gestión de ICETEX en estos municipios garantizando la información y transparencia de su operación.

### Componente de Diálogo

Dentro de la estrategia trazada por la entidad para garantizar una oportuna y constante comunicación con el público en general, se han estructurado los siguientes mecanismos de dialogo, tales como ferias, eventos regionales, redes sociales y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el día 5 de abril de 2016.

### 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 públicos como a los ciudadanos a través de capacitaciones, actividades de sensibilización y la generación de respuestas a las observaciones realizadas por las ciudadanía en los diferentes espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana que la Entidad ha implementado.

# 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 2016 Y 2015 Y AL 1 DE ENERO DE 2015**

(En millones de pesos colombianos)

ACTIVOS	Nota	Al		
		Diciembre 31 de 2016	Diciembre 31 de 2015	1 de enero de 2015
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO	8	\$ 127.010,2	\$ 112.642,7	\$ 76.657,7
ACTIVOS FINANCIEROS DE INVERSIÓN	9	167.227,4	143.896,9	96.853,8
Inversiones negociables		88.207,1	24.642,9	45.519,9
Inversiones hasta el vencimiento		79.020,3	119.254,0	51.004,9
Inversiones disponible para la venta		1.617,4	1.617,4	1.645,2
Provisión inversiones disponibles para la venta		<u>(1.617,4)</u>	<u>(1.617,4)</u>	<u>(1.316,2)</u>
CARTERA DE CRÉDITO Y OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO	10	3.462.099,5	3.060.222,3	2.653.483,5
Créditos y operaciones de leasing financiero de consumo, otras garantías		4.225.726,5	3.583.491,7	3.102.618,0
Menos: Deterioro		<u>(763.627,0)</u>	<u>(523.269,4)</u>	<u>(449.134,5)</u>
OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO	11	33.463,9	10.310,8	6.812,3
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, NETO	12	26.388,2	24.962,3	24.780,8
PROPIEDADES DE INVERSION, NETO	13	-	134,0	293,1
ACTIVOS INTANGIBLES	14	1.090,0	1.340,8	489,8
OTROS ACTIVOS, NETO	15	<u>647,8</u>	<u>1.146,8</u>	<u>224,8</u>
Total de activos		<u>\$ 3.817.927,0</u>	<u>\$ 3.354.656,6</u>	<u>\$ 2.859.595,8</u>

Las notas a los estados financieros forman parte integral de los estados financieros

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR**  
**"MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX**  
**ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015 Y AL 1 DE ENERO DE 2015**  
(En millones de pesos colombianos)

PASIVOS	Nota	Al		
		Diciembre 31, 2016	Diciembre 31, 2015	1 de enero de 2015
OBLIGACIONES FINANCIERAS	16			
Entidades del exterior		\$ 944.188,0	777.959,3	\$ 616.698,3
CUENTAS POR PAGAR	17	24.431,4	21.102,2	18.295,1
BENEFICIOS A EMPLEADOS		1.410,4	1.147,0	1.133,8
TÍTULOS DE INVERSIÓN EN CIRCULACIÓN A LARGO PLAZO	18	1.808,2	2.175,5	2.854,4
OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS	19	372.288,5	334.393,0	322.182,2
PASIVOS ESTIMADOS	20	<u>1.387,4</u>	<u>567,4</u>	<u>737,6</u>
Total pasivos		<u>1.345.513,9</u>	<u>1.137.344,4</u>	<u>961.901,4</u>
PATRIMONIO	21			
Capital fiscal		1.197.218,7	900.537,5	741.374,5
Reservas legales		390.337,7	368.810,3	230.969,3
Ajustes en la aplicación por primera vez		113.389,1	113.389,1	113.389,1
Otro resultado integral		398,4	(27,8)	-
Resultados de ejercicios anteriores		610.953,0	610.953,0	610.953,0
Resultados del ejercicio		<u>160.116,2</u>	<u>223.650,1</u>	<u>201.008,5</u>
Total patrimonio		<u>2.472.413,1</u>	<u>2.217.312,2</u>	<u>1.897.694,4</u>
Total pasivo y patrimonio		<u>\$ 3.817.927,0</u>	<u>\$ 3.354.656,6</u>	<u>\$ 2.859.595,8</u>

Las notas a los estados financieros forman parte integral de los estados financieros

**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 2016 Y 2015**  
**(En millones de pesos colombianos)**

	Nota	2016	2015
<b>INGRESOS POR INTERESES Y VALORACIÓN DE INVERSIONES</b>			
Cartera de créditos y leasing financiero		475.701,7	405.648,7
Utilidad en valoración de inversiones negociables	22,1	5.143,0	2.007,5
Utilidad en valoración de inversiones a costo amortizado	22,1	7.243,8	3.990,8
Otros intereses		<u>10.870,3</u>	<u>5.693,4</u>
		\$ 498.958,8	417.340,4
<b>GASTOS POR INTERESES</b>	22,2		
Obligaciones financieras		65.840,8	52.403,1
Títulos emitidos		<u>3,9</u>	<u>12,3</u>
		65.844,7	52.415,4
Margen financiero bruto		433.114,1	364.925,0
<b>DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>			
Cartera de crédito y cuentas por cobrar, neto		<u>233.143,0</u>	<u>86.907,8</u>
Margen financiero bruto, neto		199.971,1	278.017,2
<b>INGRESOS POR COMISIONES, NETO</b>	22,3	57.300,0	31.571,0
<b>POR OPERACIONES DE CAMBIO NETO, Neto</b>		(382,5)	394,3
<b>OTROS INGRESOS</b>	22,4	3.768,6	3.261,4
Gastos administración			
Gastos de personal	22,5	17.443,4	15.545,8
Amortizaciones, depreciaciones y otras provisiones		2.292,3	3.118,7
Gastos por honorarios y servicios	22,6	53.983,9	34.399,4
Otros gastos	22,6	<u>26.821,4</u>	<u>36.529,9</u>
		100.541,0	89.593,8
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>		160.116,2	223.650,1
<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES:</b>			
Componentes que no se reclasificaron al resultado del periodo	22,7	<u>426,2</u>	<u>(27,8)</u>
<b>RESULTADOS INTEGRALES</b>		\$ <u>160.542,4</u>	<u>223.622,3</u>

Las notas a los estados financieros forman parte integral de los estados financieros

**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 2016 Y 2015**

(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 INICIAL AL 1 DE ENERO DE 2015	\$741.375	\$230.969	\$113.389	\$-	\$610.953	\$201.009	\$1.897.694
Cambios en el patrimonio:							
Resultados del ejercicio	-	-	-	-	-	223.650,1	223.650,1
Movimiento de reservas							
Capitalización Ley 1002 de 2005	98.860,5	-	-	-	-	-	98.860,5
Capitalización de reservas	60.302,5	(60.302,5)	-	-	-	-	-
Disminución de reservas	-	(2.865,0)	-	-	-	-	(2.865,0)
Constitución de reservas con utilidades	-	201.008,5	-	-	-	(201.008,5)	-
Otro resultado integral							
Variación patrimonial inversiones	-	-	-	(27,8)	-	-	(27,8)
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	900.537,5	368.810,3	113.389,1	(27,8)	610.953,0	223.650,1	2.217.312,2
Cambios en el patrimonio:							
Resultados del ejercicio	-	-	-	-	-	160.116,2	160.116,2
Movimiento de reservas							
Capitalización Ley 1002 de 2005	94.558,5	-	-	-	-	-	94.558,5
Capitalización de reservas	202.122,7	(202.122,7)	-	-	-	-	-
Constitución de reservas con utilidades	-	223.650,1	-	-	-	(223.650,1)	-
Otro resultado integral							
Revalorización activos	-	-	-	426,2	-	-	426,2
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	\$1.197.219	\$390.338	\$113.389	\$398	\$610.953	\$160.116	\$2.472.413

Las notas a los estados financieros forman parte integral de los estados financieros

**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 2016 Y 2015**  
**(En millones de pesos colombianos)**

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
Utilidad del año:	\$ 160.116	\$ 223.650
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Provisión de inversiones a valor razonable	-	301,3
Pérdidas por deterioro del valor de la cartera de créditos	264.794,4	159.921,6
Pérdidas por deterioro del valor de las cuentas por cobrar	2.247,4	613,5
Provisión de propiedades de inversión	-	155,7
Depreciación	929,3	1.705,2
Amortizaciones	1.363,0	956,5
Provisiones cesantías	976,3	861,9
Valoración de inversiones	(12.386,8)	(5.991,9)
Recuperación deterioro de la cartera de créditos y cuentas por cobrar	(140,5)	(8.469,6)
Ganancia en cambio	(9,8)	(54,0)
Recuperaciones pasivos estimados	125,0	(25,7)
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Cartera de créditos	(793.165,3)	(651.215,5)
Cuentas por cobrar	(25.260,0)	(2.230,4)
Cuentas por pagar y Otros pasivos	40.511,7	14.169,2
Pasivos estimados y provisiones	695,0	(144,5)
Efectivo generado en las actividades de la operación	<u>(359.204,1)</u>	<u>(265.796,5)</u>
Intereses recibidos cartera de créditos	126.493,6	91.143,1
Efectivo neto usado en las actividades de operación	(232.710,5)	(174.653,5)
<b>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
Adquisición de inversiones	(10.943,6)	(41.352,5)
Propiedad, planta y equipo	(2.221,2)	(1.883,3)
Otros activos	(613,1)	(2.757,3)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	<u>(13.777,9)</u>	<u>(45.993,2)</u>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
Capitalizaciones	94.558,5	98.860,5
Valorización de activos	426,2	-
Utilización de reservas para subsidios	-	(2.865,0)
Pagos cobros por emisión de títulos de inversión	(367,3)	(678,9)
Obligaciones financieras	229.173,2	210.640,8
Intereses pagados	(62.944,5)	(49.379,8)
Efectivo neto provisto por las actividades de financiación	<u>260.846,1</u>	<u>256.577,7</u>
<b>VARIACIÓN NETA DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO</b>		
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero	112.642,7	76.657,7
Aumento neto del efectivo y equivalentes de efectivo durante el periodo	14.357,7	35.931,0
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo	9,8	54,0
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE</b>	<u>\$ 127.010</u>	<u>\$ 112.643</u>

Las notas a los estados financieros forman parte integral de los estados financieros

## FE DE ERRATAS

1. En razón a ajustes realizados por errores de transcripción en la información financiera del Informe de Gestión 2016, a continuación se transcriben las cifras corregidas que se encuentran en esta publicación: En la página 107, Indicador Utilidad Operacional sin Provisiones, léase que ascendió a \$392.917 millones de pesos y no a \$392.317 millones de pesos.

2. En razón a ajustes realizados por errores de transcripción en la información de Estados de Resultados del Informe de Gestión 2016, a continuación se transcriben las cifras corregidas que se encuentran en esta publicación: En la página 88, en donde se mencionan provisiones, léase que la cifra correcta del año 2015 es \$160.992 millones y no \$161.209 millones.

3. En razón al Dictamen emitido por la Revisoría Fiscal, se actualizan los Estados Financieros publicados en este informe de la página 138 a la 142, así mismo de acuerdo a lo estipulado por las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF, se actualiza tabla de la página 83.