



Informe de gestión

ICETEX



v i g e n c i a 2 0 2 3

PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
GUSTAVO PETRO URREGO

MINISTRA DE EDUCACIÓN NACIONAL
AURORA VERGARA FIGUEROA

PRESIDENTE DEL ICETEX
MAURICIO TORO ORJUELA

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

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

» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernarojasasociados.com
• defensoria@sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
• 601 4898285 Bogotá, Colombia

JUNTA DIRECTIVA

Dra. AURORA VERGARA FIGUEROA

Ministra de Educación Nacional
Presidente Junta Directiva ICETEX

Dr. ALEJANDRO ÁLVAREZ GALLEGO

Viceministro de Educación Superior
Presidente delegado 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. GIOVANNY TARAZONA BERMÚDEZ

Rector Universidad Francisco José de Caldas
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 Yopal
Representante de los Gobernadores

Dr. MIGUEL ÁNGEL 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

ANA LUCY CASTRO CASTRO

Secretaria General (e)

EDGAR ANTONIO GÓMEZ ÁLVAREZ

Vicepresidente Financiero

EDUARDO ELÍAS BARCHA BOLÍVAR

Vicepresidente de Crédito y Cobranza

DINORAH PATRICIA ABADÍA MURILLO

Vicepresidenta de Fondos en Administración

LINA MARÍA CRUZ SILVA

Vicepresidenta de Operaciones y Tecnología

EDGAR FABIO DÍAZ RAMÍREZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación

ANA LUCY CASTRO CASTRO

Jefe Oficina Asesora Jurídica

ANDRÉS MAURICIO LUQUE AYALA

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

MARÍA FRANCISCA CEPEDA QUINTERO

Jefe Oficina Relaciones Internacionales

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

PRESENTACIÓN

Vivir la educación superior es una posibilidad cada vez más real en un mayor número de territorios. Los desafíos son cotidianos y los retos enormes, y es en estos sentidos que el país fue testigo en 2023 del camino que emprendió el ICETEX para ser la entidad social que acompaña los proyectos de vida de los colombianos.

En la vigencia que plasma este informe de gestión, nos adaptamos como institución a las reales exigencias de los jóvenes y familias que son el reflejo de un país que reclama mayor justicia social y económica. Transformar estas realidades requiere de cambios radicales en las maneras en las que el instituto llega a la población, es por esto que luego de sus 73 años de historia, tenemos nuevos retos emprendidos que se han comenzado a conquistar dentro de una gestión en la que queremos ser más humanos.

Los jóvenes colombianos son los receptores de la puesta en marcha de acciones institucionales que resultan históricas y que asumen las expectativas del país. Hoy el ICETEX es sinónimo de un servicio más cercano y de condiciones que han comenzado a ser más justas. Entre estas últimas, una reducción histórica en las tasas de interés y que han permitido mitigar la situación de la alta inflación.

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

Dentro de los cambios estuvo una de las medidas que permitió la Reforma Tributaria y que rigió en 2023. Por primera vez, los estudiantes que recibieron nuevos desembolsos de su crédito tuvieron una tasa de interés del IPC+0 puntos, es decir, una tasa de interés que no supera la inflación. Este hito se dio gracias a la contribución realizada por las universidades. Una vez culminada esta contribución, el ICETEX presentó al país la iniciativa 'U Solidaria' con la que trabajará en equipo con las universidades para firmar convenios, de manera voluntaria, que permitan cubrir el interés adicional a la inflación en los créditos de sus estudiantes. Así, los jóvenes que estudien en las instituciones que voluntariamente firmen el convenio mantendrán en 2024 la tasa de IPC + 0% como un respaldo.

En cuanto a los beneficiarios que están en periodo de pago, para el 2023 se logró reducir la tasa de interés de sus créditos a niveles históricos. Antes, quienes estaban en la etapa de pago de su crédito tenían asignada una tasa que oscilaba entre el IPC + 7% y el IPC + 12%. Esto cambió para que en 2023 tuvieran una tasa que no superó el IPC + 3%. Esta disminución reconoció también a quienes estaban al día en el pago de su crédito, pues para ellos la tasa se ubicó en IPC + 2%. Con este plan de apoyo, se beneficiaron 146.026 colombianos.

La simplificación del portafolio de crédito también fue palpable como parte de las mejoras en el servicio. Quienes ingresan a la página web del ICETEX o visitan las oficinas de

atención con el propósito de conocer, elegir y solicitar un crédito educativo. Pasamos de una variedad de líneas que generaba confusión y obstáculos en los jóvenes que buscaban opciones para costear su pregrado, a tres líneas básicas de financiación: pago a corto, mediano y largo plazo.

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

Asimismo, obtener un crédito educativo que no afecte la economía de las familias dejó de ser un mito, pues en este período impulsamos el otorgamiento de préstamo a los primeros beneficiarios de la modalidad de Pago Contingente al Ingreso PCI, mecanismo innovador con un esquema de financiación en el que los estudiantes de esta modalidad reembolsan su crédito después de graduarse y solamente si perciben ingresos superiores a un salario mínimo. El mecanismo es un modelo con el que el beneficiario reembolsa su crédito con un porcentaje de sus ingresos que nunca supera el 20% de su salario. De esta manera no afecta su bienestar ni su capacidad económica. A este mecanismo accedieron los primeros 616 beneficiarios.

Las nuevas medidas surgieron también de escuchar a los jóvenes, de conocer su realidad y construir con ellos un crédito social. Es una construcción que transforma experiencias, como lo reflejan la simplificación del formulario de solicitud de crédito, eliminando el 30% de preguntas requeridas, y la transformación del recibo de pago del crédito educativo, que cambió para que los jóvenes entiendan mejor el estado actual de su crédito. Este recibo de pago dejó de ser un obstáculo; está libre de tecnicismos, tiene información clara y transparente dado que está organizada en menos secciones que el recibo anterior.

Es precisamente en las regiones donde escuchamos a más jóvenes y más familias. Conversar con ellos es el detonante de cambios de gran alcance. Precisamente en este despliegue, las Ferias de Oportunidades han apalancado un mayor relacionamiento y apoyo institucional, y es en esta vigencia que acompañamos a 114.122 jóvenes en 210 municipios donde el ICETEX no llegaba anteriormente con su gestión presencial, superando la meta trazada de llegar con estas ferias a 191 municipios en 2023.

Efectuamos 393 eventos, para hacer el acompañamiento a los usuarios para que accedan a los servicios de ICETEX, de los cuales 156 corresponde a Ferias de oportunidades, y los demás eventos se ejecutaron entre Webinar, llenatones y charlas. Acercamos la oferta académica a las regiones invitando a las Universidades y participamos en 262 ferias como invitados. También, realizamos en el país 2 jornadas nacionales de soluciones, donde logramos que 41.522 con dificultades en su pago obtuvieran acuerdos para ponerse al día, con beneficios especiales como la condonación de intereses corrientes y moratorios.

Igualmente, aceleramos las condonaciones de crédito a los jóvenes que cumplieron con su compromiso definido dentro del reglamento las líneas tradicionales o condonables con las que estudiaron su pregrado. En el período, otorgamos 23.766 condonaciones a beneficiarios de créditos de los fondos que administramos con recursos de terceros, y 11.025 condonaciones por graduación (del 25% y 50%) a personas con crédito tradicional que fueron focalizados por su condición de vulnerabilidad.

Como cierre de este año, logramos, con la aprobación de la Junta Directiva, establecer lo que será un 2024 con medidas inéditas que premian a quienes presentan el excelente comportamiento de pago de su crédito, pero también alivian las dificultades de quienes representan la cartera más difícil de recuperar. Para el nuevo año podremos condonar parcialmente el capital del crédito en estos casos especiales y focalizados, mientras que avanzamos en la definición de una mayor población caracterizada por su aporte social o excelencia académica.

Gestión institucional que llega con apoyos a cerca de un millón de colombianos

La transformación de los programas y servicios de un ICETEX más humano tuvieron lugar durante la vigencia como parte de una gestión misional fortalecida ante los retos de una sociedad y una economía en recuperación luego de la afectación de la pandemia mundial. Al cierre de 2023, contamos con 929.077 colombianos beneficiarios del Instituto a través de todos sus programas, ya sea a través de crédito tradicional reembolsable, crédito condonable (de los fondos que administramos) o programas internacionales. De ellos, el 84,6% no paga tasa de interés y cuentan con beneficios como subsidios, condonaciones o becas.

417.530 colombianos son beneficiarios del crédito educativo tradicional (reembolsable). De ellos, 56.009 accedieron por primera vez a esta financiación y el 91% pertenece a los estratos 1, 2 y 3. También, 145.917 estudiantes renovaron su crédito para seguir cursando sus programas académicos o culminarlos. Parte de esta permanencia es resultado de la gestión territorial del ICETEX, de guiar y orientar a estos jóvenes para ¡Que lo primero sea estudiar!

De los beneficiarios de crédito para pregrado, 17.514 colombianos accedieron a subsidios que cubrían la tasa de interés y 14.430 a gastos de sostenimiento. Estos beneficios fueron focalizados a los jóvenes de mayor nivel de vulnerabilidad que accedieron a líneas que establecían estos apoyos destinados con recursos de la nación.

Apoyo a formación pertinente en poblaciones y territorios

En cuando a los fondos que administra el ICETEX y que son financiados por entidades del orden nacional, regional o local, 507.643 colombianos en el 2023 (más de la mitad del total de personas que tienen apoyo del ICETEX), son beneficiarios de estos fondos, lo cuales, en su mayoría, cuentan con el beneficio final de la condonación, la cual se otorga porque el estudiante cumple requisitos, como por ejemplo la graduación.

Es a través de los fondos que 37.558 estudiantes ingresaron a la educación superior con un apoyo que reconoce una educación pertinente a su región. Los programas que tuvieron

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

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» defensoria@sernarojasasociados.com

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

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

mayor número de nuevos beneficiarios fueron los fondos de Formación Talento Humano ICBF, Fondo Formación TIC Para El Cambio, Comunidades Negras, Equidad y Comunidades Indígenas Álvaro Ulcué Chocué.

Educación de excelencia en el mundo

Las opciones de formación más allá de nuestras fronteras contaron con el nuevo aire de una gestión internacional en un panorama académico que ha reabierto a plenitud sus puertas. Precisamente, la vigencia de este Informe de Gestión inició en un escenario de pospandemia donde la educación internacional retomaba de manera acelerada oportunidades que fueron vigorizando la oferta de estudios presenciales y virtuales en el mapa mundial.

Mediante una cooperación internacional fortalecida, 916 colombianos viajaron al exterior o vivieron la experiencia educativa virtual gracias a becas que fueron resultado de dicha gestión; 95 convocatorias para estas becas se realizaron, y, asimismo, 97 extranjeros estudiaron con beca en Colombia.

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

Atención que innova y se extiende

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

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

Un ICETEX que acompaña la salud mental y bienestar de los jóvenes

El acompañamiento a los proyectos de vida de los colombianos requiere de un ICETEX más humano que vele también por su bienestar físico y mental, y fue en este año que la humanización institucional contó con la transformación de la Comunidad ICETEX. Esta iniciativa consolida nuevas oportunidades de formación, acompañamiento en salud mental,

opciones de empleo y emprendimiento, educación financiera, y muchas ofertas más para quienes son beneficiarios actuales de la entidad.

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

A través de esta Comunidad, en 2023, fueron 491 jóvenes que recibieron sesiones de cuidado emocional, salud mental y gestión de situaciones para mejorar su calidad de vida, a través de la plataforma 'EnTerapia' y adicionalmente, 244 estudiantes cursaron el programa 'Cuenta sin cuento' de la Fundación Bancolombia.

Gestión financiera ante los desafíos de un ICETEX que cambia

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

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

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

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

Cada uno de los avances, logros y desafíos plasmados en este Informe de Gestión cuentan con el apoyo decidido y participación de actores que también transforman a la entidad. Agradezco al Ministerio de Educación y a la Junta Directiva del ICETEX, cuya orientación en este camino hacia una institución transformada y en sintonía con las nuevas generaciones es determinante en nuestro funcionamiento; y a nuestros aliados institucionales, especialmente a las Instituciones de Educación Superior, respaldando y contribuyendo a la materialización en esta vigencia de un crédito que por primera vez en décadas ha sido justo con los estudiantes.

Mi saludo especial y mi profunda gratitud los deposito en cada uno de los funcionarios y colaboradores del equipo ICETEX, una familia que, desde la experticia y saber de cada uno

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

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» defensoria@sernarojasasociados.com

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

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

de sus miembros, dedica cada idea y esfuerzo a consolidar una entidad social compañera de proyectos de vida.

MAURICIO TORO ORJUELA
Presidente del ICETEX

CONTENIDO

1	RESULTADOS MISIONALES DE LA VIGENCIA 2023	14
1.1	BENEFICIARIOS ACTIVOS AL CIERRE DE 2023.....	14
1.2	CRÉDITO EDUCATIVO	14
1.3	FONDOS EN ADMINISTRACIÓN.....	31
1.4	INTERNACIONALIZACIÓN.....	40
2	GESTIÓN DE COMERCIAL Y MERCADEO.....	46
3	FUNCIÓN FINANCIERA.....	58
3.1	GESTIÓN CONTABLE.....	63
3.2	TÍTULOS DE AHORRO EDUCATIVO – TAE	72
3.3	GESTIÓN PRESUPUESTAL	73
3.4	GESTIÓN DE TESORERÍA	79
3.5	GESTIÓN DE INVERSIONES.....	85
4	ESTRATEGIA	91
4.1	ICETEX EN EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	91
4.2	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	93
4.3	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	107
4.4	PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA DE CALIDAD	109
4.5	PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL.....	110
4.6	GESTIÓN DE ICETEX CON LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	114
5	GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	117
5.1	GESTIÓN DE RIESGOS.....	117
5.2	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	122
5.3	REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA	133
5.4	GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA.....	137
5.5	MARCO LEGAL	141
6	CONTROL Y EVALUACIÓN.....	144
7	REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	149
8	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG	155
8.1	LOGROS MIPG	156
8.2	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	157

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

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» defensoria@sernarojasasociados.com

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

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

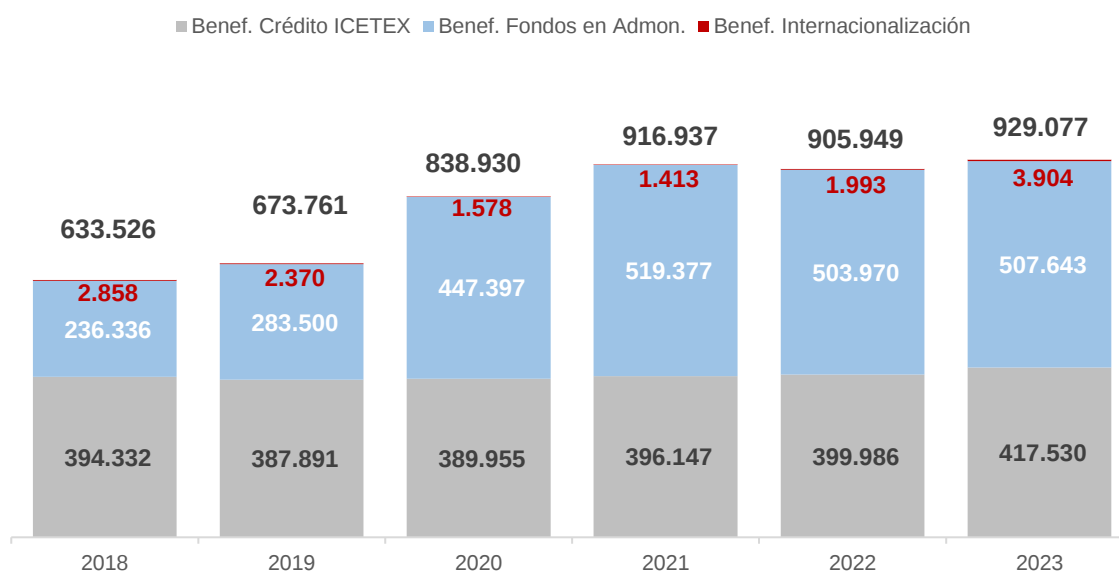
8.3	ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	158
9	RENDICIÓN DE CUENTAS	158
	ANEXOS.....	160

1 RESULTADOS MISIONALES DE LA VIGENCIA 2023

1.1 BENEFICIARIOS ACTIVOS AL CIERRE DE 2023

El ICETEX al cierre de 2023 tuvo 929.077 beneficiarios activos, de los cuales 417.530 son de Crédito Educativo, 507.643 pertenecen a Fondos en Administración y 3.904 corresponden a beneficiarios de los programas de internacionalización. Esta cifra representa un incremento de 2,6% con respecto al año 2022 y de 46,7% con respecto al año 2018.

Gráfica 1. Evolución total beneficiarios activos



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

1.2 CRÉDITO EDUCATIVO

1.2.1 Nuevos Créditos Girados

Gracias a la gestión realizada durante la vigencia 2023, se adjudicaron 56.009 nuevos créditos en las diferentes líneas por un valor \$531.746 millones. El 91% 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 57% para mujeres y 43% para hombres.

Frente a la vigencia 2022, las adjudicaciones durante el 2023 presentaron un incremento del 15%, pasando de 48.787 a 56.009; igualmente, el monto de los desembolsos realizados tuvo un incremento del 36% frente al mismo periodo del año anterior (de \$390.996 a \$531.746 millones).

Teniendo en cuenta las diferentes modalidades de crédito, a continuación, se relacionan los

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

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» defensoria@sernarojasasociados.com

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

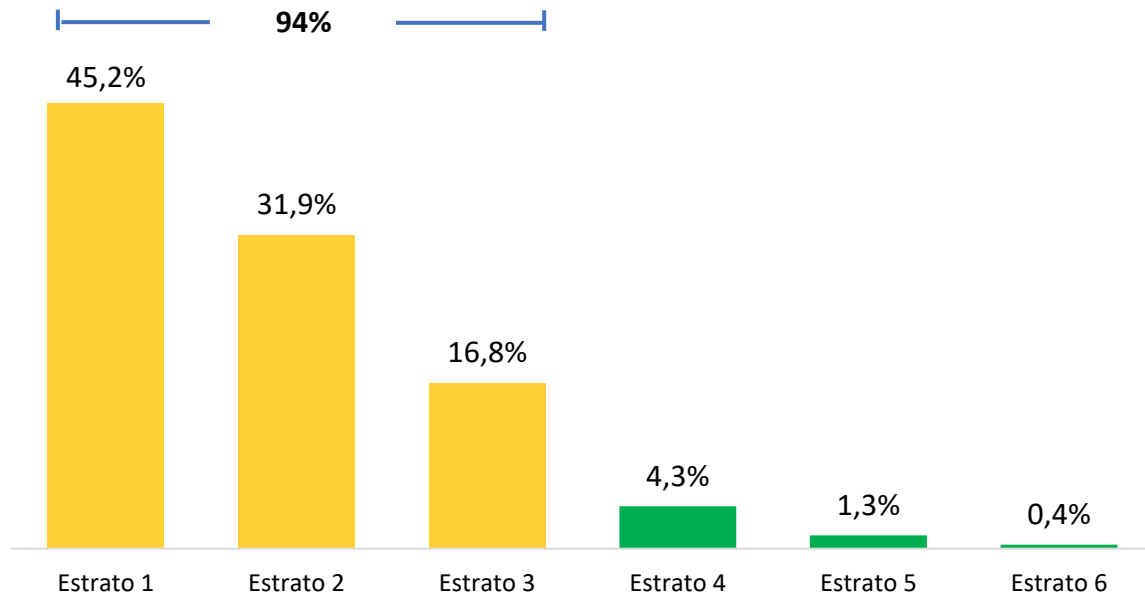
» 601 4898285 Bogotá, Colombia

nuevos créditos otorgados durante la vigencia:

- **Pregrado**

Se desembolsaron **45.913** nuevos créditos en las líneas pregrado por valor de \$320.039 millones, de los cuales el 94% se destinaron a estratos 1,2 y 3.

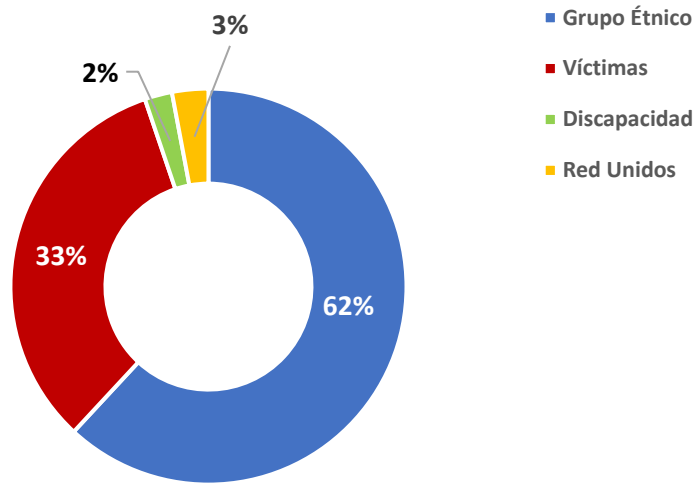
Gráfica 2. Créditos girados de pregrado por estrato – vigencia 2023



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Del total de los giros en la modalidad de líneas de pregrado, el 31% fue destinado a población vulnerable, en donde 14.084 beneficiarios tienen una sola condición de vulnerabilidad y 2.448 usuarios presentan más de una condición. A continuación, se presenta la distribución correspondiente:

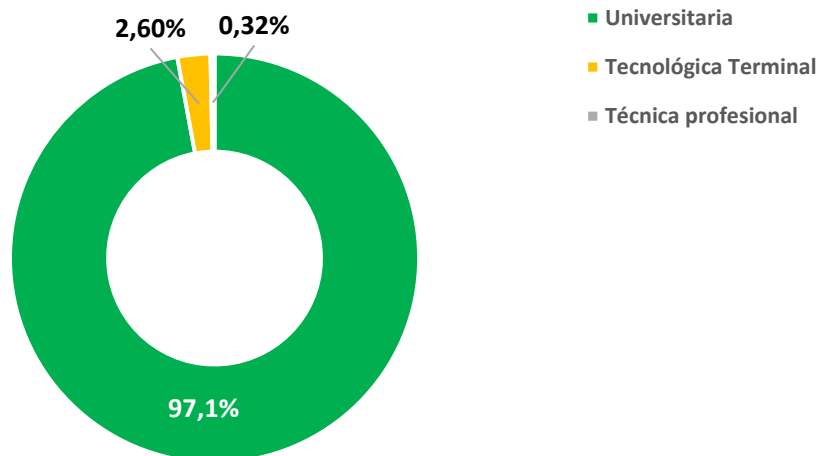
Gráfica 3. Distribución de nuevos giros en líneas pregrado a población con una sola condición de vulnerabilidad – vigencia 2023



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

Con relación al nivel de formación en esta modalidad, la población universitaria tuvo una participación del 97,1%, mientras que los programas técnicos y tecnológicos de 2,92%:

Gráfica 4. Giros en líneas pregrado por nivel de formación – vigencia 2023

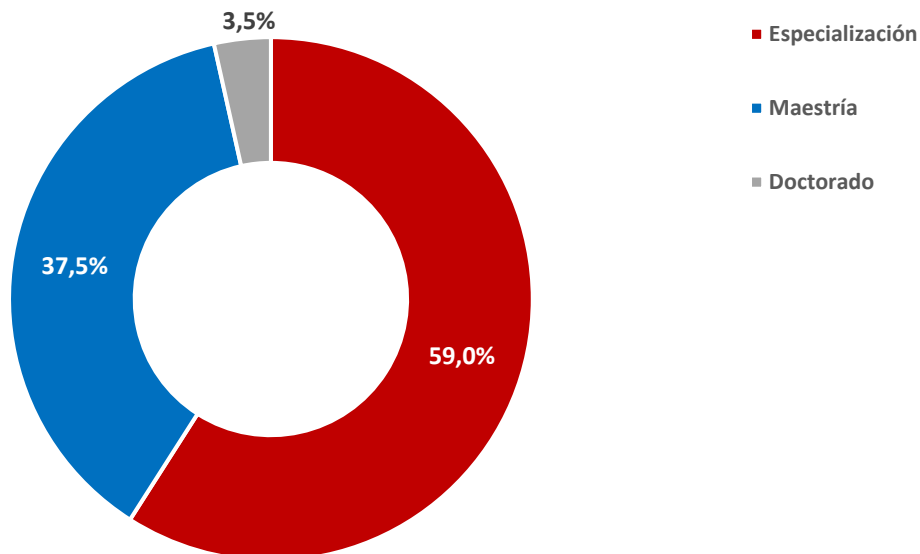


Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

• Posgrado País

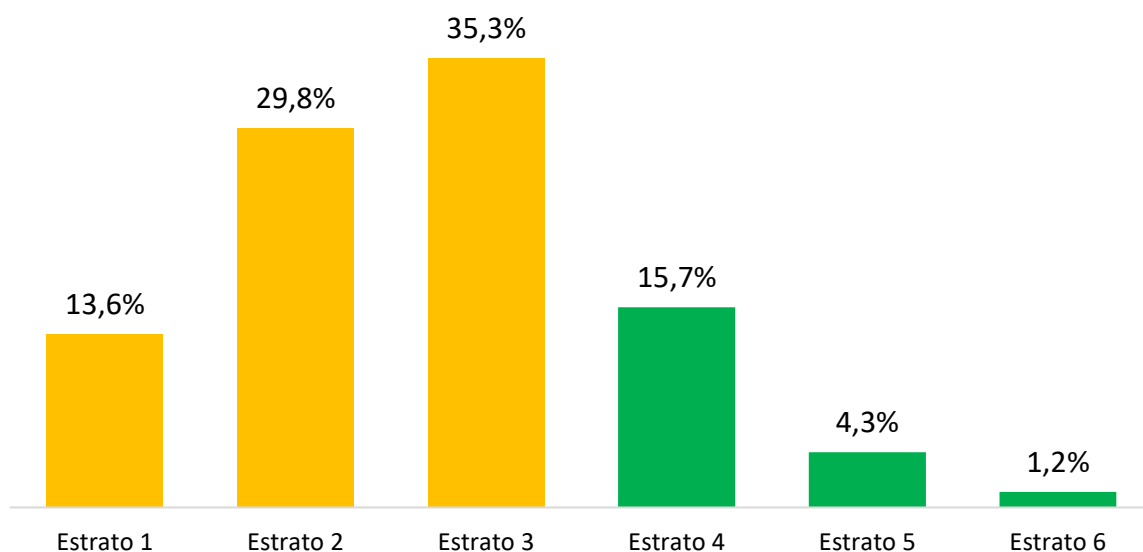
En esta modalidad se giraron **6.859** nuevos créditos por valor de \$73.226 millones, discriminados así:

Gráfica 5. Giros líneas posgrado por nivel de formación – vigencia 2023



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

Gráfica 6. Giros líneas posgrado por estrato – vigencia 2023

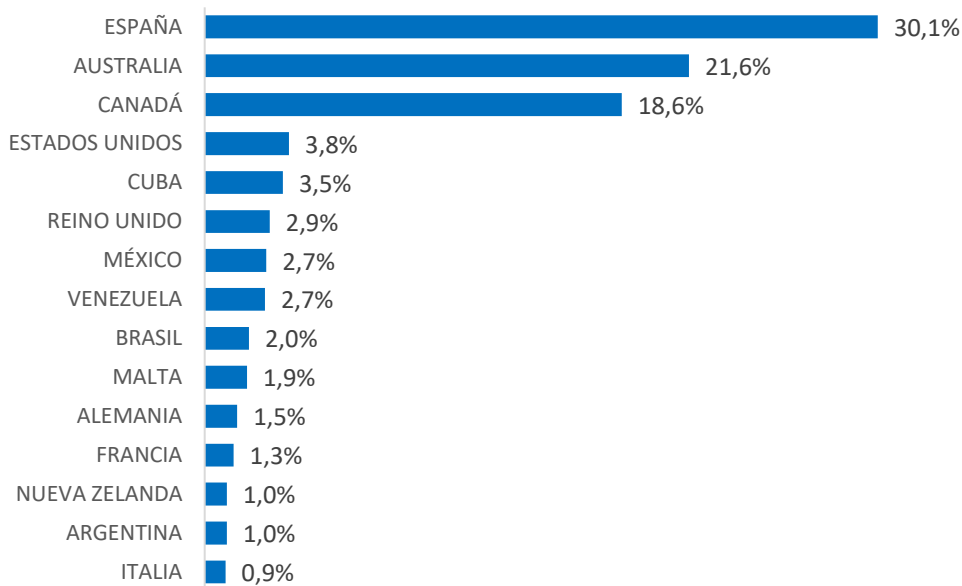


Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

• Crédito Exterior

En las modalidades de idiomas y posgrado exterior se giraron **3.237** nuevos créditos por valor de \$138.481 millones, cuyos principales destinos fueron:

Gráfica 7. Quince países con mayor número de giros en modalidad de crédito exterior – vigencia 2023



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

• Distribución de los créditos adjudicados

La actual distribución de los créditos adjudicados 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 2023

Nuevos créditos girados 2023					
Departamento	No. Beneficiarios	%	Departamento	No. Beneficiarios	%
DISTRITO CAPITAL	10.423	18,61%	CALDAS	780	1,40%
ATLANTICO	6.027	10,76%	META	730	1,31%
CORDOBA	5.118	9,14%	CAUCA	694	1,25%
BOLIVAR	4.239	7,57%	RISARALDA	489	0,88%

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

Defensor del Consumidor Financiero

www.sernarojasasociados.com

defensoria@sernarojasasociados.com

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

601 4898285 Bogotá, Colombia

Nuevos créditos girados 2023					
Departamento	No. Beneficiarios	%	Departamento	No. Beneficiarios	%
VALLE DEL CAUCA	3.726	6,65%	QUINDIO	424	0,76%
ANTIOQUIA	3.258	5,82%	PUTUMAYO	402	0,72%
SUCRE	3.249	5,80%	CASANARE	313	0,56%
NARINO	2.121	3,79%	ARAUCA	276	0,50%
SANTANDER	2.063	3,68%	CAQUETA	271	0,49%
CESAR	2.038	3,64%	CHOCO	240	0,43%
MAGDALENA	1.731	3,09%	GUAVIARE	72	0,13%
BOYACA	1.408	2,51%	SAN ANDRES	69	0,12%
CUNDINAMARCA	1.340	2,39%	AMAZONAS	36	0,06%
LA GUAJIRA	1.301	2,32%	VICHADA	29	0,05%
NORTE DE SANTANDER	1.056	1,89%	VAUPES	12	0,02%
TOLIMA	1.044	1,86%	GUAINIA	11	0,02%
HUILA	1.019	1,82%	Total	56.009	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

1.2.2 Renovaciones

En la vigencia 2023, se efectuaron 239.572 operaciones de renovación, equivalente a 145.917 estudiantes, con una inversión de \$1,84 billones.

Tabla 2. Número y monto de las operaciones de renovación – vigencia 2023

Renovaciones	Línea de Crédito	Número de Desembolsos	Valor Mill de \$
2023-1	Pregrado	113.458	829.242
	Posgrado país	4.579	52.932
	Exterior	585	27.473
	Total 2021-1	118.622	\$ 909.647
2023-2	Pregrado	115.217	851.038
	Posgrado país	5.337	64.087
	Exterior	396	15.612
	Total 2021-2	120.950	\$ 930.737
Total		239.572	\$ 1.840.384

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

1.2.3 Recursos Nación – 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

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

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 defensoria@sernarojasasociados.com

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

 601 4898285 Bogotá, Colombia

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 la vigencia 2023 ICETEX otorgó 42.969 beneficios mediante aportes de la Nación, en donde 17.514 estudiantes obtuvieron subsidio a la tasa de interés (IPC), así mismo, 14.430 estudiantes se beneficiaron con subsidios de sostenimiento y 11.025 estudiantes a través de condonaciones por graduación del 25% o 50%. Todo esto fue posible a través de la inversión del Gobierno Nacional que durante 2023 se ubicó en \$941.802 millones.

1.2.4 Reglamento de crédito

Mediante un trabajo conjunto se logró una reglamentación más fácil de entender, construida de acuerdo con el avance de la vigencia de los créditos, desde la inscripción de la solicitud hasta la finalización de la financiación de sus estudios. Con esta nueva normativa más flexible se busca dar respuesta oportuna a las necesidades de los beneficiarios dando facultad para la toma de decisiones en instancias propias de la entidad.

Con este reglamento respondimos al gran desafío y necesidad del fortalecimiento en el conocimiento del crédito educativo y la reglamentación vigente, a través de un documento de fácil acceso y comprensión.

1.2.5 Mejoras en el proceso de solicitud de crédito

Durante el año 2023 se simplificó el proceso de solicitud de crédito educativo haciendo más amable y fácil de entender, impactando el tiempo que se requiere para la aprobación de una solicitud, adicionalmente se generaron las siguientes acciones:

- **Simplificación del portafolio:** se redujo el número de opciones de financiación o líneas de crédito, segmentando el portafolio de pregrado en largo plazo que ofrece beneficios como el subsidio, mediano plazo con un porcentaje de pago del 30% durante el periodo de estudios y corto plazo el cual paga el 100% dentro del semestre. De esta manera facilita el entendimiento de la financiación que ofrece el ICETEX hacia los usuarios. Para las líneas de mediano plazo se realizó reducción en el mérito académico, pasando de 260 a 230 puntos en el requisito de las pruebas saber 11.
- **Mejoras en el formulario de solicitud de crédito:** con la integración realizada a través de bases de datos con otras entidades fuentes de información oficial, ya no es necesario solicitar la misma cantidad de información, por lo que el formulario de solicitud de crédito redujo en un 30% los campos a diligenciar, haciéndolo más ágil y sencillo.

1.2.6 Nuevas alternativas de financiación

Se abrió la financiación de una **línea territorial**, como una alternativa para acceder al crédito educativo teniendo en cuenta la desigualdad académica en las regiones donde los puntajes de pruebas saber 11 son inferiores a la media nacional. De esta manera se da la posibilidad de acceder a la educación superior en regiones apartadas o con baja cobertura.

En este período impulsamos el otorgamiento de préstamo a los primeros beneficiarios de la modalidad de **Pago Contingente al Ingreso PCI**, mecanismo innovador con un esquema de financiación en el que los estudiantes reembolsan su crédito después de graduarse y solamente si perciben ingresos superiores a un salario mínimo. El mecanismo es un modelo con el que el beneficiario reembolsa su crédito con un porcentaje de sus ingresos que nunca supere el 20% de su salario.

1.2.7 Mejoras en el intercambio de información con fuentes oficiales

Se mejoraron los canales de intercambio de información para conocer de primera mano la caracterización de la población indígena y así permitir el acceso a la línea de protección constitucional sin generar mayores trámites, así mismo, desde el formulario de solicitud se puede identificar la población con discapacidad ya que se vinculó la base proporcionada por el ministerio de salud y protección social, logrando el conocimiento puntual de la población con discapacidad desde el momento de la inscripción en la línea de protección constitucional.

1.2.8 Mejora en la atención al beneficiario

Para el año 2023 desde el área de crédito, en gestión de **pqrs**, se llegó a un 98,7% de la meta en oportunidad en respuestas, así mismo, los casos con los cuales se cerró el año pasaron de 1.045 casos activos en el 2022, con 53 casos fuera de términos, a 58 casos activos y cero casos fuera de términos para el cierre de 2023.

Tabla 3. Casos escalados

Cierre Año 2023

ICETEX

Instituto de Estudios de los Casos Escalados

58

Casos Escalados

Priorización

3.Normal

Vencimiento

Recuento de Caso

%

1.En Curso

58

100,00%

Total

58

100,00%

Cierre Año 2022

ICETEX

Instituto de Estudios de los Casos Escalados

1.045

Casos Escalados

Priorización

1.Muy Alta 2.Alt 3.Normal

Vencimiento

Recuento de Caso

%

1.En Curso

992

94,93%

2.Cercano a no Conformidad

13

1,24%

3.Vencido

40

3,83%

Total

1045

100,00%

Propietario

1.En Curso

2.Cercano a no Conformidad

3.Vencido

Total

Dario Alberto Tamayo Ovalle

702

11

19

732

Claudia Carolina Ospina Horta

120

120

Leidy Estefania Posada Peña

65

1

20

86

Jair Fabian Parra Aldana

78

78

Katherine Perez Jimenez

16

1

17

Lida Pedraza Mancipe

11

1

12

Total

992

13

40

1045

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

Producto de la simplificación del portafolio y la reducción del puntaje en las pruebas saber 11, el crecimiento en las aprobaciones para financiación de educación superior aumentó en 14%. Para las líneas de Mediano Plazo se presentó un crecimiento del 23% en comparación con la vigencia 2022. En general, se registró un crecimiento en todas las líneas de crédito excepto en largo plazo principalmente por los desistimientos.

Para las nuevas alternativas de financiación en cuanto a pago contingente al ingreso se logró la aprobación de 619 solicitudes, las cuales no cuentan con un deudor solidario y van a amortizar su crédito dependiendo el nivel de ingreso y con un plazo máximo de 20 años.

Durante las dos vigencias se ha trabajado en el mejoramiento de la comunicación con los usuarios, haciendo más ameno los contenidos de la página web, así mismo se fortalecieron las notificaciones acerca del estado de su solicitud.

Tabla 4. Crecimiento aprobaciones para financiación de educación superior

Sublíneas	2022	2023	Crecimiento
Largo Plazo	18.626	17.468	-6,22%
Mediano Plazo	21.909	26.958	23,05%
Pago Contingente al Ingreso	-	619	
Corto Plazo	544	874	60,66%
Posgrado País	5.580	6.863	22,99%
Crédito Exterior	2.114	3.230	52,79%
Total	48.773	56.012	14,84%

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

Comparativo de los créditos aprobados Vigencias 2022 - 2023

Periodos (2022-1, 2022- 2) créditos en estado girado o proceso de giro. • Periodos (2023-1 - 2023- 2) créditos en estado girado o proceso de giro o con concepto jurídico viable. • Dentro de los créditos “Largo Plazo” se incluyen los créditos con subsidio de sostenimiento aprobados y las mismas condiciones anteriores, se incluye únicamente sin subsidio la línea de crédito pila rezagado. • Crédito Exterior incluye Exterior e Idiomas.

1.2.9 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 periodo correspondiente al año 2023, con corte al 31 de diciembre de 2023, se realizó la modificación o prórroga de cinco (5) convenios de Alianza, como se detalla a continuación:

Tabla 5. Modificación o prórroga de Alianzas Estratégicas 2023

Modificación de Alianzas Estratégicas		
Convenio No.	Alianza	Observación
2013-0152	Municipio de Becerril	Otrosí No. 06 (prórroga y modificación)

Modificación de Alianzas Estratégicas		
Convenio No.	Alianza	Observación
2012-0249	Gobernación de Cundinamarca “4 por una opción de vida”	Otrosí No. 20 (modificación)
2015-0266	Ministerio de Agricultura - MEN	Otrosí No. 03 (prórroga)
2013-0267	Municipio de Cajicá	Otrosí No. 09 (prórroga)
2015-164	Secretaría de Educación Distrital	Otrosí No. 09 (modificación y subrogación)

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

Durante el periodo correspondiente al año 2023, con corte al 31 de diciembre de 2023, se realizó la adición de un (1) convenio de Alianza, como se detalla a continuación:

Tabla 6. Adición a convenios de Alianzas Estratégicas

Adición de Alianzas Estratégicas			
Convenio No.	Alianza	Observación	Monto
296-2003	Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias	Otrosí No. (Adición)	\$ 2.500.000.000

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

Así mismo se realizó la creación y firma de un (1) contrato de Alianza, el cual se remitió al Grupo de Acuerdos Estratégicos para su numeración, a continuación, se presenta el convenio creado:

Tabla 7. Convenios nuevos de Alianzas Estratégicas

Creación y firma de Alianzas Estratégicas		
Fecha	Alianza	Objeto
29-dic-23	Institución de Educación Superior Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario	El objeto del presente Acuerdo Estratégico es aunar esfuerzos para promover y garantizar el acceso y permanencia en los programas de educación superior de pregrado que ofrece la Institución de Educación Superior Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario a estudiantes pertenecientes a las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras de Colombia (NARP), en condiciones de reconocimiento y respeto de sus lógicas, formas de vida, valores y saberes, a través de un modelo de financiación en el cual se cofinancie el 100% del valor de la matrícula, para la continuidad y progreso en la educación superior.

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

Al 31 de diciembre del año 2023, se cuenta con 47 alianzas activas*. El valor total aportado por los aliados para los convenios en mención ascendió a \$ 333.842.216.101 pesos, como se detalla a continuación:

Tabla 8. Alianzas activas al 31 de diciembre de 2023

Alianzas activas al 31 diciembre de 2023		
Grupo	Cantidad Alianzas	Valor total aporte
1-Departamentos, Municipios y Localidades	29	\$ 108.948.186.027
2-Orden Nacional y Ministerios	9	\$ 174.561.660.205
3-Otras Entidades	9	\$ 50.332.369.869
	47	\$ 333.842.216.101

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

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

*Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Durante el periodo correspondiente al año 2023, con corte al mes de diciembre, se ha realizado el cierre y/o liquidación de tres (3) convenios de alianzas, como se detalla a continuación:

Tabla 9. Alianzas liquidadas o cerradas al 31 de diciembre de 2023

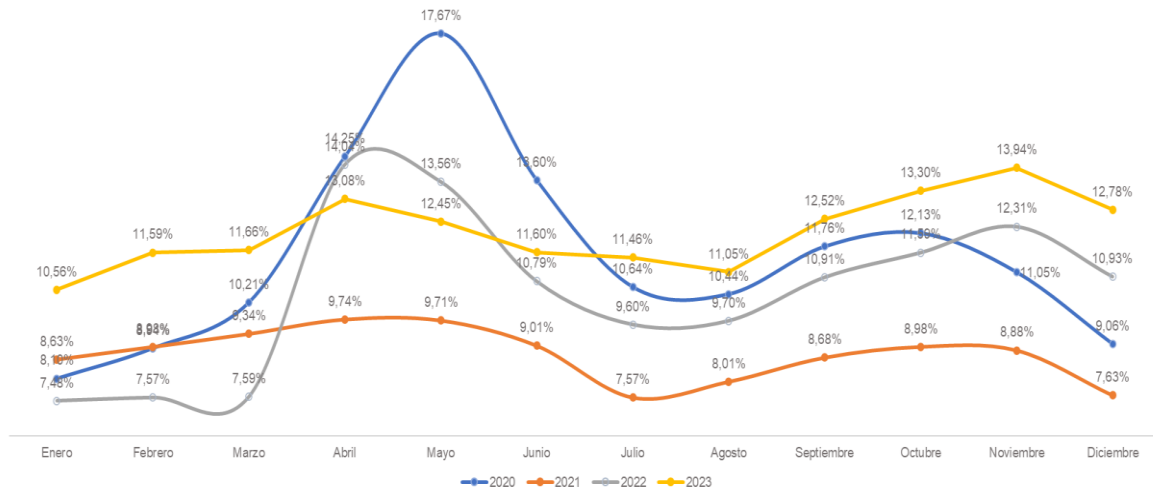
Alianzas cierre o liquidación de Alianzas Estratégicas		
Convenio No.	Alianza	Observación
2015-0172	Municipio de Aguachica	Acta de cierre
2010-0241	Acción Social	Acta de cierre
021-2008	Chevron Texaco Petroleum Company	Acta de liquidación y cierre

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

1.2.10 Gestión de cobranza

El índice de cartera vencida al 31 de diciembre de 2023 se ubicó en 12.78, cifra superior a la registrada en 2022, lo cual obedece al deterioro de la cartera que terminó auxilios COVID en febrero de 2022 y que aún presenta dificultades en el pago de su crédito, aunado esto a la situación del país, principalmente por la subida de las tasas del Banco de la República y la desaceleración económica:

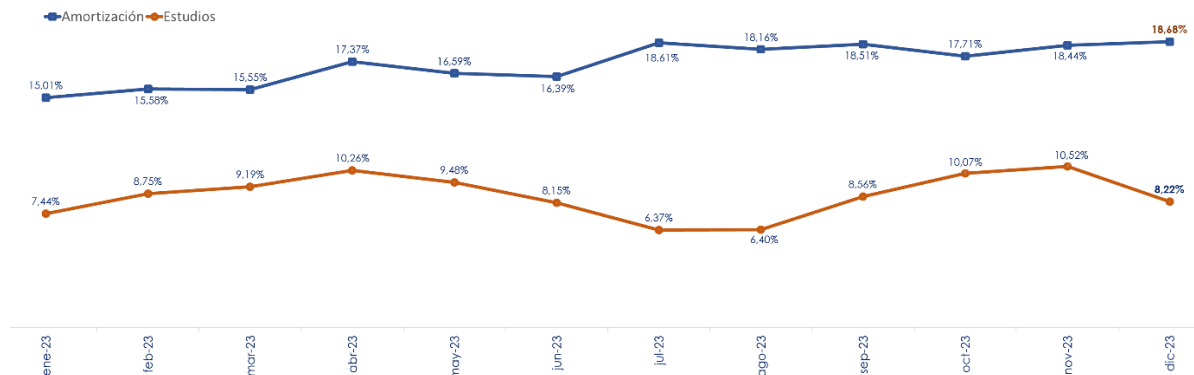
Gráfica 8. ICV Total 2023



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

El índice de cartera vencida en estudios se ubicó en el 8,22% y el de amortización en 18,68% como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica 9. ICV por etapa del crédito 2023



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

• Evolución del recaudo 2023

El recaudo a diciembre 31 de 2023 asciende a (\$1.466.895.168.787) Un billón cuatrocientos sesenta y seis mil ochocientos noventa y cinco millones discriminados de forma mensual, así:

Tabla 10. Recaudo 2023

Mes	Valor
Enero	\$ 105.737
Febrero	\$ 104.894

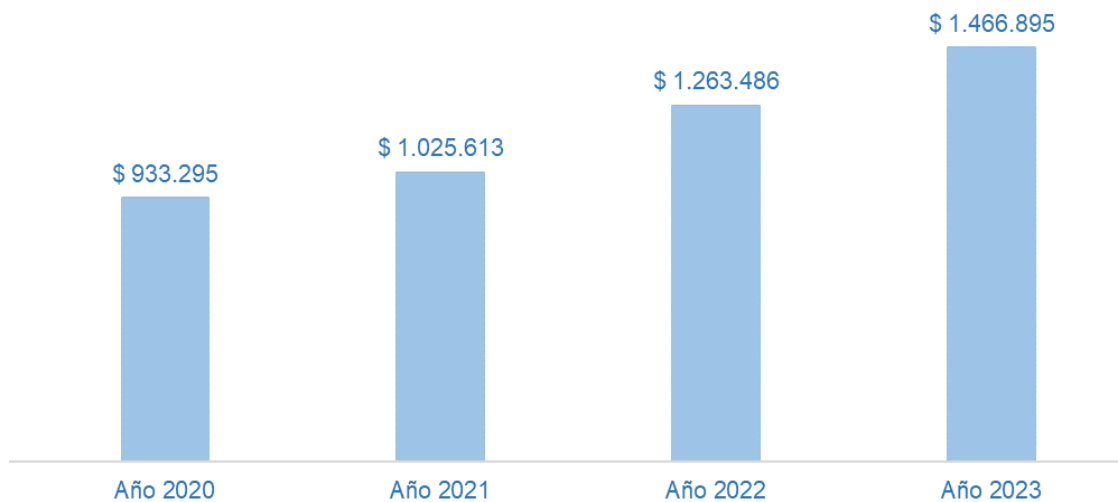
Mes	Valor
Marzo	\$ 125.551
Abril	\$ 113.987
Mayo	\$ 135.705
Junio	\$ 125.400
Julio	\$ 124.917
Agosto	\$ 120.936
Septiembre	\$ 120.301
Octubre	\$ 131.954
Noviembre	\$ 124.726
Diciembre	\$ 132.787
Total	\$ 1.466.895

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

En lo corrido de 2023 el recaudo presentó un buen comportamiento, con cumplimiento del 104% frente a las metas mensuales establecidas.

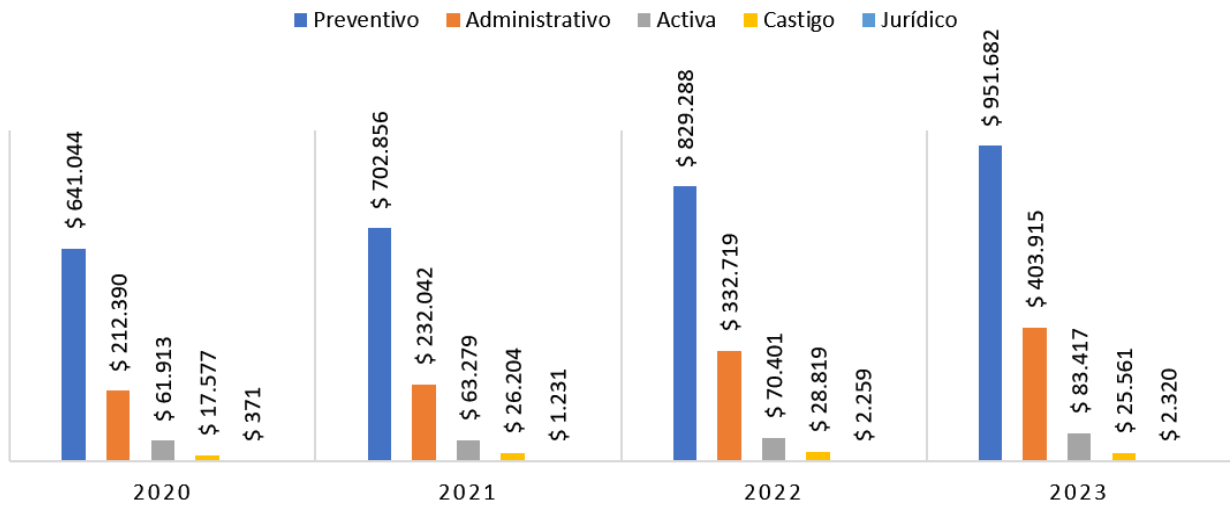
A continuación, se presenta la gráfica con el comportamiento del recaudo desde el año 2020:

Gráfica 10. Comportamiento del recaudo 2020 – 2023



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

Gráfica 11. Recaudo por etapa de recuperación 2020 – 2023



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

• Gestión de recuperación de cartera 2023

Proveedores: En lo corrido del año 2023 el ICETEX ha realizado el proceso de recuperación de cartera con el apoyo de los siguientes proveedores:

- El cobro preventivo sin costo para ICETEX, se efectúa con el apoyo de TransUnion como valor agregado al servicio de estudio de antecedentes crediticios de la etapa de otorgamiento de crédito.
- El cobro administrativo ha sido realizado mediante la contratación de centro de contacto vinculado a través de Colombia Compra Eficiente en la orden de compra 66615, con el operador UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO, vigente hasta el 31 de marzo de 2023 y orden de compra 105689 con el operador UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ vigente hasta el 30 de junio del 2024.
- El cobro pre jurídico se ha efectuado mediante la contratación de centro de contacto vinculado a través de Colombia Compra Eficiente en la orden de compra 71161, con el Operador BPM Consulting, hasta el 30 de julio de 2023. Con fecha 15 de mayo de 2023, se suscribió contrato 2023-0637 con el Operador RST Asociados hasta el 30 de junio de 2026, con el objeto de contratar los servicios de gestión de recuperación de cartera para la etapa prejurídica para el recaudo de la cartera del ICETEX a nivel nacional, producto del proceso licitatorio IP-608-2023.
- El cobro jurídico se desarrolla con el apoyo de cinco abogados especializados, vinculados a través de contratos de prestación de servicios y una firma contratada durante el mes de mayo para la vigilancia judicial de los procesos judiciales de la entidad.
- La atención de los procesos de insolvencia de persona natural no comerciante se realiza con el apoyo de dos abogados vinculados a través de contratos de prestación de servicios.
- Así mismo se realizaron procesos de contratación para obtener los servicios de localización, validador de ingresos e investigación de bienes.

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

• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• defensoria@sernarojasasociados.com

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

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

• Gestión desarrollada 2023

- Para la cartera con mora entre 31 y 90 días con corte al 30 de diciembre de 2023 se han realizado y cumplido 20.009 acuerdos de pago con las siguientes características:

Tabla 11. Acuerdos de Pago Cumplidos Cartera con mora entre 31 y 90 días, 2023

Tipo Acuerdo	Cantidad	Vr Saldo Vencido	Vr a Condonar	Vr Cuota Inicial*
EXTINCION	726	\$ 544.112.855	\$ 245.085.130	\$ 4.519.997.864
NORMALIZACION	19.283	\$ 18.332.329.009	\$ 7.107.744.535	\$ 19.537.476.272
Total	20.009	\$ 18.876.441.865	\$7.352.829.666	\$ 24.057.474.137

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

*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.

- Para la cartera con mora mayor a 90 días con corte al 30 de diciembre se han realizado y cumplido 47.943 acuerdos de pago con las siguientes características:

Tabla 12. Acuerdos de Pago Cumplidos, Cartera con mora mayor a 90 días, 2023

Tipo Acuerdo	Cantidad	Vr Saldo Vencido	Vr a Condonar	Vr Cuota Inicial*
EXTINCION	3.098	\$ 9.031.689.360	\$ 3.321.767.669	\$ 12.474.873.561
NORMALIZACION	13.271	\$ 25.858.952.904	\$ 10.306.323.499	\$ 20.427.950.503
REFINANCIACION	31.573	\$ 115.075.974.787	\$ 49.610.395.840	\$ 17.531.897.875
Total	47.943	\$149.966.617.051	\$63.238.487.008	\$50.434.721.939

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

* 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.

- En cobro jurídico al corte del mes de diciembre de 2023 se tiene un total de 905 procesos asignados a los abogados a cargo, por valor de \$ 21.809.058.275 en saldo de capital.
 - En esta etapa de cobro se está trabajando además de la presentación del proceso ejecutivo y el impulso de la demanda ante los Despachos Judiciales, 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 246 créditos por valor de \$6.238.315.843.
 - Durante 2023 fue posible recaudar a través de esta etapa de recuperación la suma de \$2.321.812.738.

- En retención de ingresos se han generado 26.662 nuevas cartas de liquidación, las cuales han generado 6.335 acuerdos de pago, se ha obtenido recaudo por valor de \$7.391.976.021. Así mismo, se validaron y remitieron para aplicación información de 13.035 pagos y se tramitaron 9.482 suspensiones. Con corte al 30 de diciembre cuentan con retención de ingresos efectiva 2.719 créditos.
- En los procesos de Insolvencia de persona natural no comerciante, durante lo corrido del año 2023 se han atendido 878 audiencias de conciliación correspondientes a 279 créditos educativos, de las cuales 76 presentan acuerdo de pago, procesos fracasados en los centros de conciliación 113 y se encuentran vigentes 80.
- En relación con los Informes de gestión de cobro de la cartera de fondos en administración, con corte a diciembre de 2023 se han generado 570 informes correspondientes a 217 fondos en administración.
- En lo corrido de 2023 a corte del 30 de diciembre se han atendido 9.717 requerimientos, de los cuales el 71% corresponde a CRM, 9,65% a tutelas, 1% a defensor del consumidor y el 18,35% a otros requerimientos.

- **Avances del modelo de recuperación de cartera**

Durante el año 2023 el ICETEX ha continuado trabajando en el proceso de recuperación de cartera, manteniendo como prioridad los siguientes aspectos:

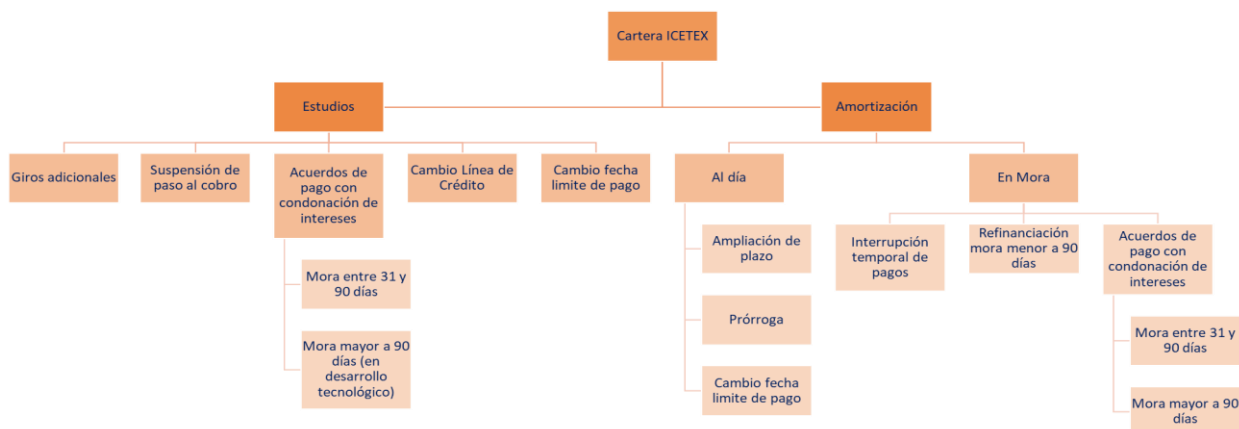
- Relacionamiento con los usuarios, al utilizar un lenguaje más cercano que se encargue de explicar, entender las necesidades del usuario y brindar alternativas. Para esto hemos fortalecido el proceso de capacitación de nuestros asesores en comunicación asertiva, empatía y vocabulario.
- Personal experto: 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 que tanto en gestión administrativa como en gestión prejurídica, desde la operación sea posible recibir solicitudes de refinanciación para cartera con mora menor a 90 días, suspensión de paso al cobro, alivio de suspensión de pagos, interrupción temporal del plan 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 ha permitido automatizar algunos procesos como la interrupción de pagos para que el usuario pueda acceder rápidamente, atender las validaciones de ICETEX y solicitar acceso al beneficio de manera ágil.

- **Otros aspectos relevantes a diciembre de 2023**

- El proceso de recuperación de cartera participo en 14 ferias regionales en Antioquia, Norte de Santander, Vaupés, Guaviare, Nariño, Tolima, Arauca, la Guajira, Bogotá, Antioquia, Caquetá, Risaralda, San Andrés y Atlántico en estas jornadas fue posible realizar 2.061 negociaciones por valor en saldo vencido de \$4.486 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios por valor de \$1.564 millones.
- Con fecha 15 de mayo y hasta el 15 de junio de 2023, se habilitó una nueva jornada telefónica de recuperación de cartera a nivel nacional dirigida a la población en etapa de estudios y en amortización con mora superior a 30 días, en la cual fue posible realizar 19.807 negociaciones por valor en saldo vencido de \$41.696 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios de \$14.743 millones.
- La Junta Directiva aprobó el 27 de junio de 2023 realizar castigo de cartera, sobre 3.656 obligaciones por valor de \$53.572.652.064
- Con fecha 15 de noviembre y hasta el 15 de diciembre de 2023, se habilitó una nueva jornada telefónica de recuperación de cartera a nivel nacional dirigida a la población en etapa de estudios y en amortización con mora superior a 30 días, en la cual fue posible realizar 21.715 negociaciones por valor en saldo vencido de \$44.071 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios de \$16.781 millones.
- La Junta Directiva aprobó el 29 de noviembre de 2023 mediante acuerdo 041 de 2023, las Políticas de Condonación Parcial de Capital por pago anticipado de la Obligación Crediticia y Condonación Parcial de Capital para Cartera de Difícil Recuperación, las cuales entran en vigencia a partir del 1 de julio y el 1 de abril de 2024 respectivamente.
- La Junta Directiva aprobó el 13 de diciembre de 2023 realizar castigo de cartera, sobre 3.347 obligaciones por valor de \$53.598.877.061
- Entre el 13 y el 28 de diciembre de 2023, se habilito nuevamente el alivio de suspensión de pagos con duración de tres meses, al cual se acogieron 607 usuarios en condición de desempleo.

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 2023 se registran las siguientes alternativas:

Imagen 1. Alternativas de Normalización de Cartera 2023



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – 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 2023, el ICETEX recibió \$2.709.223 millones en administración, que representa un incremento del 12.5% frente a los recursos recibidos bajo este mismo concepto durante el año anterior

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 2023, se generaron comisiones por valor de \$71.987 millones derivados de la administración de estos recursos, lo cual representa un incremento de 17,2% frente a los ingresos generados por este concepto en la vigencia anterior.

Tabla 13. Consignaciones Recibidas (Valores en millones)

Año	Valor Consignaciones	Valor Comisiones
2022	\$ 2.407.421	\$ 61.418
2023	\$ 2.709.223	\$ 71.987

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.

- **Constitución de nuevos fondos**

Durante el año 2023, el ICETEX gestionó la firma de 15 nuevos convenios para la administración de recursos, por un valor de \$ \$239.484 millones, como se describe a continuación:

Tabla 14. Nuevos fondos constituidos - Año 2023

Código contable	Constituyente	Nombre del fondo	Valor (Millones)	Terminación
122128	Ministerio de Educación Nacional	Fondo de voluntariado	\$53.244	2024
122129	Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica- DAPRE	DAPRE 2023	\$218	2024
122130	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF	Fondo educativo ICBF 2023	\$618	2023
122131	Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia-APC	Fondo Alianza Pacífico 2023	\$1.460	2023
122132	Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias	Formación para el Trabajo Distrito de Cartagena	\$200	2025
122133	Distrito Especial de Santiago de Cali	Todas y Todos a estudiar ingles	\$13.759	2026
122134	Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud- ADRES	ADRES	\$950	2027
122135	Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN	ARN 2023	\$237	2024
122137	Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación – MinCiencias	MINCIENCIAS	\$65.556	2042
122142	Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil – Aerocivil	Aeronáutica Civil 2024	\$8.100	2028
122139	Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN	ARN hijos e hijas	\$4.000	2029
122141	Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo - UAESPE	Empleo	\$50	2033

Código contable	Constituyente	Nombre del fondo	Valor (Millones)	Terminación
122140	Auditoría General de la República	Auditoría General de la Nación	\$515	2028
122143/122144	Ministerio de Educación Nacional		\$22.952	2026
122145	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF	ICBF 2024	\$67.625	2026
TOTAL			\$239.484	

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - ICETEX

Al cierre del año 2023, el ICETEX contaba con \$26.5 billones en recursos bajo administración, incluidos los recursos provenientes de fondos constituidos en vigencias anteriores.

• Condonaciones

En de 2023, se aprobaron 23.766 condonaciones, por \$ 426.532 millones, de los cuales el 25% se concentra en Bogotá, seguido por Antioquia (10%), Valle del Cauca (8%) y Cundinamarca (6%), 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	4.307	18%	\$ 91.552	25%
Antioquia	2.147	9%	\$ 39.231	10%
Valle del Cauca	1.685	7%	\$ 29.624	8%
Cundinamarca	1.124	5%	\$ 23.675	6%
Atlántico	1.113	5%	\$ 36.688	8%
Santander	1.005	4%	\$ 22.202	4%
Bolívar	924	4%	\$ 13.859	6%
Córdoba	898	4%	\$ 15.261	4%
Boyacá	695	3%	\$ 9.259	3%
Nariño	591	2%	\$ 13.914	3%
Huila	563	2%	\$ 6.941	1%
Magdalena	556	2%	\$ 4.122	1%
Norte de Santander	552	2%	\$ 12.379	3%
Otros departamentos	7.606	32%	\$ 107.824	18%
Total	23.766	100%	\$ 426.532	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - ICETEX

Las condonaciones aprobadas en el año 2023 representan una reducción del 73% respecto al año anterior, el cual obedeció principalmente a la reducción de 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 paso de 64.770 condonaciones en el año 2022 a 3.576 en el año 2023.

Tabla 16. Condonaciones año 2023

Año	Beneficiarios	Capital condonado (Millones)
2022	87.549	\$ 714.109
2023	23.766	\$ 426.532

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración - ICETEX

• Características de los Fondos en Administración

El ICETEX cerró la vigencia 2023 con 426 fondos activos, 80 inactivos, 94 en proceso de liquidación. El 65% de los fondos activos o inactivos se han constituido con Entidades Públicas, el 33% con entidades del sector solidario y 2% con empresas privadas.

De los fondos activos e inactivos, el 43% brindan subsidios, 44% créditos 100% condonables, 6% créditos parcialmente condonables y 7% créditos mixtos.

En términos de tipo de formación financiable, el 83% de los fondos permite la financiación de programas de educación superior de pregrado y posgrado, 13% de educación básica y media, 2% 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 60% de los fondos permite el pago del valor de la matrícula, el 14% matrícula y sostenimiento, el 10% matrícula, sostenimiento y otros gastos (tiquetes, trabajo de grado, entre otros) y el 16% restante presentan diferentes combinaciones de rubros financiables.

1.3.2 Población beneficiaria de Fondos en Administración

A 31 de diciembre de 2023, el total de *beneficiarios vigentes*¹ de Fondos en Administración es 507.643 (340.615 correspondientes a subsidios y 167.028 a créditos condonables, reembolsables o mixtos).

En Bogotá se concentra el 66,2% de los subsidios, seguido por Valle del Cauca con 3,6%. En términos de beneficiarios con créditos, los primeros lugares los ocupan Bogotá y Antioquia con el 22,2% y 10,1% respectivamente, tal como se refleja a continuación:

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 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.

Tabla 17. Beneficiarios vigentes

DEPARTAMENTO	SUBSIDIO	PART. (%)
Bogotá, D.C.	225.643	66,25%
Valle del Cauca	12.336	3,62%
Santander	11.562	3,39%
Antioquia	7.300	2,14%
Norte de Santander	6.601	1,94%
Atlántico	6.545	1,92%
Córdoba	5.999	1,76%
Bolívar	5.758	1,69%
Cesar	5.068	1,49%
Tolima	4.762	1,40%
Magdalena	4.530	1,33%
Nariño	4.527	1,33%
Cauca	4.421	1,30%
Cundinamarca	3.853	1,13%
Boyacá	3.813	1,12%
Chocó	3.714	1,09%
Huila	3.602	1,06%
Risaralda	3.378	0,99%
Sucre	2.799	0,82%
Meta	2.428	0,71%
La Guajira	2.386	0,70%
Caldas	2.088	0,61%
Caquetá	2.052	0,60%
Putumayo	1.994	0,59%
Quindío	1.068	0,31%
Casanare	865	0,25%
Arauca	731	0,21%
Guaviare	368	0,11%
Amazonas	118	0,03%
San Andrés	108	0,03%
Guainía	90	0,03%
Vichada	85	0,02%
Vaupés	21	0,01%
EXTRANJERO	2	0,00%
TOTAL	340.615	100%

DEPARTAMENTO	CARTERA	PART. (%)
Bogotá, D.C.	37.010	22,2%
Antioquia	16.802	10,1%
Valle del Cauca	12.268	7,3%
Atlántico	11.049	6,6%
Bolívar	10.422	6,2%
Cundinamarca	8.253	4,9%
Córdoba	7.614	4,6%
Nariño	7.039	4,2%
Santander	5.569	3,3%
Sucre	4.747	2,8%
Cauca	4.516	2,7%
La Guajira	4.432	2,7%
Cesar	4.427	2,7%
Chocó	4.151	2,5%
Huila	3.886	2,3%
Norte de Santander	3.626	2,2%
Magdalena	3.418	2,0%
Boyacá	2.841	1,7%
Risaralda	2.461	1,5%
Tolima	2.402	1,4%
Caldas	2.209	1,3%
Meta	1.866	1,1%
Casanare	1.330	0,8%
Putumayo	1.314	0,8%
Arauca	902	0,5%
Quindío	664	0,4%
San Andrés	635	0,4%
Caquetá	420	0,3%
Amazonas	194	0,1%
Vichada	165	0,1%
Vaupés	157	0,1%
Guaviare	157	0,1%
Guainía	70	0,0%
Extranjero	12	0,0%
TOTAL	167.028	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – ICETEX

• Beneficiarios legalizados

En total, a 31 de diciembre de 2023, el número de beneficiarios de Fondos en Administración *legalizados* fue de 37.558 estudiantes. El Fondo de Formación del Talento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF fue el fondo con mayor participación, con 18,2%, seguido por El Fondo Formación TIC para el Cambio, constituido por Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con un 16,1%, tal como se refleja a continuación:

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

• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• defensoria@sernarojasasociados.com

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

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

Tabla 18. Beneficiarios de Fondos en administración legalizados

Fondos	Beneficiarios legalizados	Porcentaje
Formación Talento Humano ICBF Sub	6.820	18,2%
Fondo Formación TIC Para El Cambio	6.056	16,1%
Comunidades Negras	4.509	12,0%
Otros Fondos	3.961	10,5%
Equidad	3.523	9,4%
Álvaro Ulcué Chocué	3175	8,5%
Fondo de Reparación Víctimas	2103	5,6%
Todas y Todos a Estudiar Inglés	2050	5,5%
Formación Docentes y Directivos Docentes	2021	5,4%
SED Formación Avanzada para Docentes 2012	1016	2,7%
Fondo de Voluntariado	981	2,6%
Transformando Vidas	866	2,3%
Coopserp Básica y Media	477	1,3%
Total	37.558	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – ICETEX

El 48,2% de los beneficiarios legalizados se concentra en Bogotá D.C, seguido por Valle del Cauca, con 11,8%, Bolívar con 4,7% y Nariño con 4,4%, como se refleja a continuación:

Tabla 19. Distribución de legalizados 2023 por departamento

DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS LEGALIZADOS	PART. (%)
Bogotá, D.C.	18.095	48,2%
Valle del Cauca	4.444	11,8%
Bolívar	1.762	4,7%
Nariño	1.647	4,4%
Antioquia	1.525	4,1%
Cundinamarca	1.481	3,9%
Córdoba	1.084	2,9%
Cauca	1.025	2,7%
Atlántico	924	2,5%
Chocó	761	2,0%
Sucre	646	1,7%
Santander	642	1,7%
La Guajira	387	1,0%
Cesar	355	0,9%
Magdalena	345	0,9%
Boyacá	308	0,8%
Tolima	272	0,7%
Huila	244	0,6%
Caldas	216	0,6%
Putumayo	212	0,6%
Norte de Santander	205	0,5%
Risaralda	201	0,5%
Meta	182	0,5%
Arauca	121	0,3%

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

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

 defensoria@sernarojasasociados.com

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

 601 4898285 Bogotá, Colombia

DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS LEGALIZADOS	PART. (%)
Casanare	118	0,3%
Caquetá	83	0,2%
Quindío	77	0,2%
San Andrés	70	0,2%
Guaviare	35	0,1%
Extranjero	31	0,1%
Vichada	20	0,1%
Vaupés	19	0,1%
Amazonas	15	0,0%
Guainía	6	0,0%
TOTAL	37.558	100%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – ICETEX

• 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 excelente rendimiento académico. A continuación, se relacionan los beneficiarios legalizados de estos Fondos en el año 2023:

Tabla 20. Beneficiarios legalizados en los fondos especiales – 2023

Fondo	Constituyente	Población objetivo	Legalizados
Comunidades Negras	MinInterior - MEN	Estudiantes de comunidades negras	4.509
Comunidades Indígenas	MinInterior - MEN	Indígenas colombianos	3.175
Equidad	MEN	Jóvenes en condición de vulnerabilidad económica para que accedan a la Educación Superior pública del país.	3.523
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
Reparación Víctimas	MEN/ Distrito Capital	Víctimas del conflicto armado interno colombiano que se encuentren incluidas en el Registro Único de Víctimas -RUV.	2.111
Total			13.321

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – ICETEX

A continuación, se presenta la distribución de los beneficiarios de estos Fondos, por zonas del país:

Tabla 21. Beneficiarios legalizados en los fondos especiales

Zona	Departamentos	Comunidades indígenas	Comunidades negras	Equidad	Generación e-componente excelencia	Reparación víctimas	Total
Centro	Cundinamarca, Boyacá, Tolima, Huila, Meta, Vichada, Guainía, Guaviare, Caquetá, Vaupés, Amazonas y el Distrito Especial de Bogotá, D.C	176	562	3.464	1	464	4.667
Noroccidente	Chocó, Antioquia, Caldas, Risaralda y Quindío	990	105	13	0	422	1.530
Norte	La Guajira, Magdalena, Atlántico, Córdoba, Sucre, Bolívar, San Andrés y Providencia y Santa Catalina	1.626	1.003	16	1	484	3.130
Oriente	Cesar, Norte de Santander, Santander, Arauca y Casanare	199	28	11	1	262	501
Suroccidente	Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo	1.507	1.473	19	0	478	3.477
Exterior	Exterior	11	4	0	0	1	16
Total		3.175	4.509	3.523	3	2.111	13.321

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración – ICETEX

1.3.3 Logros en la vigencia 2023

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

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

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

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

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

- a. Unificación de etapas de inscripción y cargue de documentos durante las convocatorias, lo cual permitirá reducir los tiempos de adjudicación de los créditos condonables a los nuevos beneficiarios.
- b. La prima de garantía que se requiere en todos los créditos adjudicados será asumida directamente con los recursos del Fondo, evitando con esto, las deducciones que anteriormente se hacían por este concepto a los beneficiarios.
- c. Aclaración de las responsabilidades de las entidades participantes en el Fondo, donde se encuentra el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio del Interior y el ICETEX.

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

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

iii. **Fondo para población víctima del conflicto armado.** Durante este periodo, este Fondo se fortaleció con la incorporación de más de **\$83.000 millones aportados por el Ministerio de Educación Nacional y la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología- Atenea**, lo cual permitió que, en la convocatoria del periodo 2023-2, los cupos financiados ascendieran a 2.153, lo que representa un incremento de más del 200% frente a los cupos que se adjudicaron semestralmente en periodos anteriores.

1.3.4 Principales retos

- (i) En diciembre del año 2022, esta entidad logró la inclusión del Artículo 19 de la Ley 2279 de 2022, “Por la cual se decreta el presupuesto del sistema general de regalías para el bienio del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2024”, el cual permite que las entidades territoriales, con cargo a los recursos de asignaciones directas y a través de convocatorias del ICETEX, puedan otorgar

créditos condonables, para el aumento de la cobertura en educación superior de pregrado y posgrado para beneficio de poblaciones sujetas de atención diferencial, población vulnerable o en situación de pobreza extrema.

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

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

1.4 INTERNACIONALIZACIÓN

Durante la vigencia 2023, la política de cooperación e internacionalización del ICETEX continuó con la diversificación de su portafolio internacional ofreciendo nuevas oportunidades a los estudiantes, profesionales colombianos y a las instituciones de educación superior para adelantar programas de movilidad académica, transferencia de conocimiento y de avanzar por la senda de la construcción de una sociedad multilingüe.

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

Estrategias planteadas:

1. Orientar las negociaciones de movilidad académica hacia las regiones y con enfoque de inclusión social
2. Búsqueda de becas y oportunidades en el exterior con cobertura del 100% para ciudadanos colombianos
3. Promoción del programa de Reciprocidad para Extranjeros en Colombia en sus diferentes líneas de acción
4. Establecimiento del programa de Reciprocidad para Extranjeros en Colombia, como instrumento de negociación para incrementar el número de oportunidades para los colombianos en movilidad académica hacia el exterior
5. Relacionamiento estratégico con aliados nacionales e internacionales

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

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

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

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

6. Modificación y actualización de la Política de Cooperación Internacional (antes Acuerdo N° 14 de abril de 2022 y ahora Acuerdo N°049 del 20 de diciembre del 2023)

Ejes de ejecución:

1.4.1 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.

En la vigencia 2023, se publicaron noventa y cinco (95) convocatorias, con más de tres mil (3.000) postulaciones, y 916 becas otorgadas en los diferentes niveles y modalidades.

Es importante resaltar que desde la implementación de la plataforma COLFUTURO, uno de los grandes beneficios para los postulantes a las ofertas de becas ha sido la interconectividad que les ha permitido gestionar su aplicación de manera virtual. Igualmente, se ha incrementado el número de participantes provenientes de las diferentes regiones del país.

Países de destino – Becas otorgadas:

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

De las 916 becas otorgadas corresponden a;

- 534 mujeres
- 382 hombres

Por nivel académico:

- 469 maestrías
- 58 cursos cortos virtuales
- 57 cursos presenciales
- 71 pregrado
- 19 doctorado y posdoctorado
- 11 investigación
- 231 (Asistentes de español en Francia, Reino Unido y Caribe. Alianza Pacífico y programa Sakura)

Gracias a las acciones emprendidas y a las directrices institucionales se logró captar a través de las 916 becas en cooperación internacional, recursos por un valor de \$196.612.755.062.

b) Programa crédito condonable Jóvenes Talento

El Programa para Artistas Jóvenes Talento apoya, a través de créditos 100% condonables, el acceso de artistas colombianos a programas de maestría y cursos cortos en las diferentes disciplinas del arte y en instituciones extranjeras. En la convocatoria 2023, se logró la participación de más de 300 candidatos, convirtiendo esta última convocatoria en la más exitosa de la última década. El jurado evaluador finalmente recomendó para la obtención del crédito condonable a 103 jóvenes; 60 mujeres - 43 hombres.

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

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

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

c) Programa Mariano Ospina Pérez

El ICETEX otorga anualmente créditos condonables hasta por USD 16.000 para la realización de estudios de posgrado en ciencia y tecnología en temáticas que impacte la ruralidad colombiana, en el país o en el exterior. En la vigencia 2023 se otorgaron cuatro (4) créditos para realizar estudios de maestría en Ciencias agrarias.

En concordancia con los desafíos de la ruralidad en Colombia, se logró en el marco del programa, para la convocatoria de la vigencia 2024 un incremento para estudios de posgrado en el exterior en las áreas rurales, un monto de hasta US\$25,000 en modalidad presencial.

d) Programa Jóvenes Ingenieros- Kospie

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

En el 2023, se financió la movilidad de 41 jóvenes estudiantes de ingeniería, quienes viajaron por un año académico para realizar prácticas empresariales y académicas en instituciones alemanas, con una inversión de COP 1.211.424.506,25 millones por parte del ICETEX y de COP 1800.000.000 millones por parte del DAAD de Alemania.

e) Pasaporte a la Ciencia

El Programa Pasaporte a la Ciencia financió a 246 colombianos que decidieron adelantar sus estudios en alguna de las 500 mejores universidades del mundo en países como: Estados Unidos (43,1%), España (23,2%), Reino Unido (9,3%), Alemania (2,4%) y Australia (7,3%), entre otros, ubicadas en el Ranking de 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 la vigencia 2023 se condonaron 15 créditos en diferentes porcentajes entre el 50%, el 80% y el 100% por un valor de COP\$1.489.000.000.

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

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

1.4.2 Programas de reciprocidad para extranjeros en Colombia

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

a) Beca Colombia

Se alcanzó un récord histórico del programa, al cumplir con la meta trazada de otorgar 100 apoyos financieros, a profesionales extranjeros interesados en realizar estudios de especialización, maestría y doctorado en las mejores instituciones de educación superior colombianas.

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

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

Finalmente, al cierre de la vigencia, por renuncia de tres (3) becarios, alcanzamos el número total de noventa y siete (97) ciudadanos extranjeros estudiando en Colombia en el marco de Beca Colombia.

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

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

En el período 2023, se beneficiaron con beca 90 ciudadanos provenientes de México, Chile y Perú, en el marco de la convocatoria decimotercera de la Plataforma de Movilidad Académica de la Alianza del Pacífico. Los estudiantes e investigadores fueron recibidos por las instituciones de educación superior colombianas que participaron en la convocatoria 2023.

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

En la vigencia 2023, 112 asistentes provenientes de; China, Reino Unido, Francia, Alemania, Caribe y Estados Unidos, asignados a más de treinta (30) instituciones de educación colombianas de diferentes regiones del país, contribuyeron al desarrollo de la Política Nacional de Bilingüismo, apoyando la enseñanza de los idiomas; inglés, francés, alemán y mandarín.

d) Programa expertos internacionales

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

En el 2023 el ICETEX contribuyó al fortalecimiento de la internacionalización de la educación superior regional y nacional, en las modalidades entrantes y salientes de expertos en diferentes áreas el conocimiento, logrando la participación de 2.396 de expertos entre extranjeros y nacionales.

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

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

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

- **Instituciones de Educación Superior Impactadas por el Portafolio ORI**

102 IES impactadas:

- 20 IES Públicas
- 82 IES Privadas

1.4.3 Logros destacados

- Firma de doce (12) convenios de cooperación, incrementando la oferta de beca del 100% en costos académicos para los ciudadanos colombianos.
- En becas para colombianos en el exterior, superó los indicadores y metas de los últimos 10 años, obteniendo 916 becas en diferentes áreas del conocimiento.
- Fortalecimiento del Programa de Expertos Internacionales a través de inyección de recursos que permitió desarrollar:
 - a. Convocatoria de subvenciones que benefició 20 proyectos de IES colombianas en alianza con IES extranjeras.
 - b. Convocatoria para la protección y revitalización de lenguas nativas colombianas.
- Modificación y actualización de la Política de Cooperación Internacional (Acuerdo No. 14 de abril de 2022), derogada por el Acuerdo No. 049 de 20 de diciembre de 2023 que entre otros ajustes permitirá:
 - a. Que en el marco del programa crédito condonable Jóvenes Talentos se amplíen las disciplinas a cubrir y se puedan beneficiar jóvenes interesados en hacer maestrías y cursos cortos en temas relacionados con el arte, pero también en disciplinas STEM y otras a determinar según las prioridades de formación de capital humano del país.
 - b. Aumento y estandarización del valor de los créditos condonables con el monto que asigna la entidad a los créditos para posgrados en el exterior.
 - c. Inclusión de nuevos actores clave del ecosistema de la internacionalización de la educación superior para acceder al programa de Expertos Internacionales, como lo son las asociaciones y redes de universidades.
 - d. Inclusión de Instituciones de Educación Superior que no tienen posgrados al Programa Expertos Internacionales con la posibilidad de que puedan ofrecer otro tipo de programas que contribuyan a fortalecer la internacionalización de la educación superior.
 - e. Otorgamiento de un auxilio económico para los becarios extranjeros del programa Beca Colombia que deben tramitar su cédula de extranjería al ingresar a Colombia.
- Becas para extranjeros en Colombia, superó el número de becarios participantes en la última década de existencia del programa y contó con 1.419 ofertas académicas posibles ofrecidas por las IES colombianas que participaron en el programa.

- Expertos internacionales alcanzó una participación histórica en referencia al comportamiento del programa en las dos últimas décadas.

Finalmente, al cierre de la vigencia 2023, se obtuvo a través del Portafolio Internacional del ICETEX, 3.759 beneficiarios provenientes de diferentes regiones del país y del exterior.

2 GESTIÓN DE COMERCIAL Y MERCADEO

El ICETEX en cumplimiento de sus funciones en el diseño, implementación y seguimiento de estrategias comerciales que conlleven al posicionamiento de la entidad en el mercado, además del seguimiento a la colocación de las metas de crédito y la gestión correspondiente a la atención de los usuarios de la entidad; durante la vigencia 2023 se continua trabajando en sus procesos, con el fin que sean más humanos, alineándose con el propósito del fortalecimiento de la misión social de la entidad *"promover el progreso social, acompañando los proyectos de vida de los colombianos, mediante opciones incluyentes en la educación superior"*.

Para la vigencia 2023, se continuó trabajando en la divulgación de los productos y servicios de la entidad, fortaleciendo la presencia en región; así como el seguimiento a la gestión comercial a través de herramientas tecnológicas definidas para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

La entidad garantiza la adecuada atención de sus grupos de interés a través de los diferentes canales de atención establecidos, donde se brinda una atención humana, oportuna, clara; de acuerdo con el modelo de atención establecido para la vigencia 2023 – 2026, además de los procesos de calidad operativa y procesos formativos de cara al proveedor de atención al usuario.

Durante esta misma vigencia se llevó a cabo la des implementación e implementación del proveedor de atención al usuario, desarrollo de proyectos tecnológicos enfocados a la mejora de los canales de atención, facilitando la experiencia y atención de los grupos de interés; mejora en la recopilación de la data sobre las atenciones de los usuarios, gestión de colocación de créditos y cumplimiento de metas comerciales, data que permite la gestión de las PQRS, desarrollo de ejercicios de caracterización, datos de cifras oficiales de la entidad.

Se efectuó la atención de auditorías internas, como externas, documentación de procesos y procedimientos que permiten la correcta atención de los grupos de interés (áreas misionales), gestión de actualización y seguimiento de los riesgos; así como a las gestiones de relacionamiento de atención al usuario, cumplimiento de normativas vigentes.

En la entidad se articula la implementación de estrategias que permitan la correcta interacción con los grupos de valor a través de momentos memorables a través de actividades de Comunidad ICETEX, facilitando el desarrollo de trayectorias educativas completas, la interacción de los usuarios (orientación y acompañamiento), el fortalecimiento y sostenibilidad institucional.

Se efectuaron 393 eventos, para hacer el acompañamiento a los usuarios para que accedan a los servicios de ICETEX, de los cuales 156 corresponde a Ferias de oportunidades, y los

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

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» defensoria@sernarojasasociados.com

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

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

demás eventos se ejecutaron entre Webinar, llenatones y charlas. Acercamos la oferta académica a las regiones invitando a las Universidades y participamos en 262 ferias como invitados.

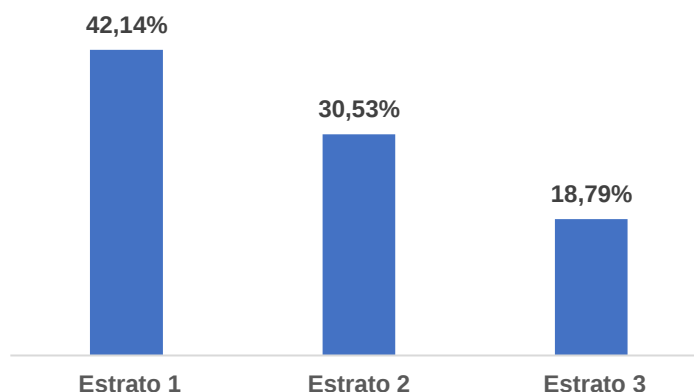
Durante la vigencia 2023, visitamos 210 municipios por medio de las ferias de oportunidades donde acompañamos a 114.122 jóvenes que se inscribieron para acceder a los servicios ofrecidos por la entidad, superando las metas establecidas (191 municipios) y acompañándolos en sus diferentes procesos.

Posición de mercado por líneas de negocios y captación de depósitos

Durante la vigencia 2023, se realizaron 134.659 solicitudes de crédito, las cuales concentraron su participación en los territorios Centro con un 35%, Norte con un 27%, Noroccidente 10%, Suroccidente 9% y Oriente 7%.

De la población estudiantil logramos identificar que los estratos que más tuvieron participación en las solicitudes de crédito son:

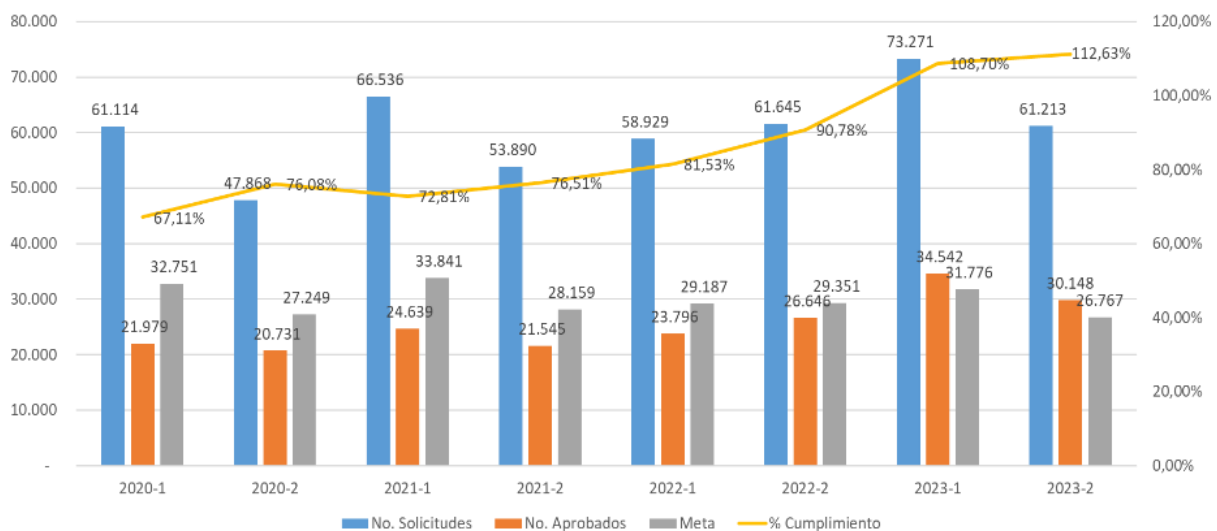
Gráfica 12. Participación por estrato en las solicitudes



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

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

Gráfica 13. Análisis de convocatorias de crédito del ICETEX



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

Mercadeo

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

Imagen 2. Encuesta preferencia de línea gráfica 2023



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

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

Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com
• defensoria@sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
• 601 4898285 Bogotá, Colombia

Canales de Atención

Tiene como propósito ofrecer un adecuado y eficiente servicio a los beneficiarios y/o ciudadanos del ICETEX y promover la mejora continua de los procesos orientados a ellos al prestar y gestionar un servicio ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés de la entidad a través de los diferentes canales de atención definidos para ello; que permita fortalecer la relación de la entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés.

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

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

Backoffice

Desde el mes de enero se empezó a preparar la finalización del contrato 2019-0448 de atención al usuario con la Unión Temporal Millenium 2019 se plantearon las siguientes acciones:

- Dar continuidad al seguimiento de la operación y el cumplimiento de los indicadores con la presentación de estrategias y propuestas operativas que permitan que los segmentos del BackOffice realicen un proceso de migración con un bajo volumen de solicitudes y transacciones pendientes de gestión (Backlog).
- La disminución en los tiempos de escalamiento de cada una de las PQRS, pasando de 11,22 días en enero a 3,87 días en el mes de agosto.
- La disminución en los tiempos de gestión de cada una de las PQRS, pasando de 13,9 días en enero a 5,1 días en el mes de agosto.
- Gestión del 98,94% (34.938 PQRS) entregado por el anterior proveedor de atención al usuario.

Calidad

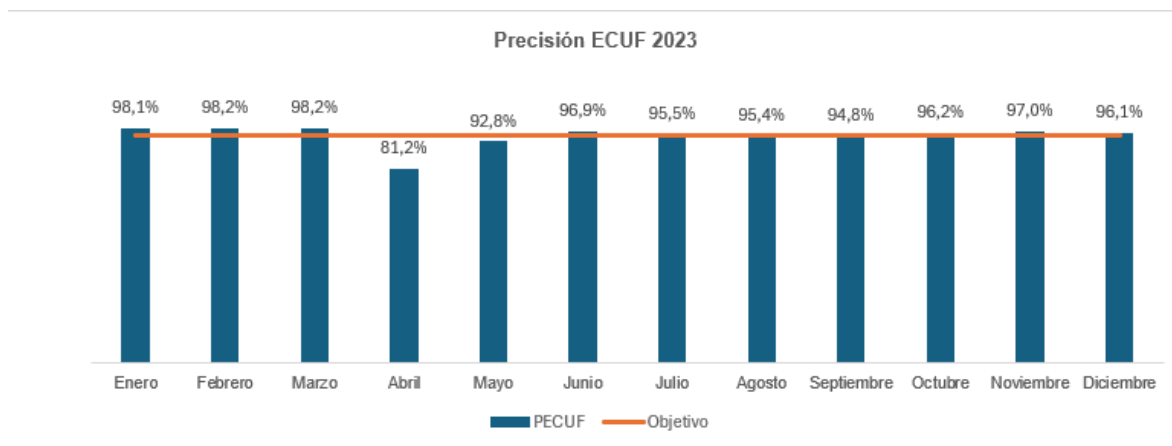
Finalizando la vigencia 2023 las actividades de calidad del proceso de atención al usuario estuvieron enfocadas en la finalización del contrato 2019-0448 y el alistamiento de las actividades de implementación del nuevo contrato de atención 2022-0770.

Dentro de las actividades relacionadas con el montaje del modelo de calidad para el nuevo contrato 2022-0770, se encuentran las siguientes:

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

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

Gráfica 14. Precisión ECUF 2023



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

Innovación

Para este periodo es importante resaltar un logro transversal en el desarrollo de la operación de los Centros de Experiencia Presencial (CEP's), ICETEX estableció un cambio en su imagen de estructura física y mobiliario, generando espacios que permitieran generar experiencias únicas, asegurando la calidad del servicio y guiando al usuario en sus necesidades y toma de decisiones, fortalecido de apoyos tecnológicos, con el fin de gestionar de manera ágil sus solicitudes y optimizar los tiempos de atención.

Se inicia con el análisis de las lecciones aprendidas del modelo de atención vigente, para estructurar 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

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

Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• defensoria@sernarojasasociados.com

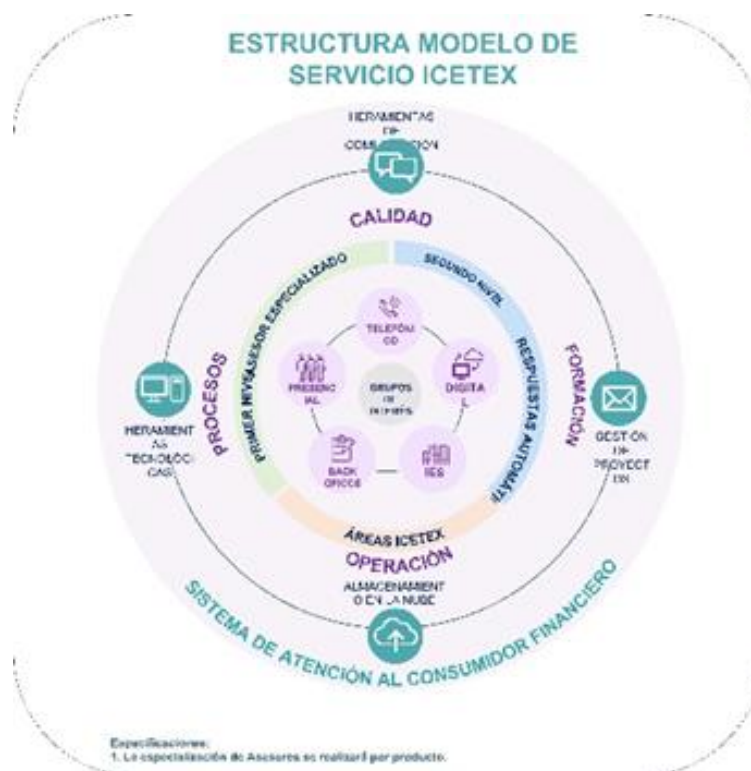
• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

herramientas de comunicación intuitivas y eficientes, un equipo de profesionales calificados y alineados con la cultura de la entidad y procesos de calidad controlados que permitan a los usuarios experiencias diferenciales y toma de decisiones acertadas.

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

Imagen 3. Modelo de Servicio 2023- 2026



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

De esta manera, el **ICETEX** construyó un modelo de servicio para sus grupos de interés que permitiera una atención incluyente y una comunicación asertiva a través de un servicio fundamentado en valores, principios y atributos, orientados a una experiencia de servicio diferencial y una atención memorable se realizó un cronograma de trabajo para surtir toda la fase de estructuración del modelo de atención para la vigencia 2023 - 2026, con los diferentes anexos y análisis identificados en las etapas de planeación, estructuración y ejecución.

Aseguramiento

A través de las mejores prácticas, y las normas constitucionales legales vigentes que apliquen al respecto, se construyó y gestionó las respuestas a los requerimientos organizacionales y normativos aplicables en la gestión de procesos, riesgos, auditorías, entes de control y la mejora continua; así como entrega de los indicadores asignados a la oficina en la actual vigencia.

Los indicadores han presentado el siguiente comportamiento:

• Indicadores estratégicos

– Indicador de disminución de quejas y reclamos en canales de atención:

Este indicador busca disminuir el número de quejas y reclamos recibidas en la Entidad por los diferentes canales de atención del ICETEX las cuales son derivadas de manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con el servicio recibido.

Meta: 20%

Formula:

(Número de quejas y reclamos recibidas en los canales de atención durante la presente vigencia actual

Número total quejas y reclamos recibidas en canales de atención durante la vigencia inmediatamente anterior-1)*1

Año	Periodo	Total de quejas y reclamos mes 2022	Total de quejas y reclamos mes 2023	Comparación 2023 vs 2022	Disminución Acumulada	Cumplimiento Indicador
2023	Enero	232	63	73%	73%	100%
2023	Febrero	501	211	58%	63%	100%
2023	Marzo	301	126	58%	61%	100%
2023	Abril	438	265	39%	55%	100%
2023	Mayo	155	362	-134%	37%	100%
2023	Junio	436	165	62%	42%	100%
2023	Julio	406	141	65%	46%	100%
2023	Agosto	238	353	-48%	38%	100%
2023	Septiembre	127	466	-267%	24%	100%
2023	Octubre	94	365	-288%	14%	70%
2023	Noviembre	298	461	-55%	8%	38%
2023	Diciembre	362	813	-125%	-6%	-28%

– Indicador Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención:

Hace referencia a las tutelas interpuestas al ICETEX por una falla en la atención de PQRS o que no corresponda a una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado sumado al escalonamiento tardío a áreas competentes, uso de la interrupción de término o traslado por competencia.

Meta: 5%

Formula:

(Número de tutelas interpuestas contra el ICETEX por fallas en la atención de PQRS en canales de atención

Total de tutelas interpuestas contra el ICETEX-1)*1

Año	Período	Número de tutelas interpuestas contra el ICETEX por fallas en la atención de PQRS en canales de atención	Total de tutelas interpuestas contra el ICETEX	Resultado	Disminución Acumulada	Cumplimiento
2022	Línea base	1542	2,950	52%	-	-
2023	I Trimestre	70	526	87%	87%	100%
2023	II Trimestre	144	742	81%	83%	100%
2023	III Trimestre	234	971	76%	80%	100%
2023	IV Trimestre	72	605	88%	82%	100%

Indicador Oportunidad en la atención de PQRS:

Medir el número de PQRS que fueron atendidas oportunamente.

Meta: 100%

Formula:

(Número de PQRS atendidas oportunamente

Total PQRS cerradas en el mes) * 100)

Año	Período	Número de PQRS atendidas oportunamente	Total PQRS cerradas en el mes	Cumplimiento
2021	LB	3.614.506	3.622.514	99,8%
2022	LB	2.995.407	3.004.977	99,7%
2023	Enero	204.157	204.595	99,8%
2023	Febrero	178.631	180.420	99,0%
2023	Marzo	206.144	209.208	98,5%
2023	Abril	57.987	61.749	93,9%
2023	Mayo	187.635	193.996	96,7%
2023	Junio	175.996	180.412	97,6%
2023	Julio	188.400	189.564	99,4%
2023	Agosto	168.798	169.202	99,8%
2023	Septiembre	255.536	255.874	99,9%
2023	Octubre	130.788	131.181	99,7%
2023	Noviembre	118.038	118.238	99,8%
2023	Diciembre	228.310	230.985	98,8%

Indicador Satisfacción en Canales de Atención:

Busca medir la satisfacción de los beneficiarios y/o ciudadanos del ICETEX frente al servicio prestado en los canales de atención mediante la metodología CSAT.

Meta: 80%

Formula:

(Encuestas contestadas como satisfactorias

Total de encuestas realizadas) * 100

Año	Período	Total de encuestas realizadas *100	Encuestas contestadas como satisfactorias	Resultado	Meta	Cumplimiento
2021	Línea Base	2.246.219	1.748.653	77,8%	78%	99,8%
2022	Línea Base	1.462.280	1.209.864	83%	80%	103,4%
2023	Enero	77.210	51.390	67%	80%	83,2%
2023	Febrero	64.278	41.912	65%	80%	81,5%
2023	Marzo	60.678	43.564	72%	80%	89,7%
2023	Abril	21.064	15.992	76%	80%	94,9%
2023	Mayo	39.460	33.221	84%	80%	105,2%
2023	Junio	43.761	35.493	81%	80%	101,4%
2023	Julio	34.291	25.533	74%	80%	93,1%
2023	Agosto	58.577	52.106	89%	80%	111,2%
2023	Septiembre	28.364	26.341	93%	80%	116,1%
2023	Octubre	31.730	29.723	94%	80%	117,1%
2023	Noviembre	34.279	32.481	95%	80%	118,4%
2023	Diciembre	43.559	40.433	93%	80%	116,0%

Experiencia grupos de interés

Objetivo general: Mejorar la percepción de los grupos de interés en el ICETEX, centrada en el acompañamiento de proyectos de vida, con el propósito de lograr vivencias memorables y convertirse en la entidad más querida por los colombianos.

Objetivo estratégico: Esto se logrará a través de la implementación de un modelo de experiencia del usuario respaldado por un equipo multidisciplinario que desde diferentes frentes del producto o servicio busca impactar en la satisfacción y experiencia de los usuarios.

Objetivos Específicos:

- Implementar un modelo de experiencia que se centre en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, garantizando que cada interacción con el ICETEX sea satisfactoria y enriquecedora.
- Formar un equipo multidisciplinario compuesto por expertos de diferentes procesos, para liderar y respaldar la implementación del modelo de experiencia de los grupos de interés.
- Implementar una estrategia de comunicación interna que promueva la importancia de la experiencia del usuario en el logro de proyectos de vida exitosos y motive a todas las áreas a colaborar en este objetivo.
- Acompañar el mejoramiento de productos, procesos, servicios e interacciones de los grupos de interés con la Entidad, apoyando mediante un análisis de perceptiva de experiencia que permita el desarrollo de estrategias conjuntas.
- Establecer un sistema de seguimiento para evaluar continuamente la efectividad de la implementación del modelo de experiencia y satisfacción.

Imagen 4. Experiencia grupos de interés



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

Gestión Estratégica de PQRS

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

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

Durante la vigencia 2023 se desarrollaron las siguientes estrategias y/o las acciones:

- Seguimiento con alertas diarias para cada una de las áreas responsables de atención de PQRS y creación del informe diario de productividad.
- Monitoreo y retroalimentación de causa raíz a la radicación de PQRS.
- Se contrató e implementó la Interventoría al proveedor de Atención, con el fin de asegurar la correcta ejecución de los recursos y mejorar los niveles de atención a los ciudadanos. Dado que en contratos anteriores con los proveedores de Atención no se había dispuesto de esta figura, que apoya el buen desarrollo de los aspectos Técnicos, Administrativos, Jurídicos y Financiera de proyectos.
- Se creó equipo especializado para la atención de PQRS registradas por tramitadores, para atender en tiempos de ley y disminuir la radicación de tutelas.

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

- Para generar una mejor experiencia a los usuarios se plantearon mejoras en la gestión de recibos de pago para que por medio de la autogestión se puedan descargar directamente desde la plataforma y de esta manera disminuir el número de solicitudes escaladas por este motivo.
- En los informes de PQRS que genera el área encargada, se incluye una columna con el campo “estado” y de esta manera llegar con oportunidad a los casos prioritarios y así evitar incumplimiento en los tiempos de respuesta también identificar con detalle la causa raíz de los casos con mayor impacto en las bandejas PQRS.
- Con los análisis de las causas raíz también se identificaron las mejoras a realizar en el formulario de crédito y así evitar escalamientos por este motivo.
- El procedimiento de PQRS fue mejorado con el propósito de mostrar los requisitos que se deben tener en cuenta en el momento de dar información a nuestros usuarios.

Comunidad ICETEX

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

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

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

Una vez definida la estructura de Comunidad ICETEX y los mecanismos para poner en marcha la política, se empieza con la consolidación del talento humano del equipo responsable y se establece como prioridad la formalización de alianzas.

Imagen 5. Estructura Comunidad ICETEX



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

Tabla 22. Actividades Comunidad ICETEX

Actividades	Personas
'EnTerapia'	491
Trayectoria educativa	372

Actividades	Personas
'Cuentas sin Cuento'	244
Rediseño Comunidad ICETEX	169
Orientación socio ocupacional	148
Pruebas orientación socio ocupacional	84
Empleabilidad	60
Descuentos	6
Total	1.574

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

Dentro del avance generado para el II semestre 2023 las actividades que se realizaron (cuentas sin cuento, salud mental, la participación de ferias y lo más importantes nuestro lanzamiento de la comunidad ICETEX) lograron atender a 1.519 jóvenes y continuamos con el desarrollo del proyecto mediante un conjunto de estrategias que permita crear relaciones de confianza a través de las diferentes redes de valor.

Gráfica 15. Indicadores Comunidad ICETEX



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

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

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

Alianzas en ejecución:

Educación Financiera: Fundación Bancolombia

Empleabilidad: One Mentor

Empleabilidad: ProTalento

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

Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• defensoria@sernarojasasociados.com

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

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

Empleabilidad: Fiduprevisora
Orientación Socio Ocupacional: CLTiene

Servicios profesionales:

Salud Mental: En terapia

Proceso propio: Orientación Socio Ocupacional Comunidad ICETEX

Tabla 23. Alianzas Comunidad ICETEX

IV. Datos				
Año	Período	Alianzas generadas	Meta	Cumplimiento
2023	Semestre II	15	15	 100,0%

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

3 FUNCIÓN FINANCIERA

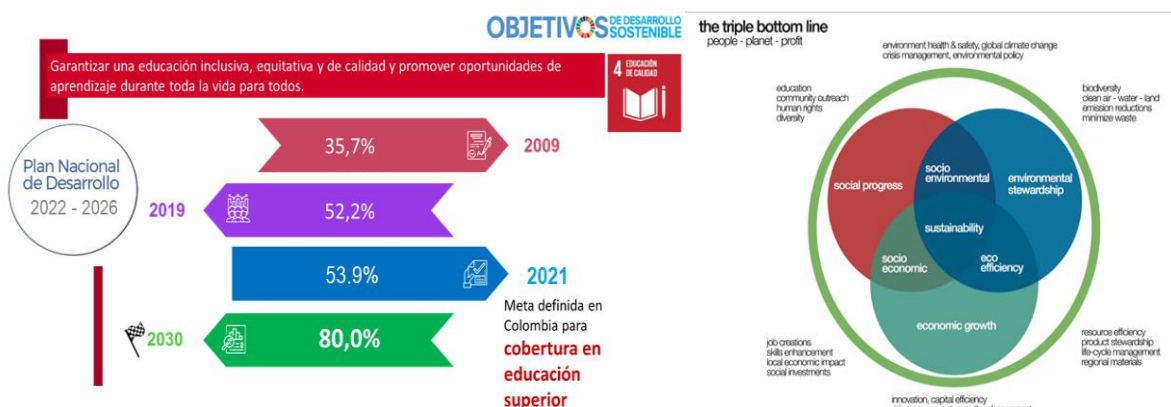
Durante 2023 el ICETEX ha consolidado importantes avances en materia institucional con el objetivo de dar cumplimiento a las metas del Gobierno Nacional asociadas a la provisión de una educación superior de calidad con un futuro con oportunidades para todos, e incluyente para la población con bajos recursos y vulnerable de Colombia. Y la humanización de las condiciones del Crédito Educativo a través del Instituto.

Al respecto, desde la Vicepresidencia Financiera se ha avanzado en la diversificación de fuentes de fondeo, la optimización de la estructura del pasivo financiero, y la generación de capacidades operativas y eficiencia financieras como elementos transformadores que generen valor a sus audiencias objetivo. Con lo cual se pretende reducir el costo ponderado del pasivo e identificar recursos financieros que permitan apoyar a los beneficiarios de la entidad, para afrontar las afectaciones asociadas al deterioro de las condiciones económicas asociadas al ciclo económico, y el aumento excesivo del índice de precios al consumidor - IPC.

Para lo anterior, para los próximos años se pretender avanzar en la de capacidades operativas y financieras basadas en la innovación, la eficiencia administrativa y herramientas de tecnología de la información para la provisión de soluciones financieras acordes con las necesidades de los diferentes grupos de incidencia del ICETEX, tales como, la apropiación de lineamientos y estándares que permitan el fortalecimiento de los proyectos para la consolidación de capacidades operativas y financieras que permitan optimizar 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 el Instituto a los colombianos.

Lo anterior encaminado a logro de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), las metas del Plan Nacional de Desarrollo (DNP), y la Sostenibilidad de Modelo de Gerencia del Instituto (Triple Bottom Line).

Imagen 6. ODS y PND 2022-2026



Fuente: (Kenneth Lyngaas, 2013), Triple-Bottom Line Sustainability Accounting Model y PND 2022-2026

Para la consecución de los objetivos estratégicos, desde la Vicepresidencia Financiera, se plantea la implementación y puesta en marcha de una serie de iniciativas basadas en tecnologías de la información que permitan: (i) optimizar los procesos de recaudo y desembolsos, de conciliación, y cierre de cartera y contable; (ii) la producción de información e indicadores para la toma de asignación de recursos, decisiones y la transformación del Instituto; (iii) la integración de la planeación, ejecución y control presupuestal para acortar el ciclo de reporte y pagos; y, (iv) la implementación de soluciones financieras bajo estándares basados en tecnologías de la información.

En tal sentido, se destacan tres aspectos fundamentales de la gestión financiera durante la vigencia 2023, con los cuales se garantizó el avance en la reducción de manera gradual y responsable de las tasas de interés vigentes, y consolidar la sostenibilidad financiera del Instituto.

Primero, se logró la implementación de dos nuevas fuentes de endeudamiento: (i) Programa de Emisión y Colocación – PEC 2023-2027; y, (ii) Cuentas Inactivas. En segundo lugar, lograron consolidar eficiencias financieras en la operación del Instituto que permitirán la reducción de la tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito educativo ICETEX otorgado a través de recursos propios durante el 2023. Por último, y debido a la declaración inexequible de la Contribución IES, se avanzó en la estructuración del Convenio voluntario de aportes IES, el cual apoyará a los estudiantes para la reducción de la tasa de liquidación al IPC y la no capitalización de intereses para los beneficiarios de crédito que se encuentran en etapa de estudios y no cuentan con subsidio de la nación. Logrando todo lo anterior la articulación de iniciativas, fuentes e instrumentos financieros en pro de la Humanización del Crédito Educativo del Instituto.

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

El Programa de Emisión y colocación PEC autorizado por la SFC de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Junta Directiva No. 16 del 21 de junio de 2022 "Por el cual se autoriza al ICETEX la Emisión de Bonos Sociales a través de un Programa de Emisión y Colocación – PEC como fuente de endeudamiento, y se dictan disposiciones generales.",

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

••• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• defensoria@sernarojasasociados.com

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

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

• @icetex

• @icetex_colombia

• ICETEXCOLOMBIA

• ICETEX

• @icetex_oficial

• ICETEX

le permitirá al Instituto acceder al mercado de valores de manera efectiva y en posibles ventanas de oportunidad para obtener recursos según las necesidades liquidez de la entidad al menor costo de fondeo posible.

Con esta opción de financiación, se 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 depender de giros y/o aportes de la Nación, a partir de la: (i) diversificación de fuentes de ingreso (comisiones, servicios adicionales); (ii) optimizar los márgenes de liquidez y recaudo; (iii) optimización de la gestión de cartera que permita la financiación de futuras generaciones (autosostenibilidad); y, (iv) consolidación de 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.

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

II. Cuentas Inactivas

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

Así las cosas, el ICETEX, en desarrollo de su proceso de humanización, en aras de garantizar los recursos que permitan el aumento de la cobertura en educación superior y mejorar las condiciones de sus créditos educativos, y cumplir las metas de Gobierno ha avanzado en las gestiones requeridas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 97 de la Ley 2276 del 29 de noviembre de 2022, a través del Acuerdo No.47 de Junta Directiva "Por el cual se autorizan las "cuentas inactivas" como fuente de endeudamiento de la Entidad y se dictan disposiciones generales", logró la aprobación de esta nueva fuente de fondeo la cual permitirá garantizar los recursos para apalancar el crecimiento de la cartera de crédito educativo para el aumento de la cobertura en educación superior y la mejora de las condiciones del crédito educativo por medio de la disminución de la tasa de interés .

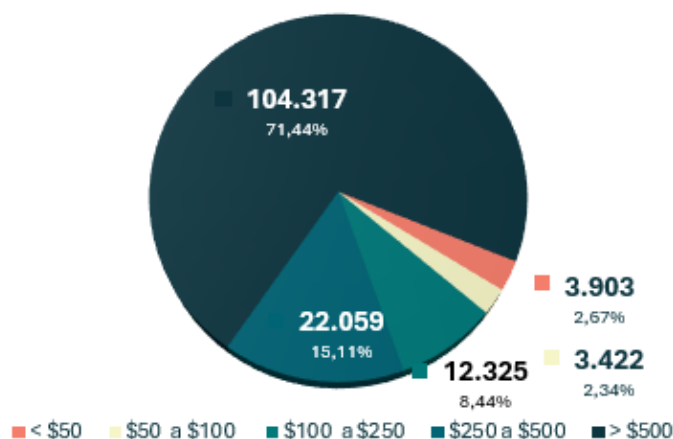
III. Disminución de la tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito educativo ICETEX otorgado a través de recursos propios para 2023

La disminución de tasa durante el 2023 ha permitido otorgar tasas de liquidación de IPC + 2 para los beneficiarios de crédito al día y del IPC + 3 para los beneficiarios de crédito que presenten mora en su obligación crediticia. Con corte a diciembre de 2023, el 78,4% de los créditos se encuentran al día, por lo que se evidencia el impacto positivo de este estímulo por el buen hábito de pago. Esta medida ha aliviado la carga financiera que los estudiantes enfrentan al ingresar en la educación superior, por lo que contribuye significativamente en la permanencia y graduación de los jóvenes colombianos generando un impacto social positivo.

El ICETEX durante la vigencia 2023 ha avanzado en la mitigación del impacto de aumento excesivo de la inflación sobre sus beneficiarios a través de la disminución de tasa de los créditos en estudios y amortización para la vigencia, para esto, el Instituto ha dispuesto las eficiencias financieras logradas en la optimización del pasivo, y la diversificación de fuentes de fondeo.

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

Gráfica 16. Beneficiarios disminución de tasa por rango de valores (expresado en miles de pesos COP)



Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

Aun cuando los rangos "< \$50" y "\$50 a \$100" cuentan con solo 7.325 estudiantes, estos suman el 5,02% de los beneficiarios totales, lo que refleja que el alivio está llegando a estudiantes de todas las líneas de crédito de ICETEX sin subsidio de la nación ni contribución IES, lo que es esencial para brindar igualdad de oportunidades educativas.

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

Gráfica 17. Recursos ICETEX disminución de tasa



Fuente: Grupo de Operaciones – ICETEX

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

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

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

Fitch Ratings asignó calificaciones nacionales de largo y corto plazo al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX (ICETEX) de 'AAA (col)'² y 'F1+(col)'³, respectivamente. Asimismo, asignó la calificación de 'AAA (col)' a las emisiones de Bonos Ordinarios Sociales 2020, Bonos Ordinarios Sociales 2021 y Bonos Ordinarios 2021. La Perspectiva de la calificación de largo plazo es Estable.

² Las Calificaciones Nacionales 'AAA' indican la máxima calificación asignada por Fitch en la escala de calificación nacional de ese país. Esta calificación se asigna a emisores u obligaciones con la expectativa más baja de riesgo de incumplimiento con relación a todos los demás emisores u obligaciones en el mismo país.

³ Las Calificaciones Nacionales 'F1' indican la más fuerte capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. En la escala de Calificación Nacional de Fitch, esta calificación es asignada al más bajo riesgo de incumplimiento en relación a otros en el mismo país. Cuando el perfil de liquidez es particularmente fuerte, un "+" es añadido a la calificación asignada.

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

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

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

Todo lo anterior se ha traducido en la expansión de los beneficiarios activos en líneas de crédito ICETEX que han crecido 60,5%, pasando de 255.008 en el año 2010 a 409.261 beneficiarios a junio de 2023, y la presencia del Instituto en el 100% de los departamentos del país.

3.1 GESTIÓN CONTABLE

El 2023 fue un año de retos en el que además de continuar con las secuelas de la crisis sanitaria generada por la pandemia, el índice inflacionario y la dinámica provocada por las tasa de interés, permitió fortalecer el compromiso de mejorar las condiciones económicas de los créditos educativos a los beneficiarios y sus familias, comprometidos, además, en acompañarlos con mayores alivios económicos y más oportunidades para la realización de los sueños en la culminación sus programas académicos.

Si bien el año 2023 cierra con un balance donde la economía refleja signos de desaceleración, la inflación cedió, no al ritmo deseado, pero se espera que continúe reduciéndose, ya que con esto el Banco de la Republica bajaría las tasas de interés permitiendo una recuperación más exitosa de la economía colombiana y con incidencia especial en los créditos otorgados por el ICETEX.

Durante el 2023 se continuo en una búsqueda constante de mecanismos financieros que permitieron aliviar el bolsillo de nuestros beneficiarios a través de mejores condiciones de los créditos, condonaciones e inclusive tasas cero en líneas de crédito diferentes a las subsidiadas.

Así mismo, a través de la realización de Ferias de Servicios en diferentes municipios de los departamentos de Colombia, el ICETEX, como entidad social que acompaña los proyectos de vida de las familias, brindo atención personalizada y orientación a la comunidad de estas

regiones para lograr que miles de estudiantes cumplieran su sueño de acceder a la educación superior de la mano de la entidad.

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

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

Para analizar la evolución financiera del ICETEX, se presentan los resultados obtenidos durante la vigencia 2023 y se comparan con los del periodo 2022, con cifras registradas en libros de contabilidad según las NCIF – Normas de Contabilidad e Información Financiera.

Estructura financiera

A cierre de 2023 la estructura financiera del ICETEX refleja comportamientos positivos importantes frente al cierre de 2022 en sus activos, pasivos y patrimonio del 15,4%, 13,1% y 16,7%, respectivamente.

Gráfica 18. Comportamiento de la Estructura Financiera

Cifras expresados en millones \$



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

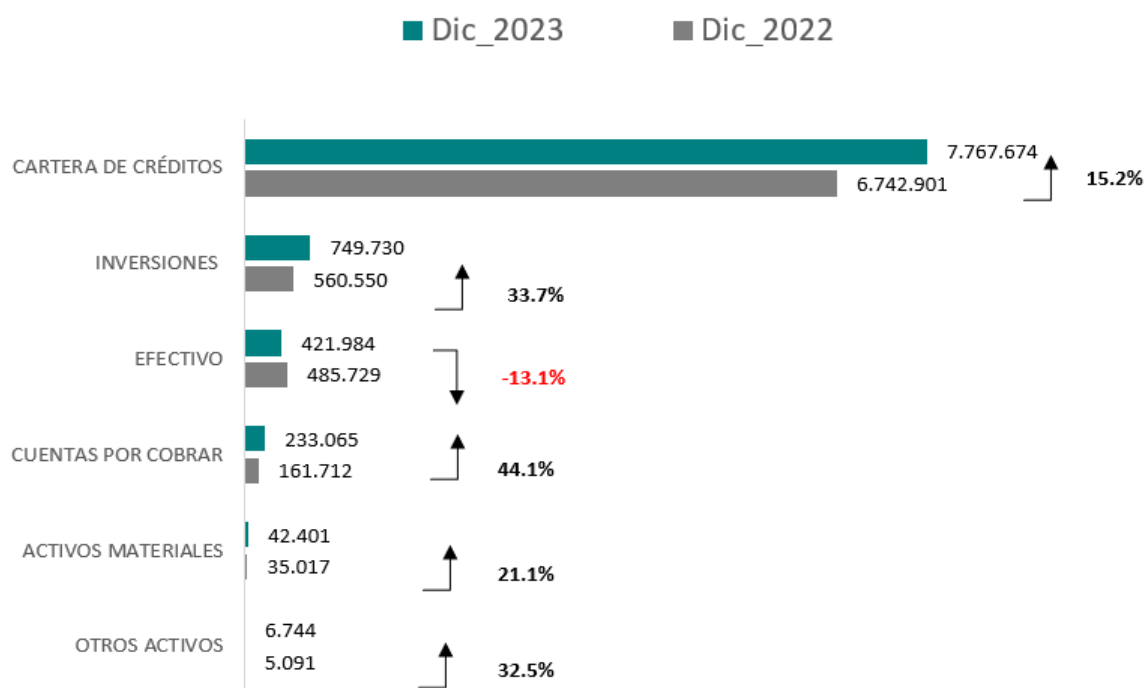
Situación financiera

• Activos

A 31 de diciembre de 2023, el saldo del activo del ICETEX ascendió a \$9,22 billones, cifra superior en \$1.23 billones a la registrada en diciembre del año inmediatamente anterior, siendo la cartera de créditos el activo que jalono el mayor crecimiento.

Gráfica 19. Composición y crecimiento del Activo

Cifras expresados en millones \$



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

El activo del ICETEX está conformado en un 84,2% por cartera de créditos neta de provisiones, activos financieros de inversión 8,1%, depósitos en bancos centrales, 4,6%, cuentas por cobrar 2,5%, activos materiales y otros activos 0,6%.

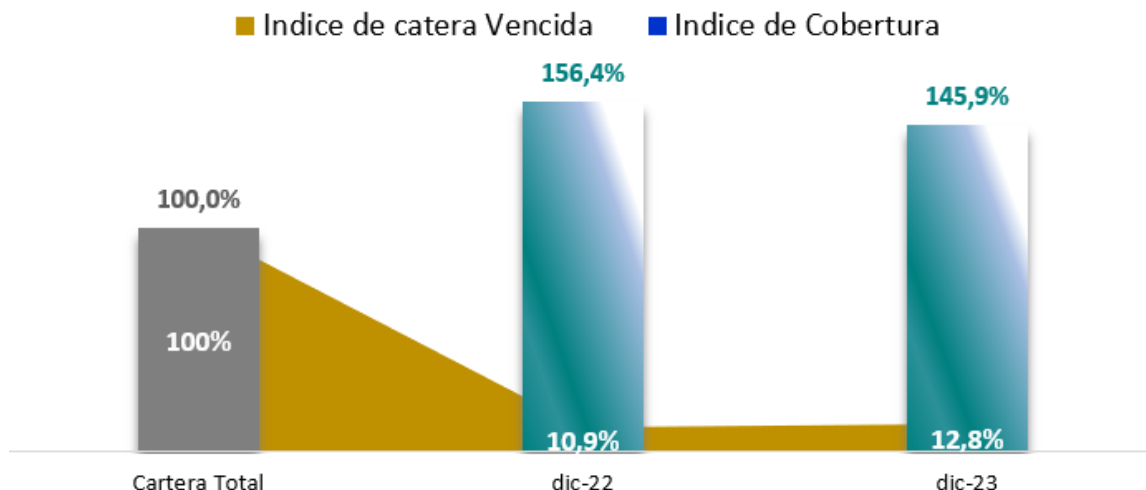
Durante el período 2023, la cartera de créditos bruta creció 15.2%. con respecto al periodo 2022, beneficiando a más de 417 mil estudiantes, todos bajo condiciones favorables tales como (tasa de interés, plazo, período de gracia, subsidios, condonaciones por nivel de ingresos económicos, resultados académicos y menores condiciones para el deudor y codeudor) frente a las demás ofertas que se consiguen en el mercado. Así mismo, la cartera vencida paso de \$888.540 millones a \$1.22 billones equivalente a 60.919 beneficiarios.

Al cierre de diciembre de 2023 se constituyeron nuevas provisiones por \$487.087 millones, producto del mayor deterioro de la cartera de créditos. Mensualmente se realiza el proceso de calificación de cartera y estimación de provisiones, el comportamiento de la cartera se monitorea mediante matrices de rodamiento, análisis de cosechas e indicadores y se da

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

Durante esta última vigencia se gestionaron castigos de cartera por \$ 97.194 millones luego de que la entidad agotara los procesos de cobranza.

Gráfica 20. 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 33,7% equivalente a \$189.180 millones, estos portafolios están compuestos por títulos emitidos por entidades del sector financiero, el 100% en emisores AAA, el 100% a costo amortizado. La distribución del portafolio de inversión por tipo de recursos es la siguiente: Depósito de Garantía \$357.109 millones, Garantía Codeudor \$47.872 millones y subfondos \$65.406 millones, Título de Ahorro Educativo TAE \$7.36 millones, Fondo sostenibilidad \$271.069 millones.

En las inversiones se contempla derechos fiduciarios por \$913 millones en fidu_davivienda e inversiones a valor razonable por \$236 millones constructora los Alpes s.a.

Otro de los activos de mayor relevancia en la estructura financiera, se ubica el disponible el cual denota disminución del 13,1% equivalente 63.745 millones, no obstante, el saldo reflejado permite cubrir las obligaciones a corto plazo que se puedan originar principalmente en desembolsos de créditos educativos.

Por su lado, las cuentas por cobrar presentaron incremento del 44.1% derivados de intereses de cartera, pago por cuentas de cliente y comisiones por cobrar sobre recursos administrados equivalente a 71.353 millones.

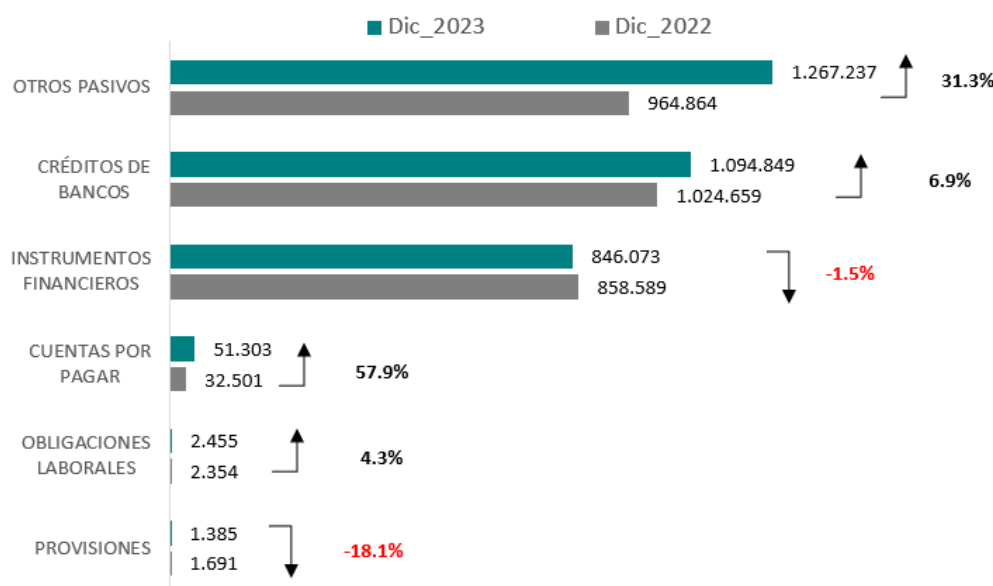
Los demás activos en conjunto registran incremento por \$9.037 millones especialmente por los nuevos avalúos practicados a los bienes de la entidad al cierre del ejercicio 2023.

• Pasivos

Al cierre de 2023 los pasivos totales ascendieron a \$3.26 billones registrando un incremento de \$378.644 millones equivalente al 13,1% con respecto al 2022. Acorde con su nivel de relevancia a continuación se presenta la composición del pasivo.

Gráfica 21. Composición y Crecimiento del Pasivo Cifras

Expresados en millones \$



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

De acuerdo con su composición, los otros pasivos tienen incidencia de 38.8% sobre el total del pasivo, conformado por los pasos al cobro de obligaciones que se encontraban en etapa de estudios \$802.760 millones; ingresos anticipados \$462.641 millones, derivados de intereses subsidiados por la Nación \$34.490 millones y fondos de garantías (muerte e invalidez, sostenibilidad, fondo de garantías y otros subfondos) constituidos para cubrir la siniestralidad de los créditos educativos \$428.151 millones; otros pasivos derivados de abonos pendientes de aplicar a obligaciones de cartera \$1.836 millones.

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

Las obligaciones financieras con respecto al año anterior registraron incremento de \$70,190 millones producto de un nuevo desembolso por \$104.420 millones menos los pagos por concepto de servicio a la deuda realizados en los meses de abril y octubre de 2023.

Por el lado de los títulos en circulación, denotan una disminución por \$49.770 millones correspondiente a los bonos de la segunda emisión serie D 2 años que fueron redimidos, menos la causación y pago de intereses de las demás emisiones.

En cuanto a depósitos especiales, durante la vigencia 2023 se han recibido recursos de cuentas inactivas por \$37.256 millones, aprobado en última reforma tributaria de noviembre de 2022.

Las cuentas por pagar, el incremento de \$18.802 millones se da principalmente por los importes relacionados con los proveedores que quedaron pendientes de pago al cierre del periodo 2023.

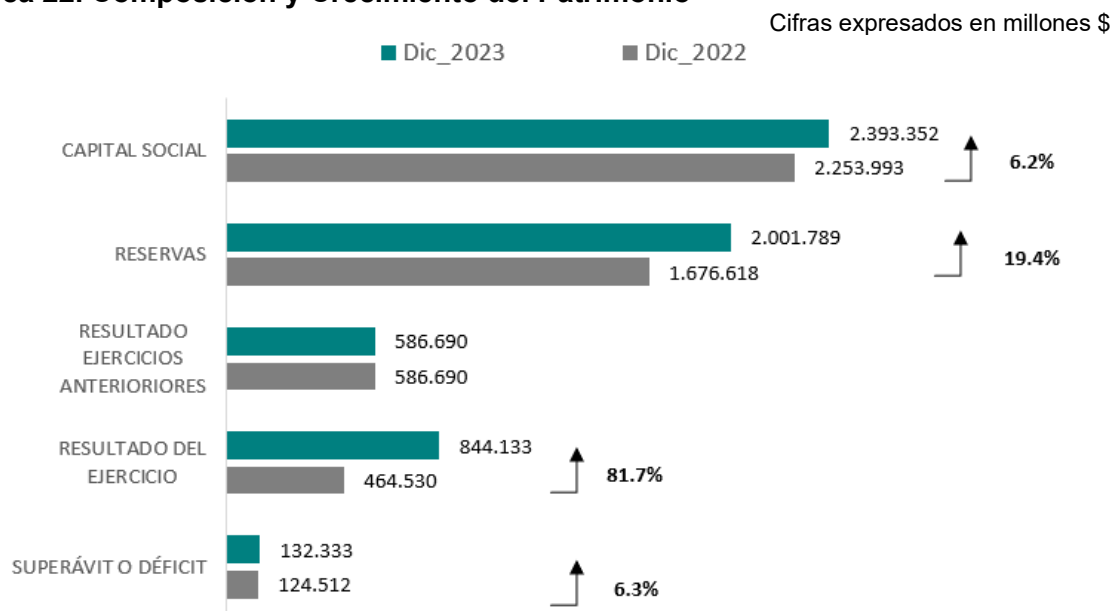
Los demás pasivos en conjunto registran participación mínima del 0.1% equivalente a \$3.840 millones sobre el pasivo total.

• Patrimonio

Una de las principales fortalezas financieras del Instituto es su patrimonio, el cual registro un crecimiento del 16,7% cerrando el periodo 2023 con un saldo \$5.96 billones.

La solidez financiera del ICETEX se sustenta en la estructura de las fuentes de fondeo, en las que el patrimonio se erige como el principal aportante al crecimiento de la institución, participando con el 64.6%. En segundo lugar, está el Banco Mundial con el 11.9%, la emisión de bonos es la tercera fuente de fondeo del activo con un 9,2%.

Gráfica 22. Composición y Crecimiento del Patrimonio



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

El incremento del patrimonio es consecuente con el resultado alcanzado durante 2023 por \$844.133 millones y el superávit derivado de un nuevo peritaje a los bienes de la entidad por \$7.821 millones.

Los movimientos observados en los demás rubros de patrimonio son consecuentes con 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

Acorde a la composición de sus activos, ICETEX deriva sus ingresos de la actividad crediticia, las comisiones provenientes de recursos administrados, rentabilidad de las inversiones, contribuciones realizadas por las IES a partir de 2023, además de la recuperación de obligaciones castigadas. En total estos ascienden a \$1.87 billones lo cual representa un incremento de 48,7% frente al alcanzado durante todo el periodo 2022 de \$1.26 billones.

Tabla 24. Estado de resultados

Cifras Expresadas en millones de \$

CONCEPTO	2022	2023	VARIACION	
			\$\$\$	%
Intereses y valoración de inversiones	933.782	1.324.571	390.789	41,9%
Gastos por Intereses	194.778	213.185	18.407	9,5%
Margen financiero bruto	739.004	1.111.386	372.382	50,4%
Deterioro de activos financieros cartera y cuentas por cobrar	343.204	487.068	143.864	41,9%
Margen financiero bruto, neto	395.800	624.318	228.518	57,7%
Ingresos por comisiones, neto	197.800	419.060	221.259	111,9%
Por operaciones de cambio neto, neto	713	-316	-1.029	-144,4%
Otros Ingresos	108.815	126.288	17.473	16,1%
Gastos Administración	238.599	325.216	86.618	36,3%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	464.530	844.133	379.603	81,7%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Bajo la estructura operacional del ICETEX el 65,0% de los ingresos provienen de los intereses de los créditos educativos; 22,5% obedecen a las comisiones por concepto de administración de recursos de terceros incluidas cuentas abandonadas; 2,6% generados de los otros ingresos relacionados con contribuciones IES; recuperación de cartera castigada 3,6%, rendimientos y la valoración generada por el portafolio de inversiones 4,3% y demás ingresos ordinarios con el 2,0%.

Los intereses reconocidos por concepto de créditos educativos se ubicaron en \$1.21 billones de los cuales \$653.475 millones son de subsidios a la tasa que brinda el Gobierno Nacional para los beneficiarios de estratos 1,2 y 3.

Los ingresos por comisiones se ubican en \$421.280 millones, en primer lugar, están los recursos provenientes de cuentas abandonadas generando un beneficio importante producto de las inversiones que se gestionan en el mercado financiero por \$348.509 millones. En segundo lugar, por el servicio que presta ICETEX en la administración de recursos de terceros provenientes de entidades públicas y privadas por \$72.770 millones.

Durante el año 2023 se percibieron ingresos por \$48.647 millones por concepto de contribuciones realizadas por las IES de conformidad con la última reforma tributaria aprobada en noviembre en cumplimiento del artículo 95 de la Ley 2277 de 2022, permitiendo de esta forma, disminuir la tasa de interés de los créditos adquiridos por los colombianos para financiar estudios en educación superior.

Por otro lado, las inversiones financieras alcanzaron una mayor participación dentro del total activo, en parte por el aumento de la rentabilidad del portafolio \$81.180 millones, acorde con el dinamismo de las tasas ofrecidas en el mercado. Los demás ingresos mantuvieron niveles similares especialmente los provenientes de la recuperación de cartera castiga.

Por el lado del gasto, el proceso de expansión del crédito educativo y el incremento de las tasas de interés del mercado financiero generó un deterioro de la calidad de los créditos educativos, de modo que el ICV paso del 10.93% en 2022 al 12.78% al cierre de 2023.

Gran parte de los gastos están asociados a la constitución de nuevas provisiones de cartera alcanzando los \$487.068 millones que representan el 47.4% del total gasto, con incremento del 35.5% respecto al periodo 2022.

Otros componentes del gasto que se ven afectadas por la dinámica de las tasas de interés, están asociados a las fuentes de financiación, los intereses derivados del empréstito con la banca multilateral se ubicaron en \$88.042 millones con incremento del 1.6% frente a lo registrado en el año anterior, mientras que los intereses por concepto de bonos emitidos alcanzaron los \$125.022 millones, tuvo un incremento del 15.6% con respecto al periodo 2022, en conjunto los gastos derivados de las fuentes de financiación participan con el 20.7% sobre los gastos totales.

Adicionalmente, el rubro de honorarios por \$85.811 millones representa el 8,3% de los gastos que sin duda son el reflejo de la etapa de transformación que adelanta la entidad para mejorar sus procesos, adquisición y desarrollo de nuevas tecnologías y diseño de productos financieros.

Los demás gastos del periodo están asociados a conceptos tales como gastos de administración, impuestos, beneficios a empleados y otros gastos de 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 \$44.796 Millones, programas extranjeros en

Colombia \$17.396 millones, beneficios a estudiantes condonaciones mediante acuerdos de pago para normalización de obligaciones y extinciones 39.661 millones.

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

El Resultado a diciembre ascendió a \$844.133 millones. En materia de indicadores financieros, a diciembre el ROA promedio fue de 9.6% y el ROE de 16.8%. En general, si bien los indicadores de rentabilidad registran una leve moderación, el nivel del resultado y patrimonio confirman la solidez del ICETEX.

Crecimiento de la cartera bruta en \$1,4 billones frente al cierre de diciembre de 2022 equivalente a 17,4%.

De la mano de las políticas públicas logradas por el ICETEX, las cuentas abandonadas contribuyen en gran medida un aporte importante sobre los ingresos que percibe la entidad \$348.509 millones.

El gasto incurrido por deterioro de la cartera de créditos 487.087 millones, es quizá el de mayor relevancia en este último periodo, como consecuencia del incremento en los volúmenes de cartera y por factores de política económica.

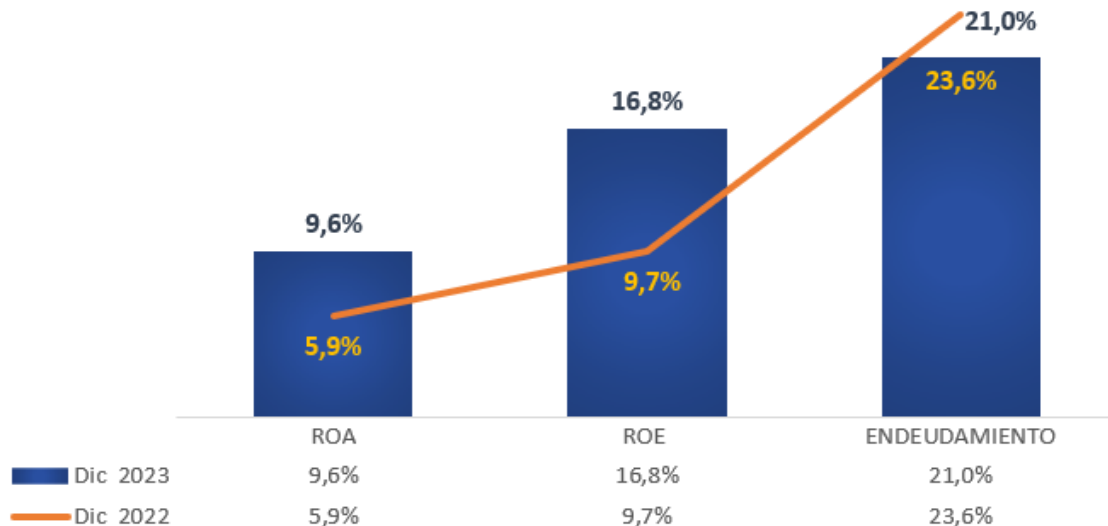
Los castigos realizados durante el periodo 2023 por \$97.194 millones sobre créditos con alto riesgo de incobrabilidad.

El acompañamiento vía contribución de las Instituciones de Educación Superior (IES) para mejorar las tasas de colocación por \$48.647 millones.

Igualmente, la adecuada gestión de sus fuentes de fondeo en condiciones no comparables en el mercado (crédito Banco Mundial, Emisión de Bonos, Cuentas Inactivas y recursos propios) le ha permitido, en un periodo de incremento de tasas pasivas y activas, incrementar las renovaciones y adjudicaciones de créditos.

Indicadores financieros

Gráfica 23. Indicadores financieros



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

3.2 TÍTULOS DE AHORRO EDUCATIVO – TAE

Estructura financiera

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

Estos títulos valores fueron emitidos en dos series, en 1990 y en 1994 por \$5.000 millones cada una. A 31 de diciembre de 2023 el saldo vigente del TAE es de \$1.004,3 millones que representan el 0,03% de los pasivos totales del ICETEX.

	Cifras en millones de pesos			
	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Var \$	Var %
Activo				
Disponible	1.569,40	1.666,80	(97,40)	-5,8%
Inversiones	8.273,00	7.121,30	1.151,70	16,2%
Total Activo	9.842,40	8.788,10	1.054,30	12,0%
Pasivo				
Títulos de inversión en Circulación	1.004,30	1.039,70	(35,40)	-3,4%
Cuentas por pagar	251,40	252,80	(1,40)	-0,6%
Total Pasivo	1.255,70	1.292,50	(36,80)	-2,8%
Patrimonio				
Resultado de ejercicios anteriores	7.505,60	7.037,10	468,50	6,7%

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

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com
 defensoria@sernarojasasociados.com

 Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 601 4898285 Bogotá, Colombia

	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Var \$	Var %
Resultado del ejercicio	1.091,10	468,50	622,60	132,9%
Convergencia NIIF	(10,00)	(10,00)	-	0,0%
Total Patrimonio	8.586,70	7.495,60	1.091,10	14,6%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Los resultados acumulados al mismo corte sumaron \$1.091,1 millones con un incremento del 132.9%, producto del resultado neto operacional, respecto a diciembre de 2022, cuyos resultados ascendieron a \$468.5. 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.

• Activo

Para diciembre de 2023 el activo cerró con \$9.842,4 millones frente a \$8.788,1 millones de diciembre de 2022, presentando un incremento del 12%. 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 \$36,8 al pasar de \$1.292,5 millones en diciembre 2022 a \$1.255,7 millones en diciembre 2023. 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 2023 el patrimonio ascendió a \$8.586,7 millones frente a \$7.495,6 millones del año 2022.

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

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

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

Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

• defensoria@sernarojasasociados.com

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

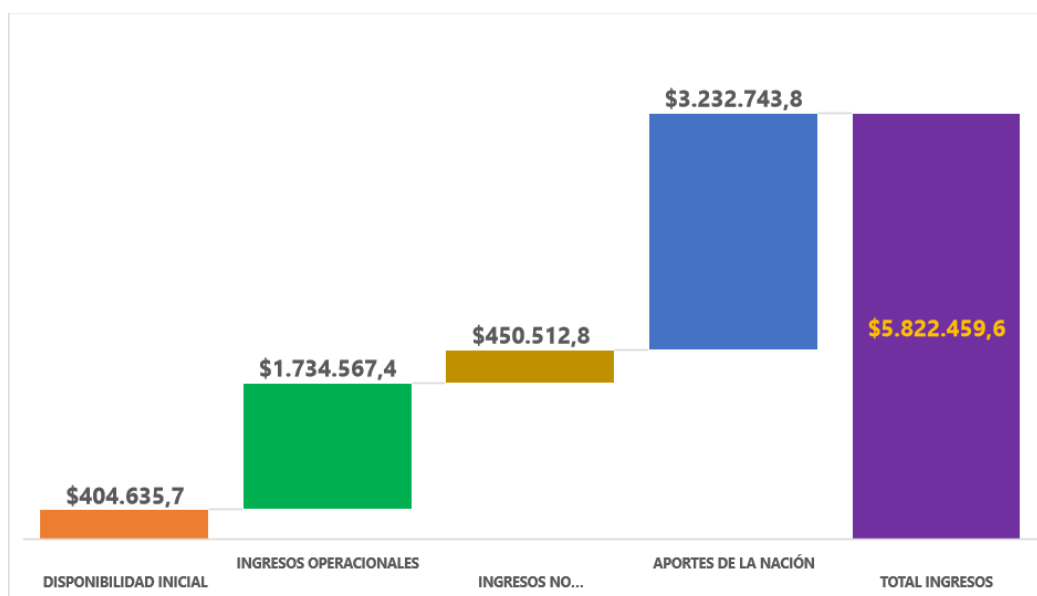
• 601 4898285 Bogotá, Colombia

Instituto está soportado en los ingresos propios, los recursos del endeudamiento y los aportes de la Nación.

Mediante el Acuerdo N° 046 del 29 de diciembre de 2022, la Junta Directiva aprobó el presupuesto anual para la vigencia 2023, al cual se le realizaron modificaciones, quedando como presupuesto definitivo, hasta la fecha de corte, el aprobado mediante el Acuerdo N° 046 del 20 de diciembre de 2023.

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

Gráfica 24. Presupuesto de ingresos vigencia 2023

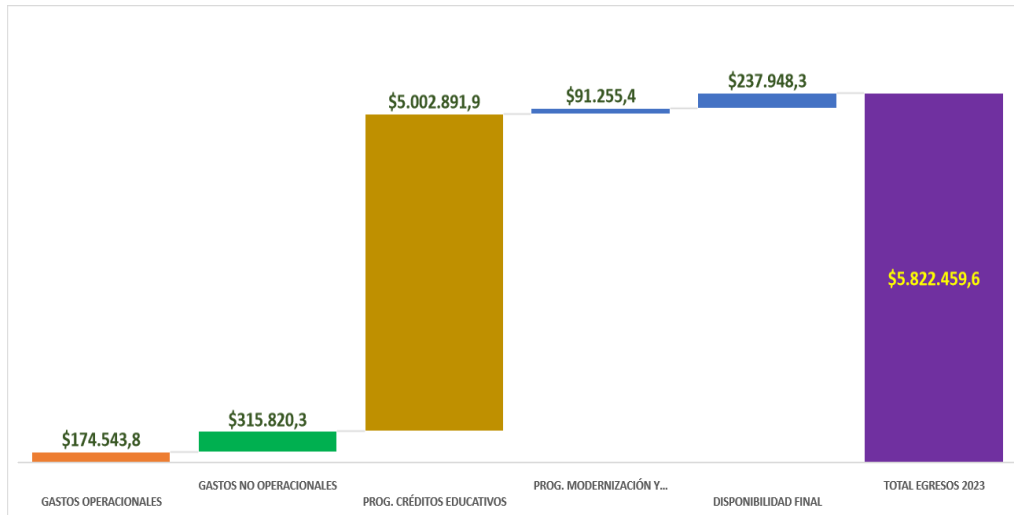


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

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

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

Gráfica 25. Presupuesto de egresos vigencia 2023



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

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

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

Gráfica 26. Ejecución presupuestal ingresos Vs. Apropiación Vigencia



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los ingresos no operacionales registran una ejecución acumulada por valor de \$ 440.895,3 millones, es decir el 97,9% de la apropiación, a continuación, se presenta la ejecución de los ingresos no operacionales de manera detallada:

Tabla 25. Ingresos no operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ 450.512,8	\$ 440.895,3	97,9%
Recursos de crédito externo o interno	\$ 148.822,3	\$ 143.599,0	96,5%
Recursos de terceros	\$ 19.683,7	\$ 12.774,1	64,9%
Otros ingresos no operacionales	\$ 282.006,8	\$ 284.522,3	100,9%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los ingresos operacionales tienen una ejecución acumulada de \$ 1.762.712,2 millones, el 101,6% de la apropiación inicial, representados por: recaudo de cartera, ingresos por la administración de fondos; rendimientos financieros y otros ingresos operacionales (ingresos por condonaciones y fondo de sostenibilidad del crédito educativo), a continuación, se presenta la ejecución de los ingresos operacionales de manera detallada:

Tabla 26. Ingresos operacionales

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

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

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

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

Tabla 27. Recursos de la Nación

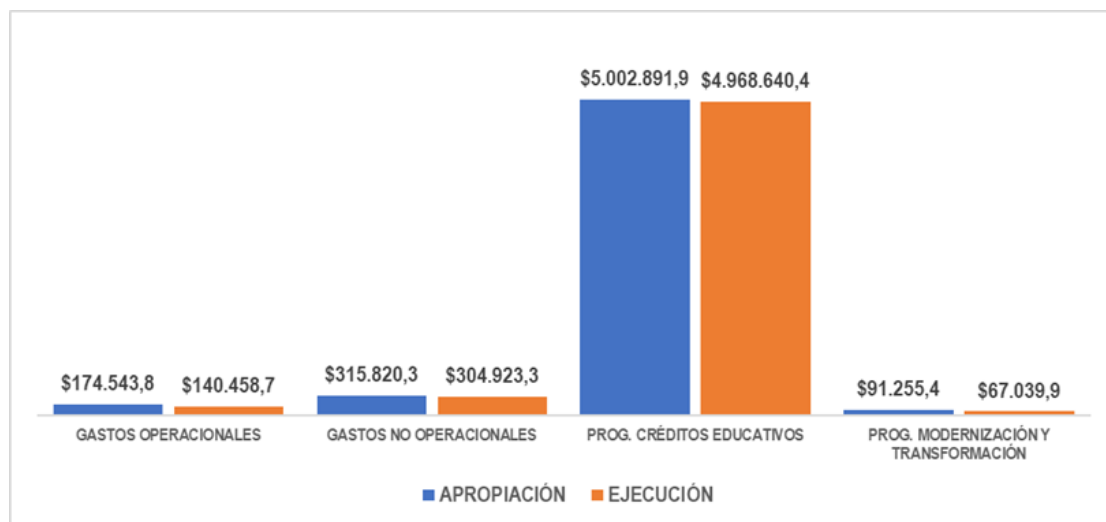
NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
APORTES DE LA NACIÓN	\$ 3.232.743,8	\$ 3.240.073,4	100,2%
Fortalecimiento crédito educativo	\$ 687.960,6	\$ 687.960,6	100,0%
Subsidios sostenimiento Icetex	\$ 253.841,2	\$ 253.841,2	100,0%
Proyectos fondos Ley Icetex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

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

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

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

Gráfica 27. Ejecución presupuestal de egresos Vs. Apropiación vigencia



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Los gastos operacionales tienen una ejecución por valor de \$140.458,7 millones, el 80,5% de la apropiación, a continuación, se presenta la ejecución de los gastos operacionales de manera detallada:

Tabla 28. Gastos operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
GASTOS OPERACIONALES	\$ 174.543,8	\$ 140.458,7	80,5%
Gastos administrativos	\$ 109.330,5	\$ 89.634,8	82,0%
Gastos de operación y servicios	\$ 54.548,8	\$ 50.182,8	92,0%
Otros gastos operacionales	\$ 10.664,5	\$ 641,1	6,0%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

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

Tabla 29. Gastos no operacionales

NOMBRE RUBRO	APROPIACIÓN Millones de \$	EJECUCIÓN Millones de \$	Cumplimiento Porcentual
GASTOS NO OPERACIONALES	\$ 315.820,3	\$ 304.923,3	96,5%
Servicio de la deuda	\$ 315.019,8	\$ 304.908,0	96,8%
Otros gastos no operacionales	\$ 800,5	\$ 15,3	1,9%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El programa de modernización y transformación presenta una ejecución por valor de \$67.039,9 millones, el 73,5%, de la apropiación inicial, representado principalmente por proyectos tales como Fortalecimiento comercial y de mercadeo, Infraestructura tecnológica de sistemas, Alineación y Fortalecimiento Organizacional. A continuación, se presenta la ejecución del programa de modernización y transformación de manera detallada:

Tabla 30. Programa modernización y transformación

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

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El programa de créditos presenta una ejecución por valor de \$4.968.640,4 millones, el 99,3% de la apropiación inicial, a través de los créditos educativos conformados por las

diferentes líneas de crédito propias del ICETEX, los proyectos de la Oficina de Relaciones Internacionales, así como los diferentes Proyectos de Ley y de Fondos en Administración.

Se constituye en el rubro de mayor importancia y concentración de esfuerzos y recursos para la Entidad dado que representa el 98.7% de los egresos al corte.

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

Tabla 31. Programa de créditos educativos

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

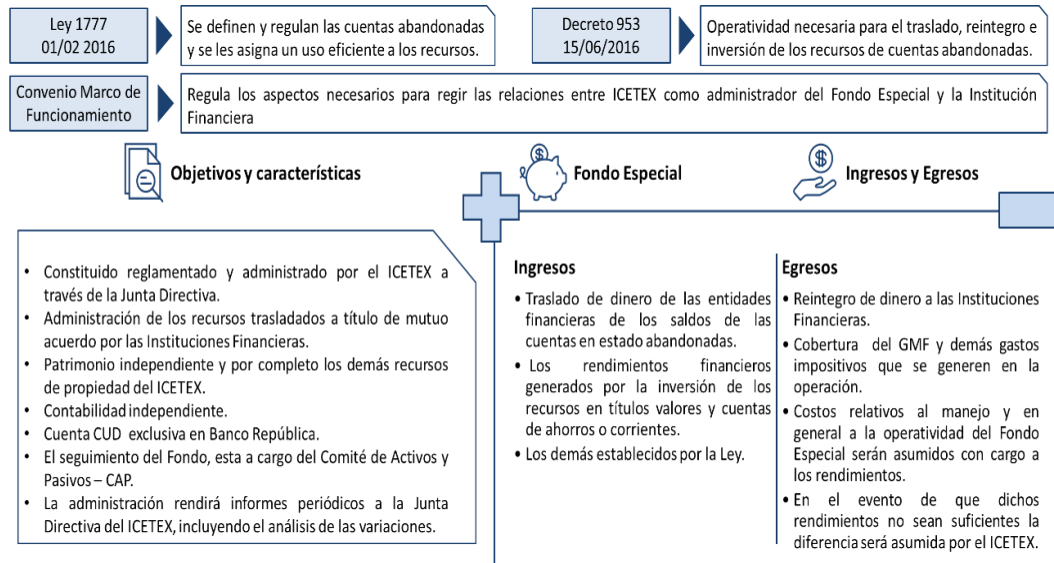
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

3.4 GESTIÓN DE TESORERÍA

• Cuentas abandonadas

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

Imagen 7. 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 2023, se encuentran así:

Tabla 32. Movimientos Cuentas Abandonadas – cifras en millones de \$

Concepto	Ene - Dic 2020	Ene - Dic 2021	Ene - Dic 2022	Ene - Dic 2023	Total
Pasivo Entidades Financieras	\$ 490.766	\$ 694.180	\$ 733.056	\$ 654.611	\$ 4.631.138
Traslados de Capital	\$ 484.747	\$ 686.470	\$ 707.109	\$ 618.884	\$ 4.537.392
Intereses	\$ 6.019	\$ 7.710	\$ 25.947	\$ 35.728	\$ 93.746
Recursos Reintegrados	\$ 253.517	\$ 326.303	\$ 442.514	\$ 561.510	\$ 2.332.102
Reintegro de Capital	\$ 250.867	\$ 323.593	\$ 436.893	\$ 553.758	\$ 2.308.885
Reintegro de Intereses	\$ 2.650	\$ 2.710	\$ 5.621	\$ 7.752	\$ 23.216
Resultado	\$ 237.249	\$ 367.877	\$ 290.541	\$ 93.101	\$ 2.299.037
Saldo del Pasivo	\$ 1.547.518	\$ 1.915.394	\$ 2.205.936	\$ 2.299.037	\$ 2.299.037

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

• Cuentas inactivas

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

En cumplimiento de lo establecido en la ley, el ICETEX con corte 31 de diciembre de 2023 recibió y reintegró los siguientes recursos:

Tabla 33. Cuentas Inactivas – cifras en millones de \$

Movimiento de recursos Cuentas Inactivas	31 jul 2023	31 ago 2023	31 oct 2023	31-dic-23
Recursos recibidos por traslados (+)	\$18.924	\$10.700	\$9.554	\$ 9.469
Reintegros efectuados por capital (-)	\$0	\$0	\$2.043	\$ 1.777
Reintegros efectuados por intereses (-)	\$0	\$0	\$0,814	\$ 3
TOTAL	\$18.924	\$10.700	\$7.510	\$ 7.689
SALDO DEL PASIVO	\$18.924	\$29.624	\$37.134	\$ 44.823

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

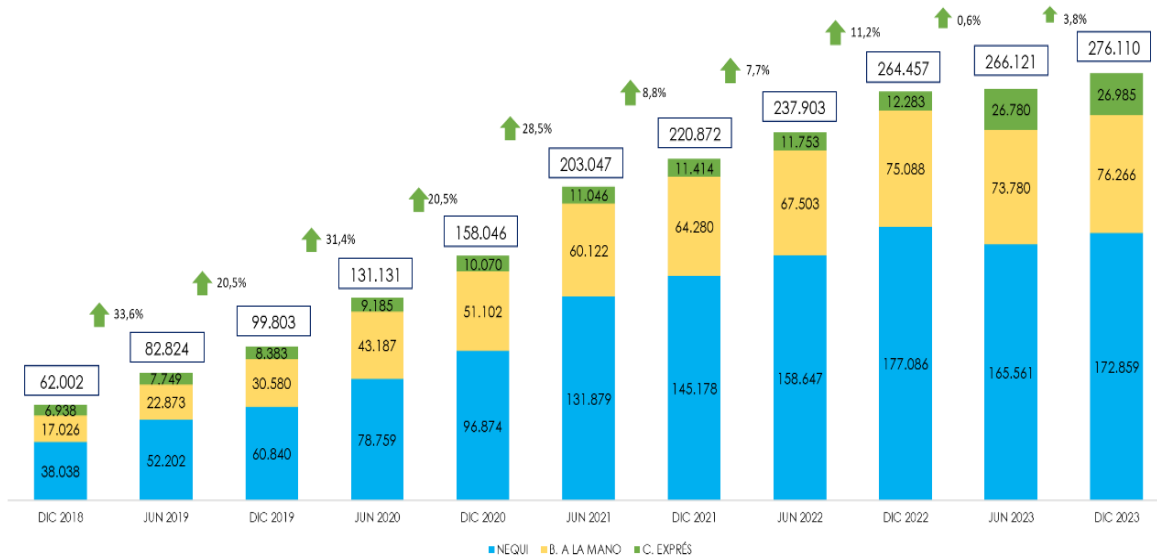
• Gestión de pagos y liquidez

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

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

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

Gráfica 28. Evolución semestral de matrículas de cuentas CATS 2023 (Cifras en cantidad de matrículas registradas)



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

• Canales de recaudo

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

Imagen 8. Canales de recaudo



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

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

Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com
• defensoria@sernarojasasociados.com

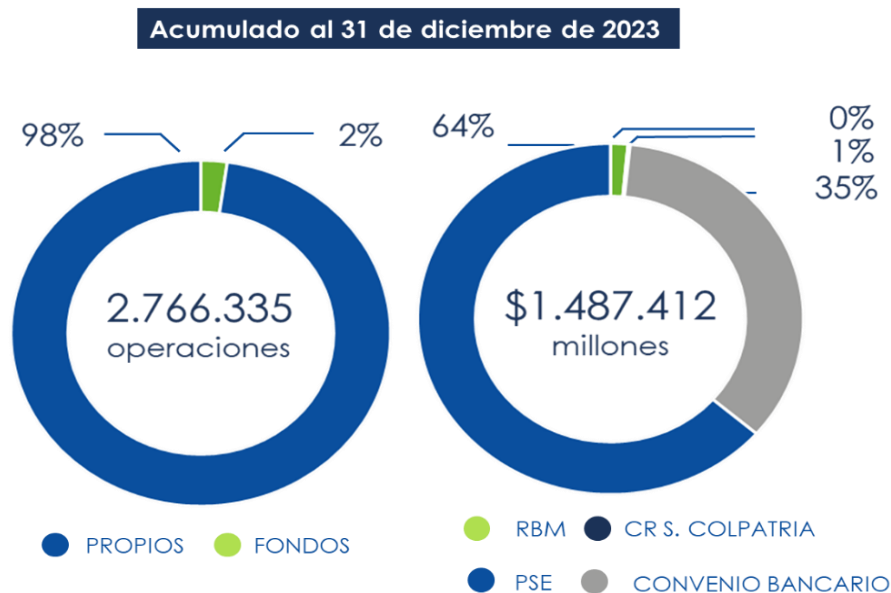
• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
• 601 4898285 Bogotá, Colombia

Tabla 34. Evolución Operaciones de Recaudo

AÑO	Entidades Bancarias	Medios Virtuales y Electrónicos	CR. Bancarios
2,766,335 operaciones de recaudo a diciembre 31 de 2023			
Cantidad Operaciones	828,333	1,930,450	7,552
dic-23	30%	69%	0.3%
dic-22	32%	65%	3%
dic-21	33%	59%	8%
dic-20	39%	51%	10%
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

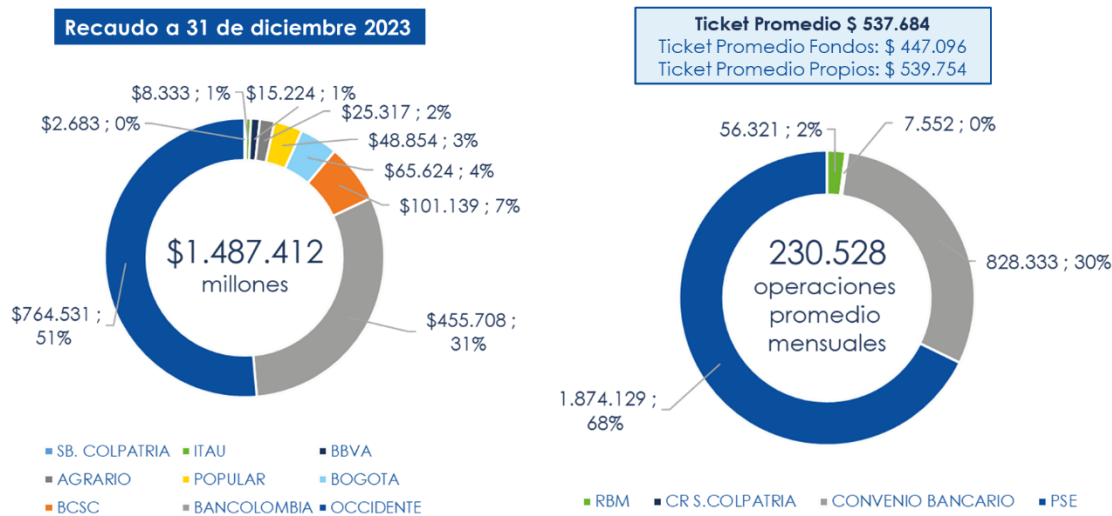
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Gráfica 29. Recaudo por recurso y canal



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Gráfica 30. Recaudo referenciado

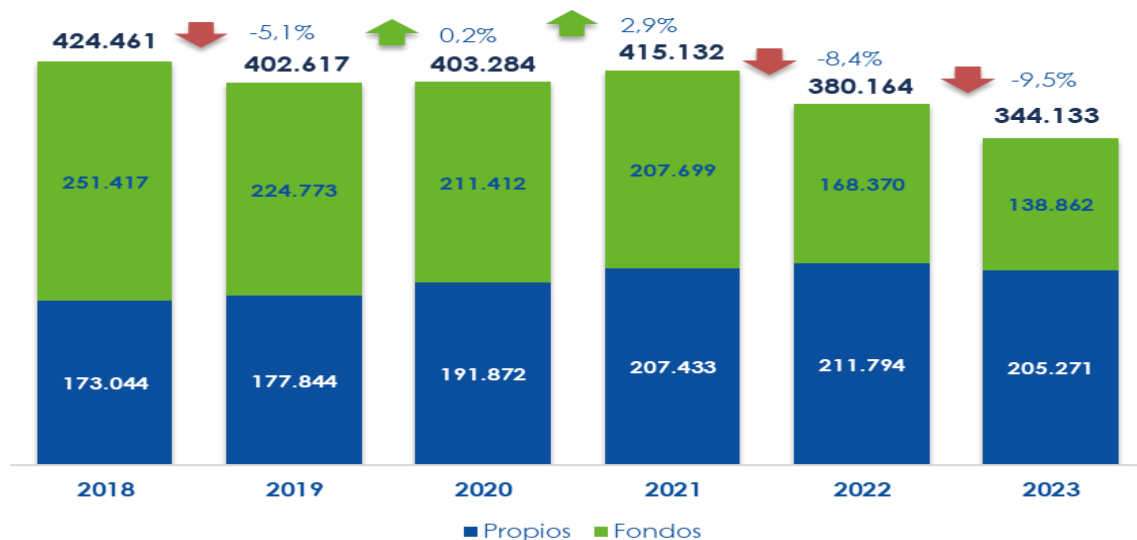


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

• Volumen de operaciones

El volumen de giros ha presentado una reducción en comparación con años anteriores, el fenómeno económico presentado durante el año 2023 con una fuerte alza en inflación, incremento en el costo de vida y el impacto de la misma en las tasas de interés del Banco de la Republica ha afectado la capacidad de endeudamiento de los colombianos, a pesar de contar con programas para brindar acceso al crédito educativo de educación superior tales como Generación E y Ser Pilo Paga del Ministerio de Educación.

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



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

• Títulos de Ahorro Educativo

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

De acuerdo con lo anterior, transcurridos más de 29 años desde la última emisión, el valor del Pasivo de TAE al 31 de diciembre de 2023 tiene un valor de \$1.004.314.886, representado en 89 títulos, distribuidos así: 54 de la primera emisión y 35 de la segunda, los títulos están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 35. Distribución Títulos TAE (No. De Títulos)

Títulos	Emisión 1	Emisión 2	Total beneficiarios	No. Cupones	Vr. Pasivo diciembre 2023
Clase A	36	28	64	465	\$ 915.158.924,00
Clase B	6	5	11	56	\$ 55.982.623,00
Clase C	12	2	14	48	\$ 33.173.339,00
Total	54	35	89	569	\$ 1.004.314.886,00

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

3.5 GESTIÓN DE INVERSIONES

3.5.1 Estructura y propósito del portafolio (por plazo, categoría de riesgo, país, clasificación contable)

Estrategias de inversión y resultados entre enero y diciembre de 2023 y expectativas 2024

La economía de Colombia logró uno de los rebotes postpandemia más notables de América Latina América y de los países emergentes. Sin embargo, durante el año 2023 la evidente desaceleración en varios sectores cruciales, como la manufactura, el comercio minorista y la construcción que, no puede atribuirse únicamente a efectos base, si no efectos de política y un manejo prudencial de la economía permitiendo generar confianza tanto, para la industria como para los mercados, de tal manera, que permitan superar el ajuste que se presentaron en el 2023 y que continuará en 2024. De acuerdo con los diferentes análisis esperamos un resultado más optimista, y dentro de un año, si las proyecciones son las esperadas, estaremos hablando de una economía con menores inflación y tasas de interés, mostrando signos de un incipiente repunte de la demanda interna. Sin embargo, el ajuste tendrá que ser desafiante y el más largo. En la primera parte de 2024, la inflación seguirá siendo alta y los consumidores y las empresas seguirán enfrentando altos niveles de inflación y costos financieros. Los sectores con mayor apalancamiento financiero, en un contexto de consumidores aún indecisos, tendrá un comienzo de año difícil en un momento en el que muchos emprendedores y familias acumulan agotamiento financiero.

Algunos analistas afirman que la economía colombiana crecería menos en 2024 que en el 2023, en consonancia a una mayor moderación del consumo, nueva contracción de la inversión y contribución menos favorable de cuentas externas. La inflación seguirá disminuyendo, pero a un ritmo lento lo que dejará un margen al Banco de la República para reducir sus tasas de referencia al 8% antes de finales de 2024, pero esto no necesariamente se traduciría en un alivio proporcional de los costos financieros para el sector privado. La prima de riesgo país se mantendrá relativamente alta, lo que limitará la caída de las tasas de largo plazo debido a una mayor incertidumbre fiscal. El gobierno deberá mantener sanas las finanzas públicas, Colombia exhibe alto gasto público, el gasto sin intereses y excluyendo el subsidio a los combustibles previsto para 2024 es del 19,5% del PIB, muy similar al pico del 20,3% observado durante la pandemia. Con un déficit fiscal del 4,5% del PBI programado para el próximo año, exactamente en el límite permitido por la Regla Fiscal y uno de los más alto de la región, los mercados financieros seguirán vigilando de cerca las cuentas fiscales. El gobierno también desempeñará un papel decisivo en las agendas legislativa y regulatoria. Es difícil anticipar el resultado de las reformas laboral, de salud y pensiones, si se aprueban, pueden hacerlo con modificaciones. La seguridad física es un tema de preocupación para los ciudadanos y los inversionistas. Un caso similar ocurre con las preocupaciones regulatorias, donde la incertidumbre en algunos sectores como el energético y gas.

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

En el 2023, la economía global logró evitar una recesión. Para 2024, el FMI espera que el crecimiento económico mundial sea similar al de 2023. Sin embargo, hay varios riesgos latentes que deben ser monitoreados. La economía mundial tuvo un desempeño mejor de lo esperado, con un mejor resultado al que se tenía finalizando el año 2022, logrando un crecimiento el 3,0%, superando las expectativas anteriores del 2,7%. Este crecimiento fue impulsado principalmente por el sólido desempeño de la economía estadounidense. El FMI proyecta una ligera desaceleración al 2,9% en 2024, debido a las incertidumbres derivadas de los conflictos geopolíticos y los riesgos de un aterrizaje forzoso en Estados Unidos y la eurozona. La economía estadounidense superó las expectativas de crecimiento en 2023, lo que llevó a una revisión al alza proyecciones del FMI. El mercado laboral demostró fortaleza, con niveles récord de empleo y datos salariales, mientras que la tasa de desempleo se mantuvo históricamente baja en 3,7% en noviembre. La Reserva Federal enfrentó el desafío inflacionario, manteniendo una postura agresiva con altos tipos de interés durante un período prolongado, prevaleciendo en el enfrentamiento con los mercados financieros. La inflación en Estados Unidos, el principal desafío de los últimos tres años mostró signos de desaceleración, favorecido por la bajada de los precios de la energía. La inflación anual cayó del 9,1% en junio de 2022 a 3,1% en noviembre de 2023, mientras que la inflación subyacente disminuyó a 4,0% desde 6,6% en septiembre de 2022. A pesar del buen desempeño económico, acontecimientos como las quiebras de los bancos regionales en marzo y abril aumentaron la aversión al riesgo, poniendo de relieve la vulnerabilidad del sistema financiero global. La intervención de las autoridades, como la apertura de ventanas extraordinarias de liquidez por parte de la Reserva Federal, impidió una crisis sistémica. Sin embargo, sigue siendo uno de los riesgos que necesitarán un seguimiento continuo. pensando en el futuro. En la eurozona, tras registrar altas tasas de

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

» Defensor del Consumidor Financiero

» www.sernarojasasociados.com

» defensoria@sernarojasasociados.com

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

» 601 4898285 Bogotá, Colombia

inflación en octubre de 2022, la economía mostró resiliencia tras el ajuste monetario del Banco Central Europeo (BCE). Sin embargo, el deterioro de las perspectivas fiscales en la eurozona, especialmente en economías apalancadas como Bélgica, Francia, Grecia, Italia, Portugal y España suponen una amenaza con una deuda superior al 100% del PIB. El aumento de los costos financieros seguirá presionando al alza los pagos de intereses de la deuda en los próximos años, según las proyecciones del FMI.

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

Después de tres años de alta volatilidad, esperamos una curva de rendimiento de TES más pronunciada en 2024, con potencial beneficios iniciales asociados con los recortes de tasas de interés del Banco de la República, Los cambios en la curva de rendimiento de los TES se producirán en un contexto donde la Fed comenzaría a reducir su tasa de interés lo que impulsaría las ganancias en los mercados mundiales de renta fija.

El Banco de la República a finales de 2023 inició el ciclo de flexibilización monetaria, que será lento al principio y se acelerará a lo largo de 2024. El ciclo monetario será una restricción en la profundización de la curva de rendimiento de los TES, finalmente, esperamos un escenario base que anticipa un empinamiento de la curva en un contexto en el que la Fed comenzaría a bajar su tasa de interés en la primera mitad del año y El Banco de la República sería cauteloso en su proceso de flexibilización monetaria durante el primer trimestre y ser más agresivo después.

Dentro de las estrategias que se consideran, basados en los acontecimientos, las expectativas y las políticas de inversión aprobadas por la Junta Directiva, se continuará con estructuras de portafolios de inversión de riesgo moderado, procurando no generar posibles pérdidas y manteniendo rendimientos en condiciones de mercado, en lo posible, basados en los flujos de caja realizar inversiones de largo plazo minimizando el riesgo de reinversión.

Los portafolios administrados por el ICETEX obtuvieron beneficios por valoración de \$274.857,7 millones, con una rentabilidad de 11,80% EA, presentando una mejora a la registrada durante el año 2022 que fue de 7,55% 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.

Tabla 36. Valor y utilidad de los portafolios al 31 de diciembre de 2023

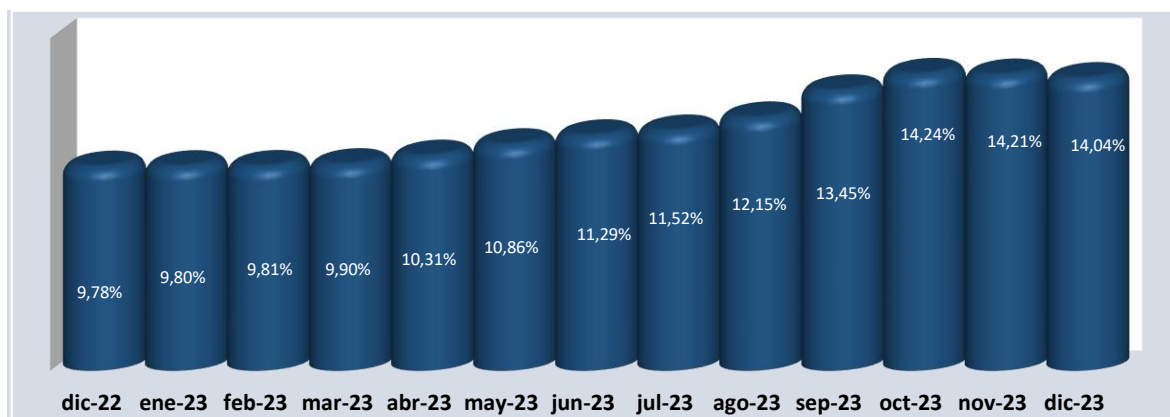
PORTAFOLIO	VALOR DE MERCADO FINAL	UTILIDAD POR VALORACION
FONDOS EN ADMINISTRACION	\$ 2.017.024.515.139,30	\$ 193.669.400.616,35
DEPÓSITO EN GARANTÍA	\$ 357.108.967.931,62	\$ 39.264.447.019,35
SOSTENIBILIDAD	\$ 271.069.223.843,19	\$ 27.922.429.700,23

PORTAFOLIO	VALOR DE MERCADO FINAL	UTILIDAD POR VALORACION
GARANTÍA CODEUDOR	\$ 47.872.142.714,36	\$ 5.553.914.333,72
SUBFONDO IES	\$ 33.833.668.541,79	\$ 3.707.217.647,14
SUBFONDO COVID	\$ 31.572.642.793,68	\$ 3.810.931.102,55
TAE	\$ 7.359.483.235,04	\$ 929.389.749,87
TOTAL	\$ 2.765.840.644.198,98	\$ 274.857.730.169,21

Fuente: Vicepresidencia Financiera – ICETEX

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

Gráfica 32. Rentabilidad mensual anualizada



Fuente: Vicepresidencia Financiera – ICETEX

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

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

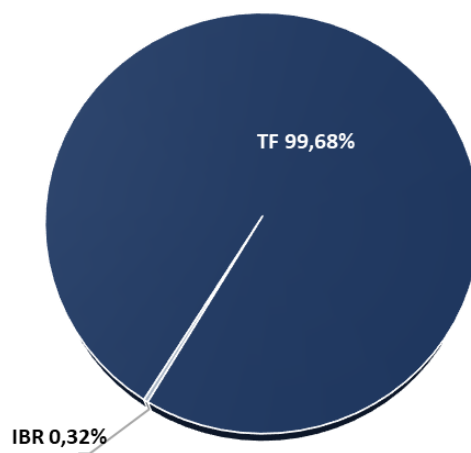
El diseño de las estrategias está encaminado a obtener la seguridad necesaria en sus operaciones y lograr mayor rentabilidad de los portafolios. El flujo de efectivo es el elemento esencial para la planeación financiera, permitiendo conocer las proyecciones de ingresos y egresos, para determinar los excedentes de liquidez a invertir o, las

necesidades de recursos para cumplir con los compromisos adquiridos evaluados por el Comité de Activos y Pasivos - CAP.

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

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

Gráfica 33. Participación por tipo de renta

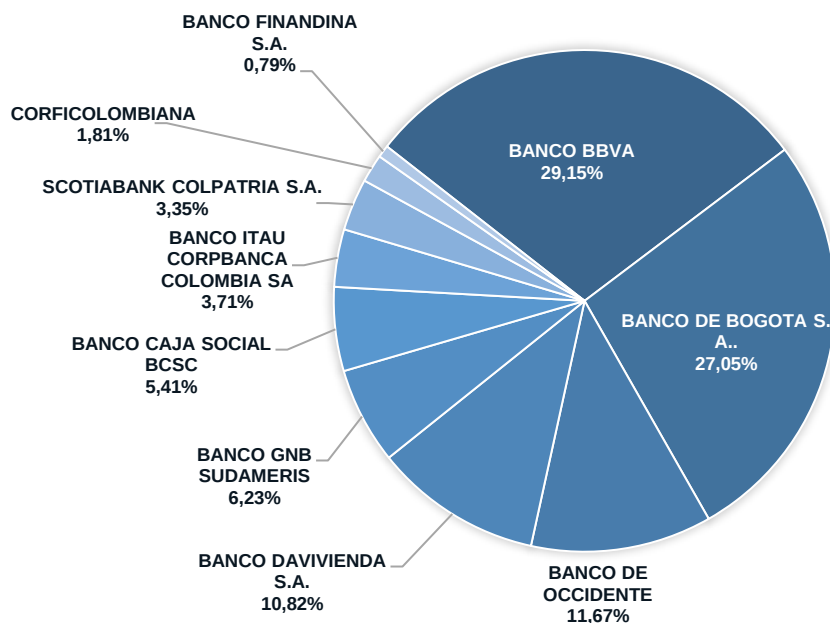


Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

Participación de emisor

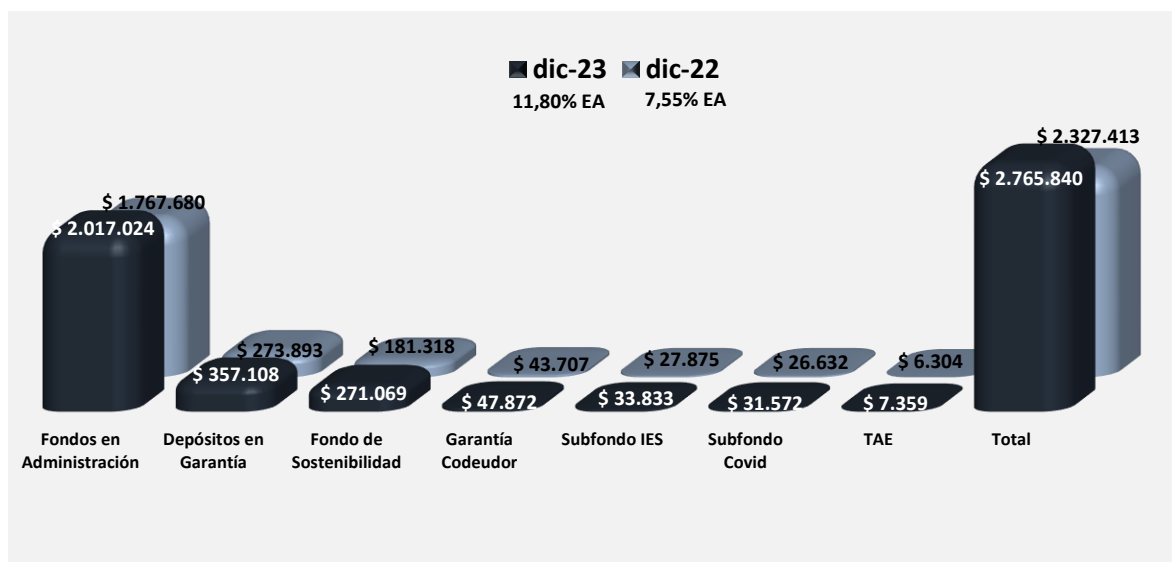
Por emisor los portafolios de inversión a este corte se encontraban en establecimientos de crédito de la más alta calificación crediticia, como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica 34. Participación de emisor



Fuente: Vicepresidencia Financiera – ICETEX

Gráfica 35. Valor de los portafolios



Fuente: Vicepresidencia Financiera – ICETEX

4 ESTRATEGIA

4.1 ICETEX EN EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

De acuerdo con las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida” y lo establecido en la Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, se contará con una reforma al ICETEX que transforme su lógica bancaria actual, que reoriente su labor misional al fomento social de la educación superior, con mecanismos para la humanización del crédito, entre ellos la implementación de esquemas de financiación adecuados a la capacidad de pago de los beneficiarios y de mecanismos que permitan compensar incrementos en el índice de precios en periodos de alta inflación; y haciendo uso de nuevas fuentes de financiación para la ampliación de cobertura. De igual manera, se creará un plan de salvamento para los beneficiarios de créditos condonables.

Dentro del articulado se encuentra:

- **“ARTÍCULO 126. CUENTAS INACTIVAS COMO MECANISMO DE ACCESO EN EDUCACIÓN SUPERIOR.** Los saldos de las cuentas corrientes o de ahorro que hayan permanecido inactivas por un período mayor a un (1) año y no superen el valor equivalente a 322 UVR, serán destinados por las entidades financieras tenedoras, a título de mutuo al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez - ICETEX, con el fin de financiar el acceso, permanencia, condonación de deudas y graduación de las personas en la educación superior (...).”
- **“ARTÍCULO 127. PROGRAMA DE COMPENSACIÓN DEL IPC EN TASAS DE INTERÉS EN CRÉDITOS EDUCATIVOS ICETEX.** Autorícese al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX para que realice la compensación parcial del Índice de Precios al Consumidor -IPC que compone la tasa de interés en créditos educativos del Instituto, bajo escenarios de riesgo de crédito a causa de alta inflación cuando la variación anual del IPC determinado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE sea de dos dígitos. Esta medida será para beneficiarios del ICETEX de las líneas de crédito con tasa subsidiada y con mayor vulnerabilidad socioeconómica.

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

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

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

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

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

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

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

••» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

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

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

4.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Frente a la planeación estratégica de la Entidad, es necesario comentar que para el año 2023 ICETEX se encontraba en proceso de cierre del plan estratégico 2021- 2024, el cual tenía como propósito superior:

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

Dentro de la comentada planeación estratégica se dieron estos cierres:

Tabla 37. Cierre indicadores estratégicos septiembre 2023

INDICADORES ESTRATÉGICOS septiembre 2023							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO	META	CUMPLIMIENTO	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	N.A.	100%	N.A.	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 total con tercero/Patrimonio)	Anual	N.A.	≥0,3	N.A.	Vicepresidencia Financiera
	Beneficiarios totales	$\Sigma =$ (Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, beneficiarios ORI)	Semestral	47.751	43.246	110,40%	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	N.A.	10	N.A.	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	Anual	N.A.	4,3	N.A.	Secretaría General

INDICADORES ESTRATÉGICOS septiembre 2023							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO	META	CUMPLIMIENTO	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	93%	80%	116%	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.	Participantes en los proyectos de comunidad ICETEX	Número de participantes en los proyectos de comunidad ICETEX	Semestral	Proyecto en rediseño	1.500	Proyecto con reporte II semestre 2023	Oficina Comercial y de Mercadeo

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

Tabla 38. Cierre programas estratégicos septiembre 2023

	Cumplimiento 2021	Cumplimiento 2022	Cumplimiento 2023
Total 10 Programas Plan Estratégico 2021	79,40%	82,35%	83,18%
Programa 1: Innovación y gestión del conocimiento	59%	100%	0%
Programa 2: Gobierno Corporativo y Arquitectura Organizacional	94%	87%	100%
Programa 3: Transformación cultural	89%	86%	100%
Programa 4: Diversificación de fuentes de financiación	89%	100%	100%
Programa 5: Nuevo portafolio de servicios financieros	74%	73%	73%
Programa 6: Revolución Tecnológica	96%	78%	88%
Programa 7: Mejora de la Experiencia de Usuario	81%	95%	94%

	Cumplimiento 2021	Cumplimiento 2022	Cumplimiento 2023
Total 10 Programas Plan Estratégico 2021	79,40%	82,35%	83,18%
Programa 8: Programa de Relacionamiento y Cooperación Estratégica Territorial, Nal. e Intl.	77%	N/A	N/A
Programa 9: Nuevo modelo de administración de recursos de terceros	42%	70%	N/A
Programa 10: Comunidad ICETEX	74%	100%	0%

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

Tabla 39. Cierre planes de acción septiembre 2023

PROGRAMAS Y PLANES INSTITUCIONALES 2023						
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	PROGRAMA / PLAN MIPG	FECHA INICIO	FECHA FIN	Cumplimiento 3er Trimestre	AREA RESPONSABLES
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 del conocimiento y la innovación	Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Información y Comunicación	Plan Institucional de Archivos – PINAR	1/01/2023	31/12/2023	91%	Secretaría General
	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Conservación Documental	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Preservación Digital	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Información y Comunicación	Plan Anual de Adquisiciones	1/01/2023	31/12/2023	83%	Secretaría General
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Austeridad	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General

PROGRAMAS Y PLANES INTITUCIONALES 2023						
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	PROGRAMA / PLAN MIPG	FECHA INICIO	FECHA FIN	Cumplimiento 3er Trimestre	AREA RESPONSABLES
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Gestión Ambiental Institucional	1/01/2023	31/12/2023	90%	Secretaría General
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan Estratégico Tecnologías de la Información - PETI	1/01/2023	31/12/2023	72%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos	1/01/2023	31/12/2023	100%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	1/01/2023	31/12/2023	91%	Oficina de Riesgos
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	1/01/2023	31/12/2023	99%	Oficina de Riesgos
	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1/01/2023	31/12/2023	100%	Oficina Asesora de Planeación
	Dimensión Información y Comunicación					
	Dimensión Talento Humano	Planes de Bienestar e Incentivos	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan de Previsión de Recursos Humanos	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan Institucional de Capacitación – PIC	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan Estratégico de Talento Humano	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan Anual de Vacantes	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General

PROGRAMAS Y PLANES INSTITUCIONALES 2023						
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	PROGRAMA / PLAN MIPG	FECHA INICIO	FECHA FIN	Cumplimiento 3er Trimestre	AREA RESPONSABLES
	Todas las dimensiones del MIPG	Plan Sectorial	1/01/2023	31/12/2023	100%	Oficina Asesora de Planeación
	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	Plan de Participación Ciudadana en la Gestión	1/01/2023	31/12/2023	100%	Oficina Asesora de Planeación

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

Sin embargo, y de acuerdo con la aprobación del Plan Estratégico 2023-2026 “Por un ICETEX más humano” y teniendo en cuenta los cambios en los lineamientos del gobierno central, desde ICETEX se trabajó en la alineación del plan estratégico al proyecto de ley del plan nacional de desarrollo que se estaba trabajando por parte del DNP. Por esta razón a continuación se presenta el cierre de los indicadores estratégicos, programas y planes de acción con corte a diciembre de 2023.

Tabla 40. Cierre indicadores estratégicos 2023

Indicadores Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano" (*)								
Obj. Estratégico	Cod	Indicador	Fórmula	Period. de cálculo	Period. de seguimiento	Meta	Resultado 2023	Cumplimiento 2023
						2023		
O1. Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las	IE-1	Cultura organizacional	Promedio de la medición de cada eje del modelo de cultura organizacional (identidad y compromiso, gestión del cambio, innovación y comunicación efectiva, y gestión del conocimiento y aprendizaje.)	Anual	Anual	91,00%	91,8%	100,9%

Indicadores Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano" (*)

Obj. Estratégico	Cod	Indicador	Fórmula	Period. de cálculo	Period. de seguimiento	Meta	Resultado 2023	Cumplimiento 2023
						2023		
necesidades de los grupos de incidencia.	IE-2	Porcentaje disminución de quejas y reclamos en canales de atención	$(\Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia actual} / \Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia anterior-1}) * 1$	Anual	Mensual	20%	5,7%	28,3%
	IE-3	Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención.	$(\Sigma \text{ del total tutelas interpuestas contra el ICETEX por fallas en la atención de PQRS en canales de atención} / \Sigma \text{ del total de tutelas interpuestas contra el ICETEX -1}) * 1$	Trimestral	Trimestral	5%	18,0%	100,0%
	IE-4	Oportunidad en la atención de PQRS	$(\text{Número de PQRS atendidas oportunamente}) / \text{Total PQRS cerradas en el mes} * 100$	Mensual	Mensual	100%	98,8%	98,8%
	IE-5	Satisfacción 360°	$\text{Encuestas contestadas como satisfactorias} / \text{Total de encuestas realizadas} * 100$	Mensual	Mensual	80%	92,9%	116,1%
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	IE-6	Recursos requeridos para la colocación de crédito educativo ICETEX	$\Sigma (\text{Recursos propios} + \text{Recursos en administración fondos y regalías} + \text{Recursos en alianzas})$	Semestral	Mensual	\$ 2.076.411.107.567	Meta III TRIM: \$884.631'361.735 Billones Resultado: \$1.537.685'944.698 Billones	173,8%
	IE-7	Spread tasa de contratación vs tasa de liquidación	$(\text{Promedio ponderado tasa de liquidación} - \text{Promedio ponderado tasa de contratación}) * 100$	Anual	Semestral	-700 pp	-937 pp	134%

Indicadores Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano" (*)								
Obj. Estratégico	Cod	Indicador	Fórmula	Period. de cálculo	Period. de seguimiento	Meta	Resultado 2023	Cumplimiento 2023
						2023		
O3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	IE-8	Porcentaje de implementación de productos y servicios de innovación	$(\Sigma \text{ avance en implementación de los proyectos})/\text{número de proyectos}$	Semestral	Mensual	60%	33,0%	55,0%
	IE-9	Oportunidad tiempo de otorgamiento	Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)	Semestral	Mensual	80 días	99 días	81%
O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	IE-10	Nuevos beneficiarios del ICETEX	$\Sigma = (\text{Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI})$	Semestral	Mensual	81.594 Beneficiarios	94.477 Beneficiarios	115,8%
O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	IE-11	Usuarios impactados por Comunidad ICETEX	Número de participantes en las acciones de Comunidad ICETEX	Semestral	Mensual	1.500 Participantes	1.519 Participantes	101,27%

(*) Indicadores provisionales.

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

Tabla 41. Cierre programas estratégicos 2023

Programas y Proyectos Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano" (*)				
Programa	Objetivo Estratégico	Proyecto	Responsable	% Cumplimiento
PG1: Innovación y gestión del conocimiento	Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo	P1. Rediseño de procesos Fase II	Oficina Asesora de Planeación - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	100%

Programas y Proyectos Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano" (*)

Programa	Objetivo Estratégico	Proyecto	Responsable	% Cumplimiento
PG2: Revolución Tecnológica	para atender las necesidades de los grupos de incidencia.	P2. Interoperabilidad estratégica Fase II	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	83%
		P3. Fábrica de Crédito Digital Fase III	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N.A.
		P4. Gobierno de Datos Fase III	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N.A.
		P5. Gestor Documental Fase I	Secretaría General y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	92%
		P6. Implementación ERP	Vicepresidencia Financiera y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N.A.
PG3: Gobierno Corporativo y Arquitectura Organizacional		P7. Rediseño de la estructura organizacional Fase II	Secretaría General	100%
		P8. Proyecto de Ley de Reforma ICETEX	Presidencia	100%
PG4: Transformación cultural		P9. Perfil cultural Fase II	Secretaría General	100%
PG5: Diversificación de fuentes de financiación	Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	P10. Optimización de la estructura del pasivo y diversificación de las Fuentes de Fondeo	Vicepresidencia Financiera	100%
PG6: Nuevo portafolio de servicios financieros	Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	P11. Nuevo Portafolio de Productos	Grupo i3 - Oficina Asesora de Planeación	46%
		P12. Pago contingente al ingreso	Grupo i3 - Oficina Asesora de Planeación - Vicepresidencia Financiera - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N.A.

Programas y Proyectos Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano" (*)				
Programa	Objetivo Estratégico	Proyecto	Responsable	% Cumplimiento
		P13. Plan de Alivios y Estímulos	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas	100%
PG7: Mejora de la Experiencia de Usuario	Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	P14. Reto Conecta	Grupo i3 - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	94%
		P15. Experiencia en servicio	Oficina Comercial y de Mercadeo	N.A.
PG8: Comunidad ICETEX	Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	P16. Comunidad ICETEX	Oficina Comercial y de Mercadeo	0%

(*) Proyectos provisionales

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

Tabla 42. Cierre planes de acción 2023

PROGRAMAS Y PLANES INTITUCIONALES 2023						
Obj. Estratégico	Dimensión del MIPG	Programa / Plan MIPG	Fecha inicio	Fecha fin	Cumplimiento IV Trimestre	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	Dimensión Gestión del conocimiento y la innovación	Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Información y Comunicación	Plan Institucional de Archivos – PINAR	1/01/2023	31/12/2023	98%	Secretaría General
	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Conservación Documental	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Preservación Digital	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General

PROGRAMAS Y PLANES INTITUCIONALES 2023						
Obj. Estratégico	Dimensión del MIPG	Programa / Plan MIPG	Fecha inicio	Fecha fin	Cumplimiento IV Trimestre	Área responsable
	Dimensión Información y Comunicación	Plan Anual de Adquisiciones	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Austeridad	1/01/2023	31/12/2023	89%	Secretaría General
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Gestión Ambiental Institucional	1/01/2023	31/12/2023	98%	Secretaría General
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan Estratégico Tecnologías de la Información - PETI	1/01/2023	31/12/2023	92%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos	1/01/2023	31/12/2023	Sin Reporte	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	1/01/2023	31/12/2023	100%	Oficina de Riesgos
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	1/01/2023	31/12/2023	97%	Oficina de Riesgos
	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1/01/2023	31/12/2023	100%	Oficina Asesora de Planeación
	Dimensión Información y Comunicación					
	Dimensión Talento Humano	Planes de Bienestar e Incentivos	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General

PROGRAMAS Y PLANES INTITUCIONALES 2023						
Obj. Estratégico	Dimensión del MIPG	Programa / Plan MIPG	Fecha inicio	Fecha fin	Cumplimiento IV Trimestre	Área responsable
	Dimensión Talento Humano	Plan de Previsión de Recursos Humanos	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan Institucional de Capacitación – PIC	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan Estratégico de Talento Humano	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan Anual de Vacantes	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	1/01/2023	31/12/2023	100%	Secretaría General
	Todas las dimensiones del MIPG	Plan Sectorial	1/01/2023	31/12/2023	100%	Oficina Asesora de Planeación
	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	Plan de Participación Ciudadana en la Gestión	1/01/2023	31/12/2023	100%	Oficina Asesora de Planeación

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

En concordancia con lo anterior, ICETEX generó diferentes ejercicios en todos los niveles de la entidad, para el ajuste de los conceptos de propósito superior, visión, lineamientos y objetivos estratégicos, en línea con humanizar y acompañar de una manera integral los proyectos de vida de los beneficiarios y los de sus familias.

Por esta razón, y alineándose con los siguientes artículos del Plan Nacional de Desarrollo:

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

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

ARTÍCULO 128°. Incentivo de condonación parcial de capital.

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

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

Se establecieron los siguientes elementos para generar el Plan estratégico 2023-2026 “Por un ICETEX más humano”:

Imagen 9. Mandala estratégica 2023-2026



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

Como propósito superior:

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

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

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

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

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

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

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

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

Este objetivo tiene como eje central la mejora de la operación de la entidad para lo cual se requiere un ajuste en los procesos de la entidad, una mejora en los sistemas

tecnológicos, una estructura que permita prestar un mejor servicio a nuestros beneficiarios enmarcados en un cambio cultural.

O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.

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

O3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.

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

O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.

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

O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.

Finalmente, este objetivo tiene dentro de sus acciones el establecimiento de alianzas estratégicas para acompañar la trayectoria educativa del estudiante, el aumento de programas de acompañamiento en fortalecimiento de las habilidades y competencias de los beneficiarios, la toma de decisiones informadas y el apoyo en el desarrollo personal y profesional de nuestros beneficiarios, entre otras.

4.3 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 2023, 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 10. 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:

- Se han actualizado un total de 218 documentos entre los más representativos se encuentran 47 procedimientos, 60 formatos, 49 guías y 39 instructivos.
- En el marco del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad para primer semestre de 2023, implementa un cambio en la metodología de salidas no conformes donde se incluye el tratamiento para aquellas situaciones de riesgos que no constituyen pérdida económica o daño reputacional y que sean tratados a través de los instrumentos del sistema de gestión de la calidad.
- De acuerdo con la mejora continua en los procesos y atendiendo lo señalado en la norma ISO 9001, se implementó en el año 2023 la metodología de Planificación de los cambios que afectan el Sistema de Gestión de la Calidad. Dentro de esta, se identificaron seis (6) cambios: (i) Automatización y administración de la operación financiera, (ii) Monitoreo de riesgos de acuerdos estratégicos por la creación del Anexo No. 5 del Manual de Contratación, (iii) Plan de salvamento - condonación de capital cartera castigada, (iv) Fase 3 - Implementación aplicativo para trámite de pagos, (v) Implementación del sistema documental y (vi) Desarrollo de una herramienta tecnológica para el reporte de las cuentas inactivas. Vale la pena señalar, que los numerales (v) y (vi) fueron cerrados en la vigencia.

- Se realiza la auditoria de seguimiento a la renovación del Certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015, por parte del ente certificador ICONTEC, donde se obtuvo un resultado satisfactorio para la entidad con cero (0) No conformidades.

4.4 PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA DE CALIDAD

Las estadísticas oficiales son un componente vital para la evaluación y formulación de políticas educativas, abarcando niveles sectoriales, territoriales y nacionales. El ICETEX reconoce la importancia de generar y difundir información estadística esencial para satisfacer las demandas del sector, la sociedad y el país. Para abordar estas necesidades, el ICETEX desempeña un papel activo dentro de la Mesa temática de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema Estadístico Nacional (SEN). Su principal propósito radica en proporcionar, de manera coordinada, estadísticas oficiales de alta calidad tanto a la sociedad como al Estado. Este compromiso se lleva a cabo empleando lenguajes y procedimientos definidos en los estándares estadísticos internacionales y adoptando los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entidad que ostenta la dirección del SEN.

El ICETEX ha adoptado los lineamientos para la producción estadística de calidad, 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*, y los ha integrado en el Sistema de Gestión y Calidad institucional, específicamente en el proceso de Direccionamiento estratégico y gestión organizacional. Con esta adopción se garantiza la producción estadística con atributos de calidad como: accesibilidad, coherencia, comparabilidad, continuidad, exactitud, interpretabilidad, oportunidad, precisión, relevancia y transparencia.

Los resultados de la implementación de los lineamientos de producción estadística se evidencian en los productos estadísticos generados con la operación estadística de crédito Educativo. Los productos estadísticos han sido difundidos a través del sitio de estadísticas oficiales del portal web de ICETEX (<https://web.ICETEX.gov.co/el-ICETEX/informacion-institucional/estadisticas-oficiales-ICETEX>) y el portal de Datos Abiertos Colombia.

- **Operación estadística de crédito educativo**

El ICETEX desarrolla 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*. La ejecución de esta operación se realiza semestralmente bajo un proceso de mejora continua.

Los indicadores derivados de la operación estadística Crédito Educativo respaldan diversas actividades, tales como seguimiento, control, proyección y toma de decisiones relacionadas con los procesos de otorgamiento y renovación de créditos, tanto a nivel interno como externo de la entidad. Esta operación tiene por alcance, suministrar información estadística de los créditos educativos reembolsables otorgados y renovados a través de las líneas de crédito del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior - PACES y de las líneas de crédito Tradicional, desde la vigencia 2015.

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

Durante la vigencia 2023 se llevó a cabo la operación estadística correspondiente a los periodos de referencia de los semestres 2022-2 y 2023-1. En cada uno de estos periodos, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se acopió y procesó la base de datos de análisis de los fenómenos de otorgamiento y renovación de créditos educativos de ICETEX con 40 variables de relevancia estadística.
- Se procesaron, analizaron y publicaron 12 indicadores, 31 cuadros de salida, 2 series históricas, 2 visores de datos interactivos, 2 bases de datos anonimizadas, un boletín estadístico, y los indicadores de calidad de los datos empleados.
- Actualización de los documentos metodológicos relacionados con la operación, tales como el documento metodológico, ficha metodológica, diccionario de datos y glosario de términos.

Además, el ICETEX, con miras a lograr la plena adopción de la Política de Gestión de la Información Estadística del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), identificó brechas durante el ejercicio fiscal de 2023 y emprendió acciones para el cierre de estas. Dentro de las actividades realizadas destaca la documentación y publicación de los metadatos del Registro administrativo empleado para la operación estadística de Crédito Educativo, así como la difusión de los microdatos anonimizados.

El ICETEX continuará implementando mejoras continuas en la producción estadística y en la operación del Crédito Educativo, siempre atentos a las necesidades de los usuarios de la información estadística generada por la entidad.

4.5 PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL

4.5.1 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 año 2023 se realizaron dos misiones de Apoyo a la Implementación Colombia - Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior – PACES, una en el mes de abril y otra en noviembre, en las que se acordó una prórroga del proyecto (BIRF 8836-CO) por hasta el 30 de junio del año 2025, así mismo, el empréstito BIRF 8701-CO finalizó el 1 de diciembre de 2023. También se realizó una cancelación parcial de recursos de acuerdo con las proyecciones de la entidad lo que redujo el valor asignado para cada contrato.

De acuerdo con los anterior, se hará la actualización del Manual Operativo y de la Matriz de Indicadores del Proyecto (MIP) con los indicadores aprobados hasta junio 2025 y la categoría que continúa en ejecución de créditos de pregrado.

Por otro lado, se concluyó que el proyecto en todos sus componentes ha tenido excelentes resultados; los indicadores tanto de objeto como de resultado cumplieron las metas y se prevé llegar al logro de aquellas definidas para el final del proyecto. En cuanto a los recursos se proyectan estimaciones para solicitud de desembolsos hasta el 2025 para el subcomponente de créditos de pregrado del empréstito BIRF 8836-CO. Por su parte los recursos no utilizados del empréstito BIRF 8701-CO del componente de Ecosistema Científico y los no solicitados de pasaporte a la Ciencia del empréstito BIRF 8836-CO fueron cancelados.

El BM ha ofrecido asistencia técnica para la implementación de la línea de crédito de pregrado a través del mecanismo de Pago Contingente al Ingreso (PCI), la cual está implementado la entidad con un piloto de 1010 solicitudes para la vigencia 2023, de los cuales 625 créditos han sido aprobados y legalizados. En la etapa de prórroga del

Subcomponente 1.1 se incluirán los créditos de PCI como parte de la medición de indicadores del proyecto PACES y serán susceptibles de financiación con los recursos pendientes por desembolsar.

Tabla 43. Ejecución de recursos de los empréstitos BIRF 8701-CO y 8836-CO - cierre 2023

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

Fuente: Unidad Coordinadora Proyecto PACES

Como se observa en la tabla anterior el porcentaje de ejecución de los recursos a diciembre 31 de 2023 alcanza un 100% del primer empréstito (BIRF 8701) y un 31% del segundo (BIRF 8836).

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.

Número de nuevos créditos adjudicados PACES Cifras a diciembre 30 de 2023

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
31.559	20.266	24.696	27.267	26.376	26.288	18.671

De acuerdo con el comportamiento de los indicadores a cierre de 2023, se están cumpliendo las metas. Se resalta que el proyecto logró grandes avances en el cubrimiento de créditos en población vulnerable y zonas apartadas

- **COLOMBIA CIENTÍFICA**

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

Proyecto orientado a la formación de alto nivel y al aumento de la Calidad de las Instituciones y Programas de Educación Superior. A diciembre de 2023 cuenta con 246 beneficiarios, de los cuales, 23 beneficiarios de Maestría y 6 beneficiarios de Doctorado completaron los requisitos y lograron condonar el porcentaje correspondiente del crédito condonable, según su convocatoria; 7 beneficiarios iniciaron amortización total del crédito, 5 debido a que renunciaron al beneficio de condonación y 2 se retiraron sin completar el programa académico. En este momento se encuentran 74 beneficiarios en amortización del porcentaje reembolsable del crédito y completando requisitos de condonación, y 12 beneficiarios iniciaron su proceso de amortización en el primer semestre del año 2024. Asimismo, ya todos los beneficiarios finalizaron su periodo de financiación e iniciaron periodo de gracia. Finalmente 4 beneficiarios solicitaron aplazamiento de su proceso debido a situaciones médicas y académicas que les impidieron finalizar su programa.

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

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

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

Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

programas de I+D+i en cinco (5) focos estratégicos: Energía Sostenible, Salud, Alimentos, Bioeconomía y Sociedad.

Los principales avances logrados en el segundo semestre de 2023 fueron:

- Seguimiento permanente al avance de la producción científica de los programas promovido por la Dirección de Generación de Recursos para CTel con el fin de garantizar la calidad del dato y el cierre del Componente II del Programa PACES: Ecosistema Científico de acuerdo con los compromisos adquiridos en la última misión realizada por el Banco Mundial en noviembre del 2023.
- Acompañamiento en la Misión del Banco Mundial, a las visitas presenciales que se realizaron a tres de las cuatro Alianzas que finalizaron en el segundo semestre del 2023: Séneca, GAT Cáncer y EFI, esto con el fin de identificar los avances y expectativas para el cierre. La alianza ÓMICAS no requirió visita presencial, así que con ella se realizó el seguimiento de manera virtual ya que en días anteriores había contado con la visita del Banco Mundial y con la visita de supervisión.
- Trámite de los otrosíes finales para las alianzas que cerraron en el segundo semestre de acuerdo con los términos aprobados por el Comité de Seguimiento a los Contratos (Tripartito): GAT Cáncer, Economía Formal Inclusiva- EFI y Ómicas.
- Reuniones entre el Banco Mundial, ICETEX y MinCiencias para la planeación y ejecución de la estrategia de visibilización del componente II del Programa PACES: Ecosistema Científico.
- Planeación y acompañamiento de la Misión del Banco Mundial en noviembre del 2023, 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 las solicitudes de ajuste a la Producción Científica de tres de las cuatro alianzas que finalizaron en el segundo semestre: GAT Cáncer, EFI, y Ómicas para iniciar el trámite de los otrosíes respectivos. El otrosí de la Alianza Séneca fue tramitado en el primer semestre.
- Alistamiento y contratación del equipo que acompañó las actividades finales para garantizar la entrega de informes y el cierre preliminar del nivel central y las cuatro alianzas que finalizaron en el segundo semestre del 2023 y la consolidación de la información final de las alianzas que finalizaron durante el primer semestre del 2023.

4.6 GESTIÓN DE ICETEX CON LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

- El ICETEX obtuvo la certificación por parte de la Unidad para las Víctimas, por la contribución al goce efectivo de derechos de las entidades nacionales del SNARIV, para el año 2022.
- Aprobación plan de acción de la entidad por parte de la Unidad para las Víctimas, cumpliendo todos los lineamientos de la circular externa 0026, para el año 2023.
- Jornada de Protocolización de los Planes Específicos de Prevención, Protección y Atención para los Consejos Comunitarios Sivirú, San Agustín de Terrón y San Francisco de Ichó.

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

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernorjasasociados.com

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

✉ defensoria@sernorojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Jornada de Protocolización de los Planes Específicos de Prevención, Protección y Atención para los Consejos Comunitarios La Soledad, Paimadó, Juradó y Yurumanguí.
- Participamos en el acto público de reconocimiento del Movimiento Sindical como sujeto de reparación colectiva.
- Atendimos la visita administrativa por parte de la Comisión Distrital de Bogotá del Ministerio Público para la Justicia Transicional, con respecto a la oferta para la población víctima.
- Se remitió el Plan de Acción de ICETEX con la Unidad para las Víctimas, para la vigencia 2024.
- Jornada de Protocolización de los Planes Específicos de Prevención, Protección y Atención para los Consejos Comunitarios Casimiro, San Isidro, Villa Contó, La Voz de Los Negros y Cocotrumete
- Participamos en la socialización del proyecto de actualización de la Ley 1448 de 2011
- Participamos en el Conversatorio Veteranos, Experiencias, Memoria y Paz.
- Participamos en la entrega plan de caracterización de los territorios colectivos y ancestrales, en el marco de la sentencia de la Corte Constitucional T-025 de 2004, orden cuarta del Auto de seguimiento 005 de 2009.
- Jornada de Protocolización de los Planes Específicos de Prevención, Protección y Atención para los Consejos Comunitarios de la Cuenca del Río Salaquí, Cuenca del Río Quiparadó, Mayor del Alto San Juan- ASOCASAN, de la Larga y Tumaradó – COCOLATU
- Jornadas SRC Resguardo Chamí Unificado Municipio de Mistrató y SRC Pueblo Gitó Dokabú Santa Cecilia
- Jornada institucional SRC Resguardo Gitó Dokabú. Santa Cecilia - Pueblo Rico Risaralda
- Se remitieron los soportes del plan de acción con la Unidad para las Víctimas, del primer semestre del año 2023.
- Reunión para revisar avances frente a compromisos y/o propuestas identificadas durante el primer encuentro amplio del exilio vigencia 2022.
- Convocatoria Jornada de concertación preparatoria del Programa Especial de Armonización para la reintegración y reincorporación social y económica con enfoque diferencial étnico y de género.
- Se validaron y se aceptaron las recomendaciones del noveno informe de la comisión de seguimiento y monitoreo a la implementación de la ley de víctimas, junto a la VFA y VCC, dando respuesta de las mismas a la Unidad para las Víctimas.
- Entrega del informe de gestión de víctimas para la corte constitucional de la vigencia 2022, cumpliendo lo pertinente a la sentencia T-025.
- Cumplimiento de los compromisos pactados en las mesas temáticas de alto nivel – recomendaciones de la comisión de seguimiento y monitoreo a la ley de víctimas.
- Cumplimiento compromisos pactados en la mesa nacional de víctimas, con apoyo de la VFA.
- Cumplimiento de los planes específicos de prevención, protección y atención para los consejos comunitarios de piliza, virudó, cuevita y pavasa del municipio de bajo Baudó.

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

» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernorjasasociados.com

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

• defensoria@sernorojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Proceso de alistamiento institucional consejo comunitarios de comunidades negras ma-majari del níspero y de la cuenca del río yurumanguí.
- Coordinación con la OCM, para asistir a toda la convocatoria jornada de la declaración y caracterización de los miembros de la fuerza pública.
- Cumplimiento del intercambio de información con la unidad para las víctimas, entregándoles las bases de datos correspondientes.
- Coordinación de espacios con la OCM para asistir a los espacios programados por la unidad para las víctimas y socializar la oferta de ICETEX para víctimas.
- Asistencia y cumplimiento de compromisos al subcomité de sistemas de información.
“Documento Guía para la Estandarización de las Variables de Identificación de Población Extranjera en Colombia”, emitido por el Subcomité Técnico de Sistemas de Información, en el cual se mencionan los lineamientos para la captura de información de las entidades del SNARIV en cuanto a la población extranjera en Colombia.
“Matriz Interoperabilidad X - Road. Subcomité Técnico Nacional De Sistemas De Información”
- Asistencia y cumplimiento de compromisos al subcomité de indemnización para la población víctima.
“Formalización de la metodología para la realización de la Mesa técnica revisión de Resolución 1049 de 2019”.
- Se empezó a aplicar la Resolución 1166 de 2018, en cuanto a las capacitaciones de los colaboradores que atienden a la población víctima.
- Remisión información para la Formulación del Plan de Choque Implementación Acelerada del Decreto Ley Étnico 4635 de 2011.
- Remisión información para la Formulación del Plan de Choque Implementación Acelerada del Decreto Ley Étnico 4633 de 2011.
- Se remitió el informe al congreso de la república del segundo semestre de 2023, con los avances en la implementación de la ley de víctimas.
- En la cuarta sesión del subcomité de indemnización administrativa, se contó con la participación de la Vicepresidencia de Fondos en Administración, Oficina Comercial y de Mercadeo, Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y la Oficina Asesora de Planeación por solicitud de los representantes de víctimas, en dicha sesión se atendieron todas las inquietudes que se tenían de competencia de cada una de estas áreas.
- Se realizó reunión de aprobación del Plan de Acción con la Unidad para las Víctimas, para la vigencia 2024.
- En coordinación con la Oficina de Relaciones Internacionales, se participó en un encuentro con víctimas en el exterior, para aclarar los programas que la entidad tiene para esta población.
- Se actualizaron los usuarios de consulta en el aplicativo de la Unidad para las Víctimas (Vivanto), para las áreas que lo solicitaron en la entidad.
- En coordinación con la Dirección de Tecnología, se remitió la matriz diagnóstico guías variables étnicas.

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

••» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernorjasasociados.com

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

✉ defensoria@sernorojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

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.

Reflejo de esta gestión es la calificación crediticia otorgada por la sociedad calificadora de valores Fitch Rating de AAA (Triple A) y F1+ (Uno Más) a la Deuda de Largo y Corto Plazo del ICETEX el 20 de octubre de 2023. Estas calificaciones representan la fortaleza en la administración del riesgo y el buen nivel de solvencia financiera. La calificación AAA (Triple A) indica que la capacidad de pago de intereses y capital es la más alta, siendo la más destacada calificación, la cual no se verá afectada en forma significativa ante posibles cambios en la entidad o en la economía. Por su parte, la calificación F1+ (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.

• Riesgos financieros

En relación con riesgo de crédito durante el año 2023 se ha dado 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 2023 se implementó la segunda versión de este modelo lo cual ofrece una mayor precisión de la evaluación del beneficiario.

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. Y para evaluación de los créditos con Pago contingente al Ingreso se hizo uso del modelo de selección antes mencionado.

Se reglamentó el comité de Riesgos de la Entidad, mediante acuerdo de Junta Directiva Acuerdo N° 015 del 09 de mayo de 2023. Mediante este comité se consolida en uno sólo los comités de Riesgo de Crédito, SARO-SARLAFT y Seguridad Digital y empezó a sesionar desde el mes de mayo de 2023.

Apoyo y análisis técnicos

– Montos de desembolsos créditos exterior:

Análisis de riesgo por realizar giro por la totalidad del crédito aprobado de hasta de US\$25.000, donde se identifica que no hay riesgo adicional para la Entidad por hacer un

único giro hasta este monto alineado a la humanización de la Entidad, desde el entendimiento de la problemática de los estudiantes en el exterior, afectados por la demora en el desembolso total del crédito. Análisis de impacto en términos del costo financiero por disminución de tasa de interés al IPC+2 e IPC+3 a cartera sin subsidios de la nación ni contribución IES.

– Construcción de escenarios para condonación de cartera castigada:

Se aportaron análisis para establecer criterios y pagos mínimos para condonar capital de obligaciones castigadas, que será insumo para la propuesta de Plan de Salvamento que se encuentra en curso alineado a la humanización de la Entidad, desde el entendimiento de la realidad de los usuarios que no han podido atender oportunamente el pago del crédito

– Disminución de trámites innecesarios:

Desde la oficina de riesgos confirmamos que el exceso de controles y trámites también representa un riesgo para la entidad; es de esta forma, que solicitamos después de varios análisis técnicos y con los expertos correspondientes, retirar la firma obligatoria por parte de los beneficiarios en el formulario de crédito, ya que esto generaba que sobre todo en las regiones más apartadas esta firma representara un impedimento importante en el acceso al crédito por parte de la población de jóvenes más vulnerable.

– Apoyo en la disminución de campos en el formulario de crédito:

Desde la oficina de riesgos se lideró el análisis y gestión solicitado por el presidente de la entidad de retirar campos innecesarios del formulario de crédito. Proyecto trabajado en conjunto con las áreas donde se logró una disminución en tiempo entre un 20 a 30 % de los tiempos de diligenciamiento

– Apoyo en la creación de línea territorial

Desde la oficina de riesgos se apoyó a través de diferentes análisis para que se creara una nueva línea territorial cuyo objetivo ha sido ampliar la cobertura de crédito en todos los territorios y promover el acceso a carreras técnicas y tecnológicas que podría ser monetizadas más rápido por los estudiantes y poder escalar hasta obtener títulos profesionales, entendiendo sus recursos y condiciones principalmente en regiones apartadas

En cuanto a **riesgo de liquidez**, se enfocó en el control de la liquidez a través de los análisis arrojados por los modelos utilizados para medir este riesgo en cada una de las operaciones de la entidad como TAE, Recursos Propios y Fondos en Administración; en lo que corresponde a las operaciones de TAE y Recursos Propios se realiza el seguimiento a través de informes semanales y mensuales, para la operación de Fondos en Administración se realiza de forma mensual. En 2023, se realizó el backtesting al modelo de medición de la liquidez de recursos de recursos propios y fondos en administración. Por último, se realizó un stress testing sobre el ingreso proyectado de cuentas inactivas, fuente de recursos nuevo para el año en gestión.

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) al desembolso del crédito del Banco Mundial.

Se evaluaron y actualizaron de forma oportuna los Estados Financieros de los Emisores y Contrapartes en cada uno de los trimestres del año, los cuales fueron presentados ante el Comité Financiero y de Inversiones para su evaluación y recomendación hacia la Junta Directiva para la aprobación de los cupos de inversión y operaciones de contraparte. Por la caída de las utilidades e indicadores principalmente de los bancos, se presentó ante Comité Financiero y de Inversiones un modelo de apoyo contingente para congelar un porcentaje de los Bancos más sólidos según los indicadores más relevantes, se espera que la Junta Directiva lo apruebe para el año 2024.

- **Riesgos No Financieros**

Riesgo Operacional (SARO). Los aspectos relevantes adelantados en lo corrido del año 2023 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 revisó y acompañó en la construcción de matrices de riesgo para la contratación y acuerdos estratégicos de la entidad.
- La gestión de riesgo operacional fue presentada en los Comités de Riesgos, (cuatro (4) veces) en el año, además fue presentado informe semestral a la Junta Directiva.
- Se realizó acompañamiento en la construcción de matrices de riesgos para los proyectos 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.

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 2023, se fortaleció el diseño y valoración de los controles, 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 2023 se ubica en un nivel “Tolerable”.
- Se fortaleció la cultura de riesgo corrupción, mediante capacitaciones a todo el personal de la Entidad, donde se busca entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del Sistema de gestión de Riesgo corrupción.

Informe de Seguridad Digital

En el año 2023, 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 unificar el Programa integral de gestión de datos personales con la Guía de protección de datos personales, que busca evidenciar el cumplimiento del plan de protección de datos acorde con la normatividad en la materia. También se actualizó la Política de Tratamiento de Datos Personales en lo referente a sus finalidades teniendo en cuenta temas normativos y el tratamiento que realizan los procesos.

Se actualizaron las políticas de seguridad digital, acorde con la normatividad vigente en aspectos necesarios para el adecuado desarrollo del sistema de gestión de seguridad digital.

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

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

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

Se realizó acompañamiento y gestión de riesgos de seguridad, cláusulas de confidencialidad y de protección de datos personales para la contratación y acuerdos estratégicos de la entidad.

Se apoyo a las áreas de la Entidad en la generación de conceptos y verificación de requisitos de seguridad y de datos personales para la gestión de los procesos.

Se fortaleció la cultura de seguridad de la información, mediante capacitaciones a todo el personal de la Entidad y proveedores, donde se busca entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del Sistema de seguridad digital. Se complementó con la realización de sensibilizaciones a través de los medios de comunicación que tiene el ICETEX, con el fin de mantener actualizados al personal en los avances y cambios que se pueda presentar en el Sistema.

Se atendieron los requerimientos efectuados por los Entes de Control a nivel interno y externo y a nivel de gobierno se realizaron los comités de riesgos, en los cuales se presentó los temas de seguridad de la información correspondientes, donde se informó y tomaron decisiones sobre la seguridad digital de la Entidad. De igual manera, se mantuvo 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.
- Se actualizó el análisis de impacto al negocio BIA, con el fin de fortalecer el Plan de continuidad del Negocio de la Entidad y se identifica la urgencia de recuperación de cada procedimiento determinando el impacto en caso de su interrupción, elementos necesarios para el desarrollo de los planes de continuidad de negocio, estrategias, pruebas y otras actividades correspondientes al sistema de gestión de continuidad de negocio.
- Se 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 sobre servicios críticos para la Entidad, con resultados positivos en términos de reconocimiento de los planes de contingencia y correcta aplicabilidad.

- Se dio respuesta a los planes de acción enviados por la superintendencia financiera de Colombia en materia de plan de continuidad de negocio.
- Se fortaleció la cultura de plan de continuidad del negocio, mediante capacitaciones a todo el personal de la Entidad y proveedores, donde se busca entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del sistema de gestión de continuidad de negocio.

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

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

El sistema de administración de riesgo de LAFT es fortalecido por la segmentación desarrollada para cada factor de riesgo (cliente, producto, canal y jurisdicción) y sumado al monitoreo transaccional permite identificar operaciones inusuales o sospechosas, que durante el 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

• Generalidades

Mediante la Resolución No. 302 del 17 de abril de 2023, se organizaron y modificaron varios Grupos Internos de Trabajo, actualmente la Secretaría General, está compuesta de los siguientes Grupos de Trabajo, que permiten cumplir a cabalidad con las funciones asignadas a esta dependencia:

Tabla 44. Grupos internos de trabajo

1	Grupo de Talento Humano
2	Grupo de Contratación
3	Grupo de Acuerdos Estratégicos
4	Grupo de Administración de Recursos Físicos
5	Grupo de Correspondencia
6	Grupo de Gestión Documental
7	Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional
8	Grupo de Gestión Estratégica

Fuente: Secretaría General - ICETEX

- **Gestión por grupo interno de trabajo**

- **Grupo de Talento Humano**

Ejecuta los procesos de selección, vinculación y retiros de los servidores públicos del ICETEX, también se encarga de los procesos de nómina y viáticos, evaluación del desempeño, seguridad y salud en el trabajo y todo lo relacionado con la gestión estratégica de talento humano, enmarcados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Respecto de los logros, se destaca:

- A la fecha se ha realizado la provisión de 43 empleos de la planta de personal.
- A la fecha se tiene un cumplimiento al plan de trabajo establecido del SG SST del 94% de ejecución con respecto a las actividades programadas y ejecutadas a 20 de diciembre de 2023.
- Cumplimiento programa de Higiene y seguridad industrial 98% a 20 de diciembre.
- Cumplimiento programa de medicina preventiva y del trabajo 91% a 20 de diciembre.
- Cumplimiento cronograma de capacitación y sensibilización 90% 20 de diciembre.
- A la fecha se realizó la aplicación de la encuesta sociodemográfica al personal de la entidad.
- Se realizó la aplicación de la batería de riesgo psicosocial para la vigencia 2023.
- Se realizó encuesta de seguridad vial para implementación del Plan estratégico de seguridad vial (PESV).
- A la fecha se elaboró el programa de estilos de vida saludable y del programa de vigilancia Osteomuscular.
- Se han emitido un total de 217 tramites entregados de Certificaciones de Bono Pensional.
- Se disminuyó en un 42,8% el pasivo vacacional, de dos o más periodos de vacaciones teniendo en cuenta las campañas realizadas para el disfrute de vacaciones de los funcionarios.

- Grupo de Contratación

Una de las tendencias presentadas en ICETEX durante anteriores administraciones se centró en términos muy largos para los procesos de contratación en cualquiera de sus modalidades, lo que impedía dar cumplimiento a una gestión eficaz, eficiente y efectiva. Lo anterior, evidenciaba un impedimento para ejecutar de forma óptima el presupuesto y de alguna manera retrasaba los planes, programas y proyectos de cada dependencia, dado que no lograba encajar sus necesidades de acuerdo con su planeación anual. Por tanto, si esta tendencia no se intervenía, seguiría afectando de algún modo el presupuesto materializado en los productos y servicios entregados por ICETEX, y se crearía la posibilidad de repercutir negativamente sobre la ciudadanía.

Por otro lado, esta problemática, se veía agudizada por la ausencia de un seguimiento continuo que diagnosticara la situación inicial y direccionara los procedimientos para lograr un escenario de un alto nivel de cumplimiento a los compromisos pactados, razón por la cual era posible afirmar la inexistencia una estrategia base para el control y toma de decisiones para mejorar la gestión contractual.

Ahora bien, la Gestión Contractual se refiere a la ejecución de todas las actividades requeridas para garantizar la adquisición de los bienes obras y servicios que requieren las entidades a través de negocios jurídicos para el cumplimiento de su actividad misional. Abarca todas las actividades en las etapas de planeación, selección, ejecución y terminación del modelo de abastecimiento y bajo las políticas, normas y procedimientos establecidos.

A su vez, el Plan Anual de Adquisiciones -PAA- como herramienta que permite registrar, programar y divulgar las necesidades de bienes, obras y servicios de la entidad, registra los avances para las vigencias relacionadas en el informe.

Respecto de los logros, se destaca:

- A Corte del presente informe se efectuó el proceso de actualización, modernización y simplificación del Manual de Contratación del ICETEX, así como la consolidación en un único documento que materializa la gestión contractual y la gestión de acuerdos estratégicos.
- Exposición, aprobación y logro de firma del acuerdo que modifica Manual de Contratación del ICETEX junto con el Anexo de Acuerdos Estratégicos.
- Ejecución del **100% del Plan Anual de Adquisiciones** en lo corrido de la vigencia 2023, realizando seguimiento y notificación permanente a las necesidades que hacen falta por contratar.
- Se unificaron los canales de recepción de solicitudes de contratación y/o modificaciones para atender en oportunidad lo requerido por las áreas.
- Se fortaleció el equipo económico que orienta, guía, estructura y evalúa los procesos de contratación y/o certámenes que requieran las dependencias, así como realizar un seguimiento de ejecución presupuestal.

- Se estructuró una guía para la liberación de recursos y un formato a fin de disponer de saldos en nuevas contrataciones, optimizando el uso debido del presupuesto. En este momento se encuentra en revisión de la Vicepresidencia Financiera.
- Se expidió una circular que estableció roles y responsabilidades para los diferentes tramites operativos que surtan desde el inicio y fin de la ejecución contractual.
- Capacitaciones y divulgaciones en las carteleras informativas de la Entidad, sobre los cambios realizados al Manual de Contratación.
- Reorganización de la estructura y organización de los documentos precontractuales y actualización de los procedimientos, optimizando y simplificando actividades recurrentes como la revisión de los abogados.
- Consolidación y formalización del 94% de los expedientes únicos contractuales que se encontraban rezagados.

– Grupo de Acuerdos Estratégicos

El Grupo de Acuerdos Estratégicos, ha venido desarrollando sus funciones de acuerdo con 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” cuyo propósito es “adelantar los trámites correspondientes para la celebración de convenios, alianzas y acuerdos que tengan por objeto la cooperación interinstitucional y los contratos de carácter especial que celebra el ICETEX.”, sin embargo, el 3 de mayo de 2023 se expide el Acuerdo de Junta Directiva No 013 de 2023 “Por el cual se modifica, actualiza y adopta el Manual de Contratación, se modifica parcialmente el Anexo No. 2 y se crea el Anexo No. 5 (Acuerdos Estratégicos) del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior- ICETEX”.

Acorde a lo anterior, el Grupo realizaron las siguientes actividades durante el 2023:

Tabla 45. Acuerdos y/o contratos estratégicos 2023

CLASE DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
10 CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVO	8	\$ 74.496.983.631
13 IES	2	\$ 0
17 OTRO	32	\$ 108.714.700.591
7 FONDO	11	\$ 82.836.183.732
9 PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	\$ 148.750.000
Total general	54	\$ 266.196.617.954

Fuente: Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

Nota: El valor en cero (0), es de cuantía indeterminada, pero determinable al momento de su liquidación.

- Con respecto a las adiciones, modificaciones y/o prorrogas de Contratos y/o Acuerdos Estratégicos, se llevaron a cabo 75 Otrosíes durante la vigencia 2023:

Tabla 46. Adiciones, modificaciones y/o prorrogas Acuerdos y/o contratos estratégicos 2023

ÁREA	CANTIDAD
OFICINA_DE_RELACIONES_INTERNACIONALES	3
VICEPRESIDENCIA_DE_CRÉDITO_Y_COBRANZA	5
VICEPRESIDENCIA_DE_FONDOS_EN_ADMINISTRACIÓN	150
Total general	158

Fuente: Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

- Durante el 2023 el Grupo de Acuerdos Estratégicos aprobó 30 pólizas de contratos de recuperación contingente.
- A su vez, como actividad complementaria desde enero de 2023 se comenzó un trabajo conjunto entre el Grupo de Acuerdos Estratégicos y el Asesor jurídico externo Dr. Iván Gómez Lee, con el fin de lograr la creación del Anexo No 5 (Acuerdos Estratégicos), donde se emiten los lineamientos generales para la celebración y ejecución de Acuerdos Estratégicos por parte del ICETEX, en su calidad de entidad financiera de naturaleza especial, para el cumplimiento de su objeto social y giro ordinario de sus negocios y se desarrollan los criterios que guían la gestión de la Entidad en lo correspondiente a los Acuerdos Estratégicos. Acorde a lo anterior, el 3 de mayo de 2023 se expide el Acuerdo de Junta Directiva No 013 de 2023 “Por el cual se modifica, actualiza y adopta el Manual de Contratación, se modifica parcialmente el Anexo No. 2 y se crea el Anexo No. 5 (Acuerdos Estratégicos) del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior- ICETEX”; dentro de los cambios podemos mencionar que el área podrá llevar a comité estratégico un acuerdo para que emita su opinión en contrataciones de especial importancia por su impacto económico o institucional, a juicio del ordenador del gasto y a aquellos que conlleven aporte de recursos monetarios o en especie por parte del ICETEX, reduciendo así los tiempos de trámite para la suscripción de los mismos; por otra parte, se ajustaron los tipos de Acuerdos Estratégicos basándose en la misionalidad de la Entidad.
- Desde la creación del Grupo de Acuerdos Estratégicos, se dio la necesidad de construir, actualizar y eliminar los procedimientos, guías, formatos e instructivos que amparaban la gestión del Grupo, sin embargo, debido al cambio del Manual de Contratación, donde se dio la creación del Anexo No 5 (Acuerdos Estratégicos), el Grupo ha realizado las gestiones ante la Oficina de Planeación para la respectiva actualización de los procedimientos y formatos.
- Se realizó la respectiva presentación ante el Comité Directivo el 30 de octubre de 2023, en donde se enfatizaron los temas relacionados con el Anexo No. 5 y su importancia, así

como los Acuerdos Estratégicos a realizar en lo que resta de la vigencia 2023 y las liquidaciones de los Acuerdos.

- Por otra parte, el Grupo de Acuerdos Estratégicos ha venido realizando capacitaciones a las diferentes áreas de la Entidad, con el propósito de socializar el Anexo No 5 “Acuerdos Estratégicos”

– Grupo de Administración de Recursos Físicos

En el sistema contable Apoteosys existen 6496 bienes; la actividad de validación física y actualizaciones en el sistema ha tenido la siguiente evolución:

En cuanto a la Administración del Parque Automotor, en consumo de combustible se ha normalizado a los consumos promedio antes del confinamiento; no obstante, en el 2023 se han logrado ahorros a pesar del incremento del precio del combustible.

En lo correspondiente al año 2023, el siguiente es el consumo de combustible.

Tabla 47. Consumo combustible - vigencia 2023

Mes	Valor 2023	Galones 2023
Total	\$48.098.086	4.019,52

Fuente: Grupo de Administración de Recursos Físicos

Respecto de la Administración de Seguros, actualmente la Entidad tiene todas sus pólizas vigentes:

Tabla 48. Pólizas vigentes

GRUPO	RAMO	HASTA
1	SEGURO DE TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES	25/11/2024
	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL	25/11/2024
	SEGURO GLOBAL DE MANEJO PARA ENTIDADES OFICIALES	25/11/2024
	SEGURO AUTOMÁTICO DE TRANSPORTE DE VALORES	25/11/2024
	SEGURO DE AUTOMÓVILES	25/11/2024
2	SEGURO DE INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS	28/12/2024
	PROTECCION DE DATOS (CYBER)	30/06/2024
3	RESPONSABILIDAD CIVIL SERVIDORES PÚBLICOS	25/11/2024

Fuente: Grupo de Administración de Recursos Físicos

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

En cuanto al Estado bienes inmuebles, actualmente la Entidad tiene las siguientes sedes:

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

Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

Tabla 49. Estado de bienes inmuebles

No. de oficinas	Metros cuadrados totales de la (s) oficina (S)	Tipo
20	9.261,11	PROPIAS
8	889,1	ARRIENDO
8	1923,55	COMODATO

Fuente: Grupo de Administración de Recursos Físicos

Planes de acción y de mejoramiento desarrollados

De la estructuración del plan sectorial y el plan de austeridad y gestión ambiental se destacan:

- La adecuada separación y disposición final para los residuos generados en la entidad, de acuerdo con su tipo.
- El inicio del proceso de fortalecimiento por medio de la iniciativa ACERCAR que hace parte del Programa de Gestión Ambiental Empresarial (PGAE) de la Secretaría Distrital de Ambiente, para dar cumplimiento a los trámites y obligaciones ambientales aplicables, y así mismo aportar al mejoramiento del desempeño ambiental de la entidad.
- El lanzamiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental- PIGA y sus 7 programas (Uso Eficiente y Ahorro de Agua, Uso Racional y Ahorro de Energía, Gestión Integral de Residuos, Gestión de Acciones para el Cambio Climático, Compras con Criterios Sostenibles, Prácticas Sostenibles y Cero Papel) durante el evento de El Parche, aprovechando el espacio de difusión masiva.
- La implementación del plan de gradualidad donde se estipulan las actividades a desarrollar mes a mes por cada programa del PIGA.
- La vinculación de la entidad como Voluntario Ambiental de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR.
- Inicio de la consultoría para la medición, análisis y propuestas de compensación de la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) - HUELLA DE CARBONO, generadas de forma directa e indirecta por las actividades desarrolladas por el ICETEX a nivel de Bogotá D.C. durante el período 2023.

- Grupo de Gestión Documental

Durante el año 2023 se realizaron las siguientes actividades así:

Actualización de los instrumentos archivísticos para el año 2023 de la siguiente manera:

- o Plan Institucional de Archivos PINAR 2023
- o Plan de Conservación documental 2023
- o Plan de Preservación digital a largo plazo 2023
- o Plan anual de transferencias documentales 2023
- o Inventarios documentales archivo s de gestión

Así mismo se elaboró el Programa de Gestión Documental PGD 2023- 2025, en el cual se incorporan los lineamientos de los procesos archivísticos, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida y los programas específicos de normalización de formas y formularios electrónicos, de auditoría y control y de plan institucional de capacitación.

Dentro del Plan Institucional de Archivos 2023 se definieron las siguientes actividades:

1. Actualizar las Tablas de Retención Documental
2. Seguimiento al contrato de Gestión Documental
3. Elaborar y actualizar los instrumentos archivísticos Plan Anual de Transferencias Documentales, Plan Institucional de Archivos,
4. Implementación del sistema de gestión documental electrónica de archivos SGDEA
5. Transferir al Archivo General de la Nación los expedientes pertenecientes al Periodo comprendido entre 1993 – 2003
6. Digitalizar de series documentales
7. Registro y control de las comunicaciones oficiales
8. Realizar la devolución de títulos de fondos en administración susceptibles de liquidación.
9. Actualización física y electrónica del inventario de títulos valores

Tabla 50. Volumetría de archivos en custodia

VOLUMETRIA EN CUSTODIA DICIEMBRE 2023			
TIPO DE ARCHIVO	TOTAL, CAJAS	TOTAL, METROS	TOTAL, REGISTROS
Archivo Central	24.224	7338	232.669
Archivo Medios Magnéticos		122	5.602
Archivo Títulos Valores	2.047	620	1.007.459
Archivo de Carpetas de Beneficiarios	21.722	6.582	949.224
Totales	47.993	14.662	1.962.285

Fuente: Grupo de Gestión Documental

– Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional

Se presentó ante la Junta Directiva el proyecto de rediseño y se consolidó la información concerniente al proceso a seguir una vez aprobada la presentación ante el Gobierno Nacional.

✓ Logros:

Se presentó al Ministerio de Hacienda y Crédito Público el proyecto completo, una vez revisado y aprobado por parte de esta entidad se radicará el proyecto ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE).

Gestión del conocimiento y la innovación

El plan de acción institucional de gestión del conocimiento y la innovación se enmarca en la implementación de la Dimensión 6 de Gestión del Conocimiento y la Innovación, en su política de gestión del conocimiento y la innovación del MIPG, articulado a los lineamientos definidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Esta política es liderada por la Secretaría General desde el Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional.

La política se articula con el modelo de transformación institucional y el modelo de cultura organizacional de la entidad, 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.

Durante la vigencia 2023 se desarrollaron estrategias y acciones enmarcadas en el plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación, y en articulación con el plan de brechas Furag de la vigencia 2023, el plan sectorial del sector Hacienda, y el modelo de cultura del ICETEX.

✓ Logros:

- Circular de la Secretaría General en la conformación del equipo de gestores de conocimiento de la entidad.
- Circular de la Secretaría General sobre las directrices en la implementación de repositorio institucional para todos los equipos de trabajo de la entidad.
- Creación del Manual de implementación de gestión del conocimiento y la innovación del ICETEX.
- Articulación entre los equipos de innovación e investigación de la entidad, con el apoyo de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.
- Creación del riesgo de fuga de conocimiento. Se presentó propuesta de formato de retención del conocimiento al Grupo de Talento Humano para incorporar en el procedimiento de retiro para evitar la fuga de conocimiento.
- Actualización de información y contenido de la Vitrina de gestión del conocimiento.
- Implementación del plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación vigencia 2023 con el 100% de avance.
- Implementación de los repositorios institucionales para todos los equipos del ICETEX.
- Articulación y difusión con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en la semana de gestión del conocimiento y la innovación.
- Identificación y documentación de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Levantamiento de los mapas de conocimiento bajo la metodología presentada por el equipo de innovación de la entidad.
- Se generó la actualización del micrositio del sharepoint de gestión del conocimiento, incluyendo los temas de innovación.
- Consolidación del equipo de gestores de conocimiento y de innovación de cada dependencia y puesta en marcha de las actividades propuestas.
- Capacitaciones a través de la Academia ICETEX en materia de gestión del conocimiento y la innovación 2023.

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

» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Implementación de las actividades definidas por el Ministerio de Educación Nacional al plan sectorial 2023 y reporte trimestral de su ejecución.
- Se revisó y aprobó el manual de gestión del conocimiento y la innovación.

✓ Logros

- Implementación del 100% de los repositorios de las dependencias.
- Implementación del 100% de las actividades planeadas en el plan de brechas del MIPG de la política de gestión del conocimiento y la innovación 2023.
- Participación en la semana de gestión del conocimiento y la innovación del sector Hacienda, en el panel de invitados presentando las buenas prácticas con ponencia del Presidente y la Secretaria General.
- Desarrollo de la encuesta de cultura organizacional y su respectiva tabulación

Iniciativa de responsabilidad social y sostenibilidad institucional

En el marco del Plan Estratégico 2021-2024 y ; 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 (ver figura No. 1).

Imagen 11. Estructura de la IRSSI-ICETEX



Fuente: Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional

La Iniciativa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional se adoptó mediante Resolución 383 de 2022, está conformada por los siguientes elementos:

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

Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

- 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, Relacionamento 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*.

Código de Integridad

Para el fomento y la apropiación de la Política de Integridad y como tal una Cultura de Integridad, se hizo necesario desarrollar acciones orientadas a la implementación y construcción de procedimientos y metodologías, así como de estrategias pedagógicas, que busquen prevenir acciones contrarias a la Cultura de Integridad.

La adopción del Código de Integridad se gestó en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, como una estrategia para fortalecer en los servidores públicos su vocación de servicio ante los ciudadanos y su compromiso con el cumplimiento en cuanto a transparencia e integridad.

Se realizaron actividades de socialización de la nueva imagen de nuestros valores, dando alcance a la política de humanización del Icetex, ¿se diseñó la estrategia “Acepta la misión de pertenecer a la Liga de los valores?” a través del escudo liga de los valores, en el marco de la feria de bienestar se realizó actividad reconoce los valores en tu compañero para fomento de los valores institucionales.

Imagen 12. Valores ICETEX



Fuente: Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional

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

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

Logros

- Se realizaron actividades para fomentar los valores institucionales en nuestro quehacer diario en las regionales. Actividad: Reconoce los valores en tu compañero.
- En la actividad el parche se realizó medición de la perspectiva de los colaboradores sobre el valor que más los representaba, total respuestas: 262: compromiso 33%; honestidad 24%; respeto 12%; trabajo en equipo 13%; innovación 7%; diligencia 7%.
- Campañas en diferentes medios internos de comunicación de la Entidad.
- En el eje Convivencia Social se fomentaron los valores a través de espacios en los que se promovió y se reconoció la diferencia como una cualidad de los seres humanos a través de los valores del Código de Integridad.
- En el marco del “Desafío Icetex” se integró la activación de valores Icetex, con el fin de que nuestros colaboradores interiorizaran los diferentes valores del código de integridad.
- Se definieron las estrategias para fortalecer el fomento e interiorización de nuestras actuaciones basadas en los valores institucionales: Compromiso, Honestidad, Justicia, Trabajo en equipo, Diligencia, Innovación y Respeto, obteniendo un porcentaje de percepción del Código adecuado.
- Creación de la metodología de sinergia entre los equipos de trabajo, liderado e implementado por los grupos de trabajo de la Secretaría General denominados Escaparate del Jueves, se logró articular actividades para fortalecer las buenas prácticas laborales a través del fomento de los valores institucionales

5.3 REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA

• En materia de defensa judicial

El ICETEX en materia de procesos judiciales resalta el bajo índice de litigiosidad reportado para la vigencia 2023, con un número de 62 procesos en contra en comparación con entidades de más de 103.144 procesos, de conformidad con el último informe reportado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado ANDJE con corte a junio 30 de 2022 la entidad ocupó el puesto No. 156 en el ranking de las entidades del orden nacional.

El ICETEX se convierte en una de las entidades públicas del 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 con el fortalecimiento de la defensa jurídica, por tal razón se destaca la certificación que en gerencia jurídica recibió el Instituto de parte de la Dirección de Políticas y Estrategias de la ANDJE por la implementación del Modelo Óptimo de Gestión (MOG) que es un modelo de gerencia jurídica desarrollado por la citada entidad con herramientas estratégicas y prácticas para el mejoramiento de la gestión de actividades propias del ciclo de defensa jurídica.

Para las vigencias 2022-2023 en relación con la política de prevención del daño antijurídico, el ICETEX obtuvo la aprobación de su política formulada por la ANDJE, por encontrarla

ajustada a la metodología diseñada para el efecto. La Política de Prevención del Daño Antijurídico es un ejercicio de identificación de un problema que se constituye como generador de un daño a los ciudadanos y que ocasiona, por ende, procesos en contra de la entidad durante el desarrollo de sus actividades.

– Logros en representación judicial-procesos judiciales

El resultado obtenido en la medición del reporte de indicadores relacionada con la tasa de éxito de procesos judiciales en los que el ICETEX actuó en calidad de parte demandada (demandas en contra de la entidad) para la vigencia reportada fue del 100%. Así, la entidad no fue notificada de fallos desfavorables en los procesos en los que, en calidad de parte demandada, ejerció la representación judicial de la entidad, esto, en consideración de la oportuna y eficiente defensa que adelantó la Oficina, en materia de contestación de demandas, alegatos de conclusión, interposición de recursos, participación en audiencias, y demás actos procesales que conllevaron a obtener el resultado reportado.

Además de ello, la entidad reforzó sesiones de trabajo conducentes al seguimiento trimestral de procesos judiciales y la socialización semestral de casos ganados y perdidos para la vigencia 2023 lo que permitió conocer las causas relevantes por las cuales la entidad es demandada y aprender sobre lo ya avanzado en materia de la defensa jurídica del Instituto.

Así, al haber obtenido la entidad decisiones favorables en ambas instancias y con procesos ya terminados en contra del Instituto, la entidad ahorró para la vigencia 2023 el pago por vía de sentencias la suma de \$ 730'045.246 suma tasada con base en las pretensiones de las demandas.

– Acciones de tutela

Para la vigencia 2023 el ICETEX ejerció la defensa judicial en 2741 acciones de tutela, incluyendo la totalidad de temáticas, áreas, tipologías y derechos fundamentales invocados como vulnerados por los accionantes.

Así, pese al amplio número de acciones de tutelas tramitadas por el ICETEX, el indicador en materia de tasa de éxito fue del 85%, lo que corresponde a las decisiones judiciales favorables a la entidad, mediante las cuales se concluyó por parte de los Jueces de la República que el Instituto no vulneró los derechos fundamentales que fueron en principio invocados por los accionantes en sus escritos tutelares.

A continuación, se ilustra el indicador de tutelas recibidas y contestadas por esta entidad dentro de la vigencia reportada:

Tabla 51. Tutelas recibidas y contestadas

Mes	No. tutelas
Enero	165
Febrero	193

Mes	No. tutelas
Marzo	168
Abril	188
Mayo	207
Junio	347
Julio	471
Agosto	323
Septiembre	177
Octubre	183
Noviembre	167
Diciembre	152

Fuente: Oficina Asesora Jurídica - ICETEX

De igual manera, no hubo sanciones en firme para los funcionarios de la entidad originadas de trámites iniciados por los accionantes en materia de incidentes de desacato, lo que demuestra el continuo seguimiento y verificación de estos asuntos que contribuyen a mitigar el riesgo legal y reputacional derivado por esta causa.

• En materia de asesoría jurídica

- Apoyo en la sustentación de la viabilidad jurídica del artículo que creó la contribución IES.
- Estructuración de los aspectos jurídicos en el Acuerdo que regula el PCI.
- Humanización de la información contenida en el formato de condiciones para el mecanismo de pago contingente al ingreso.
- Humanización de la información contenida en el formato de condiciones y características de los créditos
- Apoyo jurídico en la revisión y ajuste de la circular informativa y de la minuta de contrato de empréstito para hacer uso de los saldos de las cuentas inactivas.
- Definición de la ruta jurídica para adelantar el cobro de subsidios otorgados con base en documentación presuntamente alterada.

• En el marco del comité de conciliación

Las actividades ejecutadas en relación con las demás funciones a cargo del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, entre ellas la expedición de la Resolución 1414 del 20 de diciembre de 2022 “Por la cual se adopta el reglamento del comité de conciliación y defensa judicial del ICETEX”

Se adoptó un nuevo reglamento del comité de conciliación del ICETEX en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2220 del 30 de junio de 2022, Estatuto de Conciliación, por lo cual el comité cuenta ya con una reglamentación alineada con los requerimientos del nuevo.

Logros comité de conciliación

- **Formulación y aprobación política de prevención del daño antijurídico 2024-2025**

En sesión del 27 de diciembre de 2023 el comité de conciliación formuló y aprobó la política de prevención del daño antijurídico de la entidad para la vigencia 2024-2025 estableciendo una medida consistente en dar lineamientos y retroalimentación a las áreas y colaboradores que participan de la atención de los derechos de petición para que los atiendan en oportunidad e integralmente. Para este cometido se establecieron dos mecanismos, el primero de ellos, unas capacitaciones trimestrales enfocados a casuísticas y experiencias específicas y el segundo, un diagnóstico trimestral que se incluirá en memorando que se remite a las áreas, ocupándose del comportamiento de aquellas tutelas que desencadenaron en incidentes de desacato. La política se halla cargada en la página web en la sección de políticas.

- **Cumplimiento de la política de prevención del daño antijurídico 2022-2023**

Con éxito se cumplieron las actividades previstas para la vigencia 2022-2023 en la medida que trimestralmente desde la OAJ se estructuró y remitió a la alta dirección, el diagnóstico con el comportamiento de las acciones de tutela que vienen presentándose en contra de la entidad, y particularmente, ilustrando los derechos fundamentales más invocados como vulnerados y/o amenazados y las áreas en donde mayormente se generan las problemáticas constitutivas de las acciones de tutela. Este diagnóstico se ha compartido con la alta dirección y en el escenario del comité de conciliación al punto que ya existe conocimiento y entendimiento pleno que, la acción de tutela es la radiografía y/o consecuencia de un mal proceder de la entidad desde sus procesos y procedimientos internos, aspecto que permite a las áreas adoptar correctivos y planes de acción.

• **En materia de jurisdicción coactiva**

Entre el año 2022 y 2023 la jurisdicción coactiva de la entidad recaudo la suma de \$222.078.028 por concepto de las multas impuestas por el Ministerio de Educación Nacional con destino al Fondo de Crédito Educativo del ICETEX.

Así mismo, se han adelantado las gestiones de cobro y contacto directo con más de 10 sancionados, con el fin de informar el estado de los procesos de jurisdicción coactiva y los cuales accedieron al pago de las multas.

Se ha solicitado el registro de embargos sobre bienes inmuebles, vehículos, cuentas bancarias y salarios respecto de siete (7) sancionados.

En el transcurso de la vigencia agosto 2022 a 2023 en la jurisdicción coactiva se terminaron 21 procesos de cobro, entre los conceptos están:

- Terminados por pago: 11
- Terminados por remisión de la obligación: 8

- Terminados con cancelación de la personería jurídica: 1
- Terminado por corrección del MEN: 1

- **Procesos de restitución de tierras y de justicia y paz del territorio nacional**

El Rol que desempeña la Oficina Asesora Jurídica para la atención de los procesos de justicia y paz del territorio nacional y de los procesos de restitución de tierras es el siguiente:

- Acreditar Cumplimiento de Fallo
- Comunicarse / contactar víctimas
- Realizar labor de información a víctimas
- Elaborar y Remitir portafolio a víctimas
- Tramitar informes a IAS sobre víctimas
- Tramitar informes a juzgado sobre cumplimiento de sentencias.
- Atender audiencias
- Atender subcomités departamentales de restitución de tierras y Mesas de Participación de Víctimas convocados.

- **Atención de los procesos de justicia y paz**

Durante el año 2023, se recibieron por parte de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) cuatro (04) bases de datos, las cuales corresponden a 3.182 víctimas reconocidas en las sentencias proferidas por las salas de justicia y paz del territorio nacional. En este contexto, el ICETEX llevó a cabo la socialización de la oferta institucional disponible para financiar la educación superior de la población víctima del conflicto armado.

5.4 GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

- **Logros y resultados alcanzados**

En servicios y estrategia TI, durante la vigencia 2023 Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología tuvo los siguientes logros que aportaron valor a los objetivos institucionales:

- Se incrementó el uso del Portal Transaccional logrando más de 48.000 actualizaciones de cuenta Bancaria, más de 103.000 nuevos usuarios en el portal Transaccional; más de 966.000 sesiones de usuarios; más de 312% de crecimiento de interacciones frente al año 2022.
- Se logró la validación de datos para actualización con cruce de 4.578.315 documentos frente a RNEC y cruce de 5.147 identificados como fallecidos vs RNEC.
- En cuanto a capacidad de atención a casos de soporte y estabilización a los aplicativos por fallas reportadas, para esta anualidad se incrementó la capacidad de atención y resolución de incidentes sobre 17 aplicativos misionales y 80 API's.

- Se logró la implementación total de los servicios de centro de operaciones cibernéticas; de protección denegación de servicios para el portal web ICETEX, de monitoreo de marca, servicio de seguridad de la red perimetral.
- En el marco de la estrategia de remediación de datos se hizo la actualización de 98.755 referencias de pago, datos básicos de 423.730 beneficiarios CRM, datos básicos de 245.136 beneficiarios C&CTX.
- Se logró la implementación de 42 Tableros BI/BA los cuales están disponibles para uso de las áreas funcionales, y consumiendo información del Data Lake.
- Se logró la implementación del proyecto Cuentas Inactivas para el desarrollo de traslados, valoración y reintegros con lo cual se lograron recibir los recursos de más de 30 entidades financieras superando los \$39.000.000.000. Esta implementación permite generar controles para procesos de auditoría y prevenir riesgos previamente identificados al trabajarse con una data sensible.
- Se realizaron mejoras y ajustes a la metodología híbrida agile implementada en la entidad logrando un incremento en las HU dentro de las células de trabajo en un 40% con respecto a las abordadas en el año anterior.
- Se logró la implementación de *triggers* para la integración total de RNEC sobre las líneas de crédito VCC y VFA a partir de la mejora en los procedimientos establecidos con RNEC impactando favorablemente 1.561.441 titulares de créditos, 1'543.039 de codeudores, 209.267 apoderados y 41.670 garantías generadas sin bloqueo.
- Se logró la validación de datos para actualización a través del cruce de 7.621.852 documentos frente a RNEC (Registraduría Nacional del Estado Civil) que incluye personas colombianas mayores y menores de edad, tanto beneficiarios como deudores solidarios. También se hizo el cruce de 10.612 ciudadanos identificados como fallecidos comparándolos contra la base de datos de RNEC.
- Se logró la primera fase de estabilización de la implementación de Chatbot de mesa de servicios que favorece la oportuna atención a los usuarios internos.
- En lo referente a publicación de Datos Abiertos, se concretó la publicación de 5 conjuntos de datos en la plataforma datos.gov del Estado colombiano y hacer un seguimiento a sus estadísticas de visualización.
- Se logró la integración total de Cobol en C&CTX permitiendo la actualización de la información alojada en la plataforma.
- La estrategia de recaudo en Inhouse Banking logra la aplicación exitosa de pagos en línea con efecto inmediato en cartera por más de 764.955 millones de pesos recaudados por PSE, alrededor de 1.483.647 de transacciones realizadas y más de 1.000 nuevos créditos adicionados al recaudo por Pago Contingente al Ingreso - PCI.
- En lo referente a Contribuciones IES, se consiguió la concurrencia de más de 45.000 potenciales beneficiarios de renovación de beneficio por la generación de los giros con el beneficio de Contribución IES.
- Implementación y optimización exitosa de la tecnología RPA en 8 procedimientos de negocio que mejoraron los tiempos de atención.
- En promedio, las automatizaciones implementadas en ICETEX durante 2023 han logrado mejoras significativas en la eficiencia operativa, con un ahorro medio de tiempo del 80% y un retorno de inversión (ROI) promedio del 1.07. Estas soluciones han permitido procesar un volumen considerable de transacciones, incluyendo 9.050 certificaciones, 5.144 conciliaciones contables, 3.060.000 recibos de pago,

322.679 notificaciones preventivas, 86 conciliaciones de alianzas, 102 certificaciones para órdenes judiciales y 16.738 paz y salvos. Este enfoque de automatización ha conducido a un ahorro significativo de recursos humanos y ha impulsado la productividad en múltiples áreas de la organización, respaldando así la eficacia de estas soluciones en ICETEX.

En la gestión de operaciones, durante la vigencia 2023, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología tuvo los siguientes logros que aportaron valor a los objetivos institucionales:

- **339.802 estudiantes** promedio fueron beneficiados con **Cuenta Cobro Nación** de lo cual, se subsidio **\$653.475.780.612,83** por parte del Ministerio Nacional de Educación con corte al 31 de diciembre de 2023.
- **83.542 estudiantes fueron beneficiados con tasa IPC + 0%** en Gestión Contribución IES para el 2023, de lo cual, se descontó **\$48.409.736.707** que fueron subsidiados por **235 universidades** en atención al Artículo No.95 de la Reforma Tributaria.
- Con el Acuerdo 048 del 2023 - Reducción de tasa (IPC + 3% e IPC + 2%) al 31 de diciembre de 2023 se logró **166.572 estudiantes** beneficiados con esta reducción de tasa, de lo cual, se destinó **\$228.722.767.039** para subsidio de tasa.
- En el 2023 se presentó una evolución de saldos en la cartera activa por valor de **\$9.549.349.147.628,4** correspondiente a **417.530** obligaciones cerrando con una diferencia de **\$256,94**.
- Con las labores desplegadas en Conciliación IES, de los convenios suscritos con las Instituciones de Educación Superior, se logró un avance del **86,56%** correspondiente al consolidado de los periodos 2010-1 al 2023-1 con acta legalizada y se cuenta con 1.766 actas de periodos pendientes de cierre de conciliación equivalente al 13,44%. En cuanto a la conciliación de recaudos de Cofinanciación "IES Largo Plazo" con corte al mes de diciembre de 2023 se concilió un valor total de **\$13,948,710,872.30** quedando un saldo a capital por **\$2,298,786,120.20** representado en el **86%** de actas legalizadas y para la vigencia de 2023 hemos devuelto **\$267.842.031**.
- En Conciliación de Alianzas y Fondos en la vigencia 2023 se conciliaron **3.016** créditos que presentaban una diferencia por un valor de **\$371.886.053,85**, lo cual fue gestionado en un **100%**, siendo un resultado positivo ya que se disminuyeron las diferencias presentadas en el cierre mensual y el impacto en los procesos conciliatorios posteriores, esto se dio por los controles 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, en la vigencia 2023 se realizó la depuración detallada por movimientos de 42 alianzas, con el fin de alinear la contabilidad en registros faltantes contra los saldos de migración de cartera, cuyo resultado fue del **100%**.
- En cuanto a la gestión de la información de fondos en administración en el 2023 se gestionaron **267 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.

- Se logró la condonación de **\$632.672.362.629** correspondientes a **38.757 obligaciones** al 31 de diciembre de 2023, de los cuales, se condonaron **11.025 obligaciones** por un valor de **\$109.825.026.694** correspondiente a condonación por graduación.
- En el 2023 se pasaron al cobro **52.995** obligaciones por un valor total de **\$1.648.904.865.339,60**, de los cuales fueron proyectadas **43.780** obligaciones de las líneas de propios con un porcentaje acumulado de cumplimiento del **99.86%** y **9.215** obligaciones por solicitud del beneficiario y áreas alternas con una ejecución del **100%**.
- Se expidieron **91.349** certificados de paz y salvos a los beneficiarios de crédito y se autorizaron **2.302** devoluciones de saldos a favor por valor de **\$3.210.420.008,84** en el 2023.
- Al 31 diciembre de 2023 se compensó el saldo a favor de **1.653** obligaciones por un valor de **\$243.338.699,50**, también se realizó ajuste del saldo menor débito de **8.103** obligaciones (hasta 4 SMLV) por un valor total de **76,161,356.31** y de saldo crédito de **36.479** obligaciones (\$-0.001 a \$-4 SMDLV) por un valor de **\$345.213.239,48**.
- En el 2023 se reintegró a **24** IES un valor total de **\$445.315.734** y se recibieron 17.035 devoluciones por parte de las IES por un valor de **\$31.163.247.054,73** lo cual fue aplicado en la cartera y en contabilidad.
- A continuación, se detalla los desembolsos realizados en la vigencia 2023:

Recursos	Periodo 2023-1 y 2023-2		Otros Periodos	
	No. Obligaciones	Valor	No. Obligaciones	Valor
Propios	414.976	\$2.210.853.067.353,00	3.489	\$16.191.338.938,00
Exterior	5.312	\$167.246.222.785,69	11	\$308.024.802,85
Fondos	622.343	\$1.260.131.924.270,19	236	\$133.813.448,00

- En la vigencia 2023, se gestionaron 59.958 matrículas de cuentas bancarias, de lo cual, **4.157** fueron registradas por la entidad según solicitud del beneficiario, para el trámite de los desembolsos con destino al usuario.
- Para la vigencia 2023 se modernizó el recibo de pago, impactando positivamente la expectativa de **353.000** beneficiarios, el nuevo formato incorporó al detalle el plan de pagos, el concepto sobre cálculo mensual de intereses (interés mes vencido) que permite precisar el porcentaje que la entidad cobra mensualmente por concepto de intereses. También, pasó de cinco secciones que contenían exceso de información técnica y generaban confusión, a cuatro secciones que ahora brindan información más directa y de fácil interpretación: Datos personales, Información del crédito, Resumen del crédito y Detalle del pago.
- Se disminuyó el número de firmas en la instrucción de giro pasando de 4 a 3, lo cual, mejora los tiempos en la ejecución de los desembolsos, tanto de recursos propios como de fondos en administración.

5.5 MARCO LEGAL

5.5.1 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
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	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=122580

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

••• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Tipo de Norma	Nro.	Año	Epígrafe	Enlace web
			el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"	
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
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%20E2%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

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

••• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Tipo de Norma	Nro.	Año	Epígrafe	Enlace web
Decreto	816	2020	"Por el cual se establecen normas relacionadas con la administración del Fondo Nacional de Garantías S.A. - FNG, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020".	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127661
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

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

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

🐦 @icetex

📷 @icetex_colombia

📘 ICETEXCOLOMBIA

📺 ICETEX

🎵 @icetex_oficial

📺 ICETEX

6 CONTROL Y EVALUACIÓN

Imagen 13. Roles de la Oficina de Control Interno



Fuente: Oficina de Control Interno - ICETEX

1. Liderazgo estratégico:

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

2. Evaluación de la gestión del riesgo:

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

3. Enfoque hacia la prevención:

Durante la vigencia se generó fortalecimiento del rol asesor, mediante el acompañamiento en las diferentes instancias de la entidad (Comités, Juntas, etc.) a los líderes de procesos, con el objetivo de apoyar con visión independiente en la toma de decisiones. Desde este rol se generaron 21 alertas tempranas y se presentaron recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el fomento de la cultura del autocontrol en los diferentes procesos institucionales.

4. Relación con entes externos de control:

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

••• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

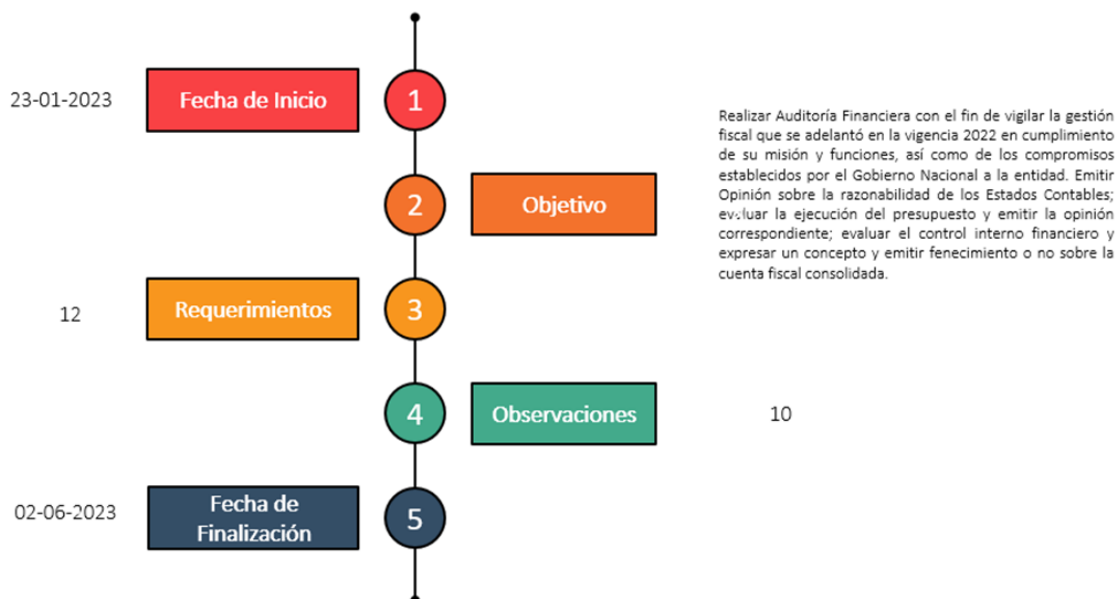
✉ defensoria@sernarojasasociados.com

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

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Durante la vigencia 2023 se atendieron 42 requerimientos de los Entes de Control y la Auditoría Financiera de la Contraloría General de la República, la cual se resume de la siguiente forma:

Imagen 14. Relación con entes externos de control



Fuente: Oficina de Control Interno - ICETEX

5. Evaluación y seguimiento:

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

- ❖ Prevención, detección e investigación del fraude.
- ❖ Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020.

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

• Auditorías realizadas en la vigencia 2023:

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

• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

Se realizaron 9 auditorías priorizadas, 7 auditorías normativas, 11 considerada como “otras”.

Imagen 15. Auditorías realizadas

Priorizadas	Normativas	Otras
• Otorgamiento de Servicios Programas Internacionales • Gestión de Recuperación de Cartera • Otorgamiento de Crédito a través de la Administración de Recursos de Terceros • Otorgamiento de Servicios Programas Internacionales • Gestión de Legalización y Renovación para aprobación del Desembolso (Integral) • Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos • Administración de la Cartera • Gestión Contractual • Admon de Personal	• Administración del TAE • Riesgo Operacional • Riesgo de Mercado • Riesgo de Crédito • Riesgo de Liquidez • SARLAFT • SAC	• Visitas Territoriales • Arqueo de cajas menores • Auditoría Proyecto PACES • Gestión de Activos Fijos • Gestión Presupuestal • Gestión Contable y Tributaria • Sistema Estadístico • Gestión de Servicios Tecnológicos • Norma NTC 5854 • Norma NTC 6047 • Gestión de Comunicación Externa (Integral)

Fuente: Oficina de Control Interno - ICETEX

• 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 concluyó lo siguiente:

La entidad tiene implementados los Componentes del Modelo Estándar de Control Interno - MECI (Ambiente de Control; Evaluación de Riesgos; Actividades de Control; Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo), lo cual le ha permitido mantener una estructura de gestión adecuada para el cumplimiento de sus funciones.

Durante la vigencia 2023, se ha continuado con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, de conformidad con los roles y responsabilidades establecidos por línea de defensa definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Así mismo, a través de los diferentes Comités establecidos se generan compromisos permanentes que contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos y de la gestión institucional.

De conformidad con la evaluación efectuada y aplicando la metodología emitida por el Departamento Administrativo de la función pública DAFP, se puede determinar que el Sistema de Control Interno en el ICETEX es efectivo y proporciona una seguridad razonable

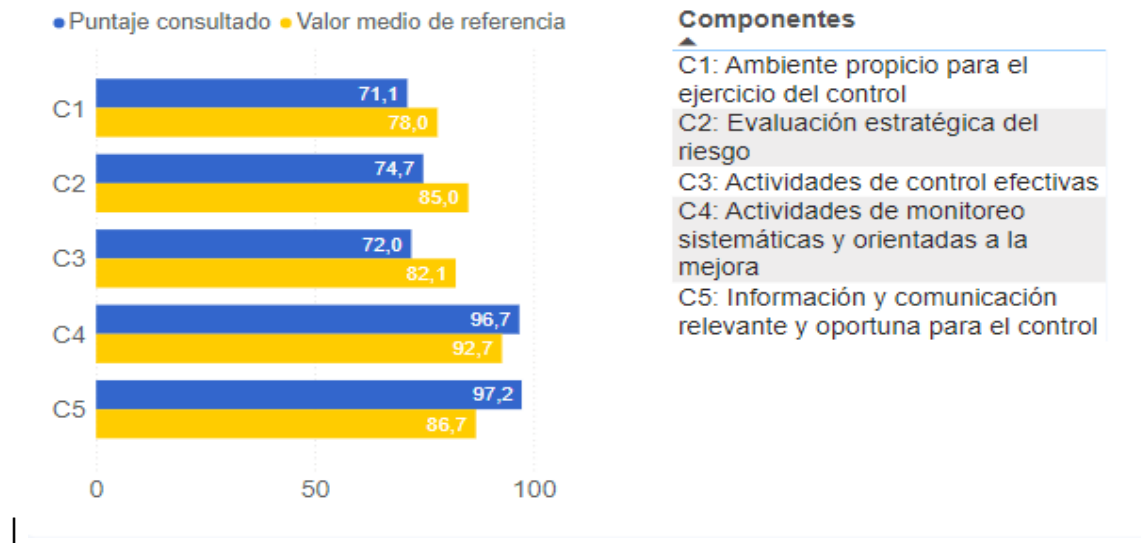
acerca de las políticas, procesos, procedimientos, riesgos y controles, los cuales contribuyen a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, de la normatividad aplicable y de los objetivos y metas institucionales.

En la vigencia 2023, el ICETEX mantuvo el esquema de responsabilidades integradas para las tres líneas de defensa, de conformidad con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, lo cual contribuyó en la operación de la entidad, mediante la determinación de funciones, roles y responsabilidades. Igualmente, se ha continuado con la supervisión permanente tanto del Comité de Auditoría como del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, además de los comités apoyo que contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional.

- **Calificación FURAG - MECI:**

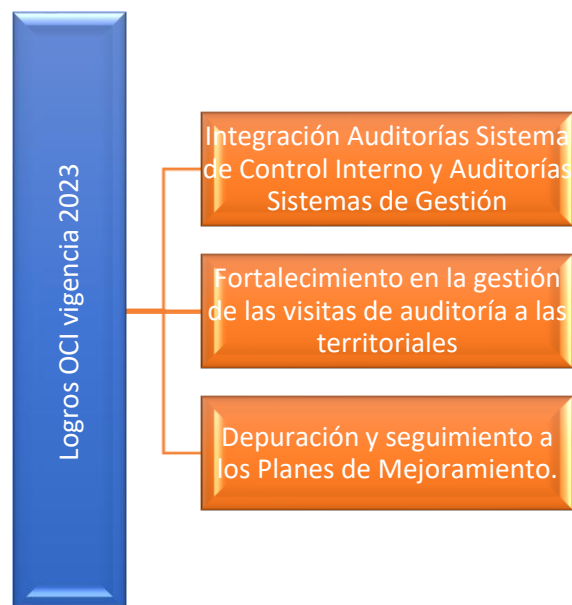
La Oficina de Control Interno, diligenció el formato único de reporte de avance de la gestión FURAG, en la vigencia 2022 y cuyo resultado se observa en las siguientes imágenes:





- Principales logros obtenidos en la vigencia 2023:

Imagen 16. Logros OCI 2023



Fuente: Oficina de Control Interno - ICETEX

7 REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

Tabla 52. Reglamentos y manuales

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	N° de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
Reglamento de Crédito del ICETEX	<i>"Por el cual se adopta el Reglamento de Crédito del ICETEX"</i>	Junta Directiva	25 de 2017	28 de junio de 2017
Código de Buen Gobierno del ICETEX	<i>"Por el cual se actualiza el Código de Buen Gobierno del ICETEX"</i>	Junta Directiva	06 de 2018	06 de marzo de 2018
Código de Integridad del ICETEX	<i>"Por el cual se adopta el código de Integridad del ICETEX"</i>	Junta Directiva	07 de 2018	06 de marzo de 2018
Manual de Inversiones del ICETEX	<i>"Por el cual se aprueba la modificación del Manual de Inversiones del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Perez"- ICETEX"</i>	Junta Directiva	24 de 2018	03 de julio del 2018
Reglamentación del Fondo Solidario para la Educación	<i>"Por el cual se reglamenta la administración de recursos del Fondo Solidario para la Educación de que trata el Decreto Legislativo 662 del 14 de mayo del 2020"</i>	Junta Directiva	36 de 2020	19 de junio de 2020
Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC	<i>"Por el cual se actualiza el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC"</i>	Junta Directiva	52 de 2020	14 de octubre de 2020
Manual de Administración de Plan de Continuidad de Negocio del ICETEX	<i>Por la cual se actualiza el Manual de Administración de Plan de Continuidad de Negocio del ICETEX.</i>	Junta Directiva	77 de 2020	29 de diciembre de 2020
Manual de Políticas Contables del Instituto	<i>Por el cual se modifica el Manual de Políticas Contables del Instituto, y se dictan disposiciones generales.</i>	Junta Directiva	83 de 2020	16 de diciembre de 2020
Plan Estratégico 2021-2024	<i>"Por el cual se adopta el Plan Estratégico 2021-2024"</i>	Junta Directiva	88 de 2020	16 de diciembre de 2020
Reglamento del Fondo de Garantías Codeudor	<i>"Por el cual se expide el Reglamento del Fondo de Garantías Codeudor"</i>	Junta Directiva	12 de 2021	17 de marzo de 2021
Manual de Contratación y Políticas de Celebración y Ejecución de	<i>"Por el cual se adopta el nuevo Manual de Contratación y las Políticas de Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos y deroga un"</i>	Junta Directiva	28 de 2021	29 de junio de 2021

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

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	Nº de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
Acuerdos Estratégicos	<i>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</i>			
Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC – del ICETEX	<i>“Por el cual se adopta el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC – del ICETEX”</i>	Junta Directiva	34 de 2021	30 de julio de 2021
Manual de Gestión del Riesgo de Corrupción	<i>“Por el cual se actualiza el Manual de Gestión del Riesgo de Corrupción”</i>	Junta Directiva	38 de 2021	11 de agosto de 2021
Reglamento del Fondo de Invalidez y Muerte	<i>Por el cual se adopta el reglamento del Fondo de Invalidez y Muerte y se dictan otras disposiciones</i>	Junta Directiva	40 de 2021	11 de agosto de 2021
Manual para el ICETEX de MIPG en Lenguaje Claro	<i>Manual para el ICETEX del Modelo Integrado de Planeación Gestión-MIPG en Lenguaje Claro.</i>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	-	11 de abril de 2021
Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX	<i>Por el cual se modifica el Acuerdo 025 de 2017 que adoptó el Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX.</i>	Junta Directiva	51 de 2021	24 de noviembre de 2021
Estatuto de Presupuesto del ICETEX	<i>“Por el cual se aprueba el Nuevo Estatuto de Presupuesto del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX”</i>	Junta Directiva	63 de 2021	17 de diciembre de 2021
Manual de Políticas y Procedimientos del SARLAFT	<i>Por la cual se modifica del Manual de Políticas y Procedimientos del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT.</i>	Junta Directiva	73 de 2021	30 de diciembre de 2021
Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO	<i>“Por el cual se actualiza el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO”</i>	Junta Directiva	74 de 2021	30 de diciembre de 2021
Reglamento de Recuperación de Cartera del ICETEX	<i>“Por el cual se adopta el Reglamento de Recuperación de Cartera del ICETEX”</i>	Junta Directiva	76 de 2021	01 de febrero de 2022
Manual de Políticas de Seguridad Digital	<i>“Por la cual se actualiza el Manual de Políticas de Seguridad Digital de ICETEX”</i>	Junta Directiva	03 de 2022	04 de febrero de 2022

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

••• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	Nº de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
Manual de Contratación y el Documento de Políticas para la Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos	<i>"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"</i>	Junta Directiva	07 de 2022	24 de enero de 2022
Reglamento y se define el administrador del Fondo de Alivios y Estímulos	<i>"Por la cual se crea, adopta el reglamento y se define el administrador del Fondo de Alivios y Estímulos de que trata el artículo 2 del Decreto 1667 del 7 de diciembre de 2021"</i>	Junta Directiva	05 de 2022	14 de febrero de 2022
Reglamento del Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo	<i>"Por el cual se modifica y reglamenta el Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo y se dictan otras disposiciones"</i>	Junta Directiva	10 de 2022	02 de marzo de 2022
Estatutos del ICETEX y Reglamento de la Junta Directiva	<i>"Por el cual se adoptan, compilan, modifican, actualizan y adicionan los Estatutos del ICETEX y se dictan otras disposiciones"</i>	Junta Directiva	13 de 2022	19 de abril de 2022
Política de Cooperación Académica Internacional e Interinstitucional del ICETEX	<i>"Por el cual se actualiza la Política de Cooperación Académica Internacional e Interinstitucional del ICETEX"</i>	Junta Directiva	14 de 2022	29 de abril de 2022
Código para el buen Gobierno	<i>"Por el cual se adopta, modifica y actualiza el Código para el Buen Gobierno del ICETEX"</i>	Junta Directiva	18 de 2022	21 de junio de 2022
Reglamento de Crédito	<i>"Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 025 del 28 de junio de 2017 "Por el cual se adopta el Reglamento de Crédito del ICETEX y se dictan otras disposiciones"</i>	Junta Directiva	19 de 2022	21 de junio de 2022
Apéndice No. 1 al Reglamento de Crédito del ICETEX	<i>"Por el cual se incluye el Apéndice No. 1 al Reglamento de Crédito del ICETEX (Acuerdo 025 de 2017) para regular el otorgamiento de créditos educativos por medio del Mecanismo de Pago Contingente al Ingreso".</i>	Junta Directiva	25 de 2022	29 de julio de 2022
Política de Tratamiento de Datos Personales	<i>"Por el cual se adopta la Política de Guía, Información y Acompañamiento: Comunidad ICETEX".</i>	Junta Directiva	26 de 2022	29 de julio de 2022

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	Nº de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
Manual de Inversiones	“Por medio del cual se aprueba la actualización del Manual de Inversiones del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez – ICETEX”	Junta Directiva	29 de 2022	30 de septiembre de 2022
Reglamento de Crédito del ICETEX	“Por el cual se modifica parcialmente el Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX”.	Junta Directiva	42 de 2022	22 de diciembre de 2022
Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC	“Por el cual se actualiza el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC”	Junta Directiva	43 de 2022	22 de diciembre de 2022
Disminución de tasa	“Por el cual se autoriza la disminución de la tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito otorgado a través de recursos propios del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, que se encuentren en etapa de amortización y que no cuenten con subsidio de tasa del Gobierno Nacional, como una medida transitoria para la vigencia 2023”	Junta Directiva	48 de 2022	29 de diciembre de 2022
Reglamenta la aplicación de recursos de la Contribución IES	“Por medio del cual reglamenta 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”.	Junta Directiva	52 de 2022	29 de diciembre de 2022
Manual de Políticas de Seguridad Digital	“Por la cual se actualiza el Manual de Políticas de Seguridad Digital del ICETEX”.	Junta Directiva	003 de 2023	01 de marzo de 2023
Disminución de la tasa de liquidación	“Adición al Acuerdo N°. 48 del 29 de diciembre de 2022, “Por el cual se autoriza la disminución de la tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito otorgado a través de recursos propios del Instituto Colombiano de Crédito	Junta Directiva	005 de 2023	01 de marzo de 2023

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

••• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	Nº de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
	Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, que se encuentren en etapa de amortización y que no cuenten con subsidio de tasa del Gobierno Nacional, como una medida transitoria para la vigencia 2023”.			
Código de Integridad del ICETEX	“Por el cual se modifica, actualiza y adopta el Código de Integridad del ICETEX”	Junta Directiva	012 de 2023	03 de mayo de 2023
Manual de Contratación	“Por el cual se modifica, actualiza y adopta el Manual de Contratación, se modifica parcialmente el Anexo No. 2 y se crea el Anexo No. 5 (Acuerdos Estratégicos) del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior- ICETEX”	Junta Directiva	013 de 2023	03 de mayo de 2023
Reglamento Comité de Auditoría	Por medio del cual se actualiza, adiciona y compila el Reglamento Interno del Comité de Auditoría del ICETEX”	Junta Directiva	014 de 2023	09 de mayo de 2023
Reglamento Comité de Riesgos	“Por medio del cual se unifican los comités SARO-SARLAFT, Seguridad de la información y Riesgo de Crédito alineándose a lo establecido en el decreto 380 de 2007 y se reglamenta su funcionamiento, en el Comité de Riesgos”	Junta Directiva	015 de 2023	09 de mayo de 2023
Reglamento Comité Activos y Pasivos	“Por medio del cual se actualiza, adiciona y compila el Reglamento Interno del Comité de Activos y Pasivos del ICETEX”	Junta Directiva	016 de 2023	09 de mayo de 2023
Reglamento Comité Financiero	“Por medio del cual se actualiza, adiciona y compila el Reglamento Interno del Comité Financiero y de Inversiones del ICETEX”	Junta Directiva	017 de 2023	09 de mayo de 2023
Reglamento de Crédito	“Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo No. 025 de 2017 “Por el cual se adopta el Reglamento de Crédito del ICETEX” y su Apéndice No. 1 en la “Regulación otorgamiento de créditos educativos por medio del Mecanismo de Pago Contingente al Ingreso”	Junta Directiva	018 de 2023	09 de mayo de 2023

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

Defensor del Consumidor Financiero

 www.sernarojasasociados.com

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

 defensoria@sernarojasasociados.com

 601 4898285 Bogotá, Colombia

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	N° de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
Adopción de mecanismo transitorio	“Por el cual se adopta un mecanismo transitorio de renovación del crédito para la población beneficiaria de la línea de protección constitucional”.	Junta Directiva	023 de 2023	27 de junio de 2023
Modificación de línea de crédito Educativo	“Por el cual se modifica, adiciona y compila el Acuerdo No. 010 de 2017 “Por el cual se crea la Línea de Crédito Educativo del Programa Pasaporte a la Ciencia.”	Junta Directiva	027 de 2023	15 de agosto de 2023
Manual de SARLAFT	“Por la cual se actualiza y compila el Manual de Políticas y Procedimientos del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – SARLAFT”	Junta Directiva	028 de 2023	17 de agosto de 2023
Manual de Atención al Consumidor Financiero – SAC	“Por el cual se aprueba la actualización del Manual de Atención al Consumidor Financiero – SAC 2023 del ICETEX”	Junta Directiva	030 de 2023	18 de septiembre de 2023

Fuente: Secretaría General – ICETEX

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

••• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

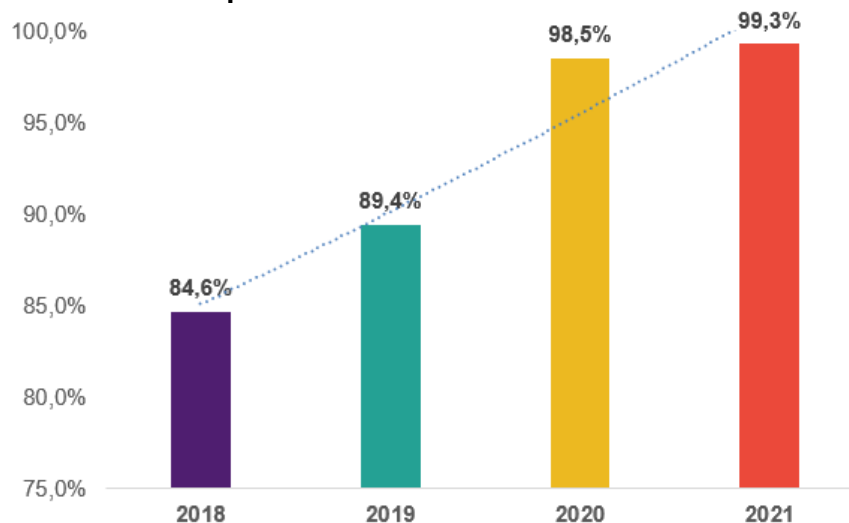
8 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

El ICETEX ha implementado y fortalecido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, que ha permitido dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión con el fin de generar resultados positivos que atiendan las necesidades y problemáticas de nuestros grupos de interés y valor.

La medición del modelo además de realizarse a través de los autodiagnósticos se evalúa a través del instrumento FURAG que refleja los puntajes obtenidos en la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) a la Gestión.

De los resultados históricos desde el 2018 al 2021, la entidad progreso considerablemente lo que ha permitido el fortalecimiento del modelo, como lo muestra la gráfica siguiente:

Gráfica 36. Índice de Desempeño Institucional ICETEX 2018 - 2021



Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación con datos del DAFP

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

En el mes de octubre el DAFP publicó los resultados de esta medición y aclararon que este resultado **no es comparable** con los resultados de las mediciones de vigencias anteriores, ya que se realizaron cambios significativos a las preguntas de las políticas, dado los procesos de actualización de las temáticas y directrices.

El ICETEX obtuvo un puntaje de 84.8 en general superando el promedio del sector Hacienda y Crédito Público al cual pertenecemos como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 37. Índice de Desempeño Institucional ICETEX 2022



Fuente: DAFP

En esta medición se destaca la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos con un puntaje de 98,2. Así como, el puntaje de otras políticas que sobresalieron como, por ejemplo: Gestión de talento humano (95,5); participación ciudadana (92,7); planeación institucional (91,9); Gestión de la información estadística (90,9) y defensa jurídica (90,5).

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

8.1 LOGROS MIPG

- Fortalecimiento del modelo a través de la evaluación con los autodiagnósticos, ejecución de los planes de cierre de brechas, asistencia a capacitaciones y compromiso de los líderes de cada política.
- Actualización de la [caracterización de ciudadanos y grupos de valor](#) de la entidad a través del trabajo colaborativo con las dependencias de la entidad.
- Ejecución de [espacios de rendición](#) como la audiencia pública y las regionales. Así como espacios internos denominados “[El Parche ICETEX](#)” los cuales tienen como [objetivo socializar los elementos relacionados con el avance de la gestión de la entidad a los colaboradores](#).
- Desarrollo de espacios participativos como ferias de servicios y demás eventos que permitieron realizar trámites y procesos relacionados con créditos, becas, alianzas, fondos y programas internacionales, logrando crear un espacio de acercamiento y participación ciudadana.
- Realización de [espacios de co-creación](#) con los diferentes grupos de interés para ofrecer un mecanismo de acceso rápido y eficiente, desde la solicitud del crédito, así como el plazo de pago.

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

••» Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

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

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

- Implementación y fortalecimiento de los criterios establecidos en la Resolución 1519 de 2020 correspondiente a Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Cumplimiento [del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC](#) y [Plan de Participación Ciudadana](#) se ha presentado cumpliendo del 100% de las actividades estipuladas.
- Diseño del [manual de participación ciudadana](#) para los colaboradores de la entidad que permite fortalecer la gestión de la entidad. Del mismo modo, se estandarizaron los formatos para el registro y documentación de estos espacios.
- Inclusión en el componente No 6 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC del tema de responsabilidad social que permite la apropiación por parte de los colaboradores.
- Capacitación permanente a los colaboradores en los temas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Participación activa en las actividades de los planes sectoriales en los cuales participa la entidad.
- Generación y actualización permanente de la [información estadística](#) del crédito educativo de la entidad, la cual se encuentra publicada en nuestro portal web.

8.2 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:

- ✓ Se llevaron a cabo los monitoreos respectivos al Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad con cada uno de los líderes de procesos de cada dependencia, de acuerdo con los cambios realizados en la metodología mediante Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas (versión 5)
- ✓ Para la vigencia 2023 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.
- ✓ Se realizó la traducción al lenguaje claro del documento de renovación de créditos de pregrado y posgrado país. Así mismo, se inició la reingeniería de las cartas tipo de cara al usuario final, teniendo en cuenta la calidad en la información en lenguaje claro, comprensible y de esta manera tener una comunicación más cercana y entendible.
- ✓ Se efectuó la actualización de los conjuntos de datos abiertos del ICETEX en el portal [datos.gov.co](#)
- ✓ Se actualizó el Modelo de Atención al Usuario de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés.
- ✓ Se fomentó a través de comunicaciones internas la cultura de integridad a partir de los lineamientos del código de integridad, código del buen gobierno y guía de

conflictos de intereses dentro de la entidad y se aplicó la encuesta percepción y apropiación de valores asociados al Código de Integridad.

- ✓ Inclusión en el componente No 6 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC del tema de responsabilidad social que permite la apropiación por parte de los colaboradores

8.3 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.

- ✓ Durante la vigencia se cumplió a cabalidad con las actividades establecidas en el plan de participación ciudadana
- ✓ Se diseñó el manual de participación ciudadana para los colaboradores de la entidad que permite fortalecer la gestión de la entidad. Del mismo modo, se estandarizaron los formatos para el registro y documentación de estos espacios.
- ✓ Se realizaron cinco (05) eventos de participación ciudadana diferentes a rendiciones de cuentas, en los cuales participaron mas de 500 personas dentro de los cuales se encontraron las ligas de usuarios y las plataformas estudiantiles.
- ✓ Se fortaleció el 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.
- ✓ El ICETEX continúa centrando su atención en el fomento de diversos espacios de diálogo con la ciudadanía a través de ferias de servicio en el territorio.
- ✓ Realización de [espacios de co-creación](#) con los diferentes grupos de interés para ofrecer un mecanismo de acceso rápido y eficiente, desde la solicitud del crédito, así como el plazo de pago.

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.

- ✓ Se han generado diferentes espacios de [rendición de cuentas](#) a través de los encuentros regionales.

- ✓ Se generaron espacios internos denominados “El Parche ICETEX” 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 desarrollo de estos espacios:

Tabla 53. Relación de espacios de rendición de cuentas ICETEX

Lugar	Fecha evento
Territorial Suroccidente - Cali	20/04/2023
Territorial Norte - Sincelejo, Sucre	27/07/2023
Territorial Centro - Bogotá	04/09/2023
Territorial suroccidente - Valle del Cauca	06/12/2023
Territorial noroccidente - Antioquia	14/12/2023
Audiencia Pública de Rendición	23/10/2023

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

MAURICIO ANDRÉS TORO ORJUELA

Presidente

Elaboró: Catalina Peña Hurtado – Analista 04 Oficina Asesora de Planeación.
Revisó: Beatriz Helena Torres Lizarazo – Coordinadora Grupo Administración y Seguimiento Estratégico encargada de las funciones del empleo Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

ANEXOS

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

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

» **Defensor del Consumidor Financiero**

• www.sernarojasasociados.com

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

• defensoria@sernarojasasociados.com

• 601 4898285 Bogotá, Colombia

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 2023 Y 2022
(Cifras Expresadas en millones de pesos colombianos)

ACTIVOS	Nota	2023	2022	PASIVOS	Nota	2023	2022
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO	5.3	\$ 421.983,9	\$ 485.729,2	TÍTULOS DE INVERSIÓN EN CIRCULACIÓN A LARGO PLAZO	10	\$ 846.073,5	\$ 858.588,6
ACTIVOS FINANCIEROS DE INVERSIÓN	5.4	749.729,6	560.549,7	Títulos de ahorro educativo TAE	10.1	1.004,3	1.039,7
Inversiones negociables		913,5	816,5	Depósitos Especiales		37.255,9	-
Inversiones hasta el vencimiento		748.816,1	559.733,2	Bonos Sociales	10.2	807.813,3	857.548,9
Inversiones disponible para la venta		236,8	202,4	OBLIGACIONES FINANCIERAS	11	1.094.848,7	1.024.658,8
Provisión inversiones disponibles para la venta		(236,8)	(202,4)	CUENTAS POR PAGAR	12	51.303,1	32.501,0
CARTERA DE CRÉDITO	5.5	7.767.674,4	6.742.901,1	BENEFICIOS A EMPLEADOS	13	2.454,6	2.354,4
Créditos y operaciones de leasing financiero de consumo, otras garantías		9.549.397,1	8.132.303,3	PASIVOS ESTIMADOS	14	1.385,0	1.690,6
Menos: Deterioro		(1.781.722,7)	(1.389.402,2)	OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS	15	1.267.237,3	964.864,2
CUENTAS POR COBRAR, NETO	5.6	233.065,3	161.712,2	Total pasivos		3.263.302,2	2.884.657,6
PROPIEDADES Y EQUIPO, NETO	6	42.401,0	35.017,1	PATRIMONIO	16	2.393.351,7	2.253.992,6
PROPIEDADES DE INVERSION, NETO	7	-	-	Capital fiscal	17	2.001.789,1	1.676.618,1
ACTIVOS INTANGIBLES	8	3.871,6	4.229,3	Reservas legales		113.389,1	113.389,1
OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, NETO	9	2.872,8	861,7	Ajustes en la aplicacion por primera vez		18.943,5	11.122,6
Total de activos		\$ 9.221.598,6	\$ 7.991.000,3	Otro resultado integral	18	586.690,4	586.690,4
				Resultados de ejercicios anteriores		844.132,6	464.529,9
				Resultados del ejercicio			
				Total patrimonio		5.958.296,4	5.106.342,7
				Total pasivo y patrimonio		\$ 9.221.598,6	\$ 7.991.000,3

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 2023 Y 2022
(Cifras Expresadas en millones de pesos colombianos)



	Nota	2023	2022
INGRESOS POR INTERESES Y VALORACIÓN DE INVERSIONES	19		
Cartera de créditos y leasing financiero		\$ 1.216.661,6	\$ 882.264,2
Utilidad en valoración de inversiones a valor razonable		(7,9)	(3,5)
Utilidad en valoración de inversiones a costo amortizado		81.188,3	40.239,7
Otros intereses		26.729,0	11.281,2
		<u>1.324.571,0</u>	<u>933.781,6</u>
GASTOS POR INTERESES			
Obligaciones financieras		88.042,1	86.642,7
Titulos emitidos		125.022,0	
Cuentas inactivas		121,0	108.135,2
		<u>213.185,1</u>	<u>194.777,9</u>
Margen financiero bruto		1.111.385,9	739.003,7
DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS	20		
Cartera de crédito y cuentas por cobrar, neto		<u>486.987,1</u>	<u>343.203,9</u>
Margen financiero bruto, neto		624.398,8	395.799,8
INGRESOS POR COMISIONES, NETO		419.059,9	197.800,4
POR OPERACIONES DE CAMBIO NETO, Neto		(316,4)	712,6
OTROS INGRESOS	21	126.288,0	108.815,5
Gastos administración			
Beneficios a empleados	22	25.186,3	21.929,9
Amortizaciones, depreciaciones y otras provisiones		12.155,8	8.903,0
Gastos por honorarios, servicios y otros gastos	23	287.955,6	207.765,5
		<u>325.297,7</u>	<u>238.598,4</u>
RESULTADOS DEL EJERCICIO		<u>844.132,6</u>	<u>464.529,9</u>
OTROS RESULTADOS INTEGRALES:			
Componentes que no se reclasificaron al resultado del periodo	24	<u>7.820,9</u>	<u>(378,1)</u>
RESULTADOS INTEGRALES		<u>\$ 851.953,5</u>	<u>\$ 464.151,8</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



ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2022
(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 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		86.243,2	-	-	-	-	-	86.243,2
Capitalización de reservas		167.288,5	-	-	-	-	-	167.288,5
Disminución de Reservas		-	-	-	-	-	-	-
Constitución de reservas con utilidades		-	390.339,6	-	-	-	(557.628,1)	(167.288,5)
Otro resultado integral		-	-	-	(378,1)	-	-	(378,1)
Revalorización activos		-	-	-	-	-	-	-
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	20	2.253.992,6	1.676.618,1	113.389,1	11.122,6	586.690,4	464.529,9	5.106.342,7
Cambios en el patrimonio:								
Resultados del ejercicio		-	-	-	-	-	844.132,6	844.132,6
Movimiento de reservas								
Capitalización Ley 1002 de 2005		-	-	-	-	-	-	-
Capitalización de reservas		139.359,1	-	-	-	-	-	139.359,1
Disminución de Reservas		-	-	-	-	-	-	-
Constitución de reservas con utilidades		-	325.171,0	-	-	-	(464.529,9)	(139.358,9)
Otro resultado integral		-	-	-	7.820,9	-	-	7.820,9
Revalorización activos		-	-	-	-	-	-	-
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	20	\$ 2.393.351,7	\$ 2.001.789,1	\$ 113.389,1	\$ 18.943,5	\$ 586.690,4	\$ 844.132,6	\$ 5.958.296,4

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 2023 Y 2022

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



	2023	2022
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Utilidad del año:	\$ 844.132,6	464.529,9
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	472.902,7	355.475,1
Pérdidas por deterioro del valor de las cuentas por cobrar	14.103,8	3.945,5
Pérdidas por deterioro de Propiedad y Equipo	81,1	
Pérdidas de Propiedad y Equipo Bienes dados de Baja.	203,0	8,3
Ganancia por Revaluación de Propiedad y Equipo	(7.786,6)	
Depreciación	1.236,4	1.448,1
Amortizaciones	10.919,4	7.454,9
Provisiones cesantías	(1.532,9)	(1.546,4)
Valoración de inversiones	(81.180,4)	(40.236,2)
Valoración de Títulos de Inversión	(35.773,4)	(38.271,8)
Recuperación deterioro de la cartera de créditos y cuentas por cobrar	(19,4)	(16.216,7)
Ganancia en cambio	(316,4)	712,6
Recuperaciones pasivos estimados	(265,8)	(137,2)
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Cartera de créditos	(1.497.676,1)	(756.983,9)
Cuentas por cobrar	(456.519,5)	(295.279,2)
Cuentas por pagar y Otros pasivos	322.651,3	49.382,7
Pasivos estimados y provisiones	117,3	881,2
Intereses recibidos cartera de créditos	371.081,9	204.114,1
Efectivo usado en las actividades de la operación	(43.641,0)	(60.719,0)
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Adquisición de inversiones	(107.999,5)	(12.855,1)
Propiedad y equipo	(1.117,8)	(1.826,1)
Otros activos	(12.572,7)	(6.682,7)
Efectivo neto recibido y/o usado en las actividades de inversión	(121.690,0)	(21.363,9)
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Capitalizaciones	(0,0)	86.243,2
Valorización de activos	7.820,9	(378,1)
Pagos cobros por emisión de títulos de inversión	23.258,3	77.912,5
Obligaciones financieras	(17.305,9)	94.206,4
Intereses pagados	87.496,0	(86.005,3)
Efectivo neto provisto por las actividades de financiación	101.269,3	171.978,7
VARIACIÓN NETA DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero	485.729,2	396.546,0
Aumento neto del efectivo y equivalentes de efectivo durante el periodo	(64.061,7)	89.895,8
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo	316,4	(712,6)
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	421.983,9	485.729,2