



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL



Informe de gestión

ICETEX - Vigencia 2022



 **ICETEX**
Invertimos en el talento de los colombianos



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL**

PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

GUSTAVO PETRO URREGO

MINISTRO DE EDUCACIÓN NACIONAL

ALEJANDRO GAVIRIA URIBE

PRESIDENTE DEL ICETEX

MAURICIO TORO ORJUELA

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



»» Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



JUNTA DIRECTIVA

Dr. ALEJANDRO GAVIRIA URIBE

Ministro de Educación
Presidente de Junta Directiva

Dra. AURORA VERGARA FIGUEROA

Viceministra de Educación Superior
Presidenta delegada de Junta Directiva

Dra. MARITZA RONDÓN RANGEL

Rectora Universidad Cooperativa de Colombia
Representante Consejo Nacional de Educación Superior - CESU

Dr. JAIME ERNESTO DÍAZ ORTIZ

Representante del Consejo Nacional de Acreditación - CNA

Dr. JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO

Rector Universidad del Quindío
Representante de Universidades Públicas

Dr. JUAN CAMILO MONTOYA BOZZI

Rector Universidad Autónoma de Bucaramanga
Representante de las Universidades Privadas

Dr. SALOMÓN ANDRÉS SANABRIA CHACÓN

Gobernador de Casanare
Representante de los Gobernadores

Dr. MIGUEL ANGEL MORENO SUAREZ

Alcalde del Municipio de Floridablanca, Santander
Representante de los Alcaldes



MIEMBROS EXTERNOS COMITÉ FINANCIERO

JORGE RESTREPO PALACIOS

Ex Presidente Banco Agrario de Colombia

LUIS ALBERTO ZULETA JARAMILLO

Primer Director Fondo de Garantías de Instituciones Financieras

ERNESTO ROJAS MORALES

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





DIRECCIÓN GENERAL

MAURICIO ANDRÉS TORO ORJUELA

Presidente

MARÍA CAROLINA CARRILLO SALTARÉN

Secretaria General

EDGAR ANTONIO GÓMEZ ÁLVAREZ

Vicepresidente Financiero

EDUARDO ELÍAS BARCHA BOLÍVAR

Vicepresidente de Crédito y Cobranza

DINORAH PATRICIA ABADÍA MURILLO

Vicepresidenta de Fondos en Administración

JOSÉ EDUARDO PARADA JIMÉNEZ

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología (e)

EDGAR FABIO DÍAZ RAMÍREZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)

ANA LUCY CASTRO CASTRO

Jefe Oficina Asesora Jurídica

ANDRÉS MAURICIO LUQUE AYALA

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

WILLIAM BARRETO MÉNDEZ

Jefe Oficina Relaciones Internacionales (e)

CARLOS JAVIER RODRIGUEZ ORDOÑEZ

Jefe Oficina de Control Interno

LICETH PAOLA LIZCANO CASTILLO

Jefe Oficina de Riesgos

GIOVANNI CANCHILA SUÁREZ

Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo



Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

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

defensoria@sernarojasasociados.com

601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



PRESENTACIÓN

Acompañar los proyectos de vida de los colombianos es la premisa que en el año 2022 se consolidó como nuevo propósito del ICETEX que en 72 años ha hecho parte de la vida de más de cinco millones de colombianos.

La gestión del ICETEX durante esta vigencia evidenció un direccionamiento que marca el cambio profundo emprendido por el Instituto para ser más humano, esto implica garantizar mejores condiciones a nuestros beneficiarios para quienes nos convertiremos en la entidad que los acompaña integralmente para cumplir sus proyectos de vida a través del acceso a la educación superior.

El año 2022 fue un período de cambios, de emprender nuevos desafíos que responden a las necesidades de una sociedad que sueña con la igualdad y con mayores oportunidades. El ICETEX promueve el progreso social, y esta premisa nos reafirma en el acompañamiento a los cerca de un millón de colombianos que al cierre de este año son beneficiarios de esta entidad y a quienes cada día acuden a nuestra institución para contar con nuestro apoyo y, así, acceder por primera vez a la universidad.

Es por todos ellos que estamos cambiando, con mejores servicios, condiciones más favorables y cumpliendo con los incentivos, alivios y beneficios tan esperados. Al cierre del año 2022 podemos decir que avanzamos en este camino, logrando los primeros resultados de una entidad que se está transformando.

Dentro de estos hitos, logramos un cambio histórico en las condiciones del crédito educativo. Por primera vez la entidad ofrecerá una tasa de interés del IPC+0% para todos los estudiantes que reciban nuevos desembolsos de su crédito, durante el periodo de estudios en 2023. Beneficiaremos a 115.000 jóvenes del país.

La medida conlleva otro beneficio, que ha sido un demanda histórica de la juventud y beneficiarios de la entidad, y es que el crédito educativo dejará de capitalizar intereses durante la época de estudios, lo que configura una financiación a menor costo de la habitual.

Este importante paso se dio gracias al trabajo articulado con el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Hacienda, el Congreso de la República y, especialmente, las Instituciones de Educación Superior, porque las universidades realizarán una contribución financiera para que los estudiantes de crédito no tengan una tasa que exceda a la inflación anual (IPC+0%). La media representa un importante logro dentro del Sistema de Educación Superior para garantizar condiciones solidarias y equitativas a los jóvenes que acceden a la universidad a través de los servicios del ICETEX.

Respecto a los colombianos que ya están en época de pago de su crédito, logramos en 2022 contar con un aproximado de 350 mil millones de pesos, recursos de las cuentas inactivas de los colombianos



Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

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

defensoria@sernarojasasociados.com

601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



y ahora hacen parte del fondeo como instrumento de crédito de la entidad. Con esta nueva fuente de financiación, el ICETEX fortalecerá su sostenibilidad financiera reduciendo las tasas de interés para los beneficiarios en época de amortización. En 2023 las personas con crédito en proceso de pago pasarán de un interés de IPC+7%, o IPC+9% o IPC+12% a únicamente, IPC+3% y si los beneficiarios lograron estar al día en sus cuotas a 31 de diciembre recibirán un beneficio adicional pagando únicamente IPC+2.

Asimismo, en el segundo semestre de la vigencia, el Gobierno Nacional generó los mecanismos para que los entes territoriales puedan destinar dinero de las regalías para la creación de fondos condonables con el ICETEX. Esto permitirá una mayor cobertura de educación superior para los jóvenes en los territorios a través de una oferta de educación superior pertinente, que responda a las necesidades del territorio.

También avanzamos en la condonación parcial (del 25% y 50%) de créditos para jóvenes que habían accedido a líneas que establecían este beneficio. En la vigencia fueron 11.558 las personas que accedieron a dicha condonación porque cumplieron con el mérito de graduación de su programa de pregrado y porque pertenecen a población priorizada por su nivel de vulnerabilidad o son protegidos por la constitución.

Fue un año en el que optimizamos nuestra oferta de servicios, como lo refleja la simplificación de la oferta de crédito reembolsable, dejando atrás las opciones diversificadas que resultaban complejas dentro del paquete de líneas de financiación. De siete líneas de crédito, la oferta para pregrado se redujo a solo tres: créditos a largo, mediano y corto plazo, y simplificamos los requisitos y trámites de solicitud.

El año 2022 tuvo la puesta en marcha de la línea del mecanismo de crédito de Pago Contingente al Ingreso, que tiene un esquema de reembolso en el que el beneficiario aportará una cuota que no supera el 20% de su ingreso mensual. Este pago se realizará en los períodos en los que la persona perciba ingreso, y contempla un plazo de amortización que puede llegar hasta los 20 años, tras los cuales, si el crédito al término de este no ha pagado en su totalidad, la deuda desaparece.

Gestión misional orientada a los nuevos desafíos

Los logros señalados fueron determinantes dentro de una gestión misional que también se orienta al cambio. Los programas de apoyo del ICETEX son el instrumento con el que hoy 903.956 colombianos están accediendo a la educación superior, ya sea a través de crédito tradicional reembolsable, crédito condonable (de los fondos que administramos) o programas internacionales. De todos ellos, el 85,3% no paga tasa de interés ya que cuentan con beneficios como subsidios, condonaciones o becas.

Al cierre del año, 399.986 colombianos eran usuarios activos del crédito educativo reembolsable. En la vigencia, 48.787 accedieron por primera vez a esta financiación, siendo el 91,3% ellos de los estratos 1, 2 y 3. En el año, 139.279 estudiantes renovaron este crédito para continuar o culminar sus estudios.



Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

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

defensoria@sernarojasasociados.com

601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



El enfoque social debe primar en el crédito educativo. Y en este propósito seguimos sumando más personas atendidas. 18.638 estudiantes accedieron a un crédito con subsidios a la tasa de interés y de apoyo de sostenimiento, así como la posibilidad de condonación parcial si terminan de manera satisfactoria su carrera. Estos beneficios fueron priorizados a estos jóvenes por pertenecer a poblaciones vulnerables que accedieron a líneas que contemplan dichos subsidios.

Asimismo, el crédito condonable a través de los fondos que administra el ICETEX y que son constituidos y financiados por entidades y organizaciones del orden nacional, regional y local, tuvo una mayor cobertura y hoy llega a más de la mitad de los beneficiarios activos de la entidad. Al terminar 2022 fueron 503.970 los colombianos cobijados por este portafolio de oportunidades de estudio pertinentes a la región o a las poblaciones especiales.

137.517 estudiantes accedieron por primera vez a los fondos en administración tras participar y ser seleccionados en las convocatorias nacionales y regionales gestionadas por la entidad durante el año. El Fondo que concentró más del 50% de estos beneficiarios fue Generación E- Componente Equidad, constituido por el MEN, seguido por el Fondo de formación del Talento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF.

Además, 87.521 colombianos tuvieron la condonación de su crédito al haber cumplido con los compromisos establecidos en estos fondos que son un dinamizador de la educación en las regiones.

Adicionalmente, la gestión internacional del ICETEX permitió su fortalecimiento, dentro de un escenario de apertura luego de dos años de pandemia. Gracias a la consolidación de una cooperación con gobiernos e instituciones, 808 colombianos viajaron al exterior o vivieron la experiencia educativa de internacionalización virtual gracias a becas que fueron resultado de dicha cooperación. A su vez, 62 extranjeros estudiaron con beca en Colombia gracias a la gestión de programas financiados por el Gobierno nacional e instituciones de nuestro país.

Gracias a estos esfuerzos hoy hemos reorientado parte de las becas o beneficios para otorgarlos a poblaciones dispersas, comunidades de territorios más apartados, personas en condiciones de vulnerabilidad y víctimas del conflicto armado. Adicionalmente, bajamos el requisito de puntuación de las pruebas SABER para una de las líneas de crédito, permitiendo incluir a población dispersa como beneficiarios de la entidad. Este es uno de los resultados de las giras territoriales realizadas por el ICETEX más humano que ha permitido llevar la entidad a los territorios, acercando la oferta a de educación superior a las comunidades como herramienta de construcción de la paz total a partir de la co-creación.

También, los programas de movilidad se beneficiaron con nuevas oportunidades. Muestra de ello, es que en los doce meses del año contamos con la visita de 2.004 expertos internacionales que llegaron al país con el apoyo de la entidad, para participar en eventos académicos.



El ICETEX más humano, más cerca de los colombianos

Potenciamos nuestro servicio en las regiones y en nuestros puntos de atención. En marzo de 2022 entregamos el primer Centro de Experiencia Presencial - CEP de ICETEX totalmente modernizado y adecuado bajo un modelo de atención con resolución en tiempo real, el cual se encuentra ubicado en el barrio Las Aguas de Bogotá.

Este CEP, en el que también contamos con la participación del ICFES, se apoya en la inteligencia artificial para el análisis de requerimientos de los usuarios, emplea nuevos modelos de respuesta y mensajes con información asertiva y oportuna. Nuestro servicio se enfoca en la calidad de esta experiencia, dejando atrás las filas y aglomeraciones que caracterizaban el anterior servicio de las oficinas del Instituto.

Actualmente tenemos 40 centros de atención, pero además, en este proceso de humanización, iniciamos un despliegue por las regiones que impulsarán una entidad más cerca de los colombianos. Continuaremos en 2023 con esta cobertura para llegar a territorios de difícil acceso pero no distantes de nuestro propósito como entidad social, porque estaremos acompañando los proyectos de vida de los jóvenes en todo el país. Hoy el Instituto tiene programas y servicios que llegan a jóvenes de 1.021 municipios, pero nuestro servicio tendrá un fortalecimiento presencial en lugares a los que no habíamos llegado antes. Nuestro servicio se da también bajo una premisa que debe estar presente en cada territorio del país: acceder al ICETEX se hace sin intermediarios, de manera directa y sin costo en sus trámites.

Nuestro servicio también se consolida en el plano digital. Avanzamos con los cambios operativos y tecnológicos que nos han permitido depurar, unificar y estabilizar nuestros sistemas de información y que han permitido garantizar a las personas una información confiable y actualizada del desarrollo de su crédito o programa de apoyo.

Gestión financiera ante los desafíos de un ICETEX que está cambiando

En este balance destaco los esfuerzos que desde el Gobierno nacional, y dentro del Sistema de Educación Superior, nos direcciona a realidades de servicios que en el ICETEX no se habían concretado. Esto lo hacemos también gracias a una gestión financiera institucional sólida que busca mejores condiciones para nuestros beneficiarios de manera sostenible para la entidad.

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

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



Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

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

defensoria@sernarojasasociados.com

601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



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

Reconociendo la consolidación de los resultados financieros del Instituto, nuestro objetivo para 2023 será el de seguir manteniendo estas calificaciones a partir de la efectividad en la planeación estratégica y la sostenibilidad del negocio que, junto con su fortaleza patrimonial y el soporte del Gobierno Nacional, contribuirán al crecimiento permanente de la operación.

Adicionalmente, hitos como las reducciones de las tasas de interés, el otorgamiento de condonaciones de créditos, la ruta de consolidación de una mayor oferta de fondos en las regiones, la optimización de nuestros sistemas de información, de gestión de recaudo y el desarrollo de jornadas de soluciones para beneficiarios con dificultades, se han logrado gracias a una destacada gestión de recursos propios y externos.

La gestión que emprendemos por la ruta de la humanización nos convoca como la entidad social que está presente en esa etapa determinante en la vida de millones de colombianos como es la educación superior. Esta gestión determina la consecución de los nuevos retos y nos consolida como actores de cambio.

Estos resultados y logros no hubieran sido posibles sin esfuerzo y liderazgo del presidente de la República, Gustavo Petro, el acompañamiento permanente del ministro de Educación, Alejandro Gaviria y de la viceministra de Educación Superior, Aurora Vergara, la participación e integración constante de diversos actores con quienes trabajamos de manera conjunta en el último trimestre de 2022.

Agradezco a nuestra Junta Directiva, que nos orienta en este camino ante los desafíos que requiere un país más justo y equitativo; a nuestros aliados institucionales y, de manera especial, a las Instituciones de Educación Superior, que desde su ejercer académico y con su contribución decidida aportarán a un crédito más justo para los estudiantes.

Por último, en el Gobierno del Cambio nos hemos trazado como propósito superior promover el progreso social, acompañando los proyectos de vida de los colombianos, mediante opciones incluyentes en la educación superior y para lograrlo nos hemos trazado seis líneas de acción que buscan el fortalecimiento de la misión social del ICETEX; tasas de interés más justas en el crédito educativo; modernización del ICETEX; diversificación y competitividad de fuentes de fondeo; reducción de la carga administrativa y mejores condiciones del crédito educativo.

Con lo anterior, encaminaremos todos los esfuerzos para lograr que ICETEX, en el 2026, sea una de las entidades más queridas por los colombianos debido a la alta satisfacción de sus usuarios y a la cobertura de sus servicios a nivel nacional



Quiero dedicar mi saludo especial y expresar mi profunda gratitud a cada uno de los integrantes del equipo ICETEX, quienes desde su compromiso y profesionalismo aportan a hacer realidad esa entidad que soñamos como país, una entidad que se humaniza para que cada estudiante viva con una sonrisa el apoyo que brindamos.

La gestión descrita en este informe evidencia el propósito que nos hemos propuesto y que nos orienta hacia los nuevos retos que llegan: promover el progreso social acompañando los proyectos de vida de los colombianos mediante opciones incluyentes en la educación superior.

MAURICIO ANDRÉS TORO ORJUELA
Presidente



»» Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



CONTENIDO

1	RESULTADOS MISIONALES VIGENCIA 2022	14
1.1	BENEFICIARIOS ACTIVOS AL CIERRE DE 2022	14
1.2	CRÉDITO EDUCATIVO.....	14
1.3	FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	34
1.4	INTERNACIONALIZACIÓN	42
2	GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	52
2.1	GESTIÓN DEL SERVICIO	52
2.2	EDUCACIÓN FINANCIERA	58
3	GESTIÓN FINANCIERA.....	61
3.1	GESTION CONTABLE	67
3.2	TÍTULOS DE AHORRO EDUCATIVO – TAE.....	75
3.3	GESTIÓN PRESUPUESTAL.....	77
3.4	GESTIÓN DE TESORERÍA.....	83
3.5	GESTIÓN DE INVERSIONES	89
4	ESTRATEGIA	92
4.1	PLAN ESTRATÉGICO 2021 -2024	92
4.2	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	107
4.3	PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL	109
5	GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	113
5.1	GESTIÓN DE RIESGOS	113
5.2	CONTROL INTERNO	117
5.3	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	121
5.4	REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA.....	140
5.5	GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA	142
5.6	MARCO LEGAL.....	155
6	REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	158
7	SISTEMA ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL	159



7.1 OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE CRÉDITO EDUCATIVO	160
8 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG	161
9 RENDICIÓN DE CUENTAS	164
ANEXOS	166

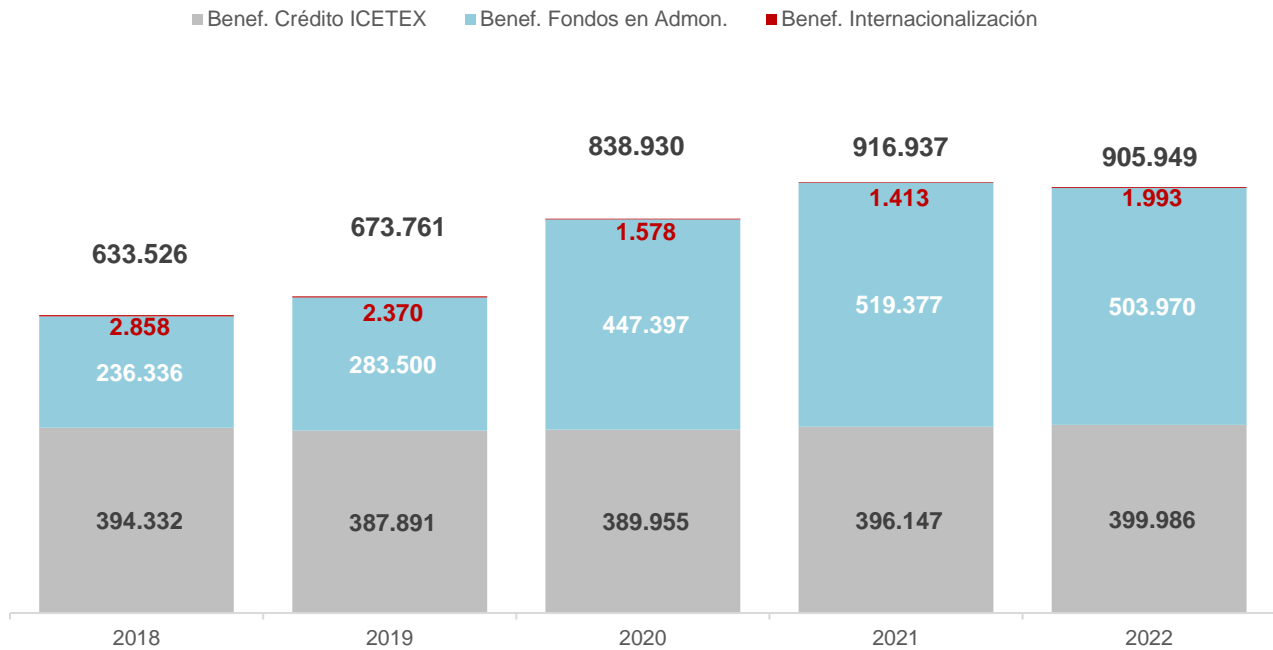


1 RESULTADOS MISIONALES VIGENCIA 2022

1.1 BENEFICIARIOS ACTIVOS AL CIERRE DE 2022

Al cierre de la vigencia 2022, los beneficiarios activos se ubicaron en 903.956, de los cuales 399.986 corresponden a créditos reembolsables, 503.970 a beneficiarios de los diferentes Fondos en Administración y 1.993 a estudiantes que se encuentran en programas de internacionalización.

Gráfica 1. Evolución total beneficiarios activos agosto 2018 – 2022



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Icetex

1.2 CRÉDITO EDUCATIVO

1.2.1 Nuevos Créditos Girados

Gracias a la gestión realizada durante la vigencia 2022, se adjudicaron 48.787 nuevos créditos en las diferentes líneas por un valor \$390.996 millones. El 91,3% del total de estudiantes beneficiados en este periodo, pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, lo que muestra el enfoque social del Icetex. La distribución de estos beneficiarios corresponde a 56% para mujeres y 44% para hombres.



Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

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

defensoria@sernarojasasociados.com

601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



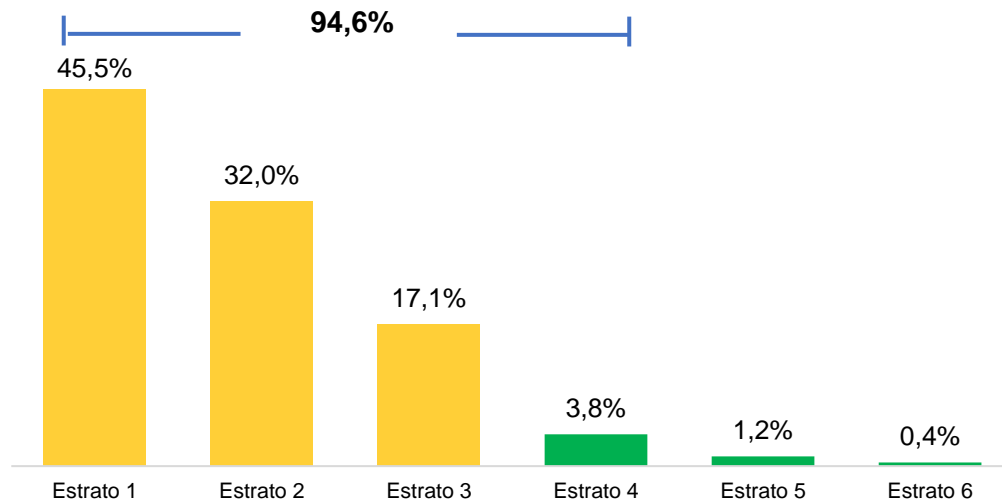
Frente a la vigencia 2021, las adjudicaciones durante el 2022 presentaron un incremento del 5,6%, pasando de 46.184 a 48.787; igualmente, el monto de los desembolsos realizados tuvo un incremento del 23,8% frente al mismo periodo del año anterior.

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

- **Pregrado**

Se desembolsaron **41.083** nuevos créditos en las líneas pregrado por valor de \$253.420 millones, de los cuales el 94,6% se destinaron a estratos 1,2 y 3.

Gráfica 2. Créditos girados de pregrado por estrato – vigencia 2022

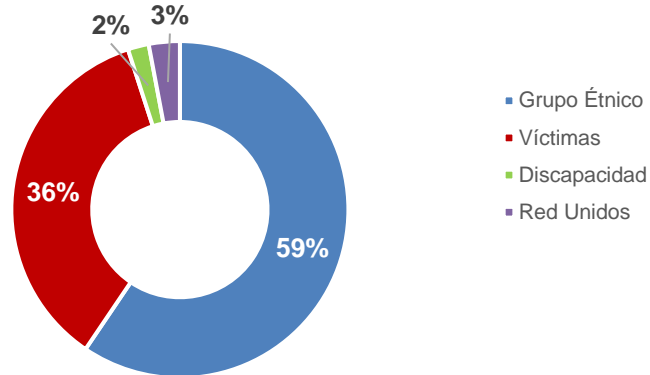


Fuente: Oficina Asesora de Planeación - Icetex

Del total de los giros en la modalidad de líneas de pregrado, el 33,2% fue destinado a población vulnerable, en donde 13.559 beneficiarios tienen una sola condición de vulnerabilidad y 2.656 usuarios presentan más de una condición. A continuación, se presenta la distribución correspondiente:



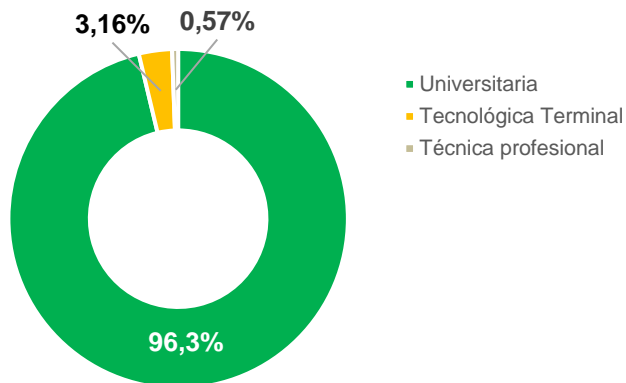
Gráfica 3. Distribución de nuevos giros 2022 en líneas pregrado a población con una sola condición de vulnerabilidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Icetex

Con relación al nivel de formación en esta modalidad, la población universitaria tuvo una participación del 96,3%, mientras que los programas técnicos y tecnológicos de 3,73%:

Gráfica 4. Giros 2022 en líneas pregrado por nivel de formación



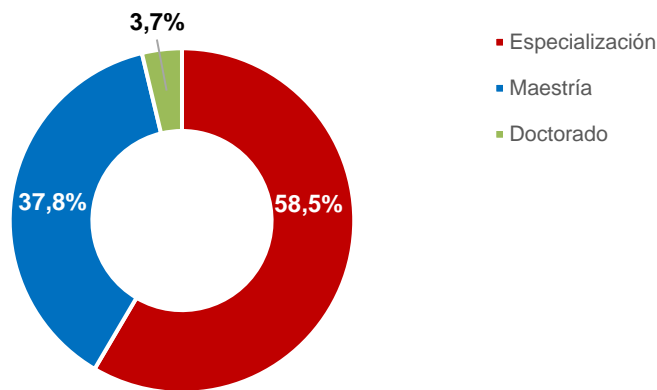
Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Icetex

- **Posgrado País**

En esta modalidad se giraron **5.584** nuevos créditos por valor de \$56.711 millones, discriminados así:

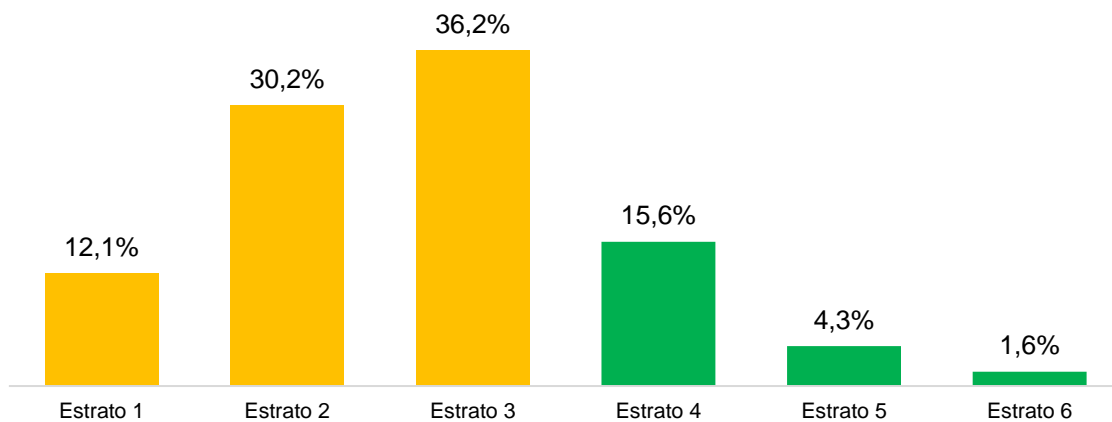


Gráfica 5. Giros 2022 líneas posgrado por nivel de formación



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Icetex

Gráfica 6. Giros 2022 líneas posgrado por estrato



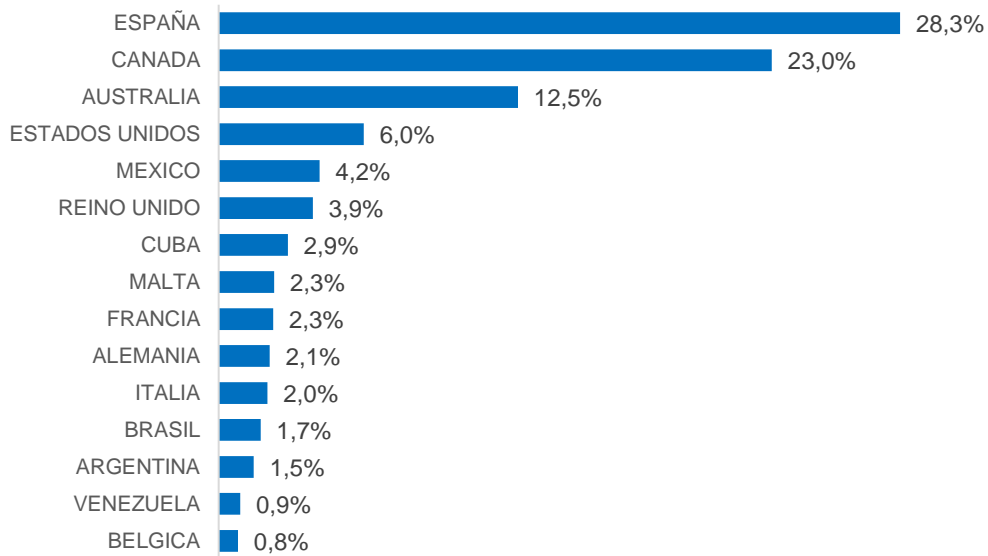
Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Icetex

- **Crédito Exterior**

En las modalidades de Idiomas y posgrado exterior se giraron **2.120** nuevos créditos por valor de \$80.865 millones, cuyos principales destinos fueron:



Gráfica 7. Los 15 países con mayor número de giros 2022 en modalidad de crédito exterior



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Icetex

Por último, se muestra la distribución de los créditos adjudicados para cada uno de los departamentos del territorio nacional. Esto es un reflejo de la cobertura que ha alcanzado el ICETEX en el territorio colombiano, resaltando que se encuentra presente en los 32 departamentos del país y en 1.021 municipios (cobertura de 91% de los municipios del país), dentro de los cuales se encuentran algunos ubicados en zonas apartadas como Mapiripán (Guainía), Cravo Norte (Arauca), Puerto Leguizamo (Putumayo) y Santa Rosalía (Vichada).

Tabla 1. Distribución regional créditos adjudicados 2022

Nuevos créditos girados 2022					
Departamento	No. Beneficiarios	%	Departamento	No. Beneficiarios	%
DISTRITO CAPITAL	9.301	19,1%	META	637	1,3%
CORDOBA	4.889	10,0%	CALDAS	599	1,2%
ATLANTICO	4.834	9,9%	CAUCA	507	1,0%
BOLIVAR	3.513	7,2%	RISARALDA	406	0,8%
SUCRE	3.204	6,6%	CASANARE	332	0,7%
VALLE DEL CAUCA	3.121	6,4%	QUINDIO	319	0,7%
ANTIOQUIA	3.023	6,2%	PUTUMAYO	307	0,6%
SANTANDER	1.880	3,9%	ARAUCA	283	0,6%



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Nuevos créditos girados 2022					
Departamento	No. Beneficiarios	%	Departamento	No. Beneficiarios	%
NARIÑO	1.725	3,5%	CAQUETA	271	0,6%
CESAR	1.556	3,2%	CHOCO	193	0,4%
MAGDALENA	1.436	2,9%	GUAVIARE	66	0,1%
CUNDINAMARCA	1.376	2,8%	SAN ANDRÉS	62	0,1%
BOYACÁ	1.153	2,4%	AMAZONAS	36	0,1%
LA GUAJIRA	1.058	2,2%	VICHADA	20	0,0%
NORTE DE SANTANDER	920	1,9%	VAUPES	12	0,0%
TOLIMA	914	1,9%	GUAINIA	10	0,0%
HUILA	824	1,7%	Total	48.787	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Icetex

- **Subsidios y condonaciones por graduación**

Como parte de la política para garantizar el acceso y la permanencia de los estudiantes de escasos recursos económicos, el Gobierno tiene implementado, tres programas de apoyo a esta población que incluye subsidios de sostenimiento, subsidio a la tasa de interés durante toda la vida del crédito y condonaciones por graduación del 25% (o 50% para la población indígena) del valor de capital adeudado. Durante el año 2022 Icetex otorgaron 47.315 beneficios mediante aportes de la Nación, en donde se favorecieron 18.638 estudiantes por medio de subsidio a la tasa de interés (IPC) con una inversión del Gobierno de \$601.929 millones, así mismo, 17.119 estudiantes se beneficiaron con subsidios de sostenimiento a través de una inversión de \$125.193 millones y 11.558 estudiantes se beneficiaron a través de condonaciones por graduación del 25% o 50% por un valor de \$112.006 millones.

- **Simplificación del portafolio**

A partir de la vigencia 2023 el portafolio de líneas de crédito del Icetex se simplifica, con el fin de incrementar el acceso a la educación superior de los jóvenes ubicados en municipios intermedios y rurales y así permitir a los estudiantes tener más opciones claras, accesibles y de fácil conocimiento pasando de 6 a 3 líneas así:

- Largo Plazo, con pago en época de estudios del 0% y reembolso de la totalidad luego de terminado los estudios.
- Mediano Plazo, con pago en época de estudios del 30% y pago del 70% restante al terminar los estudios.
- Corto Plazo, con pago de la totalidad del crédito (100%) en época de estudios.



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Con este ajuste se redujo el puntaje de la Prueba Saber 11 pasando de 260 a 230 para solicitar un crédito ICETEX en la modalidad de Mediano Plazo.

Imagen 1. Esquema actual créditos pregrado Tú Eliges

Tú eliges			
	Largo plazo	Mediano plazo	Corto plazo
Estrato 1 - 2 - 3			
Estrato 4 - 5 - 6			
SISBEN	SISBEN IV		
	Grupo A	Población en pobreza extrema	Desde A1 Hasta A5
	Grupo B	Población en pobreza moderada	B1 B7
	Grupo C	Población en pobreza vulnerable	C1 C7
Pruebas SABER 11	300	230	240

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Icetex

1.2.2 Renovaciones

En la vigencia 2022, se efectuaron 232.155 operaciones de renovación, equivalente a 139.279 estudiantes, con una inversión de \$1,55 billones.

Tabla 2. Número y monto de las operaciones de renovación

Renovaciones	Línea de Crédito	Número de Desembolsos	Valor
			Mill de \$
2022-1	Pregrado	111.516	715.600
	Posgrado país	4.045	41.237
	Exterior	463	17.736
	Suma tu región	148	538
	Total 2022-1	116.172	\$ 775.111
2022-2	Pregrado	111.558	723.771
	Posgrado país	4.124	43.708
	Exterior	276	12.915
	Suma tu región	25	108



Renovaciones	Línea de Crédito	Número de Desembolsos	Valor
			Mill de \$
	Total 2022-2	115.983	\$ 780.502
	Total	232.155	\$ 1.555.613

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - Icetex

1.2.3 Mecanismo de pago contingente al ingreso

Durante el primer semestre del 2022, el Icetex, en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación y el equipo de innovación I3, elaboró y presentó ante las entidades respectivas el decreto reglamentario del mecanismo de pago contingente al ingreso conforme a lo establecido por el artículo 117 de la Ley 2159 de 2021. El Decreto 1009 aprobado por la Presidencia de la República en junio de 2022 contemplaba la reglamentación del instrumento de recaudo, en particular, definió el concepto de nuevas obligaciones, ingresos, personas naturales sujetas a la deducción y retención, agentes retenedores y sus obligaciones, porcentaje, traslado y pago de la deducción y retención.

Posterior a la reglamentación, el Icetex definió tres fases para la implementación operativa del mecanismo de pago:

- 1) La primera fase se desarrolló durante el mes de julio y estuvo orientada al proceso de adjudicación, en particular a la definición de los criterios de focalización -estrato, grupo Sisbén y puntaje Saber 11-, las condiciones del mecanismo -tasa de interés, periodo de gracia, plazos, cálculo de la cuota- y la descripción del proceso de otorgamiento. Lo anterior fue adicionado al reglamento de crédito del Icetex a través del Apéndice No. 1 aprobado en Junta Directiva el 27 de julio de 2022.
- 2) La segunda fase inició en agosto y se encuentra actualmente en ejecución con un porcentaje de avance de 20%. Esta fase considera los aspectos técnicos y operativos necesarios para garantizar la recuperación de cartera de las obligaciones originadas bajo este mecanismo de pago.
- 3) La tercera fase contempla la asesoría técnica por parte de organismos multilaterales con relación al fondeo y la futura ampliación de la cobertura del mecanismo de pago. Esta última fase está planeada para ejecutarse durante la vigencia 2023.

• Piloto pago contingente al ingreso

El 14 de diciembre del 2022 se dio apertura con 500 cupos disponibles del nuevo mecanismo de pago contingente al ingreso que da cumplimiento a la ley 2159 de 2021 y donde los estudiantes podrán solicitar el 100% de su crédito y pagarán una vez se gradúen de su programa académico.

Este nuevo mecanismo de crédito establece los pagos una vez el joven termine sus estudios académicos iniciándolos siempre que perciba ingresos superiores a un (1) S.M.M.L.V en un plazo



máximo de 20 años contados a partir de la fecha del grado o del momento en el que se cumpla el periodo de gracia (si lo tuvo), o de ser reportado como desertor (por abandono del programa académico), por el Ministerio de Educación Nacional al Icetex.

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

Las alianzas son convenios que establece el Icetex con entes privados o públicos para contar con mayores recursos para cubrir los gastos de matrícula, sostenimiento, fondo de garantía, intereses de los créditos educativos y cualquier otro concepto que permita atender a más colombianos interesados en financiar su ingreso y/o permanencia a la educación superior. Los aportes pueden ser en dinero o conforme quede establecido en el convenio. Los beneficiarios deberán cumplir con las condiciones que los aliados y el Icetex definan como criterios prioritarios para atender a una población determinada y en los términos de las diferentes modalidades de crédito que ofrece el Icetex.

Durante el año 2022, se constituyó una (1) nueva Alianza Estratégica por valor de \$294.000.000 de pesos. Así mismo, se recibieron nuevos aportes de recursos por concepto de cuatro (4) adiciones realizadas a los convenios Alianza vigentes, por un valor total de \$ 9.135.253.877 pesos como se detalla a continuación:

Tabla 3. Nuevas Alianzas Estratégicas

Nuevas Alianzas Estratégicas				
No.	Convenio No.	Alianza	Valor	Fecha
1	2022-0794	HOCOL S. A	\$ 294.000.000	29/12/2022

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – Icetex

Tabla 4. Adición de recursos para Alianzas Estratégicas vigentes

Adición de recursos para Alianzas Estratégicas Vigentes			
No.	Convenio No.	Alianza	Valor
1	296-2003	Distrito Turístico y Cultural De Cartagena de Indias	\$ 3.000.000.000
2			\$ 3.918.842.129
3	2012-0249	Gobernación de Cundinamarca 4 x Una opción de Vida	\$ 2.016.411.748
4	332-2005	Municipio de Tenjo	\$ 200.000.000

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – Icetex

Durante la vigencia, se realizó la modificación o prórroga de un (1) convenio Alianza, como se detalla a continuación:



Tabla 5. Modificación o prórroga de Alianzas Estratégicas:

Modificación de Alianzas Estratégicas				
No.	Convenio No.	Alianza	Observación	Fecha
1	296-2003	Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias	Modificatorio No. 10	07/09/2022
2	2015-164	Secretaría de Educación Distrital	Modificatorio No. 9	30/12/2022
3	0232-2014	Licenciaturas	Modificatorio No. 3	30/12/2022

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Al 31 de diciembre del año 2022, se cuenta con 50 alianzas activas. El valor total aportado por los aliados para los convenios en mención ascendió a la suma de \$ 364.978.745.117 pesos, como se detalla a continuación:

Tabla 6. Alianzas activas al 31 de diciembre de 2022:

Alianzas activas al 31 de diciembre de 2022			
No.	Grupo	Cantidad Alianzas	Valor total aporte
1	Departamentos, Municipios y Localidades	30	\$ 117.195.765.912
2	Orden Nacional y Ministerios	11	\$ 237.448.979.205
3	Otras Entidades	9	\$ 10.334.000.000
Total		50	\$ 364.978.745.117

*Alianzas que se encuentran vigentes según lo establecido en la cláusula de duración del convenio.

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Icetex

Durante las convocatorias 2022-1 y 2022-2, en conjunto con trece (13) Aliados, se aprobaron ochocientas cincuenta (850) solicitudes de crédito como se detalla a continuación:

Tabla 7. Solicitudes aprobadas en la vigencia 2022-1 y 2022-2:

Solicitudes aprobadas				
No.	Nombre convenio	Cantidad	%	Valor a prestar
1	DISTRITO TURISTICO Y CULTURAL DE CARTAGENA DE INDIAS	361	42%	\$ 1.224.890.062
2	GOBERNACION DE CUNDINAMRA "4 X UNA OPCION DE VIDA"	326	38%	\$ 1.550.742.917
3	ONIC - UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO	45	5%	\$ 267.587.989



Solicitudes aprobadas				
No.	Nombre convenio	Cantidad	%	Valor a prestar
4	DEPARTAMENTO DE PUTUMAYO	36	4%	\$ 191.714.306
5	ONIC - UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO	19	2%	\$ 80.156.024
6	CONVENIO ETNIAS-UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA	19	2%	\$ 107.784.000
7	ALIANZA ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	18	2%	\$ 128.203.340
8	ALIANZA MUNICIPIO DE RIONEGRO	13	2%	\$ 58.858.270
9	MUNICIPIO DE CAJICA	6	1%	\$ 32.405.300
10	ONIC - UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS	3	0%	\$ 10.629.500
11	MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA	2	0%	\$ 7.425.000
12	MUNICIPIO DE TENJO	1	0%	\$ 9.174.300
13	ONIC - PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVIERIANA	1	0%	\$ 6.881.000
Total		850	100%	\$ 3.676.452.008

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Icetex

Durante la vigencia 2022, se realizó la liquidación de una Alianza Estratégica, como se detalla a continuación:

Tabla 8. Liquidaciones realizadas:

Modificación de Alianzas Estratégicas			
No.	Convenio No.	Alianza	Observación
1	042-2009	Municipio de Balboa	Acta de cierre
2	2013-0098	Chevron Texaco Petroleum Company (Ballena)	Acta de liquidación

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Icetex

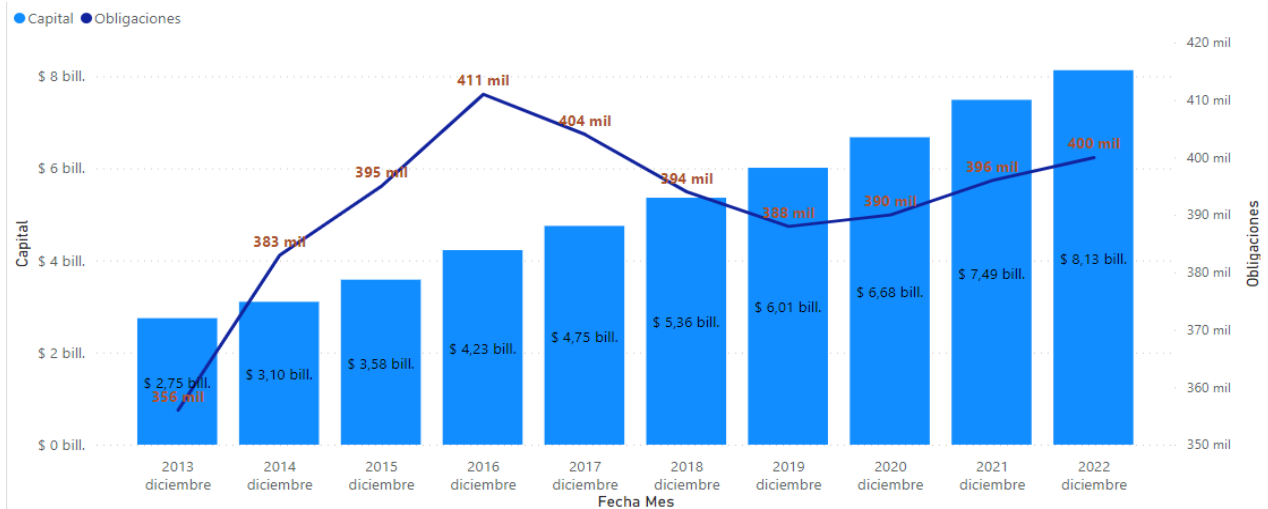
1.2.5 Cobranza

❖ Evolución saldos de Cartera

El Icetex, en cumplimiento de sus funciones orientadas al fomento social de la educación superior, dando prioridad a la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos, al 31 de diciembre de 2022 registra en cartera activa cerca de 400 mil obligaciones, cuyo saldo de capital asciende a \$8,13 billones.



Gráfica 8. Evolución saldos de cartera – cifras en millones de \$



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Icetex

❖ Etapas de recuperación de cartera

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

• Gestión Preventiva

Esta gestión está orientada a mantener la calidad de la cartera y lograr su recuperación de forma oportuna. El cobro preventivo se realiza a las obligaciones que no presentan mora, con el objetivo de recordarle al usuario del pago de la obligación y sensibilizarlo sobre la importancia de este para que otros jóvenes puedan acceder a la educación superior.

• Gestión Administrativa

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



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Se realiza segmentación por tipo de cartera, etapa del crédito, frecuencia de pago, etc., estableciendo diferentes estrategias de recuperación.

Esta gestión se ha desarrollado durante 2022 mediante de centros de contacto vinculados a través de Colombia Compra Eficiente en la orden de compra 66615, la cual entró en operación el 3 de mayo de 2021 y está vigente hasta el 31 de marzo de 2023.

Con corte al 31 de diciembre de 2022 se han realizado y cumplido 9.990 acuerdos de pago con las siguientes características:

Tabla 9. Acuerdos de pago cartera con mora entre 31 y 90 días

Tipo acuerdo	Cantidad	Vr Saldo Vencido	Saldo Total	Vr Intereses Condonados	Vr Cuota Inicial*
EXTINCION	283	\$ 215.413.244	\$ 1.774.505.134	\$ 98.388.977	\$ 1.647.064.850
NORMALIZACION	9.707	\$ 8.271.552.034	\$ 269.309.275.395	\$ 2.203.032.629	\$ 9.959.416.738
Total	9.990	\$ 8.486.965.278	\$ 271.083.780.528	\$ 2.301.421.606	\$ 11.606.481.588

Etapa del crédito	Cantidad	Vr Saldo Vencido	Saldo Total	Vr Intereses Condonados	Vr Cuota Inicial*
AMORTIZACION	6.306	\$ 5.566.785.296	\$ 140.602.537.146	\$ 1.972.727.698	\$ 7.547.223.610
ESTUDIOS	3.684	\$ 2.920.179.982	\$ 130.481.243.382	\$ 328.693.908	\$ 4.059.257.978
Total	9.990	\$ 8.486.965.278	\$ 271.083.780.528	\$ 2.301.421.606	\$ 11.606.481.588

*Incluye el valor a pagar en el acuerdo de pago, que para el caso de las extinciones aplica sobre el saldo total del crédito y para las normalizaciones aplica sobre el saldo vencido más la cuota vigente, menos la condonación de intereses.

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Icetex

Durante el año 2022 fue posible recaudar a través de esta etapa de recuperación la suma de \$338.685.116.934.

- Gestión Pre jurídica**

Esta gestión se realiza a nivel nacional a la cartera que presente vencimientos superiores a 90 días en adelante.

Se realiza segmentación por tipo de cartera, etapa del crédito, territorial, rango y monto de mora, etc., estableciendo diferentes estrategias de recuperación.

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



Esta etapa se desarrolló durante 2022 mediante centro de contacto vinculado a través de Colombia Compra Eficiente en la orden de compra 71161, la cual entró en operación el 1 de agosto de 2021 y está vigente hasta el 31 de mayo de 2023.

Con corte al 31 de diciembre de 2022 ha sido posible a través de esta etapa de recuperación realizar 47.178 acuerdos de pago, los cuales fueron cumplidos por los usuarios tal como se discrimina en la siguiente tabla:

Tabla 10. Acuerdos de pago cartera con mora mayor a 90 días

Tipo Acuerdo	Cantidad	Vr Saldo Vencido	Saldo Total	Vr Intereses Condonados	Vr Cuota Inicial*
EXTINCIÓN	3.599	\$ 10.574.422.129	\$ 15.257.820.658	\$ 3.793.331.486	\$ 11.498.260.417
NORMALIZACIÓN	9.349	\$ 15.076.063.302	\$ 161.953.975.777	\$ 4.396.084.741	\$ 13.432.415.738
REFINANCIACIÓN	34.230	\$ 129.581.317.083	\$ 483.850.816.392	\$ 42.738.901.879	\$ 22.338.140.727
Total	47.178	\$ 155.231.802.515	\$ 661.062.612.828	\$ 50.928.318.106	\$ 47.268.816.881

Etapa del crédito	Cantidad	Vr Saldo Vencido	Saldo Total	Vr Intereses Condonados	Vr Cuota Inicial*
AMORTIZACIÓN	47.178	\$ 155.231.802.515	\$ 661.062.612.828	\$ 50.928.318.106	\$ 47.268.816.881
Total	47.178	\$ 155.231.802.515	\$ 661.062.612.828	\$ 50.928.318.106	\$ 47.268.816.881

* Incluye el valor del primer pago ya sea la totalidad del saldo del crédito en el caso de la extinción, el saldo vencido más la cuota vigente en el caso de la normalización y el valor pactado de cuota inicial en el caso de la refinanciación, menos la condonación de intereses.

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Icetex

Durante el año 2022 fue posible recaudar a través de esta etapa de recuperación la suma de \$103.183.935.262.

- Gestión Judicial**

Esta etapa se desarrolla a las obligaciones con cuantía superior a diez (10) SMMLV de saldo total, superior a cinco (5) SMMLV y siete (7) SMMLV de saldo vencido, se puede realizar en cualquier momento de la cobranza pre jurídica con más de 270 días de mora, una vez agotadas las demás gestiones de recuperación de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.

Esta etapa ha sido desarrollada en 2022 con el apoyo de cinco abogados especializados, a quienes en lo corrido del año se les asignaron un total de 118 nuevas obligaciones por valor en saldo capital de \$ 4.541.240.265, cerrando al 31 de diciembre de 2022, con un total de 877 procesos vigentes por valor de \$18.252.648.150 en saldo de capital.

En esta gestión se está trabajando no solo en la presentación del proceso ejecutivo sino en la realización de gestión comercial por parte de los abogados, que consiste en invitar a los usuarios a realizar un acuerdo de pago directo con Icetex conforme con las políticas establecidas, lo cual ha permitido la negociación de 224 casos, que presentan cumplimiento en el acuerdo de pago, por valor de \$4.437.759.625, por capital.



Durante el año 2022 fue posible recaudar a través de esta etapa de recuperación la suma de \$ 2.297.775.039.

- **Retención de Ingresos**

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

Con corte al 31 de diciembre de 2022 se generaron 15.583 notificaciones y 11.331 nuevas cartas de liquidación de retención de ingresos, así mismo se validaron y remitieron para aplicación información de 11.930 pagos por valor de \$ 6.224.615.881 y se tramitaron 7.228 suspensiones

Al cierre del año cuentan con retención de ingresos efectiva 1.708 créditos, adicionalmente el 55% de los créditos que fueron notificados dentro del proceso (8.554 créditos) realizaron acuerdo de pago, con un cumplimiento del 71% (6.119 créditos).

- **Otras Gestiones:**

- **Procesos de insolvencia de persona natural no comerciante:** Durante lo corrido del año 2022 se atendieron 637 audiencias de conciliación correspondientes a 198 créditos educativos, de las cuales presentan acuerdo de pago 55, corresponden a procesos fracasados en los centros de conciliación 67 y se encuentran vigentes 50.
- **Informes de la gestión de recuperación de la cartera de fondos en administración:** con el propósito de brindar información a los constituyentes sobre el estado de la cartera y la gestión de recuperación, se ha venido generando informes de la cartera de fondos que se encuentra al cobro.

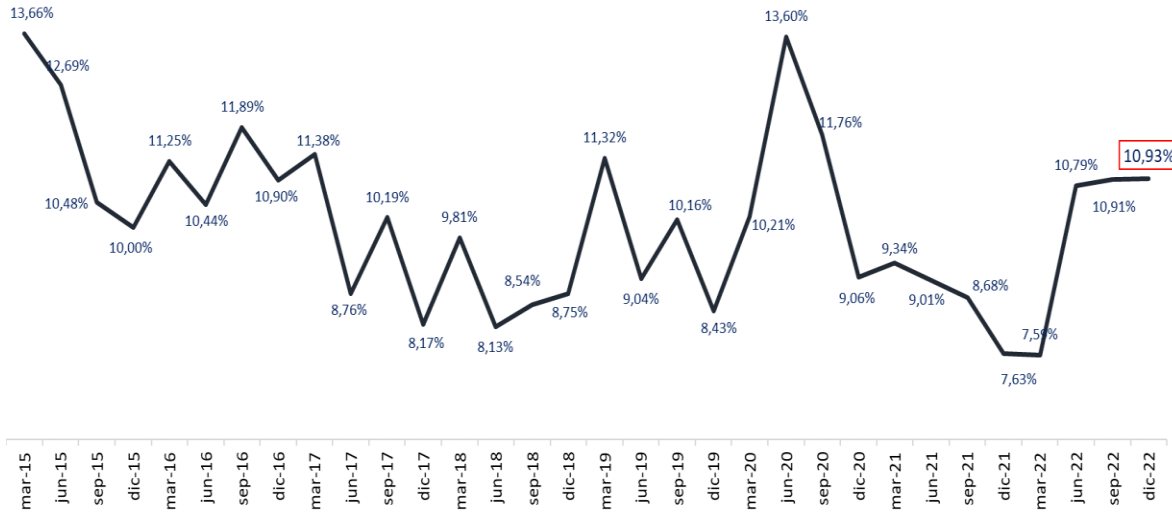
Durante el año 2022 se generaron 442 informes correspondientes a 194 fondos en administración.

- ❖ **Evolución del Índice de Cartera Vencida**

El índice de cartera vencida al 31 de diciembre de 2022 se ubicó en 10,93%, cifra inferior a la registrada en noviembre y superior a la registrada el año inmediatamente anterior, lo cual obedece al deterioro de la cartera que terminó auxilios COVID-19 en febrero de 2022 y que aún presenta dificultades en el pago de su crédito:



Gráfica 9. Comportamiento histórico Índice de Cartera Vencida



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza - Icetex

Gráfica 10. Comportamiento histórico Índice de Cartera Vencida por etapa del crédito



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – Icetex



Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

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

defensoria@sernarojasasociados.com

601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



❖ Evolución del recaudo

El recaudo de cartera de recursos propios a diciembre 31 de 2022 se ubicó en \$1,26 billones discriminados así:

Tabla 11. Recaudo de Cartera Recursos Propios 2022

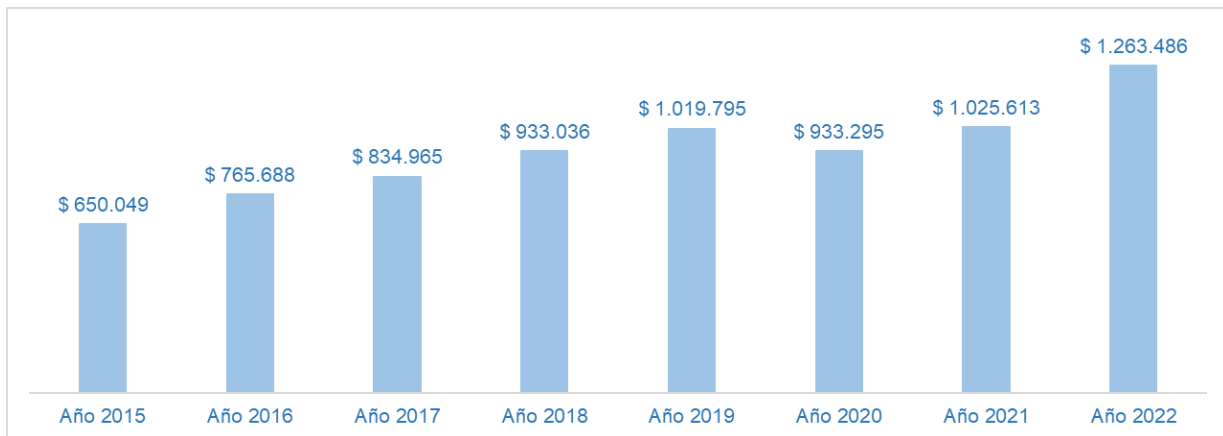
Mes	Valor
Enero	\$ 84.297.343.338
Febrero	\$ 85.879.835.448
Marzo	\$ 116.238.143.387
Abril	\$ 107.689.490.072
Mayo	\$ 114.844.322.214
Junio	\$ 107.930.610.431
Julio	\$ 105.417.603.938
Agosto	\$ 109.266.606.227
Septiembre	\$ 103.857.682.222
Octubre	\$ 110.450.930.418
Noviembre	\$ 103.768.499.803
Diciembre	\$ 113.664.955.147
Total Año	\$ 1.263.486.418.078

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – Icetex

En lo corrido de 2022 el recaudo presento un buen comportamiento, con cumplimiento del 112% frente a las metas mensuales establecidas.

A continuación, se presenta la gráfica con el comportamiento del recaudo desde el año 2015:

Gráfica 11. Comportamiento del Recaudo 2015 – 2022



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – Icetex



❖ **Avances nuevo modelo de recuperación de cartera**

Durante el año 2022 el Icetex continuó trabajando en el proceso de recuperación de cartera con los servicios implementados en 2021, manteniendo como prioridad los siguientes aspectos:

- Relacionamiento con los usuarios, al utilizar un lenguaje más cercano que se encargue de explicar, entender las necesidades del usuario y brindar alternativas. Para esto hemos fortalecido el proceso de capacitación de nuestros asesores en comunicación asertiva, empatía y vocabulario.
- Personal experto: en este punto cada campaña cuenta con un psicólogo, un diseñador gráfico y dos científicos de datos, este personal ha venido trabajando en la capacitación a los asesores, en mejorar su relacionamiento con los usuarios de Icetex, en el diseño de estrategias de acuerdo con el perfil del deudor.
- Dentro de las alternativas para que las personas que tienen dificultades en el pago de su crédito educativo puedan atenderlo de acuerdo con sus circunstancias, hemos ampliado los servicios para la cartera en cobro administrativo para que desde la operación sea posible recibir solicitudes de refinanciación para cartera con mora menor a 90 días, cambio de línea de crédito, suspensión de paso al cobro, alivio de suspensión de pagos y los acuerdos de pago con condonación de intereses.
- El uso de canales de contacto como mensajes de texto de doble vía y landing page, nos permitió automatizar algunos procesos como el alivio de suspensión de pagos para que el usuario pueda acceder rápidamente, atender las validaciones de Icetex y solicitar acceso al beneficio de manera ágil.
- Dentro de las actividades desarrolladas por la Comunidad Icetex se priorizó la inclusión de la población que presenta mora en el pago de su crédito, con el fin de que accedan a las charlas y programas de acompañamiento.

❖ **Aspectos relevantes 2022**

- Logramos mantener niveles adecuados de recaudo e ICV pese a las dificultades de la economía nacional que afectan a los usuarios del Icetex y sus familias.
- Mediante el Acuerdo 02 de 2022 la Junta Directiva autorizó al Icetex a otorgar una tasa de liquidación como una medida transitoria para la vigencia 2022 para los beneficiarios de créditos activos y nuevos de recursos propios y sin subsidio de tasa, hasta del al IPC + 7,5%. Esto aplica para los créditos activos con tasas superiores a IPC +7,5% otorgados a través de recursos propios.
- Mediante acuerdo de Junta Directiva 04 de 2022 se adoptó un auxilio de tasa de interés transitorio para la población beneficiaria del Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19 con tasa de interés superior al IPC, que permite la reducción del 50% de los puntos adicionales al IPC en la tasa de interés, el cual aplicará por un periodo de seis (6) meses es decir entre el



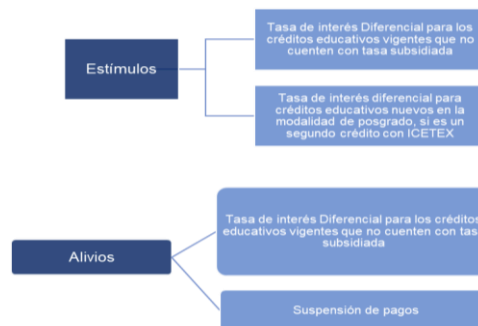
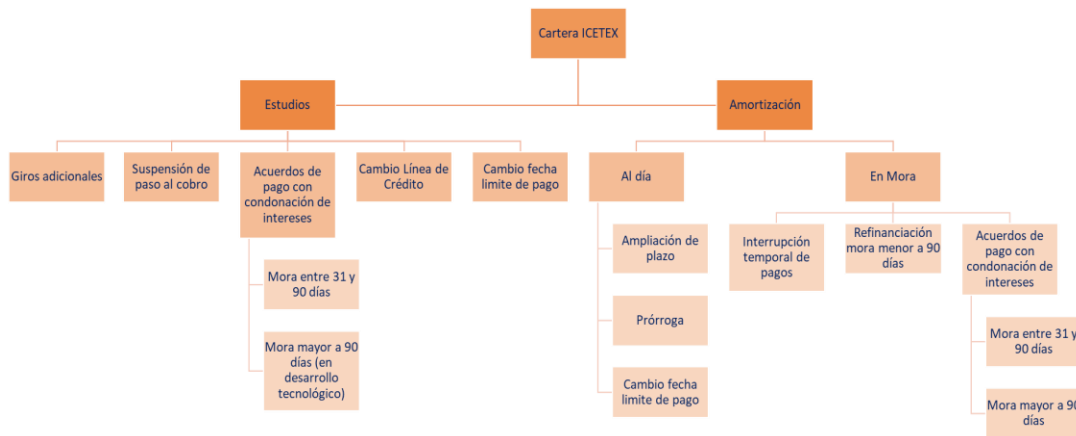
1 de marzo y el 31 de agosto de 2022. Este beneficio entro en operación el 1 de marzo registrando el ajuste de tasa de manera automática en la cartera de la entidad, beneficiando a 70.126 créditos aproximadamente.

- Considerando que el Decreto 1667 del 7 de diciembre de 2021 creó el Fondo de Alivios y Estímulos, mediante acuerdo de Junta Directiva 05 de 2022 se adoptó el reglamento de este fondo, sobre el cual mediante acuerdo 09 de 2022 se asignaron recursos, con base en los cuales se habilitó la primera convocatoria del Fondo de Alivios y Estímulos mediante circular 013 del 3 de marzo de 2022.
- Dado que el 28 de febrero de 2022 terminó el Plan de Auxilios Educativos COVID-19 para usuarios del Icetex, que desde marzo de 2020 benefició a 160.000 jóvenes y familias, durante el mes de febrero se realizó campaña con los jóvenes que tuvieron auxilio de interrupción de pago, recordándoles el reinicio de su plan de pagos, tanto en campañas previas a la facturación como una vez generada esta.
- Con la entrada en vigencia del alivio de suspensión de pagos a partir del 1 de marzo de 2022, desde las áreas de atención al usuario y cobranza se inició el ofrecimiento de este alivio para toda la población en amortización en mora sin registro en la base de datos de Adres.
- Entre el 22 de marzo y el 8 de abril de 2022 se habilitó una nueva jornada telefónica de recuperación de cartera a nivel nacional, dirigida usuarios con proceso de retención de ingresos activo y de 130 Fondos en Administración en mora mayor a 31 días, a través de la cual fue posible realizar 828 negociaciones por valor en saldo vencido de \$5.312 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios por valor de \$1.979 millones.
- Con fecha 16 de mayo y hasta el 30 de junio de 2022, se habilitó una nueva jornada telefónica de recuperación de cartera a nivel nacional dirigida a la población en etapa de estudios con mora entre 31 y 90 días y a la población en amortización con mora superior a 30 días, en la cual fue posible realizar 23.890 negociaciones por valor en saldo vencido de \$45.000 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios de \$12.725 millones.
- Mediante acuerdo 020 del 24 de junio de 2022 la Junta Directiva del Icetex autorizó realizar castigo de cartera, sobre 7.586 obligaciones por valor de \$94.816.691.248.
- Entre el 10 de octubre y el 15 de noviembre de 2022, se habilitó una nueva jornada telefónica de recuperación de cartera a nivel nacional dirigida a la población en etapa de estudios con mora entre 31 y 90 días y a la población en amortización con mora superior a 30 días, en la cual fue posible realizar 20.033 negociaciones por valor en saldo vencido de \$44.734 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios de \$13.403 millones.
- Entre el 12 y el 23 de diciembre de 2022, se habilitó una nueva jornada telefónica de recuperación de cartera a nivel nacional dirigida a la población en etapa de estudios con mora entre 31 y 90 días y a la población en amortización con mora superior a 30 días, en la cual fue posible realizar 8.757 negociaciones por valor en saldo vencido de \$15.907 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios de \$3.975 millones.



- Entre el 15 de noviembre y el 26 de diciembre de 2022, se habilitó nuevamente el alivio de suspensión de pagos con duración de tres meses, al cual se acogieron 6.104 usuarios en condición de desempleo.
- Mediante acuerdo 050 del 29 de diciembre de 2022 la Junta Directiva del Icetex autorizó realizar castigo de cartera, sobre 5.560 obligaciones por valor de \$69.285.029.487.
- Luego de la modificación al Reglamento de Cobranza y Cartera y su paso al Reglamento de Recuperación de cartera desarrollado finalizando el año 2021 y con la creación del plan de estímulos y alivios, para 2022 se registran las siguientes alternativas:

Imagen 2. Alternativas de Normalización de Cartera 2022



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – Icetex



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



1.3 FONDOS EN ADMINISTRACIÓN

El Icetex gestiona y administra recursos de terceros, destinados para ofrecer créditos condonables, reembolsables, mixtos (una parte corresponde a crédito y otra a subsidio) y subsidios, que permitan promover el acceso a la educación, en diferentes regiones del país y para distintos grupos poblacionales.

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

A continuación, se detalla el balance de gestión de los recursos en administración y sus resultados en términos de acceso a la educación:

1.3.1 Recursos en administración

Durante el año 2022, el Icetex recibió \$2.954.515 millones en administración, a través de fondos, que representa un incremento del 38% frente a los recursos recibidos bajo este mismo concepto durante el año anterior (Ver Tabla 12).

Sobre la totalidad de los recursos en administración, el Icetex recibe una comisión, cuyos porcentajes y condiciones se establecen en cada convenio suscrito con el constituyente. En total, durante el año 2022, se generaron comisiones por valor de \$61.418 millones derivados de la administración de estos recursos, lo cual representa un incremento de 3,2% frente a los ingresos generados por este concepto en la vigencia anterior.

Tabla 12. Consignaciones Recibidas – cifras en millones de pesos

Año	Valor Consignaciones	Valor Comisiones
2018	\$ 1.140.239	\$ 29.176
2019	\$ 1.371.586	\$ 33.314
2020	\$ 1.455.948	\$ 36.494
2021	\$ 2.140.489	\$ 59.509
2022	\$ 2.954.515	\$ 61.418

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - Icetex

Nota. El valor de consignaciones y comisiones de los periodos anteriores provienen del informe de gestión de la vigencia 2021.

Al cierre del año 2022, el Icetex contaba con \$14 billones en recursos bajo administración, incluidos aquellos de fondos constituidos en vigencias anteriores.



Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

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

defensoria@sernarojasasociados.com

601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



- **Constitución de nuevos fondos**

Durante el año 2022, el Icetex gestionó la firma de 12 nuevos convenios para la administración de recursos, por un valor de \$ 25.648 millones, como se describe a continuación:

Tabla 13. Nuevos Fondos constituidos 2022

Nombre del fondo	Constituyente	Año de terminación	Valor de constitución (Millones)
ICETEX ARN 2022- Código 122113	Agencia para la Reincorporación y la Normalización	2023	\$ 261
EDUMINTIC 2022- Código 122114	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2028	\$ 221
Fondo Educativo ICBF 2022- Código 122116	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	2022	\$ 600
Consejeros de Juventud, LGBTIQ + vendedores informales o sus hijos- Código 122115	Ministerio Del Interior	2033	\$ 10.000
Fondo Usaquéen Territorio de oportunidades- Código 122121	Fondo de Desarrollo Local de Usaquéen	2029	\$ 767
Fondo para profesionalización en Derechos Humanos Defensores y Defensoras SDG- Código 122122	Secretaría Distrital de Gobierno	2026	\$ 1.647
Fondo de Formación TIC para el Cambio- Código 122123	Fondo Único de Tecnologías de la Información	2026	\$ 8.744
Fondo de Formación SIC- Código 122124	Superintendencia de Industria y Comercio	2027	\$ 725
Fondo Concejo de Bogotá- Código 122125	Secretaría de Hacienda Distrital	2023	\$ 500
Fondo Valle Pro- Código 122126	Secretaría de Turismo del Valle del Cauca	2026	\$ 977
Fondo Empresa Metro de Bogotá Código 122127	Empresa Metro de Bogotá S.A.	2032	\$ 1.000
ICETEX DAPRE 2022- Código 122112	Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica	2022	\$ 206
TOTAL			\$ 25.648

Fuente. Vicepresidencia de Fondos en Administración - Icetex

- **Condonaciones**

En el año 2022, se aprobaron 87.521 condonaciones, por \$ 713.729 millones. El número total de condonaciones aprobadas representa un incremento del 120% respecto al año anterior, el cual obedeció principalmente a condonaciones del fondo para el pago de pensiones de jardines y colegios privados, constituido por el MEN para evitar la deserción estudiantil como consecuencia de la pandemia por el COVID-19. Este último Fondo concentró 64.770 condonaciones, lo cual representa el 74% de las aprobadas en el año 2022.

Tabla 14. Condonaciones año 2022

Año	Beneficiarios	Capital condonado (Millones)
2019	7.606	\$ 163.147
2020	20.318	\$ 405.043



Año	Beneficiarios	Capital condonado (Millones)
2021	39.643	\$ 827.951
2022	87.521	\$ 713.729

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - Icetex

Nota. La cantidad de condonaciones y capital condonado en periodos anteriores provienen del informe de gestión de la vigencia 2021.

El 29% de los beneficiarios condonados en 2022 se concentra en Bogotá, seguido por Valle del Cauca (7%) y Cundinamarca (7%), tal como se refleja a continuación:

Tabla 15. Distribución de condonaciones por departamento

Departamento	Beneficiarios		Capital condonado	
	Beneficiarios	Porcentaje	Recursos (Millones)	Porcentaje
Bogotá D.C	25.553	29%	\$ 176.649	25%
Valle del Cauca	5.920	7%	\$ 62.969	9%
Cundinamarca	5.715	7%	\$ 47.449	7%
Antioquia	5.608	6%	\$ 99.339	14%
Atlántico	5.367	6%	\$ 60.571	8%
Cesar	4.696	5%	\$ 13.457	2%
Bolívar	3.872	4%	\$ 30.386	4%
Norte de Santander	3.369	4%	\$ 19.204	3%
Córdoba	3.062	3%	\$ 23.203	3%
Magdalena	2.814	3%	\$ 9.250	1%
Boyacá	2.692	3%	\$ 15.593	2%
Sucre	2.666	3%	\$ 15.084	2%
Otros departamentos	16.187	18%	\$ 140.574	20%
Total	87.521	100%	\$ 713.729	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - Icetex

- Características de los fondos en administración**

El Icetex cerró la vigencia 2022 con 401 fondos activos, 83 inactivos, 116 en proceso de liquidación y 52 liquidados. El 64% de los **fondos activos o inactivos** se han constituido con entidades públicas, el 34% con entidades del sector solidario y 2% con empresas privadas.

De los fondos activos e inactivos, el 43% brindan subsidios, 43% créditos 100% condonables, 7% créditos parcialmente condonables y 7% créditos mixtos.

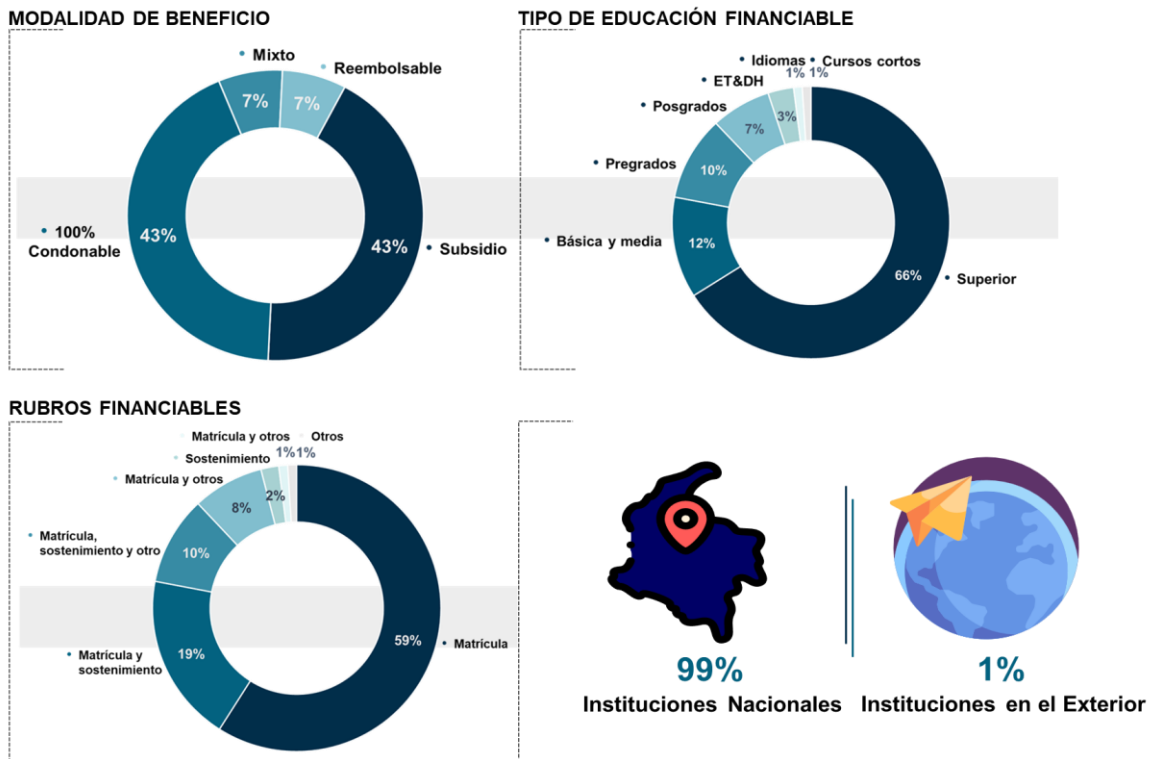
En términos de tipo de formación financiable, el 66% de los fondos permite la financiación de programas de educación superior de pregrado y posgrado, 12% de educación básica y media, 10% exclusivamente educación superior de pregrado, 7% exclusivamente educación superior de posgrado, 3% programas



de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, 2% en cursos cortos e idiomas. El 99% de los fondos financia programas de formación en instituciones de educación nacionales y 1% en el exterior.

En términos de rubros financiables, el 59% de los fondos permite el pago del valor de la matrícula, el 19% matrícula y sostenimiento, el 10% matrícula, sostenimiento y otros gastos (tiquetes, trabajo de grado, entre otros) y el 12% restante presentan diferentes combinaciones de rubros financiables.

Gráfica 12. Características de los fondos



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – Icetex

1.3.2 Población beneficiaria de fondos en administración

A 31 de diciembre de 2022, el total de *beneficiarios vigentes*¹ de Fondos en Administración es 503.970 (323.427 correspondientes a subsidios y 180.543 a créditos condonables, reembolsables o mixtos), lo

¹ Se entiende como “beneficiario vigente” aquel que cumple alguna de las siguientes condiciones: i) Se encuentra en proceso de recibir desembolso por legalización de su beneficio (Estados “Legalizado”, “Autorizado” o “Proceso Jurídico viables”), ii) Ha recibido un desembolso



cual representa una variación del -2,9% frente año 2021, donde el total de beneficiarios vigentes cerró en 519.377². La reducción de beneficiarios respecto a la vigencia anterior también se explica por la no apertura de nuevas convocatorias del Fondo para el Pago de Pensiones de Jardines y Colegios.

En Bogotá D.C se concentra el 67.6% de los subsidios, seguido por Santander, con el 3,5%. En términos de beneficiarios con créditos, los primeros lugares los ocupan Bogotá y Antioquia con el 21,9% y 10,4% respectivamente, tal como se refleja a continuación:

Tabla 16. Beneficiarios por departamento

DEPARTAMENTO	SUBSIDIO	PART. (%)	DEPARTAMENTO	CARTERA	PART. (%)
Bogotá D.C.	218.777	67,6%	Bogotá D.C.	39.535	21,9%
Santander	11.192	3,5%	Antioquia	18.790	10,4%
Valle del Cauca	10.064	3,1%	Valle del Cauca	13.342	7,4%
Norte de Santander	6.809	2,1%	Atlántico	11.880	6,6%
Atlántico	6.016	1,9%	Bolívar	10.559	5,8%
Antioquia	5.940	1,8%	Cundinamarca	8.994	5,0%
Córdoba	5.067	1,6%	Córdoba	8.004	4,4%
Bolívar	4.959	1,5%	Nariño	7.183	4,0%
Cesar	4.715	1,5%	Santander	6.531	3,6%
Tolima	4.548	1,4%	Sucre	4.921	2,7%
Magdalena	4.434	1,4%	Cesar	4.792	2,7%
Cauca	4.059	1,3%	Cauca	4.514	2,5%
Nariño	3.869	1,2%	Huila	4.364	2,4%
Boyacá	3.730	1,2%	La Guajira	4.298	2,4%
Huila	3.694	1,1%	Magdalena	4.279	2,4%
Cundinamarca	3.413	1,1%	Norte de Santander	4.129	2,3%
Choco	3.362	1,0%	Choco	4.069	2,3%
Risaralda	2.626	0,8%	Boyacá	3.480	1,9%
Sucre	2.590	0,8%	Tolima	2.767	1,5%
Caquetá	2.175	0,7%	Risaralda	2.753	1,5%
Meta	2.150	0,7%	Caldas	2.591	1,4%
Putumayo	2.020	0,6%	Meta	2.200	1,2%
La Guajira	1.839	0,6%	Casanare	1.414	0,8%
Caldas	1.666	0,5%	Putumayo	1.344	0,7%
Quindío	822	0,3%	Arauca	911	0,5%
Casanare	758	0,2%	Quindío	855	0,5%
Sin información	746	0,2%	San Andrés	625	0,3%
Arauca	705	0,2%	Caquetá	519	0,3%
Guaviare	325	0,1%	Amazonas	192	0,1%
Amazonas	98	0,03%	Vaupés	177	0,10%
San Andrés	86	0,03%	Vichada	175	0,10%
Vichada	85	0,03%	Sin información	131	0,07%
Guainia	67	0,02%	Guaviare	126	0,07%
Vaupés	21	0,01%	Guainia	78	0,04%
Extranjero	-	-	Extranjero	20	0,01%
TOTAL	323.427	100%	TOTAL	180.542	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – Icetex

• Beneficiarios legalizados

por concepto de adjudicación o renovación durante el año de reporte, iii) Se encuentra en estado “Retirado” (Por deserción o por terminación de materias) o “Terminado” (Porque no continuó con el crédito) y por lo tanto registra cartera.

² Los datos de periodos anteriores provienen del informe de gestión de la vigencia 2021.



En total, durante el año 2022, el número de beneficiarios de Fondos en Administración *legalizados* fue de 137.517 estudiantes. El Fondo que concentró más del 50% de estos beneficiarios fue Generación E- Componente Equidad, constituido por el MEN, seguido por el fondo de formación del Talento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF, tal como se refleja a continuación:

Tabla 17. Beneficiarios de fondos en administración legalizados- Año 2022

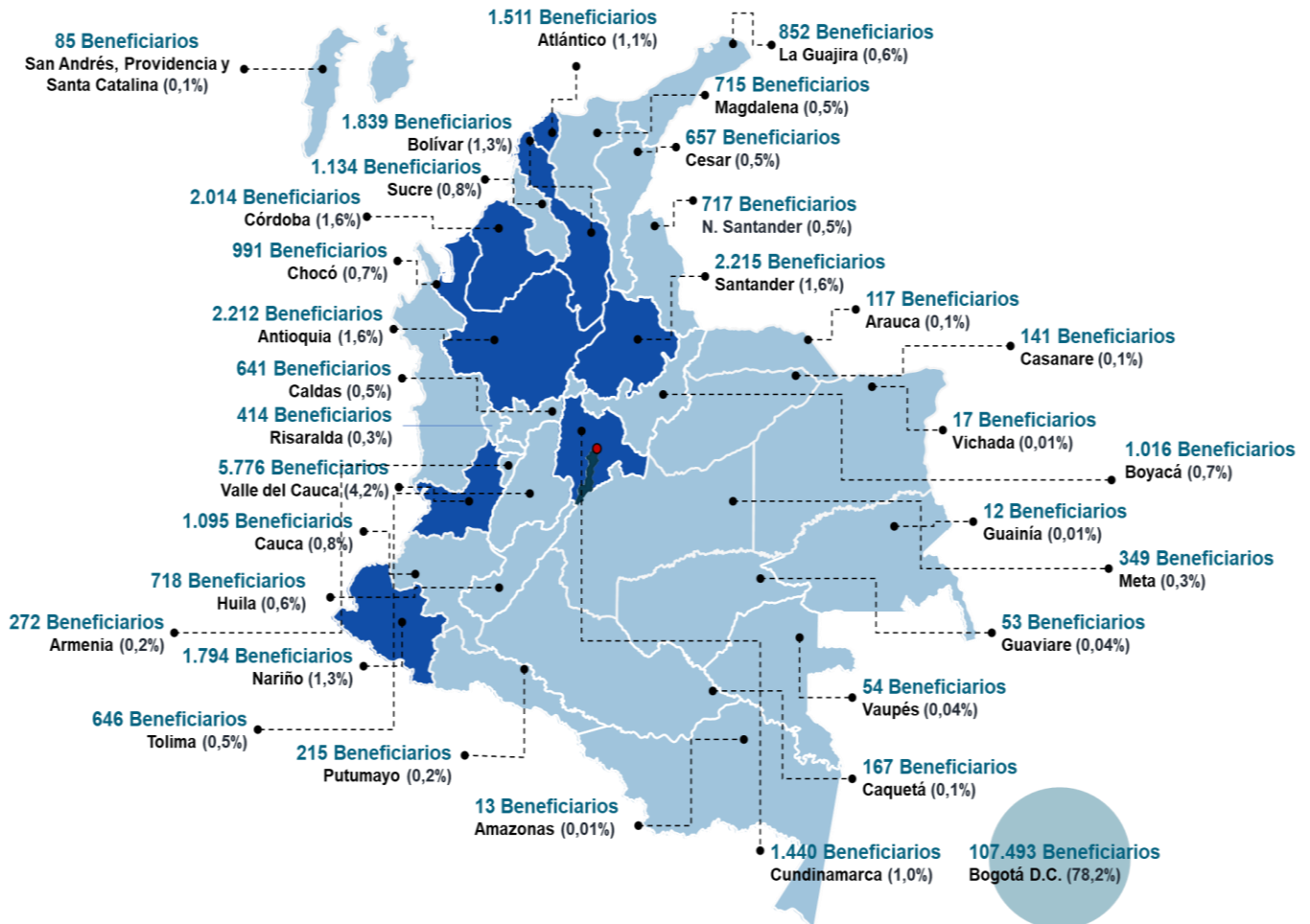
Fondos	Beneficiarios legalizados	Porcentaje
Generación E- Componente Equidad	81.138	59,00%
Fondo ICBF formación talento humano	22.797	16,58%
Formación continua para educadores en servicio de las instituciones educativas oficiales	7.629	5,55%
Fondo un Ticket para el futuro	4.224	3,07%
Todas y todos a estudiar	3.545	2,58%
Generación E- Componente Excelencia	3.055	2,22%
Comunidades negras	3.018	2,19%
Álvaro Alcúe Chocue	2.006	1,46%
Fondo SED de formación permanente para docentes y directivos docentes del sector oficial del distrito capital conv.2016 0391	1.688	1,23%
Otros Fondos	8.417	6,12%
Total	137.517	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – Icetex

El 78% de los beneficiarios legalizados se concentra en Bogotá D.C, seguido por Valle del Cauca, con 4.2%, Santander con 1.6% y Antioquia con 1.6%, como se refleja a continuación:



Imagen 3. Distribución de beneficiarios legalizados por departamento



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – Icetex

La cifra de nuevos beneficiarios del año 2022 representa una variación de -25,1% frente a 2021, el cual cerró con 183.546 nuevos estudiantes. Esta reducción se explica en la no recepción de nuevas postulaciones del fondo de pensiones para jardines y colegios.

• **Beneficiarios de fondos especiales**

En el portafolio de Fondos en Administración, se destacan cinco (5) Fondos cuyos aportes están destinados a financiar educación superior a población vulnerable, con dificultades económicas y/o



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



excelente rendimiento académico. A continuación, se relacionan los beneficiarios legalizados de estos fondos durante el año 2022:

Tabla 18. Beneficiarios legalizados en los fondos especiales en 2022

Fondo	Constituyente	Población objetivo	Legalizados
Comunidades Negras	MinInterior - MEN	Estudiantes de comunidades negras	3.521
Comunidades Indígenas	MinInterior - MEN	Indígenas colombianos	2.006
Equidad	MEN	Jóvenes en condición de vulnerabilidad económica para que accedan a la Educación Superior pública del país.	81.138
Generación E- Componente Excelencia	MEN	Mejores bachilleres de menores recursos económicos para que accedan a programas e Instituciones de Educación Superior con acreditación de alta calidad.	3.055
Reparación Víctimas	MEN/ Distrito Capital	Víctimas del conflicto armado interno colombiano que se encuentren incluidas en el Registro Único de Víctimas -RUV.	197
Total			89.917

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – Icetex

A continuación, se presenta la distribución de los beneficiarios de estos fondos, por regiones:

Tabla 19. Beneficiarios legalizados en los fondos especiales en 2022

Región	Comunidades indígenas	Comunidades negras	Generación e-componente excelencia	Equidad	Reparación víctimas	Total
Región Caribe	1.310	1.349	790	1.008	61	4.518
Región centro oriente y distrito capital Bogotá	127	177	1.175	78.932	45	80.456
Región centro sur – Amazonía	87	21	214	187	17	526
Región eje cafetero y Antioquia	56	269	347	176	31	879
Región Llanos	7	29	121	83	15	255
Región pacífica	413	1.668	378	731	28	3.218
Sin información	6	8	30	21		65
Total	2.006	3.521	3.055	81.138	197	89.917

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – Icetex

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

Durante el año 2022, esta entidad logró la inclusión del Artículo 19 de la Ley 2279 de 2022, “Por la cual se decreta el presupuesto del sistema general de regalías para el bienio del 1 de enero de 2023 al 31



de diciembre de 2024”, el cual permite que las entidades territoriales, con cargo a los recursos de asignaciones directas y a través de convocatorias del Icetex, puedan otorgar créditos condonables, para el aumento de la cobertura en educación superior de pregrado y posgrado para beneficio de poblaciones sujetas de atención diferencial, población vulnerable o en situación de pobreza extrema.

Para lograr este propósito, el Icetex apoyará en la formulación de proyectos tipo, que faciliten a las entidades territoriales el acceso a estos recursos, y la posterior constitución de Fondos en Administración.

1.4 INTERNACIONALIZACIÓN

La Oficina de Relaciones Internacionales es el área misional encargada de contribuir al fortalecimiento de la internacionalización de la educación superior y al relacionamiento técnico estratégico a través de la cooperación interinstitucional e internacional, mediante el trabajo articulado con los gobiernos, entes no gubernamentales, sector productivo y académico en Colombia y en el exterior, brindando oportunidades a estudiantes y profesionales, e impulsando sus proyectos de vida.

Durante el año 2022, la política de cooperación e internacionalización del Icetex continuó con la diversificación de su portafolio de becas para programas de movilidad, contribuyendo a una mayor confianza de los cooperantes internacionales y de las IES y personas beneficiarias. Igualmente, durante el año 2022, se desarrollaron diversas acciones que armonizaron la oferta presencial, semipresencial y virtual, en un escenario de retos y desafíos planteados a raíz de la pandemia.

Política de Cooperación Internacional

Para el desarrollo de los programas internacionales del Icetex, los avances se sustentan en el Acuerdo No. 14 (19 de abril de 2022), por medio del cual se actualizó la Política de Cooperación Académica Internacional e Interinstitucional del Icetex.

Ejes de ejecución:

1. Programas para estudiantes y profesionales colombianos.
2. Programa de Reciprocidad para Extranjeros en Colombia en sus tres (3) líneas de acción.

1.4.1 Programas para colombianos

a) Programa becas en el exterior para colombianos

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



Dentro del proceso, el programa realiza una importante labor a fin de hacer un seguimiento detallado de cada uno de los convenios suscritos y su plena implementación en términos de oferta de becas divulgadas por áreas académicas y su respectiva concesión. Para el año 2022, se publicaron un total de **381 convocatorias** y se recibieron **3.824 postulaciones**, para un total de **808 becas otorgadas**.

Es importante resaltar que desde la implementación de la plataforma COLFUTURO ha aumentado el número de postulaciones a las diferentes convocatorias, beneficiando la gestión de las ofertas que se canalizan a través del Icetex. Lo anterior debido a la automatización del proceso del programa de becas internacionales, que ha reducido y mejorado las etapas del proceso, disminuyendo las acciones para llevar a cabo la preselección de candidatos y la gestión de las ofertas. Las etapas simplificadas de este proceso son: i) recepción de la oferta por parte del oferente o cooperante, ii) elaboración y publicación de la convocatoria a través de la OCM, iii) postulación virtual del candidato, iv) calificación digital en la plataforma de COLFUTURO, v) realización de la Comisión Nacional de Becas- CNB y vi) preselección de candidatos por parte de la CNB.

Adicional a la mejora operativa, se identifica que uno de los grandes beneficios para los interesados en postularse a las ofertas de becas ha sido la interconectividad y facilidad en el proceso de postulación, que le ha permitido a los aspirantes gestionar su postulación de manera virtual sin necesidad de desplazarse a los puntos de atención de la entidad. Con esto se ha reducido el impacto ambiental en el uso del papel como parte del proceso y se aporta a que más ciudadanos accedan a las convocatorias del programa de becas internacionales desde cualquier parte del país.

Becas otorgadas:

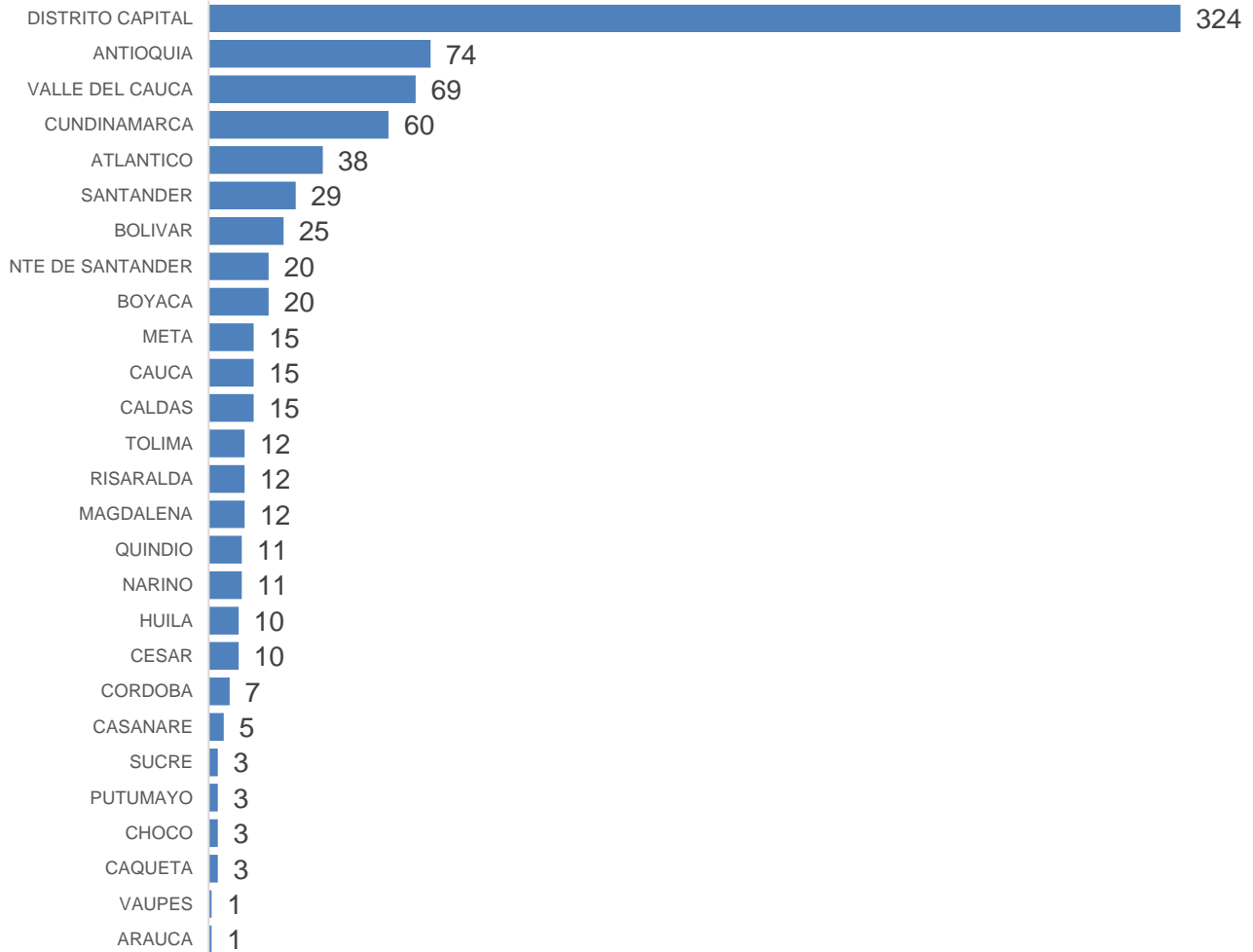
En 2022 se otorgaron 808 becas a colombianos. En el marco de las becas otorgadas, España, Francia, Chile, China y Alianza del Pacífico (Chile, México, Perú) son los destinos con mayor número de becarios colombianos en el año 2022. Otros países receptores de becarios colombianos fueron: Japón, Reino Unido, India, Canadá, Estados Unidos, Suiza, Hungría, Azerbaiyán y Portugal.

En el marco del programa de Becas Internacionales, uno de los objetivos más importantes es beneficiar a las personas de región, toda vez que históricamente son las personas que más dificultades presentan para acceder a programas de educación en el exterior. En este sentido, el comportamiento reflejado en la gráfica 13 permite evidenciar que, a través de la oferta de becas para estudios en el exterior, en 2022 fueron seleccionados candidatos de 27 departamentos del país.

Como parte de la caracterización de los becarios, en los últimos años se ha mantenido la tendencia de un mayor número de mujeres interesadas en la oferta de becas, que se traduce en un mayor número de seleccionadas en comparación con los hombres, evidenciando que las mujeres tienen un mayor interés en mejorar su perfil académico. En este sentido, de las 808 becas otorgadas, 473 fueron otorgadas a mujeres y 335 a hombres. En la gráfica 14, se evidencia que las áreas con una mayor demanda por parte de los candidatos son: humanidades, administración, ingeniería y ciencias de la educación.



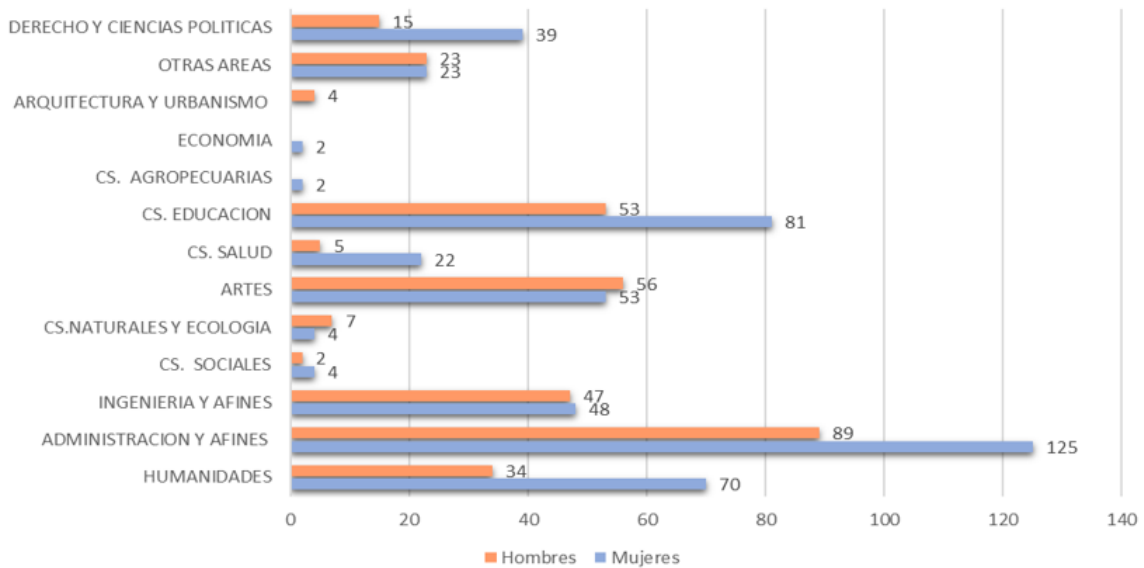
Gráfica 13. Becas otorgadas por departamento



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales - Icetex



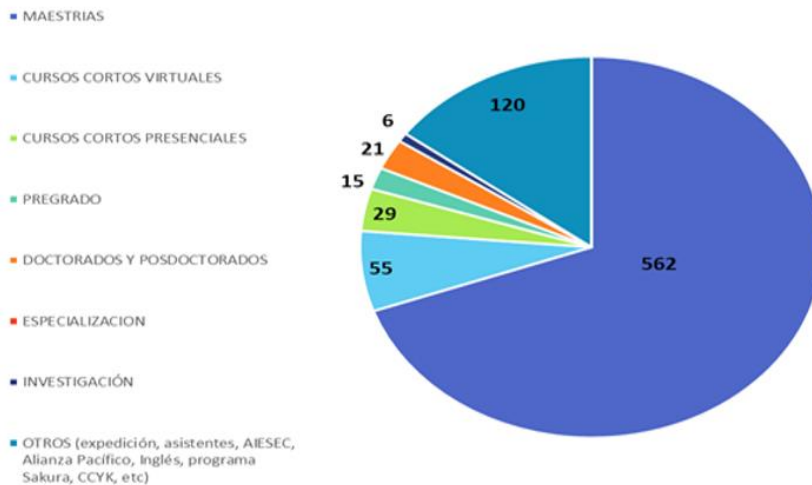
Gráfica 14. Áreas del conocimiento Vs Sexo biológico de los estudiantes



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales - Icetex

Por otra parte, respecto a la caracterización del nivel de las becas otorgadas, se evidencia que 562 de las 808 becas, es decir el 69.5%, fueron tomadas por los beneficiarios para la realización de maestrías, seguidas por 120 becas o el 14.85% para estudios de pregrado, principalmente.

Gráfica 15. Seleccionados por nivel 2022



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales - Icetex



b) Programa Crédito Condonable Jóvenes Talento

El Programa Artistas Jóvenes Talentos apoya desde hace más de 40 años, la capacitación de artistas colombianos a través de créditos 100% condonables en diferentes áreas artísticas y culturales, como lo son las artes visuales y plásticas, artes aplicadas, artes escénicas, artes visuales, música y cinematografía, para adelantar cursos cortos y maestrías en las modalidades, presencial y virtual en instituciones extranjeras.

Para la convocatoria 2022, se continuó con la inclusión de las áreas de economía naranja e industrias creativas priorizadas por el Gobierno Nacional, como la literatura, editorial, fonografía, audiovisual, medios digitales, diseño y publicidad.

En búsqueda de facilitar los procesos de acceso a la educación superior, se priorizó en la etapa de evaluación la procedencia regional, como criterio adicional, otorgando 4 puntos en el total de la calificación final asignada a los jóvenes colombianos provenientes de las diferentes regiones apartadas del país.

En la convocatoria 2022, se contó con la participación de un promedio aproximado de 300 candidatos, de los cuales fueron seleccionados noventa y ocho (98) jóvenes, pertenecientes en un 65% a los estratos del 1 al 3. Los créditos fueron otorgados en un 52% a hombres, en un 48% a mujeres y la participación de las regiones fue de un 45%.

Igualmente, es importante mencionar que desde 2018 a la fecha, se han condonado 103 beneficiarios por un valor de COP\$ 4.905.507.194,55. Específicamente en el año 2022 se realizó la condonación de un total de 15 créditos por valor de Mil diez Millones Ochocientos Ochenta y Seis Mil Ochocientos Ochenta y Un pesos (\$ 1.010.886.881,00).

c) Programa Mariano Ospina Pérez

El Icetex, desde el año 2010 y a través de un acuerdo interinstitucional suscrito entre la Fundación Mariano Ospina Pérez, apoya anualmente a la Fundación con el Premio Mariano Ospina Pérez.

Actualmente el Icetex otorga dos (2) créditos condonables hasta por USD 16.000 cada uno o su equivalente en pesos colombianos, para la realización de estudios de posgrado en ciencia y tecnología, en el país o en el exterior, por medio de la modalidad virtual o presencial, que permita a dos (2) profesionales investigadores financiar los costos de matrícula, sostenimiento, transporte y demás gastos necesarios para la realización de su programa académico.

La convocatoria 2022, dirigida a investigadores en el área de Innovaciones Científicas, Tecnologías en materia Ambiental y Agraria para el Desarrollo Productivo, contó con la participación de 50 investigadores postulantes, de los cuales solamente dos fueron seleccionados de acuerdo con los



criterios estipulados y los cupos disponibles del crédito condonable por valor de US\$16,000 dólares cada uno, para la realización estudios de posgrado en Colombia o en el exterior.

Los temas de investigación seleccionados fueron:

1. Evaluación y validación de Tecnologías innovadoras en los sistemas productivos de la chirimoya en Cundinamarca y Boyacá para el manejo de la producción e incremento de la rentabilidad.
2. Desarrollo de una estructura tridimensional para el tratamiento de enfermedad isquémica cardíaca mediante la cadena serícola colombiana.

d) Programa jóvenes ingenieros

Mediante este programa, que se desarrolla en cooperación con el DAAD- Servicio Alemán de Intercambio Académico, se financia a estudiantes colombianos que estén cursando los últimos semestres de ingeniería, para que lleven a cabo actividades de movilidad académica y prácticas empresariales en centros docentes y empresas de Alemania. Los recursos aprobados se giran directa y exclusivamente al aliado internacional en cada vigencia. Para el 2022, el Icetex apoyó la movilidad de 44 jóvenes estudiantes de ingeniería, quienes viajaron a Alemania en agosto de 2022, con una inversión de COP 1.119.628.224.

Igualmente, teniendo en cuenta que el DAAD tiene la intención de continuar con el programa, ha solicitado al Icetex suscribir un nuevo convenio, sin embargo, mientras surte el proceso se decidió ampliar el tiempo de vigencia hasta el 30 de diciembre de 2023.

En diciembre de 2022, se suscribió el Otrosí de ampliación del convenio en términos de tiempo, el cual finalizará el 30 de diciembre de 2023.

e) Programa Colombia Científica

Es un programa del Gobierno de Colombia, que busca impulsar a través de dos líneas de acción, la calidad de la educación superior del país, promoviendo la formación de alto nivel y fortaleciendo la investigación e innovación mediante el apoyo a proyectos de ciencia y tecnología que impulsen el desarrollo de las regiones y respondan de forma pertinente a las necesidades del sector productivo.

- **Pasaporte a la ciencia**

Busca el fortalecimiento de la calidad de la educación superior mediante el desarrollo de actividades de ciencia, tecnología e innovación, así como impactar positivamente la productividad, competitividad, sofisticación y diversificación del sector productivo.

El Programa Pasaporte a la Ciencia financia a 246 colombianos que decidieron adelantar sus estudios



en alguna de las 500 mejores universidades del mundo en países como: Estados Unidos (43,1%), España (23,2%), Reino Unido (9,3%), Alemania (2,4%) y Australia (7,3%), entre otros, ubicadas en el Ranking de Shanghai.

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

En donde el 87% de los beneficiarios pertenecen a los estratos 1, 2, 3 y 4, respondiendo así, a los objetivos del programa en términos de la población que se espera beneficiar.

Uno de los objetivos establecidos en el programa es el de promover el retorno de capital humano con formación de alto nivel, por lo que los trabajos de grado de los beneficiarios buscan contribuir en los focos estratégicos de investigación de Reto País, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

- 62% Foco Sociedad
- 13% Foco Salud
- 11% Foco Energías Sostenibles
- 8% Foco Bio-economía
- 7% Foco Alimentos

A la fecha, 200 de las y los beneficiarios ya han iniciado este proceso de cumplimiento de requisitos con miras a la condonación, de los cuales 60 ya reportaron la graduación de sus estudios y nueve (9) de ellos obtuvieron la condonación de un porcentaje de su crédito.

Hasta el momento, el programa ha condonado un total de \$614.418.424,67 tanto en capital como en intereses en 9 beneficiarios del programa (\$ 142.885.453,00 (2022-1) y \$471.532.971,67 (2022-2)).

- **Ecosistema científico**

Se concibe Ecosistema Científico como un instrumento de política pública con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de las Instituciones de Educación Superior colombianas, mediante la conformación de alianzas estratégicas que impulsen el desarrollo regional y respondan a los retos del desarrollo social y productivo del país. Este propósito se logra al financiar programas de I+D+i en cinco (5) focos estratégicos: Energía Sostenible, Salud, Alimentos, Bioeconomía y Sociedad, por un valor de \$145 mil millones en total.

En el 2022 es el último corte, teniendo en cuenta que para el Banco Mundial se generan informes de avance semestral.



Actores

(Universidades, centros de investigación y sector productivo)

- 78 proyectos en ejecución, a través de las ocho alianzas.
- 35 IES acreditadas y 23 IES no acreditadas hacen parte de las alianzas
- 60 Universidades Internacionales hacen parte de las Alianzas, universidades de alta calidad académica tanto en Estados Unidos, Europa como universidades del Sur Global.
- 7 centros de Investigación y 33 miembros del sector Productivo integran las alianzas

Formación capital humano

En el marco de Ecosistema Científico se han vinculado 594 estudiantes:

- 291 estudiantes de pregrado
- 96 estudiantes de MsC
- 98 estudiantes en formación de MsC
- 71 estudiantes PhD
- 38 estudiantes en formación de PhD

Producción Científica:

1.500 productos de producción científica identificados por Min. Ciencias, entre los que se destacan:

- 244 artículos de alto impacto
- 7 solicitudes de patentes

1.4.2 Programas de reciprocidad para extranjeros en Colombia

El Programa Extranjeros en Colombia, en sus diferentes modalidades, se constituye en herramienta indispensable dentro del proceso de consolidación de la imagen internacional y como contribución al proceso de internacionalización de la educación colombiana. Igualmente, el Programa se convierte en un mecanismo que permite la negociación de acuerdos y convenios de cooperación educativa y cultural con diferentes instituciones nacionales e internacionales, generando oportunidades de becas para los colombianos.

El comportamiento del programa durante el período contemplado en este informe se ha caracterizado por la inclusión de nuevos servicios, como lo demuestran los nuevos enfoques de internacionalización. Igualmente, el desarrollo del programa en sus diferentes modalidades ha sido el siguiente:

- **Beca Colombia**

Para el año 2022, se abrieron dos convocatorias; 2022 - 1 y 2022-2, beneficiando un total de 62 extranjeros procedentes de diferentes países, y otorgando cuatro (4) cupos para cursos de perfeccionamiento del idioma español.



Los 62 beneficiarios provienen de Brasil, México, Argentina, Chile, Honduras, Nicaragua, El Salvador, Egipto, India, Myanmar y Tailandia. El 55% de participación corresponde a hombres y el 45% a mujeres.

Las becas para cursos de perfeccionamiento del idioma español permiten diversificar los países de origen de los becarios del programa Beca Colombia. Esto también ha permitido una mayor participación por parte de las Instituciones de Educación Superior colombianas, diversificando a su vez las regiones de destino de los becarios del programa Beca Colombia (participación en más de 20 departamentos del territorio nacional).

En el marco del programa Beca Colombia, cada becario ha recibido por la duración de su programa académico (especialización hasta 18 meses, maestría hasta 24 meses, doctorado hasta 48 meses), 3 salarios mínimos legales vigentes SMMLV por mes. Adicionalmente, se les ha otorgado póliza de salud, gastos de instalación (1/4 de un salario mínimo), y gastos para libros y materiales (1/4 de un salario mínimo).

- **Plataforma de movilidad estudiantil y académica de la alianza del pacífico**

En el marco de los avances en materia de cooperación en la Alianza del Pacífico, los gobiernos de Chile, Colombia, México y Perú acordaron institucionalizar la Plataforma de Movilidad Estudiantil y Académica.

Para 2022-2, 50 ciudadanos de los países miembros de la Alianza fueron seleccionados para adelantar estudios en Colombia (31 mujeres y 19 hombres). 7 chilenos, 23 mexicanos y 20 peruanos.

La Plataforma ofrece 3 modalidades de estudios: Pregrado Técnico y Tecnológico (3 becas), Pregrado modalidad profesional (34 becas), y Posgrado en Doctorado, Investigadores y Profesores Invitados (13 becas). **Los intercambios** en pregrado tienen una duración máxima de un semestre académico. En posgrado, tienen una duración mínima de 3 semanas y máximo un año.

En el 2022, el Icetex financió las 50 pólizas de salud y el rubro de sostenimiento para 13 becarios en posgrado (2.447.000 COP por mes). Por su parte, APC-Colombia cubrió los 50 tiquetes aéreos y rubro de sostenimiento para becarios en pregrado (1.950.000 COP por mes).

- **Programa asistentes de idiomas y programa de movilidad académica China - Colombia**

Los programas Asistente de Idiomas y el programa de Movilidad Académica China – Colombia, se desarrollan en el marco de convenios suscritos por el Icetex con el British Council, la Embajada de Francia, el DAAD (Servicio Alemán de Intercambio Académico), la Comisión FULBRIGHT Colombia y el Ministerio de Educación Nacional, la Universidad de las West Indies (con sus sedes en Jamaica, Barbados y Trinidad y Tobago), además con el Gobierno de la India y el Gobierno Chino.



Para el año 2022, treinta y seis (36) centros docentes colombianos solicitaron apoyo en el marco del programa, con el objetivo de fortalecer sus departamentos de idiomas; inglés, francés, alemán y mandarín.

Al cierre de 2022, se contó con 130 asistentes de idiomas, 86 mujeres, 43 hombres y 1 asistente, que prefirió no dar información respecto a su género. Por países, la participación es de dos (2) alemanes, treinta y cuatro (34) británicos, nueve (9) caribeños, ocho (8) chinos, cincuenta y siete (57) estadounidenses y veinte (20) franceses.

Los asistentes se encuentran desarrollando actividades académicas en 20 de los 32 departamentos del país distribuidos de la siguiente manera: Atlántico (11), Cundinamarca (39), Santander (11), Valle del Cauca (12), Bolívar (9), Antioquia (10), Risaralda (3), Sucre (4), Boyacá (10), Cesar (1), Meta (4), Casanare (3), Tolima (2), Córdoba (4), Huila (2), Nariño (1), Cauca (1), Magdalena (1), Caldas (1) y Norte de Santander (1).

- **Programa expertos internacionales**

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

Los apoyos financieros están dirigidos a la participación de expertos nacionales e internacionales en eventos y actividades organizadas en Colombia o el exterior (presenciales y virtuales), por instituciones de educación superior (IES), centros de investigación, instituciones tecnológicas, escuelas normales superiores o instituciones que se dediquen a labores académicas, de investigación, desarrollo e/o innovación, que hagan parte del programa de Reciprocidad para Extranjeros en Colombia o realicen actividades de cooperación con una de estas o el gobierno colombiano.

Mediante la última actualización a la política de cooperación, se incorporó la opción de postular a estudiantes de pregrado, bajo la convocatoria general, y se creó una nueva convocatoria de subvenciones.

Al cierre del año 2022, se apoyó la movilidad de 2.004 expertos, los cuáles contribuyeron al desarrollo de la internacionalización de la educación superior colombiana, especialmente de regiones con una inversión de COP 13.500.000.000.



2 GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

El programa estratégico de mejora de la experiencia del usuario cuyo objetivo es “generar experiencias positivas, memorables y sostenibles en el tiempo para los grupos de interés en los diferentes momentos de verdad, reconociendo en ellos, sus características, necesidades, condiciones sociodemográficas y demás variables que permitan fortalecer el vínculo con Icetex”.

Para la vigencia del año 2022, se efectuaron diferentes actividades, con el fin de efectuar un adecuado fortalecimiento a la atención del servicio al usuario a través de diferentes canales de comunicación.

2.1 GESTIÓN DEL SERVICIO

2.1.1 Kioskos

De acuerdo con la mejora de experiencia de servicio en los CEP (centros de experiencia presencial); se realiza la adecuación, implementación e instalación de un kiosko virtual en la sede Aguas en el mes de enero 2022; con el objetivo de brindar a los usuarios y beneficiarios de la Entidad un módulo de autoservicio en el cual pueden obtener sus recibos de pago, estados de cuenta, certificados de estado al día; sin necesidad de solicitar cita o esperar en sala el llamado de turno a ventanilla. En el mes de junio, se llevó a cabo la instalación del segundo kiosko, el cual quedo ubicado en el CEP de la ciudad de Cali. Por otra parte; en convenio con el Icfes, se instalaron dos Kioskos, los cuales brindan información relacionada con esta entidad, a los beneficiarios que acuden a los CEP; estos Kioskos al igual que los de Icetex, sirven como módulos de autoservicio para los usuarios que acuden a las oficinas de Icetex. Los kioskos Icfes se ubicaron en la ciudad de Bogotá CEP Aguas y en el CEP de Medellín.

En el último cuatrimestre del 2022, el servicio de los Kioskos atendió en total a 1.168 solicitudes, correspondiente a 827 en el Kiosko de la sede Aguas y 339 atenciones en el Kiosko de Cali.

Esta herramienta brinda: Extractos, estado de cuenta, Certificado estado al día; permitiendo atender de manera ágil este tipo de solicitudes donde los usuarios son autónomos de su información.

2.1.2 Nuevo modelo de Atención CEP

Se diseñó el nuevo modelo de atención de los CEP, el cual conto con remodelación de las oficinas, junto con el cambio de la nueva forma de atender a los usuarios y beneficios, contando con un foco de asesoría y acompañamiento, junto con atenciones más cercanas y cálidas. Partiendo del nuevo concepto se generaron y diseñaron nuevos espacios de interacción, iniciando con módulos de atención diferenciales, con un concepto que generara cercanía para los ciudadanos y/o beneficiarios, contando con zonas de coworking, junto con una sala de conferencias “Comunidad Icetex”, salas de espera confortables y líneas azules para la auto atención de los usuarios como se muestra a continuación:



Imagen 4. Nuevo modelo CEP



Nuevo modelo CEP

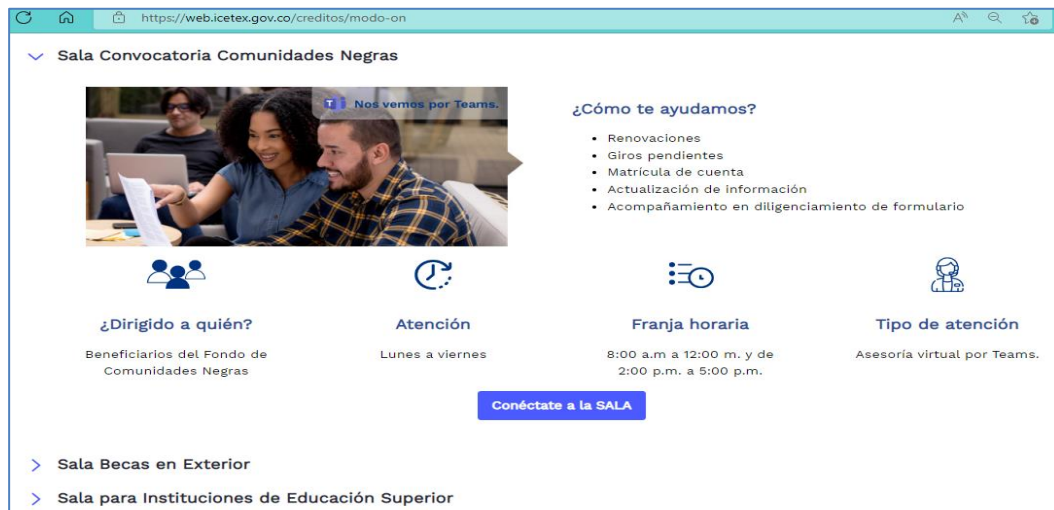
Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo -Icetex

2.1.3 Modo On

El Icetex como estrategia para el fortalecimiento de la comunicación y relacionamiento con sus grupos de interés cuenta con un servicio virtual el cual consiste en habilitar espacios de conexión en línea, para proporcionar información de interés de cada una de las etapas del ciclo de servicio de la entidad. La atención de estas salas se lleva a cabo a través de la atención personalizada por medio de la herramienta *Teams*. Los enlaces para acceder a las salas virtuales se encuentran ubicados en la página web de la Entidad (<https://web.icetex.gov.co/creditos/modo-on>). En el año 2022 se ha efectuado la implementación de las salas para la convocatoria Comunidades Negras, Becas en Exterior y para las Instituciones de Educación Superior (IES).



Imagen 5. Sala Modo On



* Acceso Sala Modo On – Comunidades Negras. – Pagina Web
Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo -Icetex

2.1.4 Canal SPC (solución en primer contacto):

Con el objetivo de efectuar la Optimización de Procesos en tiempos de respuesta y brindar solución en primer contacto, facilitando el proceso de adjudicación a los créditos educativos que ofrece la entidad a los usuarios, permitiendo acceder a la educación superior. La estrategia implementada con los procesos de:

- Modificación de los datos en el formulario
- Anulación del crédito
- Desbloqueo de Fondo de Garantías
- Terminación Inconsistente

Los cuales quedaron a cargo de la Oficina Comercial y Mercadeo, cuenta con el éxito en la disminución del tiempo de respuesta a estas solicitudes, pasando de radicaciones a través de nuestro sistema de atención virtual con tiempos de respuesta de 15 días, a atenciones de minutos por los diferentes canales de atención establecidos por la entidad, mejorando la experiencia de los usuarios antes y durante la adjudicación del crédito.

En el último trimestre del 2022 se atendió un total de 5.125 solicitudes de firmas de garantías y 4.216 solicitudes de los demás procesos asignados a la estrategia de SPC (solución en primer contacto).

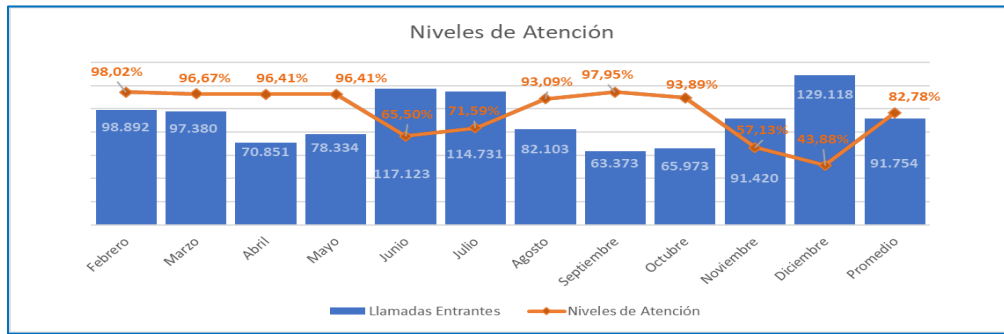


2.1.5 Canales de atención

El Icetex cuenta con una gran variedad de canales de atención para llegar a todos nuestros grupos de interés, donde las estrategias implementadas permitieron dar una mejor orientación y atención, por lo tanto, se efectúa la relación de los resultados obtenidos durante la vigencia 2022 de los canales donde se cuenta con una mayor participación y/o comunicación de los usuarios:

Telefónico: El nivel de atención en el canal durante la vigencia 2022, presentó un comportamiento positivo, sin embargo, para el mes de diciembre presentó la mayor cantidad de llamadas a este canal lo cual generó un impacto a los resultados finales.

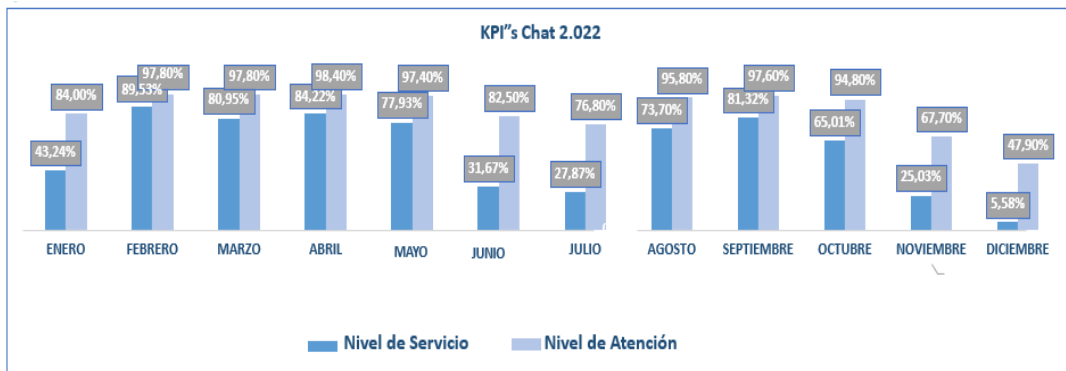
Gráfica 16. Niveles de Atención Telefónico



Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo - Icetex

Chat: Los niveles de servicio en el mes de febrero, marzo y abril tuvieron un alto comportamiento con promedio de 84,9%. En el mes de agosto se presenta el mayor aumento del año con **49.972** de chats agente, este aumento se ve reflejado, por renovaciones, desembolsos y condonaciones.

Gráfica 17. Niveles de Atención chat

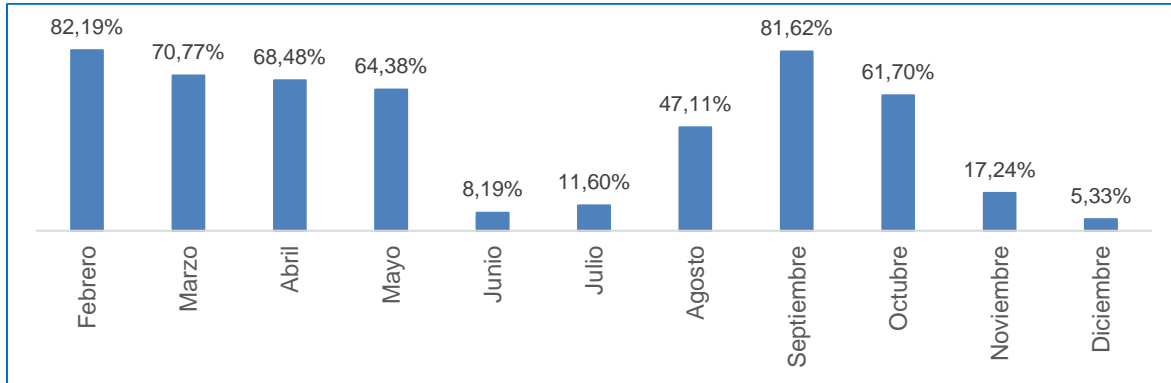


Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo - Icetex



CEP: (centros de experiencia presencial). En el año 2021, se gestionaron 163.597 y en el 2022 se gestionaron 286.396 lo cual representa que se efectuó un aumento del 57% atenciones, las cuales se efectuaron con un TMO promedio de 11 minutos con 36 segundos, Niveles de Servicio del 80.60%, Niveles de Atención 99,5%, "tendencia a la mejora".

Gráfica 18. Niveles de Servicio CEP

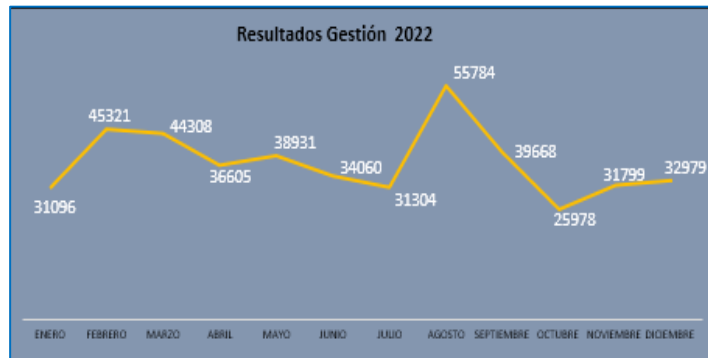


Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo - Icetex

Unidad Gestora: Efectúa la atención de los diferentes PQRSD que los usuarios generan a través del Sistema de Atención Virtual (SAV) publicados en la página de la entidad.

Gráfica 19. Resultados de gestión Unidad Gestora

RESULTADOS Gestión 2022 - MEDIOS DIGITALES	
FECHA	RESUELTOS
ENERO	31096
FEBRERO	45321
MARZO	44308
ABRIL	36605
MAYO	38931
JUNIO	34060
JULIO	31304
AGOSTO	55784
SEPTIEMBRE	39668
OCTUBRE	25978
NOVIEMBRE	31799
DICIEMBRE	32979



Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo - Icetex

IES (Instituciones de Educación Superior): Se efectúa la atención de solicitudes realizadas por este grupo de interés, a través de canales como correo, telefónico y Modo On.



Defensor del Consumidor Financiero

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

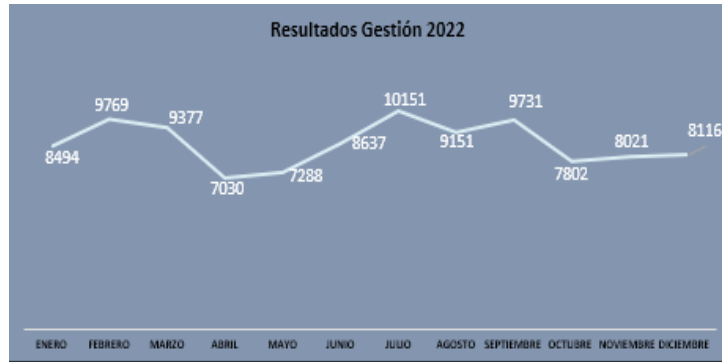
www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Gráfica 20. Resultados de gestión IES

RESULTADOS Gestión 2022 - IES	
FECHA	RESUELTOS
ENERO	8494
FEBRERO	9769
MARZO	9377
ABRIL	7030
MAYO	7288
JUNIO	8637
JULIO	10151
AGOSTO	9151
SEPTIEMBRE	9731
OCTUBRE	7802
NOVIEMBRE	8021
DICIEMBRE	8116



Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo - Icetex

En la presente vigencia, la Oficina Comercial y de Mercadeo inicia con la identificación de las lecciones aprendidas del modelo de atención planteado y estructuración de un modelo de gestión del servicio integral omnicanal que permita ubicar a los grupos de interés en su eje central, generando una relación de valor a través de herramientas de comunicación intuitivas y eficientes, un equipo de profesionales calificados y alineados con la cultura de la entidad y procesos de calidad controlados que permitan a los usuarios experiencias diferenciales y toma de decisiones acertadas. Así, se realiza la siguiente propuesta para la estructura del nuevo modelo de servicio para el periodo 2023- 2025, de un proveedor que disponga y administre los siguientes canales de atención y de gestión con las mejores prácticas del sector BPO.

Dentro del proceso construcción del proyecto de licitación del proveedor de atención al usuario, se realizó el sondeo de mercado el cual permita a la nueva administración realizar el análisis y posterior aprobación del presupuesto respectivo para la vigencia del contrato entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2025



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Imagen 6. Modelo de atención vigencia 2023 a 2025



Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo - Icetex

2.2 EDUCACIÓN FINANCIERA

En la construcción del programa de educación financiera de la entidad cuyos objetivos específicos de cara al CONPES 4005 consisten en brindar a funcionarios, contratistas, proveedor de servicios y aliados a saber, formación en contenidos que faciliten el entendimiento y ofrecimiento del portafolio de servicios de Icetex, con lenguaje claro y entendiendo la caracterización y condiciones sociodemográficas de nuestros usuarios, así mismo, y un segundo objetivo del equipo de educación financiera es el de asegurar que se brinde transferencia de conocimiento que permita la toma de decisiones informadas a padres y estudiantes de las familias colombianas previo al acceso a la educación superior.

A través de la alianza con la Universidad de los Andes, se trabajó activamente en el conocimiento de nuestros beneficiarios por medio de una encuesta y elementos de información que nos permitieron conocer su percepción sobre el acceso a la educación superior teniendo al Icetex como aliado estratégico, y su dominio de contenidos propios de las finanzas para poder estructurar el norte del programa.



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



- Realización de talleres de conocimiento financiero, tips para el correcto manejo de las finanzas personales mediante infografías y videos explicativos en YouTube.
- Diagnóstico estratégico en convenio con la Universidad de los Andes para identificar las debilidades y fortalezas de nuestros beneficiarios en el manejo de su crédito Icetex además de sus finanzas personales.

Imagen 7. Elementos esenciales en programas de educación financiera

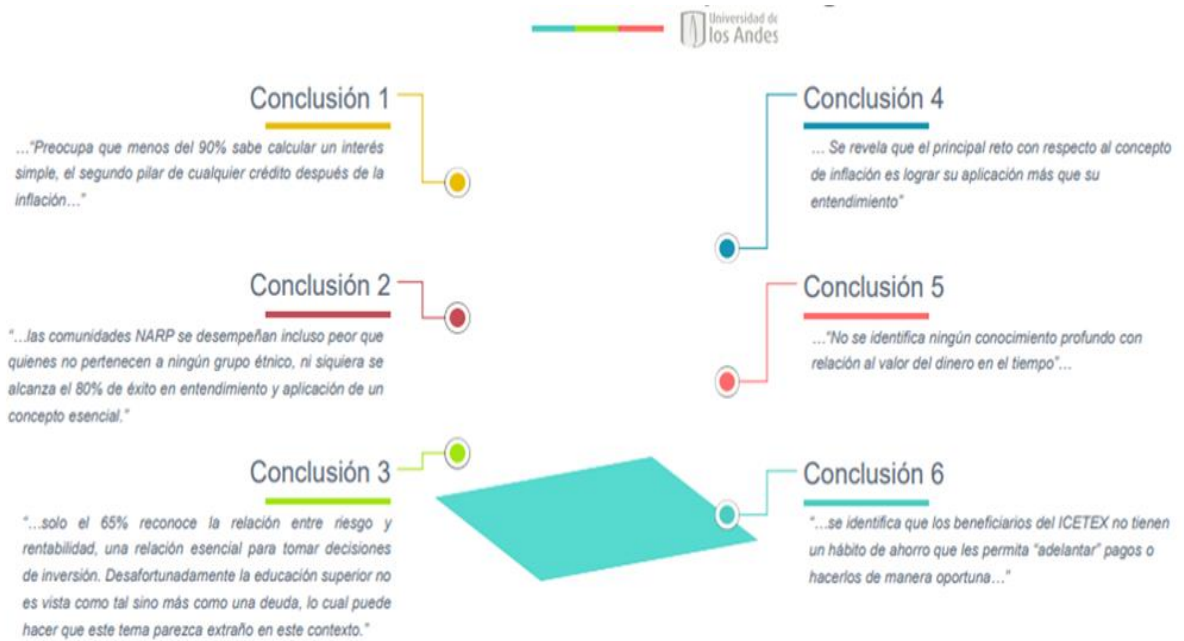


Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo -Icetex

Determinadas algunas necesidades puntuales de transferencia de conocimiento como resultado de las casi 600 encuestas realizadas para conocer a nuestros estudiantes, próximamente estaremos potencializando el micrositio en el portal web y las redes sociales para llegar con capsulas y tips que sirvan de introducción a contenidos más sólidos que estaremos ofreciendo en el marco del desarrollo del programa.



Imagen 8. Conclusiones etapa diagnóstico



Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo -Icetex



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



3 GESTIÓN FINANCIERA

Con el objetivo de consolidar los avances en materia institucional y alcanzar las metas del Gobierno Nacional asociadas a la provisión de una educación superior de calidad con un futuro con oportunidades para todos, siendo incluyente para la población pobre y vulnerable de Colombia, la Vicepresidencia Financiera ha avanzado en la diversificación de fuentes de fondeo, optimización de la estructura del pasivo, y en la modernización de las funciones financieras con el objetivo de mejorar las condiciones financieras del créditos educativo que permita financiar la demanda para el acceso, permanencia y graduación de futuras generaciones, y apoyar a los beneficiarios de la entidad a afrontar el choque transitorio que ha representado la crisis económica y el excesivo incremento de la inflación en el país.

En este marco, la Vicepresidencia Financiera ha estructurado proyectos de inversión basados en la generación de ventajas competitivas a partir de la implementación de: (i) Estructuración, colocación y emisión de oferta pública de Bonos; (ii) Optimización del pasivo y diversificación de las Fuentes de Financiación; y, (iii) Banca Abierta y Transparente e Inhouse Banking en el marco de las Funciones Financieras del Icetex, siendo estos catalizadores para el desarrollo y puesta en marcha de soluciones para las audiencias objetivo, así como la optimización de la asignación de recursos, la provisión de mecanismos de cobertura de riesgo, y acompañamiento al beneficiario que redunden en la eficiencia y calidad e impacto de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad.

En el marco del proyecto de diversificación de fuentes de fondeo, desde el año 2020 el Icetex adelanta el proceso búsqueda de esquemas de financiación que permitan optimizar la estructura financiera del Icetex, y donde se destacan tres aspectos fundamentales de la gestión financiera durante la vigencia 2022, con los cuales se garantizará el avance en la ruta para reducir de manera gradual y responsable las tasas de interés vigentes, y consolidar la sostenibilidad financiera del Instituto. Primero, se lograron la autorización de dos nuevas fuentes de endeudamiento: (i) Emisión de Bonos Sociales a través de un Programa de Emisión y Colocación – PEC 2023-2027; y, (ii) Cuentas Inactivas. En segundo lugar, se lograron identificar eficiencias financieras para la disminución de la tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito educativo Icetex otorgado a través de recursos propios durante 2022, y se proyectan mantenerse en 2023. Y finalmente se logró la reglamentación de la Contribución IES, la cual que permitirá la reducción de la tasa de liquidación al IPC para los nuevos desembolsos a partir de 2023.

Todo lo anterior, permitirá al Icetex optimizar el pasivo financiero para apalancar el crecimiento de la cartera del crédito educativo, con el fin de asegurar la permanencia y graduación de los colombianos en las Instituciones de Educación Superior del país.

Durante la vigencia 2022 el Instituto trabajo en la búsqueda de eficiencias que pudieran ser transferidas a las condiciones de crédito educativo que se ofrece, a través del mejoramiento de las condiciones y características de su portafolio actual de servicios, logrando así condiciones históricas para los beneficiarios de Icetex.



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

Con el ánimo de consolidar al Icetex como emisor conocido y recurrente en el mercado de valores y obtener las mayores eficiencias administrativas, se busca a través de la aprobación del Programa de Emisión y Colocación (PEC), que el Instituto tenga un cupo autorizado que le permita acceder al mercado de valores de manera efectiva y posibles ventanas de oportunidad en el mercado de valores para obtener recursos según las necesidades liquidez de la entidad al menor costo de fondeo posible.

Con esta opción de financiación, se pretende fortalecer la sostenibilidad financiera del Instituto como parte del ejercicio de reconocer la necesidad de optimizar las funciones financieras de la entidad en aras de garantizar los recursos para aumentar la cobertura en educación superior y terciaria sin necesidad de depender 100% de giros y/o aportes de la Nación, y en concordancia con las proyecciones establecidas en el plan financiero de la entidad en términos de: (i) diversificar fuentes de ingreso (comisiones, servicios adicionales); (ii) optimizar los márgenes de liquidez y recaudo; (iii) mejorar la gestión de cartera de manera que generen retornos para la financiación de futuras generaciones (autosostenibilidad); y, (iv) consolidar mecanismos e instrumentos de financiación en conjunto con Entidades del Ecosistema de Educación Superior en Colombia, que permitan generar economías de escala, y una eficiente originación.

Así las cosas, mediante Acuerdo 16 del 21 de junio de 2022 la Junta Directiva del Icetex autorizó la emisión de bonos sociales a través de un Programa de Emisión y Colocación – PEC, que se podrán ofrecer en el mercado nacional de capitales, como instrumento de endeudamiento mediante el cual el Icetex obtendrá recursos para el desarrollo del objeto legal del Emisor, como alternativa para la provisión de mecanismos financieros, que hagan posible el acceso, permanencia y graduación en la Educación Superior, en el marco del programa de diversificación de fuentes de financiación que propendan por la generación de valor económico y social para el país hasta por la suma de un dos billones de pesos (\$2.000.000.000.000.00) moneda corriente, para las vigencias 2023 – 2027.

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

II. Cuentas inactivas

Mediante la Ley 2276 de 2022 el Gobierno Nacional decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropiaciones para la vigencia fiscal del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023, en su artículo 97 dispuso que los saldos de las cuentas corrientes o de ahorro que hayan permanecido inactivas por un período mayor a un año y no superen el valor equivalente a 322 UVR, serán transferidos por las entidades financieras tenedoras, a título de mutuo al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez - Icetex, con el fin de



financiar el acceso, permanencia y graduación de las personas en la educación superior y donde los recursos que hayan sido transferidos al Ministerio de Hacienda y Crédito Público con anterioridad a la entrada en vigencia del presente artículo deberán ser transferidos igualmente al Icetex.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 2276 de 2022, el Icetex pretende, con esta nueva fuente de financiación, fortalecer la sostenibilidad financiera del Instituto en aras de garantizar los recursos que aumenten la cobertura en educación superior y terciaria, mitigar las afectaciones asociadas a incremento excesivo del Índice de Precios al Consumidor – IPC, y reducir la dependencia de los giros y/o aportes de la Nación.

De acuerdo a lo anterior la Junta Directiva autorizó mediante Acuerdo 47 de 2022 las "cuentas inactivas" como fuente de endeudamiento de la Entidad y dicto disposiciones generales.

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

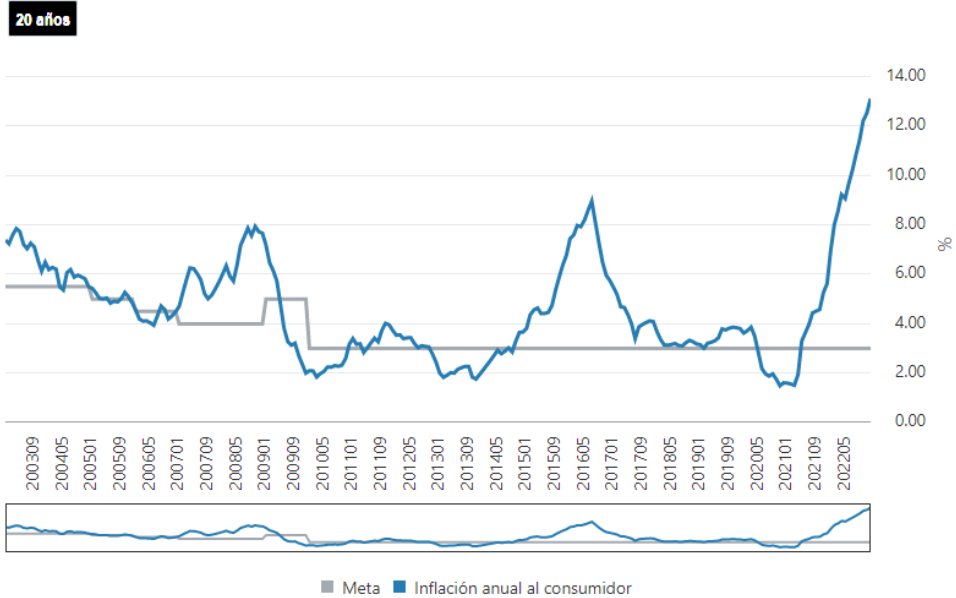
El Icetex en cumplimiento de su objeto social y con el fin de otorgar mecanismos que contribuyan al mejoramiento del acceso, permanencia y graduación en Educación Superior de la población objetivo, ha propuesto otorgar una tasa de interés diferencial a los beneficiarios de créditos otorgados con recursos propios, que se encuentren en etapa de amortización y que no cuenten con subsidio de tasa del Gobierno Nacional, para lo cual se determinará una “tasa de liquidación” en el marco del plan de alivios. Dicha “tasa de liquidación” únicamente aplicará para la vigencia 2023 y una vez acabado este plazo los créditos retornarán a la “tasa de contratación”.

Esta medida se articula con iniciativas para incentivo por buen comportamiento de pago, así mismo, el ajuste en tasa a los créditos nuevos y activos con saldos pendientes otorgados a través de recursos propios, que se encuentren en etapa de estudios y que no sean objeto del subsidio de tasa del Gobierno Nacional o de la Contribución IES.

Para la implementación de la tasa de liquidación de los créditos en estudios y amortización durante el 2023, el Icetex asumirá con cargo a sus recursos propios el diferencial entre la tasa de contratación y la tasa de liquidación. Corresponderá al menor valor cobrado al usuario en la disminución de intereses el cual será compensado por las eficiencias financieras asociadas a mayores ingresos por la administración de las cuentas abandonadas.



Gráfica 21. Inflación



Fuente: Banco de la República de Colombia

Para la proyección de las eficiencias financieras se tomó el comportamiento de la política monetaria en Colombia, y el comportamiento de la inflación del 2022, como insumos para proyección de los ingresos por la administración y subasta de los recursos denominados cuentas abandonadas, donde se evidenció un monto superior a \$192.000 millones de ingresos adicionales por este concepto en el presupuesto de 2022.

Tabla 20. Eficiencias financieras

Presupuesto operación metas sin alivios	2022	2023	Eficiencias Financieras 2023
Otros ingresos no operacionales Cuenta Abandonadas	\$63.310 Millones	\$255.986 Millones	\$ 192.676 millones

Fuente: Vicepresidencia Financiera - Icetex

Las condiciones y características del impacto en la disminución del ingreso estimado para el 2023 y el fondeo para el cumplimiento de las metas y operación de la entidad se describen a continuación:



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Tabla 21. Impacto en la disminución del ingreso estimado para el 2023 y el fondeo para el cumplimiento de las metas

Población	No. Beneficiarios	IPC + 2	IPC + 3
AMORTIZACION	54.966	\$ 69.415.337.854,27	\$ 59.236.213.884,14
CORTO PLAZO	25	\$ 5.049.382,57	\$ 4.258.893,39
EXTERIOR	4.179	\$ 6.935.660.323,45	\$ 5.931.456.616,64
LARGO PLAZO	6.199	\$ 7.070.714.049,78	\$ 5.693.999.986,60
MEDIANO PLAZO	33.755	\$ 44.613.463.666,74	\$ 38.421.093.274,50
POSGRADO PAÍS	10.808	\$ 10.790.450.431,73	\$ 9.185.405.113,01
ESTUDIOS	44.103	\$ 57.762.236.344,38	\$ 49.427.501.279,52
CORTO PLAZO	500	\$ 201.167.173,70	\$ 168.317.300,38
EXTERIOR	3.630	\$ 7.006.138.699,85	\$ 6.014.126.462,72
LARGO PLAZO	5.644	\$ 4.767.905.196,26	\$ 3.961.549.094,02
MEDIANO PLAZO	29.059	\$ 41.339.834.610,58	\$ 35.466.151.515,65
POSGRADO PAÍS	5.270	\$ 4.447.190.663,99	\$ 3.817.356.906,75
ESTUDIOS-SALDOS	64.451	\$ 52.118.480.276,85	\$ 44.595.146.508,60
CORTO PLAZO	1.335	\$ 403.642.599,90	\$ 325.357.612,27
MEDIANO PLAZO	56.587	\$ 47.616.396.876,96	\$ 40.841.344.151,35
POSGRADO PAÍS	6.529	\$ 4.098.440.799,99	\$ 3.428.444.744,98
NUEVOS	6.022	\$ 6.848.261.760,00	\$ 6.166.076.800,00
EXTERIOR	2.540	\$ 5.549.026.560,00	\$ 4.974.710.400,00
SOSTENIMIENTO	3.482	\$ 1.299.235.200,00	\$ 1.191.366.400,00
Total general	169.542	\$ 186.144.316.235,50	\$ 159.424.938.472,26

Fuente: Vicepresidencia Financiera - Icetex

Estos mayores ingresos son la fuente de recursos disponibles para la implementación de los alivios de que trata la disminución transitoria de la tasa de liquidación, y tasa diferencial por comportamiento de pago, hasta por un monto de \$192.000 sin afectar la sostenibilidad financiera del Instituto.

IV. Reglamentación de la aplicación de recursos de la *Contribución IES*

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

Bajo este contexto y en el marco de la transformación del Icetex, se han implementado medidas de auxilios, alivios y estímulos con el propósito de cumplir el objetivo de fomentar al acceso, permanencia y graduación en educación superior, así mismo, se han explorado herramientas que propendan por: (i) mejorar las condiciones económicas de los estudiantes con crédito educativo con el Icetex y sus familias; y, (ii) aumentar la cobertura educativa, lo anterior, fundamentado en la modernización del portafolio de servicios. Para la ejecución de las medidas y herramientas se requiere contar con los medios económicos suficientes que soporten la operación, lo que conlleva a requerir fuentes de



recursos frescos para el Instituto y que a su vez se vea reflejada en mejores condiciones financieras del crédito educativo para los jóvenes en Colombia.

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

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

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

Por lo anterior, desde Icetex se adelantó articulación requerida, con diferentes grupos de incidencia, con el fin de adelantar las gestiones para dar cumplimiento dispuesto por el artículo 95 de la Ley N° 2277 de 2022 "*Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social y se dictan otras disposiciones*", y reglamentar la aplicación, fiscalización, determinación y recaudo de los recursos de la Contribución IES.

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



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

3.1 GESTIÓN CONTABLE

Durante la vigencia 2022, el Icetex en desarrollo de su objeto misional, continuó desarrollando su actividad de crédito educativo en el marco del plan de transformación hacia una entidad más humana, con el fin de proporcionar a nuestros usuarios una oferta de valor acorde con sus necesidades en las que se incluye como principal objetivo aliviar el pago y las tasas de las deudas que se tienen con el Icetex.

El enfoque social se concentró en la creación de alternativas para los beneficiarios y así seguir respaldando a las familias. Los diversos acontecimientos económicos, principalmente los relacionados con elevados niveles de inflación de 13,12% al cierre de 2022 frente al 5,62% del año 2021, tasa representativa del mercado (TRM) con un incremento del 20,83% \$4.810.20 en el 2022 frente a \$3.981.16 en 2021 además, del incremento en el endeudamiento de los hogares producto de las medidas del Banco de la República y su política monetaria la cual se endureció a lo largo del 2022, con aumentos considerables de la tasa de interés.

Así mismo, desde marzo continuamos con el apoyo a los estudiantes derivado de la postergación de la emergencia sanitaria a través de planes y alivios para los usuarios del Icetex (Decreto 1667 de diciembre 2021) con las siguientes acciones: reducción de tasa en puntos adicionales al IPC, disminución del 50% en puntos adicionales, suspensión temporal de pagos a tasa 0% y tasa de interés diferencial.

En junio el Gobierno Nacional firmó el Decreto 1009 de 2022 el cual reglamentó el mecanismo de Pago Contingente al Ingreso (PCI), con la sanción de este Decreto los créditos solicitados a partir de 2023, pueden acceder a esta forma de pago, donde el usuario cancela su crédito mediante una deducción y retención que en ningún caso superarán el 20% de su ingreso mensual, adicional quienes no tengan empleo, o perciban un ingreso igual o menor a un (1) SMMLV, no deberán realizar ningún pago, sin entrar en estado de mora con su crédito, ni reportes en centrales de información.

En aras de la consecución de nuevas fuentes de fondeo se pudo adoptar dos mecanismos que iniciaran su implementación para la vigencia 2023 a saber: uno relacionado con las cuentas inactivas según lo estableció el artículo 97 de la Ley 2276 del 29 de noviembre de 2022 donde se establece el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal 2023, donde autoriza al Icetex a recibir desde el 1º de enero de 2023 los recursos de los saldos de las cuentas corrientes o de ahorro que hayan permanecido inactivas por un período mayor a un 1 año y no superen el valor equivalente a 322 UVR, estos recursos serán destinados a financiar el acceso, permanencia y graduación de las personas en la educación superior.



El segundo está relacionado con los cambios aprobados en la reforma tributaria para la igualdad y la justicia social Ley 2277 de 2022 a través del artículo 95 se creó la contribución para beneficiar a los estudiantes que financian sus estudios en educación superior mediante crédito educativo reembolsable con el Icetex. De otra parte, la consolidación patrimonial de la entidad ha contribuido fuertemente en aumentar su capacidad de endeudamiento, y ha demostrado amplia resiliencia frente a los cambios del entorno.

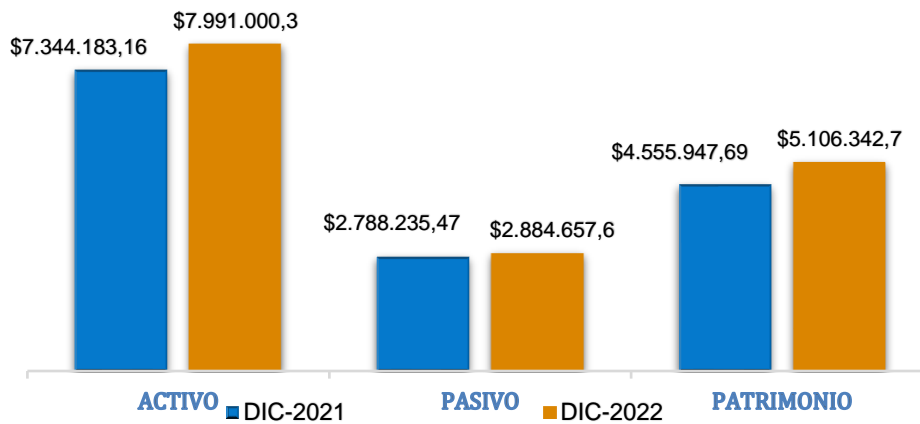
Finalmente, tales acciones permitieron mantener una tendencia al crecimiento que se mantuvo a lo largo de la vigencia 2022, llevando al Icetex a ser considerado como una entidad sobresaliente, demostrándolo con el puntaje otorgado por el Índice de Desempeño Institucional (IDI), de acuerdo con el reporte entregado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, un indicador que mide la capacidad de las entidades públicas colombianas de orientar sus procesos de gestión institucional hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios. y que Icetex en los dos años anteriores alcanzó 99,3 puntos en 2021 y de 98.5 punto en 2020.

Para analizar la evolución financiera del Icetex, se presentan los resultados obtenidos durante la vigencia 2022 y se comparan con los del periodo 2021, con cifras registradas según las NCIF – Normas de Contabilidad e Información Financiera.

3.1.1 Estructura financiera

A 31 de diciembre de 2022 la estructura financiera del Icetex reflejó crecimientos importantes frente al cierre de 2021 en sus activos, pasivos y patrimonio del 8,8%, 3,5% y 12.1%, respectivamente.

Gráfica 22. Comportamiento de la estructura financiera - Cifras expresadas en millones de pesos



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX

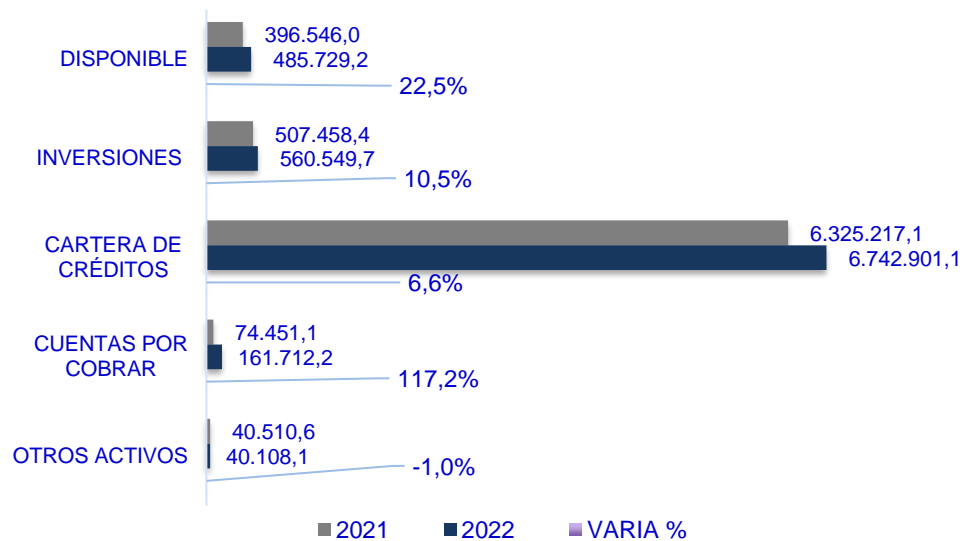


3.1.2 Situación financiera

✓ Activos

Al corte de diciembre de 2022, el saldo del activo del Icetex ascendió a \$7,99 billones, cifra superior en \$646.817,2 millones a la registrada en diciembre del año inmediatamente anterior, siendo la cartera de créditos el de mayor incidencia.

Gráfica 23. Composición y crecimiento del activo - Cifras expresadas en millones de pesos



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

El Activo del Icetex está conformado en un 84,4% por cartera de créditos neta ,6,1% por efectivo depósitos en bancos centrales, 7,0% activos financieros de inversión,2,2% cuentas por cobrar, por activos materiales y 0,5% por otros activos, principalmente activos tangibles.

La cartera de créditos se ubica como el principal activo, con un comportamiento positivo durante 2022, el cual se enmarca por la alta demanda del sector, el compromiso de la política pública establecida por el Gobierno Nacional, y las nuevas líneas de crédito, así como la adecuada gestión en la recuperación de las obligaciones vencidas.

En el periodo analizado la cartera total creció 6,6% con respecto al año 2021, como consecuencia de renovaciones y nuevas adjudicaciones, acorde con la dinámica de los créditos educativos.

De otra parte, mensualmente se realiza el proceso de calificación de cartera y estimación de provisiones, el comportamiento de la cartera se monitorea mediante matrices de rodamiento, análisis



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

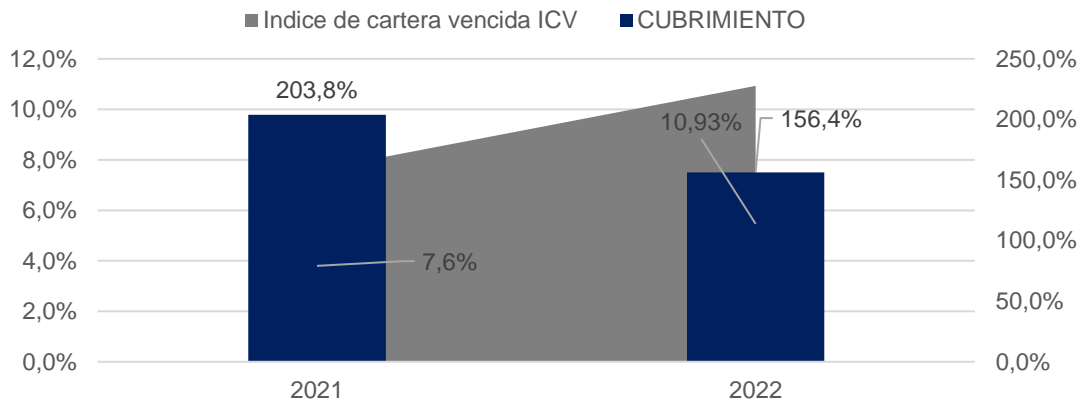
@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



de cosechas e indicadores y se da seguimiento a las estrategias de cobranza con el fin de evaluar la recuperación de la cartera de crédito. Es así como, el Instituto fija sus esfuerzos en proteger su principal activo mediante la constitución de nuevas provisiones, mitigando de esta manera el riesgo constante al que está expuesto este tipo de créditos:

Durante el periodo 2022 se gestionaron castigos de cartera por \$ 134.920.8 millones muy superior frente a los registrados en el periodo 2021 por \$\$ 64.224,3 millones

Gráfica 24. Índices de cartera vencida



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Dentro de los activos relevantes se encuentra el portafolio de inversiones, registrando un incremento del 10,5% equivalente a \$53.091,3 millones, representados por títulos emitidos por entidades del sector financiero. Al 31 de diciembre de 2022, los portafolios están compuestos por títulos emitidos por entidades del sector financiero, el 100% en emisores AAA, el 100% a costo amortizado; la maduración de los portafolios era de 195 días, el 86,79% se encontraba en valores a tasa fija y el 13,21% en IBR. La distribución del portafolio de inversión por tipo de recursos es la siguiente: Depósito de Garantía \$273.893,7 millones, Garantía Codeudor \$43.707,8 millones y subfondos \$54.508,6 millones, Título de Ahorro Educativo TAE \$6.304,8 millones, Fondo sostenibilidad \$181.318,3 millones.

Otro de los activos de mayor relevancia en la estructura financiera, se ubica el disponible el cual denota un aumento del 22,5%, no obstante, el saldo reflejado permite cubrir las obligaciones a muy corto plazo que se puedan originar principalmente en desembolsos de créditos educativos.

Los demás activos en conjunto registran incremento del 7,5% equivalente a \$86.858,6 millones frente al periodo 2021, siendo el de mayor incidencia las otras cuentas por cobrar por \$87.261,0 millones producto de las operaciones recíprocas con fondos administrados.



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

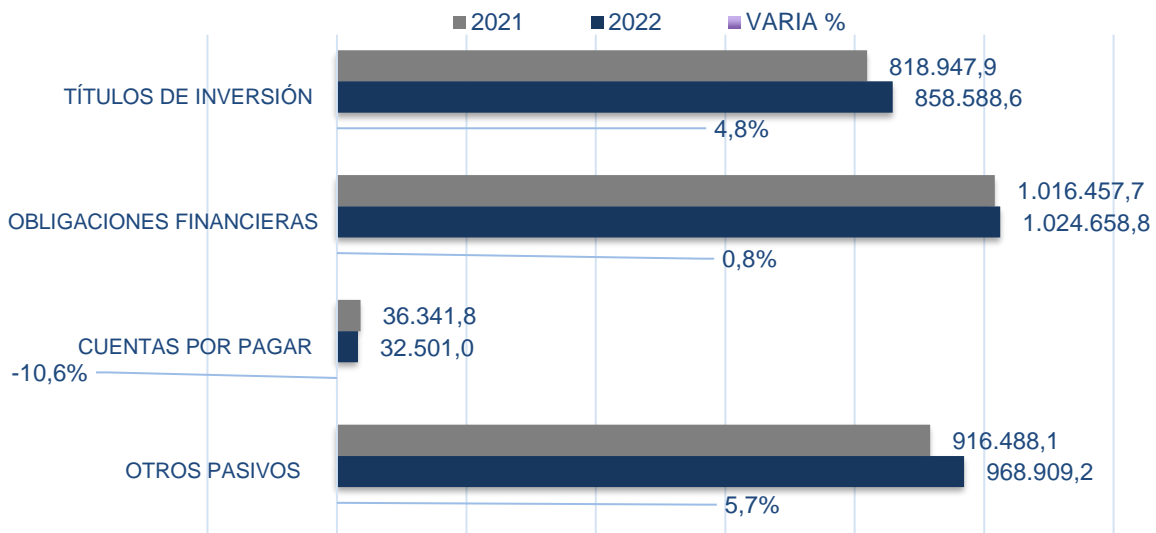
@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



✓ Pasivos

Con corte a diciembre 31 de 2022, los pasivos del Icetex se ubicaron en \$2,88 billones, registrando un incremento de \$96.422,1 millones equivalente al 3,5% con respecto al año 2021. Lo anterior impulsado por los pasos al cobro de obligaciones que se encontraban en etapa de estudios con el 12,4%, los pasivos con costo crédito Banco Mundial y bonos emitidos con el 5.6% que permiten financiar el crédito educativo.

Gráfica 25. Composición y crecimiento del pasivo - Cifras expresadas en millones de \$



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

El Pasivo del Icetex está conformado en un 35,5% por las obligaciones que se tienen con la banca multilateral – Banco Mundial, otros pasivos con el 33,6%, títulos de inversión en circulación 29,8% incluye Bonos Sociales y títulos TAE; sobre estos últimos en proceso de marchitamiento toda vez que se encuentran totalmente vencidos.

El rubro de mayor relevancia en la última década y de mayor incidencia en el pasivo del Icetex, está enmarcado por los empréstitos que se tienen con la banca multilateral. No obstante, se continua en la exploración de nuevas alternativas de fondeo que conduzcan aumentar la calidad de las instituciones y programas de educación superior en investigación e innovación académica.

Como se mencionó anteriormente, los otros pasivos tienen fuerte incidencia en el pasivo total del Icetex con un incremento de \$52.103,7 millones, provenientes de los intereses de los créditos en etapa de



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



estudio y los aportes a los Fondos de Garantía, Codeudor, Sostenibilidad que tiene como finalidad cubrir los riesgos de siniestralidad de la cartera; Con relación a las cuentas por pagar se presentó disminución de \$3.840,8 millones para el cierre de diciembre de 2022.

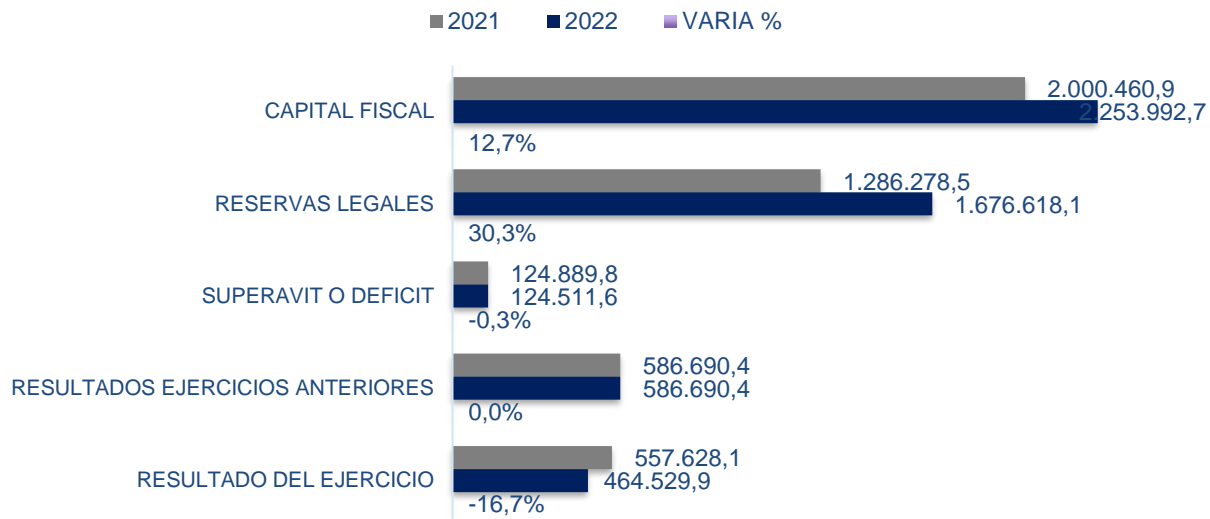
✓ **Patrimonio**

Una de las principales fortalezas financiera del Instituto es su patrimonio, el cual registro un crecimiento del 12.1% cerrando el año 2022 con un saldo \$5.1 billones.

La solidez financiera del Icetex se sustenta en la estructura de las fuentes de fondeo del activo, en las que el patrimonio se erige como el principal aportante al crecimiento de la institución, participando con el 63,9%. En segundo lugar, está el Banco Mundial con el 12.8%, la emisión de bonos es la tercera fuente de fondeo del activo con un 10,7%.

El resultado neto del ejercicio superior a los \$464 mil millones, se ubicó como uno de los mejores resultados de la historia de la entidad. Estos logros permitirán continuar con las buenas prácticas financieras del fortalecimiento patrimonial y consolidar en el año 2023 los diversos programas sociales a los que le apunta la nueva administración.

Gráfica 26. Composición y crecimiento del patrimonio - Cifras expresadas en millones de \$



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



El incremento del patrimonio es consecuente con el resultado alcanzado durante el ejercicio del periodo de 2022, los movimientos de los demás conceptos corresponden a los traslados de la Nación y, específicamente por la constitución de reservas dando cumplimiento a la Ley 1002 de 2005 de fortalecer patrimonialmente el Instituto. Es así como, el resultado del ejercicio del periodo anterior se distribuyó de la siguiente manera: 40% para la reserva de ampliación de cobertura de créditos educativos, 30% para incrementar el capital y 30% para la reserva subsidios.

✓ **Estado de resultados**

Tabla 22. Estado de resultados - Cifras expresadas en millones de \$

CONCEPTO	2021	2022	VARIACION	
			\$	%
Intereses y valoración de inversiones	785.441,0	933.781,5	148.340,5	18,9%
Gastos por Intereses	142.987,7	194.777,9	51.790,2	36,2%
Margen financiero bruto	642.453,3	739.003,6	96.550,3	15,0%
Deterioro de activos financieros cartera de créditos y cuentas por cobrar - neto	78.629,2	343.204,2	264.575,0	336,5%
Margen financiero bruto, neto	563.824,1	395.799,4	(168.024,7)	-29,8%
Ingresos por comisiones, neto	81.035,8	197.800,4	116.764,6	144,1%
Por operaciones de cambio neto, neto	17.864,5	712,6	(17.151,9)	-96,0%
Otros Ingresos	104.835,6	108.815,6	3.979,0	3,8%
Gastos Administración	209.931,9	238.598,1	28.666,2	13,7%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ 557.628,1	464.529,9	\$ (93.098,2)	-16,7%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Los ingresos totales ascendieron a \$1.3 billones con un crecimiento del 22,3% frente al periodo anterior. Bajo la estructura operacional del Icetex el 70,1% de los ingresos provienen de los intereses de los créditos educativos; 15,9% obedecen a las comisiones por concepto de administración de recursos de terceros incluidas cuentas abandonadas; 1,0% generados de los otros ingresos relacionados con subvenciones del gobierno; por recuperación de cartera castigada 6,7%, rendimientos y la valoración generada por el portafolio de inversiones y demás ingresos ordinarios con el 6,3%.

Es importante resaltar que dentro los intereses que se generan de la cartera de créditos están contemplados los subsidios a la tasa que brinda el Gobierno Nacional para los beneficiarios de estratos 1,2 y 3, por \$515.685 millones

Durante el año 2022 se registraron ingresos por Subvenciones del Gobierno por \$12.709,6 millones, destinados apalancar el Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19, creado mediante el artículo 1 del Decreto 467 del 23 de marzo de 2020 que fueron otorgados hasta el mes de febrero.



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



El concepto con mayor impacto en los gastos está relacionado con los intereses financieros con el 24,8%, derivados de los empréstitos con el Banco Mundial y la emisión de Bonos Sociales realizadas durante el 2020 y el 2021, que para el año 2022 incrementó en \$51.790,2 millones pasando de \$142.987,7 a \$194.777,9 millones.

Seguido por la constitución de provisiones, para el respaldo de la cartera con riesgo de incobrabilidad con el 45,7%. Adicionalmente, el rubro de honorarios representa el 9,3% sobre el total gastos, que sin duda son el reflejo de la etapa de transformación que adelanta la entidad, para mejorar sus procesos a través de nuevas tecnologías y diseño de productos financieros.

Los otros ingresos como los demás gastos del periodo están asociados a conceptos de recuperabilidad de obligaciones castigas, y los gastos de administración y operación en desarrollo de la actividad. Sobre estos últimos se destacan el apoyo para aumentar la calidad de las instituciones y programas de educación superior, en investigación e innovación académica a través MINCIENCIAS, honorarios, programas extranjeros en Colombia, beneficios a estudiantes mediante acuerdos de pago para normalización de obligaciones.

✓ **Cifras relevantes - incrementos frente al periodo anterior**

La cartera bruta registró un incremento de \$643.347 millones frente al periodo al periodo anterior equivalente a 8,6%

El gasto por deterioro de la cartera de créditos es quizá el de mayor relevancia en este último periodo, por valor de \$343.204,2 millones, el cual es consecuente con las medidas adoptadas por la entidad.

Los castigos realizados durante el periodo por \$134.920,8 millones sobre créditos con alto riesgo de incobrabilidad.

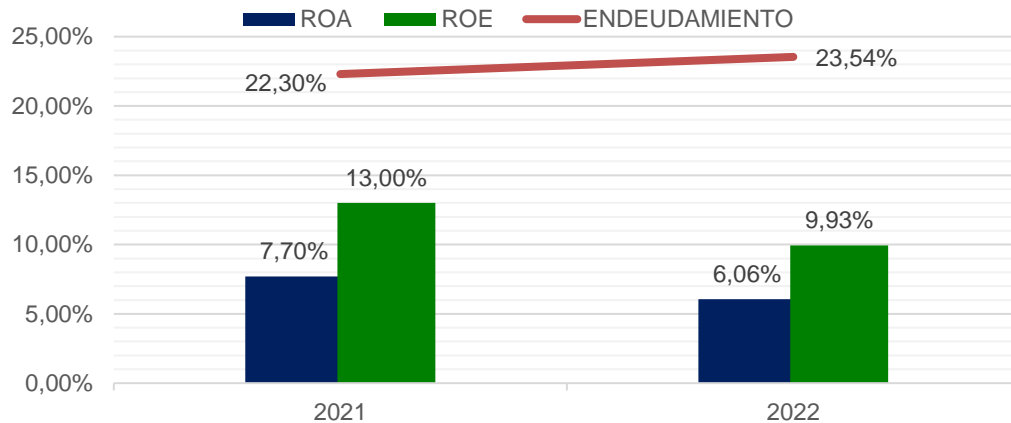
Las comisiones por administración de recursos y cuentas abandonadas incrementaron en \$116.875,7 millones producto del incremento en las tasas de interés ofertados por las entidades financieras.

En el año 2023, la economía dependerá, en gran medida, de la capacidad de las políticas monetarias de los emisores de cada región, para controlar la inflación sin afectar la dinámica de recuperación económica, que nos permita continuar ampliando nuestra cobertura.



3.1.3 Indicadores financieros

Gráfica 27. Indicadores financieros



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

3.2 TÍTULOS DE AHORRO EDUCATIVO – TAE

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

Estos títulos valores fueron emitidos en dos series, en los años 1990 y 1994 por \$5.000 millones cada una. A 31 de diciembre de 2022 el saldo vigente del TAE es de \$1.039,7 millones que representan el 0,04% de los pasivos totales del Icetex.

Los resultados acumulados al mismo corte sumaron \$468,5 millones con un incremento del 243,2%, producto del resultado neto operacional, respecto a diciembre de 2021, cuyos resultados ascendieron a \$136,5 millones. Este comportamiento obedeció principalmente al mayor valor percibido en la valoración de las inversiones realizadas a través de la Fiduciaria encargada de administrar los títulos de ahorro, así como el mayor valor en los rendimientos en los depósitos a la vista y de las inversiones a costo amortizado.

3.2.1 Estructura Financiera

✓ Activo

Para diciembre de 2022 el activo cerró con \$8.788,1 millones frente a \$8.631,7 millones de diciembre de 2021, presentando un incremento del 1,8%. Este comportamiento obedece principalmente al neto



presentado entre los rendimientos del portafolio de inversiones con los rendimientos obtenidos en los depósitos a la vista.

✓ **Pasivo**

Refleja una disminución de \$312,1 millones al pasar de \$1.604,6 millones en diciembre 2021 a \$1.292,5 millones en diciembre 2022. Este comportamiento se debió principalmente a los pagos de Títulos de Ahorro Educativo TAE realizado durante la vigencia y la devolución de saldos de cartera favor de beneficiarios.

✓ **Patrimonio**

El patrimonio de las operaciones financieras objeto de vigilancia se ha venido consolidando, especialmente por el eficiente manejo del portafolio de inversiones, que impactó el patrimonio a través de los excedentes, de lo cual se desprende que el Icetex cuenta con la capacidad suficiente para atender sus compromisos de corto plazo. Al cierre del ejercicio del año 2022 el patrimonio ascendió a \$7.495,6 millones frente a \$7.027,1 millones del año 2021.

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

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

Tabla 23. Estructura financiera de los TAE

	Cifras en millones de pesos				
	Diciembre 2022	Diciembre 2021	Var \$	Var %	
Activo					
Disponible	\$ 1,666.8	\$ 1,663.6	\$ 3.2	0.2%	
Inversiones	7,121.3	6,967.6	153.7	2.2%	
Cuentas por Cobrar	-	0.5	(0.5)	0.0%	
Otros Activos	-	-	-	0.0%	
Total Activo	\$ 8,788.1	\$ 8,631.7	\$ 156.4	1.8%	
Pasivo					
Títulos de inversión en Circulación	\$ 1,039.7	\$ 1,345.5	\$ (305.8)	-22.7%	
Cuentas por pagar	252.8	259.1	(6.3)	-2.4%	
Otros Pasivos	\$ -	\$ -	\$ -	0.0%	
Total Pasivo	\$ 1,292.5	\$ 1,604.6	\$ (312.1)	-19.5%	



Patrimonio

Resultado de ejercicios anteriores	\$	7,037.1	\$	6,900.6	\$	136.5	2.0%
Resultado del ejercicio		468.5		136.5		332.0	243.2%
Convergencia NIIF	\$	(10.0)	\$	(10.0)	\$	-	0.0%
Total Patrimonio	\$	7,495.6	\$	7,027.1	\$	468.5	6.7%

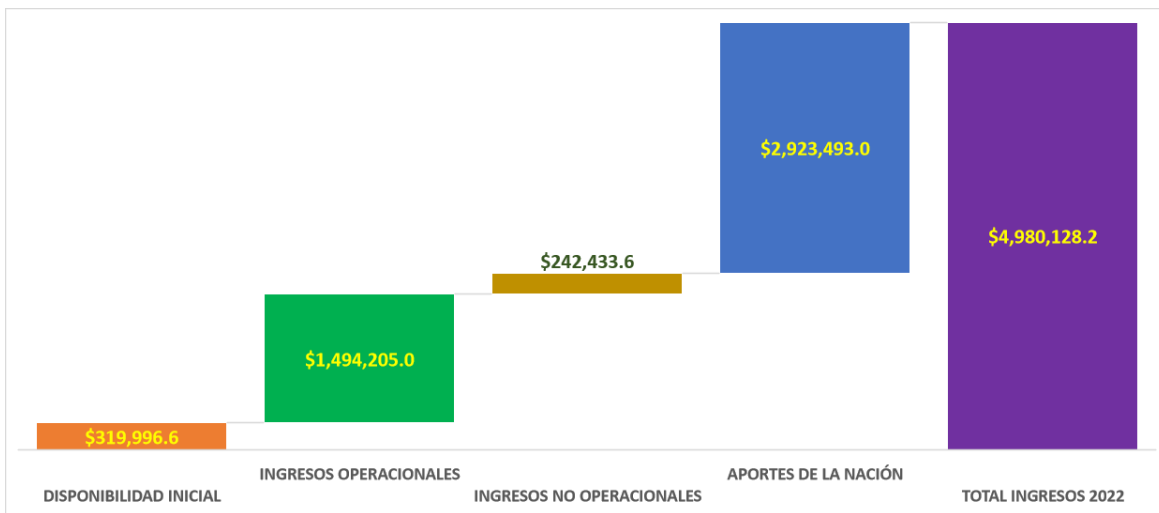
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

3.3 GESTIÓN PRESUPUESTAL

El Icetex como entidad financiera de naturaleza especial administra recursos propios y de terceros en el desarrollo del cumplimiento de su objeto social. El financiamiento del Instituto está soportado en los ingresos propios, los recursos del endeudamiento y los aportes de la Nación. Con el objetivo de implementar las mejores prácticas en la materia y mejorar la gestión presupuestal, el Instituto actualizó el Estatuto de Presupuesto, el cual fue aprobado mediante el Acuerdo N° 063 del 07 de diciembre de 2021. Mediante el Acuerdo N° 072 del 20 de diciembre de 2022, la Junta Directiva aprobó el presupuesto anual para la vigencia 2022, al cual se le realizaron modificaciones, quedando como presupuesto definitivo el aprobado mediante el Acuerdo 041 del 22 de diciembre de 2022.

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

Gráfica 28. Presupuesto de ingresos vigencia 2022



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

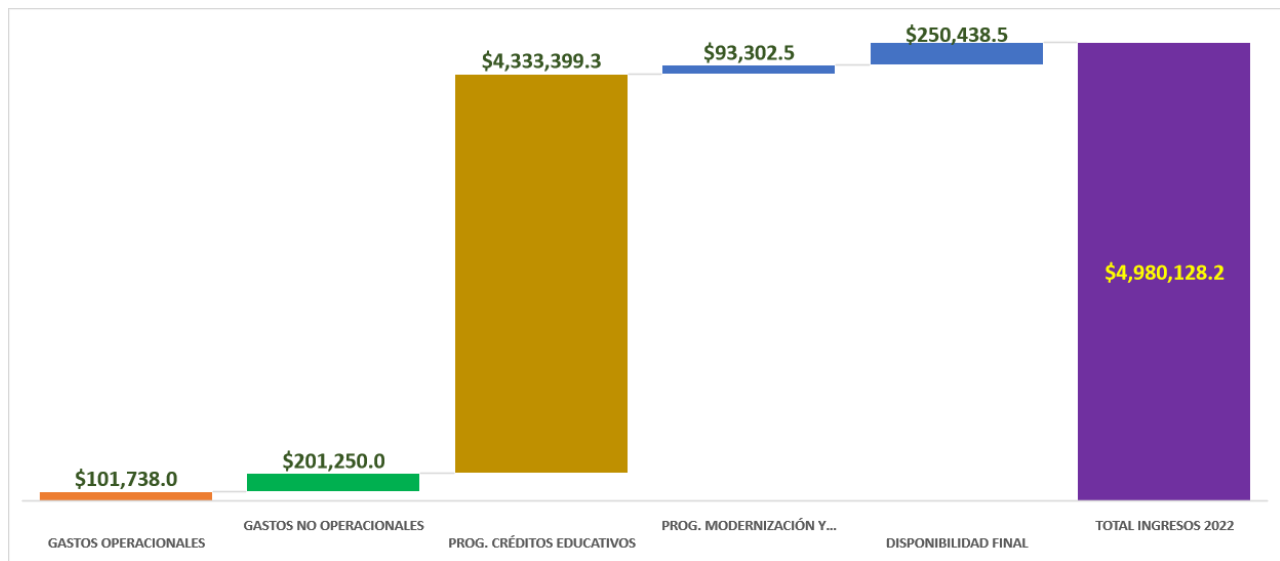
[@icetex](https://twitter.com/icetex) | [@icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) | [f ICETEXCOLOMBIA](https://www.facebook.com/ICETEXCOLOMBIA) | [ICETEX](https://www.youtube.com/channel/UC...)



El presupuesto de ingresos para la vigencia 2022 asciende a la suma de \$4.980.128,2 millones, representado en: disponible inicial de \$319.996,6 millones 6,4%; ingresos operacionales \$1.494.205 millones 30,0%; ingresos no operacionales \$242.433.6 millones 4,9% y los aportes de la Nación \$2.923.493,0 58.7%.

3.3.2 Apropriación presupuestal de egresos - cifras en millones de \$

Gráfica 29. Presupuesto de egresos vigencia 2022



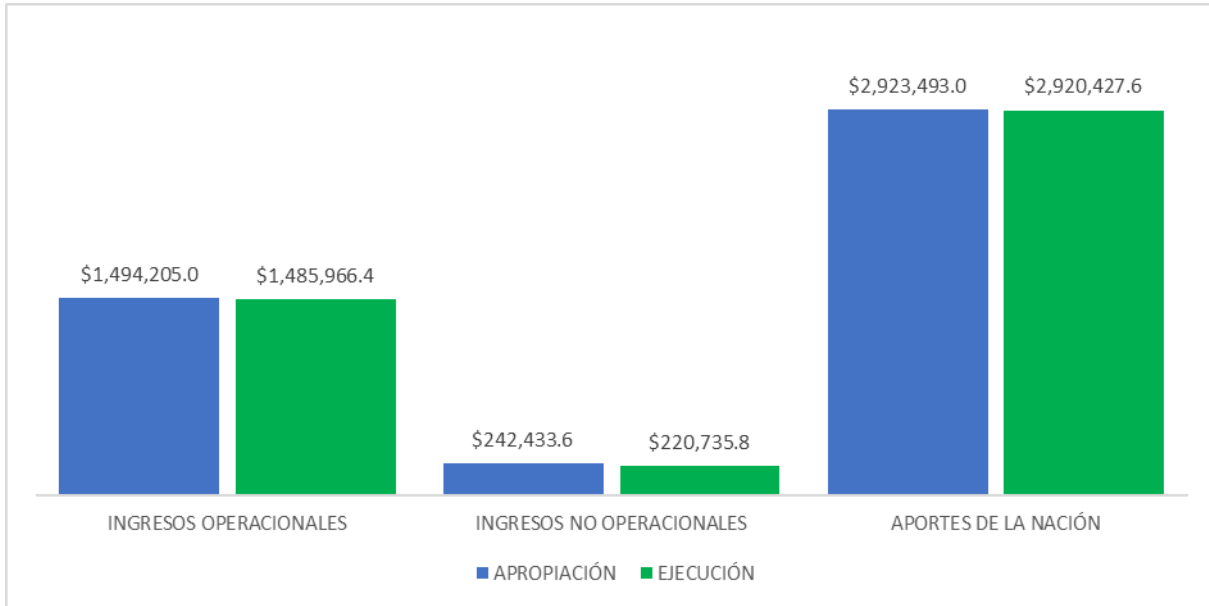
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El presupuesto de egresos de la entidad asciende a la suma de \$4.980.128,2 millones, y está conformado por: gastos operaciones \$101.738,0 millones 2,0%, gastos no operacionales \$201.250,0 millones 4,0%, programa de créditos educativos \$4.333.399,3 millones 87,0%, programa de modernización y transformación \$93.302,5 millones 1,9% y la disponibilidad final por 250.438,5 millones 5,0%



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

Gráfica 30. Ejecución presupuestal ingresos Vs Apropiación vigencia



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los ingresos no operacionales registran una ejecución acumulada por valor de \$220.736 millones 91,1%, representados por: recursos de terceros por de \$30.142 millones, otros ingresos no operacionales por \$153.123 millones, recursos del crédito externo o interno por \$37.471 millones.

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

Tabla 24. Ingresos no operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
INGRESOS NO OPERACIONALES	242,433.6	220,735.8	91.1%
Recursos de crédito externo o interno	37,471.3	37,471.3	100.0%
Recursos de terceros	52,339.2	30,141.7	57.6%
Otros ingresos no operacionales	152,623.0	153,122.8	100.3%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los ingresos operacionales presentan una ejecución acumulada de \$1.485.966 millones 99,4%, representados por: recaudo de cartera con un valor de \$1.260.412 millones; ingresos por la



administración de fondos por \$61.636 millones; rendimientos financieros por \$9.496 millones; y otros ingresos operacionales (ingresos por condonaciones y fondo de sostenibilidad del crédito educativo) por \$154.423 millones.

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

Tabla 25. Ingresos operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$2	Cumplimiento Porcentual
INGRESOS OPERACIONALES	1,494,205.0	1,485,966.4	99.4%
Recaudo directo de cartera	1,263,202.0	1,260,411.7	99.8%
Ingresos por fondos en administración	65,818.1	61,635.7	93.6%
Rendimientos financieros	9,000.0	9,495.5	105.5%
Otros ingresos operacionales	156,184.9	154,423.5	98.9%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los recursos de la Nación presentan un ingreso por la suma de \$2,9 billones para fortalecimiento al crédito educativo \$601.929 millones, para el fondo de subsidios de sostenimiento (subsidios de sostenimiento y condonaciones de matrícula 25%) \$159.734 millones, para los fondos administrados correspondientes a los proyectos de Ley Icetex \$127.270 millones, para los fondos administrados del Ministerio de Educación Nacional \$1.294.270 billones y para los fondos solidario por la educación \$737.159 millones.

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

Tabla 26. Recursos de la Nación

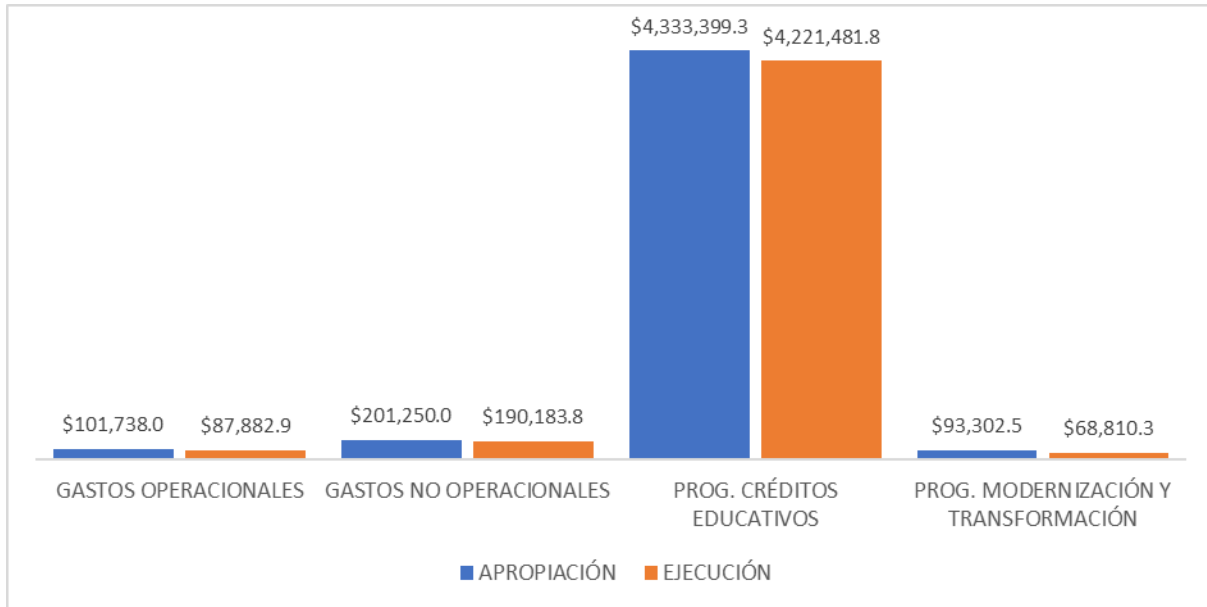
NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
APORTES DE LA NACIÓN	2,923,493.0	2,920,427.6	99.9%
Fortalecimiento crédito educativo	601,928.9	601,928.9	100.0%
Subsidios sostenimiento Icetex	162,717.0	159,734.2	98.2%
Proyectos fondos Ley Icetex	127,335.9	127,335.9	100.0%
Proyectos fondos MEN	1,294,352.4	1,294,269.7	100.0%
Fondo solidario para la educación	737,158.8	737,158.8	100.0%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto



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

Gráfica 31. Ejecución presupuestal de egresos Vs. Apropiación vigencia



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los gastos operacionales presentan una ejecución por valor de \$87.883 millones 86,4%, representados principalmente por \$63.572 millones de gastos administrativos, \$17.544 millones de gastos de operación y servicios y \$6.767 millones de otros gastos operacionales.

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

Tabla 27. Gastos operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
GASTOS OPERACIONALES	101,738.0	87,882.9	86.4%
Gastos administrativos	75,804.5	63,571.9	83.9%
Gastos de operación y servicios	19,133.4	17,543.8	91.7%
Otros gastos operacionales	6,800.0	6,767.1	99.5%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

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



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Tabla 28. Gastos no operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$2	Cumplimiento Porcentual
GASTOS NO OPERACIONALES	201,250.0	190,183.8	94.5%
Servicio de la deuda	199,674.2	189,012.8	94.7%
Otros gastos no operacionales	1,575.8	1,171.0	74.3%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El programa de modernización y transformación presenta una ejecución por valor de \$68.810 millones 73,7%, representado principalmente en los siguientes proyectos: Fortalecimiento comercial y de mercadeo \$24.513 millones, Infraestructura tecnológica de sistemas \$12.208 millones, Alineación, Fortalecimiento Organizacional \$12.183 millones, Comunidad Icetex \$2.342 millones.

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

Tabla 29. Programa modernización y transformación

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
PROGRAMA MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	93,302.5	68,810.3	73.7%
Fortalecimiento planeación institucional	1,434.3	1,175.6	82.0%
Infraestructura física	4,126.1	3,419.3	82.9%
Infraestructura tecnológica de sistemas	14,929.2	12,207.9	81.8%
Fortalecimiento comercial y de mercadeo	31,307.1	24,513.2	78.3%
Proyecto transformación y competitividad	7,770.9	6,770.2	87.1%
Proyecto inteligencia de negocios	3,671.2	3,139.0	85.5%
Proyecto alineación, fortalecimiento	19,397.1	12,182.7	62.8%
Proyecto fomento e innovación de la internacionalización	1,362.5	983.9	72.2%
Proyecto de cooperación especial de cien	1,197.0	1,197.0	100.0%
Proyecto desarrollo y administración de plataformas	550.3	417.4	75.9%
Proyecto comunidad Icetex	6,892.2	2,342.1	34.0%
Proyecto fortalecimiento de la comunicación	664.6	462.0	69.5%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El programa de créditos presenta una ejecución por valor de \$4.221.482 millones 97,4% a través de los créditos educativos conformados por las diferentes líneas de crédito propias del Icetex, los



proyectos de la Oficina de Relaciones Internacionales, así como los diferentes Proyectos de Ley y de Fondos en Administración.

Se constituye en el rubro de mayor importancia y concentración de esfuerzos y recursos para la Entidad dado que representa el 87,6% de los egresos.

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

Tabla 30. Programa de créditos educativos

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
PROGRAMA DE CRÉDITOS EDUCATIVOS	4,333,399.3	4,221,481.8	97.4%
Fondos institucionales	62,943.5	46,713.1	74.2%
Crédito tradicional MP	784,445.6	755,685.5	96.3%
Crédito Acces LP	1,153,500.7	1,090,354.0	94.5%
Proyectos relaciones internacionales	61,570.9	59,641.2	96.9%
Mejoramiento calidad educación superior	126,096.7	124,328.9	98.6%
Proyectos de ley y fondos MEN	2,144,841.8	2,144,759.1	100.0%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

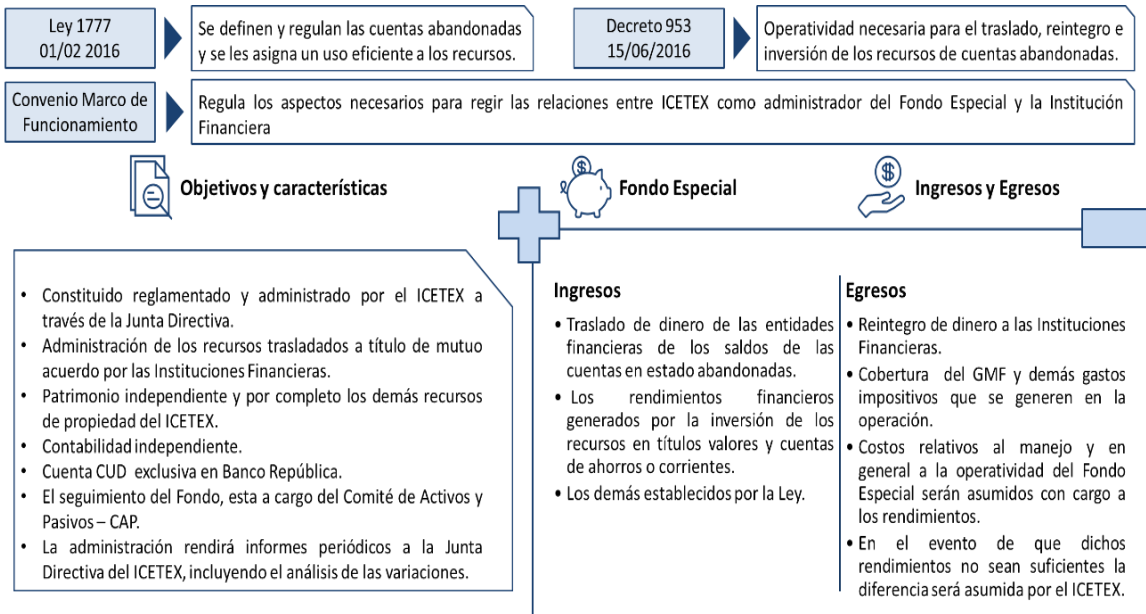
3.4 GESTIÓN DE TESORERÍA

3.4.1 Cuentas abandonadas

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



Imagen 9. Esquema cuentas abandonadas



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Reglamentario 953 de 2016, el Icetex ha recibido traslados de cuentas abandonadas desde el 1 de agosto de 2016 cuyos recursos a través de subastas al 31 de diciembre de 2022, se encuentran así:

Tabla 31. Movimientos cuentas abandonadas – cifras en millones de \$

Concepto	Enero - Diciembre 2019	Enero - Diciembre 2020	Enero - Diciembre 2021	Enero-Jul 2022	Agos - Dic 2022	Total
Pasivo Entidades Financieras	\$ 443.989	\$ 490.766	\$ 694.180	\$ 405.253	\$ 327.803	\$ 3.976.527
Traslados de Capital	\$ 437.782	\$ 484.747	\$ 686.470	\$ 394.830	\$ 312.279	\$ 3.918.508
Intereses	\$ 6.207	\$ 6.019	\$ 7.710	\$ 10.423	\$ 15.523	\$ 58.019
Recursos Reintegrados	\$ 234.306	\$ 253.517	\$ 326.303	\$ 208.385	\$ 234.129	\$ 1.770.591
Reintegro de Capital	\$ 232.215	\$ 250.867	\$ 323.593	\$ 206.063	\$ 230.830	\$ 1.755.127
Reintegro de Intereses	\$ 2.091	\$ 2.650	\$ 2.710	\$ 2.322	\$ 3.299	\$ 15.464
Resultado	\$ 209.683	\$ 237.249	\$ 367.877	\$ 196.868	\$ 93.674	\$ 2.205.936
Saldo del Pasivo	\$ 1.310.269	\$ 1.547.518	\$ 1.915.394	\$ 2.112.262	\$ 2.205.936	\$ 2.205.936

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería



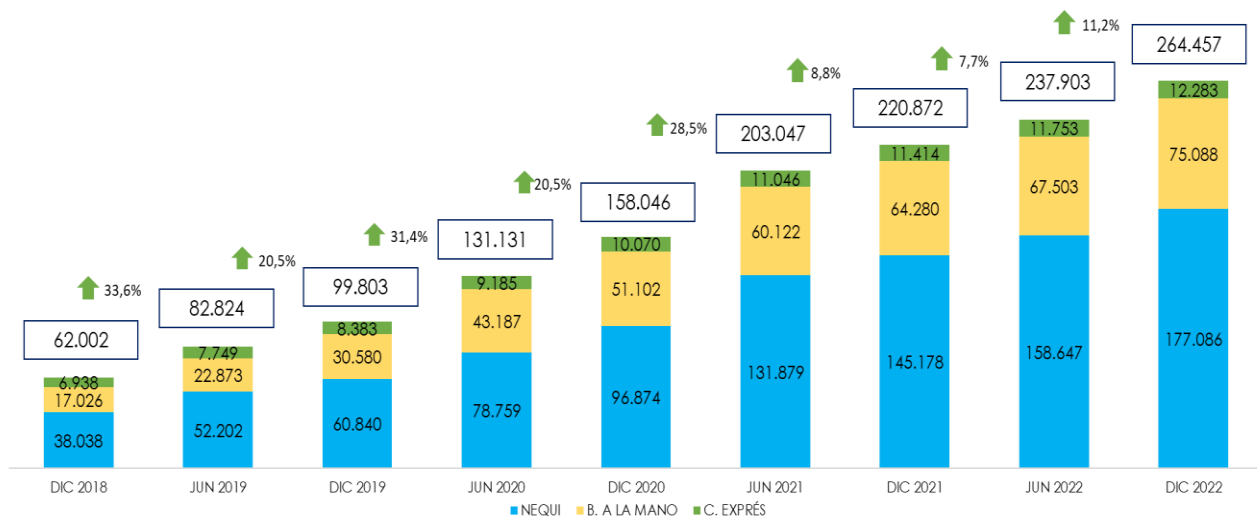
3.4.2 Gestión de pagos y liquidez

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

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

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

Gráfica 32. Evolución semestral de matrículas de cuentas CATS 2022 - Cifras en cantidad de matrículas registradas



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



3.4.3 Canales de recaudo

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

Imagen 10. Canales de recaudo



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

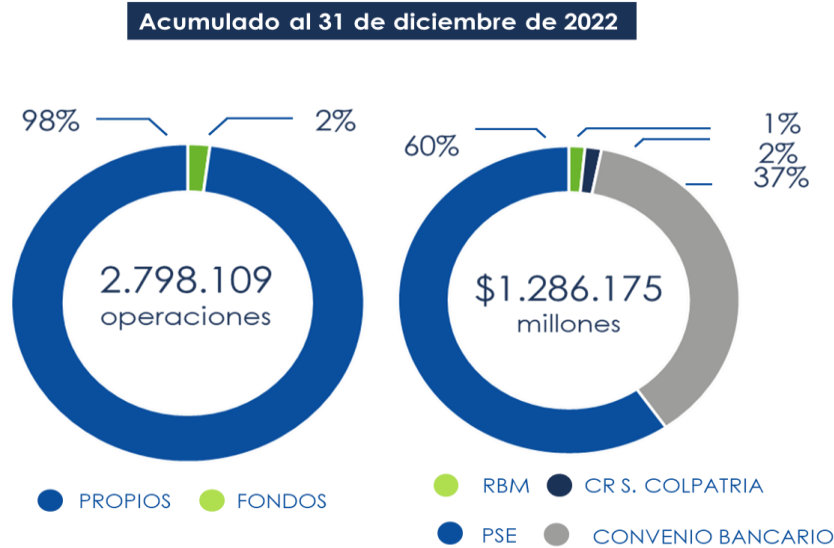
Tabla 32. Evolución operaciones de recaudo a diciembre 31 de 2022

AÑO	Entidades Bancarias	Medios Virtuales y Electrónicos	CR. Bancarios
2,798,109 operaciones de recaudo a diciembre 31 de 2022			
Cantidad Operaciones	898,736	1,825,784	73,589
dic-22	32%	65%	3%
dic-21	33%	59%	8%
dic-20	39%	51%	10%
dic-19	54%	32%	14%
Características	Más de 3,000 oficinas Más de 40,000 corresponsales bancarios Más de 15,000 cajeros	ACH (Portales Bancarios) RBM (Todos los canales) PSE (Débitos cuenta)	Sin factura Más de 15,000 puntos Horarios extendidos Mayor cubrimiento

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

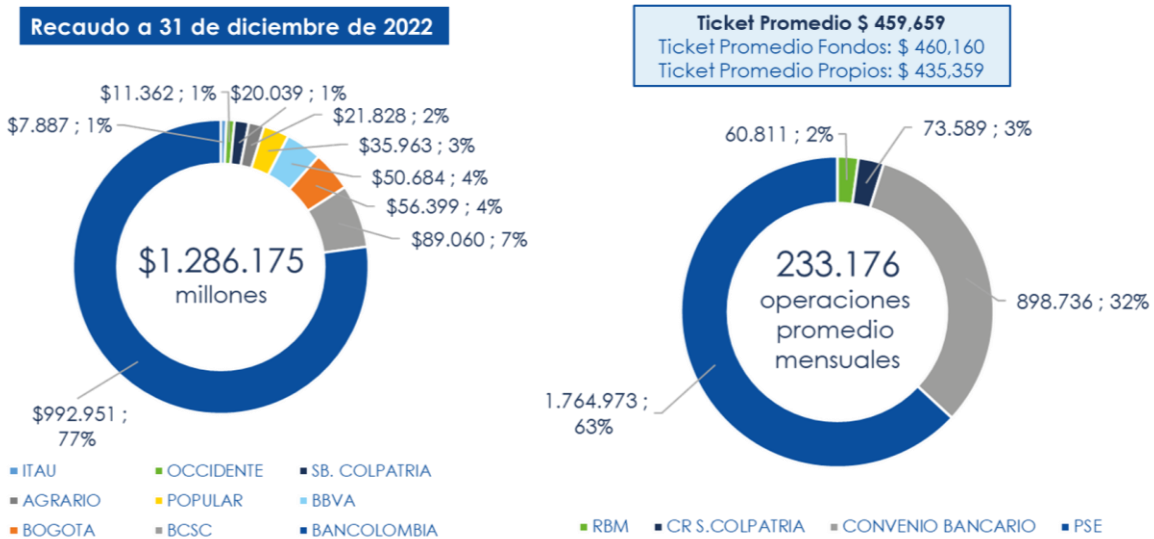


Gráfica 33. Recaudo por recurso y canal a diciembre 31 de 2022



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Gráfica 34. Recaudo referenciado a diciembre 31 de 2022



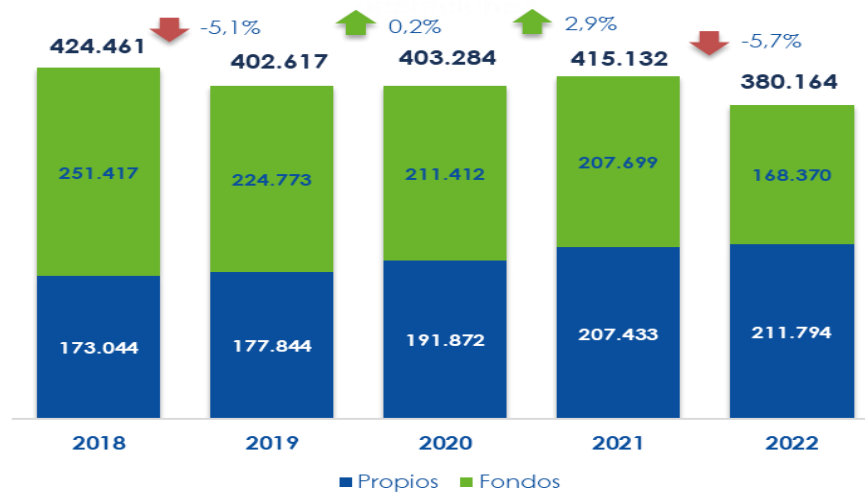
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería



3.4.4 Volumen de operaciones

El volumen de giros ha tenido un proceso de estabilización postpandemia, la introducción de nuevos planes y programas para brindar acceso al crédito educativo de educación superior y la implementación de los programas Generación E y Ser Pilo Paga del Ministerio de Educación Nacional han tenido efectos positivos en el acceso de beneficiarios a la educación superior.

Gráfica 35. Volumetría de giros en cantidad de operaciones - Cifras en millones de \$



Cifras acumuladas del año 2022 hasta el 31 de diciembre
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

3.4.5 Títulos de Ahorro Educativo

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

De acuerdo con lo anterior, transcurridos más de 27 años desde la última emisión, el valor del Pasivo de TAE al 31 de diciembre de 2022 tiene un valor de \$1.039.713.054, representado en 91 títulos, distribuidos así: 56 de la primera emisión y 35 de la segunda.



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Los títulos están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 33. Distribución Títulos TAE - No. De Títulos

Títulos	Emisión 1	Emisión 2	Total beneficiarios	No. Cupones	Valor Pasivo diciembre 2022
Clase A	38	28	66	485	\$ 950.557.092,00
Clase B	6	5	11	56	\$ 55.982.623,00
Clase C	12	2	14	48	\$ 33.173.339,00
Total	56	35	91	589	\$ 1.039.713.054,00

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

3.5 GESTIÓN DE INVERSIONES

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

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

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

El Banco de la Republica como respuesta al incremento en los precios, desde su Junta de enero de 2022, ha incrementado la tasa de intervención en 700 pb, ubicándola para el cierre del año en un 12,00%, como consecuencia al fuerte rebote inflacionario durante el 2022 que cambio de percepción, de presentarse un fenómeno inflacionario puramente temporal, a uno observado, mucho más intenso y duradero. El incremento de los precios de la deuda pública genera mayor sensibilidad al aumento de



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



la inflación. En consecuencia, en Colombia las tasas de los TES con vencimiento a diez años han pasado de 8.387% al 13.05%

El 22 de diciembre el Ministerio de Hacienda y Crédito Público dio a conocer el plan financiero 2023, fueron varias las cifras de los supuestos que revisó con la publicación, el primero de esta administración. El Gobierno estima un crecimiento económico de 1,3%, un IPC de 7,2%, el barril de petróleo Brent a US\$94 y el dólar entre \$4.700 y \$4.800. al compararlas con las que se tenían en agosto, en las que estimaba un PIB de 1,8%, la inflación era de 9,9%, pero mantuvo su pronóstico para el crudo. En contraste, para este 2022, el Ministerio de Hacienda, elevó su proyección de crecimiento económico desde 7,7% hasta 8,2% y espera que la inflación cierre 2022 en 12,2%.

De otra parte, los economistas y analistas de mercado esperan que el Banco de la República incremente su tasa de intervención en la Junta de enero de 2023 en 100 pb, ubicándola en el 13,00% y, que tenga que hacer otro incremento durante el primer semestre, para el segundo semestre estiman tres disminuciones de 100 pb cada una para terminar el año con una tasa de política monetaria de 10,00%. Con respecto a la inflación, el promedio de analistas proyecta una tendencia bajista para terminar 2023 en 8,63%.

En consecuencia, se estima que la economía reduzca su crecimiento para el 2023 entre 2.2% y un 0.7% el próximo año. La sostenibilidad de las finanzas públicas es un elemento fundamental para la estabilidad macroeconómica en los próximos meses.

Dicho lo anterior, después de un año de eventos inesperados dos hechos trascendentales sobre la evolución de la economía mundial explican la volatilidad de los mercados financieros en el último mes de año; los bancos centrales continuaron revalidando su compromiso con la estabilidad de los precios y en contraparte, los activos financieros locales mejoran por condiciones favorables por el descenso de la prima de riesgos de Colombia y los anuncios fiscales que permitieron una valoración de los TES TF y en UVR.

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

Los portafolios administrados por el Icetex presentaron una valoración de \$180.427,9 millones, con una rentabilidad de 7,55% EA, presentando una mejora a la registrada durante el año 2021 que fue de 3,24% EA, con los recursos nuevos y las renovaciones de los portafolios se lograron realizar inversiones en mejores condiciones financieras, que se dieron por el incremento en tasas por parte del Banco de la República y de los establecimientos de crédito, a pesar de las volatilidades que se dieron durante el año se logró mantener rentabilidades positivas para todos los activos que conforman los portafolios, esto como estrategia dirigida por el Comité Financiero y de Inversión en cuanto a la clasificación,

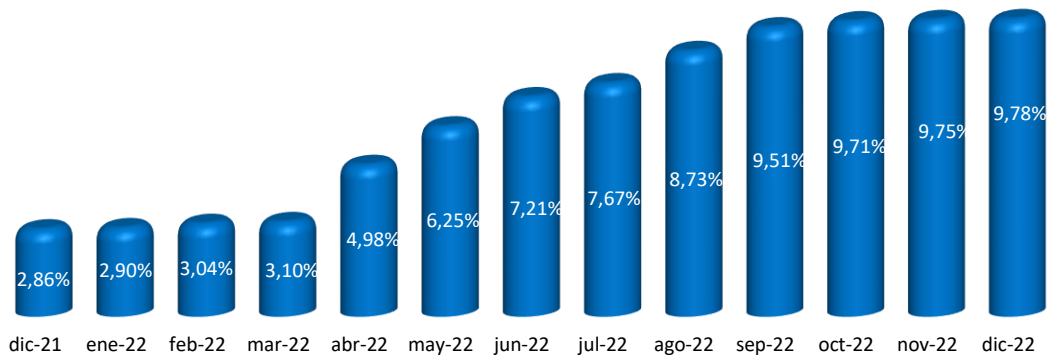


logrando inmunizar los portafolios teniendo en cuenta los flujos de efectivos que, permitían efectuar las inversiones y mantenerlas hasta el vencimiento sin dejar cumplir con los compromisos adquiridos por el Icetex.

Tabla 34. Valor y utilidad de los portafolios al 31 de diciembre de 2022

PORTAFOLIO	VALOR DE MERCADO MERCADO FINAL	UTILIDAD POR VALORACION
FONDOS EN ADMINISTRACION	\$ 1.767.680.322.078	\$ 140.188.261.158
DEPÓSITO EN GARANTÍA	\$ 273.893.744.912	\$ 18.339.010.190
SOSTENIBILIDAD	\$ 181.318.203.143	\$ 13.932.483.791
GARANTÍA CODEUDOR	\$ 43.707.829.381	\$ 3.297.740.569
SUBFONDO GARANTÍA CODEUDOR IES	\$ 27.875.787.895	\$ 2.275.078.961
SUBFONDO GARANTÍA CODEUDOR COVID 19	\$ 26.632.866.091	\$ 1.956.854.521
TAE	\$ 6.304.821.485	\$ 438.563.557
TOTAL	\$ 2.327.413.574.985	\$ 180.427.992.748

Gráfica 36. Rentabilidad mensual anualizada año 2022



Fuente: Vicepresidencia Financiera - Icetex



4 ESTRATEGIA

4.1 PLAN ESTRATÉGICO 2021 -2024

El Icetex construyó el Plan Estratégico 2021-2024, con el fin de generar una transformación integral en la entidad y fortalecer las relaciones con sus grupos de valor, promoviendo la educación de calidad y la equidad, así como asegurando el acceso, permanencia y graduación de los beneficiarios, la ampliación de la cobertura, y la mejora de los productos y servicios, todo ello con pertinencia y enfoque diferencial. Dicho plan se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo, la política pública educativa, mejores prácticas a nivel internacional y el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”.

Adicionalmente, a través del cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo en cuyo Objetivo 5 se plantea una “apuesta para impulsar una educación superior incluyente y de calidad”, se establece una intención decidida de financiación de la educación superior para lo que se “implementará una reforma integral al Icetex en materia de gobernanza, estructura y características de su portafolio de servicios y fuentes de financiación, incluidos los fondos creados en la Ley 1911 de 2018”.

Así las cosas, Icetex busca, a través de la implementación de su nuevo Plan estratégico, lograr los objetivos establecidos por el Gobierno Nacional, desarrollar los ejes de la transformación del Icetex, diseñar y/o rediseñar políticas, estrategias, programas y proyectos encaminados a avanzar en consolidar a esta como una entidad innovadora, centrada en sus beneficiarios y grupos de interés, financieramente robusta y experta en la asignación asertiva y pertinente de mecanismos de financiación de la educación superior; con una operación estable, eficaz y eficiente, y una cultura institucional que propicie la calidad y la excelencia.

El plan estratégico 2021-2024 consta de los siguientes componentes:

Propósito Superior

El propósito superior se entiende en Icetex como el eje central de las decisiones, filtro necesario para saber qué se emprende o qué se tiene que fortalecer a través de los cuatro lineamientos estratégicos que invitan a la acción, el cual es:

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



Visión

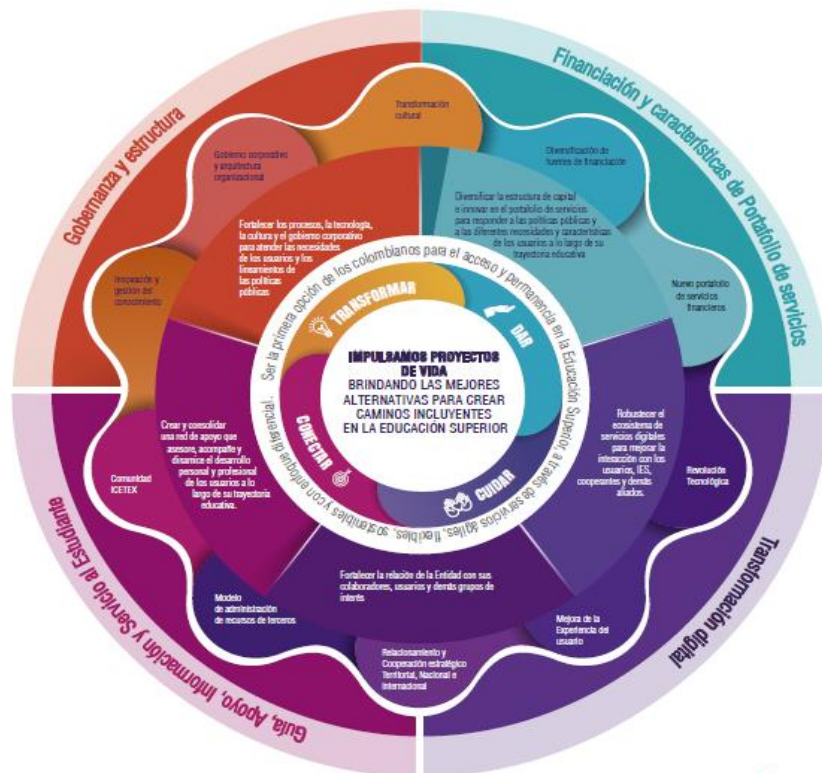
La visión en Icetex se constituye como la imagen mental que proyecta un futuro deseado de lo que la entidad quiere ser o hacer, para enfocar sus esfuerzos hacia la consecución de su propósito superior, la cual es:

“Ser la primera opción de los colombianos para el acceso y permanencia en la Educación Superior, a través de servicios ágiles, flexibles, sostenibles y con enfoque diferencial.”

Mandala Estratégica

El plan estratégico 2021-2024 Icetex se representa a través de la siguiente gráfica llamada “Mandala Estratégica”; se establece como la representación gráfica de la estrategia institucional y nace como respuesta a la necesidad de dar a conocer y promover, al interior de la entidad y a los grupos de valor, el plan estratégico. De manera sencilla, clara y en una sola imagen:

Imagen 11. Mandala Estratégica



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - Icetex



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Lineamientos Estratégicos

Con el fin de desarrollar nuestro propósito superior, se crearon los siguientes lineamientos estratégicos que son los verbos rectores que actúan como las vías sobre las cuales vamos a cumplir todo aquello que nuestros grupos de valor requieren de la institución:

1. **Transformar:** Renovar y crear para mantenernos vigentes haciéndonos más fáciles, amigables y de mayor impacto.
2. **Dar:** Entregar, de manera cercana y oportuna, un portafolio pertinente de servicios financieros y no financieros.
3. **Cuidar:** Honrar con esmero cada uno de los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés creando confianza y reciprocidad.
4. **Conectar:** Generar y mantener una interacción continua y constructiva con nuestros grupos de interés

Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos se constituyen en aspiraciones que Icetex quiere lograr en el periodo determinado entre los años 2021 y 2024. Estos objetivos son elementos que ponen de manifiesto la intención de materialización de la estrategia y la alineación organizacional mediante el establecimiento de cumplimientos comunes. A continuación, se describen los objetivos estratégicos de la presente planeación:

1. **Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas.**

Implementar las acciones necesarias que den cumplimiento a los lineamientos de las políticas públicas y las necesidades de los usuarios de la Entidad, en relación con la generación de procesos ágiles, concretos, más fáciles, mediante reestructuración de estos en conjunto con la cadena de valor de la entidad, incluyendo ajustes de la estructura documental. Además, se considera el uso de la tecnología como el brazo articulador que cimiente las bases de la gestión en términos de arquitectura empresarial en la estrategia y gobierno de TI, y uso, apropiación, implementación de un modelo de servicios tecnológicos, y definición e implementación de un modelo de innovación. La transformación de la cultura organizacional, a través de la identificación de las brechas, permitirá una mejor gestión que contribuirá a enriquecer las relaciones entre las personas de la entidad; impactando en nuevas maneras de servicio orientadas a impulsar proyectos de vida en el marco de un gobierno corporativo acorde a las necesidades internas de gestión.

2. **Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa**



Optimizar la estructura de capital, haciéndola más amplia y diversa para que permita continuar impulsando proyectos de vida de una manera sostenible; y mejorar la gestión del costo financiero para poder entregar un portafolio de servicios pertinente, ajustado a las necesidades reales de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa a través de un enfoque diferencial. Adicionalmente, ampliar el portafolio de los mecanismos de financiación de Educación Superior, a través de la implementación de la financiación contingente al ingreso y la optimización de los modelos actuales de crédito.

3. Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados.

Implementar metodologías, elementos de gestión y gobierno que permitan desarrollar capacidades tecnológicas que minimicen las actividades manuales y operativas, a través de la automatización de procesos de la Entidad. Para con ello, lograr fortalecer las capacidades de servicio de la entidad hacia los grupos de interés brindando agilidad, autonomía y confiabilidad en los procesos, así como claridad y oportunidad en la información como vehículo para la toma de decisiones.

4. Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés.

Intensificar las acciones que desarrolla la entidad para mejorar y fortalecer de manera continua y sostenida las relaciones en los diferentes momentos de verdad, reconociendo los grupos de interés, sus características, necesidades, condiciones sociodemográficas y demás variables que permitan fortalecer el vínculo de Icetex con sus colaboradores, usuarios, padres de familia, IES, constituyentes, aliados, entidades públicas, y órganos de control. Del mismo modo, ejecutar acciones que permitan potenciar las capacidades individuales de los grupos de valor y que estos a su vez potencien las de la Entidad.

5. Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.

Diseñar e implementar una oferta de beneficios y servicios para brindar orientación y acompañamiento durante todo el proceso formativo del usuario, para el desarrollo de las competencias, aptitudes y habilidades necesarias para la exitosa ejecución de su proyecto educativo, su proyección profesional, el máximo despliegue de su potencial y, en general, la construcción de su proyecto de vida. Para de esta manera crear y consolidar una comunidad participativa que maximice el capital social, cultural y humano de Icetex.

Programas Estratégicos

Los programas se definen como la unión de varios proyectos que comparten atributos comunes y que al unirse bajo una misma estructura permiten obtener más beneficios, como una mejor gestión de recursos entre proyectos, mayores eficiencias operativas evitando reprocesos o esfuerzos



independientes que buscan el mismo fin o producto, mejores relaciones con los grupos de interés, entre otras.

El conjunto de programas estratégicos con sus proyectos constituye el Portafolio Estratégico de Icetex que, mediante su correcta planeación, ejecución y control, darán cumplimiento al presente Plan. A continuación, una breve descripción de los programas a través de su objetivo:

- 1. Innovación y Gestión del Conocimiento:** Generar nuevas capacidades institucionales que permitan afianzar los componentes de procesos, analítica institucional, innovación y gestión del conocimiento en el marco de la transformación requerida por la entidad.
- 2. Gobierno Corporativo y Arquitectura Organizacional:** Definir e Implementar una nueva estructura organizacional acorde a las necesidades actuales, que permita la optimización de los procesos y su alineación con los retos estratégicos y la transformación de la Entidad.
- 3. Transformación Cultural:** Definir e implementar el Modelo de Transformación Cultural Organizacional del Icetex, que permita el fortalecimiento del equipo humano con alto nivel de pertenencia y en busca de un solo fin común, el de impulsar proyectos de vida en cada actividad que realizamos.
- 4. Diversificación de Fuentes de Financiación:** Optimizar la estrategia de apalancamiento del Icetex para la financiación de la demanda que permita responder a los objetivos de acceso, permanencia y graduación en Educación Superior. Para esto se debe partir del fortalecimiento de la Sostenibilidad Financiera de la Entidad, de tal forma que pueda financiar futuras generaciones de manera autónoma, rentable, eficiente y pertinente a las necesidades del país.
- 5. Nuevo Portafolio de Productos Financieros:** Ampliar el alcance y fortalecer los mecanismos de la financiación de la Educación Superior que ofrece la entidad, a través de la optimización de los modelos actuales de crédito (con recursos propios y de terceros), para que los estudiantes culminen su Trayectoria Educativa Completa, alineado con la política pública y las necesidades de los usuarios.
- 6. Revolución Tecnológica:** Este programa enmarca una serie de iniciativas y proyectos que buscan solucionar problemas de obsolescencia, pertinencia, arquitectura e integración tecnológica. Se busca desarrollar capacidades de gestión tecnológica, minimizar actividades manuales y operativas en la entidad, facilitar mediante tecnología los procesos tanto internos como hacia los beneficiarios a través de la automatización.

Este programa fortalecerá las capacidades de servicio de la entidad hacia los grupos de interés brindando agilidad, autonomía y confiabilidad en los procesos, así como claridad y oportunidad en la información como vehículo para la toma de decisiones.



7. **Mejora de la Experiencia del Usuario:** Generar experiencias positivas, memorables y sostenibles en el tiempo para los grupos de interés en los diferentes momentos de verdad, reconociendo en ellos sus características, necesidades, condiciones sociodemográficas y demás variables que permitan fortalecer el vínculo con Icetex.
 8. **Relacionamiento y Cooperación Estratégica Territorial, Nacional e Internacional:** Generar e implementar capacidades institucionales y programas en torno al relacionamiento estratégico y la cooperación con actores regionales, nacionales e internacionales para la asistencia técnica, gestión de recursos, transferencia de conocimiento, formación lingüística, acceso a la educación, internacionalización y desarrollo institucional de forma transversal, con el fin de apoyar trayectorias educativas completas articuladas con la necesidad de desarrollo del país.
 9. **Nuevo Modelo de Administración de Recursos de Terceros:** Implementar un modelo de gestión más eficiente y estratégico de los recursos de terceros, buscando ser más competitivos, involucrando a los diferentes sectores económicos en la educación del país.
- **Comunidad Icetex:** Diseñar una oferta de beneficios y servicios para brindar orientación y acompañamiento antes del inicio de su proceso formativo del estudiante (participantes), para el desarrollo de las competencias, aptitudes y habilidades necesarias para el desarrollo exitoso de su proyecto educativo, su proyección profesional, el máximo desarrollo de su potencial y la construcción de su proyecto de vida; y de esta manera crear y consolidar una comunidad (red) participativa para maximizar el capital social, cultural y humano de Icetex.

Del anterior planteamiento estratégico se muestra el cierre del año 2022, primer año de implementación de indicadores y programas estratégicos y planes de acción:



Tabla 35. Cierre indicadores estratégicos 2022

Objetivo estratégico	Indicador	Fórmula del indicador	Periodicidad	Resultado	Meta	Cumplimiento	Área responsable
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Optimización de Procesos	(Procesos intervenidos/Total de procesos a intervenir)	Anual	100%	100%	100,0%	Oficina Asesora de Planeación
Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa	Autonomía (*)	(Pasivo Financiero/Patrimonio)	Anual	0,37	0,3	123,3%	Vicepresidencia Financiera



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Objetivo estratégico	Indicador	Fórmula del indicador	Periodicidad	Resultado	Meta	Cumplimiento	Área responsable
	Beneficiarios totales	$\Sigma =$ (Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, beneficiarios ORI)	Trimestral	185.868	169.800	109,5%	Oficina Asesora de Planeación
Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados.	Número de alianzas de cooperación generadas por países	Número de alianzas de cooperación educativa internacional generadas con cooperantes de diversos países, para beneficios para colombianos e IES.	Anual	7	10	70,0%	Oficina de Relaciones Internacionales
Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés	Índice de Satisfacción del Plan Estratégico de Talento Humano	Promedio de Calificación de las Encuestas recibidas en el Período	Semestral	4,28	4,3	99,5%	Secretaría General



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Objetivo estratégico	Indicador	Fórmula del indicador	Periodicidad	Resultado	Meta	Cumplimiento	Área responsable
	Experiencia de Servicio en Canales de Contacto	Encuestas contestadas como satisfactorias (con calificación igual o superior a 7) / Total de encuestas realizadas *100	Mensual	70%	80%	86,9%	Oficina Comercial y de Mercadeo
Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.	Número de participantes en los proyectos de comunidad Icetex	Número de participantes en los proyectos de comunidad Icetex	Semestral	30.995	35.000 (**)	88,6%	Oficina Asesora de Comunicaciones

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

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

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



Tabla 36. Cierre programas estratégicos

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	FECHA INICIO	FECHA FIN	REPORTE	META	CUMPLIMIENTO	AREA RESPONSABLE
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Innovación y gestión del conocimiento	3/01/2022	30/12/2022	100%	100%	100%	Oficina Asesora de Planeación
	Gobierno corporativo y arquitectura organizacional	3/01/2022	30/12/2022	87%	100%	87%	Secretaría General
	Transformación cultural	3/01/2022	30/12/2022	86%	100%	86%	Secretaría General
Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa	Diversificación de fuentes de financiación	3/01/2022	30/12/2022	100%	100%	100%	Vicepresidencia Financiera
	Nuevo portafolio de servicios financieros	3/01/2022	30/12/2022	73%	100%	73%	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas
Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados.	Revolución Tecnológica	3/01/2022	30/12/2022	78%	100%	78%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés	Mejora de la Experiencia del usuario	3/01/2022	30/12/2022	95%	100%	95%	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Relacionamiento y Cooperación Estratégica Territorial, Nacional e Internacional	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Oficina de Relaciones Internacionales
	Nuevo modelo de administración de recursos de terceros	3/01/2022	30/12/2022	70%	100%	70%	Vicepresidencia de Fondos en Administración



OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	FECHA INICIO	FECHA FIN	REPORTE	META	CUMPLIMIENTO	AREA RESPONSABLE
Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.	Comunidad Icetex	3/01/2022	30/12/2022	100%	100%	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones

El programa Relacionamiento y Cooperación Estratégica Territorial, Nacional e Internacional se entiende como cumplido desde el cierre 2021, por lo cual no tiene seguimientos posteriores.

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

Tabla 37. Planes de acción 2022

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	Plan MIPG	FECHA INICIO	FECHA FIN	PRODUCTO/META ESPERADO	AREA RESPONSABLES	Cumplimiento 2022
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Información y Comunicación	Plan Institucional de Archivos –PINAR	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	87%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Conservación Documental	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	Plan MIPG	FECHA INICIO	FECHA FIN	PRODUCTO/META ESPERADO	AREA RESPONSABLES	Cumplimiento 2022
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Preservación Digital	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Información y Comunicación	Plan Anual de Adquisiciones	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	92%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Austeridad y Gestión Ambiental	3/01/2022	30/12/2022	100%	Secretaría General	100%
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan Estratégico Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC	3/01/2022	30/12/2022	100%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	88%



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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

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



Por último, al finalizar la vigencia 2022 se llevaron a cabo diferentes ejercicios alrededor de la renovación de la Planeación Estratégica, el cual busca ajustar el plan estratégico 2021 – 2024 e incluir la línea de acción que desde el gobierno nacional se le solicita a la Entidad realizar, algunas de ellas son:

- Fortalecimiento de la misión social: Ampliación de la oferta de financiación mediante el ajuste en su modelo, las tasas de interés y aumento en el otorgamiento en territorio, en pro de disminuir la deserción en Educación Superior.
- Mejoramiento de las tasas de interés: Ajuste de las tasas de interés mediante la diversificación de las fuentes de financiación.
- Modernización del Icetex: Humanización de la entidad a través de la mejora en los sistemas de información en el marco de la transformación tecnológica y el modelo de servicio al cliente, para que los beneficiarios se sientan protegidos y cuidados en toda la relación con la Entidad.
- Diversidad y competitividad fuentes de financiación: Identificar, evaluar y operar diferentes fuentes de financiación.
- Reducción de carga administrativa: Sistematizar y automatizar los procesos de la entidad haciéndolos más eficientes.
- Mejorar las condiciones de crédito educativo: A través de cambios en el periodo de gracia, implementación de pago contingente al ingreso, subsidio, implementación Comunidad Icetex.

Una vez sea expedido el Plan Nacional de Desarrollo, se finalicen los ejercicios de renovación del Plan Estratégico 2023-2026 y este sea aprobado por la Junta Directiva de la Entidad comienza su implementación.

4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

El Sistema de Gestión de la Calidad de Icetex con corte al 31 de diciembre de 2022, contaba con 16 Macroprocesos y 35 procesos clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación; la documentación asociada a estos procesos y que norman la gestión de la Entidad se registra en el aplicativo In-Process, que brinda acceso a todos los funcionarios para que realicen consultas, en el momento que lo requieran.



Imagen 12. Mapa de macroprocesos



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

- **Logros del Sistema de Gestión de la Calidad**

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

- ✓ En julio de 2022, se realiza la auditoria de renovación del certificado ISO 9001, obteniendo la recomendación por parte del ente certificador de otorgar dicha renovación por 3 años más.
- ✓ En el marco del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad para segundo semestre de 2022, se modifica la metodología de Salidas No conformes (SNC), estableciendo el tratamiento para aquellos eventos de riesgos materializados que no se encuentran clasificados como pérdida económica o con impacto reputacional sean tratados a través de los aplicativos definidos para su gestión.



4.3 PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL

4.3.1 Programa de acceso y calidad de la educación superior – PACES (2017-2023)

En el año 2015, se establecieron las estrategias para el impulso de la educación superior y las necesidades de financiamiento en el mediano plazo. En paralelo a la revisión de los mecanismos de fondeo, se profundizó en la estructuración de las políticas orientadas al impulso del crédito educativo y el mejoramiento de la calidad de la oferta.

El Icetex definió darle continuidad a la alianza con el Banco Mundial y, a partir de un trabajo articulado con el Ministerio de Educación Nacional y el involucramiento del Departamento Nacional de Planeación, Colciencias y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se concibió en el año 2016, el “Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior” – PACES, con el objeto de mejorar la calidad de la educación superior e incrementar el acceso de los estudiantes en situación socioeconómica desfavorable a programas de calidad.

En el marco de PACES se circunscribe la estrategia del Gobierno Nacional “Colombia Científica”, orientada a mejorar la calidad del sistema de educación superior a través del fortalecimiento de la capacidad investigativa de las Instituciones de Educación Superior, en un proceso de análisis del sector y articulación con el sector productivo y en alianza con universidades internacionales con alta experiencia en investigación.

La primera fase de PACES comenzó a implementarse en julio de 2017 con la firma del convenio de empréstito BIRF 8701-CO por valor de US\$ 160 millones, iniciando de esta forma el apoyo a la financiación de préstamos estudiantiles en pregrado, créditos parcialmente condonables para posgrado (Pasaporte a la Ciencia) y fondos concursables para investigación, desarrollo experimental, tecnológico o innovación (Ecosistema Científico).

La segunda fase de PACES por USD160 millones se perfeccionó a través del convenio de empréstito BIRF 8836-CO y cuenta con efectividad a partir del 10 de enero de 2019, con esta operación se garantiza la financiación de los créditos otorgados a través de las líneas de largo plazo en los próximos años.

Durante el segundo semestre del año 2022 se realizó en el mes de noviembre la Misión de Revisión de Medio Término del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior - PACES, en la cual se concluye que los indicadores del proyecto de objeto como de resultado están cumpliendo las metas y se prevé llegar al logro de aquellas definidas para el final del proyecto, por otro lado, no se desembolsarán recursos en el año 2023 para el subcomponente de créditos educativos de pregrado. En busca de mejorar las condiciones de los créditos educativos del Icetex se plantea al Banco estudiar la posibilidad de prorrogar el contrato 8836.



Teniendo en cuenta que ya está en marcha la implementación del piloto para la adjudicación de financiación a través del mecanismo de PCI se observa un avance prometedor sobre el mismo y se ofrece asistencia técnica por parte del BM.

Tabla 38. Ejecución de recursos de los empréstitos BIRF 8701-CO y 8836-CO

EJECUCIÓN DE RECURSOS DE LOS EMPRÉSTITOS BIRF 8701-CO Y 8836-CO						
Componente	Valor asignado		Valor ejecutado		Pendiente por solicitar	
	BIRF 8701	BIRF 8836	BIRF 8701	BIRF 8836	BIRF 8701	BIRF 8836
1. Créditos Educativos	USD 104.000.000	USD 160.000.000	USD 104.000.000	USD 14.726.455	USD -	USD 145.273.545
1.1 Créditos Educativos para Pregrado	USD 92.000.000	USD 148.000.000	USD 92.000.000	USD 13.923.493	USD -	USD 134.076.507
1.2 Créditos Condonables para Posgrado - Pasaporte a la Ciencia	USD 12.000.000	USD 12.000.000	USD 12.000.000	USD 802.962	USD -	USD 11.197.038
2. Ecosistema Científico	USD 56.000.000	USD -	USD 43.956.269	USD -	USD 12.043.731	USD -
Total	USD 160.000.000	USD 160.000.000	USD 147.956.269	USD 14.726.455	USD 12.043.731	USD 145.273.545

Fuente: Unidad Coordinadora Proyecto PACES

Como se observa en la tabla anterior el porcentaje de ejecución de los recursos diciembre de 2022 alcanza un 92% del primer empréstito y un 9% del segundo. Por componentes, los créditos educativos avanzan en un 100% del primer empréstito y un 9% del segundo.

PACES: Principales componentes

- **Préstamos estudiantiles**

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

- Mediante el Acuerdo 02 de 2022 la Junta Directiva autorizó al Icetex” a otorgar una tasa de liquidación como una medida transitoria para la vigencia 2022 para los beneficiarios de créditos activos y nuevos de recursos propios y sin subsidio de tasa, hasta del al IPC + 7,5%. Esto aplica para los créditos activos con tasas superiores a IPC +7,5% otorgados a través de recursos propios.
- Mediante acuerdo de Junta Directiva 04 de 2022 se adoptó un auxilio de tasa de interés transitorio para la población beneficiaria del Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19 con tasa de interés superior al IPC, que permite la reducción del 50% de los puntos adicionales al IPC en la tasa de interés, el cual aplicará por un periodo de seis (6) meses es decir entre el 1 de marzo y el 31 de agosto de 2022. Este beneficio entro en operación el 1 de marzo registrando el ajuste de tasa de manera automática en la cartera de la entidad, beneficiando a 70.126 créditos aproximadamente.

- **COLOMBIA CIENTÍFICA**

Programa de gobierno creado entre el Ministerio de Educación Nacional (MEN), el Ministerio de Ciencia, Tecnología de Innovación (MinCiencias), el Ministerio de Comercio Industria y Turismo



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



(MinCIT) y el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez (Icetex) con el propósito de contribuir al logro del objetivo de política pública sobre Educación de calidad de la educación superior del país, a través de la promoción y el fortalecimiento de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) y contribuir al desarrollo de las regiones, respondiendo de forma pertinente a las necesidades del sector productivo, en focos estratégicos. El Programa comprende dos componentes: **Pasaporte a la Ciencia**, orientado a la formación de alto nivel y al aumento de la Calidad de las Instituciones y Programas de Educación Superior y **Ecosistema Científico**, orientado a la consolidación de la Investigación, el Desarrollo tecnológico y la Innovación (I+D+i) a través de programas de I+D+i ejecutados por alianzas entre las IES y el sector productivo nacional con universidades y/o centros de I+D+i internacionales de gran impacto, que incentiven la generación de nuevo conocimiento y la transferencia tecnológica, para que, en consecuencia, contribuyan al mejoramiento de la calidad de las IES colombianas. Ambos componentes son financiados con recursos provenientes del préstamo BIRF 8701- CO – Proyecto de Acceso con Calidad a la Educación Superior (PACES), suscrito entre el Icetex y el Banco Mundial y gestionados bajo la modalidad de convocatorias públicas.

a) Pasaporte a la Ciencia

El programa Pasaporte a la Ciencia a diciembre de 2022 cuenta con 246 beneficiarios, 74 de ellos se encuentran en amortización, de los cuales 9 ya completaron los requisitos y lograron condonar el porcentaje del crédito Maestría correspondiente según su convocatoria; 6 beneficiarios iniciaron amortización total del crédito, debido a que renunciaron al beneficio de condonación y 59 se encuentran en amortización del porcentaje reembolsable del crédito y completando requisitos de condonación, quedando pendiente la comunicación al área de cartera de 14 beneficiarios que finalizaran su periodo de gracia en diciembre e inician su proceso de amortización en el primer semestre de 2023.

Así mismo, 35 beneficiarios finalizaron su periodo de financiación e iniciaron periodo de gracia, de los cuales 13 se encuentran en trámites para su grado y los 41 restantes continúan en estudio, finalmente para el segundo semestre 49 beneficiarios aún se encuentran en periodo de financiación y estudio y dos beneficiarias debieron aplazar sus estudios debido a problemas de salud.

De acuerdo con lo anterior 116 beneficiarios son de maestría y 130 son de doctorado y la distribución de género muestra que de los 246 beneficiarios, el 47% son mujeres y el 52% son hombres, con un porcentaje de concentración del 87,4% en los estratos 1,2,3 y 4.

b) Ecosistema Científico

Se concibe como un instrumento de política pública con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de las Instituciones de Educación Superior colombianas, mediante la conformación de alianzas estratégicas que impulsen el desarrollo regional y respondan a los retos del desarrollo social y productivo del país. Este propósito se logra al financiar programas de I+D+i en cinco (5) focos estratégicos: Energía Sostenible, Salud, Alimentos, Bioeconomía y Sociedad.



A la fecha, se cuenta con 3 años de ejecución de estos programas y se tienen como principales avances logrados en el segundo semestre de 2022:

- Planeación y realización de reuniones especiales de seguimiento al estado de la producción científica de los programas promovidas por la Dirección de Ciencia para garantizar la calidad del dato.
- Planeación y realización de la segunda fase de la II Cumbre de Colombia Científica y la Rueda de Negocios virtual, realizada en Medellín el 12 de julio del 2022.
- Socialización con las ocho alianzas de los Criterios Básicos para el ajuste de la Producción Científica de acuerdo con los términos aprobados por el Comité de Seguimiento a los Contratos (Tripartito)
- Realización de reuniones periódicas entre los ejecutores de los programas y las Entidades de Gobierno para el desarrollo de la segunda fase de la II Cumbre de Colombia Científica por parte la Dirección de Ciencia y la Coordinación del Programa.
- Planeación y ejecución de la Misión del Banco Mundial, la cual se desarrolló entre el 27 de octubre y el 10 de noviembre del 2022 y, donde se evidenció el avance de las ocho alianzas en los cuatro componentes: 1) Científico Técnico, 2) Fortalecimiento Institucional, 3) Financiero y, 4) Adquisiciones. Además, se visibilizó el trabajo colaborativo entre las entidades de gobierno que conforman el programa.
- Aprobación por parte del Comité de Seguimiento a los Contratos (Tripartito) de los Criterios Básicos para la Focalización del Componente de Fortalecimiento Institucional.
- Seguimiento permanente a la validación de la producción científica presentada por las ocho alianzas en el informe 2022-1.
- Reuniones de seguimiento con las alianzas que presentaron alertas en la Misión del Banco Mundial: GAT Cáncer y Posconflicto para llegar a acuerdos de avance.
- Planeación y ejecución de las sesiones mensuales del Comité de Seguimiento al Contrato 105 de 2018 entre Tecnia y el Fondo Francisco José de Caldas para la administración del componente II del proyecto PACES durante el segundo semestre del 2022.
- Planeación y realización de reuniones periódicas con la red de trabajo colaborativo (Entidades del Orden Nacional miembro del Programa Colombia Científica y las Subdirecciones de FI) en el Componente de Fortalecimiento Institucional.
- A nivel de alianzas se destacan los eventos de presentación de resultados en la ejecución de los programas: ÓMICAS, con el lanzamiento del Instituto y la minicumbre de Direcciones Científicas de los ocho programas y, Posconflicto, con la socialización de las actividades e impacto en el departamento del Chocó.



5 GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

5.1 GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos realizada por Icetex de manera transversal a sus procesos está fundamentada en 7 sistemas de administración de riesgos clasificados en dos grandes grupos: 1. Riesgos Financieros (Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Mercado (SARM) y Riesgo de Liquidez (SARL)) y 2. Riesgos No Financieros (Riesgo Operacional (SARO), Plan de Continuidad del Negocio (PCN), Seguridad Digital (SGSI)). El Sistema de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) depende directamente de Presidencia.

5.1.1 Riesgos financieros

Con relación a riesgo de crédito, durante el año 2022 se dio continuidad al uso del modelo de selección para otorgamiento de crédito sin deudor solidario, donde se evalúa al beneficiario desde cinco aspectos o componentes: Políticas de focalización social, Riesgo de crédito, Deserción, Mérito Académico y Calidad educativa. Este modelo se ha utilizado para la calificación de la demanda de créditos que contempla subsidio para población vulnerable, lo que permite asignar estos subsidios a beneficiarios que exhiben mayor vulnerabilidad. En 2022 se construyó una segunda versión de este modelo lo cual ofrece una mayor precisión de la evaluación del beneficiario.

Resultado de la reglamentación del crédito de Pago Contingente al Ingreso PCI, se apoyó a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza en la metodología a usar para el otorgamiento tomando como elemento de decisión la posible pérdida esperada resultado de varios escenarios de uso del modelo de selección.

Durante este periodo se ha dado continuidad al uso del modelo de Conciliación, así como el modelo de prevención de castigo apoyando de esta forma la gestión de la Dirección de Cobranza.

En cuanto a Riesgo de Liquidez, se enfocó en el control de la liquidez a través de los análisis arrojados por los modelos utilizados para medir este riesgo en cada una de las operaciones de la entidad como TAE, Recursos Propios y Fondos en Administración; en lo que corresponde a las operaciones de TAE y Recursos Propios se realiza el seguimiento a través de informes semanales y mensuales, para la operación de Fondos en Administración se realiza de forma mensual. En 2022, se realizó el backtesting al modelo de medición de la liquidez de recursos de fondos en administración.

En riesgo de mercado se realizaron los análisis de la conveniencia de la conversión de deuda del endeudamiento bajo la metodología de Servicio a la Deuda en Riesgo (SDeR) a todos los desembolsos del crédito del Banco Mundial.



5.1.2 Riesgos no financieros

Riesgo Operacional (SARO). Los aspectos relevantes adelantados en lo corrido del año 2022 para el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) corresponden a:

- Se ejecutaron los monitoreos al mapa de riesgos de la Entidad, donde se actualizaron las matrices de riesgo, en razón a cambios en los procesos, identificación de nuevos procesos, cambios tecnológicos e implementación de controles.
- El perfil de SARO se clasifica en “Tolerable” a razón a cambios en los procesos, identificación de nuevos procesos e implementación de controles sobre las causas identificadas en los riesgos de los 35 procesos del instituto; los planes de acción se establecen para las causas que superan el nivel de tolerancia establecido por Junta Directiva y de acuerdo con la metodología establecida.
- Se realizó atención, acompañamiento y seguimiento a los eventos de riesgos operacionales materializados, aplicando la metodología de “los 3 por qué” buscando atacar la causa raíz materializada y generando los planes de acción correspondiente.
- Se reviso y acompañó en la construcción de matrices de riesgo para la contratación y acuerdos estratégicos de la entidad.
- Se fortaleció la cultura de riesgo operacional, mediante capacitaciones a todo el personal de la Entidad y proveedores, donde se busca entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del Sistema de administración del Riesgo Operacional. Se complementó con la realización de sensibilizaciones a través de los medios de comunicación que tiene el Icetex, con el fin de mantener actualizados al personal en los avances y cambios que se pueda presentar en el SARO.
- La gestión de riesgo operacional fue presentada en los Comités SARO-SARLAFT, (cuatro (4) veces) en el año, además fue presentado informe semestral a la Junta Directiva.
- A través de piezas informativas se efectuó la divulgación de los aspectos relevantes del Sistema de Riesgo Operacional, con la finalidad de sensibilizar a los colaboradores en el conocimiento de este sistema y su importancia en la entidad.

Gestión de Riesgo de Corrupción: Es propósito de la administración reflejar la transparencia de las operaciones realizadas por el Icetex, asegurando una adecuada administración de los recursos propios y aquellos que son administrados. Para la administración de Riesgo de Corrupción, se dio cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011 y al Decreto Reglamentario 124 de enero 26 de 2016, de acuerdo con la metodología definida en la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas versión 4. La matriz de riesgos de corrupción es publicada en la página de web de la entidad



- En cuanto a la gestión de Riesgo de Corrupción para la vigencia 2022, se implementó el módulo de riesgo de corrupción en la Herramienta de gestión de riesgo (VIGIA), teniendo en cuenta la Guía para la administración de riesgo del DAFP.
- Se ejecutó el monitoreo al mapa de riesgos de la Entidad, donde se actualizaron las matrices de riesgo, en razón a cambios en los procesos, identificación de nuevos procesos e implementación de controles. Como resultado del monitoreo, el perfil de Riesgo de corrupción para el Icetex en la vigencia 2022 se ubica en un nivel “Tolerable”.

Informe de Seguridad Digital

En el año 2022, se atendieron las necesidades en materia de seguridad de la información de los procesos de la Entidad, buscando continuar la operación de forma segura.

Se fortaleció la gestión de privacidad, al crearse el Programa integral de gestión de datos personales que busca evidenciar el cumplimiento del plan de protección de datos acorde con la normatividad en la materia, se desarrollaron las Guías para la atención de peticiones y reclamos de protección de datos personales e Inventario de registro de bases de datos personales. También se actualizó la Política de Tratamiento de Datos Personales en lo referente a sus finalidades teniendo en cuenta temas normativos y el tratamiento que realizan los procesos.

Las políticas de seguridad digital se complementaron con las nuevas políticas de Lineamientos para contratistas de prestación de servicios profesionales y el Protocolo para la atención de incidentes seguridad de la información asociados con ataques cibernéticos, aspectos necesarios para el adecuado desarrollo del sistema de gestión de seguridad digital.

En gestión de riesgos, se realizó el monitoreo en todos los procesos de la Entidad, donde se establece el perfil de riesgo residual de seguridad digital de nivel Tolerable. En complemento, se desarrolló revisión de controles de seguridad de la norma ISO 27001, donde se verificó el diseño y su efectividad, de estos ejercicios se generaron informes y planes de acción, a los cuales se les realiza seguimiento para la mitigación de posibles riesgos.

Se atendieron los incidentes y eventos de seguridad digital, identificando las causas de su generación y buscando planes de acción que eviten su repetición.

Se actualizó el inventario y clasificación de activos de información en todos los procesos de la Entidad y se generaron los Instrumentos de Gestión que se encuentran publicados en la página web del Icetex.

A nivel de cultura, se capacitó en seguridad digital a todos los funcionarios, contratistas y proveedores de la Entidad. Adicionalmente, se actualizaron las recomendaciones en esta materia para los beneficiarios, las pueden encontrar en la página web del Icetex.



Se atendieron los requerimientos efectuados por los Entes de Control a nivel interno y externo y a nivel de gobierno se realizaron los comités de seguridad de la información correspondientes, donde se informó y tomaron decisiones sobre la seguridad digital de la Entidad. De igual manera, se mantuvo informado a la Junta Directiva de la gestión de seguridad digital con frecuencia semestral.

Informe de Plan de Continuidad de Negocio

Los aspectos relevantes adelantados en PCN corresponden a:

- Divulgación de piezas informativas a través del correo Icetex – prensa, dando a conocer los aspectos relevantes del Plan de Continuidad de Negocio y demás riesgos no financieros.
- Monitoreo a las manifestaciones, revisión de información en internet, elaboración, envío de los reportes durante la jornada de manifestación a la coordinación de RNF, gestión en el canal de comunicación en contingencia y documentación de bitácora de.
- Se ejecutó el monitoreo de riesgos con una frecuencia semestral, donde se actualizaron las matrices de riesgo. El perfil de riesgo de PCN se ubica en un nivel “Aceptable”, clasificación que se encuentra dentro del rango de tolerancia establecido por la Junta Directiva.
- Se efectuaron pruebas de continuidad que soportan procedimientos y servicios críticos para la Entidad, con resultados positivos en términos de reconocimiento de los planes de contingencia y correcta aplicabilidad.

Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo - SARLAFT

Dentro del marco de la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia, específicamente en las instrucciones impartidas en la Circular Básica Jurídica, Parte I Título IV Capítulo IV, se realizó el seguimiento permanente al perfil de riesgo LAFT que junto con el monitoreo a los riesgos identificados en cada proceso de la entidad, permitieron ubicar el nivel de riesgo de LAFT en “Aceptable”, lo que se alinea con lo establecido por la Junta Directiva que estableció el perfil de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo del Icetex en “Tolerable”.

El sistema de administración de riesgo de LAFT es fortalecido por la segmentación desarrollada para cada factor de riesgo (cliente, producto, canal y jurisdicción) y sumado al monitoreo transaccional permite identificar operaciones inusuales o sospechosas, que durante el año 2022 no generó alertas que fueran susceptibles de reporte a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF)



Complemento de lo anterior, se presentó de manera oportuna los reportes objetivos a la UIAF, igualmente no se presentaron solicitudes de suministro de información por parte de alguna autoridad competente o de algún ente de control.

Finalmente, como resultado de las diferentes etapas relacionadas con el SARLAFT y los informes de la Oficina de Control Interno y la Revisoría Fiscal, así como el pronunciamiento de la Junta Directiva a los informes presentados por la Oficial de Cumplimiento, el Icetex mantiene una adecuada gestión del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

5.2 CONTROL INTERNO

Imagen 13. Roles Oficina de Control Interno



Fuente: Oficina de Control Interno – Icetex

5.2.1 Liderazgo estratégico

La Oficina de Control Interno, a través de su participación en los diferentes comités institucionales y con la generación de los informes de auditoría y alertas tempranas contribuyó al mejoramiento de la gestión, con el fortalecimiento de los controles y contribuyendo al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

5.2.2 Evaluación de la gestión del riesgo

Se evaluó de forma independiente la gestión de los riesgos de la entidad, mediante la evaluación de la efectividad a los controles determinados en los diferentes mapas de riesgos (Mapa de Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgo Operacional SARO, Riesgos de Seguridad Digital y Riesgos SARLAFT).



5.2.3 Enfoque hacia la prevención

Durante la vigencia se generó fortalecimiento del rol asesor, mediante el acompañamiento en las diferentes instancias de la entidad (Comités, Juntas, etc.) a los líderes de procesos, con el objetivo de apoyar con visión independiente en la toma de decisiones. Desde este rol se generaron 12 alertas tempranas y se presentaron recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el fomento de la cultura del autocontrol en los diferentes procesos institucionales.

5.2.4 Relación con entes externos de control

Durante la vigencia 2022 se atendieron 39 requerimientos de los Entes de Control y la Auditoría Financiera de la Contraloría General de la República, la cual se resume de la siguiente forma:

Imagen 14. Auditorías



Fuente: Oficina de Control Interno – Icetex

5.2.5 Evaluación y seguimiento

La Oficina de Control interno, mantuvo una constante actualización de metodologías para el desarrollo de sus actividades, tales como:



- Auditoría Forense.
- SARLAFT.
- Riesgo Operacional y Eventos de Riesgos Materializados.

Así mismo, en la ejecución de sus auditorías, aplicó las Normas Internacionales de Auditoría NIAS para la evaluación de los procesos contables y financieros e igualmente utilizó las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna para la evaluación de los demás procesos operativos de la entidad, permitiendo la identificación de eventuales desviaciones, generación de recomendaciones para el fortalecimiento de los procesos y posterior seguimiento a las acciones determinadas en los diferentes planes de mejoramiento.

5.2.6 Datos relevantes 2022

- **Evaluación al Sistema de Control Interno**

La Oficina de Control Interno realizó la evaluación al Sistema de Control Interno de conformidad con la metodología emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, cuyo resultado fue de 96%.

Así mismo, se determinó lo siguiente:

La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno con las líneas de defensa que le permite la toma de decisiones, las citadas líneas están determinadas de la siguiente manera:

Línea Estratégica: Instancia decisoria dentro del Sistema de Control Interno y cuya responsabilidad en la entidad recae en la Alta Dirección; Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y Comité de Auditoría.

Primera Línea de Defensa: Esta línea está bajo la responsabilidad, principalmente de los líderes de programas, procesos y proyectos y de sus equipos de trabajo, su rol principal es el mantenimiento efectivo de controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles.

Segunda Línea de Defensa: Esta línea se encuentra liderada por Oficina de Riesgos, Oficina Asesora de Planeación, Comités de Riesgos, Comité de Contratación, Vicepresidencia Financiera, Dirección de Tecnología, Supervisores de los Contratos.

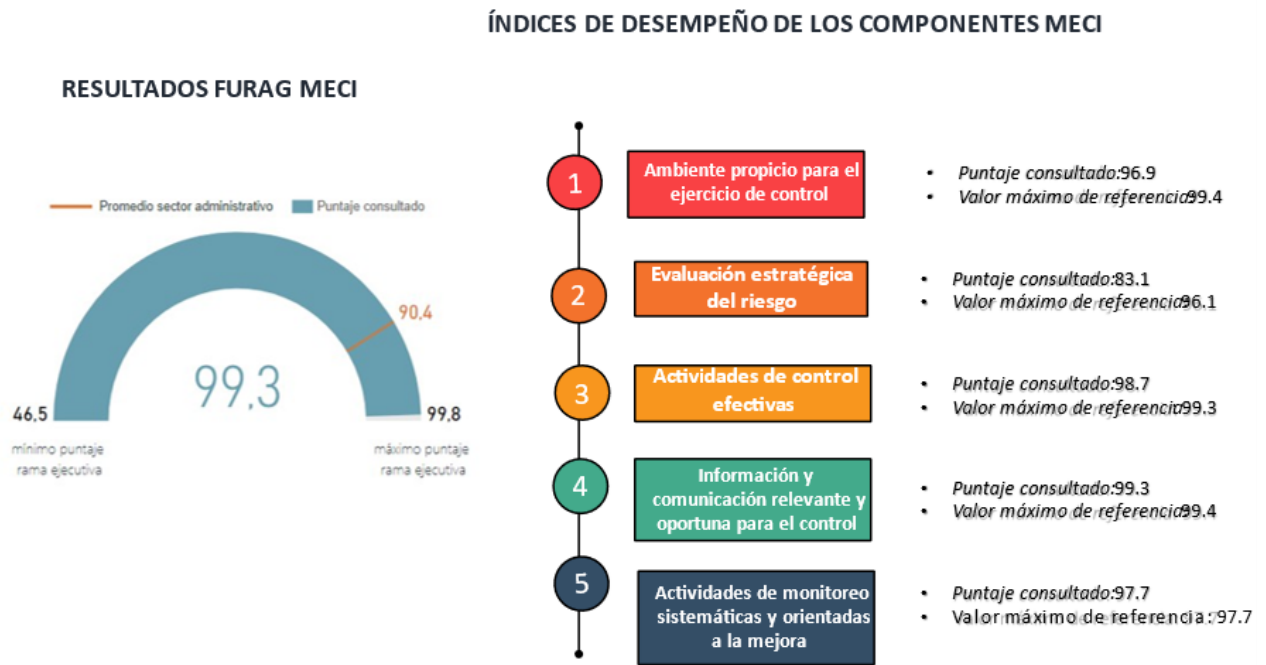
Tercera Línea de Defensa: Oficina de Control Interno a quién le corresponde desarrollar su labor a través de los siguientes roles: Liderazgo Estratégico, Enfoque hacia la Prevención, Evaluación de la Gestión del Riesgo, Relación con Entes Externos de Control y Evaluación y Seguimiento.



• **Calificación FURAG - MECI:**

La Oficina de Control Interno, diligenció el formato único de reporte de avance de la gestión FURAG, en el primer semestre de la vigencia 2022 y cuyo resultado se observa en la siguiente imagen:

Imagen 15. Resultados FURAG MECI

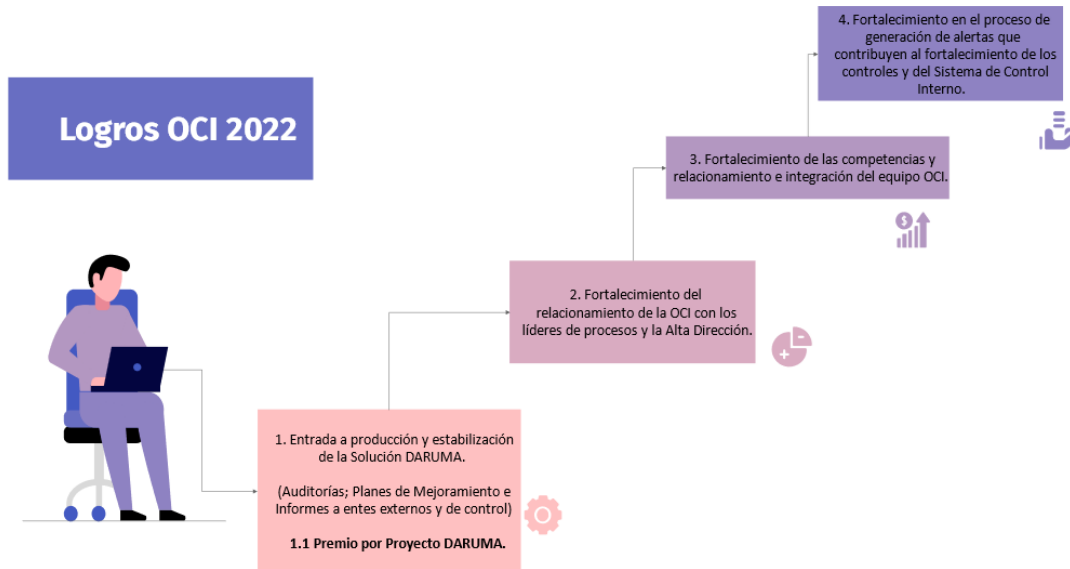


Fuente: Oficina de Control Interno – Icetex



- Principales logros obtenidos en la vigencia 2022:

Imagen 16. Logros OCI



Fuente: Oficina de Control Interno – Icetex

5.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

5.3.1 Junta Directiva

De conformidad con los Estatutos adoptados mediante el Acuerdo 013 del 08 de abril de 2022, la Junta Directiva como máximo órgano de dirección y administración, sesionó como mínimo una vez al mes en su sesión ordinaria. La Secretaría General ha venido ejerciendo su responsabilidad de Secretaría Técnica de la Junta Directiva, registrándose 12 sesiones ordinarias, 3 sesiones extraordinarias virtuales y 3 sesiones no presenciales a través de la toma de decisiones por escrito para un total de 18, en las cuales se expedieron 52 decisiones o Acuerdos de Junta Directiva.

- Miembros de la Junta Directiva

Se presentó un cambio en la Presidencia de la Junta Directiva, en virtud al cambio de gobierno, la Junta Directiva del Icetex desde la sesión del 02 de septiembre de 2022, es la siguiente:



Tabla 39. Junta Directiva

INTEGRANTES	
NOMBRE	CARGO
Alejandro Gaviria Uribe*	Ministro de Educación
Maritza Rondón Rangel	representante del Consejo de Educación Superior - CESU
Jaime Ernesto Díaz Ortiz	Representante del Consejo Nacional de Acreditación - CNA
José Fernando Echeverry Murillo	Representante Universidades Públicas
Juan Camilo Montoya Bozzi	Representante Universidades Privadas
Salomón Andrés Sanabria Chacón	Representante de los Gobernadores
Miguel Ángel Moreno Suárez	Representante de los Alcaldes

Fuente: Secretaría General - Icetex

***Nota:** La Junta Directiva la preside el Ministro de Educación Nacional, en su ausencia se delega a la Viceministra de Educación Superior, doctora Aurora Vergara Figueroa, conforme la Resolución 017756 de 2022.

En virtud de la Ley 1911 de 2018 por "*Por medio de la cual se crea la contribución solidaria a la educación superior y se dictan otras disposiciones sobre los mecanismos y las estrategias para lograr la financiación sostenible de la educación superior*", que adicionó dos incisos y un párrafo al artículo 7 de la Ley 1002 de 2005, en su artículo 45 añadió dos miembros a la Junta Directiva:

- *“Un (1) estudiante usuario del Icetex del último año de universidad; de una universidad pública o privada.*
- *Un (1) representante universal de los usuarios del Icetex”*

Desde septiembre de 2022, se ha trabajado un documento como proyecto de modificación del Decreto 1050 de 2006, con miras a establecer el mecanismo de elección de los miembros mencionados.

- **Principales retos, logros y avances de la Junta Directiva**
 - **Buscó y aprobó nuevos medios de fondeo, alivios y estímulos**

Dada la terminación del de la emergencia sanitaria, y sus efectos económicos, fue necesario que la Junta Directiva buscara y aprobara nuevas fuentes de fondeo y estrategias que permitieran mitigar los efectos negativos de la terminación de alivios y auxilios de modo que el indicador de cartera vencida y porcentaje de deserción de estudiantes no aumentaran de manera desproporcional.

En virtud de lo anterior, la Junta Directiva aprobó y analizó, como máximo órgano de dirección y administración la implementación de medidas tales como:



- ✓ Acuerdo 002 de 2022: aprobó la disminución de la tasa de interés para los beneficiarios de crédito activos y nuevos de recursos propios y sin subsidio de tasa.
- ✓ Acuerdo 004 de 2022: Adoptó un auxilio de tasa de interés transitorio para un porcentaje de la población beneficiaria del Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19.
- ✓ Acuerdo 005 de 2022: Creó, adoptó el reglamento para dar cumplimiento al Decreto 1667 de 2021, y por el Acuerdo 006 implementó el Plan de Alivios y Estímulos.
- ✓ Acuerdo 024 de 2022: Creó y reglamentó el Subfondo para apoyo a la tasa de interés a través de aportes provenientes de las Instituciones de Educación Superior y/o terceros interesados.
- ✓ Acuerdo 047 de 2022: Autorizó las "cuentas inactivas" como fuente de endeudamiento de la Entidad y se dictan disposiciones generales
- ✓ Acuerdo 048 de 2022: Autorizó la disminución de la tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito otorgado a través de recursos propios del Instituto.
- ✓ Acuerdo 052 de 2022: reglamentó la aplicación de recursos de la Contribución IES, de conformidad con el artículo 95 de la Ley N° 2277 de 2022 "Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social, y se dictan otras disposiciones"
- **Actualizó manuales y reglamentos importantes para el funcionamiento de la entidad**
 - ✓ Acuerdo 003 de 2022: Actualizó el Manual de Políticas de Seguridad Digital de Icetex.
 - ✓ Acuerdo 007 de 2022: modificó el Manual de Contratación y el Documento de Políticas para la Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos.
 - ✓ Acuerdo 029 de 2022: Actualizó el Manual de Inversiones del Icetex.
 - ✓ Acuerdo 042 de 2022: Modificó parcialmente el Reglamento de Crédito Educativo del Icetex.
 - ✓ Acuerdo 043 de 2022: Actualizó el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC.
- **Actualizó políticas**
 - ✓ Acuerdo 014 de 2022: Actualizó la Política de Cooperación Académica Internacional e Interinstitucional del Icetex.
 - ✓ Acuerdo 026 de 2022: Adoptó la Política de Guía, Información y Acompañamiento: Comunidad Icetex.
 - ✓ Acuerdo 028 de 2022: Actualizó la Política de Tratamiento de Datos Personales del Icetex.
- **Actualizó sus Estatutos y Código para el Buen Gobierno**
 - ✓ Acuerdo 013 de 2022: adoptó, compiló, modificó, actualizó y adicionó los Estatutos del Icetex.
 - ✓ Acuerdo 018 de 2022: Adoptó, modificó y actualizó el Código para el Buen Gobierno del Icetex.



En el año 2022 la Junta Directiva encontró el reto de un nuevo Gobierno, su empalme y alineación con las nuevas políticas a desarrollar. Dentro de sus logros está el empalme de sus actividades y transformación y alineación con la política de “humanización” del Gobierno Nacional. Adicionalmente enfrentó los efectos de la Pandemia COVID en lo relacionado con las dificultades de pago de los créditos y permanencia en el sistema de Educación Superior, para lo que debió aprobar modificaciones y actualizaciones a instrumentos de dirección y administración con miras a lograr la permanencia de los beneficiarios en el sistema de Educación Superior.

5.3.2 Transformación organizacional

Durante la vigencia se trabajó en las 4 dimensiones y el eje articulador del modelo de transformación organizacional:

- Dimensión estratégica: subdimensiones (marco estratégico, modelo de gestión, y control de gestión).
- Dimensión Arquitectura Organizacional: subdimensiones (Diseño organizacional, sistema de información, TIC).
- Dimensión Cultural: Subdimensiones (Modelo de Gestión de lo Humano, Gestión del Conocimiento, Construcción de lo Colectivo)
- Dimensión Relacional: Subdimensiones (Caracterización de Grupos de Interés, Políticas de Relación, Buenas Prácticas y Buen Gobierno)
- Dimensión de Liderazgo Integral

En el marco del modelo de cultura organizacional se articularon todas las actividades, estrategias e iniciativas que lidera la Secretaría General desde el Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional para fortalecer el modelo de cultura en cada uno de sus cuatro ejes dinámicos e interrelacionados: (1) identidad y compromiso; (2) gestión del cambio, (3) innovación y comunicación efectiva; y (4) gestión del conocimiento y aprendizaje continuo, en los siguientes comportamientos:

- Trabajar por un propósito superior y un proyecto común
- Desarrollar la capacidad de liderazgo, tanto personal como colectivo e institucional
- Identificar el aporte que se requiere tanto personal como institucional
- Mantener espacios para propiciar el aporte de todos los colaboradores al desarrollo institucional
- Mantener la apertura a la conversación genuina que permita comprender y trabajar sobre realidades para encontrar en ella los epicentros para apalancar la transformación
- Producir la transferencia efectiva del conocimiento
- Usar efectivamente el conocimiento estratégico de Icetex
- Crear continuamente valor en lo público.



5.3.3 IRSI y Código de Buen Gobierno

- **Iniciativa de responsabilidad social y sostenibilidad institucional**

En el marco del Plan Estratégico 2021-2024; la Secretaria General – Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional, asumió el reto de diseñar e implementar su **iniciativa de responsabilidad social y sostenibilidad institucional** con criterios de sostenibilidad como la ISO 26000:2010, Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible, estándares del Global Reporting Initiative-GRI; esta iniciativa se define como una estrategia de innovación social que contribuye al cumplimiento del plan estratégico organizacional vigente y favorece el relacionamiento de nuestra entidad con sus grupos de valor y demás grupos de interés, definiendo compromisos y acciones éticas y transparentes para gestionar sus riesgos e impactos con **propósitos de valor estratégico en lo corporativo, lo social, lo ambiental y lo económico.**

Imagen 17. Estructura de la IRSSI- Icetex



Fuente: Diseño propio/Coordinación de Desarrollo y Transformación Organizacional.

La iniciativa de responsabilidad social y sostenibilidad institucional está conformada por los siguientes elementos:

- Seis (6) **pilares estratégicos de sostenibilidad:** Cultura Organizacional, Ética, Integridad y Buen Gobierno, Derechos Humanos, Innovación Social y Desarrollo de la Comunidad, Compras Públicas Sostenibles y Gestión Ambiental, Relacionamiento con los Grupos de Valor y Grupos de Interés.
- Cuatro (4) **dimensiones:** Propósito de Valor Estratégico Corporativo, Propósito de Valor Estratégico Social, Propósito de Valor Estratégico Ambiental y Propósito de Valor Estratégico Económico, que



se expresan en 14 **Componentes** y 17 **Subcomponentes** de indicadores de desempeño para el futuro reporte del informe de sostenibilidad al *Global Reporting Initiative*.

A continuación, se identifican los logros, retos y avances:

a. Propósito de valor estratégico corporativo

Logros:

- Adopción de la Iniciativa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional mediante la Resolución 383 del 8 de abril de 2022.
- Adopción del Código para el Buen Gobierno mediante Acuerdo 18 del 21 de junio de 2022.
- Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas-mayo 5 de 2022.
- Articulación con Pacto Global-Red Colombia para representar al Icetex en las mesas de trabajo de derechos humanos y finanzas de inversión responsable.
- Socialización de la estructura de la Iniciativa de Responsabilidad Social al nuevo equipo directivo.
- Gestión del conocimiento de la IRSSI como buenas prácticas dirigida a la cabeza del sector y 5 entidades adscritas y 5 vinculadas.
- Valor compartido en entre la Secretaría General y la Vicepresidencia Financiera en el Reconocimiento por la contribución del ODS 10 “Reducción de Desigualdades” en la iniciativa de bonos sociales para la educación superior articulada con la Iniciativa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional

Avances:

- Capacitación y socialización a todos los funcionarios y contratistas respecto de la política de responsabilidad social, política de derechos humanos en el marco del Código para el Buen Gobierno.
- Capacitación de los principios de DDHH en el marco de la Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Diseño del instrumento para la planificación estratégica de las políticas del Código para el Buen Gobierno.
- Diseño y documentación de la guía de implementación de la Iniciativa de Responsabilidad Social.
- Diseño de la estratégica pedagógica para la socialización y apropiación de las políticas priorizadas del Código para el Buen Gobierno.

Retos:

- Diseño e implementación del plan de gradualidad gobierno corporativo-2023



- Realizar mesa de trabajo con los líderes de procesos para para la planificación estratégica de las políticas del Código para el Buen Gobierno.
- Adoptar y caracterizar los indicadores de sostenibilidad del Global Reporting Initiative-GRI para consolidar el primer informe de sostenibilidad para Pacto Global.
- Implementación de la estratégica pedagógica para la socialización y apropiación de las políticas priorizadas del Código para el Buen Gobierno.

b. Propósito de valor estratégico social

Logros:

- Diseño y adopción de la Guía Metodológica para la Debilidad Diligencia y Gestión Riesgos DDHH.
- Diseño de las Políticas en DDHH, Atención a personas con discapacidad e inclusión social como parte integral del Código para el Buen Gobierno.
- Diseño de la Guía Metodológica para la Gestión de Grupos de Valor y de Interés y sus instrumentos para análisis y priorización.
- Diseño de la Guía Metodológica para los diálogos Sociales de Grupos de Valor y de Interés y su respectivo instrumento.

Avances:

- Fortalecimiento de la cultura y toma de conciencia a través de los principios de DDHH del Pacto Global de las Naciones Unidas y su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Articulación del Propósito de Valor Estratégico Social con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el marco del Decreto 1072 de 2015.

Retos:

- Diseño e implementación del plan de gradualidad para el componente social -2023
- Diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el marco de la norma ISO 45001:2018 y su articulación con el Decreto 1072 de 2015.
- Implementación de la Guía Metodológica para la Debilidad Diligencia y Gestión Riesgos DDHH; se priorizarán los procesos misionales y dos proyectos asociados al plan estratégico.
- Implementación de la Guía Metodológica para los diálogos Sociales de Grupos de Valor y de Interés y su respectivo instrumento. Se aplicarán a cinco (5) grupos de valor y tres (3) grupos de interés.
- Planificación estratégica e implementación de la Política de DDHH.



c. Propósito de Valor Estratégico Ambiental

Logros:

- Actualización y aprobación por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional del Plan Institucional de Gestión Ambiental-PIGA y sus siete programas (Programa Uso Racional y Ahorro de AguaV2, Programa Uso Racional y Ahorro de EnergíaV2, Anexo 3 Programa Gestión Integral de ResiduosV2, Anexo 4 Programa de Gestión Acciones para el Cambio ClimáticoV1, Anexo 5 Programa de Compras con Criterios SosteniblesV2, Programa de Prácticas SosteniblesV1 y el Programa de Cero PapelV1)

Avances:

- Articulación del Propósito de Valor Estratégico Ambiental con el Plan Institucional de Gestión Ambiental y sus problemas.

Retos:

- Diseño e implementación del plan de gradualidad para el componente ambiental -2023
- Diseño e implementación del Sistema de Gestión Ambiental en el marco de la norma ISO14001:2015.
- Implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental y sus siete (7) problemas.
- Planificación estratégica e implementación de las Políticas de Ambiental, Cambio Climático, Cero Papel.

d. Propósito de Valor Estratégico Económico

Logros:

- Diseño, documentación y aprobación del Programa de Compras con Criterios SosteniblesV2 como parte integral del PIGA.
- Diseño y aprobación de la Política de Compras Públicas Sostenibles que hace integral del Código para el Buen Gobierno.

Avances:

- Diseño e implementación de la estrategia para la toma de conciencia en el marco del Principio de Anticorrupción del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Acápite del capítulo de Compras Públicas Sostenibles en el Manual de Contratación.

Retos:

- Diseño e implementación del plan de gradualidad para el componente económico -2023.



- Implementación del Programa de Compras con Criterios SosteniblesV2 como parte integral del PIGA.
- Planificación estratégica e implementación de la Política de Compras Públicas Sostenibles.

5.3.4 Gestión contractual

- **Acuerdos estratégicos**

El Grupo de Acuerdos Estratégicos, ha venido desarrollando sus funciones de acuerdo a lo contemplado en el documento de Políticas de Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos el cual fue adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 28 de 2021 “Por el cual se adopta el nuevo Manual de Contratación y las Políticas de Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos y deroga un artículo del Acuerdo 029 de 2019, por medio del cual se aprueba el Estatuto de Presupuesto, del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - Icetex”, y modificado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 07 de 2022 “Por el cual se modifica el Manual de Contratación y el Documento de Políticas para la Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos, adoptados mediante Acuerdo 028 de 2021” y la Resolución 0753 del 23 de julio de 2021 “Por la cual se crea un grupo interno de trabajo en la Secretaría General y se modifican otros”.

Acorde a lo anterior, el Grupo llevo a cabo las siguientes actividades durante la vigencia 2022:

- **Celebración de contratos y/o acuerdos estratégicos**

Frente a la gestión contractual con respecto a los Contratos y/o Acuerdos Estratégicos, la Entidad gestionó durante 2022 un total de 127 Acuerdos. En la siguiente tabla se muestra un desagregado de los diferentes Acuerdos junto con el valor aportado por el Icetex y valor total del Acuerdo.

Tabla 40. Acuerdos y/o contratos estratégicos 2022

CLASE DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR ICETEX	VALOR TOTAL
10 CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVO	6	\$ 6,240,004,356	\$ 673,689,502
13 IES	2	\$ -	\$ -
14 ALIANZA ESTRATEGICA	2	\$ -	\$ 294,087,555
17 OTRO	95	\$ -	\$ 97,466,025,351
7 FONDO	12	\$ -	\$ 24,368,470,899
9 PRESTACIÓN DE SERVICIOS	10	\$ 2,635,967,711	
Total general	127	\$ 8,875,972,067	\$ 122,802,273,307

Fuente: Base de Datos – Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos



- **Celebración de adiciones, modificaciones y/o prorrogas de contratos y/o acuerdos estratégicos**

Con respecto a las adiciones, modificaciones y/o prorrogas de Contratos y/o Acuerdos Estratégicos, se llevaron a cabo un aproximado de 120 Otrosíes durante la vigencia 2022. Para respaldar la información, se relaciona la siguiente tabla donde se da un desagregado de Otrosíes por Área.

Tabla 41. Adiciones, modificaciones y/o prorrogas acuerdos y/o contratos estratégicos 2022

ÁREA	CANTIDAD
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	4
PRESIDENCIA	1
VICEPRESIDENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA	5
VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	106
VICEPRESIDENCIA FINANCIERA	3
VICEPRESIDENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	1
Total general	120

Fuente: Base de Datos – Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

- **Grupo de contratación / gestión contractual**

Frente a la gestión contractual, la Entidad desarrolló durante 2022 un total de 656 contratos, cuyas cuantías totales ascienden a un valor de \$152.253.355.345, de los cuales el 79% de los recursos fueron ejecutados bajo certámenes de selección abiertos, asegurando el cumplimiento de los principios de transparencia y libre concurrencia y generando mayor competencia en el aprovisionamiento de bienes y servicios buscando el mayor valor por dinero. A continuación, se muestra el detalle de las modalidades usadas durante el 2022.

Tabla 42. Contratos adelantados durante 2022

MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR TOTAL
CONTRATACION DIRECTA	590	\$31.396.122.949,77
INVITACIÓN PÚBLICA	7	\$110.627.779.176,00
INVITACIÓN PRIVADA Y POR SORTEO	13	\$6.805.018.301,00
INVITACIÓN SIMPLIFICADA	21	\$1.781.203.834,00
ACUERDO MARCO	25	\$1.643.231.083,93
Total general	656	\$152.253.355.345

Fuente: Grupo de Contratación – Secretaría General - Icetex



5.3.5 Talento humano

- **Planta de personal**

Con corte a 29 de diciembre de 2022, la planta de personal globalizada cuenta con 200 cargos y la planta transitoria establecida a través del artículo 2° del Decreto 381 de 2007 cuenta con 14 cargos; cada planta se encuentra distribuida por nivel jerárquico así:

Tabla 43. Planta global

Planta global	Por nivel jerárquico
Asesor	15
Asistencial	12
Directivo	14
Profesional	118
Técnico	41
Total general	200

Fuente: Grupo de Talento Humano – Secretaría General - Icetex

Tabla 44. Planta transitoria

Planta transitoria	Por nivel jerárquico
Asistencial	10
Técnico	4
Total general	14

Fuente: Grupo de Talento Humano – Secretaría General - Icetex

Tabla 45. Planta global por naturaleza del cargo

Planta Global	Por Naturaleza del cargo
CA	165
Asistencial	9
Profesional	115
Técnico	41
LNR	35
Asesor	15
Asistencial	3
Directivo	14
Profesional	3
Total general	200

Fuente: Grupo de Talento Humano – Secretaría General - Icetex



De los 200 cargos que conforman la planta globalizada, 181 cargos se encuentran provistos así: 23 por encargo, 51 en propiedad y 107 en provisionalidad; además, contamos con 19 cargos vacantes.

5.3.6 Recursos físicos

- **Administración de activos fijos**

Bienes muebles e inmuebles

En el sistema contable Apoteosys existen 7.213 bienes; la actividad de validación física y actualizaciones en el sistema ha tenido la siguiente evolución:

Tabla 46. Bienes muebles a nivel nacional

CORTE	BIENES MUEBLES
1 de enero de 2022	6.002
31 de diciembre de 2022	5.213

Fuente: Grupo de Recursos Físicos – Secretaría General - Icetex

Los elementos inservibles han tenido la siguiente evolución:

Tabla 47. Elementos

FECHA	ELEMENTOS INSERVIBLES
1 de enero de 2022	2.094
31 de diciembre de 2022	2.270

Fuente: Grupo de Recursos Físicos – Secretaría General - Icetex

El pasado 27 de julio de 2022 se presentaron 194 activos al Comité de Bienes, sometiéndolos a consideración para su baja.

i. Administración Parque Automotor

En consumo de combustible se ha ido normalizando a los consumos promedio antes de confinamiento; no obstante, en el 2022 se han logrado ahorros a pesar del incremento del precio del combustible y del impacto por la reactivación:

Tabla 48. Consumo combustible

Mes	Valor 2022	Galones 2022
Total	\$32.670.978	3.629,21

Fuente: Grupo de Recursos Físicos – Secretaría General - Icetex



ii. Administración de Seguros

Actualmente la Entidad tiene todas sus pólizas vigentes:

Tabla 49. Pólizas de seguros

GRUPO	RAMO	HASTA
1	SEGURO DE TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES	29/06/2023
	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	29/06/2023
	SEGURO GLOBAL DE MANEJO PARA ENTIDADES OFICIALES	29/06/2023
	SEGURO AUTOMÁTICO DE TRANSPORTE DE VALORES	29/06/2023
	SEGURO DE AUTOMÓVILES	29/06/2023
2	SEGURO DE INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS	29/06/2023
3	RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PÚBLICOS	28/02/2023

Fuente: Grupo de Recursos Físicos – Secretaría General - Icetex

Dentro del proceso indemnizatorio la Entidad recibió por parte de la aseguradora el pago de los siniestros por valor de \$8.093.926.

iii. Estado bienes inmuebles

Actualmente la entidad tiene las siguientes sedes:

Tabla 50. Sedes

No. de oficinas	TIPO
20	PROPIAS
8	ARRIENDO
7	COMODATO

Fuente: Grupo de Recursos Físicos – Secretaría General - Icetex

- **Ejecución de intervenciones, mantenimiento y apertura sedes**

Mantenimientos permanentes y rutinarios

Se genera el acompañamiento y apoyo técnico desde el área de diseño, arquitectura e ingeniería civil para la ejecución del proyecto de mantenimiento preventivo, correctivo, reparaciones locativas de los puntos de atención de las territoriales; de igual manera, en conjunto con la interventoría contratada se entregaron las áreas, sedes y diagnósticos de actividades por ejecutar las cuales representaron las obras parciales ejecutadas en la vigencia 2022 en la sede Aguas en Bogotá D.C. (7 frentes y/o sectores del edificio Aguas), y (11 sedes a nivel nacional).



En la vigencia 2022 se realizaron intervenciones en la sede central de Icetex – AGUAS en las siguientes áreas y pisos que se relacionan a continuación:

- Piso 9 - Sector terraza exterior.
- Piso 4 - Adecuación según diseños en la totalidad del piso.
- Piso 3 - Readecuaciones solicitadas pendientes en áreas de la tesorería.
- Piso 2 – Adecuación según diseños en la totalidad del piso y la terraza exteriores.
- Mantenimiento de fachadas sur – norte y occidental.
- Obras de mantenimiento en punto fijo del edificio.
- Obras de adecuación y mantenimiento en cuarto de máquinas de ascensores piso 9.

A nivel nacional se avanzó de manera significativa en la infraestructura en lo concerniente a transformaciones a nuevos diseños tipo CEP (Centro de Experiencia), así como en las rutinas anuales de mantenimiento de cada vigencia, a continuación, se relacionan las intervenciones:

- Sede Cúcuta – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
- Sede Barranquilla – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
- Sede Bucaramanga – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
- Sede Yopal – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP.
- Sede Medellín – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
- Sede Quibdó – Adecuación de nueva sede según diseños y criterios de atención tipo CEP.
- Sede Villavicencio – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
- Sede Tunja – Obras ejecutadas en función de la transformación de nueva imagen y nuevos criterios de atención tipo CEP – Así como mantenimiento general anual.
- Sede Leticia – Mantenimiento general anual.
- Sede Neiva – Mantenimiento general anual.
- Sede Riohacha – Mantenimiento general anual.
- Se desarrolló el lavado y desinfección de los tanques de agua potable, pozos eyectores y mantenimiento de bombas hidráulicas y eyectoras; así mismo se realizaron avances en correctivos garantizando la correcta operación de equipos.
- Se ejecutó a satisfacción la primera y segunda fase del proyecto de consultoría especializada de vulnerabilidad estructural de la edificación ubicada en el parqueadero (Archivo) del edificio central de Icetex.



- **Planes de acción y de mejoramiento desarrollados**

Planeación estratégica

De la estructuración del Plan Sectorial 2022 y el plan de Austeridad y Gestión Ambiental se destacan:

- La firma y socialización de la resolución No. 0383 el 8 de abril de 2022 por medio de la cual se adopta la iniciativa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional IRSSI de Icetex y se dictan otras disposiciones. A través de esta resolución, se abordaron diferentes temas de gestión ambiental como lo son:
 - I. cambio climático.
 - II. Gestión Integral de Residuos.
 - III. Uso Racional y Eficiente de Agua y Energía Eléctrica.
- La Publicación de la respectiva Actualización de la Política Ambiental y Objetivos Ambientales.
- En cuanto a la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos se llevaron a cabo las siguientes acciones:
 - I. Se adjudica el contrato No. 2022-0552 cuyo objeto es "Realizar el mantenimiento preventivo, correctivo, reparaciones locativas de los puntos de atención de las territoriales del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios técnicos en el exterior "Mariano Ospina Pérez" – Icetex, así como la adecuación de estos, mediante el sistema de precios unitarios fijos, sin fórmula de reajuste y a monto agotable" Dicho contrato inició el 23 de mayo de 2022.
 - II. Se llevó a cabo el mantenimiento de vehículos por medio del contrato Adjudicado.
 - III. Se ejecutaron la totalidad de mantenimientos de ascensores planeados para el período.
 - IV. Se ejecutaron la totalidad de mantenimientos de plantas eléctricas planeados para el período.
- Se Incorporó a las compras públicas que realice la Entidad, los Requerimientos Ambientales establecidos para la adquisición de bienes y servicios, según lo fijado en las fichas de sostenibilidad diseñadas por el Ministerio del Medio Ambiente. Por medio de la resolución No. 0383 el 8 de abril de 2022 por la cual se adopta la iniciativa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional IRSSI de Icetex.
- Se llevaron a cabo Jornadas de evacuación de residuos con gestores autorizados (certificado de aprovechamiento y/o disposición final).

5.3.7 Gestión documental

- **Plan Institucional de Archivos PINAR 2022**

Durante el año 2022 se definió, estructuró y se comenzó a ejecutar el Plan institucional de Archivos PINAR, el cual está basado en las actividades de Gestión Documental que se desarrollaron durante el año 2022.



a. Actualización de las Tablas de Retención Documental

Durante el año 2022 se realizó la actualización de Tablas de Retención Documental de las siguientes dependencias y grupos funcionales.

b. Seguimiento al contrato de Gestión Documental

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2022, el Grupo de Gestión Documental realizó las actividades relacionadas con el seguimiento técnico y administrativo del contrato 0970 de 2021, que comprende la administración del archivo central, de las carpetas de beneficiarios en open file y de títulos valores.

Dentro de las actividades realizadas por parte del proveedor de servicio de Gestión Documental se encuentran las siguientes: la Administración del Archivo Central del Icetex, la administración de carpeta de beneficiarios en open file la Administración, Custodia de los Títulos Valores del Icetex.

El seguimiento también incluye la actualización de Instrumentos Archivísticos, el Plan Anual de Transferencias Documentales Primarias, la administración de Archivos de Gestión, la actualización de documentos y expedientes nuevos, la creación y actualización de expedientes digitales en el aplicativo Orfeo, digitalización de las series de contratos y convenios en administración del año 2019, la realización de **consultas de Archivo de Gestión entre otros. También se realizaron ajustes a los inventarios de archivo central, títulos valores y carpetas de beneficiarios, transferencias al Archivo General de la Nación los expedientes pertenecientes al Periodo 9 Comprendido entre 1986 – 1992.**

- **Implementación del procedimiento de devolución masiva de títulos valores de los créditos cancelados.**

Durante el año 2022 se realizaron las siguientes actividades relacionadas con la devolución masiva de títulos valores así:

- Se realizó la entrega de un total de 98 títulos valores y 90 carpetas de beneficiarios para devolución a los beneficiarios. Memorando 2022305000036433 devolución masiva títulos valores y carpetas municipio de barrancas.
- Se realizó la entrega de un total de 16 títulos valores. Memorando 2022305000042163 devolución masiva de títulos valores municipio de Rio Viejo.
- Se realizó la entrega de un total de 6 títulos valores. Memorando 2022305000042173 devolución masiva de títulos valores fondo FOSCAL.



- **Implementación del expediente electrónico**

Durante el año 2022 se realizaron las siguientes actividades relacionadas con implementación del expediente electrónico.

5.3.8 Gestión de correspondencia

El objetivo es centralizar y normalizar las actividades de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones recibidas y generadas en la entidad, contribuyendo al desarrollo de los procesos de gestión documental y de seguridad de la información.

• **Radicación de comunicaciones recibidas y generadas en la entidad**

a. Comunicaciones recibidas (personas naturales y jurídicas).

- Recepción de documentos físicos, así como electrónicos a través del sistema de atención virtual, cuenta de correo tutramite@lctex.gov.co
- Radicación, digitalización y direccionamiento para las áreas a través del Sistema de Gestión Documental.

b. Comunicaciones generadas de salida.

- Radicación y digitalización en el sistema de Gestión Documental
- Envío de físicos a través del servicio del operador postal, y electrónicos a través de la cuenta de correo enviocorrespondencia@lctex.gov.co

c. Estadísticas de información registrada en el Sistema de Gestión Documental en cuanto a la radicación de comunicaciones recibidas y generadas en la entidad:

Tabla 51. Información registrada en el Sistema de Gestión Documental

PROCEDIMIENTO	TOTAL
Correspondencia recibida por parte de personas naturales y jurídicas	344.932
Correspondencia externa, generada por las áreas del Ictex , con destino a personas naturales y jurídicas	44.286
Correspondencia interna: Memorandos entre áreas del Ictex	9.242

Fuente: Grupo de Gestión Documental – Secretaría General - Ictex



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.ictex.gov.co

@ictex @ictex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



- **Gestión y supervisión en procesos contractuales**

- a. Contrato No. 2022-0932 suscrito con Servicios Postales Nacionales 4-72 S.A., para la prestación del servicio postal. Los datos financieros en la ejecución del contrato son:

Tabla 52. Prestación del servicio postal

Valor del Contrato año 2022	\$ 1.140.755.586
Presupuesto ejecutado	\$ 727.725.022
Estado	Vigente hasta el 13 de agosto de 2023

Fuente: Grupo de Gestión Documental – Secretaría General - Icetex

De este contrato se presentó y aprobó ante la Junta Directiva del Icetex el traslado de \$400.780.131 de la vigencia 2022 a la vigencia 2023, para prorrogar el plazo del contrato 2021-0932 hasta el 13 de agosto de 2022.

- b. Contrato No. 2022-0414 suscrito con la Imprenta Nacional de Colombia. Los datos financieros en la ejecución del contrato son:

Tabla 53. Imprenta Nacional

Valor del Contrato	\$ 33.062.756
Presupuesto ejecutado	\$ 31.608100
Estado	Finalizado el 31 de diciembre de 2022

- c. Participación en la construcción de los documentos de estudio previo, anexo técnico y acuerdo de niveles de servicio para el proceso de Invitación privada o por sorteo No. IPS-559-2022, cuyo objeto es: *“Prestar los servicios de consultoría integral para especificar, documentar y diseñar el sistema de gestión documental electrónico de archivos SGDEA, en sus componentes funcionales, operativos y tecnológicos requeridos para la configuración, administración y preservación a largo plazo de los Documentos y Expedientes Electrónicos con cumplimiento total de la Normativa de Gestión Documental Electrónica aplicable al ICETEX.”*

Supervisión del contrato No. 2022-0590 suscrita con la firma Infomérika S.A.S, resultado de la invitación privada o por sorteo citada en el párrafo anterior.

- i. Implementación de mejores prácticas en el Sistema de Gestión Documental SGD ORFEO: Control de imágenes y tiempos de radicación, implementación del módulo de envíos.



5.3.9 Gestión del conocimiento

En aplicación a la política de gestión del conocimiento y la innovación en el marco del MIPG y respondiendo a la norma NTC ISO 9001:2015 en su numeral, la entidad desarrolló un plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación y un plan de brechas para responder ante los resultados del MIPG vigencia 2021, articulado con el modelo de transformación organizacional y el modelo de cultura organizacional de la entidad, con el fin de fortalecer la cultura, en sus cuatro ejes: (i) Identidad y compromiso; (ii) Gestión del cambio; (iii) Innovación y comunicación efectiva; y (iv) Gestión del conocimiento y aprendizaje continuo.

La implementación de esta articulación se desarrolló en el marco de las actividades definidas en el plan de gestión del conocimiento y la innovación para la vigencia 2022, articulado al modelo de cultura, el plan de brechas del MIPG, y los planes sectoriales de MinEducación y de MinHacienda.

- **Logros**

- Implementación del 100% de las actividades programadas en el plan de gestión del conocimiento y la innovación 2022.
- Implementación del 97% de las actividades planeadas en el plan de brechas del MIPG.
- Implementación del 100% del plan sectorial de MinHacienda.
- Participación en la semana de la innovación y gestión del conocimiento con el sector Educación.
- Participación en la semana de gestión del conocimiento y la innovación del sector Hacienda, en el panel de invitador presentando las buenas prácticas y lecciones aprendidas sobre investigación en el sector público del Icetex.
- Participación en el Seminario internacional del crédito educativo en la educación superior, con la investigación de los resultados del modelo de financiación contingente al ingreso desarrollado para Colombia en escenarios internos y externos.

- **Retos**

- Fortalecer la implementación de gestión del conocimiento y la innovación en el Icetex.
- Maduración de la academia Icetex.
- Fortalecer al equipo de investigaciones liderado por la Oficina Asesora de Planeación y su equipo I3.
- Evaluar internamente la viabilidad de publicación y socialización de los resultados de los estudios desarrollados por el equipo de investigaciones de la Oficina Asesora de Planeación.
- Culminar la caja de herramientas para innovar.
- Identificar, documentar y socializar las buenas prácticas y lecciones aprendidas de la entidad.
- Actualización de personas clave y sistemas de información y herramientas tecnológicas TIC.
- Continuar con la fase II de Influencers de innovación con el equipo de embajadores.
- Actualización de la información de innovación en el sharepoint del proceso de Gestión del Conocimiento.



- **Avances**

- Identificación de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Articulación de las actividades de innovación y de gestión del conocimiento.
- Propuesta para la actualización del micrositio del sharepoint de gestión del conocimiento, incluyendo los temas de innovación.
- Publicación del informe y resumen ejecutivo del estudio de Barreras de acceso y permanencia en la educación post-secundaria en Colombia, cuyo trabajo de investigación fue realizado en alianza con el Laboratorio de la Economía de la Educación LEE de la Universidad Javeriana, ICFES e Icetex.
- Participación y asistencia a las capacitaciones sectoriales por MinHacienda y MinEducación.

5.4 REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA

5.4.1 Defensa judicial

- Icetex se ubicó en el puesto No. 1 del ranking en calidad de datos y baja litigiosidad reportada en Ekogui entre 161 entidades del orden nacional, de acuerdo con el informe que para el efecto fue compartido por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado ANDJE³.
- Con acta No.15 del 24 de mayo del 2022, el comité de conciliación aprobó la política defensa jurídica de la entidad en su primera versión, ejercicio con el cual se busca generar una bitácora respecto de líneas de acción e interpretación para enriquecer el ejercicio de defensa de la entidad; dicha política contiene desde luego una referencia normativa, los aspectos propios de la estrategia de defensa jurídica pasando por la calificación del riesgo y el cálculo de la provisión contable, hasta llegar al llamamiento en garantía, a la acción de repetición y a la necesidad de mantener actualizado, por parte de los apoderados, la información de sus procesos en el aplicativo eKogui.
- La Dirección de Políticas y Estrategias de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) certificó al Icetex en gerencia jurídica por la implementación del Modelo Óptimo de Gestión (MOG),⁴ convirtiéndose en una de las entidades públicas de la orden Nacional certificada en buenas prácticas en el manejo de su gestión de defensa jurídica, aspecto que aporta positivamente en el índice de desempeño institucional.
- El Icetex obtuvo la aprobación de su política formulada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) para las vigencias 2022-2023.
- En los procesos judiciales donde actuó el Icetex como parte demandada, no se presentaron condenas en contra del Icetex y, en 30 procesos judiciales se obtuvieron decisiones de terminación favorables a la entidad, arrojando un porcentaje de éxito del 100%.

³ Informe Litigiosidad Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado primer semestre 2022

⁴ modelo de gerencia jurídica desarrollado por la citada entidad con herramientas estratégicas y prácticas para el mejoramiento de la gestión de actividades propias del ciclo de defensa jurídica



- En la vigencia 2022 se presentaron 16 acciones judiciales mediante las que se invocó la declaratoria de prescripción de la obligación, la entidad no cuenta con declaratorias en contra por esa naturaleza, finalizando los procesos con fallos favorables.
- Se estableció que el medio de control más demandado correspondió a nulidad y restablecimiento del derecho.

5.4.2 Procesos de restitución de tierras y de justicia y paz

- **Atención de los procesos de restitución de tierras:** El Icetex, como integrante del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), rindió 94 informes de cumplimiento de sentencias de restitución de tierras a los juzgados especializados de Cundinamarca, Cauca, Córdoba, Meta, César, Risaralda, Sucre, Putumayo, Valle del Cauca, Antioquia y Bolívar, destacando que en ningún proceso se materializó decisión judicial por desacato por incumplimiento de las ordenes impartidas al Icetex.
- **Atención de los procesos de justicia y paz,** el Icetex recibió por parte de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas -UARIV- 6 bases de datos que corresponden a 5.492 víctimas reconocidas en las sentencias proferidas por las salas de justicia y paz del territorio nacional, para lo cual realizó la socialización de la oferta institucional con que se cuenta para financiar la educación superior a la población víctima del conflicto armado.
- **Audiencias de justicia y paz del territorio nacional,** el Icetex asistió a 7 Audiencias Públicas de seguimiento ordenadas por el Juzgado Penal del Circuito para ejecución de Sentencias de Justicia y Paz del Territorio Nacional, donde a través de los jueces de conocimiento se dieron por cumplidos los exhortos de las sentencias a cargo del Icetex condicionado a que si a futuro alguna víctima requiere su priorización en la financiación de sus estudios superiores debemos realizar el debido acompañamiento.
- **Oficios remitidos a víctimas del conflicto armado reconocidas en sentencias de restitución de tierras,** el Icetex elaboró y remitió 220 oficios a las víctimas reconocidas en sentencias de restitución de tierras dando cuenta de la oferta institucional.
- **Atención requerimientos de órganos de control procuraduría y defensoría respecto de víctimas,** en virtud de los procesos, la entidad dio respuesta y tramite a 36 autos en los cuales se requiere al Icetex para que informe sobre las gestiones realizadas, o en su defecto, para notificar a la entidad que su obligación ha sido satisfecha. En ningún caso se imputo incumplimiento a cargo del Icetex.
- **Atención de derechos de petición de víctimas del conflicto armado,** en el año 2022 se atendieron 70 derechos de petición presentados por víctimas del conflicto armado, dando respuesta de fondo y notificando la misma a los peticionarios.
- **Hecho relevante frente a los asuntos de restitución de tierras y de justicia y paz,** el Director General de la Unidad para la Reparación Integral a las Víctimas expidió certificación de reconocimiento por cumplimiento de las acciones de reparación a favor de las víctimas en materia de educación.



5.4.3 Política de mejora normativa

El Icetex en el año 2022 promovió y aportó la utilización de las buenas prácticas regulatorias internas con el compromiso que las normas que emita el Instituto contengan las instrucciones y lineamientos de la Guía de la política de mejora normativa, los cuales ya se encuentran incluidos dentro de los manuales de calidad del Instituto.

Así mismo, se hizo el acompañamiento en la revisión y aportes jurídicos en las diferentes regulaciones que fueron puestas a consideración como: Acuerdos, Resoluciones, propuestos por las diferentes áreas de la entidad, dentro de las cuales se destacan:

- Acuerdo por el cual se implementó el plan de alivios y estímulos para los beneficiarios de crédito del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – Icetex.
- Acuerdo por la cual se creó, adoptó el reglamento y se define el administrador del fondo de alivios y estímulos.
- Acuerdo por el cual se adoptó un auxilio de tasa de interés transitorio para un porcentaje de la población beneficiaria del plan de auxilios educativos coronavirus COVID-19
- Acuerdo por el cual se autorizó la disminución de la tasa de interés para los beneficiarios de crédito activos y nuevos de recursos propios y sin subsidio de tasa, del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – Icetex”, como una medida transitoria para la vigencia 2022.
- Acuerdo por el cual se reglamentó el apoyo tasas de interés.
- Acuerdo por el cual se incluyó el apéndice número 1 al Reglamento de Crédito del Icetex para regular el otorgamiento de créditos educativos por medio del Mecanismo de Pago Contingente al Ingreso.

5.5 GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

5.5.1 Operación en administración de cartera

- **Logros en gestión de administración de cartera**

En lo corrido de 2022 Icetex en su gestión de administración de cartera de los beneficiarios de créditos educativos en sus diferentes líneas y sublíneas obtuvo los siguientes resultados:

- a) Gestión Cierre de Cartera: En el 2022 presentó una evolución de saldos en su cartera activa por valor de **\$8.132.229** (millones de pesos), correspondiente a **399.986** obligaciones cerrando con una diferencia de **-\$422,50**.



- b) Gestión Conciliación Contable: En la vigencia 2022 se obtuvieron los siguientes resultados de la conciliación contable de las cuentas puentes (giros, recaudos, novedades “propios y fondos”) con corte al 30 de noviembre, ya que se ejecuta mes vencido.

Tabla 54. Conciliaciones contables cuenta puente

CUENTA PUENTE		SALDO DEL MOVIMIENTO
Cuenta puente de novedades fondos	727950503	\$ 617.799.081,62
Cuenta puente de novedades propios	29900505	\$ 1.515.070.157,24
Cuenta puente de giros de fondos	727950501	\$ 2.128.174.979,89
Cuenta puente de giros de propios	29900501	\$ 48.853.489,47
Cuenta puente de recaudos fondos	727950502	\$ 148.894.977,36
Cuenta puente de recaudos propios	29900502	\$ 23.907.498,87

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

- c) Gestión Conciliaciones IES: En el marco de los convenios suscritos con las Instituciones de Educación Superior (IES), se logró un avance **85,68%** correspondiente al consolidado de los periodos 2010-1 al 2022-1, con acta legalizada y se cuenta con 1.764 actas de periodos pendientes de cierre de conciliación equivalente al **14,32%**.
- d) Gestión Conciliación Recaudos en Cofinanciación "IES Largo Plazo": La entidad concilió los recaudos en cofinanciación "IES Largo Plazo" con corte a octubre de 2022 de **10 IES**, obteniendo un valor total conciliado y pagado de **\$758.827.532,24** representado el **67%** de actas firmadas.
- e) Gestión Conciliación de Alianzas y Fondos: En la vigencia 2022 se concilió **797** créditos que presentaban una diferencia por un valor de **\$146.833.529,35**, lo cual fue gestionado en un **100%**, siendo un resultado positivo ya que se disminuyó las diferencias presentadas en el cierre mensual en comparación del año 2021, esto se dio por los controles implementados en el procedimiento y la subsanación de diferencias de manera oportuna dejando los saldos de la cartera alineados con la información contable.

En la conciliación de alianzas en liquidación, se realizó depuración detallada por movimientos de 30 alianzas, con el fin de alinear la contabilidad en registros faltantes contra los saldos de migración de cartera, cuyo resultado fue del **100%** para **24** alianzas y un avance del **88,89%** para los **6** restantes en la depuración de los giros y movimientos. En cuanto a la gestión de la información de fondos en administración se gestionaron **344** conciliaciones, asegurando que los ajustes o movimientos aplicados sobre el sistema de información de cartera sean acorde con la partida conciliatoria y su respectivo reflejo en la contabilidad de la entidad.

- f) En la vigencia 2022 el Icetex realizó seguimiento del “*Margen de obligaciones de la cartera con situaciones especiales*” con el propósito de realizar seguimiento a la cartera, de eventualidades ocasionadas por ajustes funcionales internos o estrategias de política pública y poder implementar a tiempo acciones correctivas a los créditos e identificar oportunidades de mejora,



con una meta de cumplimiento menor o igual al 3%, al 31 de diciembre se cerró con un **0.23%** equivalente a **1.850** obligaciones detectadas de 806.510.

- g) El Icetex condonó **\$849.763** (millones de pesos), correspondiente a **99.203** obligaciones.
- h) En el 2022 se pasó al cobro **47.276** obligaciones por un valor total de **\$1.195.623** (millones de pesos), de lo cual fueron proyectadas 29.107 obligaciones de las líneas de propios con un porcentaje acumulado de cumplimiento del **99.81%** y 18,169 obligaciones por solicitud del beneficiario y áreas alternas con una ejecución del **100%**.
- i) Se expidió **115.174** certificados de paz y salvos a los beneficiarios de crédito.
- j) Se autorizaron **8.524** solicitudes de devoluciones de saldos a favor del beneficiario por valor de **\$2.727** (millones de pesos); así mismo la devolución de las garantías.
- k) Se aplicó compensación de saldos a favor de **2.118** obligaciones por valor de **\$118.307.867,64**.
- l) Ajuste saldos menores debito (saldos pendientes por pagar del beneficiario) de **5.209** obligaciones (hasta 4 SMLV) por un valor total de **\$27.697.772**, ajustó los saldos crédito (saldos a favor) de **30.852** obligaciones “de (\$-0.001 a \$-0,5 SMDLV)” por un valor de **\$46.535.696,54** y adicional, ajustó **1.934** obligaciones por valor de **\$2.934.723** en la cartera, por renuncia al saldo menor en el proceso de la devolución de la garantía.

- **Retos en la gestión de administración de cartera**

Para la vigencia 2022 la gestión de administración de cartera enfocó sus esfuerzos en mejorar la atención a nuestro actor principal, los beneficiarios, propiciando una experiencia de servicio al cliente satisfactorio por lo cual su gran reto fue la atención oportuna, eficiente y con calidad de la información de los saldos de la cartera.

Ajustes Tasas de Interés:

- a) Incentivos Buenaventura: Se dio cumplimiento al Acuerdo 013 de 2021, con el cual se redujo 100 puntos básicos de la tasa de interés de las obligaciones crediticias.
- b) Auxilio de Tasa Transitoria 50%: Se redujo la tasa de interés para los beneficiarios que tenían aplicado la novedad de auxilio COVID por 6 meses.
- c) Ajuste en la tasa al IPC+7.5: Se dio cumplimiento a la medida transitoria de reducción de tasa para la vigencia 2022.
- d) Alivios y Estímulos: Se dio cumplimiento al Decreto 1667 de 2021, con el fin del no cobro de cuota y reducción de interés.



Ley Habeas Data:

- a) Borrón y cuenta nueva: Se beneficiaron **233.736** usuarios con la Ley 2157 de 2021.

Servicio al Cliente:

- a) Icetex virtual estado de cuenta: Se logró un estado de cuenta amigable y entendible para el beneficiario.
- b) Modo ON (cartera): Se obtuvo mejora en la atención al usuario de manera personalizada.
- c) Ferias de Servicio al Cliente: Se obtuvo apoyo en la atención de los usuarios temas relacionados con la cartera.
- d) Remisión de mailing a los usuarios del giro cargado en la cartera y de los pagos recibidos
- e) Mejoró la generación de órdenes de pago masivo para la devolución de saldos a favor por demanda.
- f) Novación de créditos: Se dio cumplimiento al artículo 8 del Reglamento de recuperación de cartera del Icetex.
- g) Producto condonable: Realiza el traslado de los saldos de la cartera de las obligaciones con recursos propios sujeto a condonar por graduación, lo cual, permite que el beneficiario perciba la disminución de su saldo en su estado de cuenta de manera inmediata.
- h) Generación de código QR en el recibo de pago para direccionamiento al PSE.

Conciliación IES:

- a) Busca agilizar la conciliación de giros con las Instituciones de Educación Superior, a través de la herramienta de conciliación IES.
- **Avance en la gestión de administración de cartera**

En los avances en la gestión de administración de cartera, el Icetex está desarrollando los siguientes proyectos para la mejora del usuario.

- a) Pago contingente al ingreso: Busca que el usuario pague su amortización de acuerdo con un porcentaje de su ingreso
- b) No capitalización: Busca que no se capitalice los puntos adicionales al IPC en el paso al cobro.
- c) Icetex a tu medida: Busca que el beneficiario fije la cuota a pagar en época de estudios.

5.5.2 Dirección de tecnología

- **Gestión de proyecto**

Desde la Dirección de Tecnología se viene trabajando en los proyectos que forman parte de los programas estratégicos como son la Fábrica de Crédito Digital y Portal Transaccional. Durante el año



2022 se logró la consolidación de alcances, hitos y productos que fueron liberados, así como pendientes por liberar para su entrada en operación generando para los grupos de interés cambios y beneficios que estarán representados entre otros por disminución en los tiempos de otorgamiento de crédito, mejor experiencia de usuario en la navegación a través del portal institucional, mayor disponibilidad de servicios autogestionados y mayor calidad de la información. Para que esto fuera posible, fue necesario construir servicios y capacidades tecnológicas críticas y que se encuentran en proceso de mejora como son:

- Una estrategia de interoperabilidad soportada en un Bus de Servicios como componente tecnológico fundamental para hacer realidad el intercambio automatizado de datos alineado al modelo de InterOperabilidad definido por MinTic como parte de las políticas de Gobierno Digital.
- Una apropiación en las herramientas y prácticas de gestión de proyectos. A través de la herramienta PPM (Project & Portfolio Management) apropiada por la entidad, se logra evidenciar en un esquema top-down, la contribución que hace la ejecución de proyectos a los objetivos estratégicos de la entidad y en especial, al programa de “Revolución Tecnológica” el cual busca fortalecer las capacidades de servicio de la entidad hacia los grupos de interés brindando agilidad, autonomía y confiabilidad en los procesos, así como claridad y oportunidad en la información como vehículo para la toma de decisiones.
- Un repositorio centralizado de datos o Data Lake en el que se sigue trabajando e implementando mejoras con el cual a nivel del dominio de Arquitectura de Información y siguiendo los lineamientos del Marco de Arquitectura Empresarial de MinTIC, se pone a disposición de la entidad los datos maestros e históricos de los procesos misionales y de apoyo, que consoliden los datos de la operación que la entidad requiere para la generación de reportes, la realización de ejercicios de analítica descriptiva, predictiva y prospectiva; y en general el acceso a volúmenes importantes de información de forma controlada, segura y eficiente.

- **Arquitectura empresarial**

Con la consolidación del equipo de arquitectura se han realizado análisis focales por dominios de Arquitectura sin perder la integralidad de las soluciones propuestas y generando capacidades reutilizables a los diferentes proyectos estratégicos y cambios tecnológicos para atender las diferentes necesidades que surgen sobre la operación.

Durante el año 2022, se trabajó en lograr una adopción del proceso de Arquitectura de manera transversal en todas las áreas de la dirección de tecnología, para orientar las definiciones de arquitectura en proyectos, requerimientos e iniciativas. A su vez, logramos un posicionamiento estratégico del equipo de Arquitectura como motor del desarrollo de las políticas de Gobierno Digital.

Se realiza consultoría y acompañamiento desde la Arquitectura Empresarial para el entendimiento de las necesidades de la entidad adaptadas a los lineamientos y arquitecturas de Referencia dadas por el equipo.



- **Gestión de sistema de información**

Durante el 2022 se le ha dado continuidad a la gestión de requerimientos con enfoque ágil acompañado de una reorganización de equipos (células) de trabajo para atender tanto necesidades de mejora a los sistemas y componentes en operación como desarrollos de software para los proyectos estratégicos, como resultado de este enfoque estratégico de trabajo se ha configurado la célula de Interoperabilidad con la cual se han implementado 14 servicios, 10 de ellos han sido servicios requeridos para proyectos estratégicos.

A continuación, se relacionan 3 de los proyectos claves de la Dirección de Tecnología con su estatus a corte de diciembre de 2022.

- **Fábrica de Crédito Digital:** Se continúa con la ejecución de la fase de implementación de esta importante solución tecnológica que soportará la operación del proceso de otorgamiento con mayor eficiencia y representará un aumento en la oferta de valor para los futuros aspirantes a los productos disponibles en el Portafolio misional. Se realiza suspensión del contrato para el análisis y priorización de actividades y plan de trabajo necesario para el afinamiento y aprovisionamiento de los servicios web internos y externos a través del Bus de Servicios con el objetivo de exponer la información necesaria para el flujo del proyecto.
- **Portal Transaccional:** Para el año 2022 se realizaron mejoras en el afinamiento y performance de la solución, con más de 30.000 usuarios registrados y transacciones PSE a través de la nueva pasarela de pago. El portal se encuentra en operación desde el 30 de junio de 2022 y permite a los beneficiarios de la entidad consultar toda la información relacionada con el estado de cuenta de sus productos, obtener certificaciones y actualización de datos básicos.
- **InHouse Banking:** Se realiza la conexión a la nueva pasarela Kushki con más de 40,000 transacciones permitiendo el consumo de la información necesaria para adecuar los nuevos procesos de aplicación de recaudo en cartera en línea que está desarrollada y lista en ambiente de pruebas para paso a producción a partir de las indicaciones estratégicas de Vicepresidencia Financiera. Así mismo, se conectó la nueva pasarela al portal transaccional, portal web institucional y portal Estado de Cuenta, este último no ha salido a producción, pero al igual que la aplicación de recaudo en línea quedará para paso a producción cuando el equipo de Vicepresidencia financiera lo considere. Con lo anterior, el proceso de conciliaciones de Recaudo PSE está en proceso de implementación de reportes y cambios de estado en Apoteosys con carga automática desde proveedor sin tener dependencias de portal ACH, así como el boletín Tesoral y extractos bancarios, está en proceso de definición y levantamiento de necesidades para afinar y proceder con la implementación de esquemas que permitan automatizar este proceso.

- **Datos e información**

Después de análisis detallados de la situación en pro de la calidad y la efectividad de los datos, se plantean los términos de referencia y estudios de mercado con el fin de contratar y ejecutar tres grandes proyectos relacionados con datos estos son:



- **Gobierno de datos:** Cuyo fin es el de dar a la entidad la capacidad de organizarse para gestionar el conocimiento que tiene sobre su información de forma que pueda dar respuesta a preguntas como: ¿qué sabemos sobre nuestra información?, ¿de dónde provienen esos datos?, ¿están estos datos alineados con nuestra política de empresa? y por supuesto el análisis de la calidad de los datos.
- **Datalake:** Cuyo fin es el de tener la información de la entidad de manera organizada y en único sitio y que a través de las diferentes herramientas dispuestas desde este permita un manejo adecuado y disposición de la data de manera oportuna y veraz.
- **Business Intelligence / Business Analytics:** Cuyo fin es el de tomar la data que se tiene en el gran repositorio del Datalake y poder generar tableros de analítica descriptiva y predictiva de la entidad, permitiendo con ello la toma de decisiones desde la historia que nos cuenten los datos.

Imagen 18. Resumen de los proyectos de datos de la entidad



Figura 1. DAMA-DMBOK Data Management Framework

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Dirección de Tecnología – Icetex

• **Infraestructura**

Los servicios básicos de infraestructura son objeto permanente de monitoreo y rediseño para asegurar la calidad comprometida con el instituto en función de 6 componentes tecnológicos identificados y necesarios: Desempeño, Disponibilidad, Capacidad, Continuidad, Seguridad, Flexibilidad.

El indicador de consolidación de disponibilidad de los servicios de infraestructura durante el semestre ha sido satisfactorio.



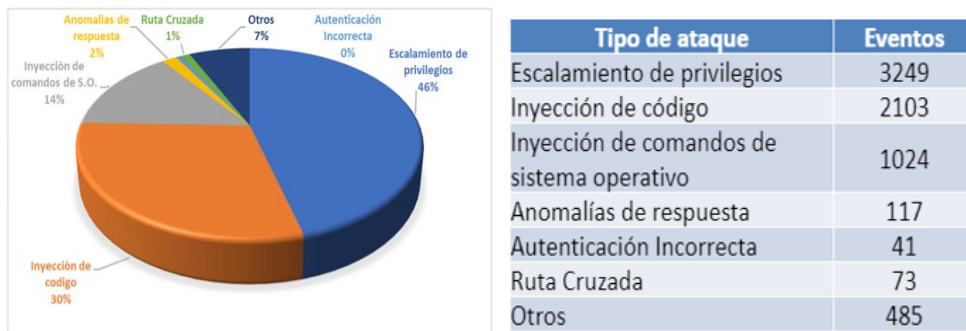
Imagen 19. Consolidado indicador 2022

Nombre del Indicador	Gestión del Servicio de la Infraestructura de Tecnología del ICETEX											
Frecuencia de Medición	Mensual											
Meta	99,70%											
Objetivos:	Garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos que soportan la Operación del ICETEX.											
Datos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Resultado / Periodo	99,77 %	99,81 %	99,85 %	99,95 %	99,72 %	99,86 %	99,92 %	99,93%	99,87%	99,98 %	99,88 %	100 %
Meta	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%
Cumplimiento / Periodo	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Dirección de Tecnología – Icetex

En cuanto a Seguridad Informática el equipo gestiona la implementación de proyectos, herramientas, fortalecimiento de políticas, análisis de información entre otras actividades que apalancan la implementación del sistema de gestión de seguridad digital y el cumplimiento de la normatividad para la implementación de Gobierno Digital. Con todos los niveles de seguridad se ha logrado generar bloqueos mes a mes, que han permitido mantener la disponibilidad de los servicios del instituto.

Gráfica 37. Ataques evitados por la infraestructura de Seguridad de Icetex en 2022



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Dirección de Tecnología – Icetex

• Gestión de operación del servicio TI

El modelo de gestión a la operación del servicio basado con apropiación del enfoque metodológico ITIL se enfoca en la atención y solución de todos los incidentes, peticiones de servicio y gestión de accesos en su día a día requeridos por los usuarios.

A continuación, se relaciona el total de casos gestionados durante el año 2022 por todos los equipos de operación de la dirección de tecnología.



Defensor del Consumidor Financiero

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

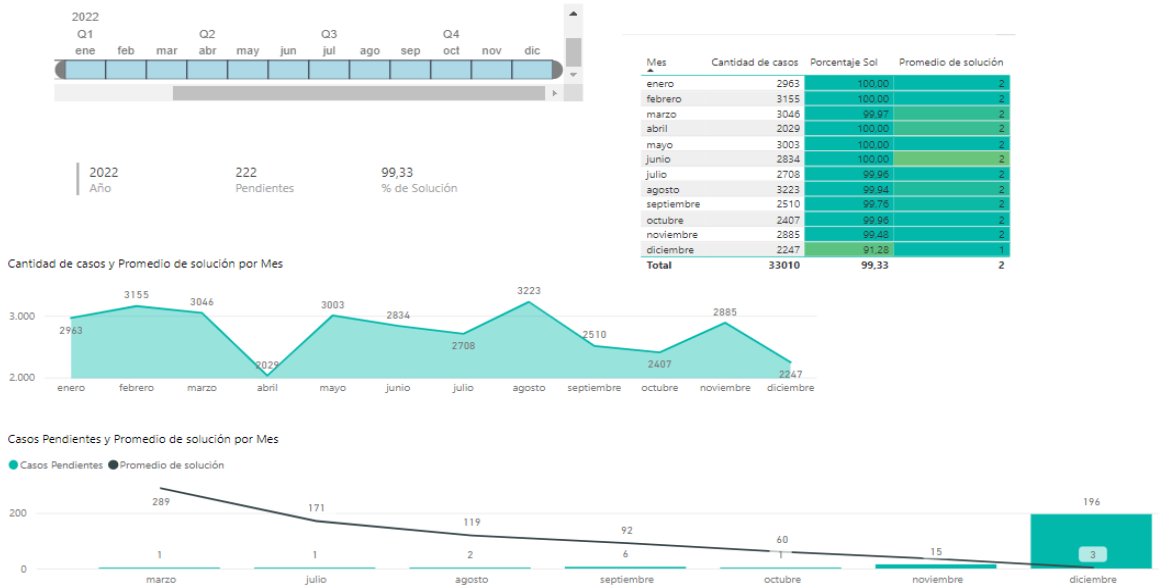
www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



La gráfica muestra un total de 33.010 casos gestionados con un tiempo promedio de solución de 2 días y un porcentaje del 99.33% solucionado. El total tiene una distribución de 2705 casos de gestión de accesos y 30.305 casos de soporte TI de primero, segundo y tercer nivel de especialistas.

Gráfica 38. Cuadro resumen gestión de casos operación de TI



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología – Dirección de Tecnología – Icetex

5.5.3 Gestión de desembolsos

- Logros en la gestión de desembolsos

de acuerdo con los créditos autorizados se obtuvieron los siguientes resultados en la generación de los desembolsos durante el año 2022:

Giros de líneas propias Icetex

Durante el transcurso del año 2022, en las diferentes líneas de crédito se generaron 389.054 procesos de giro por un valor \$ 1.875.892.627.575, de los cuales 67.326 corresponden a créditos nuevos por un valor de \$ 416.823.115.225 y 321.728 créditos renovados por un valor de \$ 1.459.069.512.350.



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Tabla 55. Giros de líneas propias

MODALIDAD	RECURSOS ICETEX_SUBSIDIO	RECURSOS ICETEX_CREDITO	RECURSOS ALIANZA	VALOR TOTAL	NO. GIROS
RENOVACION	108.705.057.372	1.343.179.166.396	7.185.288.690	1.459.069.512.350	321.728
MATRICULA	314.801.750	1.285.122.779.551	7.048.150.542	1.292.485.731.775	206.508
SOSTENIMIENTO	5.592.928.818	27.144.967.028	88.595.518	32.826.491.364	6.549
SUBSOSTENIMIENTO	102.797.326.804	0	48.542.630	102.845.869.434	107.625
EXTERIOR	0	23.229.559.125	0	23.229.559.083	802
ORI	0	7.681.860.692	0	7.681.860.694	244
ADJUDICACION	18.066.897.283	397.827.895.723	928.322.350	416.823.115.225	67.326
MATRICULA	30.641.000	280.595.315.624	896.561.939	281.522.518.534	43.594
SOSTENIMIENTO	2.214.373.080	12.135.750.188	31.760.411	14.381.883.679	2.515
SUBSOSTENIMIENTO	15.821.883.203	0	0	15.821.883.203	16.596
EXTERIOR	0	82.598.621.509	0	82.598.621.408	2.698
ORI	0	22.498.208.402	0	22.498.208.401	1.923
Total general	126.771.954.655	1.741.007.062.119	8.113.611.040	1.875.892.627.575	389.054

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Giros recursos fondos en administración

Durante el transcurso del año 2022, en las diferentes líneas de crédito de Fondos en Administración se generaron 749.560 procesos de giro por un valor \$ 1.321.754.332.951, de los cuales 190.695 corresponden a créditos nuevos por un valor de \$ 269.260.297.551 y 558.865 créditos renovados por un valor de \$ 1.052.494.035.399.

Tabla 56. Giros de fondos en administración

MODALIDAD	ADJUDICACION	No. Giros	RENOVACION	No. Giros	Total RECURSOS FONDOS	Total No. Giros
	RECURSOS FONDOS		RECURSOS FONDOS			
MATRICULA	227.819.709.880	172.594	711.425.824.488	409.880	939.245.534.367	582.474
MATRICULA BENEFICIARIO	2.368.797.542	765	5.644.096.039	3.678	8.012.893.581	4.443
MATRICULA SUBSIDIO	7.165.483.623	2.942	43.740.733.135	18.580	50.906.216.758	21.522
SOSTENIMIENTO	24.219.752.626	13.178	196.378.162.303	114.131	220.597.914.929	127.309
VALOR_CUPO	7.304.840.056	907	94.062.236.672	11.896	101.367.076.728	12.803
OTRAS MODALIDADES	381.713.825	309	1.242.982.763	700	1.624.696.587	1.009
Total general	269.260.297.551	190.695	1.052.494.035.399	558.865	1.321.754.332.951	749.560

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Gestión de requerimientos desembolsos

Se presenta a continuación la gestión de PQR's comparando el volumen de casos gestionados del año 2019 con 80.802 casos, el año 2020 con 52.772 casos, el año 2021 con 19.890 casos y el año 2022 con 19.178 casos gestionados por el área de desembolsos, donde podemos destacar una disminución



de casos del año 2019 de 61.876 casos, para el año 2020 con 33.846 y para el año 2021 de 970 con respecto al año 2022.

Tabla 57. Gestión de PQR's giros

Año	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
Año 2019	1.814	2.594	11.308	14.824	8.184	5.390	4.678	4.814	4.299	3.351	6.537	13.009	80.802
Año 2020	2.109	1.174	3.660	3.462	2.573	1.372	5.848	6.391	5.452	11.315	5.729	3.687	52.772
Año 2021	2.555	2.382	2.043	1.326	1.046	995	919	1.774	2.151	1.874	1.622	1.209	19.896
Año 2022	463	3.139	2.185	1.609	1.535	1.392	1.068	1.713	1.159	1.421	1.712	1.782	19.178

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

- a) Las diferentes actividades realizadas con el grupo estratégico de PQR's han mostrado resultados positivos para el área. De estas actividades podemos destacar.
 - **Reporte de inconsistencias de escalonamiento:** De manera semanal y constante se reportan y se generan alertas de los casos que son escalados de manera incorrecta por medio de las reuniones programas por el grupo estratégico de PQR's.
 - **Capacitación a los asesores:** Se generan espacios de trabajo donde se capacita a los asesores sobre el árbol de tipificación de escalonamiento donde se instruye como es la manera correcta de realizar un escalonamiento.
- b) El mecanismo implementado para la bancarización de cuentas bancarias de los beneficiarios de créditos de Icetex, gestionado por el Grupo de Desembolsos y por la Oficina Comercial y de Mercadeo - OCM con la participación fundamental del aliado MILLENIUM, sin duda fue una de las estrategias más importantes toda vez que redujo la cantidad de casos generados por esta tipificación, dando una atención oportuna a los beneficiarios de crédito.
- c) En referencia a los casos atendidos correspondientes a Requerimientos TUTELAS, se tiene que para el año 2021, fueron gestionados un total de 435 casos de tutelas, fallos de tutelas e incidentes de desacato, mientras que para el mismo periodo de tiempo durante el año 2022 se tiene un total de 356 casos atendidos, evidenciando una disminución de 79 casos en comparación al año anterior. Esto demuestra que las actividades de mejora que se han venido implementando desde el Grupo de Desembolsos, han garantizado que el trámite de giro se ejecute dentro de los tiempos establecidos, incorporando mejoras en los procesos internos del área, previniendo la materialización de eventos de riesgos e implementando controles en las operaciones de los desembolsos.
- d) En cuanto a la recepción de quejas remitidas por medio del defensor del consumidor financiero, observamos que para el año 2021 se tuvo una atención de 115 requerimientos mientras que para el mismo periodo durante el año 2022 se recibieron 83 casos, teniendo este año una disminución 32 casos en comparación al año anterior; este comportamiento obedece a las acciones que se están realizando desde el Grupo de Desembolsos en conjunto con las demás



dependencias del Icetex para asegurar previamente las condiciones óptimas para lograr un giro exitoso.

- e) Para las quejas atendidas por medio de la Superintendencia de Industria y Comercio, tenemos que para el año 2021 fueron tramitadas un total de 68 quejas, mientras que para el mismo periodo de tiempo durante el año 2022 fueron atendidas un total de 28 quejas, esta disminución es atribuible a las acciones que se han venido implementando desde el Grupo de Desembolsos en articulación con todas las áreas involucradas en el proceso de giro, las cuales han garantizado que la satisfacción del cliente sea mayor, permitiendo ofrecer un servicio de calidad y en las condiciones que los usuarios esperan.

- **Gestión de órdenes de pago de fondos en administración, calidad y riesgos**

Se presenta a continuación la gestión de órdenes de pago durante al año 2022 y los resultados y/o acciones realizadas en la gestión de Calidad y Riesgos del Grupo de Desembolsos durante el año 2022.

- a) Para el año 2022 el Grupo de Desembolsos gestionó un total de 2.191 Órdenes de Pago remitidas por la Vicepresidencia de Fondos en Administración para el pago a terceros, constituyentes o aliados estratégicos, las cuales fueron tramitadas con calidad y oportunidad dentro de los tiempos establecidos por la Entidad.
- b) Desde el planteamiento de planes de acción, bajo los lineamientos de la Oficina de Riesgos, se ha logrado fluidez en la operación de las actividades y gestión de requerimientos que se ejecutan bajo la estructura de los procesos y procedimientos establecidos y así se ha garantizado la atención oportuna a las autorizaciones de giro, obteniendo así un resultado satisfactorio dentro de la matriz de Riesgos del Grupo de Desembolsos, sin eventos de riesgo materializados.
- c) Teniendo en cuenta la auditoría interna de calidad y seguridad digital realizada al proceso de gestión de legalización y renovación para aprobación de desembolsos, donde se determinaron acciones de mejora transversales que involucran todo el proceso, puntualmente, para el Grupo de Desembolsos no se presentaron hallazgos frente a la operación la cual se realiza de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos por la Entidad.
- d) El indicador para lo corrido del año 2022 tuvo un comportamiento satisfactorio de cumplimiento promedio entre los 4 trimestres del año de 89% correspondiente a lo señalado en el indicador “Procesos de giro gestionados en un tiempo inferior a 15 días hábiles.”



Imagen 20. Procesos de giro gestionados en un tiempo inferior a 15 días hábiles



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

5.5.4 Grupo de automatización de robótica de procesos RPA

El Icetex dentro de sus iniciativas institucionales consolida las actividades del Grupo de Automatización Robótica de Procesos, cumpliendo con el objetivo de la automatización de procesos bajo la tecnología RPA (Robotic Process Automation), la cual, permite automatizar tareas manuales y repetitivas, por medio de robots de software o también llamados asistentes virtuales, que tienen la facultad de emular e integrar las acciones del ser humano dentro de un sistema o aplicación, utilizando la interfaz del usuario para capturar datos y procesar la información.

Por tanto en dicha vigencia, se perfecciona el Procedimiento de Automatización Robótica de Procesos, en el cual, se describen los lineamientos y las metodologías que se deben seguir al interior de la entidad para garantizar la efectividad en la automatización; así como las tres guías que complementan el procedimiento (Guía de Preparación para la Gestión de la Automatización, Guía de Interacción Tecnológica Negocio y Aplicaciones y Guía de Desarrollo de la Automatización), las cuales detallan los pasos que se deben realizar para la implementación y apropiación de esta tecnología en el Icetex.

Así mismo, se da continuidad al perfeccionamiento del “Modelo Operativo” el cual, establece el siguiente paso en la estrategia de la automatización, que es la definición de la estructura y la forma de operación que tiene un Centro de Excelencia (CoE) para el Icetex, y que especifica aspectos claves como la alineación con las metas de la entidad y los procesos de negocio, la gobernanza de la automatización, la gestión de un equipo especializado en automatización y la integración con la tecnología.

En el año 2022, se realizó la estabilización y los ajustes derivados de la necesidad del servicio de la automatización, a través de RPA, de actividades claves de cuatro procesos al interior del Grupo de Administración de Cartera, los cuales son: Generación de Paz y Salvo, Notificación Preventiva por Mora, Centrales de Información Crediticia CIC y Boletín de Deudores Morosos del Estado; así como en el último la automatización del proceso de Generación de Recibos de Pago.

La optimización de los asistentes en el Grupo de Administración de Cartera permitirá en 2023, reducir el tiempo operativo de ejecución de actividades relacionadas con el Cierre de Mensual del área en un 250% al pasar aproximadamente de 40 horas semanales en la operación de tareas manuales a 1 hora



semanal. Igualmente, se han identificado oportunidades de mejora como integraciones de calidad con la data de los diferentes sistemas de información, así como generar nuevas integraciones funcionales y tecnológicas que apunten a la automatización total del proceso.

Según lo anterior durante el 2022, el Icetex continuó en el seguimiento y la mejora de los asistentes que actualmente se encuentran en funcionamiento, enfocados siempre en el cumplimiento de los objetivos trazados por el Grupo de Administración de Cartera.

En la vigencia 2022, fueron analizados por el Grupo de Automatización veinte (20) procesos de diferentes áreas de la entidad con el fin de determinar la viabilidad de su automatización a través de RPA, razón por la cual se efectuó la creación de asistentes virtuales para la automatización de cuatro (4) nuevos procesos (Conciliación de Fondos y Alianzas VFN, Conciliación de Alianzas VCC, Atención de requerimientos GAC y Atención de requerimientos OAJ).

Se ha implementado un plan de trabajo en conjunto con la Dirección de Tecnología con el objetivo de garantizar que las necesidades que no cumplen con los requisitos para ser automatizadas con RPA, cuenten con una atención directamente por los canales establecidos por TI para tal fin.

La metodología de trabajo utilizada durante la vigencia 2022 fue implementada también fruto del trabajo mancomunado con la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Tecnología. Así las cosas, y una vez realizado un análisis en pro de buscar beneficios a la entidad se ha logrado generar una sinergia de equipos e integración de la parte funcional, estratégica y técnica, que permiten una eficiente implementación en las soluciones de automatización.

Los asistentes virtuales de la entidad desde el punto de vista financiero generan un punto de equilibrio aproximadamente al tercer (3) mes de funcionamiento de los Bots y se calcula un Retorno (ROI) de aproximadamente de un 326% anual.

5.6 MARCO LEGAL

5.6.1 Normatividad de Icetex

Tipo de Norma	Nro.	Año	Epígrafe	Enlace web
Ley	909	2004	"Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861
Ley	1002	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"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48568



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Tipo de Norma	Nro.	Año	Epígrafe	Enlace web
Ley	1753	2015	"Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61933
Ley	1911	2018	"Por medio de la cual se crea la Contribución Solidaria a la Educación Superior y se dictan otras disposiciones sobre los mecanismos y las estrategias para lograr la financiación sostenible de la educación superior"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=87322
Ley	1886	2018	"Por medio de la cual se regula el cobro del gasto pre-jurídico y jurídico en los créditos educativos del ICETEX"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85959
Ley	2155	2021	"Por Medio De La Cual Se Expide La Ley De Inversión Social Y Se Dictan Otras Disposiciones"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=170902
Ley	2159	2021	"Por la cual se decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropiedades para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022".	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=173408
Ley	2155	2021	"Por medio de la cual se expide la ley de Inversión Social y se dictan otras disposiciones"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=170902
Ley	2277	2022	"Por Medio De La Cual Se Adopta Una Reforma Tributaria Para La Igualdad Y La Justicia Social Y Se Dictan Otras Disposiciones"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199883
Ley	2276	2022	"Por la cual se Decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropiedades para la Vigencia Fiscal del 1o. de enero al 31 de diciembre de 2023"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199464
Decreto Legislativo	2586	1950	"Por el cual se crea el Instituto Colombiano de Especialización Técnica en el Exterior."	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=75933
Decreto Legislativo	663	1993	"Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración."	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1348
Decreto Legislativo	662	2020	"Por el cual se crea el Fondo Solidario para la Educación y se adoptan medidas para mitigar la deserción en el sector educativo provocada por el Coronavirus COVID-19, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=122580
Decreto Legislativo	467	2020	"Por el cual se dictan medidas de urgencia en materia de auxilios para beneficiarios del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110694

Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

 @icetex
  @icetex_colombia
  ICETEXCOLOMBIA
 
 ICETEX





Tipo de Norma	Nro.	Año	Epígrafe	Enlace web
Decreto Legislativo	492	2020	"Por el cual se establecen medidas para el fortalecimiento del Fondo Nacional de Garantías y se dictan disposiciones en materia de recursos, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada mediante el decreto 417 de 2020"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=111115
Decreto	3155	1968	"Por el cual se reorganiza el Instituto Colombiano de Especialización Técnica en el Exterior."	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=75953
Decreto	2787	1994	"Por la cual se adoptan los estatutos internos del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez, Icetex."	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=67173
Decreto	1050	2006	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=67144
Decreto	380	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."	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=67140
Decreto	381	2007	"Por el cual se establece la planta de personal del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez", ICETEX"	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1086005#:~:text=DECRETO%20381%20DE%202007&text=por%20el%20cual%20se%20establece,Mariano%20Ospina%20P%C3%A9rez%E2%80%9D%2C%20Icetex.
Decreto	382	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"	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1850083
Decreto	4039	2007	"Por el cual se adiciona el Decreto 382 de 2007 y dictan otras disposiciones"	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1540439#ver_1540443
Decreto	2555	2010	"Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=40032
Decreto	1075	2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gest667ornormativo/norma.php?i=77913
Decreto	816	2020	"Por el cual se establecen normas relacionadas con la administración del Fondo Nacional de Garantías S.A. - FNG, en el	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127661

»»» Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX





Tipo de Norma	Nro.	Año	Epígrafe	Enlace web
			marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 637 del 6 de mayo de 2021".	
Decreto	1667	2021	"Por el cual se adiciona la Sección 5 al Capítulo 3, Título 3, Parte 5, Libro 2, y la Sección 6 al Capítulo 3, Título 3, Parte 5, Libro 2, del Decreto 1075 de 2015 Único Reglamentario del Sector Educación, para reglamentar el artículo 27 de la Ley 2155 de 2021"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=174048
Decreto	1009	2022	"Por el cual se adiciona el Título 3 y el Capítulo 1 a la Parte 18 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015 Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público y se reglamenta el artículo 117 de la Ley 2159 de 2021"	https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-197089%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased
Resolución	2324	2017	Por la cual se establece el Manual de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez"-ICETEX-	https://web.icetex.gov.co/documentos/20122/358055/resolucion-2324-del-27-de-diciembre-de-2017.pdf/2c1a2148-760d-3e7e-9ea8-7a0ccb177499?t=1628026418289

Fuente: Secretaría General – Icetex

Leyes	Leyes ICETEX
Decretos	Decretos ICETEX
Resoluciones	Resoluciones ICETEX
Circulares	Circulares ICETEX

6 REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

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

https://web.icetex.gov.co/el-Icetex/biblioteca/politicas-lineamientos-y-manuales?p_l_back_url=%2Fbuscar%3Fq%3DMANUAL4



Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

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

defensoria@sernarojasasociados.com

601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



Por otra parte, el manual de procesos y procedimientos que documenta la gestión estratégica, misional, de apoyo y evaluación de Icetex, con el histórico de versiones y cambios, reposan en el aplicativo In-Process, igualmente se encuentran publicadas las caracterizaciones y procedimientos en el siguiente enlace:

<https://web.icetex.gov.co/el-icetex/informacion-institucional/sistema-integrado-de-gestion/sistema-de-gestion-de-la-calidad-sgc>

El control de copias físicas o digitales de estos documentos es ejercido por la Oficina Asesora de Planeación.

7 SISTEMA ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL

El Icetex es consciente de la necesidad de producir y difundir la información estadística requerida por el sector, la sociedad y el País, para la evaluación y proposición de políticas de educación a nivel sectorial, territorial y nacional. En consecuencia, el Icetex es un miembro activo de la Mesa de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema Estadístico Nacional (SEN), cuyo objetivo es suministrar a la sociedad y al Estado, estadísticas oficiales de calidad, de manera coordinada, empleando lenguajes y procedimientos definidos en los estándares estadísticos internacionales y adoptando los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), quien es el órgano rector del SEN.

Considerando los estándares estadísticos, tales como la *Norma Técnica de Calidad del Proceso estadístico NTC PE 1000* y los *lineamientos para el proceso estadístico en el Sistema Estadístico Nacional*, en el 2022 el Icetex finalizó la implementación del Sistema Estadístico Institucional. Los procedimientos relacionados con la producción estadística fueron diseñados y validados, y se encuentran integrados con el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad dentro del proceso de Planeación estratégica y gestión organizacional.

El Sistema Estadístico Institucional permite hoy la producción estadística garantizando atributos de calidad como la accesibilidad, coherencia, comparabilidad, continuidad, exactitud, interpretabilidad, oportunidad, precisión, relevancia y transparencia.

Los resultados de la implementación del Sistema Estadístico Institucional se evidencian en nuestro sitio de estadísticas oficiales (disponible en: <https://web.icetex.gov.co/el-icetex/informacion-institucional/estadisticas-oficiales-icetex>). A través de este sitio web ponemos a disposición de la ciudadanía los productos estadísticos de nuestras operaciones estadísticas vigentes. Al cierre de la vigencia 2022, el Icetex cuenta con una operación estadística denominada Crédito Educativo.



7.1 OPERACIÓN ESTADÍSTICA DE CRÉDITO EDUCATIVO

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

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

Dentro de los productos estadísticos generados destacan: cuadros de salida, series históricas, boletines estadísticos, visores de datos, indicadores de calidad y microdatos anonimizados. Los resultados de la operación estadística son la principal fuente de información para las dependencias al interior de la Entidad y para entidades externas como el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Banco Mundial, la Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas de Colombia, el Congreso de la República de Colombia, las Instituciones de Educación Superior, la academia y la ciudadanía en general.

Durante el año 2022 se desarrolló un plan de mejoramiento y fortalecimiento de la operación estadística donde se pueden destacar los siguientes avances:

- Rediseño metodológico de la operación en cuantos a objetivos, alcance y periodicidad. Ahora la operación analiza también el fenómeno de renovación de créditos educativos.
- Actualización de la documentación metodológica de la operación estadística y difusión de estos metadatos a través del sitio de estadísticas oficiales de Icetex.
- Diseño y generación de nuevos productos. contamos con 2 fenómenos de estudio, 40 variables, 12 indicadores, 31 cuadros de salida, 2 series históricas, 2 visores de datos interactivos, 2 bases de datos anonimizadas, un boletín estadístico e indicadores de calidad de los datos empleados.
- Siguiendo los lineamientos de la Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional se estandarizó la producción estadística empleando desagregaciones como: Sexo al Nacer, Discapacidad, Grupo étnico y Grupo etario.

Para la vigencia 2023 la Entidad pretende seguir desarrollando mejoras continuas sobre el Sistema Estadístico Institucional y sobre la operación estadística de Crédito Educativo, siempre escuchando las necesidades de los usuarios de información estadística de Icetex.

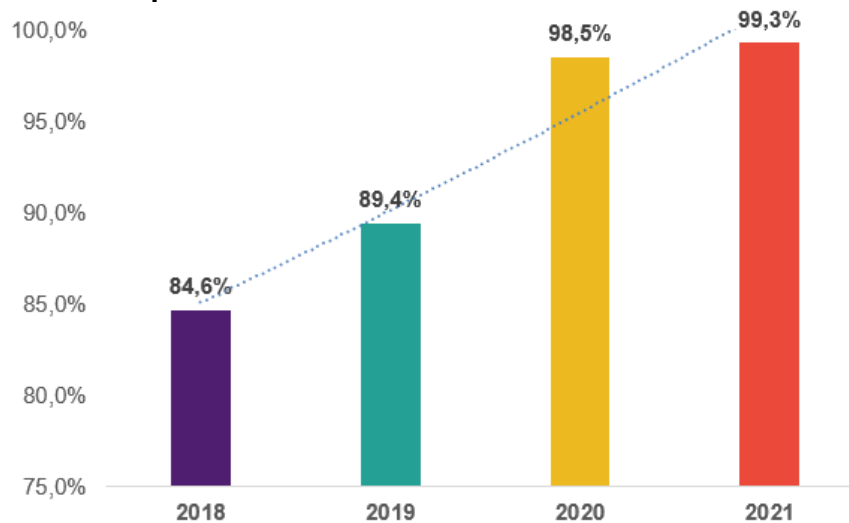


8 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

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

Como resultado de esa mejora, se refleja en los puntajes obtenidos en la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI), a través del Formulario Unico de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG, desde el 2018 al 2021, como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 39. Índice de Desempeño Institucional Icetex 2018 - 2021



Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación con datos del DAFP

De acuerdo con la medición más reciente correspondiente a la vigencia 2021, evaluada en el año 2022, se evidencia un resultado **destacado de 99,3 puntos** sobre 100, el Icetex se posiciona en el **quinto (5) puesto** entre las entidades a nivel nacional y el **segundo (2)** lugar entre las entidades que conforman el sector de hacienda y crédito público.

Las Políticas de MIPG con los cinco (5) puntajes más sobresalientes en Icetex, de acuerdo con la última medición de FURAG, son la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (99,4), Política de Servicio al Ciudadano (99,4), Política de Transparencia y Acceso a la Información (99,3), Política de Gobierno Digital (99,2) y la Política de Gestión del Conocimiento y la innovación (99,2).

La dinámica creciente en el puntaje del FURAG demuestra el compromiso de los colaboradores y ratifica los cambios en el fortalecimiento de un Icetex que se transformó, posicionando al estudiante



como centro de su operación, con mejores condiciones y mayores beneficios en sus programas y servicios.

Dentro de las acciones más destacadas realizadas por la entidad y que se articulan con las diferentes políticas del modelo se encuentran:

- ✓ Fortalecimiento del acercamiento con la ciudadanía a través de diferentes estrategias dentro de las que se encuentra **'Icetex más cerca de ti'**, con 27 ferias que llegaron a 24 departamentos, brindando atención y asesoría a 40.000 colombianos y reflejando una alta resolutiveidad del 96% en los casos atendidos.
- ✓ **Fortalecimiento y modernización de sus canales de atención** con una diversidad de canales como: telefónica, presencial, escrita, chat, video atención, redes sociales, Sistema de Atención Virtual SAV, Voicebot, Chatbot y salas virtuales Modo ON.
- ✓ **Digitalización de trámites** de solicitud, legalización, renovación y condonación de crédito. Además, avanzó en la transformación digital en todos los trámites relacionados con sus programas, unificando la información de sus usuarios en las plataformas y garantizando la agilidad y efectividad en los procesos y relacionamientos que hay entre el usuario y la entidad.
- ✓ **Consolidación del servicio presencial** a través de sus Centros de Experiencia Presencial (CEP), en los que brinda asesoría profesional.
- ✓ Generación y actualización permanente de la [información estadística](#) del crédito operativo de la entidad, la cual se encuentra publicada para [nuestros grupos de interés](#) en nuestro portal web.

Así mismo, para impulsar el desempeño institucional, la entidad construyó acciones integrales en el marco de los planes de intervención o cierre de brechas de las Políticas, para mejorar y avanzar hacia un nivel de excelencia en la gestión atendiendo las recomendaciones señaladas por el FURAG.

Igualmente, la entidad en su compromiso de fortalecer el modelo y además con el compromiso de contar con lenguaje claro ante la ciudadanía ha realizado un manual de MIPG a través de la metodología de simplificación de documentos sugerido en los lineamientos de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación - DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, que permitirá a los colaboradores contar con una herramienta fácil y comprensible para ejecutar cada una de las Políticas y adicionalmente se generó un manual para colaboradores que les brinda las pautas de lenguaje claro para las comunicaciones escritas y orales.

Lo anterior, da cuenta del trabajo que ha realizado Icetex en el cumplimiento integral del Modelo para avanzar a través de una gestión orientada en resultados, que resuelva asertivamente las necesidades de nuestros grupos de valor, garantizando el goce efectivo de sus derechos.



8.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

[El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano](#) es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, **su metodología** incluye cinco componentes autónomos e independientes que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales. Su seguimiento se realiza trimestralmente y se publica en nuestro portal web

A continuación, se menciona los logros más representativos así:

- ✓ Actualización permanente de acuerdo con los lineamientos establecidos al **Manual de Gestión del Riesgo de Corrupción** que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción de acuerdo con los lineamientos vigentes.
- ✓ Integración en la metodología de gestión de riesgos de corrupción elementos de **antisoborno**.
- ✓ Desarrollo de estrategias de **interoperabilidad** como mecanismo de reducción de los tiempos en el trámite y documentos exigidos al ciudadano.
- ✓ **Modernización y automatización** de los canales de atención mediante el uso de inteligencia artificial y apertura de canales con enfoque diferencial, lo cual contribuyó a tener una mayor resolutivez en primer contacto.
- ✓ Desarrollo de espacios como **ferias de servicios y demás eventos** que permitieron realizar trámites y procesos relacionados con créditos, becas, alianzas, fondos y programas internacionales, logrando crear un espacio de integración y participación ciudadana e incrementando la imagen y la presencia institucional con actividades de Comunidad Icetex.
- ✓ Mejoramiento continuo de los canales de atención e fortalecimiento de las salas virtuales **Modo On, WhatsApp, atención virtual, chat** entre otros.
- ✓ Implementación y fortalecimiento de los criterios establecidos en la Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG; así como en las normas asociadas como la Ley 1474 de 2011 y la Resolución 1519 de 2020.
- ✓ Compromiso permanente para la actualización del portal web, en donde se podrá disfrutar de una nueva estructura en lenguaje claro para el ciudadano.
- ✓ Fortalecimiento de responsabilidad social incluida en el componente No 6 de iniciativas adicionales que permite la apropiación por parte de los colaboradores.
- ✓ Para la vigencia 2022 las actividades planteadas por los diferentes procesos de la entidad en el Plan de Racionalización se cumplieron, buscando la mejora del servicio a nuestros usuarios y beneficiarios.

8.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por el DAFP, el Icetex diseña anualmente la estrategia de [participación ciudadana](#), la cual tiene como objetivo fortalecer la relación con los grupos de valor, garantizando la interacción y diálogo a través del fomento y promoción de los mecanismos de



participación ciudadana en las etapas de planeación, gestión y evaluación. Así mismo, se monitorea trimestralmente el cumplimiento de actividades establecidas lo que ha permitido un fortalecimiento en la estrategia como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 58. Índice de desempeño Institucional (IDI) del Icetex - Política de participación ciudadana en la gestión pública:

2020	2021
98,8%	99,4%

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación con datos del DAFP

En la última medición se obtuvo un resultado sobresaliente de **99,4%** la cual fue evaluada en el 2022. Lo anterior es producto del fortalecimiento de las estrategias formuladas de cara al ciudadano y la creación de condiciones adecuadas que promovieron la vinculación de la ciudadanía en la gestión pública.

A continuación, se detallan los principales logros obtenidos en materia de participación ciudadana:

- ✓ El Icetex ha centrado su atención en el fomento de diversos espacios de diálogo con la ciudadanía a través de [ferias de servicio](#) en el territorio, webinars y rendiciones radiales, rendiciones territoriales y audiencia pública anual, lo que ha permitido aproximarse a la ciudadanía permitiendo la participación en la gestión, pero además se ha brindado un acompañamiento asertivo en sus inquietudes y solicitudes respecto a nuestros servicios y/o productos.
- ✓ El portal web del Icetex está dispuesto para que la ciudadanía cuente con información actualizada de nuestra gestión y cuenta con el cronograma o calendario que le permite estar enterado de los diferentes eventos que la entidad realiza a nivel nacional.
- ✓ Fortalecimiento del menú destacado [“participa”](#) en la sede electrónica de la entidad, dando cumplimiento a los requerimientos de la resolución 1519 del 2020 emitida por el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como los lineamientos socializados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este nuevo menú tiene como objetivo facilitar al ciudadano los espacios, mecanismos y acciones en donde puede participar cumpliendo con lo establecido en la Política de participación ciudadana.
- ✓ Desde Comunidad Icetex se han diseñado diferentes espacios de ideación y co-creación que promueven la participación ciudadana de usuarios de los diferentes servicios de Icetex a través de ideas, recomendaciones, aportes y propuestas que permiten fortalecer el modelo de red de Comunidad Icetex.

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia tiene como objetivo principal continuar fortaleciendo el acceso a la información con criterios de focalización y regionalización con enfoque en derechos humanos y lenguaje claro de tal forma que la entidad cumple con todas las etapas establecidas.



Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

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

defensoria@sernarojasasociados.com

601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



- ✓ Se han generado diferentes espacios de [rendición de cuentas](#) a través de los encuentros regionales, los cuales se encuentran publicados en nuestro canal de [Youtube](#). Adicionalmente, a través de la estrategia de rendiciones radiales donde se reportan las cifras más relevantes sobre la región o ciudad visitada y se responden inquietudes a través de las líneas telefónicas habilitadas en cada medio radial.
- ✓ Se han generado espacios internos de rendición de cuentas, en el marco de la estrategia “**Yo me sumo**” los cuales tienen como objetivo socializar los elementos relacionados con el avance de la gestión de la entidad a los colaboradores.
- ✓ El Icetex en cumplimiento a la Ley 489 de 1998 y a los lineamientos emitidos por el DAFP, desarrolla anualmente además de los espacios regionales de rendición de cuentas, una audiencia pública que permite a la ciudadanía y nuestros grupos de valor participar activamente y conocer la gestión realizada.

En la siguiente tabla se relaciona la información correspondiente al desarrolló de estos espacios:

Tabla 59. Relación de espacios de rendición de cuentas Icetex

Lugar	Fecha evento
Medellín	3/02/2022
Florencia	10/02/2022
Villavicencio	11/02/2022
Manizales	17/02/2022
Tumaco	3/03/2022
Bogotá	11/03/2022
Norte de Santander	31/03/2022
Región Oriente (Santander)	18/05/2022
Región Norte (Barranquilla, Sincelejo y Cartagena)	20/05/2022
Zonas priorizadas y apartadas	6/06/2022
Región Centro (Bogotá y Cundinamarca)	6/06/2022
Región Noroccidental (Eje cafetero)	8/07/2022
Audiencia Pública de Rendición	13/07/2022

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - Icetex

MAURICIO ANDRÉS TORO ORJUELA

Presidente

Elaboró: Catalina Peña Hurtado – Analista 04 Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Jorge Nelson Gaitan – Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)



Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

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

defensoria@sernarojasasociados.com

601 4898285 Bogotá, Colombia

www.icetex.gov.co



@icetex



@icetex_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



ANEXOS

Nota: Todos los Estados Financieros adjuntos son preliminares y se encuentran sujetos a dictamen de Revisoría Fiscal





Nota: Todos los Estados Financieros adjuntos son preliminares y se encuentran sujetos a dictamen de Revisoría Fiscal

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2021
(Cifras Expresadas en millones de pesos colombianos)**



ACTIVOS	Nota	2022	2021	PASIVOS	Nota	2022	2021
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO		485.729,2	\$ 396.546,0	TÍTULOS DE INVERSIÓN EN CIRCULACIÓN A LARGO PLAZO		858.588,6	818.947,9
ACTIVOS FINANCIEROS DE INVERSIÓN		560.549,7	507.458,4	Títulos de ahorro educativo TAE		1.039,7	1.345,5
Inversiones negociables		816,5	891,3	Bonos Sociales		857.548,9	817.602,4
Inversiones hasta el vencimiento		559.733,2	506.567,1	OBLIGACIONES FINANCIERAS		1.024.658,8	1.016.457,7
Inversiones disponible para la venta		202,4	580,5	CUENTAS POR PAGAR		32.501,0	36.341,8
Provisión inversiones disponibles para la venta		(202,4)	(580,5)	BENEFICIOS A EMPLEADOS		2.354,4	2.446,3
CARTERA DE CRÉDITO		6.742.901,1	6.325.217,1	PASIVOS ESTIMADOS		1.690,6	1.281,4
Créditos y operaciones de leasing financiero de consumo, otras garantías		8.132.303,3	7.488.956,3	OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS		964.864,2	912.760,4
Menos: Deterioro		(1.389.402,2)	(1.163.739,2)	Total pasivos		2.884.657,6	2.788.235,5
CUENTAS POR COBRAR, NETO		161.712,2	74.451,1	PATRIMONIO			
PROPIEDADES Y EQUIPO, NETO		35.017,1	34.647,4	Capital fiscal		2.253.992,7	2.000.460,9
PROPIEDADES DE INVERSIÓN, NETO			-	Reservas legales		1.676.618,1	1.286.278,5
ACTIVOS INTANGIBLES		4.229,3	5.019,7	Ajustes en la aplicación por primera vez		113.389,1	113.389,1
OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, NETO		861,7	843,5	Otro resultado integral		11.122,5	11.500,7
				Resultados de ejercicios anteriores		586.690,4	586.690,4
				Resultados del ejercicio		464.529,9	557.628,1
				Total patrimonio		5.106.342,7	4.555.947,7
Total de activos		\$ 7.991.000,3	7.344.183,2	Total pasivo y patrimonio		\$ 7.991.000,3	7.344.183,2



Nota: Todos los Estados Financieros adjuntos son preliminares y se encuentran sujetos a dictamen de Revisoría Fiscal

**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 2022 Y 2021
(Cifras Expresadas en millones de pesos colombianos)**

	Nota	2022	2021
INGRESOS POR INTERESES Y VALORACIÓN DE INVERSIONES			
Cartera de créditos y leasing financiero	16	\$ 882.264,2	\$ 760.666,5
Utilidad en valoración de inversiones negociables	16	(3,5)	91,4
Utilidad en valoración de inversiones a costo amortizado	16	40.239,7	16.131,0
Otros intereses		11.281,2	8.552,1
		<u>933.781,6</u>	<u>785.441,0</u>
GASTOS POR INTERESES	16		
Obligaciones financieras		86.642,7	116.008,5
Títulos emitidos		108.135,2	26.979,2
		<u>194.777,9</u>	<u>142.987,7</u>
Margen financiero bruto		739.003,7	642.453,3
DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS			
Cartera de crédito y cuentas por cobrar, neto		<u>343.203,9</u>	<u>78.629,2</u>
Margen financiero bruto, neto		395.799,8	563.824,1
INGRESOS POR COMISIONES, NETO POR OPERACIONES DE CAMBIO NETO, Neto	16	197.800,4 712,6	81.035,8 17.864,5
OTROS INGRESOS	17	108.815,5	104.835,6
Gastos administración			
Beneficios a empleados	18	21.929,9	21.144,0
Amortizaciones, depreciaciones y otras provisiones		8.903,0	9.038,4
Gastos por honorarios y servicios	19	97.245,5	95.404,2
Otros gastos	19	110.520,00	84.345,3
		<u>238.598,4</u>	<u>209.931,9</u>
RESULTADOS DEL EJERCICIO		<u>464.529,9</u>	<u>557.628,1</u>
OTROS RESULTADOS INTEGRALES:			
Componentes que no se reclasificaron al resultado del periodo	20	<u>(378,2)</u>	<u>(647,6)</u>
RESULTADOS INTEGRALES		<u>\$ 464.151,7</u>	<u>\$ 556.980,5</u>



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX



Nota: Todos los Estados Financieros adjuntos son preliminares y se encuentran sujetos a dictamen de Revisoría Fiscal

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 2022 Y 2021
(Cifras Expresadas en millones de pesos colombianos)

		Capital fiscal	Reservas legales	Ajustes en la Aplicación por primera vez	Otro resultado integral	Resultados de ejercicios anteriores	Resultados del ejercicio	Total patrimonio
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	20	1.917.370,6	1.096.611,2	113.389,1	12.148,3	586.690,4	270.953,3	3.997.162,9
Cambios en el patrimonio:								
Resultados del ejercicio		-	-	-	-	-	557.628,1	557.628,1
Movimiento de reservas								
Capitalización Ley 1002 de 2005		1.804,3	-	-	-	-	-	1.804,3
Capitalización de reservas		81.286,0	(81.286,0)	-	-	-	-	-
Disminución de Reservas		-	-	-	-	-	-	-
Constitución de reservas con utilidades		-	270.953,3	-	-	-	(270.953,3)	-
Otro resultado integral		-	-	-	(647,6)	-	-	(647,6)
Revalorización activos		-	-	-	-	-	-	-
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021	20	2.000.460,9	1.286.278,5	113.389,1	11.500,7	586.690,4	557.628,1	4.555.947,7
Cambios en el patrimonio:								
Resultados del ejercicio		-	-	-	-	-	464.529,9	464.529,9
Movimiento de reservas								
Capitalización Ley 1002 de 2005		86.243,3	-	-	-	-	-	86.243,3
Capitalización de reservas		167.288,5	(167.288,5)	-	-	-	-	-
Disminución de Reservas		-	-	-	-	-	-	-
Constitución de reservas con utilidades		-	557.628,1	-	-	-	(557.628,1)	-
Otro resultado integral		-	-	-	(378,2)	-	-	(378,2)
Revalorización activos		-	-	-	-	-	-	-
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	20	<u>\$ 2.253.992,7</u>	<u>\$ 1.676.618,1</u>	<u>\$ 113.389,1</u>	<u>\$ 11.122,5</u>	<u>\$ 586.690,4</u>	<u>\$ 464.529,9</u>	<u>\$ 5.106.342,7</u>



Nota: Todos los Estados Financieros adjuntos son preliminares y se encuentran sujetos a dictamen de Revisoría Fiscal

**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 2022 Y 2021
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)**



	2022	2021
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Utilidad del año:	\$ 464.529,9	557.628,1
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Pérdidas por deterioro del valor de la cartera de créditos	355.475,1	116.857,4
Pérdidas por deterioro del valor de las cuentas por cobrar	3.945,5	171,5
Pérdidas por deterioro de Propiedad y Equipo	-	-
Pérdidas de Propiedad y Equipo Bienes dados de Baja.	8,3	91,6
Depreciación	1.448,1	1.725,4
Amortizaciones	7.454,9	7.313,0
Provisiones cesantías	(1.546,4)	(1.932,9)
Valoración de inversiones	(40.236,2)	(16.222,5)
Valoración de Títulos de Inversión	(38.271,8)	(10.032,0)
Recuperación deterioro de la cartera de créditos y cuentas por cobrar	(16.216,7)	(38.399,5)
Ganancia en cambio	712,6	17.864,5
Recuperaciones pasivos estimados	(137,2)	(172,0)
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Cartera de créditos	(756.983,9)	(866.966,7)
Cuentas por cobrar	(295.279,2)	(53.191,1)
Cuentas por pagar y Otros pasivos	49.382,7	135.428,9
Pasivos estimados y provisiones	881,2	1.221,0
Intereses recibidos cartera de créditos	204.114,1	94.931,0
Efectivo usado en las actividades de la operación	(60.719,0)	(53.684,3)
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Adquisición de inversiones	(12.855,1)	(90.438,7)
Propiedad y equipo	(1.826,1)	(1.064,9)
Otros activos	(6.682,7)	(4.458,0)
Efectivo neto recibido y/o usado en las actividades de inversión	(21.363,9)	(95.961,6)
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Capitalizaciones	86.243,3	1.804,3
Valorización de activos	(378,2)	(647,7)
Utilización de reservas para subsidios	-	-
Pagos cobros por emisión de títulos de inversión	77.912,5	463.796,9
Obligaciones financieras	94.206,4	(378.194,1)
Intereses pagados	(86.005,3)	(123.811,0)
Efectivo neto provisto por las actividades de financiación	171.978,7	(37.051,6)
VARIACIÓN NETA DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero	396.546,0	601.108,0
Aumento neto del efectivo y equivalentes de efectivo durante el periodo	89.895,8	(186.697,5)
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo	(712,6)	(17.864,5)
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	485.729,2	396.546,0



Defensor del Consumidor Financiero

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

www.icetex.gov.co

@icetex @icetex_colombia ICETEXCOLOMBIA ICETEX