ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

Informe de GESTIÓN

ICETEX - VIGENCIA 2024

PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
GUSTAVO PETRO URREGO

MINISTRO DE EDUCACIÓN NACIONAL
JOSÉ DANIEL ROJAS MEDELLÍN

PRESIDENTE DEL ICETEX
ÁLVARO HERNÁN URQUIJO GÓMEZ

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

JUNTA DIRECTIVA

Dr. JOSÉ DANIEL ROJAS MEDELLÍN
Ministro de Educación Nacional
Presidente Junta Directiva ICETEX

Dr. RICARDO MORENO PATIÑO
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. JORGE EMILIO REY ÁNGEL
Gobernador de Cundinamarca
Representante de los Gobernadores, designado por la Federación Nacional de Departamentos

Dr. VÍCTOR ALFONSO GAMBOA CHAPARRO
Alcalde de Villa de Leyva
Representante de los Alcaldes, designado por la Federación Colombiana de Municipios

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

ÁLVARO HERNÁN URQUIJO GÓMEZ
Presidente

FREDY CÉSPEDES VILLA
Secretario General

EDGAR ANTONIO GÓMEZ ÁLVAREZ
Vicepresidente Financiero

EDUARDO ELÍAS BARCHA BOLÍVAR
Vicepresidente de Crédito y Cobranza

DINORAH PATRICIA ABADÍA MURILLO
Vicepresidente de Fondos en Administración

LICETH PAOLA LIZCANO CASTILLO
Vicepresidenta de Operaciones y Tecnología (e)

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

JUAN CARLOS RAMÍREZ VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno

LICETH PAOLA LIZCANO CASTILLO
Jefe Oficina de Riesgos

GIOVANNI CANCHILA SUÁREZ
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

PRESENTACIÓN

El acompañamiento a los proyectos de vida es una realidad cotidiana que marca la gestión del ICETEX y se refleja en el impulso a los sueños de cada colombiano que cuenta con esta entidad para transformar su futuro, con el apoyo a través de programas más humanos y que responden a las realidades de las comunidades y de sus territorios. La entidad, luego de siete décadas al servicio del país, concentra su operación con opciones incluyentes y mejores condiciones en su oferta de servicios.

Con un balance histórico que se refleja en el apoyo a 5,7 millones de colombianos, el ICETEX está desarrollando una serie de cambios que evidencian una etapa de transformación institucional, de humanización en su gestión que llega a todas las regiones del país. La entidad está presente en la vida de habitantes de 1.109 municipios, territorios en los que nuestros programas acompañan la cotidianidad de sus jóvenes y adultos con opciones de financiación educativa, fondos de apoyos condonables y programas de movilidad y becas internacionales.

Al cierre de la vigencia 2024, período que plasma las páginas de este informe de gestión, son 915.309 los colombianos activos como beneficiarios del ICETEX. La gestión en esta vigencia intensificó su presencia en las regiones de Colombia, principalmente en municipios en los que sus habitantes no habían contado anteriormente con la atención presencial de la entidad. Es en las diferentes zonas del país donde la atención se ha afianzado para dejar atrás deudas históricas de una presencialidad regional limitada, y es en este acompañamiento que escuchamos a los colombianos desde sus entornos para innovar como institución con programas que responden de manera más pertinente a las verdaderas necesidades y realidades.

El 2024 fue además el año de la puesta en marcha del Plan de Oportunidades, destinado como apoyo inédito a las personas que tienen mayores dificultades en el pago de su financiación educativa con el ICETEX, pero también como reconocimiento a quienes tuvieron un excelente comportamiento de pago en el último año. Entre abril y diciembre de este año, 23.080 personas que a 31 de diciembre de 2023 tenían su cartera castigada solicitaron al ICETEX acogerse a este Plan. Con el cumplimiento de los acuerdos pactados para saldar su deuda, ellos obtendrán la condonación de hasta el 80 % del capital más el 100 % de intereses de la financiación. Se trata de una condonación que llega hasta recursos del capital de una deuda, un hito que por primera vez pudo implementar el ICETEX. Al cierre de la vigencia, 14.430 colombianos habían logrado y cumplido acuerdos de pago para obtener estas condonaciones, representadas en $207.308 millones de pesos.

Con el Plan de Oportunidades del ICETEX, además, ha premiado a los beneficiarios de financiación que han mantenido el pago de su financiación al día con un excelente comportamiento de pago. Estas personas, al haber cancelado sus 12 últimas cuotas antes de superar fecha límite, pueden solicitar este plan para lograr acuerdos con el que podrán saldar su crédito y obtener condonación de capital de hasta el 24,3 %. En agosto de 2024 inició esta opción de condonación, que se mantiene vigente hasta agosto de 2026. Al 31 de diciembre, 558 personas habían logrado y cumplido acuerdos para saldar su deuda, lo que sumaba $1.493 millones de pesos en condonaciones. Igualmente, 680 personas solicitaron los acuerdos.

Como tercera medida dentro del Plan de Oportunidades estuvieron la Jornadas de Soluciones, que se realizaron de manera telefónica y virtual en el primer y segundo semestre del año y estuvieron dirigidas a personas con financiación educativa con mora mayor a 30 días en el pago de sus cuotas. Fueron dos jornadas, de varias semanas de duración cada una, a través de la cuales 60.479 personas obtuvieron acuerdos con el ICETEX para ponerse al día, lo que representa condonaciones de intereses por $40.786 millones de pesos.

Dentro de los cambios logrados en 2024, por segundo año consecutivo se garantizó la tasa de interés del IPC + 0 % en la financiación educativa a 50.887 jóvenes que están en etapa de estudios y que no cuentan con subsidio de tasa. Esto se mantuvo gracias al programa 'U Solidaria', que se afianzo en este periodo para beneficiar a los estudiantes matriculados en las Instituciones de Educación Superior que voluntariamente firmaron el convenio con el ICETEX para ser parte de esta iniciativa que permitía que las IES asumieran los puntos añadidos a la inflación en los apoyos financieros de sus estudiantes. Al cierre del año fueron 69 las instituciones de educación superior que hicieron parte de esta iniciativa.

También, en 2024 se mantuvo el Plan de Apoyos, que permitió la mayor reducción de puntos, en los últimos años, que acompaña a la inflación en la tasa de interés, pues antes de esta disminución los beneficiarios de financiación educativa que ya estaban en la etapa de pago de su crédito tenían asignada una tasa que oscilaba entre el IPC + 7 % y el IPC + 12 %. En 2024 el interés estuvo reducido a una tasa del IPC + 2 % si la persona se encuentra al día, y del IPC + 4 % si está en mora.

Estos cambios también son respuesta a la atención en los territorios. En 2024, el equipo humano de la entidad continuó con un servicio integral en las regiones para que lo primero sea estudiar. Por segundo año, el ICETEX avanzó en su ruta que lo llevó a sitios a los que anteriormente no había tenido servicio presencial, llegando a 296 municipios visitados con atención cercana gracias a las Ferias de Oportunidades. Con estas ferias, realizadas de la mano con universidades, la entidad acompañó a 449.147 jóvenes y familias con atención de primera mano y asesoría inmediata. Además, el ICETEX llevó a cabo las ferias que impulsan el acceso a la educación, el empleo y el emprendimiento: Talento en las Regiones, con encuentros en Chocó, San Andrés y La Guajira.

ICETEX más social, transformando vidas en las regiones de Colombia

Al terminar la vigencia 2024, fueron 915.309 los colombianos que contaban con el apoyo del ICETEX como beneficiarios activos de sus programas de financiación educativa reembolsable, fondos condonables o programas internacionales. De ellos, 430.521 son beneficiarios de apoyo financiero reembolsable, siendo el 92% de ellos pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3. En el año 2024, 57.252 estudiantes accedieron su educación superior como nuevos beneficiarios de esta financiación reembolsable, además, 18.544 con el acompañamiento de subsidios de tasa y 14.743 con subsidios de sostenimiento por su mayor nivel de vulnerabilidad.

Al terminar el mes de diciembre, 483.031 personas permanecían activos como beneficiarios de fondos que administra el ICETEX con recursos provenientes de entidades y organizaciones del orden nacional, regional o local. Estos fondos, en su mayoría de carácter

condonable, representan un importante rol en el acceso de más colombianos a las oportunidades de estudios pertinentes a las necesidades de las regiones.

Los Fondos condonables consolidaron su presencia gracias al beneficio que representan los recursos de regalías de las entidades territoriales para apoyar créditos condonables. El ICETEX fortaleció esta gestión con gobernadores y alcaldes, y, como fruto de este compromiso conjunto, 32 departamentos y 91 municipios incluyeron financiación de educación superior con cargo al Sistema General de Regalías en sus Planes de Desarrollo, lo que permitió la firma de convenios entre el ICETEX y entidades territoriales para consolidar opciones incluyentes de formación para jóvenes de población vulnerable y en condiciones de pobreza extrema.

Adicionalmente, y como resultado de la gestión con gobiernos y universidades extranjeras, así como con organizaciones internacionales, se lo logró fortalecer el acceso a la educación superior de calidad con la puesta en marcha de 86 convocatorias. En 2024 se fortalecieron las oportunidades de beca y movilidad en el exterior: más de 1.757 personas se beneficiaban de estas oportunidades y 3.641 personas accedieron a programas internacionales, como son los de becas para el exterior o becas Colombia para extranjeros, Expertos Internacionales, Jóvenes Talentos, Asistentes de Idiomas, Jóvenes Ingenieros y Alianza Pacífico, entre otros.

De los beneficiarios de oportunidades internacionales en 2024, 931 personas obtuvieron beca internacional. Además, el ICETEX se convirtió en punto focal de Erasmus+ para acercar las Europortunidades, y así los jóvenes y profesionales colombianos que sueñan con estudiar en Europa ya tienen una oferta especial y focalizada con estas opciones.

Durante este período se consolidó la iniciativa Comunidad ICETEX, que destaca el enfoque humano de la entidad. A finales de 2024, esta comunidad contaba con 49 aliados y había beneficiado cerca de 24.000 jóvenes con opciones gratuitas en empleo, emprendimiento, educación financiera, salud mental y otros programas enfocados en su bienestar, crecimiento personal y aprendizaje.

En 2024, el ICETEX reafirmó su solidez financiera, lo que le permitió respaldar a los beneficiarios de financiación educativa con tasas más bajas, mayores alivios y programas más justos. Su gestión financiera se ha caracterizado por un manejo eficiente de los recursos, basado en una sólida estructura, un patrimonio institucional robusto y la gestión de nuevos recursos, garantizando programas con mejores condiciones.

En el ICETEX trazamos nuestra hoja de ruta para los próximos años a través del Plan Estratégico 2023–2026: ‘Por un ICETEX más humano’. Este plan guía el fortalecimiento institucional y el relacionamiento con nuestros grupos de valor, con el objetivo de promover el progreso social y acompañar los proyectos de vida de las y los colombianos mediante opciones incluyentes para acceder a la educación superior.

Por último, en este periodo se reflejó el propósito institucional de transformar los programas y servicios del ICETEX hacia condiciones más humanas y un relacionamiento más cercano con los jóvenes y sus familias en sus territorios. Cada colombiano que accede a nuestro acompañamiento es la razón de ser de una entidad que se encamina en los nuevos retos

del país. Estas personas, como eje de nuestros servicios, marcan el rumbo histórico y más humano que estamos adoptando.

ÁLVARO HERNÁN URQUIJO GÓMEZ
Presidente del ICETEX

CONTENIDO

1 RESULTADOS MISIONALES DE LA VIGENCIA 2024 12
1.1 BENEFICIARIOS ACTIVOS AL CIERRE DE 2024 12
1.2 CRÉDITO EDUCATIVO 12
1.3 FONDOS EN ADMINISTRACIÓN 32
1.4 INTERNACIONALIZACIÓN 38

2 GESTIÓN DE COMERCIAL Y MERCADEO 45
2.1 GESTIÓN TERRITORIAL 45
2.2 GESTIÓN DEL SERVICIO 47
2.3 CANALES DE ATENCIÓN 48
2.4 COMUNIDAD ICETEX 51

3 FUNCIÓN FINANCIERA 55
3.1 DIVERSIFICACIÓN DE FUENTES DE FONDEO 55
3.2 ESQUEMAS DE FOMENTO PARA EDUCACIÓN SUPERIOR 56
3.3 CALIFICACIÓN DE RIESGO 58
3.4 GESTIÓN CONTABLE 58
3.5 GESTIÓN PRESUPUESTAL 65
3.6 GESTIÓN DE TESORERÍA 68
3.7 GESTIÓN DE INVERSIONES 73

4 ESTRATEGIA 77
4.1 ICETEX EN EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 77
4.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 79
4.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 87
4.4 PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA DE CALIDAD 88
4.5 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN 90
4.6 GESTIÓN DE ICETEX CON LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS 93

5 GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN 95
5.1 GESTIÓN DE RIESGOS 95
5.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA 101
5.3 REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA 117
5.4 GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA 125

5.5 MARCO LEGAL 134

6 CONTROL Y EVALUACIÓN 137

7 REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS 140

8 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG 145
8.1 LOGROS MIPG 146
8.2 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 147
8.3 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 147

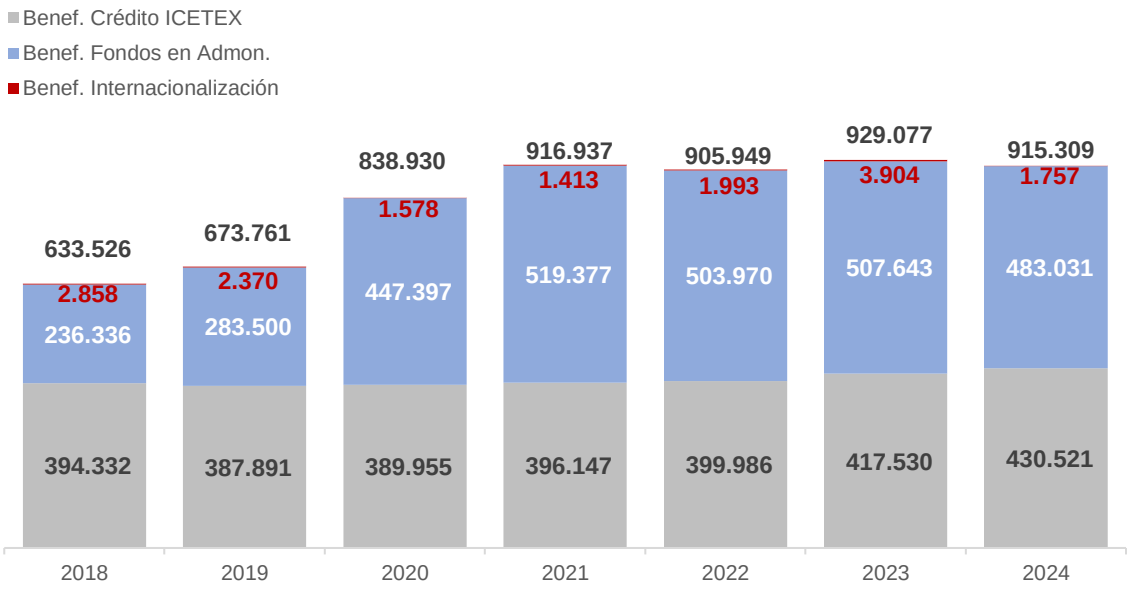
ANEXOS 149

RESULTADOS MISIONALES DE LA VIGENCIA 2024

1.1 BENEFICIARIOS ACTIVOS AL CIERRE DE 2024

El ICETEX al cierre de 2024 tuvo 915.309 beneficiarios activos, de los cuales 430.521 son de Crédito Educativo, 483.031 pertenecen a Fondos en Administración y 1.757 corresponden a beneficiarios de los programas de internacionalización. Esta cifra representa una disminución de 1,5% con respecto al año 2023 (por la disminución de usuarios en Fondos en Administración y en programas de internacionalización) y un incremento de 44,5% con respecto al año 2018.

Gráfica 1. Evolución total beneficiarios activos



Fuente: Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación - OAP

1.2 CRÉDITO EDUCATIVO

1.2.1 Nuevos Créditos Girados

Gracias a la gestión realizada durante la vigencia 2024, se adjudicaron 57.252 nuevos créditos en las diferentes líneas por un valor $588.550 millones. El 91,6% 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.

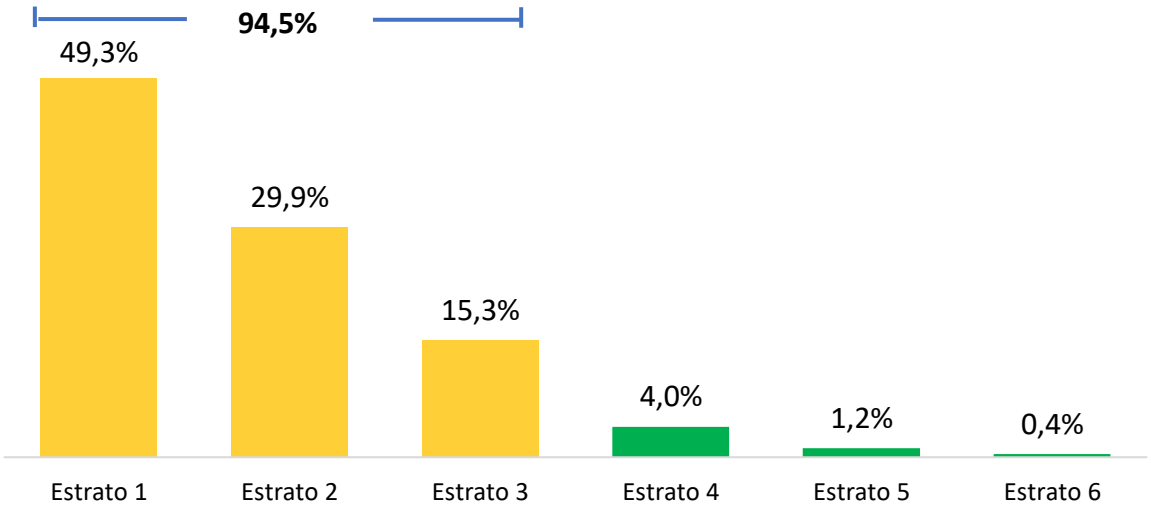
Frente a la vigencia 2023, las adjudicaciones durante el 2024 presentaron un incremento del 2,2%, pasando de 56.009 a 57.252; igualmente, el monto de los desembolsos realizados tuvo un incremento del 10,7% frente al mismo periodo del año anterior (de $531.746 a $588.550 millones).

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

- **Pregrado**

Se desembolsaron **47.137** nuevos créditos en las líneas pregrado por valor de $374.519 millones, de los cuales el 94,5% se destinaron a estratos 1,2 y 3.

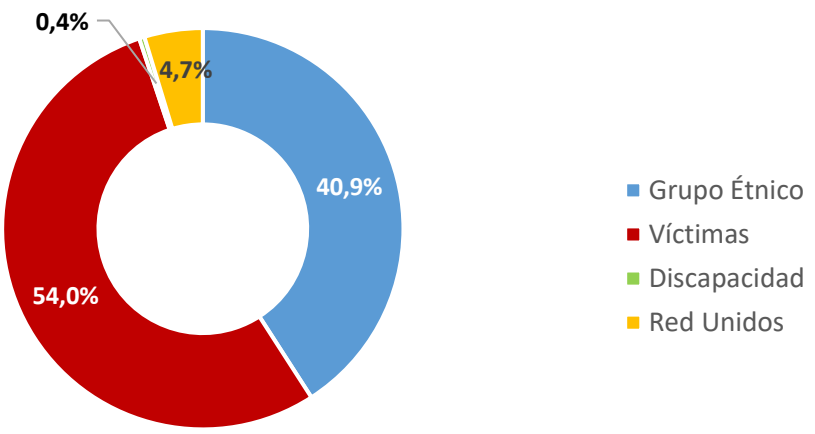
Gráfica 2. Créditos girados de pregrado por estrato – vigencia 2024



Fuente: Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación - OAP

Del total de los giros en la modalidad de líneas de pregrado, el 31% fue destinado a población vulnerable, en donde 12.408 beneficiarios tienen una sola condición de vulnerabilidad y 1.508 usuarios presentan más de una condición. A continuación, se presenta la distribución correspondiente:

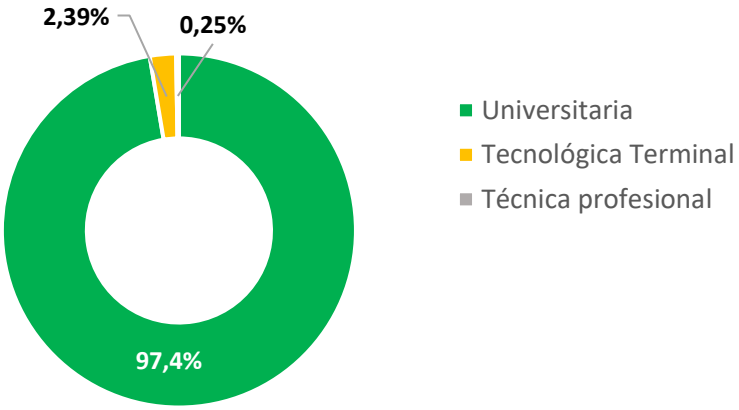
Gráfica 3. Distribución de nuevos giros en líneas pregrado a población con una sola condición de vulnerabilidad – vigencia 2024



Fuente: Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación - OAP

Con relación al nivel de formación en esta modalidad, la población universitaria tuvo una participación del 97,4%, mientras que los programas técnicos y tecnológicos de 2,65%:

Gráfica 4. Giros en líneas pregrado por nivel de formación – vigencia 2024

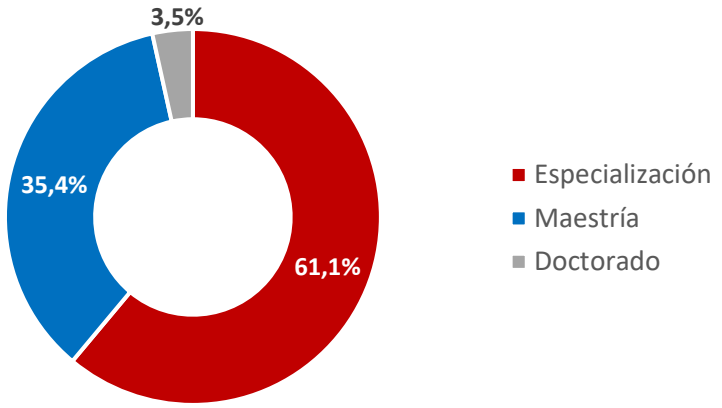


Fuente: Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación - OAP

- **Posgrado País**

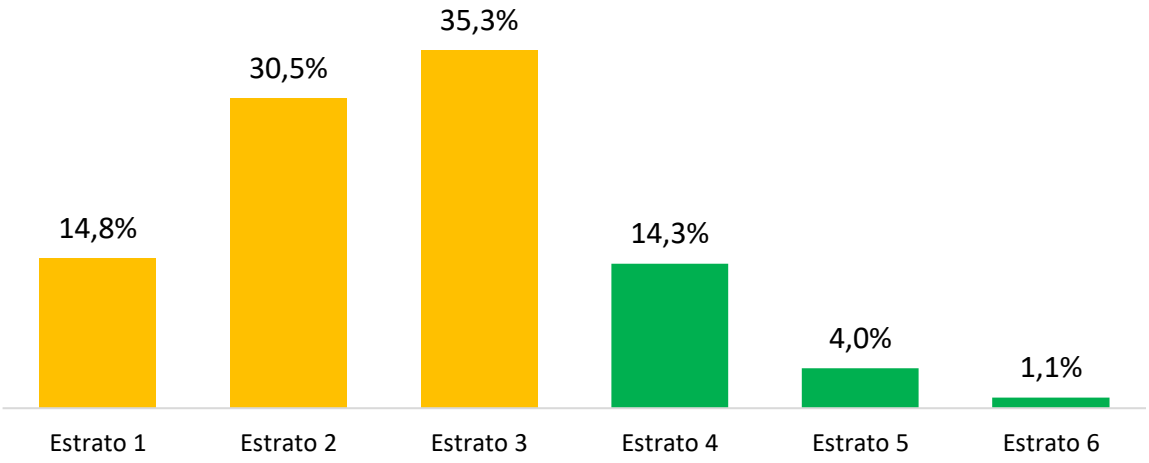
En esta modalidad se giraron **7.539** nuevos créditos por valor de $85.096 millones, discriminados así:

Gráfica 5. Giros líneas posgrado por nivel de formación – vigencia 2024



Fuente: Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación - OAP

Gráfica 6. Giros líneas posgrado por estrato – vigencia 2024

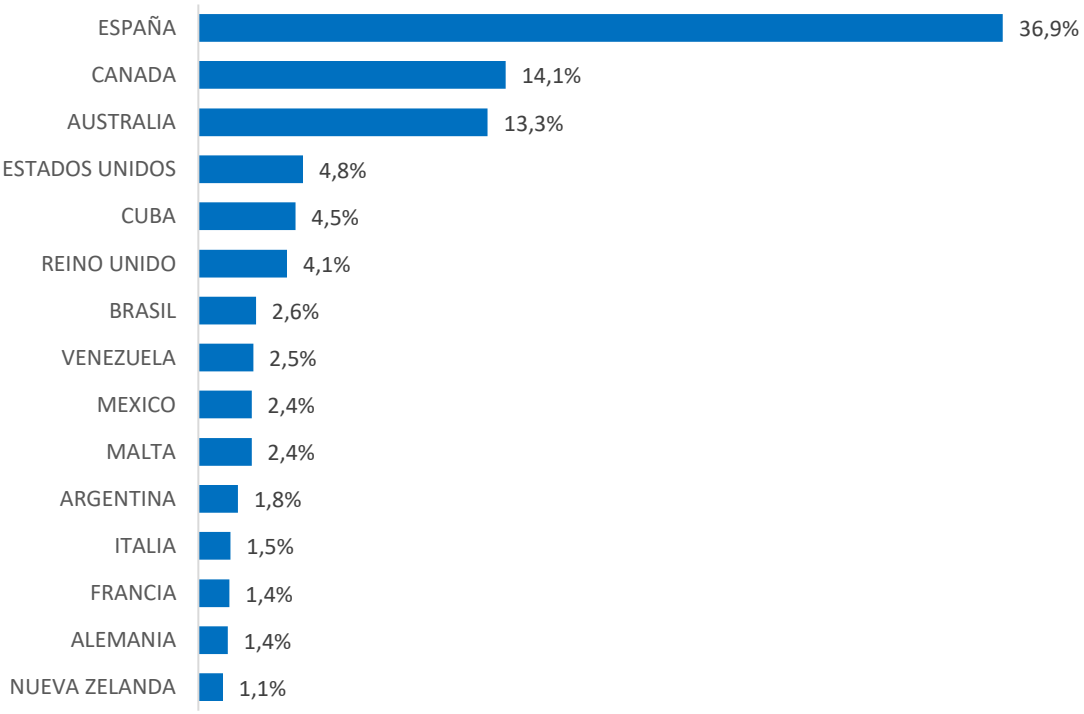


Fuente: Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación - OAP

- **Crédito Exterior**

En las modalidades de idiomas y posgrado exterior se giraron **2.576** nuevos créditos por valor de $128.935 millones, cuyos principales destinos fueron:

Gráfica 7. Quince países con mayor número de giros en modalidad de crédito exterior – vigencia 2024



Fuente: Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación - OAP

- **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 1.109 municipios (cobertura de 98,8% 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 2024

Nuevos créditos girados 2024					
Departamento	No. Beneficiarios	%	Departamento	No. Beneficiarios	%
DISTRITO CAPITAL	9.731	17,0%	CAUCA	846	1,5%
CORDOBA	6.545	11,4%	CALDAS	726	1,3%
ATLANTICO	5.624	9,8%	META	690	1,2%
BOLIVAR	4.166	7,3%	RISARALDA	502	0,9%
VALLE DEL CAUCA	3.955	6,9%	PUTUMAYO	417	0,7%
SUCRE	3.365	5,9%	QUINDIO	357	0,6%

Nuevos créditos girados 2024					
Departamento	No. Beneficiarios	%	Departamento	No. Beneficiarios	%
ANTIOQUIA	3.155	5,5%	CAQUETA	299	0,5%
NARINO	2.562	4,5%	CASANARE	292	0,5%
CESAR	2.207	3,9%	ARAUCA	254	0,4%
SANTANDER	1.965	3,4%	CHOCO	231	0,4%
MAGDALENA	1.892	3,3%	SAN ANDRES	72	0,1%
LA GUAJIRA	1.644	2,9%	GUAVIARE	63	0,1%
BOYACA	1.325	2,3%	AMAZONAS	28	0,0%
CUNDINAMARCA	1.304	2,3%	VAUPES	15	0,0%
NORTE DE SANTANDER	1.115	1,9%	GUAINIA	13	0,0%
TOLIMA	974	1,7%	VICHADA	11	0,0%
HUILA	907	1,6%	Total	57.252	100%

Fuente: Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación - OAP

1.2.2 Renovaciones

En la vigencia 2024, se efectuaron 253.698 operaciones de renovación, equivalente a 151.253 estudiantes, con una inversión de $2,15 billones.

Tabla 2. Número y monto de las operaciones de renovación – vigencia 2024

Renovaciones	Línea de Crédito	Número de Desembolsos	Valor Mill de $
2024-1	Pregrado	119.665	980.281
	Posgrado país	5.369	68.368
	Exterior	300	11.329
	Total 2021-1	**125.334**	**$ 1.059.979**
2024-2	Pregrado	122.493	1.016.411
	Posgrado país	5.754	73.612
	Exterior	117	3.911
	Total 2021-2	**128.364**	**$ 1.093.934**
Total		**253.698**	**$ 2.153.913**

Fuente: Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación - OAP

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 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 2024 ICETEX otorgó 40.005 beneficios mediante aportes de la Nación, en donde 18.544 estudiantes obtuvieron subsidio a la tasa de interés (IPC), así mismo, 14.743 estudiantes se beneficiaron con subsidios de sostenimiento y 6.718 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 2024 se ubicó en $924.758 millones.

1.2.4 Créditos educativos líneas propias

El ICETEX ofrece diferentes opciones de financiación de crédito educativo, las cuales se rigen por lo establecido en el Reglamento de Crédito expedido por la Junta Directiva mediante el Acuerdo 034 del 11 de octubre del 2023.
Para estudios de pregrado se cuenta con tres modalidades: i) Largo plazo (LP) sin pago en periodo de estudios y dirigidas a población sisbenizada, ii) Mediano plazo (MP) con pago del 30% en época de estudios, iii) Corto Plazo (CP) con pago del 100% en el periodo de estudios.

Dentro de las líneas de pregrado, la Entidad cuenta con líneas especiales, dirigidas a poblaciones o territorios específicos, como son la Línea Territorial, Reservistas primera clase, Más colombiano que nunca, Becas parciales pregrado, Pilo rezagado, Volvamos a clase, Protección constitucional, Talento de mi territorio Buenaventura, Líneas funcionarios públicos y Líneas funcionarios MEN.

Las principales características de las líneas de crédito se describen a continuación:

Tabla 3. Modalidades de crédito

Modalidad de crédito	Financiación	Plazo		
		Corto	Mediano	Largo
Pregrado matrícula- Tu Eliges	Financia el 100% de la matrícula	X	X	X
Pregrado sostenimiento	Financia hasta 8 SMMLV	X	X	X
Posgrado país	Financia hasta 50 SMMLV		X	
Posgrado exterior	Financia hasta 25.000 dólares			X
Idiomas y pasantías de investigación	Financia hasta 8.000 dólares			X

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

1.2.5 Aliados estratégicos para crédito educativo

Las alianzas estratégicas son convenios que establece el ICETEX con personas naturales y/o jurídicas, nacionales y/o extranjeras, tales como, administraciones del orden territorial o nacional, entidades del sector solidario y/o sector privado, para aunar esfuerzos y disponer de mayores recursos económicos que permitan atender a más colombianos interesados en financiar sus estudios, y que cumplan con las condiciones que los aportantes y el ICETEX definan como criterios prioritarios para atender a una población determinada.

Para la suscripción de estas alianzas, el ICETEX compromete recursos de sus líneas propias, y cupos de los subsidios financiados con los recursos del PGN, por lo tanto, los

beneficiarios de estas deben cumplir los requisitos establecidos al interior de la Entidad, más lo adicionales que determine el aliado para el otorgamiento de sus recursos.

Actualmente, el ICETEX cuenta con 154 alianzas, que han beneficiado aproximadamente a 44.698 estudiantes. El aporte total de los aliados asciende a $586.954 millones, fortaleciendo el acceso y la permanencia de más colombianos en la educación superior.

Tabla 4. Alianzas vigencia 2024

Grupo	Cantidad Alianzas	Valor total aporte
1-Departamentos, Municipios y Localidades	124	$ 206.642
2-Orden Nacional y Ministerios	18	$ 365.290
3-Otras Entidades	12	$ 15.022
Total	**154**	**$ 586.954***

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, valores en millones de pesos

*Recurso total aportado desde la firma de los convenios el más antiguo del 2008

1.2.6 Gestión de cobranza

El índice de cartera vencida al 31 de diciembre de 2024 se ubicó en 13.08%, cifra inferior a la registrada en noviembre y superior a la registrada el año inmediatamente anterior:

Gráfica 8. ICV Total 2024

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

El índice de cartera vencida en estudios se ubicó en él 7,40% y el de amortización en 20,32% cómo se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica 9. ICV por etapa del crédito 2024

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

El desafío más fuerte afrontado en lo corrido de este año ha sido el deterioro de la cartera, dado que al ser el crédito educativo un crédito social está dirigido a población de escasos recursos económicos, en su mayoría menores de edad, clasificada como vulnerable (victimas, indígenas, en Sisbén, etc.) lo cual hace que sea un producto de alto riesgo. Adicionalmente se han identificado las siguientes atenuantes de riesgo:

- El ICETEX con el fin de brindar apoyo y mejores condiciones de crédito a los jóvenes, mantuvo la vigencia de su política de auxilios covid desde abril de 2020 hasta febrero de 2022. El sector financiero mantuvo estas medidas por 6 meses.
- El desempleo, la desaceleración de la actividad económica, las altas tasas de interés y las presiones inflacionarias infieren en el comportamiento de pago de los deudores dado que ejercen presión sobre los ingresos disponibles de los colombianos y afectan su capacidad para cumplir con sus compromisos de pago.
- El comportamiento del indicador de cartera vencida no solo está en alza en la cartera de ICETEX, es una tendencia general del indicador en el sector financiero en las diferentes carteras de crédito.

Con el propósito de mejorar el indicador de cartera vencida el ICETEX realizo durante el año 2024, seguimiento a través de medidas permanentes, de corto y mediano plazo, tal y como se registra en la siguiente imagen:

Imagen 1. seguimiento a través de medidas permanentes

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

Las medidas permanentes fueron enfocadas en la gestión de recuperación de cartera en las diferentes alturas de mora, con el propósito de obtener calidad en servicio, efectividad y persistencia, así como también en el fortalecimiento de la cultura de pago de todos los usuarios del ICETEX a través de campañas de comunicación y educación financiera.

Las medidas de corto plazo fueron dirigidas a brindar beneficios a los usuarios a través de jornadas de normalización de cartera en las cuales les otorga el beneficio de condonación del 100% de los intereses vencidos, así como también a estrategias de recuperación de cartera dirigidas a población que presente características particulares como: cartera en amortización con mora mayor a 30 días que tuvo auxilio covid de ampliación de plazo, cartera que pasa al cobro por mora, créditos sin deudor solidario, entre otros. Las medidas de mediano plazo contemplaron políticas contra cíclicas en el proceso de otorgamiento.

- **Evolución del recaudo 2024**

El recaudo a diciembre 31 de 2024 asciende a ($1.563.883.502.996) Un billón quinientos sesenta y tres mil ochocientos ochenta y tres millones quinientos dos mil novecientos noventa y seis pesos, discriminados de forma mensual, así:

Tabla 5. Recaudo 2024

Mes	Meta Recaudo	Final Reporte Tesoreria Incluidas Cuentas del Exterior
Enero	$ 116.918.001.171	$ 133.599.035.431
Febrero	$ 118.541.862.297	$ 121.139.788.342
Marzo	$ 121.789.584.553	$ 111.337.969.120
trimestre I	**$ 357.249.448.021**	**$ 366.076.792.893**
Abril	$ 131.532.751.317	$ 127.746.145.014
Mayo	$ 139.652.056.954	$ 123.132.709.257
Junio	$ 144.053.739.445	$ 127.081.048.379
trimestre II	**$ 415.238.547.716**	**$ 377.959.902.650**
Julio	$ 136.714.524.816	$ 135.984.895.204
Agosto	$ 126.182.385.703	$ 122.237.427.037
Septiembre	$ 126.316.335.689	$ 134.181.056.484
trimestre III	**$ 389.213.246.208**	**$ 392.403.378.725**
Octubre	$ 132.962.313.319	$ 139.691.118.025

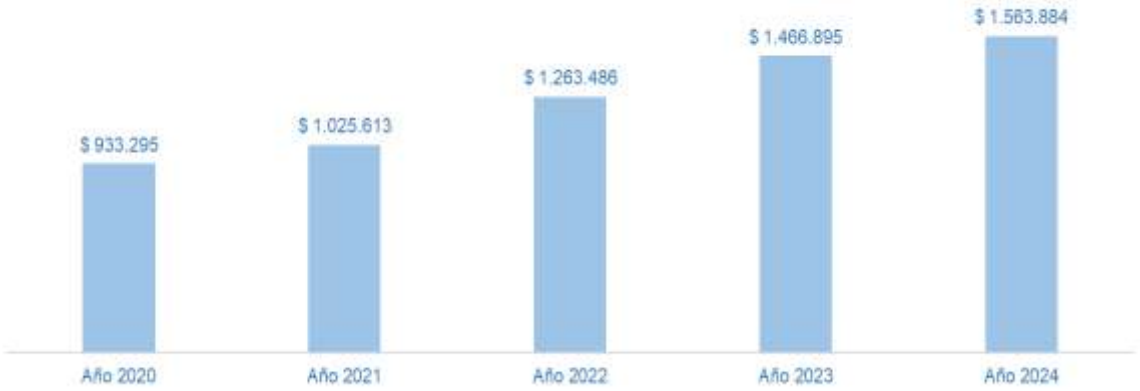
Mes	Meta Recaudo	Final Reporte Tesoreria Incluidas Cuentas del Exterior
Noviembre	$ 136.551.546.214	$ 134.423.410.999
Diciembre	$ 144.178.687.780	$ 153.328.899.704
trimestre IV	**$ 413.692.547.313**	**$ 427.443.428.728**
Año	**$ 1.575.393.789.257**	**$ 1.563.883.502.996**

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

El recaudo en 2024 presento un crecimiento del 7% frente al obtenido en 2023 y un cumplimiento de la meta mensual del 99% en promedio.

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

Gráfica 10. Comportamiento del Recaudo 2020 – 2024



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- **Gestión de recuperación de cartera 2024**

Proveedores: en el año 2024 el ICETEX realizo el proceso de recuperación de cartera con el apoyo de los siguientes proveedores:

- La gestión preventiva fue efectuada 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.
- La gestión administrativa se realizó mediante la contratación de centro de contacto vinculado a través de Colombia Compra Eficiente en la orden de compra 105689 con el operador UNIÓN TEMPORAL ASD-IQ vigente hasta el 31 octubre del 2024 y posteriormente mediante contrato 2024-0898 suscrito el 8 de octubre de 2024 con UNIÓN TEMPORAL CONTACT CENTER ICETEX 2024, con plazo de 24 meses es decir hasta el 31 de octubre de 2026.
- El cobro pre jurídico se ha efectuado mediante contrato 2023-0637, con el Operador RST ASOCIADOS PROJECTS S.A.S., vigente hasta el 30 de junio de 2026.
- 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 y liquidación patrimonial, se realizan con el apoyo de tres abogados vinculados a través de contratos de prestación de servicios.
- Así mismo se realizaron procesos de contratación para servicios de localización, validador de ingresos e investigación de bienes.

Gestión desarrollada 2024

- Para la cartera con mora entre 31 y 90 días con corte al 31 de diciembre de 2024 se realizaron y cumplieron 21.995 acuerdos de pago con las siguientes características:

Tabla 6. Tabla Acuerdos de Pago Cumplidos Cartera con mora entre 31 y 90 días, 2024

Tipo Acuerdo	Cantidad	Vr Saldo Vencido	Vr. a Condonar	Vr. Cuota Inicial*
EXTINCION	719	$ 551.011.170	$ 298.360.916	$ 4.465.897.271
NORMALIZACION	21.276	$ 21.462.322.237	$ 7.536.892.109	$ 23.407.342.945
Total	**21.995**	**$ 22.013.333.407**	**$ 7.835.253.025**	**$ 27.873.240.216**

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- Para la cartera con mora mayor a 90 días con corte al 31 de diciembre de 2024, se realizaron y cumplieron 41.798 acuerdos de pago con las siguientes características:

Tabla 7. Acuerdos de Pago Cumplidos, Cartera con mora mayor a 90 días, 2024

Tipo Acuerdo	Cantidad	Vr. Saldo Vencido	Vr. a Condonar	Vr Cuota Inicial*
EXTINCION	2565	$ 6.959.350.251	$ 2.499.503.250	$ 11.747.262.036
NORMALIZACION	14.564	$ 34.147.097.409	$ 12.904.381.881	$ 26.425.298.049
REFINANCIACION	24.669	$ 93.743.605.784	$ 48.196.994.568	$ 14.103.452.359
Total	**41.798**	**$ 134.850.053.444**	**$ 63.600.879.699**	**$ 52.276.012.444**

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- En cobro judicial al cierre del mes de diciembre del año 2024, se tienen en total 688 procesos asignados a los abogados a cargo, por valor de $19.358.269.562 en saldo de capital. Dentro de la mencionada cifra se informa que se realizaron en el año 2024 nuevas asignaciones de procesos entre el equipo de abogados por un total de 54 obligaciones con un monto de capital de $ 4.986.673.070. Así mismo se informa que durante lo corrido del año se devolvieron con ocasión de la terminación del trámite judicial por pago de la obligación, un total de 257 procesos.

  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, y aplicación del plan de amnistía regulado por el acuerdo 041 del 29 de noviembre de 2023, lo cual ha permitido la negociación de 524 créditos acordando el pago por valor de $3.699.186.138.

  Como se mencionó anteriormente, gracias al plan de amnistía, se obtuvo durante el año 2024 un recaudo por la suma de $ 2.907.244.191, lo cual denota una gran efectividad en la recuperación de la cartera, permitiendo negociaciones en

porcentaje aproximado al 50% de los procesos asignados en la medición global, lo cual durante toda la vigencia de cobro por vía judicial a cargo de la Dirección de Cobranza no se había alcanzado, permitiendo que un amplio número de beneficiarios en esta instancia de cobro hayan logrado finiquitar el pago de su obligación y terminado el proceso judicial adelantado en su contra.

- En retención de ingresos se han generado 31.733 nuevas cartas de liquidación, las cuales han generado 9.481 acuerdos de pago, se ha obtenido recaudo por valor de $11.941.238.632,38. Así mismo, se validaron y remitieron para aplicación información de 22.589 pagos y se tramitaron 17.353 suspensiones. Con corte al 31 de diciembre de 2024 cuentan con retención de ingresos efectiva 3.121 créditos, 1.582 de cartera castigada y 1.539 de cartera activa.

- En los procesos de Insolvencia de persona natural no comerciante, durante lo corrido del año 2024 se atendieron 1.826 audiencias de conciliación correspondientes a 539 créditos educativos, de las cuales 122 presentan acuerdo de pago, procesos fracasados en los centros de conciliación 249 y se encuentran vigentes 164.

- En los procesos de liquidación patrimonial con corte a diciembre 31 de 2024, se llevó el seguimiento de 556 procesos, de los cuales 55 terminaron en este periodo, 26 fueron retirados de seguimiento por estar paz y salvo con la entidad, actualmente se encuentran 475 procesos activos, discriminados por etapa procesal así:

Tabla 8. Procesos activos

Pendiente nombrar Liquidador	106 procesos están en etapa de inicial del nombramiento liquidador inicie trámite judicial.
Pendiente Posesión Liquidador	125 procesos se encuentran en etapa donde ya se nombró liquidador pero pendiente el acta de aceptación del cargo.
Pendiente Etapa Inventario y Avaluó	81 procesos están en etapa de inventario y avaluó, el liquidador ya está posesionado tras notificarse por aviso a los acreedores, procede realizar el inventario de activos.
Pendiente Proyecto de Adjudicación	84 procesos están pendiente proyecto de adjudicación esta etapa ya se encuentra inventarios en bienes y el liquidador debe realizar tramite de adjudicar acreedores dependiendo de su graduación y clasificación acreedores.
Con acuerdo resolutorio	3 procesos que a la fecha presenta acuerdo resolutorio que suspende el proceso judicial hasta fecha de cumplimiento.
Pendiente auto de apertura Liquidación patrimonial	34 procesos están pendiente auto admisorio de la demanda.
En reparto	42 procesos en reparto para determinar juzgado correspondiente.

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- En relación con los Informes de gestión de recuperación de cartera tramitados a diciembre de 2024, se generaron 567 informes correspondientes a 214 fondos en administración y 268 informes de alianzas estratégicas de 135 convenios.

- Durante el año 2024 se atendieron 12.642 requerimientos, de los cuales el 83% corresponde a CRM, 7% a tutelas, 4% solicitud de insolvencia, 2% a defensor del consumidor y el 4% a otros requerimientos.

- **Modelo de recuperación de cartera**

Durante el año 2024 el ICETEX continúo 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 2024**

- Entre el 8 de abril y el 8 junio de 2024, se habilito 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 34.523 negociaciones por valor en saldo vencido de $63.511 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios de $23.765 millones.
- La Junta Directiva aprobó mediante acuerdo 009 de 2024, realizar castigo de cartera, sobre 7.632 obligaciones por valor de $133.017.722.024
- Entre el 18 de noviembre y el 21 de diciembre de 2024, se habilito 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 25.956 negociaciones por valor en saldo vencido de $41.835 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios de $17.021 millones.
- La Junta Directiva aprobó mediante acuerdo 024 de 2024 del 16 de diciembre de 2024 realizar castigo de cartera, sobre 7.813 obligaciones por valor de $165.813.560.044

1.2.7 Plan de oportunidades

Como parte del Plan de Desarrollo 2022-2026 ‘Colombia, Potencia Mundial de la Vida’, la entidad creó el Plan de Oportunidades, donde se incluyen medidas en la entidad en materia de Condonación Parcial de Capital y Jornadas de Condonación de intereses, para diferentes usuarios así, a continuación, se presentan los ejes de la campaña:

Imagen 2. Estrategias Plan de Oportunidades

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

Con corte al 31 de diciembre de 2024 y estado de las negociaciones al 8 de enero de 2025, se realizaron 26.331 negociaciones correspondientes a 23.080 obligaciones, negociaciones que contemplan la condonación de intereses vencidos hasta por la suma de $251.909 millones y condonación de una parte del capital por valor de $173.512 millones, para un beneficio total de $425.421 millones, tal y como se discrimina en la siguiente tabla:

Tabla 9. Negociaciones Medida Condonación parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación

Cartera	No Acuerdos	Obligaciones	% Obligaciones	Capital	Saldo Total	Valor Capital a Condonar	Valor Intereses vencidos a Condonar	Cuota Inicial
CASTIGO	24,523	21,442	92.90%	$224,604,269,206	$306,062,839,299	$167,435,197,471	$240,219,513,972	$24,887,286,6
ALIANZA	1,319	1,225	5.31%	$5,661,760,223	$9,973,983,164	$4,344,581,025	$7,452,279,870	$823,504,0
FONDOS	489	413	1.79%	$2,344,071,144	$4,834,351,323	$1,733,095,881	$4,237,751,807	$267,155,0
Total	**26,331**	**23,080**	**100.00%**	**$232,610,100,573**	**$320,871,173,787**	**$173,512,874,377**	**$251,909,545,649**	**$25,977,945,8**

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

De la población susceptible de acoger la medida, 59.991 créditos que cumplían requisitos se acogieron a esta, 23.080 obligaciones, en general el 38% de la población, tal como se discrimina en la siguiente gráfica:

Imagen 3. Población Medida Condonación parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

De la cartera registrada como castigada al 31 de diciembre de 2023, 53.298 créditos, se acogió a la medida 21.442 beneficiarios es decir el 40%, de la cartera de fondos en administración que aceptaron la aplicación de la medida 3.810 créditos acogieron los beneficios 413 es decir el 11% y de la población de alianzas estratégicas susceptibles había 2.883 créditos, de los cuales acogieron los beneficios 1.225 es decir el 42%.

Se observa que la población que realizo negociación presenta las siguientes características:

- Los cinco departamentos donde más beneficiarios de ICETEX decidieron acogerse a la amnistía y gozar de los beneficios están: Bogotá, (3.592 acuerdos); Atlántico (2.847); Bolívar (2.142); Sucre (1.876) y Córdoba con (1.674 acuerdos), como se evidencia en la siguiente tabla:

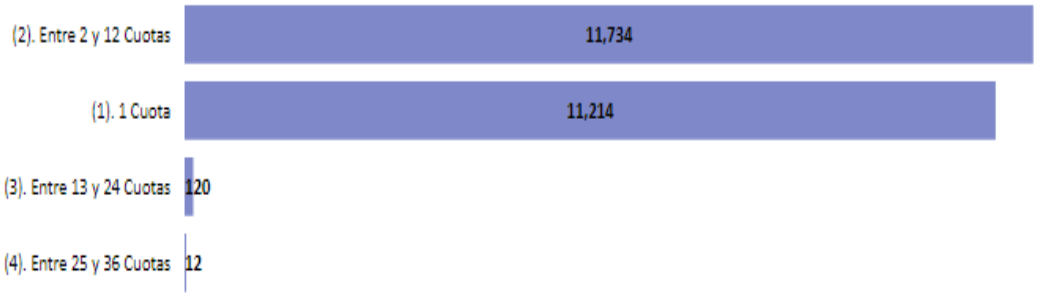
Tabla 10. Departamento negociaciones medida condonación parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación

Departamento	No. Acuerdos	Obligaciones	Saldo Total	Capital	Valor Capital a Condonar	Valor Intereses vencidos a Condonar	Capital Cuota Inicial
DISTRITO CAPITAL	4,022	3,592	$59,543,832,028	$42,016,889,530	$30,441,536,365	$44,556,169,130	$4,854,546,842
ATLANTICO	3,242	2,847	$46,149,958,672	$33,861,709,079	$25,210,692,424	$36,014,865,546	$3,371,413,572
BOLIVAR	2,465	2,142	$24,046,014,753	$17,248,836,699	$13,091,312,054	$19,187,165,661	$1,943,910,223
SUCRE	2,169	1,876	$19,603,321,185	$14,452,096,604	$11,230,154,687	$16,261,406,678	$1,490,518,136
CORDOBA	1,943	1,674	$22,128,594,868	$16,427,169,351	$12,620,170,587	$18,196,409,163	$1,659,018,723
VALLE DEL CAUCA	1,624	1,440	$23,974,682,094	$17,452,785,558	$12,741,638,877	$18,447,740,873	$2,096,461,814
ANTIOQUIA	1,552	1,315	$17,201,006,559	$12,727,356,370	$9,398,830,381	$13,276,701,520	$1,486,064,799
SANTANDER	1,087	963	$13,096,603,701	$9,484,276,720	$7,045,436,383	$10,265,080,739	$1,174,230,071
CUNDINAMARCA	829	732	$11,474,215,366	$8,436,632,455	$6,115,173,672	$8,569,150,372	$960,706,334
NORTE DE SANTANDER	637	572	$7,038,899,262	$5,193,070,260	$3,941,535,229	$5,678,091,241	$578,042,091
MAGDALENA	619	543	$8,161,415,659	$6,063,736,885	$4,590,858,541	$6,435,172,524	$697,858,084
CAUCA	607	525	$5,780,384,865	$4,249,866,121	$3,238,365,674	$4,716,531,473	$501,663,750
NARIÑO	560	483	$5,484,786,977	$3,919,050,596	$3,006,595,428	$4,473,288,056	$437,658,678
TOLIMA	539	468	$4,772,785,069	$3,480,158,009	$2,596,699,461	$3,809,319,294	$423,034,588
BOYACA	506	444	$6,429,593,322	$4,730,280,854	$3,498,881,104	$5,011,636,443	$506,272,432
CESAR	473	424	$5,837,599,706	$4,109,514,177	$3,122,870,106	$4,610,369,403	$467,109,822
LA GUAJIRA	432	371	$6,345,601,896	$4,641,228,888	$3,535,145,108	$5,129,434,527	$529,626,143
RISARALDA	417	370	$4,506,333,648	$3,314,548,685	$2,438,263,151	$3,505,908,195	$373,626,166
HUILA	386	354	$5,015,540,272	$3,113,836,872	$2,342,769,934	$4,177,893,982	$370,685,099
CASANARE	360	325	$3,645,309,922	$2,680,175,262	$2,018,645,521	$2,973,376,455	$316,056,748
CALDAS	353	299	$3,894,632,368	$2,886,889,023	$2,115,573,220	$2,940,443,917	$328,308,708
META	321	285	$4,075,729,919	$3,016,793,293	$2,248,929,573	$3,297,074,624	$320,376,625
PUTUMAYO	298	260	$3,235,214,941	$2,357,761,195	$1,840,503,448	$2,707,723,224	$253,448,891
QUINDIO	235	206	$2,875,464,572	$2,089,039,078	$1,537,394,011	$2,248,827,454	$283,546,864
ARAUCA	228	207	$2,296,445,098	$1,713,626,129	$1,313,361,288	$1,890,071,806	$239,918,318
CAQUETA	173	152	$1,470,242,020	$1,048,100,767	$805,010,825	$1,226,522,095	$104,003,168
CHOCO	104	83	$988,707,911	$576,342,950	$435,698,042	$814,526,355	$69,390,521
AMAZONAS	49	42	$496,185,646	$372,711,325	$276,441,414	$401,575,862	$34,757,676
SAN ANDRES	34	27	$310,868,700	$236,064,891	$174,911,023	$240,479,812	$31,159,108
GUAINIA	26	22	$268,026,406	$199,034,497	$148,707,082	$200,658,318	$21,641,080
GUAVIARE	26	23	$273,600,705	$212,057,068	$160,187,752	$222,439,775	$20,579,217
VICHADA	14	13	$484,819,108	$297,561,382	$229,952,012	$419,029,464	$32,041,520
VAUPES	1	1	$4,756,572	$900,000	$630,000	$4,491,667	$270,000
Total	26.331	23.080	$320.871.173.787	$232.610.100.573	$173.512.874.377	$251.909.545.649	$25.977.945.811

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- De las obligaciones que accedieron a la medida se observa que el 51% realizo negociaciones para pago en 1 cuota, el 48% para pago entre 2 y 12 cuotas y el 1% restante pacto pagar entre 13 y 36 cuotas mensuales.

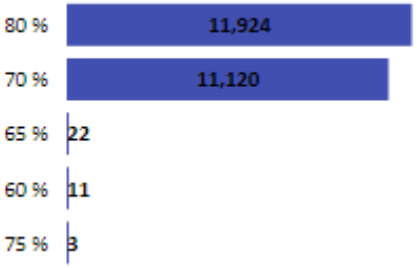
Gráfica 11. Cuotas Negociaciones Condonación Parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- Así mismo se observa que el 51% de la población accedió al beneficio de condonación de capital del 80%, el 48% a condonación del 70% del capital y el 1% a condonación de capital de entre el 65% y el 75%.

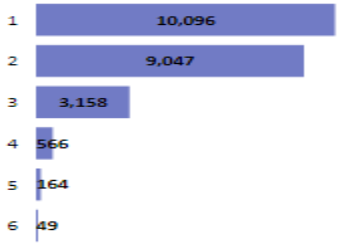
Gráfica 12. Porcentaje de Condonación Parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- El 96.62% de las personas que realizaron negociaciones corresponden a estratos 1, 2 y 3, estratos 1 y 2 asciende al 83%.

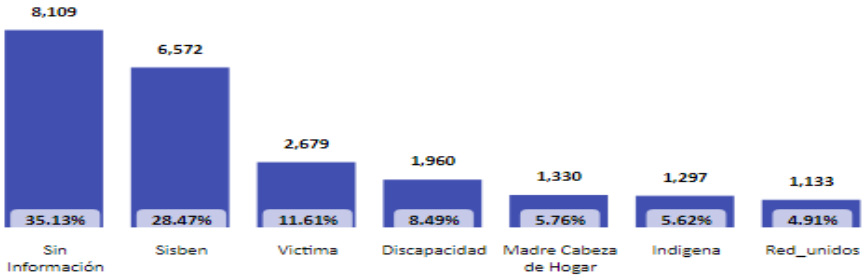
Gráfica 13. Estrato Negociaciones Condonación Parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- La población vulnerable que accedió al beneficio asciende a 14.971 créditos es decir el 65% de la población total que accedió a la medida, 6.572 personas registradas en Sisbén es decir el 28%, 2.679 población víctima es decir el 12%, 1.960 población en condición de discapacidad el 8%, 1.330 madres cabeza de hogar el 6%, 1.297 indígenas el 6% y 1.133 personas registradas en red unidos el 5%.

Gráfica 14. Población Vulnerable Negociaciones Condonación Parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- A continuación, se presentan las principales instituciones de educación superior a las cuales pertenece la población que se acogió a la medida de condonación parcial de capital para cartera de difícil recuperación:

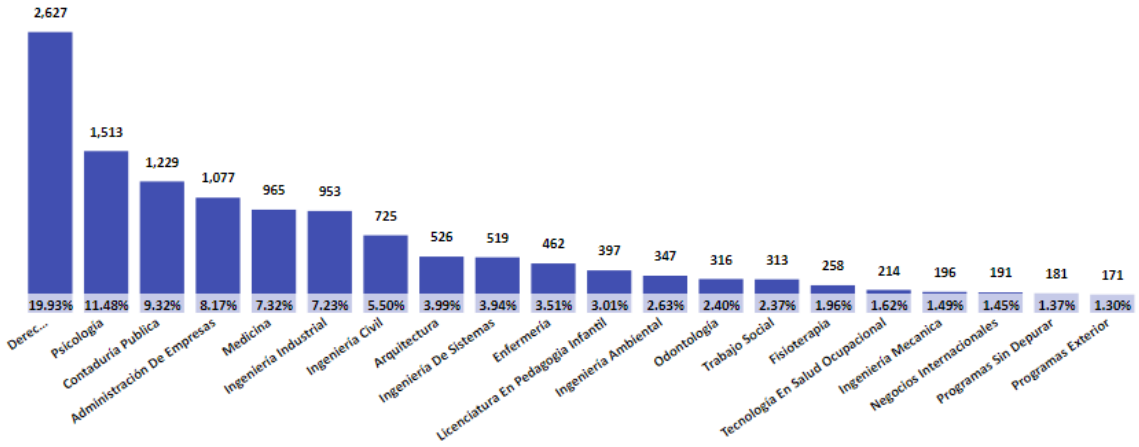
Tabla 11. Principales IES negociaciones medida condonación parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación

IES	No Acuerdos	Obligaciones	% Obligaciones	Capital	Saldo Total	Valor Capital a Condonar	Valor Intereses vencidos a Condonar
CORPORACION UNIVERSITARIA DEL CARIBE	1,210	1,041	4.51%	$8,239,407,543	$11,143,665,945	$6,433,559,996	$9,358,546,767
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA	970	871	3.77%	$7,459,373,225	$10,022,718,528	$5,622,702,181	$8,150,646,637
UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR	850	740	3.21%	$7,727,439,770	$10,431,353,856	$5,831,351,270	$8,471,286,078
UNIVERSIDAD LIBRE	731	654	2.83%	$8,037,858,115	$10,719,169,283	$5,926,599,415	$8,241,029,097
CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERI	734	626	2.71%	$3,940,790,583	$5,431,069,193	$3,077,869,900	$4,580,655,432
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	671	595	2.58%	$7,033,948,964	$9,367,218,378	$5,287,427,453	$7,401,069,175
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD	600	538	2.33%	$2,325,151,081	$3,354,729,506	$1,803,778,905	$2,805,599,694
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR	595	526	2.28%	$4,586,240,019	$6,435,449,596	$3,474,816,772	$5,273,208,659
UNIVERSIDAD DEL SINU Elias Bechara Zainum - UNISIN	532	466	2.02%	$5,974,321,507	$7,748,650,319	$4,537,697,623	$6,273,696,793
PA FIDUPREVISORAS A UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARIBE	528	462	2.00%	$4,842,960,008	$6,724,007,179	$3,609,161,086	$5,446,671,365
CORPORACION UNIVERSITARIA DE LA COSTA CUC	524	437	1.89%	$5,577,998,080	$7,464,198,224	$4,250,697,079	$6,051,024,163
FUNDACION TECNOLOGICA ANTONIO DE AREVALO	492	435	1.88%	$1,406,754,892	$2,353,110,057	$1,083,298,732	$1,889,090,904
FUNDACION UNIVERSIDAD DEL NORTE	469	430	1.86%	$8,060,580,339	$11,082,350,600	$5,881,115,965	$8,103,216,797

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- En la siguiente gráfica se presenta el top 20 de los programas académicos desarrollados por la población que realizo negociación en vigencia de la medida:

Gráfica 15. Top 20 Negociaciones Condonación Parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

- En la siguiente tabla se presenta la información de las negociaciones por las principales sublíneas de crédito:

Tabla 12. Top 10 negociaciones medida condonación parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación por sublinea de crédito

Sublinea	Obligaciones	Saldo Total	Valor Capital	Saldo Vencido	Capital a Condonar	Valor Intereses vencidos a Condonar	Capital Cuota Inicial
ACCES	12,380	186,914,571,979	141,354,817,526.00	96,615,537,242	105,386,160,311	147,644,504,922	15,522,627,234
TU ELIGES 25%	2,262	35,526,027,411	25,494,827,230.00	20,459,195,051	19,174,533,522	28,720,090,101	2,464,896,398
PREGRADO MP	1,765	17,607,621,925	12,196,760,506.00	12,093,333,671	8,930,222,258	13,799,299,281	1,750,903,149
TU ELIGES 0%	993	15,344,382,978	11,966,984,545.00	8,190,753,640	9,142,300,780	12,391,605,159	1,215,108,052
CERES	1,432	10,506,104,557	7,657,740,472.00	6,613,915,172	5,930,785,232	8,810,369,431	896,478,878
ALIANZA	1,319	10,676,247,265	6,133,727,029.00	6,617,638,706	4,704,521,884	8,000,448,152	893,849,867
TU ELIGES 30%	503	7,161,895,046	5,024,013,975.00	4,871,521,511	3,692,668,378	5,490,884,192	584,464,876
TU ELIGES 10%	418	6,624,528,272	4,997,786,721.00	3,695,367,849	3,803,561,773	5,412,529,866	428,368,015
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	527	5,582,862,256	4,164,166,232.00	3,870,619,650	3,269,558,998	4,687,111,029	409,522,706
PREGRADO MP 50-50	357	4,492,954,974	3,189,792,195.00	3,015,003,659	2,364,152,736	3,474,093,568	399,077,647
Total	21,956	300,437,196,663	222,180,616,431.00	166,042,886,151	166,398,465,872	238,430,935,699	24,565,296,823

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

Entre abril y diciembre de 2024, la medida permitió recuperar recursos por valor de $39.409.516.420, tal y como se discrimina en la siguiente tabla:

Tabla 13. Recaudo negociaciones medida condonación parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación

Item al que Corresponden los Recursos	Mes Recaudo									
	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Diciembre	Total
FONDO SOSTENIBILIDAD	**$ 1.443.771.611**	**$ 1.483.221.009**	**$ 1.027.084.734**	**$ 1.044.353.940**	**$ 925.928.554**	**$ 800.096.266**	**$ 844.134.443**	**$ 626.447.738**	**$ 650.756.766**	**$ 8.845.795.060**
RECAUDOS CASTIGADOS	$ 1.430.332.465	$ 1.469.824.651	$ 1.016.181.718	$ 1.037.430.866	$ 919.112.360	$ 767.472.854	$ 824.811.565	$ 618.624.197	$ 633.139.027	$ 8.716.929.702
RECAUDOS ALIANZAS	$ 2.102.925	$ 307.829	$ 2.200.134	$ 250.410	$ 2.112.773	$ 28.567.263	$ 14.677.643	$ 5.442.602	$ 14.778.994	$ 70.440.574
RECAUDOS IES	$ 11.336.221	$ 13.088.529	$ 8.702.883	$ 6.672.664	$ 4.703.421	$ 4.056.149	$ 4.645.234	$ 2.380.939	$ 2.838.745	$ 58.424.785
CASTIGO RECURSOS PROPIOS	**$ 4.898.376.581**	**$ 5.257.896.410**	**$ 3.620.797.160**	**$ 3.643.640.764**	**$ 2.894.205.330**	**$ 2.916.285.495**	**$ 2.675.701.265**	**$ 1.840.305.431**	**$ 1.820.469.558**	**$ 29.567.677.994**
RECAUDOS CASTIGADOS	$ 4.873.066.428	$ 5.236.865.651	$ 3.604.573.236	$ 3.629.276.603	$ 2.872.773.637	$ 2.825.972.364	$ 2.619.644.702	$ 1.802.595.470	$ 1.760.030.918	$ 29.224.799.008
RECAUDOS ALIANZAS	$ 3.635.233	$ 1.332.505	$ 216.286	$ 133.773	$ 11.847.170	$ 79.323.169	$ 39.110.535	$ 30.273.349	$ 53.833.889	$ 219.705.909
RECAUDOS IES	$ 21.674.921	$ 19.698.254	$ 16.007.638	$ 14.230.387	$ 9.584.522	$ 10.989.962	$ 16.946.029	$ 7.436.612	$ 6.604.751	$ 123.173.076
FONDO GARANTIA CODEUDOR	**$ 73.955.801**	**$ 122.455.012**	**$ 73.890.329**	**$ 80.508.217**	**$ 105.228.869**	**$ 80.497.782**	**$ 49.638.624**	**$ 32.894.218**	**$ 49.801.770**	**$ 668.870.621**
RECAUDOS CASTIGADOS	$ 73.955.801	$ 122.455.012	$ 73.890.329	$ 80.508.217	$ 105.228.869	$ 80.497.782	$ 49.638.624	$ 32.894.218	$ 49.801.770	$ 668.870.621
FONDOS EN ADMINISTRACIÓN			**$ 12.791.324**	**$ 20.770.752**	**$ 58.945.303**	**$ 65.240.719**	**$ 69.501.046**	**$ 45.291.838**	**$ 54.631.763**	**$ 327.172.745**
RECAUDOS FONDOS			$ 12.791.324	$ 20.770.752	$ 58.945.303	$ 65.240.719	$ 69.501.046	$ 45.291.838	$ 54.631.763	$ 327.172.745
Total	**$ 6.416.103.993**	**$ 6.863.572.432**	**$ 4.734.563.546**	**$ 4.789.273.673**	**$ 3.984.308.055**	**$ 3.862.120.261**	**$ 3.638.975.378**	**$ 2.544.939.225**	**$ 2.575.659.857**	**$ 39.409.516.420**

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

De igual manera se cuenta con 5.883 créditos que aún están en proceso de cumplimiento de su negociación con beneficio de condonación parcial de capital, los cuales podrán recibir al cumplimiento de las negociaciones condonación de intereses por valor de $100.304 millones y condonación parcial de capital por valor de $68.054 millones para un total de beneficios de $168.358 millones.

Tabla 14. negociaciones en proceso de cumplimiento medida condonación parcial de Capital Cartera de Dificil Recuperación

Cartera	No Acuerdos	Obligaciones	% Obligaciones	Capital	Saldo Total	Valor Capital a Condonar	Valor Intereses vencidos a Condonar	Cuota Inicial
CASTIGO	5,263	5,263	89.46%	$87,536,869,761	$122,431,450,758	$64,908,141,188	$94,045,220,678	$2,714,688,922
ALIANZA	501	501	8.52%	$3,029,518,397	$5,885,219,819	$2,319,544,836	$4,200,891,079	$203,917,082
FONDOS	119	119	2.02%	$1,120,673,912	$2,344,794,449	$826,711,647	$2,058,424,934	$41,442,482
Total	5,883	5,883	100.00%	$91,687,062,070	$130,661,465,026	$68,054,397,671	$100,304,536,691	$2,960,048,485

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza – ICETEX

Con el cumplimiento de los acuerdos que aún tiene fechas de pago para 2025, se estima recuperar adicionalmente $16.804.429.084

LOGROS

- **Condonación parcial de capital**

Por primera vez en la historia del ICETEX implementación alternativas de condonación parcial de capital, para i) estudiantes que se encuentran en mora en sus obligaciones, ii) estudiantes que se encuentran al día en pagos y desean hacer pagos anticipados y iii) trabajamos para implementar próximamente la condonación por compensación social.

RETOS

- **Contención del índice de cartera vencida**

Contención del índice de cartera vencida, continuando con medidas de recuperación de cartera que propendan por el bienestar financiero de los estudiantes, sin poner en riesgo la estabilidad financiera de la Entidad.

1.3 FONDOS EN ADMINISTRACIÓN

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

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

Entre el 01 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, esta entidad recibió recursos en administración por valor de **$ 897.288 millones**; de los cuales **$ 33.057 millones (3,7%) corresponden a 14 nuevos Fondos.** En total, durante el 2024 se ha constituyeron 14 nuevos fondos, cuyo valor total ascienden a $ 60.390 millones, donde el total de los recursos ingresaran a la entidad en el transcurso del plazo de ejecución.

Tabla 15. Recursos girados correspondientes a nuevos fondos en administración (01 de enero a 31 de diciembre de 2024)

Año de constitución	Código contable	Constituyente	Valor de constitución del convenio
2024	122148	Instituto colombiano de bienestar familiar – ICBF	$ 772
2024	122149	Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones	$ 273
2024	122147	Agencia Presidencial para la Cooperación- APC	$ 612
2024	122152	Corporación para el desarrollo social y cultural del valle del cauca-CORPOVALLE	$25.784
2024	122150	Fiducoldex como vocero y administrador del Patrimonio Autónomo FONTUR	$13.641
2024	122151	Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	$ 75
2024	122159	Ministerio de la Igualdad - LGBTIQ+	$ 8.300
	122156	Ministerio de la Igualdad - Discapacidad	
2024	122154	Gobernación del Valle del Cauca- Valle pro 2	$ 1.316
2024	122155	Gobernación de Santander	$ 1.139
2024	122157	Instituto Penitenciario y Carcelario –INPEC-	$ 334
2024	122158	Alcaldía de Campohermoso	$ 60
2024	122160	Ministerio de Educación Nacional e Instituto Penitenciario y Carcelario –INPEC-	$ 6.000
2024	122163	MinTrabajo - ICETEX	$84
2024	122162	El archipiélago avanza	$2.000
Total			**$ 60.390**

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

1.3.1 Población beneficiaria de Fondos en Administración

Entre el 01 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, a través de los Fondos en Administración, el Icetex ha logrado facilitar financiación educativa **a 20.996 nuevos estudiantes, en los 32 departamentos del país,** de los cuales el 54% son mujeres y el 46% hombres. El 22% de estos beneficiarios tiene como lugar de residencia Bogotá.

Frente al tipo de financiación otorgada, **el 89% (18.620) de estos estudiantes se benefició de subsidios** o **créditos condonables,** y el 11% (2.376) de créditos reembolsables o mixtos. Así mismo, el **40% (8.294) de estos beneficiarios reciben desembolsos por concepto de matrícula**, el 0,4% (**84**) por sostenimiento, el 47% (9.851) por matrícula y sostenimiento y, por último, el 13,2% (2.767) por otros conceptos.

Respecto a la fuente de financiación que permitió otorgar estos beneficios, el 23,9% de los beneficiarios de este periodo obtuvo financiación a través de recursos aportados por el Ministerio de Educación Nacional, a través del Fondo Comunidades Negras, tal como se refleja a continuación:

Tabla 16. Beneficiarios de Fondos en administración legalizados entre el 01 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024

FONDOS	CONSTITUYENTE	BENEFICIARIOS LEGALIZADOS	%
Comunidades Negras	MEN	3.313	16%
Alvaro Ulcue Chocué Decreto 1214	MEN	3.078	15%
Formación Docentes Y Directivos Docentes	Alcaldía mayor de Bogotá	1.834	9%
Fondo Formación Talento Humano ICBF	ICBF	1.691	8%

FONDOS	CONSTITUYENTE	BENEFICIARIOS LEGALIZADOS	%
Formación Pregrado Y Posgrado Para Educadores	MEN	1.619	8%
Fondo ICBF Fortalecimiento Talento Humano	MEN	1.390	7%
Transformando Vidas	Gob de Cundinamarca	1.020	5%
Digicampus	Corporación para el desarrollo social y cultural del Valle del Cauca-Corpovalle	926	4%
Otros Fondos	Varios	6.125	29%
TOTAL		**20.996**	**100%**

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

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

Tabla 17. Departamental – Concentración nuevos beneficiarios

DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS	
	Beneficiarios	***Porcentaje***
Bogotá D.C	4.614	21,98%
Valle Del Cauca	2.635	12,55%
Bolívar	1710	8,14%
Córdoba	1446	6,89%
Cundinamarca	1260	6,00%
Antioquia	1249	5,95%
Nariño	1001	4,77%
Cauca	973	4,63%
La Guajira	802	3,82%
Atlántico	791	3,77%
Sucre	739	3,52%
Cesar	609	2,90%
Magdalena	504	2,40%
Chocó	473	2,25%
Santander	349	1,66%
Huila	243	1,16%
Tolima	219	1,04%
Boyacá	208	0,99%
Norte De Santander	200	0,95%
Caldas	192	0,91%
Risaralda	176	0,84%
Putumayo	136	0,65%
Caquetá	113	0,54%
Meta	92	0,44%
Quindío	64	0,30%
Casanare	47	0,22%
Amazonas	34	0,16%
Arauca	27	0,13%
Extranjero	27	0,13%
San Andrés	21	0,10%
Vaupés	16	0,08%
Guaviare	14	0,07%
Guainía	8	0,04%
Vichada	4	0,02%
Total	**20.996**	**100%**

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

A la fecha, **el ICETEX continúa beneficiando a través de fondos en administración a 483.031 estudiantes**, los cuales incluyen los nuevos beneficiarios del periodo de reporte y a aquellos que accedieron a los beneficios desde periodos anteriores y continúan activos.

En términos de nivel y programas de formación, el **80.5 % de estos beneficiarios, cuenta con financiación a nivel de pregrado**. De igual forma, el 99,9% de los beneficiarios activos pertenece a IES ubicadas en Colombia y 0,1% en el exterior. A nivel de las IES nacionales, el 20% de los beneficiarios cursa su formación en IES privadas **y 67% en públicas**, donde las IES que concentran el mayor número de estudiantes financiados a través de recursos de Fondos en Administración son la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD y Unidades Tecnológicas de Santander.

1.3.2 Condonaciones

Durante el periodo de reporte, se logró la condonación **de 15.876 créditos, por $591.142 millones**, donde el Fondo Ser Pilo Paga, constituido por el MEN, concentró 2.437 condonaciones, lo cual representa el 15,4% de las condonaciones aprobadas para este periodo.

El 23,4% de los beneficiarios condonados se concentra en Bogotá, seguido por Antioquia (8,7%) y Valle del Cauca (8,5%), tal como se refleja a continuación:

Tabla 18. Distribución de condonaciones por departamento

DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS		CAPITAL CONDONADO	
	Beneficiarios	*Porcentaje*	*Recursos (millones)*	*Porcentaje*
Bogotá D.C	3720	23,4%	$ 158.442	23,4%
Antioquia	1376	8,7%	$ 47.217	8,7%
Valle del Cauca	1354	8,5%	$ 46.694	8,5%
Atlántico	1169	7,4%	$ 56.345	7,4%
Córdoba	815	5,1%	$ 29.280	5,1%
Cundinamarca	807	5,1%	$ 31.259	5,1%
Nariño	785	4,9%	$ 25.473	4,9%
Bolívar	764	4,8%	$ 20.433	4,8%
Santander	719	4,5%	$ 27.357	4,5%
Cauca	417	2,6%	$ 9.642	2,6%
Sucre	391	2,5%	$ 14.669	2,5%
Choco	377	2,4%	$ 7.878	2,4%
La Guajira	369	2,3%	$ 7.841	2,3%
Boyacá	361	2,3%	$ 12.531	2,3%
Norte De Santander	356	2,2%	$ 20.115	2,2%
Cesar	305	1,9%	$ 12.773	1,9%
Huila	236	1,5%	$ 10.793	1,5%
Tolima	227	1,4%	$ 8.752	1,4%
Magdalena	218	1,4%	$ 7.805	1,4%
Caldas	190	1,2%	$ 4.672	1,2%
Risaralda	186	1,2%	$ 3.298	1,2%
Meta	162	1,0%	$ 8.538	1,0%
Arauca	129	0,8%	$ 2.532	0,8%
Putumayo	129	0,8%	$ 4.333	0,8%
Casanare	125	0,8%	$ 6.831	0,8%
Quindío	58	0,4%	$ 1.920	0,4%
Caquetá	44	0,3%	$ 1.720	0,3%

DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS		CAPITAL CONDONADO	
	Beneficiarios	*Porcentaje*	*Recursos (millones)*	*Porcentaje*
San Andrés	43	0,3%	$ 976	0,3%
Guaviare	23	0,1%	$ 280	0,1%
Amazonas	11	0,07%	$ 320	0,07%
Vichada	4	0,03%	$ 262	0,03%
Vaupés	2	0,01%	$ 15	0,01%
Extranjero	1	0,01%	$ 0	0,01%
Guainía	1	0,01%	$ 134	0,01%
Total	**15.874**	**100%**	**$ 591.130**	**100%**

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

1.3.3 Estado de los Fondos en Administración vigentes

Entre el 01 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, se liquidaron 49 Fondos en Administración. Para la fecha de corte de este informe, el ICETEX **cuenta con 426 fondos activos, 45 inactivos y 112 en proceso de liquidación.** El 68,2% de los **fondos activos o inactivos** se han constituido con Entidades Públicas, el 28,6% con entidades del sector solidario y 3.1% con empresas privadas.

De los fondos activos e inactivos, el 37,6% brindan subsidios, 47,7% créditos totalmente condonables, 6,8% créditos parcialmente condonables y 8% créditos mixtos. En términos de tipo de formación financiable, el 67,1% de los fondos permite la financiación de programas de pregrado y posgrado, 9,3% de educación básica y media, 11,8% exclusivamente pregrado, 7,3% exclusivamente posgrado, 2,5% programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y 2% cursos cortos e idiomas. El 99% de los Fondos financia programas de formación en instituciones de educación nacionales y 1% en el exterior.

Con relación a los rubros financiables, el 51,9% de los fondos permite el pago del valor de la matrícula, el 13,5% matrícula y sostenimiento, el 9,9% matrícula, sostenimiento y otros gastos (tiquetes, trabajo de grado, entre otros) y el 24,7% restante presentan diferentes combinaciones de rubros financiables.

1.3.4 Gestión de nuevos recursos a través de regalías

Durante el año 2024 se ejecutó una estrategia a nivel territorial, orientada a la gestión de recursos del orden municipal y departamental para el fomento de la educación superior, principalmente del Sistema General de Regalías.

Para esta estrategia se realizó una revisión de la normatividad y fuentes de recursos disponibles, se priorizaron 163 entidades territoriales receptoras de regalías que concentraban el 70% del presupuesto de inversión del SGR, se hizo una identificación de los actores relevantes, e interacción con los gobiernos locales para dar a conocer la oferta institucional del ICETEX y brindar asistencia técnica en la estructuración de iniciativas orientadas a la financiación de acceso con permanencia en la educación superior.

La gestión realizada, además de posicionar al ICETEX con los nuevos gobiernos territoriales como un aliado estratégico idóneo para acompañar iniciativas relacionadas con

financiación de acceso con permanencia en la educación superior, ha permitido hasta la fecha los siguientes resultados:

- 32 departamentos y 91 municipios con iniciativas de educación superior incorporadas en el capítulo de inversiones con cargo al SGR de los Planes de Desarrollo Territorial para el periodo 2024 - 2027.

- Constitución de un fondo en administración por $25.784 del SGR dirigido a 1.120 beneficiarios del Valle del Cauca, suscrito a través de convenio entre ICETEX y Corpovalle.

- Trabajo articulado con el MEN y el DNP para la construcción de un proyecto tipo, como herramienta que facilite la estructuración de proyectos. Si bien desde ICETEX se han venido haciendo esfuerzos por darle celeridad a la agenda de trabajo, la continuidad de este proceso se ha visto interrumpida por la desvinculación de colaboradores del MEN y del DNP, y retrasos en la retroalimentación y visto bueno por parte de esta última entidad. • Contribución al ajuste de la reglamentación sectorial, con base en las buenas prácticas y lecciones aprendidas derivadas de la experiencia del ICETEX en la gestión de recursos de terceros. Estos ajustes se materializan en el documento “Orientaciones Transitorias para la gestión de proyectos de inversión del SGR” el cual contiene los requisitos mínimos para la viabilización de proyectos del sector. • Se incluyó en la Ley por la cual se decreta el presupuesto 2025-2026 del SGR un parágrafo que permite que con cargo a los recursos del SGR las entidades territoriales puedan presentar proyectos de inversión mediante los cuales se otorguen créditos condonables en Fondos administrados por el ICETEX. Es de resaltar que para este bienio se permitirá el otorgamiento de “apoyos financieros”, lo cual habilita a las entidades territoriales a financiar educación superior sin que dichos recursos se conviertan necesariamente en créditos para los beneficiarios.

1.3.5 Modelo de gastos en administración

En el marco de un trabajo coordinado con la Vicepresidencia Financiera y el equipo de i3 de la Oficina Asesora de Planeación, se avanzó en la construcción de una metodología que permita definir el mecanismo de cobro de gastos de administración de los nuevos fondos que sean constituidos por el ICETEX, a partir de un modelo de costeo de servicio por negocio, que permitirá actualizar la forma en que la entidad cobra por este servicio, el cual actualmente funciona bajo un esquema de cobro porcentual sobre tres conceptos (Consignaciones, activo anual y paso al cobro) establecido en el año 2016.

Como resultado de ese ejercicio, hoy se cuenta con:

- Una herramienta de simulación que permite evaluar múltiples escenarios de cobro de comisión, a través de la proyección de los flujos de recursos bajo administración, los costos asociados a la gestión del fondo y la capacidad instalada de la entidad.

- Una guía metodológica para la implementación de la herramienta de simulación y la interpretación de resultados, que permite soportar a través de un criterio objetivo y un modelo metodológico la tarifa y estructura del cobro de gastos de administración.

Logros:

Durante este 2024 se resaltan los siguientes logros en materia de Administración de Fondos:

i. Canalización de recursos de terceros que permitieron otorgar financiación educativa para **20.996** nuevos estudiantes, de los cuales el **84.9% (13.350)** corresponde a subsidios o créditos condonables.

ii. Condonación de **15.874** créditos, por $ **591.130 millones**, donde el 15,4% de estos créditos fueron otorgados a través del Fondo Ser Pilo Paga.

iii. Posicionamiento del ICETEX como aliado estratégico de los nuevos gobiernos territoriales, para acompañar la estructuración técnica y la administración financiera de sus proyectos, en respuesta a las necesidades de los estudiantes y en beneficio de las apuestas territoriales.

iv. Implementación de herramientas internas para la optimización de procesos, que han permitido la generación de alertas y la gestión actividades que presentaban rezagos. Lo anterior, mediante la automatización de informes de gestión, el monitoreo continuo de la gestión financiera y proyección de escenarios, y la gestión permanente de condonaciones y recuperación de cartera.

v. Desarrollo de un esquema de capacitación interna frente a los temas específicos asociados a la Administración de Fondos, que reduzca el riesgo de pérdida de conocimiento por rotación de personal.

1.4 INTERNACIONALIZACIÓN

Durante la vigencia 2024 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 altas coberturas para ciudadanos colombianos
3. Promoción del programa de Reciprocidad para Extranjeros en Colombia en sus diferentes líneas de acción (Beca Colombia, Asistentes de Idiomas y Plataforma de Movilidad Académica de la Alianza del Pacífico).
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 y posicionamiento del país como destino académico.
5. Relacionamiento estratégico con aliados nacionales e internacionales
6. Implementación de la Política de Cooperación Internacional e Interinstitucional del ICETEX, fijada en el acuerdo 049 de 2023.
7. Contribución para el alcance de indicadores de internacionalización de las Instituciones de Educación Superior colombianas.

Ejes de ejecución:

El área de internacionalización de ICETEX tiene 3 áreas temáticas de ejecución: 1) Programas para colombianos, 2) Programas de reciprocidad para extranjeros en Colombia y 3) Fortalecimiento de la internacionalización de Instituciones de Educación Superior, así:

1.4.1 Programas para colombianos

a) Programa becas en el exterior para colombianos

En virtud de la Ley 30 de 1992, a través del programa de Becas en el exterior para colombianos 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.

Entre febrero y diciembre de 2024 se han publicado 86 convocatorias, se recibieron más 4.460 postulaciones y se han otorgado 931 becas por valor de aproximadamente $234.709 millones, de las cuales 577 fueron otorgadas a mujeres y 354 a hombres.

Por nivel académico, las becas han sido otorgadas así: Maestrías: 758; Cursos cortos: 44; Pregrado: 9; Doctorados: 10; Programas especiales (Asistentes Español Francia, Reino Unido, Caribe): 109; Investigación: 1

El 80% de las becas corresponden al nivel de maestría, 5% cursos cortos, 3% Asistentes de español, 1% pregrado, 1% doctorado y 10% con otros niveles de formación.

Los países a los que se han realizado los desplazamientos por parte de los beneficiados son: España, Francia, Chile, Japón, Reino Unido, India, Hungría, China y Canadá.

Estas convocatorias se gestionan a través de la página web en el siguiente link para las becas vigentes: https://web.icetex.gov.co/es/becas/becas-para-estudios-en-el-exterior/becas-vigentes y en el siguiente link, para consultar el historial de becas ofrecidas: https://web.icetex.gov.co/es/becas/becas-para-estudios-en-el-exterior/historial-de-becas-ofrecidas

b) Colegio Mayor Miguel Antonio Caro- CMAC, Madrid, España

El Colegio Mayor Universitario Miguel Antonio Caro- CMAC ubicado en la ciudad de Madrid, España, es una residencia universitaria de propiedad del gobierno colombiano. Cada año, la Oficina de Relaciones Internacionales, gestiona becas de residencia para las 50 plazas que

administra el ICETEX para ciudadanos colombianos que adelantan sus estudios de posgrado en la ciudad de Madrid.

A partir de lo anterior, para 2024, la ORI realizó 4 convocatorias para asignar los 50 cupos de la siguiente manera:

Tabla 19. Convocatorias 2024 cupos CMAC

Convocatoria	# plazas	Plazas II ocupadas	Fechas de alojamiento
Piloto para intercambios cortos para pregrados- vía IES	6	6	26 enero – 21 junio 2024
Plazas Escuelas de Verano	50	3	1° al 31 de julio 2024
Plazas posgrados, primer llama	36	36	1 septiembre 2024 - 21 junio 2025
Plazas posgrados, segundo llamado	14	14	18 octubre – 21 junio 2025

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales - ICETEX

c) Programa crédito condonable Jóvenes Talento

Este programa que se ejecuta con recursos propios del ICETEX, busca apoyar a jóvenes colombianos entre 18 y 35 años para adelantar estudios de maestría o cursos cortos en el exterior, con un crédito 100% condonable bajo el cumplimiento de 2 requisitos: obtener el diploma o certificado del curso y haber realizado 120 horas de retribución social.

Para el año de 2024, se amplió el presupuesto asignado a $13.572 millones pesos, así como las disciplinas a financiar ya que además de financiar artes serán financiadas maestrías y cursos cortos virtuales y presenciales para las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM por sus siglas en inglés).

Durante el primer semestre de 2024, se hizo una socialización amplia con los diversos grupos de interés: territorios y regiones PDET, países de destino (Alemania, Francia, Estados Unidos, Australia) y con grupos específicos: mujeres en STEM y como resultado de lo anterior, se logró un total de 3415 preinscritos y 579 postulados a la convocatoria, la cifra más alta de postulantes en lo que lleva de implementación el programa.

El proceso de evaluación contó con un grupo de 27 jurados expertos para las diferentes disciplinas artísticas y 21 jurados expertos en la disciplina de STEM. Al final del mes de noviembre se efectuó la selección final con un total de 127 personas. No obstante, por incumplimiento del reglamento de crédito por parte de algunos seleccionados solo se desembolsaron 114 créditos.

a) Pasaporte a la Ciencia

El Programa Pasaporte a la Ciencia financia a 246 colombianos que decidieron adelantar sus estudios en alguna de las 500 mejores universidades del mundo en países como: Estados Unidos (43,1%), España (23,2%), Reino Unido (9,3%), Alemania (2,4%) y Australia (7,3%), entre otros, ubicadas en el Ranking de Shanghái, impactando a 117 mujeres (48%) y 129 (52%) hombres de

distintas regiones 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.

Las condonaciones iniciaron en el segundo semestre de 2022 y a la fecha se han condonado 7,316 millones de pesos correspondientes 60 beneficiarios, 39 de Maestría y 21 de Doctorado en diferentes porcentajes entre el 50%, 80% y 100%.

b) Programa Mariano Ospina Pérez

El ICETEX otorga cada año, dos (2) créditos 100% condonables hasta por USD 25,000 para la realización de estudios de posgrado en ciencia y tecnología, en el país o en el exterior. En la convocatoria 2023 - 2024, se seleccionaron dos (2) jóvenes investigadores para realizar estudios de posgrado en Colombia en el año académico 2024 por un monto de US$16.000 cada uno; no obstante, por incumplimiento del reglamento de crédito solo se desembolsará a un beneficiario. El beneficiario recibió el desembolso en diciembre 2024. Este programa deberá ser revisado a efectos de decidir en qué condiciones se publica o no convocatoria en el año 2025.

1.4.2 Programas de reciprocidad para extranjeros en Colombia

a) Beca Colombia

Esta beca corresponde a una estrategia de reciprocidad para extranjeros, dirigida a ciudadanos de cualquier nacionalidad que quieran adelantar estudios de posgrado o cursos de español en Colombia. Este programa que se realiza en estrecha colaboración con las IES del país permite a su vez a las IES colombianas incrementar sus índices de internacionalización para acreditaciones internacionales y tiene las siguientes características para el año 2024:

Se otorgaron 100 becas (95 activos) para realizar estudios de especialización, maestría y doctorado en IES colombianas. Con corte al 18 de diciembre se cuenta con 172 beneficiarios activos del programa, procedentes de Argentina 3, Belice 1, Bolivia 2, Brasil 8, Camerún 1, Chile 2, Costa Rica 4, Cuba 8, Ecuador 18, Estados Unidos 1, El Salvador 2, España 1, Guatemala 2, Honduras 5, Italia 1, México 14, Nicaragua 1, Panamá 1, Paraguay 2, Perú 8, Polonia 1, República Dominicana 12, Venezuela 2.

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

Los gobiernos de Chile, Colombia, México y Perú institucionalizaron la Plataforma de Movilidad Estudiantil y Académica de la Alianza del Pacífico como estrategia para promover la cooperación educativa en la región, brindando intercambios académicos de máximo un semestre, para ciudadanos de los 4 países miembros. Por año, usualmente se otorgan 100 becas por país, sin embargo, debido a una restricción presupuestal por parte de Chile, para 2024 los países concertaron otorgar 50 becas por país. En el primer semestre del año 2024 se realizó la XV convocatoria 2024-2 de la plataforma, logrando otorgar 46 becas por parte de Colombia, así:

Tabla 20. Detalle beneficiarios extranjeros XV Plataforma de Movilidad Académica Alianza del Pacífico

Categoría	Detalle
País de origen	12 chilenos, 19 peruanos y 15 mexicanos
Modalidad	**Pregrado:** 36 becas (9 chilenos, 15 peruanos, 12 mexicanos) **Posgrado:** 10 becas (3 chilenos, 4 peruanos, 3 mexicanos)
Ciudades de destino	Bogotá: 19 Chía: 7 Cartagena: 6 Bucaramanga: 5 Barranquilla: 3 Medellín: 3 Neiva: 1 Popayán: 1 Cali: 1

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales – ICETEX

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

El programa de Asistentes de Idiomas contribuye a la enseñanza de un segundo idioma como componente de la internacionalización de la educación superior y como apoyo a la política nacional de bilingüismo. Durante un año académico (10 meses), las IES colombianas reciben a los asistentes de idiomas para apoyar a un profesor titular y le otorgan 3 salarios mínimos mensuales legales vigentes para su sostenimiento y el ICETEX les otorga la póliza de salud.

Durante la vigencia agosto 2024- mayo 2025, participan en el programa 37 IES que reciben a 119 asistentes provenientes de: Francia (17), Reino Unido (28), Alemania (3), China (2), islas del caribe (6) y Estados Unidos (63).

1.4.3 Programas para Instituciones de Educación Superior

a) Programa expertos internacionales

Este programa busca fomentar la internacionalización de la Educación Superior en Colombia, brindando apoyos a las IES a través de tres convocatorias, así:

Tabla 21. Resultados convocatorias Expertos Internacionales 2024

Temáticas de las convocatorias	Resultados
Convocatoria 1: General para la movilidad de Expertos (2024) Financia mediante reembolso, intercambios de expertos desde y hacia Colombia y proyectos de internacionalización. Beneficia a IES que participan de manera recíproca en el programa Beca Colombia.	Participaron 2.077 expertos (colombianos y extranjeros) en diversas áreas del conocimiento, superando las cifras de 2022 (2.004 expertos) y 2023 (2.073 expertos).
Convocatoria 2.1: Subvenciones de movilidad para estudiantes y profesores Otorga recursos para la movilidad de estudiantes con enfoque diferencial (NARP, indígenas, víctimas, municipios PDET, población con discapacidad) o profesores.	207 estudiantes colombianos con enfoque diferencial (indígenas, afrocolombianos, raizales, mujeres rurales, víctimas, entre otros) realizaron su primera movilidad internacional. Además, participaron 27 docentes investigadores.
Convocatoria 2.2.: Subvenciones para alianzas Internacionales	27 alianzas entre IES colombianas y extranjeras financiadas para implementar proyectos de

Temáticas de las convocatorias	Resultados
Otorga recursos para proyectos creados por alianzas entre IES colombianas y extranjeras	internacionalización de la educación y temas prioritarios para el desarrollo del país.
Convocatoria 3: Enseñanza y Protección de Lenguas Otorga recursos para la enseñanza y protección de lenguas nativas, y para aprendizaje de una segunda lengua.	66 profesores apoyados en actividades para el aprendizaje de lenguas extranjeras y sistemas de comunicación inclusivos. 11 actividades financiadas para la protección y revitalización de lenguas nativas.
Países de Destino y de origen de las alianzas	Alemania, Argentina, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, China, Corea del Sur, Costa Rica, Cuba, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, Eslovenia, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Grecia, Guatemala, Honduras, Hong Kong, Hungría, India, Italia, México, Nepal, Noruega, Países Bajos, Pakistán, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República Dominicana, Rumania, Suecia, Suiza, Tanzania, Turquía, Uruguay.

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales – ICETEX

b) Erasmus +

En el mes de agosto de 2024 se realizó el lanzamiento oficial del ICETEX como nuevo punto focal de Erasmus+, en el Marco del evento de Europortunidades el cual se realiza junto con la Delegación de Unión Europea en Colombia. Este año contó con la participación de los representantes de Estados Miembros de la Unión Europea y los representantes de las diferentes Oficinas de Relaciones Internacionales de las Universidades Colombianas.

Como estrategia de difusión, el ICETEX creó un sitio Web con toda la información relevante de los programas y Becas de Erasmus + y ha venido participando en las diferentes ferias estudiantiles como “Horizonte Francia” y “Aula Italia”. En este momento se realizan acciones de divulgación para la convocatoria 2024-2025.

- **Acuerdos Estratégicos**

Durante el 2024 se gestionaron en cartas de intención 1.619 becas, de las cuales 620 becas se han formalizado a través de ocho (8) acuerdos estratégicos.

Tabla 22. Acuerdos de becas firmados a diciembre 31 de 2024

Institución Educativa	Número de becas
Monroe College, ahora University, Nueva York	17 (en 3 años)
Whitecliffe, Nueva Zelandia	6 (en 3 años)
IHE Delft, Países Bajos	30 (en 3 años)
Fundación Carolina, España	Hasta 36 (viajaron 34)
DAAD, Alemania- Otrosí de incorporación de recursos	Hasta 41 (viajaron 37)
ITEM-Tecnológico de Monterrey	315

Institución Educativa	Número de becas
CESTE-Escuela de Negocios*	98
FULBRIGHT US Grants-Investigadores estadounidenses	83
Total	**620 becas**

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales – ICETEX

Dentro de los acuerdos estratégicos, y en el marco de compromisos de gobierno, durante los últimos años se han suscrito y ejecutado acuerdos con la Fundación Carolina Colombia (España) para la gestión de becas dirigidas a población indígena, afrocolombiana y de zonas rurales con enfoque de género, y con la Comisión Fulbright Colombia, para fortalecer procesos de investigación de las IES colombianas con expertos estadounidenses de alto nivel. Este último, es parte de los compromisos en los Diálogos de Alto Nivel entre el gobierno de Estados Unidos y Colombia.

En lo que se refiere a liquidaciones de acuerdos estratégicos, actualmente se han liquidado cinco (5) a saber: Fundación Carolina (2023-0785), Corporación Connect Bogotá Región (2021-0924), Universidad Pedagógica Nacional/Embajada de Francia (2021-0964), Universidad Pedagógica Nacional/Embajada de Francia (2022-0655), Fulbright 2022-0597.

- **Seguimiento a beneficiarios**

Desde el año 2024 se inició un proceso más cercano de seguimiento a la experiencia que tienen los beneficiarios de programas internacionales de la ORI. El objetivo principal es documentar los cambios más significativos que han tenido los beneficiarios a partir de su experiencia de educación e internacionalización. Para efectuar este ejercicio, se aplicaron 326 encuestas, 129 a participantes colombianos y 197 a participantes internacionales. Allí se lograron obtener resultados muy positivos, dado que 95 de los beneficiarios se demuestran muy satisfechos con la experiencia, 92 señalan que ha sido satisfactoria y 46 una excelente oportunidad. Solo 3 personas de la muestra se sintieron poco satisfechas.

Este ejercicio permitió realizar un análisis de contribución de resultados que desde la ORI se está realizando a los ejes estratégicos del ICETEX y que permiten dar cuenta de los avances importantes que se tienen en pro de la educación e internacionalización en Colombia, con el objetivo de que cada apuesta dentro del portafolio de la ORI y el ICETEX esté enfocada siempre en la transformación de las vidas de los beneficiarios, las de sus familias y el avance de Colombia como sociedad fundada en la educación.

2 GESTIÓN DE COMERCIAL Y MERCADEO

2.1 GESTIÓN TERRITORIAL

El plan comercial nacional integral se ejecuta a través de cinco territoriales: i) Territorial Centro, ii) Territorial Norte, iii) Territorial Noroccidente, iv) Territorial Oriente y v) Territorial Suroccidente. Esta división permite adaptar las estrategias a las necesidades específicas de cada región, garantizando una cobertura nacional efectiva y personalizada.

La Entidad tiene presencia física y permanente a nivel nacional a través de 34 Centros de Experiencia Presencial – CEP, distribuidos en 28 departamentos. Durante el periodo de reporte se habilitaron 2 de estos CEP (Leticia, Mocoa), 01 CEP en construcción sede propia (Buenaventura), actualmente funciona en sede arrendada y se encuentran en proceso de habilitación 2, en (Guainía y Vichada),

Una de las principales estrategias para la promoción del portafolio de servicios y para llevar la oferta institucional a nivel nacional, son las ferias de servicios, los cuales pueden ser organizadas directamente por la Entidad (ferias propias), o eventos organizados por terceros donde el ICETEX participa en calidad de invitado. El desarrollo, participación e impacto de este tipo de eventos realizados durante el periodo de reporte es el siguiente:

Tabla 23. Ferias comerciales

Regional	Asesores comerciales	Dptos. visitados	Municipios visitados	CEP a cargo	Participación en ferias		Usuarios impactados
					Propias	Como invitado	
Centro	13	11	97	8	63	146	164.471
Suroccidente	16	4	50	6	46	32	73.385
Norte	7	7	45	8	44	73	64.673
Noroccidente	11	5	51	6	20	74	104.112
Oriente	4	5	53	6	30	71	42.506
Total	**51**	**32**	**296**	**34**	**203**	**396**	**449.147**

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

Una de las apuestas fundamentales desde los equipos territoriales es llegar y fomentar el acceso de las comunidades y territorios del país en razón a su vulnerabilidad social y económica y priorizando aquellas poblaciones de especial protección constitucional como las comunidades indígenas, negras, personas víctimas del conflicto, entre otras; en esa apuesta, y a partir de los 191 municipios más vulnerables priorizados por el ICETEX, las territoriales lograron visitar 132 (69%) municipios y dar a conocer las oportunidades y beneficios con los que cuentan para acceder a la educación superior. Lo anterior, sumado a otros esfuerzos realizados por los equipos territoriales (participación en diferentes actividades como charlas en los colegios, participación en espacio de entidades como Unidad de Victimas, gobernaciones, etc.;), permitió que más de 12 mil personas de municipios ubicados en zonas rurales y rurales dispersas accedieran a la educación superior, trabajando directamente en un total de 420 municipios visitados (entre ferias comerciales y actividades complementarias).

Ahora bien, la entidad establece metas anuales de colocación para sus líneas de crédito propias. Para otorgar estos créditos, el ICETEX realiza dos convocatorias al año (La primera convocatoria del año se abre entre la primera o segunda semana de octubre a la última semana de marzo; la Segunda convocatoria del año se abre finalizando abril o comenzando mayo hasta la primera o segunda semana de septiembre), las cuales están alineadas con los calendarios académicos de la mayoría de las instituciones de educación superior (IES). Estas convocatorias incluyen un despliegue comercial y un seguimiento por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo, la cual monitorea todas las etapas del proceso de aprobación de las solicitudes, desde la inscripción inicial hasta la obtención del concepto jurídico viable, que constituye la última etapa de aprobación (En esta fase, el aspirante cuenta con garantías de cumplimiento aprobadas, lo que lo habilita para iniciar el proceso de desembolso del crédito).

El comportamiento de las inscripciones hasta el concepto jurídico viable y el cumplimiento de las metas anuales de colocación en periodo 2019—2024 se muestra a continuación:

Tabla 24. Resultado histórico de cumplimiento de metas de colocación

Resultados históricos cumplimiento meta comercial

CONVOCATORIA	META	Solicitudes	Aprobados Comité	Viabilidad Jurídica	% Cumplimiento semestre	Meta Anual	% Cumplimiento Anual
2019-1	30.023	100.165	43.737	29.887	99,5%	55.020	93,3%
2019-2	24.997	77.049	26.422	21.470	85,9%		
2020-1	32.751	61.114	34.697	22.130	67,6%	60.000	71,7%
2020 2	27.249	47.868	29.490	20.881	76,6%		
2021 1	33.481	66.536	28.075	24.897	74,4%	61.640	76,0%
2021-2	28.159	53.885	24.760	21.944	77,9%		
2022-1	35.481	58.929	28.226	24.576	69,3%	65.000	75,7%
2022 2	29.519	61.465	28.147	24.598	83,3%		
2023-1	31.777	73.272	34.543	30.020	94,5%	58.544	97,2%
2023-2	26.767	61.387	30.504	26.907	100,5%		
2024-1	32.738	61.961	31.069	27.559	84,2%	60.000	98,2%
2024-2	27.262	71.163	35.197	30.147	110,6%		

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo - ICETEX

Con el objetivo de cumplir con las metas comerciales, se implementan acciones estratégicas clave, como la territorialización, que buscan fortalecer la presencia y visibilidad de ICETEX a nivel nacional. Este enfoque se centra especialmente en los municipios priorizados, asegurando que nuestros servicios lleguen de manera más cercana y accesible, impulsando el crecimiento y la conexión con nuestros usuarios en todo el país.

Este esfuerzo busca llegar a un total de 200 municipios, en los cuales se desarrollará una estrategia de divulgación activa sobre el portafolio de productos y servicios de la Entidad. Este portafolio incluye nuestras diversas alternativas de crédito, programas de becas y otros

servicios destinados a beneficiar a la comunidad estudiantil, así como a los jóvenes que buscan acceder a oportunidades de educación superior.

A continuación, se presentan las actividades principales para alcanzar esta meta:

- **Visitas a Municipios Priorizados:** En el marco de la meta de 200 municipios, se contempla una serie de visitas periódicas organizadas junto con la fuerza comercial de ICETEX. Estas visitas serán realizadas de manera estratégica, priorizando aquellos municipios que presenten mayores necesidades de información sobre los beneficios y opciones de ICETEX.

- **Divulgación del Portafolio de Servicios:** Durante estas visitas, se realizará una exhaustiva divulgación de todos los productos y servicios que ICETEX tiene para ofrecer a los estudiantes y a la comunidad educativa en general. Esto incluirá presentaciones, charlas informativas y la entrega de materiales promocionales, en línea y en físico, para facilitar el acceso a la información.

- **Alianzas y Coordinación Local**: Se establecerán alianzas con instituciones educativas locales, autoridades municipales y otros actores clave en cada región, con el fin de asegurar que la información llegue de manera efectiva a los estudiantes y sus familias.

- **Seguimiento y Evaluación de Impacto:** A través de un proceso de seguimiento de las visitas, se evaluará el impacto y el alcance de las acciones realizadas, con el fin de ajustar las estrategias y asegurar que los objetivos de visibilidad y divulgación sean alcanzados de manera eficiente.

2.2 GESTIÓN DEL SERVICIO

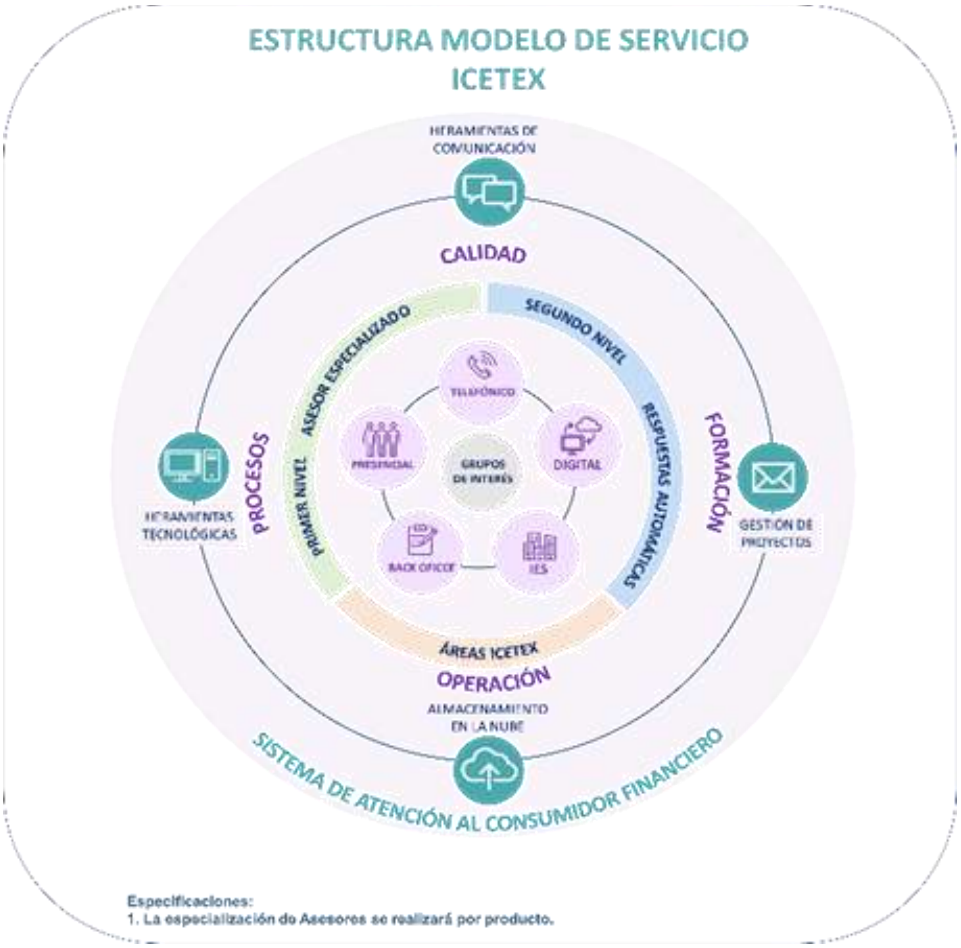
Para garantizar el servicio de atención a los diferentes grupos de interés de la entidad, la entidad celebró el contrato de prestación de servicios N° 2022-0770 con la empresa Comware S.A. bajo el Nit 899.999.035-7, por valor de $102.294 millones, con el objeto de *"Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la Entidad".* Este contrato tiene una vigencia de 36 meses, contados a partir del 17 enero 2023 y hasta el 31 de marzo 2026 y se encuentra en ejecución; es de aclarar que el inicio de la operación con el nuevo proveedor se dio a partir del 01 de abril de 2023.

Para la vigencia 2023 – 2026 el ICETEX definió un modelo de servicio para sus grupos de interés que permita 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.

Actualmente la operación cuenta con 465 asesores que generan la atención en todos los canales definidos en el modelo, quienes están altamente capacitados, distribuidos y segmentación por habilidad tales como: Atención servicio líneas de créditos propios ICETEX, acompañamiento en la gestión de créditos recursos propios, Fondos en

Administración, Becas (programas internacionales), Alianzas y demás que requiera el ICETEX, para responder satisfactoriamente a las necesidades y expectativas del modelo de servicio, permitiendo respuestas idóneas en la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones- PQRSF.

Imagen 4. Estructura Modelo de Servicio

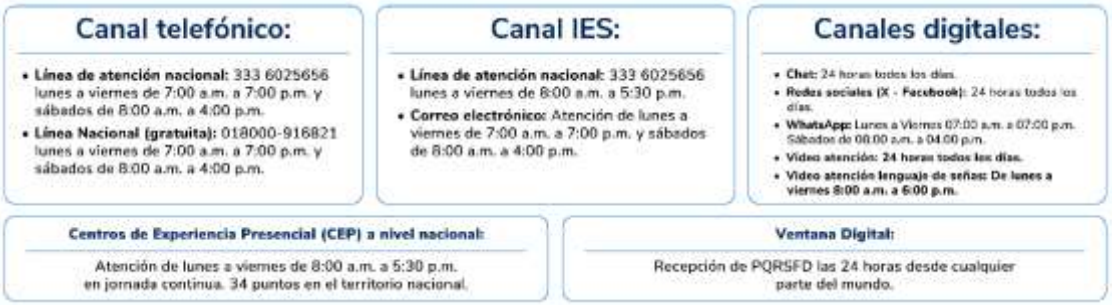


Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo – ICETEX

2.3 CANALES DE ATENCIÓN

Para la atención a los ciudadanos, el ICETEX tiene implementados cinco (5) canales, así:

Imagen 5. Canales de atención ICETEX



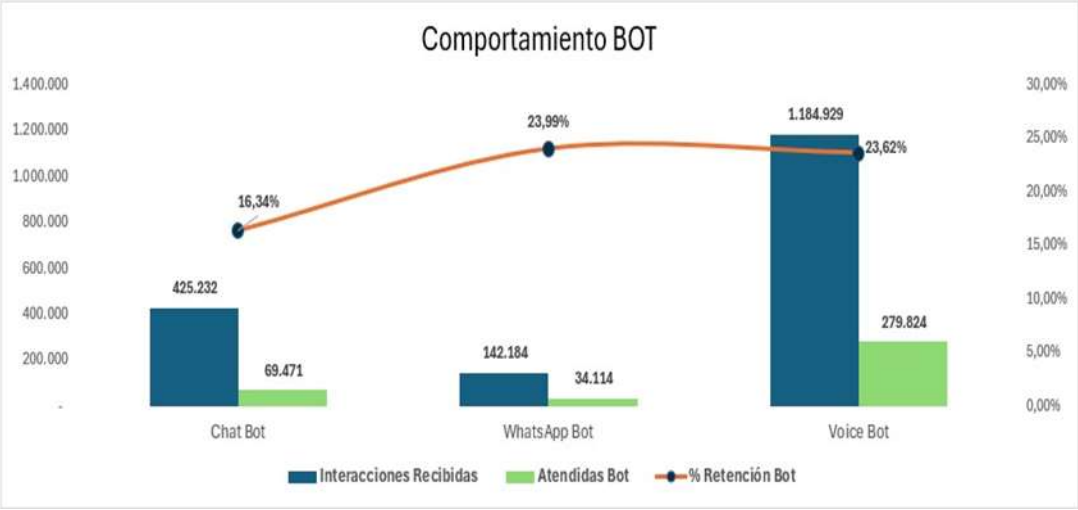
Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo – ICETEX

A través de métricas clave como tiempos de respuesta y tasas de resolución, mejoramos continuamente en la calidad de nuestro servicio transformando también la comunicación mediante herramientas avanzadas como salas personalizadas Modo On, video atención o video atención en lengua de señas. Como resultado, hemos logrado una operación más ágil y eficiente, elevando la satisfacción y lealtad de nuestro usuario.

Durante la presente vigencia, han sido atendidos 1.3 millones de personas, logrando un nivel de atención del 95%, así mismo como el nivel de servicio establecida en contestar el 80% de las llamadas en menos de 20 segundos. En promedio, la satisfacción de nuestros usuarios se encuentra en un 90,42%.

Para mejorar la atención en los canales de servicio, se cuenta con la implementación de desarrollos tecnológicos como Chat Bot, Voice Bot y WhatsApp Bot. Estas herramientas permiten ofrecer una atención las 24 horas del día, los 7 días de la semana, asegurando que los usuarios puedan interactuar en cualquier momento y recibir respuestas ágiles, personalizadas y efectivas. De este modo, se optimizan los recursos y se incrementa la productividad, garantizando una resolución eficiente de las inquietudes de los usuarios.
Hemos recibido 1.752.345 solicitudes, de las cuales 383.409 son reconocidas por parte de los Bots (debido a su entrenamiento) y brinda atención (retención) a un 21,8%. Para el 2025 se espera una retención del 35%.

Gráfica 16. Interacciones atendidas por los Bots **98,2%**



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo – ICETEX

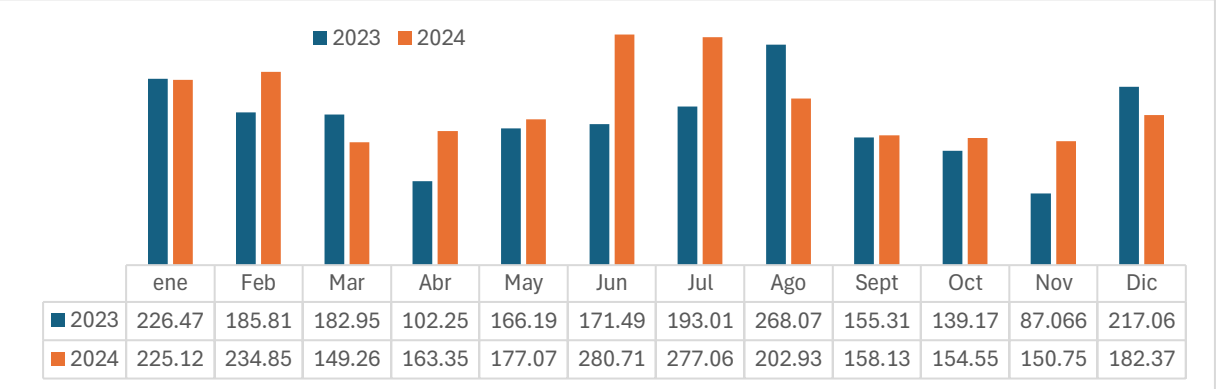
Estas implementaciones cuentan con acciones y mejoras tecnológicas que se encuentran en proceso de desarrollo como:

- Solicitud de modernización de eficiencias operativas: Esta en conversación con IA.
- Interoperabilidad: Envió automático de información al correo electrónico registrado.(servicios primarios y de mayor consulta)-
- Implementación de nuevos servicios: Flexibles y adaptables a las necesidades de los beneficiarios.
- Personalización y contextualización: Procesamiento de lenguaje natural, para interpretar la intención y la emoción, ofreciendo respuestas más humanas.

Dentro de las mejoras a los canales, se cuenta con el desarrollo propio de la ventana digital para las IES (Instituciones de Educación Superior) un servicio en línea con el fin de centralizar los servicios y trámites, permitiendo acceder a gestiones como radicación, consultas de las solicitudes sin necesidad de acudir físicamente a los Centros de Experiencia Presencial (CEP), promoviendo la transparencia al facilitar el acceso a información pública, ofrece mayor inclusividad y accesibilidad; el cual se implementó en finalizando el mes de noviembre.

Entre enero y diciembre de 2024, el volumen de PQRSF ha incrementado en 4.55% frente a lo al mismo periodo de 2023 (pasando de 2.1 millones en 2023 a 2.2 millones en 2024). Si bien, la recepción de PQRSF es permanente, su volumen incrementa en los periodos de convocatoria de las líneas de crédito propias, tal como se refleja en la siguiente gráfica:

Gráfica 17. Comportamiento de recepción de PQRSF



	ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
2023	226.47	185.81	182.95	102.25	166.19	171.49	193.01	268.07	155.31	139.17	87.066	217.06
2024	225.12	234.85	149.26	163.35	177.07	280.71	277.06	202.93	158.13	154.55	150.75	182.37

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo – ICETEX

Las principales causas que motivan las PQRSF son:

Tabla 25. PQRSF recibidas por tipologías

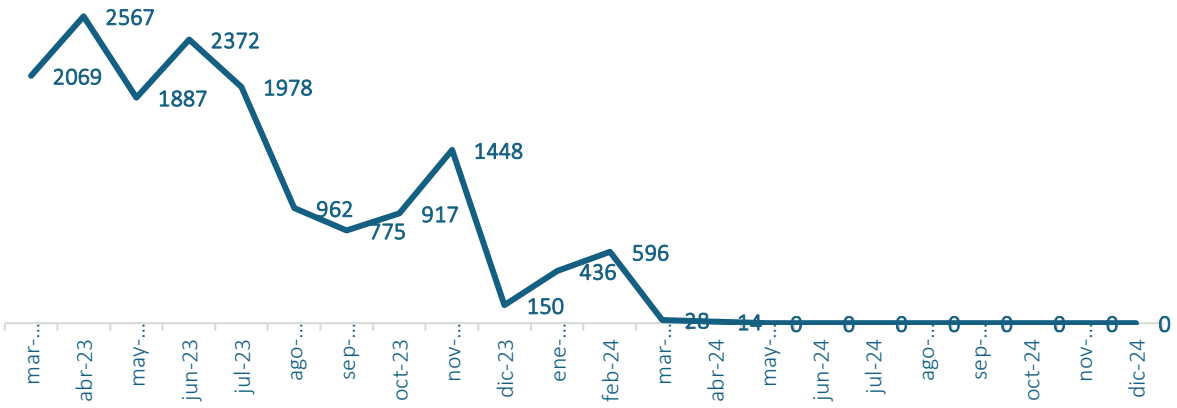
Principales tipificaciones 2024		
Tipología	Cantidad	%
Estado de Cuenta	310.842	19%
Desembolsos	297.085	18%
Renovación	286.650	17%
Información de producto	212.451	13%

Principales tipificaciones 2024		
Tipología	Cantidad	%
Recibo de pago	143.963	9%
Solicitud de producto	115.863	7%
Información general	93.364	6%
Certificaciones relacionadas con crédito	74.961	5%
Servicio al usuario	70.200	4%
Gestión de Recuperación de cartera	43.383	3%

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo – ICETEX

Desde la Oficina Comercial y de Mercadeo se efectúa seguimiento diario a la atención de PQRSF, lo que ha permitido que los últimos ocho meses se cierre con cero casos vencidos en la atención, tal como se refleja en la siguiente gráfica:

Gráfica 18. Casos vencidos PQRSF



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo – ICETEX

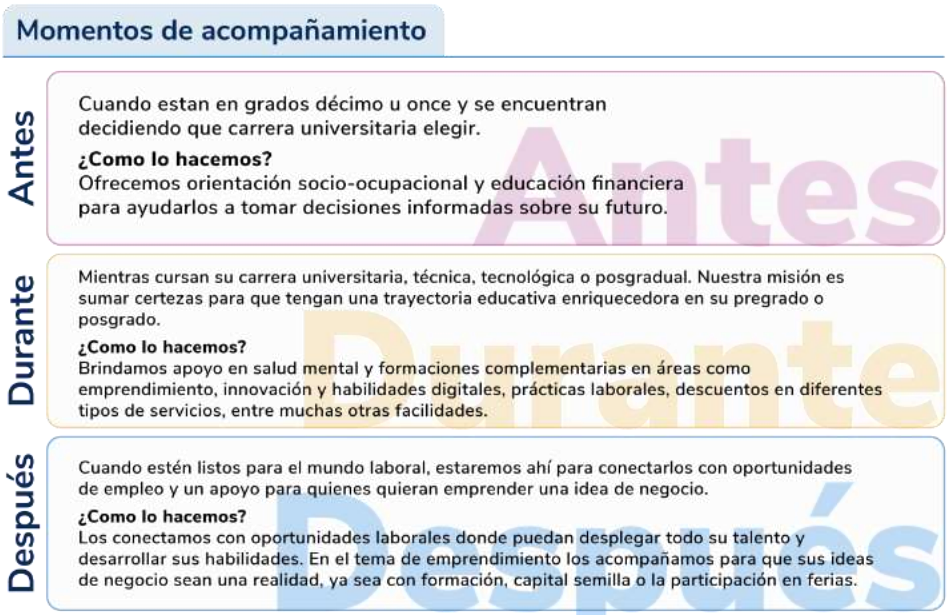
2.4 COMUNIDAD ICETEX

Comunidad ICETEX, es uno de los 8 programas que se establecieron en el Plan Estratégico del ICETEX periodo 2023-2026 y responde a los lineamientos estratégicos y al objetivo número 5 de este Plan: *"Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los beneficiarios a lo largo de su trayectoria educativa. Partiendo de entender la situación actual, sus antecedentes y el contexto, para recoger expectativas y objetivos que se desean cumplir y obtener elementos sustanciales para la construcción y sostenibilidad de la comunidad".*

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 se diseñó sobre cuatro pilares interdependientes que forman el modelo de guía, información y acompañamiento al usuario: (i) Orientación y acompañamiento al usuario, (ii) redes de participación, el trabajo con las regiones y el enfoque diferencial; (iii) el desarrollo de capacidades para la vida, y (iv) investigación, monitoreo y evaluación de las acciones.

En el marco de esta disposición, la entidad, en cabeza de la Oficina Comercial y de Mercadeo diseñó un programa de acompañamiento integral a sus beneficiarios y potenciales beneficiarios, que comprende tres momentos clave en la vida de un estudiante y su familia, así:

Imagen 6. Momentos de acompañamiento



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo – ICETEX

Para brindar este acompañamiento, la Entidad cuanta con 49 alianzas vigentes que permiten ofrecer servicios en los tres momentos y con las cuales se ha logrado impactar a 23.970 personas, así:

Tabla 26. Alianzas e impacto de comunidad ICETEX

Antes

Programa	No. de aliados	No. de Impactados
Acompañamiento socio ocupacional	4	439
Bienestar financiero	5	6819

Durante

Programa	No. de aliados	No. de Impactados
Formación complementaria	8	4461
Bienestar emocional	3	510
Prácticas	2	3

Después

Programa	No. de aliados	No. de Impactados
Empleabilidad	18	1143
Bienestar emocional	4	197

Programas transversales

Programa	No. de aliados	No. de Impactados
Acceso a la tecnología	2	6162
Voluntariado	2	17
Ferias y eventos	TODOS	4219

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo – ICETEX

2.4.1 Ruta de atención de bienestar emocional

En el marco de comunidad ICETEX y en respuesta a solicitudes de los movimientos estudiantes, ICETEX definió una ruta en salud mental para los beneficiarios que permite orientar y ordenar acciones, estrategias, políticas y servicios para promover la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico y tratamiento, por lo cual se definen tres estrategias de acción para el abordaje integral, el cual incluía acciones de promoción, prevención y atención. Las primeras intervenciones de salud mental realizadas bajo el proyecto de Comunidad ICETEX iniciaron en el año 2022, mediante estrategias para el fortalecimiento de habilidades socio emocionales a través de sesiones virtuales en las que participaron 1.234 beneficiarios del ICETEX, 111 colaboradores de la Entidad y 96 lideres de bienestar de IES y en el año 2023 se contrató un operador especializado (*EnTerapia)*, el cual permitía brindaban hasta tres consultas de apoyo psicológico a los beneficiarios del ICETEX y logró atender a 490 usuarios mediante 909 consultas.

En 2024, se realizó una mesa técnica de bienestar emocional con diferentes entidades expertas en el tema, con el objetivo de diseñar estrategias y un plan integral para promover y atender la salud mental de nuestros beneficiarios, logrando como resultado la definición de una ruta de atención para el bienestar emocional, que identifica la población a atender, el tipo de atención a brindar, los actores que participan y los aliados en cada una de las tres etapas: antes, durante y después; tal como se detalla en la siguiente imagen:

Imagen 7. Actores y aliados que participan en cada una de las tres etapas

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo – ICETEX

Con esta ruta, la Entidad, bajo el proyecto Comunidad ICETEX, continuará generando alianzas con terceros para fortalecer la red de atención de los jóvenes en las tres etapas del tránsito por la educación superior, asegurando así que se apliquen modelos de atención

adecuados a la población: Prevención, Promoción y Atención, y definirá los protocolos correspondientes.

Para la contratación del operador de bienestar emocional, durante el mes de octubre y luego de haber definido la ruta de Bienestar Emocional que sale del proceso de la mesa técnica del diecisiete (17) de septiembre del presente año, se procede con el área jurídica y administrativa en la elaboración de la justificación técnica y fundamentación medico científica para suscribir en el año 2024 y cuya ejecución se extenderá hasta diciembre del 2025 un contrato enfocado cuyo objeto sea planificar, estructurar e implementar el programa de salud mental orientado a mejorar el bienestar emocional de los beneficiarios activos del ICETEX con una cobertura para siete mil beneficiarios (7.000) donde se trabaje desde la promoción, prevención y atención en casos donde el estudiante sienta que su bienestar se vea afectado. En ese sentido, como el contrato se extenderá hasta el año 2025, se inició el proceso de solicitud de la autorización de las vigencias futuras por parte de la Presidencia, se radicó toda la documentación firmada (F53 y documento técnico). Así mismo, Comunidad ICETEX seguirá fortaleciendo la red de aliados (IES, Sistema Nacional de Salud en Colombia) que le permitan servir como articulador para completar la Ruta de Bienestar Emocional de la entidad.

LOGROS:

- Llegamos a destinos tan remotos como el Amazonas, Vaupés, Guainía, Vichada, Chocó y San Andrés, donde se encuentran las comunidades más vulnerables y con acceso limitado a la educación. Gracias a nuestra promoción con 25 universidades aplicables para esta población; llevando una oferta educativa innovadora, accesible, y con oportunidades para el acceso a la educación superior a quienes más lo necesitan.
- Implementación de espacios como Talento Guajira, Choco, San Andres, en la cual se genera la divulgación de la oferta académica, y de programas complementarios como: Empleabilidad: a la fecha se han enviado 273 perfiles y vinculado a 20 personas. Emprendimiento: Se han firmado 4 alianzas para apoyar ideas de negocios juveniles
  Bienestar financiero: Fueron impactados un total de 1.165 personas.
- Modernización de los canales de atención como la implementación de *Voicebot, Chatbot*, lectura de documentos (OCR) para legalización de créditos pasando de 18 días a 1,9 días, mejorando los tiempos en un 90%.

RETOS:

- A través de la territorialización se tiene la meta llegar a 200 municipios, donde se implementará una estrategia de divulgación activa del portafolio de productos y servicios de ICETEX, Para llegar a los jóvenes que desean acceder a oportunidades de educación superior, brindándoles así el apoyo necesario para su desarrollo académico y profesional.
- Lograr impactar en el 2025 a 30.000 jóvenes, brindándoles oportunidades a través de un enfoque estratégico basado en alianzas de alto valor a través de Comunidad ICETEX.
- Asegurar los recursos necesarios a través del plan de trabajo para ofrecer capital semilla a emprendedores, impactando así 1.000 nuevos emprendimientos.

3 FUNCIÓN FINANCIERA

Durante la vigencia 2024 el ICETEX logró consolidar 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 e incluyente para todos, con especial énfasis en población vulnerable, y de bajos recursos.

Desde la gestión financiera se avanzó 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 agregado a sus audiencias objetivo. Todo lo anterior 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.

3.1 DIVERSIFICACIÓN DE FUENTES DE FONDEO

En este sentido, se avanzó en el marco del plan estratégico Institucional que contempla la estructuración de un programa de diversificación de fuentes de financiación que permite optimizar la estructura de capital, y la optimización del costo financiero para poder entregar portafolio de servicios pertinente, ajustado a las necesidades reales de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa a través de un enfoque diferencial, que incluyó:

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

El ICETEX logró la aprobación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la resolución número 0780 del 15 de abril de 2024 “Por la cual se autoriza la inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores y la oferta pública de unos bonos que hacen parte de un programa de emisión y colocación”, con lo cual, el ICETEX cuenta con un Programa de Emisión y Colocación hasta por $2.000.000.000.000 y con la posibilidad de colocar bonos sociales, en el marco del mencionado programa, en un plazo máximo de 5 años.

Con esta opción de financiación, se fortaleció 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. 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

En virtud de lo establecido en el artículo 97 de la ley 2276 de 2022 respecto a la transferencia de cuentas inactivas a ICETEX, con el fin de financiar el acceso, permanencia y graduación de las personas en la educación superior, el ICETEX ha suscrito 38 contratos de empréstito con Establecimientos de Crédito / Entidades Financieras a nivel nacional

Durante la vigencia 2024 esta fuente de financiación presentó los siguientes movimientos:

Tabla 27. Movimientos Cuentas Inactivas

Cifras en Millones COP

Concepto	Ene - Dic 2024
1. Recursos Recibidos (2 + 3)	**$ 42.975**
2. Traslados de Capital	$ 42.577
3. Intereses	$ 398
4. Recursos Reintegrados (5 + 6)	**$ 9.885**
5. Reintegro de Capital	$ 9.859
6. Reintegro de Intereses	$ 26
Resultado (1 - 4)	**$ 33.090**

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Al cierre de 2024 el saldo de los recursos por concepto de cuentas inactivas asciende a $70.346 millones.

III. Nuevas fuentes de Fondeo para 2025

Durante la vigencia se adelantaron acciones con el fin de explorar nuevas fuentes de financiación con : (i) la Agencia Francesa de Desarrollo en el Financiamiento de una línea de crédito CAD2 en cuanto al marcador de la política de apoyo a la igualdad hombres-mujeres establecido por el “Comité d’Aide au Développement” (CAD) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), para apoyar el desarrollo de la oferta ICETEX, dedicado a mejorar las condiciones de acceso a la educación superior des poblaciones vulnerables y en territorios, a través de servicios financieros que tengan en cuenta las desigualdades multidimensionales, particularmente de género; y, (ii) la posibilidad de obtener un crédito bilateral garantizado por la Multilateral Investment Guarantee Agency (“MIGA”, Grupo Banco Mundial) con una cobertura del 95%, facilidad dedicada al apoyo al deudor en la financiación de préstamos estudiantiles a personas de bajos ingresos, destinando un tramo específico a las estudiantes mujeres.

3.2 ESQUEMAS DE FOMENTO PARA EDUCACIÓN SUPERIOR

I. Disminución de la tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito educativo ICETEX otorgado a través de recursos propios para 2024

El Icetex en cumplimiento de su objeto social y con el fin de otorgar mecanismos que contribuyan al mejoramiento del acceso, permanencia y graduación en Educación Superior de la población objetivo, se propuso otorgar una tasa de liquidación para los beneficiarios de crédito otorgado a través de recursos propios del ICETEX, que no cuenten con subsidio de tasa del Gobierno Nacional, como una medida transitoria para la vigencia 2024, así: (i) reducción en tasa al IPC + 2% para beneficiarios con créditos al día; e (ii) IPC + 4% para los beneficiarios que presenten mora en su crédito, y para lo cual el ICETEX dispuso de

$240.307 millones de eficiencias financieras asociadas a ingresos por la administración y subasta de los recursos denominados “cuentas abandonadas”.

El alivio de disminución de tasa ha demostrado ser eficaz en aliviar la carga financiera de los estudiantes, donde, según estimaciones, el promedio mensual aportado por estudiante corresponde aproximadamente a $1.257.039,88 anual, lo que contribuye a que los estudiantes puedan continuar su educación superior sin verse gravemente afectados por las dificultades económicas, en escenarios de alta inflación y deterioro de las condiciones macroeconómicas.

II. Contribución IES - U Solidaria

El programa 'U Solidaria' se desarrolló en 2024 gracias a los aportes voluntarios acordados en las mesas de trabajo de más de 250 vicerrectores académicos, en coordinación con diversas asociaciones de universidades, que permitieron establecer los modelos del aporte IES.

Este esfuerzo pretende mejorar las condiciones del crédito educativo a través de los aportes voluntarios que las instituciones de educación superior asuman los intereses adicionales al IPC para aquellos estudiantes que no cuentan con el beneficio de subsidio en la tasa de interés. Gracias a este esfuerzo conjunto, los créditos educativos mantuvieron en los casos de las universidades adheridas el beneficio de IPC+0%, lo que representó un alivio significativo para los beneficiarios.

III. Fondo Pasivo Contingente

Conscientes de la importancia de brindar un acompañamiento integral, el ICETEX avanzó en la estructuración de nuevos mecanismos y estrategias que optimicen la gestión de los fondos de garantías. El ICETEX está desarrollando una iniciativa para generar eficiencias financieras y administrativas mediante la consolidación de recursos de los fondos de garantías. Estas acciones permitirán asistir a los jóvenes colombianos en situaciones adversas, generando bienestar financiero y soporte. Razón por la cual se ha propuesto un proyecto normativo para reglamentar el funcionamiento del Fondo Pasivo Contingente (FPC) que incluye la recopilación normativa de los fondos de garantías vigentes, los lineamientos para la constitución del Fondo, los principios, las coberturas y asistencias, la operación, sostenibilidad financiera y administración.

A través del FPC se fortalecerá el acompañamiento y el bienestar de sus beneficiarios mediante la continuidad de las coberturas actuales y el desarrollo de estrategias y mecanismos que proporcionen coberturas y asistencias efectivas. Estas acciones buscan mitigar el riesgo crediticio ocasionado por dificultades económicas, afecciones de salud, desempleo y, en casos extremos, fallecimiento. Para lograrlo, se integrarán las capacidades y recursos financieros y no financieros de los Fondos y Subfondos de Garantías.

En este sentido, el FPC proporcionará coberturas en áreas como invalidez y muerte, enfermedades catastróficas, desempleo, deserción, estabilidad en el giro por mora y flexibilidad para el codeudor. Estas coberturas buscan mejorar la calidad de vida de los estudiantes, respaldando su trayectoria educativa y fomentando su permanencia en instituciones de educación superior.

3.3 CALIFICACIÓN DE RIESGO

Fitch Ratings, afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – Icetex (Icetex) en 'AAA (col)' y 'F1+(col)', respectivamente. Asimismo, afirmo la calificación de las emisiones nacionales de bonos ordinarios y Programa de Emisión y Colocación en 'AAA (col)'. La Perspectiva de la calificación de largo plazo es Estable.

En cuanto al desempeño financiero, En opinión de Fitch, la capitalización y apalancamiento continúa como una de las fortalezas principales de la entidad, con un indicador de apalancamiento tangible cercano a 0,3 veces (x). Por su parte, el perfil de fondeo y liquidez de Icetex es diversificado y estable debido a las condiciones favorables de los préstamos con el Banco Mundial, y las emisiones de bonos ordinarios y sociales.

3.4 GESTIÓN CONTABLE

La gestión adelantada durante el periodo 2024 estuvo enfocada en potenciar el apoyo y ofrecer mayores oportunidades a nuestros beneficiarios con dificultades de pago por situaciones de índole económico, condiciones que sin duda han conllevado a la entidad a estructurar y desarrollar proyectos e iniciativas con el fin de proporcionar a los usuarios una oferta de valor acorde con sus necesidades, en las que se incluyó como principales objetivos, aliviar el pago y disminuir tasas de interés sobre las deudas que se tienen con el Instituto acorde con el plan de trasformación hacia una entidad más humana.

En tal sentido, ICETEX adelantó jornadas de soluciones en busca de otorgar beneficios a estudiantes que presentan mora mayor a 31 días en su crédito educativo, la condonación parcial de capital por pago anticipado de la obligación crediticia dirigida a beneficiarios cuyo crédito se encontraba en cartera activa, etapa de amortización y al día en los pagos. Se realizaron campañas dirigidas a fortalecer la presencia en territorio, la normalización de créditos en los que incluye condonación de intereses, ampliación de plazos y condonación de capital para obligaciones que han sido sujetas a castigos administrativos.

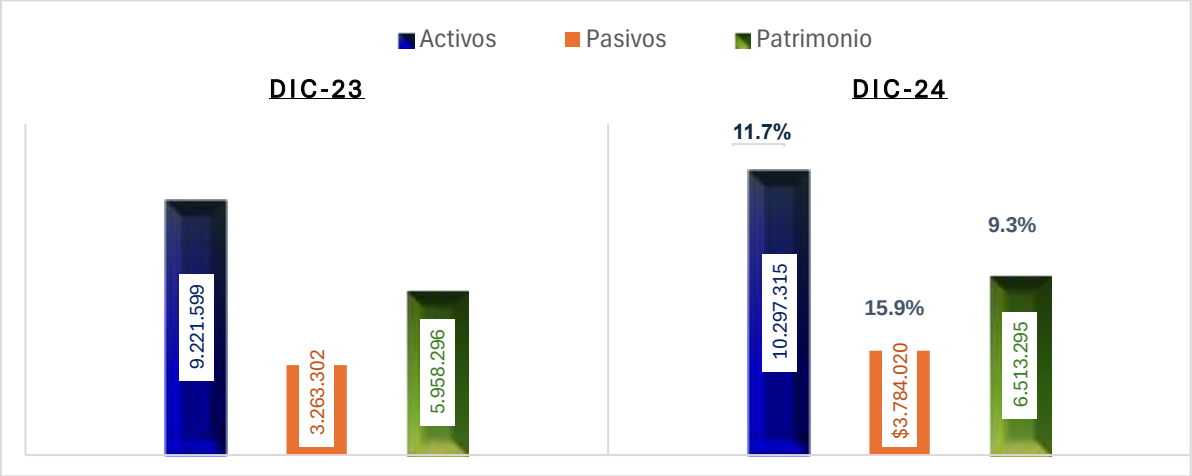
ICETEX continúo haciendo esfuerzos en mantener su cartera protegida producto de la estrategia de conservar un indicador de cobertura alto para de esta manera mitigar los impactos que pueda tener sobre el crédito educativo.

3.4.1 Estructura financiera

A 31 de diciembre de 2024 la estructura financiera del ICETEX reflejó una expansión importante frente al periodo 2023 en sus activos, pasivos y patrimonio del 11,7%, 16% y 9,3%, respectivamente.

Gráfica 19. Comportamiento de la Estructura Financiera

Cifras expresadas en millones $



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

3.4.2 Situación financiera

- **Activos**

Al diciembre de 2024, los activos de ICETEX ascendieron a $10,30 billones, reflejándose un incremento por $1,01billones respecto a la registrada al cierre de diciembre de 2023, siendo la cartera de créditos el activo de mayor incidencia.

El Activo del ICETEX está conformado en un 85,9% por cartera de créditos neta de provisiones, activos financieros de inversión 9,0%, depósitos en bancos centrales 2,5%, cuentas por cobrar 2,1%, por activos materiales y otros activos 0,5%.

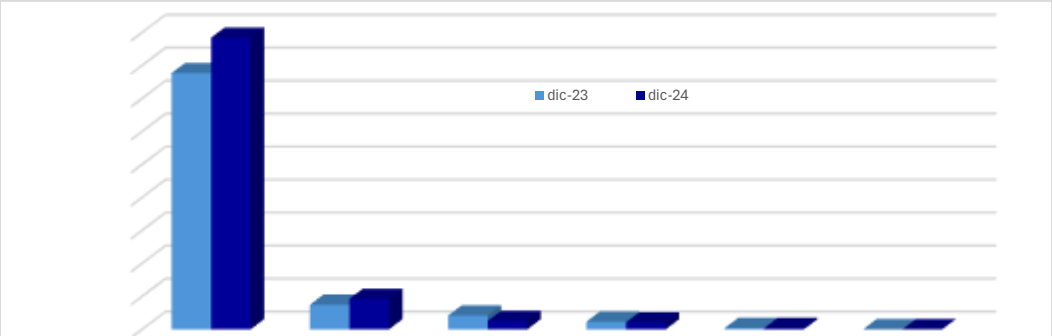
Durante el periodo informado, la cartera de créditos bruta creció un 15,7%. y la cartera vencida pasó de $1,22 billones a $1,44 billones.

En este mismo periodo se constituyeron nuevas provisiones para protección de cartera por $635.013 millones; 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.

Gráfica 20. Composición y crecimiento del Activo

Cifras expresados en millones $



	CARTERA DE CRÉDITOS	INVERSIONES	EFECTIVO	CUENTAS POR COBRAR	ACTIVOS MATERIALES	OTROS ACTIVOS
dic-23	7.767.674,4	749.729,6	421.983,9	233.065,3	42.401,0	6.744,4
dic-24	8.844.533,0	926.936,1	259.413,5	$214.395,46	42.869,2	9.167,7

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Dentro de los activos relevantes se encuentra el portafolio de inversiones, registrando un incremento del 23,6% equivalente a $117.206 millones. Al diciembre de 2024, los portafolios están compuestos por títulos emitidos por entidades del sector financiero, el 100% en emisores AAA, el 99.9% a costo amortizado y una pequeña fracción a valor razonable. La distribución del portafolio de inversión por tipo de recursos es la siguiente: Depósito de Garantía $451.916 millones, fondo sostenibilidad $348.326 millones, Garantía Subfondos COVID e IES $76.680 millones, Codeudor $39.888 millones, Títulos de Ahorro Educativo - TAE $9.136 millones e inversiones en Derechos Fiduciarios por $990 millones

Otro de los activos de mayor relevancia en la estructura financiera, es el Disponible, el cual denota una variación negativa de -$162.570 millones equivalente a -38,5%, respecto al cierre de 2023. Los recursos disponibles en cuentas de ahorro que la tesorería provisiona están destinados a atender los vencimientos de pasivos establecidos en el CAP de liquidez y para cubrir las obligaciones a muy corto plazo que se puedan originar principalmente en desembolsos de créditos educativos, así como el servicio de la deuda y administrativos.

Los demás activos en conjunto registran disminución del -5,6% equivalente a -$15.778 millones, siendo el de mayor incidencia las otras cuentas por cobrar por $-18.670 millones producto de las operaciones reciprocas con recursos administrados, especialmente comisiones de cuentas abandonadas.

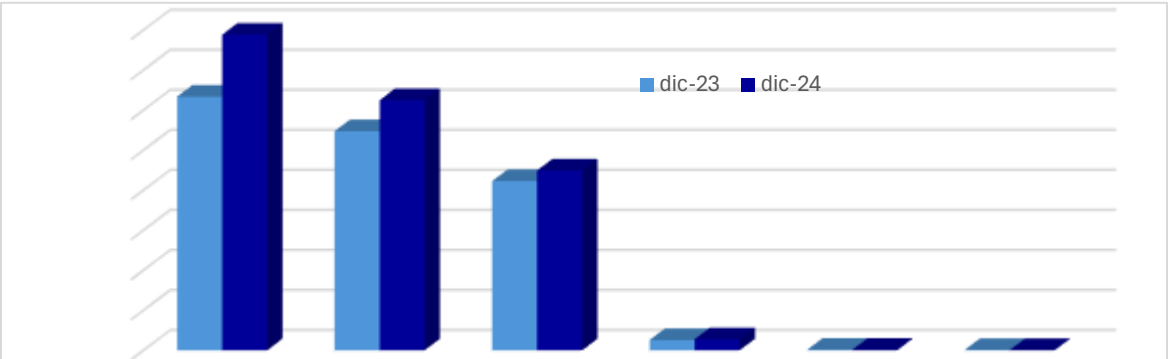
En el periodo analizado 2024 se aprobaron castigos de cartera por $ 264.766 millones.

- **Pasivos**

Con corte a diciembre de 2024, los pasivos de ICETEX se ubicaron en $3,78 billones, registrando un incremento de $520.717 millones equivalente al 16% respecto al periodo anterior.

Gráfica 21. Composición y Crecimiento del Pasivo

Cifras Expresados en millones $



	OTROS PASIVOS	CRÉDITOS DE BANCOS	INSTRUMENTOS FINANCIEROS	CUENTAS POR PAGAR	OBLIGACIONES LABORALES	PROVISIONES
dic-23	1.267.237,3	1.094.848,7	846.073,5	51.303,1	2.454,6	1.385,0
dic-24	1.576.508,5	1.249.517,9	898.637,7	55.421,8	2.594,8	1.338,8

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

De acuerdo con la conformación del Pasivo, el 33% corresponde a las obligaciones que se tienen con la banca multilateral – Banco Mundial, otros pasivos con el 41,7%, títulos de inversión en circulación -incluye Bonos Sociales, Títulos TAE y cuentas inactivas- 23,7%, las cuentas por pagar, las provisiones y las obligaciones labores en conjunto participan con el 1,7%.

Los otros pasivos tienen una representación significativa en el pasivo total del ICETEX con un incremento de $309.271 millones, impulsado por los intereses provenientes de los créditos en etapa de estudio $222.912 millones; subsidios a la tasa $61.024 millones y aportes a los Fondos de Garantía, Codeudor, Sostenibilidad por $58.006 millones que tiene como finalidad cubrir los riesgos de siniestralidad de la cartera.

Respecto a los instrumentos financieros – Bonos, se observa un incremento de $19.477 millones como consecuencia de la imputación de intereses a tasa indexadas a IPC y UVR.

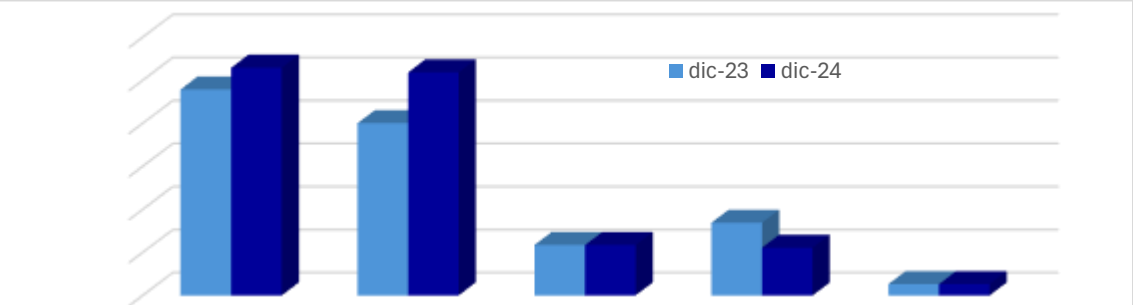
Por el lado de las obligaciones financieras estas se incrementaron en $154.669 millones producto del nuevo desembolso del Banco Mundial recibido en el mes de mayo de 2024 por $189.602 millones, contrarrestados por los pagos de intereses y abonos a capital realizados en el mes de octubre.

- **Patrimonio**

Una de las principales fortalezas financieras del Instituto es su patrimonio, el cual registro un crecimiento del 9,3% cerrando a diciembre 2024 con un saldo $6,51 billones.

Gráfica 22. Composición y Crecimiento del Patrimonio

Cifras expresadas en millones $



	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADO EJERCICIOS ANTERIORIORES	RESULTADO DEL EJERCICIO	SUPERÁVIT O kÉFICIT
dic-23	2.393.351,67	2.001.789,04	586.690,43	844.132,59	132.332,65
dic-24	2.646.591,45	2.592.681,85	586.690,43	554.998,98	132.332,65

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

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 Instituto, participando con el 63,6%. En segundo lugar, está el Banco Mundial con el 12,2%, la emisión de bonos es la tercera fuente de fondeo del activo con un 8,1%.

El resultado neto del ejercicio se ubicó en $554.999 millones, resultado que demuestra su capacidad para generar beneficio y estabilidad financiera que le permite continuar con las buenas prácticas financieras y las garantías que pueden tener los acreedores para seguir atendiendo los diversos programas sociales establecidos por la administración.

3.4.3 Estado de resultados

El periodo 2024 tuvo un comportamiento favorable y las cifras de su situación financiera muestran una positiva evolución en un año complejo para la economía en general que llevó a un mayor deterioro de la cartera: El comportamiento de las tasa de interés y del IPC provocaron menores ingresos por intereses y por comisiones, especialmente sobre los recursos administrados de cuentas abandonadas.

Tabla 28. Estado de resultados

Cifras Expresadas en millones de *$*

			VARIACION	
CONCEPTO	**dic-23**	**dic-24**	**$$$**	**%**
Ingresos por Intereses y valoración de inversiones	1.324.571,1	1.292.651,1	-31.919,9	-2,4%
Gastos por Intereses	213.185,3	188.480,2	-24.705,1	-11,6%
Margen financiero bruto	**1.111.385,8**	**1.104.171,0**	**-7.214,8**	**-0,6%**
Menos: Deterioro de activos financieros cartera y cuentas por cobrar	486.987,1	644.087,9	157.100,8	32,3%
Margen financiero bruto, neto	**624.398,6**	**460.083,0**	**-164.315,6**	**-26,3%**
Ingresos por comisiones, neto	419.059,9	290.916,3	-128.143,5	-30,6%

			VARIACION	
CONCEPTO	dic-23	dic-24	$$$	%
Por operaciones de cambio neto, neto	-316,4	757,4	1.073,8	-339,4%
Otros Ingresos	126.288,0	123.962,0	-2.326,0	-1,8%
Otros Gastos Administración	325.297,6	320.719,8	-4.577,7	-1,4%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	**844.132,6**	**554.999,0**	**-289.133,6**	**-34,3%**

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

ICETEX deriva sus ingresos de la actividad crediticia, las comisiones por administración de fondos, rentabilidad de las inversiones y el disponible, como también por las contribuciones y/o aportes de tasa realizados por las IES, además de la recuperación de obligaciones castigadas. Bajo la estructura operacional del ICETEX, el 68,9% de los ingresos provienen de los intereses de los créditos educativos; 15,6% obedecen a las comisiones por concepto de administración de recursos de terceros incluidas cuentas abandonadas; 3,0% generados de los otros ingresos relacionados con contribuciones IES; 3,1% recuperación de cartera castigada y el 9,4% rendimientos y la valoración generada por el portafolio de inversiones y demás ingresos ordinarios.

Dentro los intereses generados de la cartera de créditos, está contemplado el subsidio a la tasa que brinda el Gobierno Nacional para los beneficiarios de estratos 1, 2 y 3, por $640,952 millones.

En cuanto a los ingresos por comisiones, se originan por el servicio de administración de recursos (fondos para créditos educativos) que presta el ICETEX a entidades públicas y privadas, además de los recursos provenientes de cuentas abandonadas, estos últimos generan beneficios importantes producto de las inversiones que se gestionan en el mercado financiero por $242.572 millones.

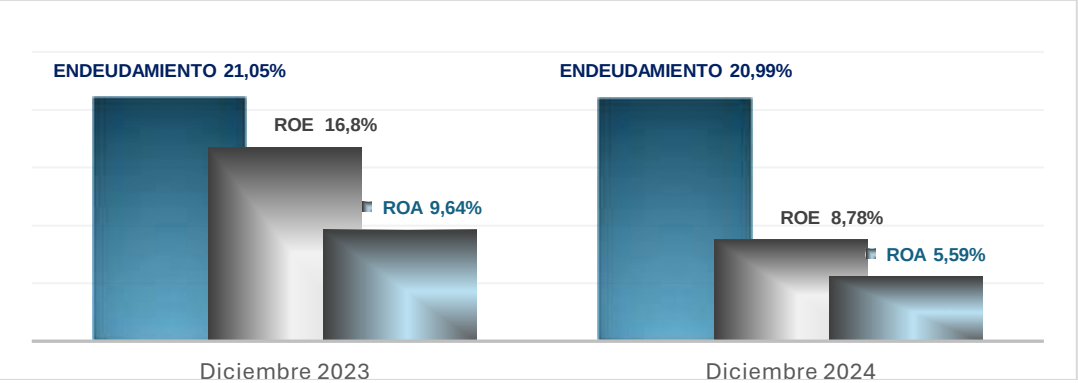
El concepto con mayor impacto en los gastos de ICETEX está relacionado con la constitución de provisiones para el respaldo de la cartera con riesgo de incobrabilidad por $644.309 millones reconocidas en la vigencia 2024 con una participación del 55.8% del total de gastos, seguido de los intereses financieros con el 16.3% derivados de los empréstitos con el Banco Mundial, emisiones de bonos realizadas durante el 2020 y el 2021 y cuentas inactivas, en conjunto alcanzan los $188.480 millones al cierre de diciembre de 2024.

Adicionalmente, los honorarios $69.515 millones equivalentes al 6.9% del total de gastos, 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, programas extranjeros en Colombia, beneficios a estudiantes mediante acuerdos de pago para normalización de obligaciones y extinciones.

3.4.4 Indicadores financieros

Gráfica 23. Indicadores financieros



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

3.4.5 Títulos de ahorro educativo – TAE

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

Estos títulos valores fueron emitidos en dos series, en 1990 y en 1994 por $5.000 cada una. A 31 de diciembre de 2024 el saldo vigente del TAE es de $1.001,3 que representan el 0,03% de los pasivos totales del ICETEX.

Los resultados acumulados al mismo corte sumaron $1.120,8 con un incremento del 2,7% producto del resultado neto operacional respecto a diciembre de 2023. 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

Estructura financiera

- **Activo**

Para diciembre de 2024 el activo cerró con $10.938,5 frente a $9.842,4 a diciembre de 2023, presentando un incremento del 11,1%. 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 $24,8 al pasar de $1.255,6 en diciembre 2023 a $1.230,9 en diciembre 2024. 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 2024 el patrimonio ascendió a $9.707,6 frente a $8.586,7 del año 2023.

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

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

Tabla 29. Estructura financiera de los TAE

Cifras Expresadas en millones de *$*

Cifras en millones de pesos

	Diciembre 2024	Diciembre 2023	Var $	Var %
Activo				
Disponible	$ 812,1	$1.569,4	$ (757.3)	-48.3%
Inversiones	$ 10.126,4	$ 8.273,0	$ 1.853,4	22.4%
Total Activo	**$ 10.938,5**	**$ 8,788.1**	**$ 1.096,1**	**25.9%**
Pasivo				
Títulos de inversión en Circulación	$ 1.001,3	$ 1.004,3	$ (3.0)	-0.3%
Cuentas por pagar	$ 229,6	$ 251,4	$ (21.8)	-8.7%
Total Pasivo	**$ 1.230,9**	**$ 1.255,7**	**$ (24.8)**	**-9.0%**
Patrimonio				
Resultado de ejercicios anteriores	$ 8.596,8	$ 7.505,6	$ 1.091,2	14.5%
Resultado del ejercicio	$ 1.120,8	$ 1.091,1	$ 29,7	2.7%
Convergencia NIIF	$ (10.0)	$ (10.0)	$ -	0.0%
Total Patrimonio	**$ 9.707,6**	**$ 8.586,7**	**$ 1.120,9**	**17.2%**

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

3.5 GESTIÓN PRESUPUESTAL

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

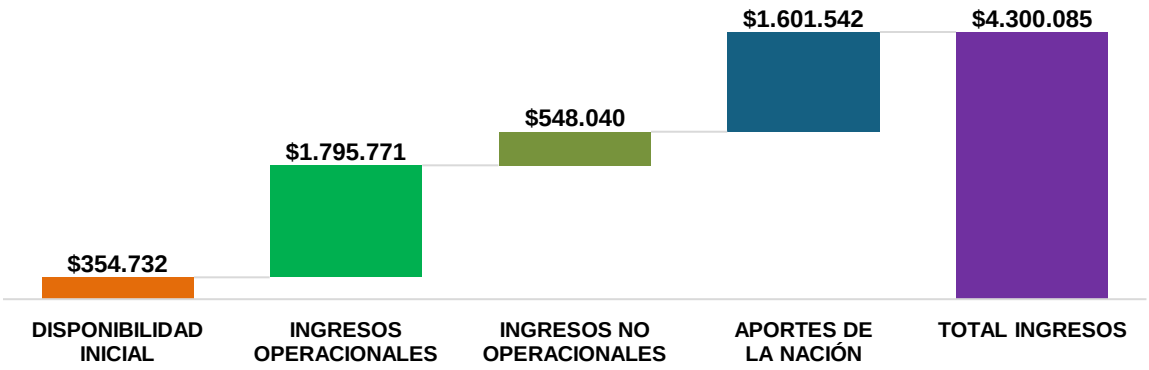
Mediante el Acuerdo N° 048 del 20 de diciembre de 2023, la Junta Directiva aprobó el presupuesto anual para la vigencia 2024, al cual se le realizaron modificaciones, quedando como presupuesto definitivo hasta la fecha de corte, el aprobado mediante el Acuerdo N° 018 del 27 de noviembre de 2024.

Presupuesto de enero a diciembre de 2024

3.5.1 Apropiación presupuestal de ingresos

Gráfica 24. Presupuesto de ingresos vigencia 2024

Cifras en millones de pesos



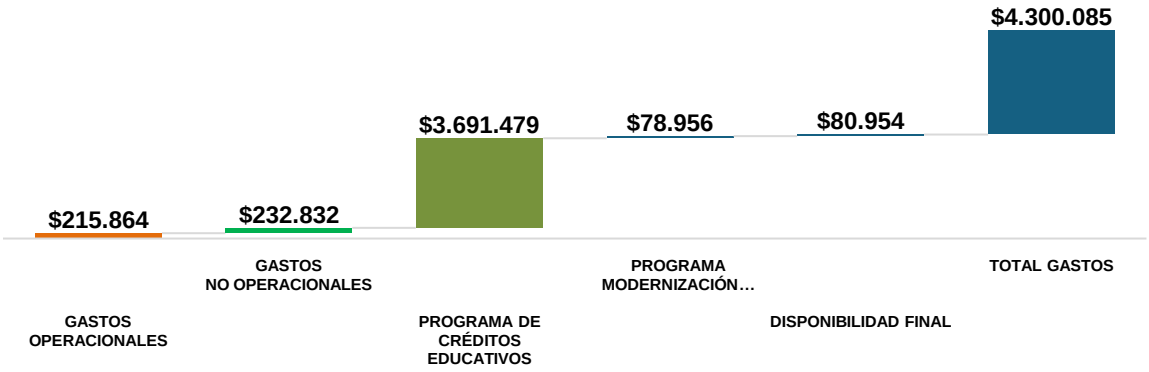
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El presupuesto de ingresos para la vigencia 2024 asciende a la suma de $4.300.085 millones, representado en: disponible inicial de $354.732 millones (8%); ingresos operacionales $1.795.771 millones (42%); ingresos no operacionales $548.040 millones (13%) y los aportes de la Nación $1.601.542 millones (37%).

3.5.2 Apropiación presupuestal de egresos

Gráfica 25. Presupuesto de gastos vigencia 2024

Cifras en millones de pesos



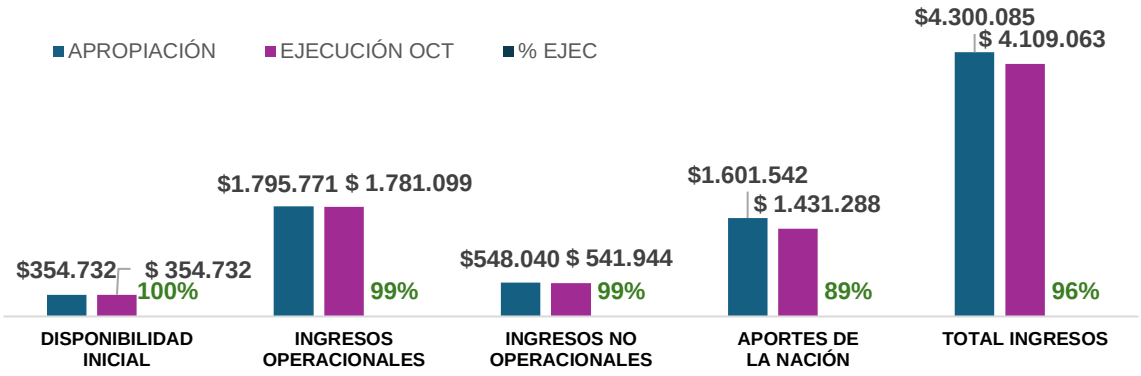
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

El presupuesto de egresos de la Entidad asciende a la suma de $4.300.085 millones, y está conformado por: gastos operacionales $215.864 millones (5%), gastos no operacionales $232.832 millones (5%), programa de créditos educativos $3.691.479 millones (86%), programa de modernización y transformación $78.956 millones (2%) y la disponibilidad final por $80.954 millones (2%).

3.5.3 Ejecución presupuestal de ingresos

Gráfica 26. Ejecución presupuestal ingresos Vs. Apropiación vigencia 2024

Cifras en millones de pesos



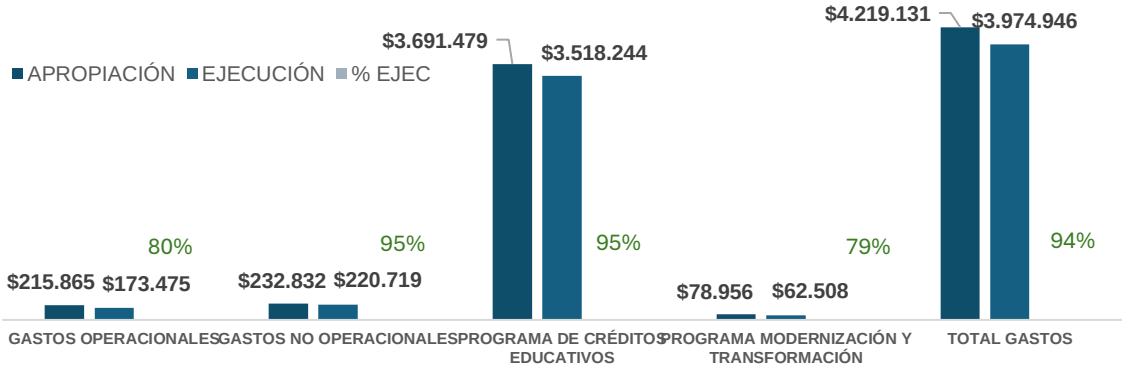
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

La ejecución de ingresos para la vigencia 2024 corresponde al 96% frente a lo apropiado que asciende a la suma de $4.109.063 millones, representado en: disponible inicial de $354.732 millones (9%); ingresos operacionales $1.781.099 millones (43%); ingresos no operacionales $541.944 millones (13%) y los aportes de la Nación $1.431.288 millones (35%).

3.5.4 Ejecución presupuestal de egresos

Gráfica 27. Presupuesto de egresos Vs. Apropiación vigencia 2024

Cifras en millones de pesos



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

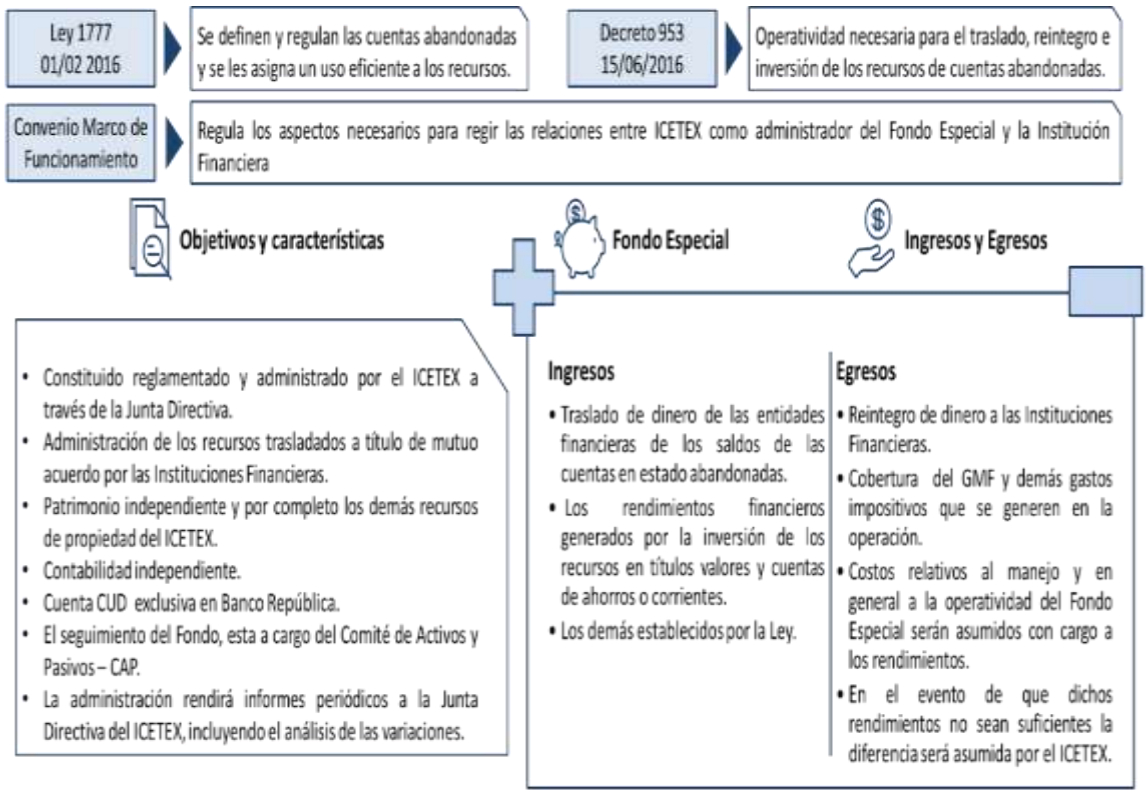
La ejecución de los egresos de la Entidad para la vigencia 2024 corresponde al 94% frente a lo apropiado y asciende a la suma de $3.974.946 millones, y está conformado por: gastos operacionales $173.475 millones (4%), gastos no operacionales $220.719 millones (6%), programa de créditos educativos $3.518.244 millones (88%), programa de modernización y transformación $62.508 millones (2%).

3.6 GESTIÓN DE TESORERÍA

3.6.1 Cuentas abandonadas

Con la expedición de la Ley 1777 de febrero de 2016, el ICETEX 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 intereses devengados de las mismas.

Imagen 8. 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 durante el periodo comprendido entre 1 de enero a 31 de diciembre 2024 presentan los siguientes movimientos:

Tabla 30. Movimientos Cuentas Abandonadas

Cifras en Millones COP

Concepto	Ene - Dic 2024
1. Recursos Recibidos (2 + 3)	**$ 837.243**
2. Traslados de Capital	$ 797.465
3. Intereses	$ 39.778
4. Recursos Reintegrados (5 + 6)	**$ 498.197**
5. Reintegro de Capital	$ 486.173
6. Reintegro de Intereses	$ 12.024
Resultado (1 - 4)	**$ 339.046**

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

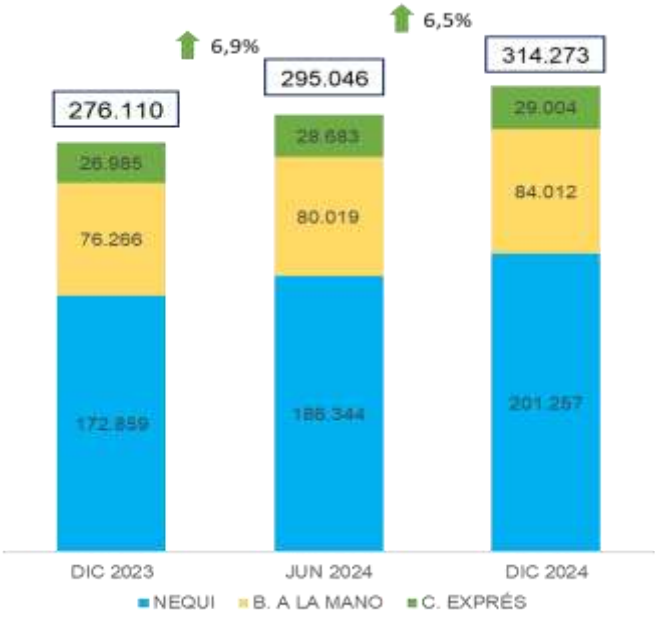
Al cierre de 2024, el saldo de los recursos administrados por concepto de Cuentas Abandonadas asciende a $2.635.772 millones (inversiones corto plazo $536.656 millones y largo plazo $2.099.116 millones).

3.6.2 Gestión de pagos y liquidez

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

Por lo anterior, 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.

Gráfica 28. Evolución semestral de matrículas de cuentas CATS 2024 (Cifras en cantidad de matrículas registradas)



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

a. 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 de 40.000 corresponsales bancarios, botón de pagos desde la página del instituto, cajeros ATH y todos los dispositivos y canales de RBM.

Tabla 31. Evolución Operaciones de Recaudo enero a diciembre de 2024

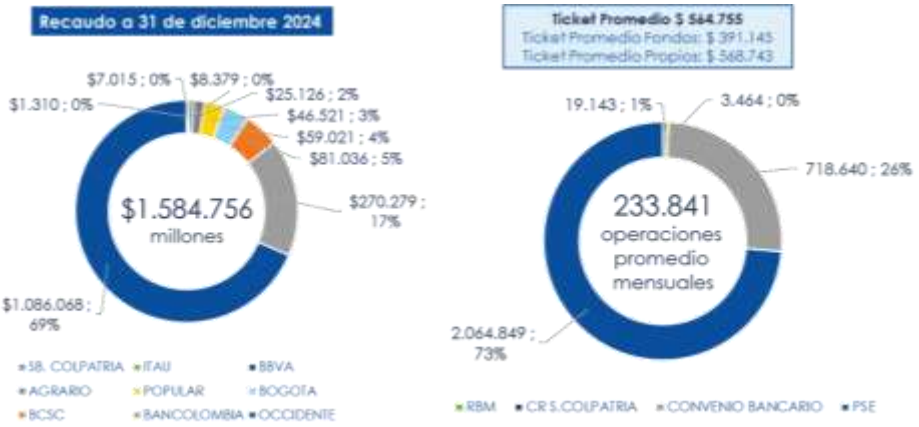
AÑO	Entidades Bancarias	Medios Virtuales y Electrónicos	CR. Bancarios
	2,806,096 operaciones de recaudo a diciembre 31 de 2024		
Cantidad Operaciones	**718,640**	**2.083,992**	**3,464**
dic-24	**26%**	**73.9%**	**0.1%**
dic-23	**30%**	**69.7%**	**0.3%**
Características	Más de 3,000 oficinas	ACH (Portales Bancarios)	Sin factura

AÑO	Entidades Bancarias	Medios Virtuales y Electrónicos	CR. Bancarios
	Más de 40,000 corresponsales bancarios Más de 15,000 cajeros	RBM (Todos los canales) PSE (Débitos cuenta)	Más de 15,000 puntos Horarios extendidos Mayor cubrimiento

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Gráfica 29. Recaudo por recurso y canal enero a diciembre de 2024

Gráfica 30. Recaudo referenciado a enero a diciembre de 2024

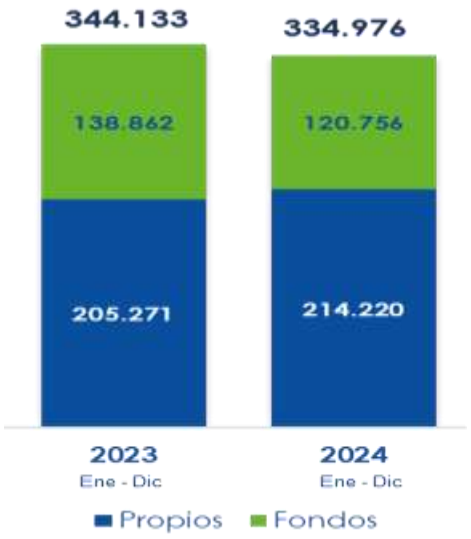


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

b. Volumen de operaciones

El volumen de giros a 31 de diciembre de 2024 ha tenido un proceso de estabilización posterior a los altos niveles de inflación registrados durante el año 2023, adicionalmente la introducción de nuevos planes y programas para brindar acceso al crédito educativo de educación superior y la implementación de los programas Generación E y Ser Pilo Paga del Ministerio de Educación Nacional han tenido efectos positivos en el acceso de beneficiarios a la educación superior.

Gráfica 31. Volumetría de giros en cantidad de operaciones



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Con respecto a la volumetría registrada en la vigencia 2023, la vigencia comprendida de enero a diciembre de 2024 representa el 97% de las operaciones del 2023.

c. 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 30 años desde la última emisión, el valor del Pasivo de TAE al 31 de diciembre de 2024 tiene un valor de $1.001 millones, representado en 88 títulos, distribuidos así: 53 de la primera emisión y 35 de la segunda, los títulos están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 32. Distribución Títulos TAE

Cifras en Millones COP

Títulos	Emisión 1	Emisión 2	Total beneficiarios	No. Cupones	Vr. Pasivo Diciembre 2024
Clase A	36	28	64	465	$ 915
Clase B	5	5	10	50	$ 53
Clase C	12	2	14	48	$ 33
Total	**53**	**35**	**88**	**563**	**$ 1.001**

Fuente: Vicepresidencia Financiera - Dirección de Tesorería

3.7 GESTIÓN DE INVERSIONES

El ICETEX administra actualmente ocho portafolios de inversión con recursos provenientes de terceros y de fondos destinados a mitigar riesgos de crédito, como el Fondo de Invalidez y Muerte, el Fondo de Garantías Codeudor y el Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo. Estos recursos están orientados a programas y proyectos específicos establecidos por sus constituyentes o por la ley.

Es importante destacar que el ICETEX no utiliza recursos propios para inversiones, ya que estos se destinan a mantener la liquidez necesaria para la operación ordinaria de la Entidad.

3.7.1 Estructura de los portafolios de inversión

Los portafolios de inversión del ICETEX están conformados por títulos de renta fija emitidos por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en emisores calificados con alta calidad crediticia.

El Manual de Inversiones, aprobado mediante el Acuerdo 29 del 30 de septiembre de 2022 por la Junta Directiva, establece los lineamientos para las inversiones. Este manual asegura que las decisiones de inversión sigan principios de transparencia, seguridad, rentabilidad, diversificación y liquidez, con procedimientos para gestionar riesgos conforme a las disposiciones normativas.

Las decisiones de inversión deben ser aprobadas por el Comité Financiero y de Inversiones, en cumplimiento de la Ley 1002 de 2005, que destina los beneficios y excedentes del ICETEX al desarrollo de su misión.

3.7.2 Portafolios administrados

Al 31 de diciembre de 2024, los portafolios del ICETEX estaban compuestos por títulos emitidos por entidades financieras, valorados a costo amortizado y sin generar VaR. La distribución de la maduración de los portafolios fue:

- 71,17% hasta 180 días
- 28,83% hasta 365 días

La duración promedio de los portafolios fue de 0,497 años, y el 100% de las inversiones se realizó a tasa fija.

3.7.3 Valor de los portafolios y utilidad por valoración

Tabla 33. Valor de los Portafolios y Utilidad por Valoración
Cifras expresadas en millones.

Origen de los Recursos	Inversión (millones)	% del Total	Utilidad por Valoración (millones)
FONDOS EN ADMINISTRACION	$ 1.891.319,75	66,88%	$ 45.713,30
DEPÓSITO EN GARANTÍA	$ 451.916,75	15,98%	$ 627,63
SOSTENIBILIDAD	$ 348.325,14	12,32%	$ 203.128,63
GARANTÍA CODEUDOR	$ 39.887,79	1,41%	$ 5.274,89
SUBFONDO IES	$ 39.723,14	1,40%	$ 34.202,97
SUBFONDO COVID	$ 36.956,88	1,31%	$ 3.913,09
FONDOS ALIVIOS Y ESTIMULOS	$ 10.828,56	0,38%	$ 4.498,40
TAE	$ 9.135,75	0,32%	$ 1.053,96
TOTAL	**$ 2.828.093,76**	**100%**	**$ 298.412,87**

Fuente: Vicepresidencia Financiera - ICETEX

Los portafolios administrados generaron utilidades por valoración de $298.412, 87 millones y la rentabilidad obtenida durante el año 2024 fue de 11,84% EA.

3.7.4 Expectativas de rentabilidad

En noviembre, la inflación anual en Colombia se ubicó en 5,2%, disminuyendo respecto al 5,4% registrado en octubre. Sin embargo, la inflación sin alimentos ni regulados se mantuvo inalterada en torno al 5,4%, debido a la persistencia de la inflación de servicios, que alcanzó un 7,3%. Los principales factores detrás de este comportamiento fueron los incrementos en los precios de los arriendos (7,7%) y las comidas fuera del hogar (8,6%).

El equipo técnico del Banco de la República proyecta que la inflación continuará convergiendo hacia la meta en 2025, aunque a un ritmo más lento que lo anticipado en octubre. Este ajuste en las expectativas responde a presiones alcistas sobre la tasa de cambio y su impacto en los precios internos, así como a los efectos del aumento del salario mínimo y los precios de algunos bienes regulados. Estas condiciones reducen el margen de maniobra para continuar recortando la tasa de interés de política al ritmo actual.

Las presiones recientes sobre la tasa de cambio se explican, en parte, por un endurecimiento de las condiciones financieras internacionales, marcado por un incremento en las tasas de interés de largo plazo en Estados Unidos, expectativas de recortes más lentos por parte de la Reserva Federal (FED) y un aumento en las percepciones de riesgo respecto a las economías emergentes. Además, la caída en los precios internacionales del petróleo, carbón y níquel ha afectado los términos de intercambio de Colombia. La incertidumbre sobre la situación fiscal del país, los desafíos para cumplir con la regla fiscal,

los faltantes de financiamiento para el Presupuesto General de 2025 y la reforma al Sistema General de Participaciones (SGP) han contribuido a la volatilidad en los mercados cambiarios y de deuda pública.

En el tercer trimestre de 2024, el Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia creció un 2,0%, impulsado principalmente por la recuperación de la demanda interna y un notable repunte en la formación bruta de capital, que registró un crecimiento del 20,3%. Entre enero y septiembre de 2024, la economía acumuló un crecimiento del 1,6% frente al mismo periodo de 2023. El Índice de Seguimiento a la Economía (ISE) indicó un crecimiento anual del 3,1% en octubre, sugiriendo que el dinamismo económico continuó en el cuarto trimestre. Los indicadores del mercado laboral se mantuvieron estables, con tasas de desempleo por debajo de los niveles prepandemia. Se espera que en 2025 la actividad económica siga recuperándose, apoyada por una política monetaria menos restrictiva, alineada con la convergencia hacia la meta de inflación del 3%.

Durante la última reunión de la Junta Directiva del Banco de la República, los miembros reconocieron los avances logrados en la reducción de la inflación en 2024 y la recuperación gradual de la actividad económica y del mercado laboral. No obstante, también advirtieron sobre nuevos riesgos macroeconómicos que podrían afectar la trayectoria de la inflación y la confianza de los mercados. Coincidieron en que el escenario macroeconómico para 2025 será desafiante, lo que exige cautela en las políticas monetaria y fiscal y una coordinación efectiva entre ambas.

La votación sobre el ajuste de la tasa de interés estuvo dividida: cinco directores votaron por un recorte de 25 puntos básicos (pbs), uno por una reducción de 50 pbs y otro por una disminución de 75 pbs. El grupo mayoritario enfatizó la necesidad de mantener prudencia en los recortes de tasas, dado que la inflación subyacente sigue siendo persistente. En particular, señalaron que la reducción de los precios de los servicios, altamente indexados a la inflación pasada, ha sido más lenta que la de los bienes. También destacaron que la depreciación del peso afecta los precios de los bienes transables y que el aumento reciente del Índice de Precios al Productor (IPP) refleja este fenómeno. Por ello, argumentaron que es fundamental manejar los recortes de tasas con cautela para evitar presiones cambiarias adicionales y mitigar los riesgos de desinflación.

Finalmente, la Junta Directiva coincidió en que la reducción de la tasa de interés aprobada en esta sesión apoya la recuperación económica, manteniendo la prudencia ante los riesgos inflacionarios. Las futuras decisiones sobre la tasa de interés dependerán de la evolución de los datos económicos y de los riesgos internos y externos que puedan influir en la convergencia de la inflación hacia la meta del 3%, para finalizar el año con una tasa de referencia del Banco de la República de 9,25%.

La inflación anual en diciembre se mantuvo en 5,20%, el mismo valor registrado en noviembre, pero significativamente inferior al 9,46% observado en diciembre de 2023.

El dato de 5,20% de inflación fue ligeramente superior al 5,15% esperado por el mercado financiero, según una encuesta realizada por Citi a 23 centros de investigación económica. Sin embargo, sigue siendo el índice de inflación más bajo desde finales de 2021 y confirma la tendencia de desaceleración hacia la meta del Banco de la República del 3%.

Según el boletín técnico del DANE, las categorías que presentaron mayores incrementos en los precios fueron:

- Educación: 10,62%
- Restaurantes y hoteles: 7,87%
- Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles: 6,96%

Estas divisiones del gasto fueron las que más presionaron al alza los precios durante diciembre de 2024.

De acuerdo con las proyecciones de inflación y tasas de interés, se espera que los portafolios del ICETEX alcancen una rentabilidad cercana al 6,00% EA para el cierre de 2025. Esto se debe a la flexibilización de la política monetaria del Banco de la República, que, aunque impulsará la economía, implicará que las inversiones futuras se realicen a tasas menores a las actuales.

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

Dentro del articulado se encuentra:

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

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

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

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

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

- ***"ARTÍCULO 130. FOMENTO DE LA INCLUSIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.*** *El Ministerio de Educación Nacional en coordinación con el Ministerio de Igualdad y Equidad, creará el programa nacional para la inclusión de personas con discapacidad a la educación superior, con el objeto de permitir el goce efectivo del derecho a la educación, garantizando la igualdad de oportunidades para el acceso, permanencia y graduación de personas con discapacidad en la educación superior. Para el efecto se fortalecerá la oferta de financiación existente en educación superior para esta población y se desarrollará a través del ICETEX una campaña accesible sobre su oferta institucional y se impulsará la implementación de la norma técnica para accesibilidad total en la infraestructura nueva."*

- *"**ARTÍCULO 132. IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE PAGO CONTINGENTE AI INGRESO PARA NUEVAS OBLIGACIONES CON ICETEX.*** *El Gobierno nacional aplicará el mecanismo de pago contingente para nuevas obligaciones contraídas con el ICETEX, el cual será proporcional al monto de los ingresos recibidos por los beneficiarios de dichas obligaciones bajo las mismas condiciones establecidas en el artículo 117 de la Ley 2159 de 2021 y su reglamentación.*

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

1. *Los provenientes del Presupuesto General de la Nación.*

2. *Aportes de las entidades públicas del orden nacional, de las entidades y empresas descentralizadas, de las empresas industriales y comerciales del Estado, de las sociedades de economía mixta y de las entidades de naturaleza especial. Estos recursos podrán usarse para constituir subcuentas o compartimentos con destinación a convocatorias específicas.*

3. *Los provenientes de cooperación internacional. Cuando se trate de recursos reembolsables, se deberán cumplir las normas de crédito público aplicables.*

4. *Los que destinen los departamentos, distritos y municipios de sus recursos que puedan destinarse a educación, que podrán priorizarse por regiones, departamentos o municipios y podrán usarse para constituir subcuentas o compartimentos con destinación a convocatorias específicas.*

5. *Los provenientes de donaciones, sea que provengan del sector privado o del sector público.*

6. *Recursos propios del ICETEX."*

4.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica de la entidad se enmarca en el Plan Estratégico 2023 – 2026 “Por un ICETEX más humano”, aprobado mediante el Acuerdo 051 del 29 de diciembre de 2023, donde se estableció como propósito superior: “*Promovemos el progreso social, acompañando los proyectos de vida de las y los colombianos mediante opciones incluyentes en la educación superior*”. Y como visión “*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*.”

La representación gráfica de esta planeación es la *Mandala estratégica*, compuesta por: Propósito superior, lineamientos estratégicos, Visión, objetivos y programas estratégicos.

Ilustración 2. Mandala estratégica

Fuente: Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

Dentro de esta planeación estratégica se establecieron cinco objetivos estratégicos, con 11 indicadores asociados, los cuales se presentan a continuación:

Tabla 34. Cierre indicadores estratégicos 2024

Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"							
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Trimestre IV de 2024		
					Resultado	Meta	Cumplimiento
O1. Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.	Cultura organizacional	Promedio de la medición de cada eje del modelo de cultura organizacional (identidad y compromiso, gestión del cambio, innovación y comunicación efectiva, y gestión del conocimiento y aprendizaje.)	Anual	Secretaría General	0%	91,5%	0%
	Porcentaje disminución de quejas y reclamos en canales de atención	(Σ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia actual / Σ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia anterior-1)*-1	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	-162%	20%	0%
	Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención.	(Σ del total tutelas interpuestas contra el ICETEX por fallas en la atención de PQRS en canales de atención / Σ del total de tutelas interpuestas contra el ICETEX -1)*-1	Trimestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	74%	10%	100%
	Oportunidad en la atención de PQRSD	(Número de PQRS atendidas oportunamente) / Total PQRS cerradas en el mes) * 100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	99,96%	100%	99,96%

Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"							
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Trimestre IV de 2024		
					Resultado	Meta	Cumplimiento
	Satisfacción 360°	Encuestas contestadas como satisfactorias Total de encuestas realizadas *100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	89%	82%	108%
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	Recursos requeridos para la colocación de crédito educativo ICETEX	Σ (Recursos propios + Recursos en administración fondos y regalías + Recursos en alianzas)	Semestral	Vicepresidencia Financiera	$2,935 Billones	$2,159 Billones	135,9%
	Spread tasa de contratación vs tasa de liquidación	(Promedio ponderado tasa de liquidación - Promedio ponderado tasa de contratación) *100	Semestral	Vicepresidencia Financiera	-981 pp	-550 pp	178%
O3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	Porcentaje de implementación de productos y servicios de innovación	(Σ avance en implementación de los proyectos) /número de proyectos	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	62,5%	65%	96%
	Oportunidad tiempo de otorgamiento	Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	71 días	70 días	99%
O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en	Nuevos Beneficiarios del ICETEX	∑= (Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI)	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	81.792 beneficiarios	85.896 beneficiarios	95%

Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"							
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Trimestre IV de 2024		
					Resultado	Meta	Cumplimiento
Colombia o en el exterior.							
O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	Usuarios Impactados Por Comunidad ICETEX	Número de participantes en las acciones de Comunidad ICETEX	Semestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	22.396 participantes	3.500 participantes	640%

Fuente: Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

De igual forma, se desarrollaron 10 proyectos estratégicos en el marco de seis (6) programas estratégicos:

Tabla 35. Cierre proyectos estratégicos 2024

Programas y Proyectos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"				
Programa	Objetivo Estratégico	Proyecto	Responsable	% Cumplimiento Trimestre IV - 2024
PG3: Gobierno Corporativo y Arquitectura Organizacional	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.	Rediseño de la estructura organizacional	Secretaria General	90%
		Proyecto de Ley de Reforma ICETEX	Presidencia	51%
PG4: Transformación cultural		Perfil cultural	Secretaria General	92%

Programas y Proyectos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"				
Programa	**Objetivo Estratégico**	**Proyecto**	**Responsable**	**% Cumplimiento Trimestre IV - 2024**
PG5: Diversificación de fuentes de financiación	Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	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.	Nuevo Portafolio Personalizado	Grupo i3 - OAP	78%
		Pago Contingente al Ingreso (PCI) Fase 2: Seguimiento, control y recaudo.	Grupo i3 - OAP - VCC - VOT	75%
		Plan de Oportunidades	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas	96%
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.	Reto Conecta	Grupo i3 - OAP - VOT	89%
		Mejora de la Experiencia del Usuario	Oficina Comercial y de Mercadeo	98%
PG8: Comunidad ICETEX	Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	Comunidad ICETEX	Oficina Comercial y de Mercadeo	100%

Fuente: Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

Finalmente, se desarrollaron 22 planes de acción enmarcados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, descritos a continuación:

Tabla 36. Cierre planes de acción 2024

Planes de Acción del MIPG 2024							
Objetivo Estratégico	**Dimensión MIPG**	**Plan MIPG**	**Área Responsable**	**Fecha Inicio**	**Fecha Fin**	**Meta**	**Cumplimiento Trimestre IV de 2024**
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.	Dimensión Información y Comunicación	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2024	31/12/2024	100%	98%
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Participación Ciudadana en la Gestión	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Todas las dimensiones del MIPG	Plan Sectorial – MinHacienda	Oficina Asesora de Planeación	15/02/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	Plan Anual de Adquisiciones	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Oficina de Riesgos	2/01/2024	30/12/2024	100%	100%
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	Oficina de Riesgos	2/01/2024	30/12/2024	100%	100%
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Austeridad y Gestión del Gasto	Secretaría General	2/01/2024	30/12/2024	100%	100%
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan Institucional de Gestión Ambiental	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%

Planes de Acción del MIPG 2024							
Objetivo Estratégico	Dimensión MIPG	Plan MIPG	Área Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Meta	Cumplimiento Trimestre IV de 2024
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan Estratégico Tecnologías de la Información - PETI	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	2/02/2024	30/12/2024	100%	86%
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan Institucional de Apertura de Datos Abiertos	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Gestión del conocimiento y la innovación	Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Conservación Documental	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Preservación Digital	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Información y Comunicación	Plan Institucional de Archivos – PINAR	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	95%
	Dimensión Talento Humano	Plan de Bienestar e Incentivos	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Talento Humano	Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Talento Humano	Plan Estratégico de Talento Humano	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Talento Humano	Plan Institucional de Capacitación – PIC	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%

Planes de Acción del MIPG 2024							
Objetivo Estratégico	Dimensión MIPG	Plan MIPG	Área Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Meta	Cumplimiento Trimestre IV de 2024
	Dimensión Talento Humano	Plan de Integridad	Secretaría General	20/01/2024	16/12/2024	100%	100%
	Dimensión Talento Humano	Plan Anual de Vacantes y Previsión de Recursos Humanos	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	100%	100%
	Dimensión Talento Humano	Plan de Diversidad e Inclusión Social	Secretaría General	1/08/2024	30/12/2024	100%	83%

Fuente: Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

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, bajo la norma ISO9001. Desde el año 2018, se realizó la actualización a la versión de la norma ISO 9001:2015 y la última renovación de certificado obtenida fue en el 2022.

El Sistema de Gestión de la Calidad de ICETEX con corte al 31 de diciembre de 2024, contaba con 16 Macroprocesos y 35 procesos clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación; la documentación asociada a estos procesos y que norman la gestión de la Entidad se registra en el aplicativo In-Process, que brinda acceso a todos los funcionarios para que realicen consultas, en el momento que lo requieran.

Imagen 9. Mapa de macroprocesos

Fuente: Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

- **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 433 documentos entre los más representativos se encuentran 35 caracterizaciones de proceso, 82 procedimientos, 115 formatos, 94 instructivos y 59 guías.
- En el mes de octubre de 2024, el ICONTEC realiza auditoria de seguimiento a la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, bajo la norma ISO 9001:2015, generando una No Conformidad menor, para la cual se plantearon unas acciones correctivas que se encuentran en ejecución.
- En el marco del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) desde el 28 junio de 2024 el Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico de

la Oficina Asesora de Planeación, dentro del proceso de transición de las Auditorías Internas de Calidad, se hizo cargo de la revisión y seguimiento de los planes de mejoramiento (acciones correctivas y acciones de mejora) relacionadas con el SGC de los cuales se recibieron un total de 140 planes discriminados así 33 corresponden a acciones correctivas y 107 corresponden a acciones de mejora. A continuación se relaciona el estado de los planes registrados por los procesos con corte al 31 de diciembre de 2024:

Tabla 37. Estado Planes Sistema de Gestión de Calidad

Estado de planes	Cantidad
Cerrados	70
En ejecución	38
Pendiente por ajustar	4
Pendientes de aprobación por líder de proceso	5
En planeación	23
Total de planes registrados	**140**

Fuente: Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

4.4 PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA DE CALIDAD

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

El ICETEX adopta los lineamientos proporcionados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), entidad rectora del SEN, y ha integrado efectivamente la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000, así como los demás lineamientos del SEN, dentro de su Sistema de Gestión de Calidad institucional. Esto garantiza que la producción estadística cumpla con atributos clave como accesibilidad, coherencia, comparabilidad, continuidad, exactitud, interpretabilidad, oportunidad, precisión, relevancia y transparencia.

Los resultados de la implementación de estos lineamientos se reflejan en los productos estadísticos generados mediante la operación estadística Crédito Educativo, destacándose la documentación metodológica, los macrodatos estadísticos y los microdatos anonimizados. Estos productos son divulgados a través del sitio de estadísticas oficiales en el portal web del ICETEX (https://web.icetex.gov.co/el-icetex/informacion-institucional/estadisticas-oficiales-icetex), el portal Datos Abiertos Colombia (https://www.datos.gov.co/) y del portal Archivo Nacional de Datos (https://microdatos.dane.gov.co/).

Durante el 2024, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) llevó a cabo la evaluación de calidad del proceso estadístico de ICETEX. Como resultado de esta

evaluación, el ICETEX obtuvo una calificación favorable que permitió la certificación de la operación estadística Crédito Educativo bajo la NTC PE 1000 por cinco años.

- **Operación estadística de crédito educativo**

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

  Los indicadores obtenidos a partir de la operación estadística Crédito Educativo respaldan actividades de seguimiento, control, proyección y planificación en torno al otorgamiento y la renovación de créditos educativos, tanto a nivel interno como externo. Esta operación tiene como alcance suministrar información estadística de los créditos educativos reembolsables otorgados y renovados a través de las líneas de crédito del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior - PACES y de las líneas de crédito Tradicional, desde la vigencia 2015.

  Los resultados de esta operación constituyen la principal fuente de información para diversas dependencias internas del ICETEX, así como para entidades externas de gran relevancia, tales como el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Banco Mundial, la Unidad para la Atención y 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.

  En el 2024, se ejecutó la operación estadística correspondiente a los períodos de referencia 2023-2 y 2024-1, desarrollando las siguientes fases del Modelo Genérico del Proceso Estadístico:

  - ✓ Fase Diseño: Se realizaron las actualizaciones pertinentes en la documentación metodológica de la operación, incluyendo el documento metodológico, ficha metodológica, diccionario de datos y glosario de términos.
  - ✓ Fase de acopio: Se acopió y procesó la base de datos sobre los fenómenos de otorgamiento y renovación de créditos, contemplando 40 variables de interés estadístico.
  - ✓ Fase de Procesamiento: Se calcularon 12 indicadores y se produjeron 31 cuadros de salida, 2 series históricas, 2 visores de datos interactivos y 2 bases de datos anonimizadas. Adicionalmente, se elaboró un boletín estadístico y se presentaron los indicadores de calidad de los datos utilizados.
  - ✓ Fase de Análisis: Se llevó a cabo el análisis de los indicadores generados, evaluando tendencias, variaciones y comportamientos relevantes en los fenómenos de otorgamiento y renovación de créditos educativos. Este análisis permitió identificar patrones significativos y generar insumos para la toma de decisiones estratégicas.
  - ✓ Fase de Difusión: Los productos estadísticos fueron divulgados a través del sitio web oficial del ICETEX, el portal de Datos Abiertos Colombia y el Archivo Nacional de Datos.

- ✓ Fase de Evaluación: Se realizó una auditoría interna para verificar el cumplimiento de los lineamientos metodológicos y la calidad de los productos estadísticos. Además, el DANE realizó una Evaluación de Calidad del Proceso Estadístico, cuyos resultados favorables permitieron la certificación de la operación estadística.

- **Política de Gestión de la información estadística del MIPG**

  Como resultado de las acciones implementadas en materia estadística, el ICETEX alcanzó en 2023 un puntaje de 93.9 sobre 100 en la Política de Gestión de la Información Estadística del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), reflejando el compromiso institucional con la calidad y eficiencia en la producción y gestión de datos.

El ICETEX reafirma su compromiso con la producción y gestión de información estadística de alta calidad, alineada con los estándares nacionales e internacionales. Los logros alcanzados reflejan el esfuerzo institucional por garantizar datos precisos, accesibles y oportunos que contribuyan a la toma de decisiones informadas y al diseño de políticas educativas. En este sentido, la entidad continuará fortaleciendo sus procesos estadísticos, promoviendo la mejora continua y adoptando mejores prácticas para seguir siendo un referente en la gestión de información en el sector educativo.

4.5 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Durante el año 2024 se definió, a través del Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación, una estructura metodológica para la transformación de la entidad. Este periodo de gestión se caracteriza por la articulación y desarrollo de diversas iniciativas enfocadas en cultivar la innovación para inspirar y facilitar la humanización y evolución de la entidad, contribuyendo directamente a los objetivos estratégicos. Impulsamos la innovación en tres frentes:

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

Trabajamos usando la metodología **Design Thinking** para el diseño de productos y servicios con un equipo interdisciplinario con conocimiento institucional y técnico.

a. **Portafolio de servicios personalizado:** Diseño de un modelo que tiene como propósito integrar y transformar el portafolio de la entidad, con la creación de herramientas que le permita a los estudiantes que buscan opciones de financiación obtener productos y servicios a la medida de sus posibilidades, brindando orientación e instrumentos para tomar decisiones informadas, entregando una oferta especializada, clara y personalizada. Se diseñaron prototipos conceptuales los cuales fueron testeados con colaboradores y usuarios, se hicieron los respectivos ajustes basados en la retroalimentación obtenida y se entregó para su implementación.
b. **Crédito Express:** Diseño de un mecanismo que tiene como objetivo agilizar y optimizar el proceso de solicitud, aprobación y desembolso de crédito educativo

inicialmente para estudios de posgrado, respondiendo a las dinámicas actuales del mercado, con el fin de fortalecer los mecanismos de apoyo. Se diseñaron prototipos que fueron testeados con colaboradores y usuarios, se hicieron los respectivos ajustes basados en la retroalimentación obtenida y se entregó para su implementación.

c. **Modelo de asignación de gastos en administración:** Se realizó diagnóstico, levantamiento, procesamiento de información, utilizado para la generación de insumos clave para la creación del modelo de gastos de fondos en administración.

d. **Formalización del Grupo** de planeación financiera, estudios socioeconómicos e innovación a través de la resolución 085 del 03 de septiembre de 2024.

2. **Fomento de cultura de innovación:**

a. Medición de cultura innovadora y diseño de acciones para su fortalecimiento.
b. Divulgación de boletines Innovatex con temas relevantes sobre innovación.
c. Activación del equipo i3 en la participación de la Feria de Emprendimiento 2024 con la experiencia del INNOVATRON, sensibilización para el cambio.
d. Creación de campañas de sensibilización sobre la gestión de emociones.
e. Desarrollo del **Taller Huella Creativa:** Desarrollado con actividades asistidas por perros, potenciando pensamiento creativo y resolución de problemas.
f. Desarrollo de contenidos a través de **Cápsulas y talleres regionales**: Fomento de creatividad e innovación en colaboradores.
g. Realización de **Coworkings**: con los articuladores de innovación para socialización de avances de los retos de innovación, cocrear y compartir contenidos relacionados con la innovación.

3. **Desarrollo de capacidades:**

Gestionamos el conocimiento para la innovación a través de:

a. Orientación metodológica para el levantamiento de **Mapas de conocimiento** de la entidad. Apoyar las sesiones con las áreas y elaboración de herramienta en Power BI para su respectiva visualización, seguimiento y análisis.
b. Gestión de **Talleres TEC** en colaboración con el Lab 101 de la Universidad Nacional.
c. Creación de la **Caja de Herramientas** en SharePoint como recurso para aplicar metodologías, técnicas o herramientas que faciliten la creatividad y la innovación.
d. Participación en la **Mesa Sectorial de Innovación** Pública.
e. Fortalecimiento del ecosistema de innovación mediante un mayor relacionamiento con entidades públicas y privada tales como DNP, DAFP, Sennova, MINTIC, MinEducación, EPM, ETB, Innpulsa, ANDI, ESAP, COOPETROL, Personería Distrital, Findeter. Igualmente, participación en eventos como Risk Ready Colombia 2024 (lenix - Latam Fintech) ; Una mirada nacional de la CPI (Connect); 2do congreso de innovación pública (ESAP), FEST iBO y Open Innovation Summit.

f. Realización de **investigaciones**: análisis del índice de cartera vencida, ICV; pperspectivas y sugerencias para la identificación y focalización de territorios a visitar - OCM ; Ejercicio de Inteligencia competitiva para el proceso de otorgamiento de crédito; benchmarking de servicios de acceso a Educación Superior – Crédito- Becas y Fondos en administración; benchmarking unidades de innovación.

g. Elaboración del **Procedimiento de diseño y desarrollo de productos y servicios:** Gestionar de manera organizada las etapas y actividades para diseñar, desarrollar o mejorar productos y/o servicios del portafolio del ICETEX, asegurando su alineación con el propósito superior, la estrategia de la entidad y el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015.

Imagen 10. Resumen logros innovación

Fuente: Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación - OAP

Retos en curso:

- **Nuevo portafolio de servicios personalizados:** Después de desarrollar el modelo que permite integrar y transformar el portafolio de la entidad, simplificando y partiendo de las características del beneficiario para ofrecer un producto personalizado, el equipo continua generando alternativas con componentes que incluyen, nuevos beneficios del crédito educativo, integración de los portafolios de terceros de la entidad y una gestión de la cartera diferente trayendo nuevas opciones que existen en el mercado.
- **Reto Conecta:** Incidir de forma positiva en la gestión, simplificación, racionalización de trámites del ICETEX y/o eliminación de barreras de cara a la interacción permanente con sus beneficiarios actuales o potenciales, mediante la elaboración de una propuesta de diseño de una solución tecnológica que posteriormente pueda desarrollarse y/o adaptarse e implementarse en la entidad.
- **Pago Contingente al Ingreso – PCI:** Definir las reglas y los medios necesarios para el seguimiento y control de los estudiantes que accedieron al mecanismo, de manera que se puedan identificar claramente en el sistema educativo y el

mercado laboral. También es necesario definir y establecer como se hará el recaudo del valor financiado, así como la manera en que los empleadores harán la retención de los recursos y/o la autoliquidación por parte de los deudores, garantizando a la entidad el retorno efectivo de los aportes entregados.

- **SNIBCE:** El Sistema Nacional de Información de Becas y Créditos Educativos-SNIBCE, es un sistema creado por la Ley 1832 de 2017 con el objetivo es recopilar, organizar y proporcionar información detallada sobre la oferta de becas y créditos educativos, tanto públicos como privados, así como de organismos de cooperación, para facilitar el acceso a la educación superior en el país y en el exterior.
- **Implementación de la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación:** Fortalecer las capacidades de los colaboradores y actores de interés, y promover una cultura de innovación, orientada a la colaboración, la creatividad, el aprendizaje continuo y el uso de herramientas innovadoras, a través de las estrategias y acciones planteadas en el Plan GESCO+I 2025.
- **Jóvenes Talentos:** Optimizar el desarrollo del Programa Jóvenes Talentos delimitando las responsabilidades y competencias de cada una de las áreas de acuerdo con el manual de funciones de la entidad, realizando una investigación que permita saber el costo beneficio de los recursos destinados, determinar el impacto y generar una propuesta respecto al programa.
- **Crédito Posgrado Express**. Fortalecer la financiación de posgrados en el país con créditos preaprobados, priorizando la oportunidad en la respuesta mediante un análisis previo, automatizando los procesos, con el fin de ofrecer una solución inmediata adaptada a lo que ofrece el mercado.

4.6 GESTIÓN DE ICETEX CON LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

- El Icetex obtuvo la certificación por parte de la Unidad para las Victimas, por la contribución al goce efectivo de derechos de las entidades nacionales del SNARIV, para el año 2023.
- Aprobación plan de acción de la entidad por parte de la Unidad para las Víctimas, cumpliendo todos los lineamentos dispuestos para el año 2024.
- ICETEX, asistió al Cumplimiento de la Sentencia - Atención para los Consejos Comunitarios de Piliza, Virudó, Cuevita y Pavasa del municipio de Bajo Baudó
- ICETEX asistió a la Protocolización Planes Específicos de los Consejos Comunitarios de COCOMOPOCA, Bocas de Chicao y Cuencas de Bajo Calima
- ICETEX asistió Protocolización planes específicos Consejos Comunitarios de COCOMOPOCA Sector Lloró y Sector Atrato, e Imbilpí del Carmen
- ICETEX asistió a la protocolización de los Planes Específicos de los Consejos Comunitarios de Domingodó, Vuelta Mansa y Tablón Salado
- Se respondió el Traslado por competencia Solicitud de información de acciones para el cumplimiento de la implementación de los Decretos Leyes Étnicos realizada por la Comisión de Seguimiento y Monitoreo a los Decretos Leyes 4633, 4634 y 4635 de 2011 -CS
- El Grupo de Atención al usuario a victimas realizó el Curso “Transversalización del Enfoque Diferencial y Acción Sin Daño”

- Se actualizo la matriz de Oferta de Productos, para ser socializada con todos los actores de la Unidad para las Victimas.
- ICETEX participó en el subcomité de sistemas de información y el subcomité de administración administrativa.
- ICETEX participó con la oferta de servicios en los comités de Justicia Transicional a los que fue invitado.
- ICETEX participó con la oferta de servicios en las jornadas de inversión adecuada de recursos a los que fue invitado.
- ICETEX participó en las ferias de servicios para la fuerza pública a las cuales fue invitado.
- Se validaron y se aceptaron las recomendaciones del undécimo 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 el Congreso de la República de la vigencia 2024.
- 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.
- Se sigue aplicando la Resolución 1166 de 2018, en cuanto a las capacitaciones de los colaboradores que atienden a la población víctima.
- Se actualizaron los usuarios de consulta en el aplicativo de la Unidad para las Victimas (Vivanto), para las áreas que lo solicitaron en la entidad.
- En coordinación con la Dirección de Tecnología, se remitió la matriz diagnostico guía variables étnicas.
- ICETEX realizó participación en las mesas de servicio al ciudadano.
- Se realizó construcción conjunta con la Unidad para las Victimas en la conmemoración del día Nacional por la Memoria y Solidaridad por las Víctimas del Conflicto Armado- 9 de abril-
- Se participó en la entrevista de fortalecimiento a los subcomités nacionales SNARIV.
- Se dio respuesta al Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C, sala civil especializada en restitución de tierras.
- ICETEX participó en la jornada nodo implementación PIRC Universidad de Atlántico.
- ICETEX participó en el Gabinete por la Dignificación a las Víctimas, en el marco del impulso al plan de retorno del resguardo indígena de los Pastos de la Montaña – Samaniego, Nariño.
- ICETEX participó en la jornada interinstitucional plan de retorno del Resguardo Indígena La Montaña.
- Se respondió el Exhorto Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá – Sala de Justicia y Paz Rad. 2019- 00230.
- Participación en la sesión ordinaria de la Mesa Nacional de Participación Efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado periodo 2023-2027.
- Se remitieron los insumos a la Unidad para las Victimas, para la construcción del informe al Presidente de la República del primer semestre del 2024.
- ICETEX participó en el Taller de oferta institucional entidades del SNARIV.

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 8 sistemas de administración de riesgos, clasificados en dos grandes grupos así: 1.) Riesgos Financieros: Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Mercado (SARM) y Riesgo de Liquidez (SARL). 2.) Riesgos No Financieros: Riesgo Operacional (SARO), Plan de Continuidad del Negocio (PCN), Seguridad Digital (SGSI) y Riesgo de Corrupción. El Sistema de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) es liderado por el Oficial de Cumplimiento quien depende directamente de Presidencia.

Como aspecto relevante y de buenas prácticas de la Superintendencia Financiera de Colombia, se tiene en curso la adopción del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR), lo que fortalecerá aún más la gestión y administración de los riesgos a los que está expuesta la entidad en desarrollo de su objeto social.

- **Riesgos financieros**

Riesgo de Crédito. Los aspectos más relevantes adelantados entre en el año 2024, son los siguientes:

- Aplicación del modelo calibrado de selección, para otorgamiento de crédito de toda la demanda y con un punto de corte especifico de 821 puntos, para acceder a crédito sin presentar deudor solidario. Desde 2020-1 y hasta octubre de 2024 se han analizado 24.505 beneficiarios, de los cuales 18.920 tienen cartera activa al cierre de octubre. El modelo evalúa al beneficiario desde cinco factores o dimensiones a saber: 1) políticas de focalización social, 2) riesgo de crédito, 3) deserción, 4) mérito académico y 5) calidad educativa.
- Desde 2022 se empezó a utilizar el modelo de selección para analizar y priorizar la población susceptible de subsidio de tasa, subsidio económico y posibilidad de condonación del crédito del 25% por graduación. El número de créditos por año corresponde a 20.000.
- Generación de alertas sobre los posibles valores del ICV obtenidos de la aplicación del modelo de pronóstico de este indicador para los meses de mayo y octubre, las cuales permitieron que la entidad generará estrategias para la contención del rodamiento de cartera que adelantó el equipo directivo.
- Desde la oficina de riesgos se propuso el incremento en el punto de corte del modelo de selección para la opción de crédito sin deudor solidario, para análisis de la demanda correspondiente al 2024-2, como parte de medidas contra cíclicas dados los indicadores de financieros locales del 2023.
- Se adelantó un estudio de riesgos bajo escenarios de menor puntaje de las pruebas SABER11 para conocer el impacto sobre el riesgo de crédito en el default, para acceder al crédito de pregrado. Identificando que el riesgo es marginal (menor al 5%), con lo cual se procedió a la construcción de la metodología de "*Punto de corte de las pruebas SABER11 "Diferencial por territorio*", que promueve el acceso al crédito educativo en poblaciones donde

hoy día, por existir un único punto, no hay acceso. La oficina de riesgos logró que este estudio genere un punto de corte a nivel de municipio (1.123 municipios[1]), que sea más justo, que no impacte el riesgo de crédito y que exista una mayor cobertura de colocación en todo el país.

- Construcción de propuesta que incorpora otro factor al modelo de selección: "*Puntaje de Pertinencia del Programa":* genera una probabilidad de los ingresos del beneficiario en el mercado laboral, según la carrera que seleccione.
- Construcción de propuesta de un modelo para el cálculo de probabilidad de recuperación de cartera castigada a nivel individual. Durante el año se castigó 13.706 obligaciones por valor de $281.325 millones.

Riesgo de Liquidez. Los aspectos relevantes adelantados en 2024 son los siguientes:

- Generación de alertas a comités y Junta Directiva, sobre posible riesgo de liquidez por disminución de recursos de la nación destinados para subsidiar créditos de largo plazo de población vulnerable como protección constitucional y tú eliges 0%.
- Análisis de escenarios estrés de la liquidez de recursos propios de manera mensual, tomando como "supuesto" que los ingresos del subsidio de tasa provenientes del MEN no llegarán en los meses que se tienen programados en el flujo de caja, donde los resultados indican que no se tendrían los recursos suficientes para a tender los compromisos programados, información socializada en el Comité CAP.
- Control de la liquidez a través de los modelos utilizados para medir este riesgo en cada una de las operaciones de la entidad como el TAE, Recursos Propios y Fondos en Administración, seguimiento realizado de manera semanal y mensual para el TAE y Recursos Propios y mensual para Fondos en Administración.

Riesgo de Mercado. Los aspectos relevantes adelantados en 2024 son:

- Aplicación del modelo construido por la oficina de riesgos denominado: "Modelo de segmentación contingente" para las actualizaciones de cupos con estados financieros de diciembre de 2023 y marzo de 2024, cuyo fin es poder tomar decisiones de inversión en momentos contra cíclicos de la economía donde se deterioran indicadores de emisores y contrapartes. El modelo fue reconocido en su efectividad tanto por el comité financiero como por la Junta Directiva
- Análisis de la conveniencia de la conversión de deuda del crédito del banco mundial bajo la metodología de Servicio a la Deuda en Riesgo (SDeR) al desembolso del 22 de mayo de 2024, con el propósito de manejo de deuda en pesos y con tasa fija para mitigar el riesgo de la volatilidad de la tasa de interés y de cambio de moneda durante la duración del plazo del crédito pactado a 22,5 años.
- Evaluación y actualización, de los cupos de inversión para las entidades con las cuales se pueden realizar operaciones de mercado en cada uno de los trimestres del año en curso, cupos que fueron presentados ante el Comité Financiero y de

[1] https://www.datos.gov.co/Mapas-Nacionales/Departamentos-y-municipios-de-Colombia/xdk5-pm3f/about_data

Inversiones para su evaluación y recomendación para aprobación por parte de la Junta Directiva.

- **Riesgos no financieros**

Riesgo Operacional (SARO). Los aspectos relevantes adelantados en la vigencia 2024 son los siguientes:

- Actualización del mapa de riesgos de ICETEX, debido a ajustes e identificación de nuevos procesos producto de cambios tecnológicos e implementación de controles. Resultado de este ejercicio la entidad cuenta con 147 riesgos operacionales en 35 procesos.
- Llamado desde la oficina de riesgos a formalizar grupos de la entidad que no se encontraban en el sistema de gestión de calidad, bajo los lineamientos de buen gobierno corporativo.
- Perfil de Riesgo SARO ubicado en “Tolerable” debido a cambios e identificación de nuevos riesgos en los procesos, así como implementación de controles sobre las causas identificadas y generación de planes de acción para las causas que superan el nivel de tolerancia establecido por Junta Directiva y la metodología establecida.
- Atención, acompañamiento y seguimiento a 40 eventos de riesgos operacionales materializados, aplicando la metodología de “los 3 por qué” buscando atacar la causa raíz y generando los planes de acción correspondiente.
- Revisión y acompañamiento en la construcción de 102 matrices de riesgo para la contratación y acuerdos estratégicos de la entidad, bajo la metodología de Colombia Compra Eficiente.
- Análisis a 148 alertas que se validaron en 130 sesiones de trabajo con las diferentes áreas identificando la situación registrada.
- Análisis de 9 posibles casos de presunto fraude, revisando los controles aplicados en cada situación, información solicitada a las áreas involucradas frente a las situaciones presentadas con el fin de fortalecer los controles y evitar la materialización del riesgo de fraude.
- Identificación de riesgos para los procesos especiales de la Oficina Comercial y de Mercadeo para “Comunidad Icetex” y la Oficina de Planeación para el “Grupo de Innovación”, que no se encontraban formalizados en el sistema de gestión de calidad.
- Aporte en la construcción y oficialización de la metodología de riesgos en la Gestión de Proyectos, como una de las grandes actividades para alcanzar el éxito de estos.
- Fortalecimiento de la cultura de riesgo operacional, mediante capacitaciones al personal y proveedores de la entidad, con el objetivo de lograr el entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del Sistema de administración del Riesgo Operacional.
- Propuesta a la alta dirección de crear un grupo de investigación de fraude y construcción del programa antifraude.
- Presentación ante el Comité de Riesgos y la Junta Directiva sobre las gestiones realizadas e información del riesgo operacional.

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, alineado 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 para conocimiento de la ciudadanía en general. Los aspectos más relevantes para mencionar son:

- Realización de un taller sobre la metodología para los líderes de proceso y líderes de riesgos, bajo la Guía para la administración de riesgo del DAFP versión 4.
- Monitoreo al mapa de riesgos de la Entidad, donde se actualizaron las matrices de riesgo. Resultado del ejercicio el perfil de Riesgo de corrupción en la vigencia 2024 se ubica en un nivel “Tolerable” con 65 riesgos y 124 causas identificados.

- **Seguridad Digital**

Para la vigencia 2024, se atendieron las necesidades y/o requerimientos en materia de seguridad de la información de los procesos de la Entidad, buscando salvaguardar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, dentro de la gestión realizada se tiene:

- Desde la oficina de riesgos se lidero la respuesta a la SIC con asertividad respecto a evento de presunta fuga de información a través de tercero: Colfuturo, de tal forma que la investigación fue cerrada de forma exitosa para ICETEX, sin multa alguna.
- Acompañamiento a las diferentes situaciones de crisis presentadas en la entidad, como la indisponibilidad del bus de servicios, las fallas del portal web y situaciones presentadas en los procesos de convocatoria y renovación de crédito.
- Verificación del diseño y efectividad de 47 controles de seguridad de la norma ISO 27001, correspondientes a los dominios de 1) A.11 seguridad física y del entorno, 2) A.12 seguridad de las operaciones, 3) A.13 seguridad de las comunicaciones,4) A.14 adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas y 5) A.15. relación con los proveedores. 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 dos incidentes de seguridad de la información del proveedor de atención al cliente, los cuales fueron gestionados y se realizó la verificación por parte de esta oficina, para que el proveedor generara los correspondientes planes de acción para su mitigación.
- Gestión de 3 eventos y generación de 14 alertas de seguridad digital reportados por los procesos, los cuales fueron validados en 18 sesiones de trabajo, identificando las causas raíz y estableciendo los planes de acción en busca de mitigar el riesgo.

- Acompañamiento y gestión de riesgos de seguridad de la información, cláusulas de confidencialidad y de protección de datos personales para 31 contratos y 64 acuerdos estratégicos de la Entidad.
- Revisión a 34 proveedores críticos desde seguridad de la información.
- Fortalecimiento de la gestión de privacidad, al crearse el “Programa integral de gestión de datos personales” que busca evidenciar el cumplimiento del plan de protección de datos acorde con la normatividad en la materia.
- Actualización de la política de tratamiento de datos personales en lo referente a sus finalidades teniendo en cuenta temas normativos y el tratamiento de los datos que realizan los procesos, así como las políticas de seguridad digital, necesarios para el adecuado desarrollo del sistema de gestión de seguridad digital.
- Realización de 76 sesiones de trabajo con los 35 procesos de la Entidad para el monitoreo de riesgos de seguridad de la información, estableciendo el perfil de riesgo de seguridad digital en “Moderado”.
- Actualización y clasificación del inventario de activos de información en los procesos de la Entidad. Como resultado de este ejercicio se tiene un total 746 activos de información.
- Emisión de conceptos y verificación de requisitos de seguridad y de datos personales para los diferentes procesos cuando éstos fueron requeridos.
- Fortalecimiento de la cultura de seguridad de la información, mediante capacitaciones al personal y proveedores de la Entidad, con el objetivo de lograr el entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del Sistema de seguridad digital.
- Realización de piezas de comunicación y sensibilizaciones a través de los medios de comunicación del 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, externo y de gobierno.
- Presentación ante el Comité de Riesgos y la Junta Directiva sobre las gestiones realizadas e información sobre situaciones y alertas generadas en seguridad digital.
- Participación en las mesas de cambio, donde se realizó el análisis y verificación de riesgos de seguridad de la información en 113 solicitudes para su puesta en producción.
- Respuesta a las preguntas de seguridad digital en el instrumento de FURAG en relación con la política de MIPG, lo que generó un puntaje de 86.9% al 95% en el fortalecimiento de la política de seguridad de la información.
- Acompañamiento de seguridad de la información a las dos pruebas realizadas al Plan de Recuperación de Desastres de la Entidad, generando las observaciones y recomendaciones correspondientes.

- **Plan de continuidad del negocio**

En relación con la gestión de continuidad del negocio realizada en ola vigencia 2024, los siguientes son los aspectos relevantes:

- Actualización del análisis de impacto en el negocio para 187 procedimientos de la entidad, identificando los tiempos de recuperación para cada uno de ellos, en

caso de un evento que genere una interrupción prolongada. Cómo resultado, se encontraron 34 procedimientos considerados de misión crítica que deben recuperarse entre 4 horas y 8 horas.

- Realización de dos pruebas de continuidad del DRP, con el fin de verificar los servicios del portal Web en el ambiente de contingencia, con resultado exitoso en la segunda prueba, toda vez, que se cumplió con el objetivo.
- Realización de la segunda prueba del DRP con el fin de verificar los servicios del portal Web en el ambiente de contingencia, resultado exitoso, toda vez, que se cumplió con el objetivo.
- Gestión y atención sobre 6 incidentes de continuidad del negocio que afectaron los sistemas y plataformas de la entidad, donde se generó las recomendaciones y planes de acción.
- Fortalecimiento de la cultura de plan de continuidad del negocio mediante capacitaciones al personal y proveedores de la Entidad, con el objetivo de lograr el entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del Sistema de continuidad de negocio.
- Se dio respuesta a los planes de acción enviados por la superintendencia financiera de Colombia en materia de plan de continuidad de negocio Atención oportuna al requerimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Actualización del mapa de riesgos de la entidad, en razón a la continuidad de los procesos criticos. Como resultado de este ejercicio la entidad tiene identificados 9 riesgos de continuidad del negocio para los procesos de la entidad.
- Acompañamiento y gestión de riesgos de continuidad del negocio y establecimiento de cláusulas correspondientes para 31 contratos y 64 acuerdos estratégicos de la Entidad.
- Participación en las mesas de cambio, donde se realizó el análisis y verificación de riesgos de continuidad del negocio en 113 solicitudes para su puesta en producción.
- Se realizó revisión a 34 proveedores críticos desde continuidad del negocio.

- **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”.

En relación con la gestión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo en el año 2024, los siguientes son los aspectos relevantes gestionados:

- Automatización del proceso de segmentación de los factores de riesgo de LAFT (cliente, producto, canal y jurisdicción), así como la generación automática de señales de alerta, de acuerdo con cada factor.

- Automatización del monitoreo transaccional de los beneficiarios de la Entidad, que permite identificar operaciones inusuales o sospechosas susceptibles de reporte a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).
- Actualización a las matrices de riesgo, en razón a cambios en los procesos e identificación de nuevos procesos, así como la implementación de controles en el monitoreo.
- Revisión y acompañamiento en la construcción de matrices de riesgo para la contratación y acuerdos estratégicos de la entidad en relación con el riesgo de LAFT.
- Identificación de riesgos de LAFT para los procesos de la Oficina Comercial y de Mercadeo y la Oficina de Relaciones Internacionales.
- Fortalecimiento de la cultura de riesgo en relación con el lavado de activos y financiación del terrorismo con capacitaciones dirigidas a todos los funcionarios y pasantes de la entidad, cuyo objetivo es el entendimiento, apropiación e identificación de su rol dentro del Sistema de administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Reporte de ocho (8) operaciones sospechosas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).
- Acompañamiento a la mesa de trabajo para la implementación del Plan de Transparencia y Ética Publica establecido en el Decreto 1122 de 2024 emitido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la república.

5.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La Secretaría General ha sido la dependencia transversal a toda la administración, que ha coordinado y articulado administrativamente las gestiones de las dependencias del nivel central y territorial, siempre en procura de brindar apoyo y soporte a las dependencias misionales a fin de cumplir con las metas y objetivos estratégicos trazados al interior del ICETEX.

Las funciones relacionadas con la administración interna, gestión del talento humano, clima organizacional, contratación, y la gestión de los bienes a cargo de la Entidad están bajo las directrices de la Secretaría General, la cual se encuentra conformada por 8 grupos internos de trabajo, organizados mediante la Resolución No. 302 del 17 de abril de 2023, con el propósito de ejecutar los procesos relacionados con el apoyo a la misionalidad de la entidad.

A continuación relacionamos las principales actividades realizadas en la vigencia 2024:

5.2.1 Grupo de Talento Humano

Ejecuta todas las actividades de planeación, organización, desarrollo, coordinación y control, requeridas para la administración de las novedades administrativas presentadas con el personal, cumpliendo con la normatividad y la reglamentación interna.

Logros alcanzados

- Provisión de 28 empleos de la planta de personal. (Cargos provistos y encargos; por retiro por pensión o retiro voluntario).

- Impartir lineamientos para mejorar el proceso de solicitud de comisiones.
- Contar con un representante interno del proveedor de tiquetes para agilizar la expedición de estos.
- Actualización de la matriz de requisitos mínimos legales del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicables a la entidad.
- Verificación del cumplimiento de la norma ISO7730:2005 “Estimación del confort térmico en ambientes de trabajo”, en las sedes de Bogotá, Manizales, Cartagena y Barranquilla.
- Preparación y coordinación del Simulacro Distrital de Emergencias del 02 de octubre de 2024.
- Desarrollo de la investigación del 100% de los accidentes presentados en el periodo 2024. Cantidad de accidentes durante la vigencia dos (2).
- Actualización del tablero de indicadores para el sistema de gestión de SST.
- Modificación al programa de inspecciones y creación de listas de chequeo para las inspecciones de SST.
- Emisión de 197 tramites entregados, de certificaciones de bono pensional.
- Conceder la modalidad de teletrabajo complementario a los funcionarios, bajo la Resolución No. 1024 de 2021. Donde de los 188 cargos provistos, 76 (equivalentes al 40%) cuentan con autorización de teletrabajo, de los cuales 20 (equivalentes al 26%), tienen autorizado laborar tres (3) días en su domicilio y 56, (equivalentes al 74%), tienen autorizado laborar dos (2) días en su domicilio. Mecanismos de Seguimiento (Memorando)
- A través de la articulación realizada entre el Grupo de Talento Humano y el Grupo de Contratación se logró implementar medidas con el fin de procurar que los proveedores de bienes y servicios del ICETEX cumplan con los requisitos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo anterior de acuerdo al Decreto 1072 de 2015.
- Lograr el 87% de cumplimiento en las inspecciones realizadas en las sedes de las oficinas territoriales de la entidad.

Retos y desafíos

- Establecer y ejecutar una estrategia para lograr una adecuada transición entre los funcionarios que se retiran y los que ingresan por motivo del concurso de méritos.
- Continuar con la disminución de la deuda presunta y real ante Colpensiones.
- Continuar con la estrategia de exigir el cumplimiento del disfrute de las vacaciones dentro de los dos años siguientes a su causación.
- Revisar y actualizar los documentos asociados al macroproceso de Talento Humano y controlados desde el sistema de gestión de calidad.
- Realizar los pagos de las comisiones de servicio antes que el colaborador realice su viaje.
- Capacitar a la Brigada de Emergencia sobre entrenamiento en pista.
- Invitar a nuevos colaboradores a que hagan parte de la Brigada de Emergencia.
- Cumplir con las metas establecidas en los indicadores del SG SST.
- Implementación del plan estratégico de seguridad vial.
- Desarrollar las actividades, derivadas de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

- Adquirir y entregar elementos de emergencia detectados en el simulacro de evacuación realizado el 02 de octubre de 2024.
- Articular el Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo, con los Sistemas de Gestion certificados en la entidad.
- Culminar a satisfacción los procesos que se tienen con la Unidad de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP.

5.2.2 Grupo de Contratación

Por su parte, en cuanto a la contratación en el 2024 se han adelantado 835 contratos por valor de $145.554.486.415,86, siendo la tipología de prestación de servicios la más usada con 784 contratos por un valor de $133.113.558.061. El detalle de la contratación se presenta en las tablas relacionadas a continuación:

Tabla 38. Contratación 2024 por área solicitante

AREA	CANTIDAD	VALOR
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	23	$3.191.655.824,00
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	28	$2.796.048.721,00
OFICINA ASESORA JURÍDICA	16	$ 1.591.087.294,00
OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO	124	$12.330.769.394,00
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	$417.675.232,00
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	21	$3.408.131.902,00
OFICINA DE RIESGOS	19	$1.462.985.164,00
PRESIDENCIA	14	$ 830.192.178,00
SECRETARÍA GENERAL	159	$20.425.746.112,00
TERRITORIAL CENTRO	15	$906.574.001,00
TERRITORIAL NOROCCIDENTE	12	$760.091.425,00
TERRITORIAL NORTE	6	$ 371.247.182,00
TERRITORIAL ORIENTE	7	$ 433.014.778,00
TERRITORIAL SUROCCIDENTE	14	$928.677.257,00
VICEPRESIDENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA	45	$20.020.077.826,00
VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	97	$7.527.158.612,00
VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA	162	$59.837.854.292,47
VICEPRESIDENCIA FINANCIERA	69	$8.315.499.221,39
Total general	**835**	$145.554.486.415,86

Fuente: Grupo de Contratos – Secretaría General

Tabla 39. Contratación 2024 por modalidad y tipología de contratación

AREA	CANTIDAD	VALOR
CONTRATACION DIRECTA	**796**	**$110.195.178.476,00**
ARRENDAMIENTO	6	$228.311.239,00
SUMINISTRO	9	$1.534.518.948,00
LICENCIAMIENTO	2	$112.913.761,00
OTRO	9	$2.530.017.772,00

AREA	CANTIDAD	VALOR
EMPRÉSTITO	1	$-
COMODATO	1	$-
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	768	$105.789.416.756,00
INVITACIÓN PUBLICA	**10**	**$30.132.250.330,00**
SEGUROS	3	$2.952.591.852,00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	7	$27.179.658.478,00
INVITACIÓN SIMPLIFICADA	**16**	**$485.146.908,39**
SEGUROS	1	$10.075.100,00
SUMINISTRO	2	$ 81.078.100,00
LICENCIAMIENTO	1	$65.222.616,00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	12	$328.771.092,39
ACUERDO MARCO	**4**	**$1.982.495.146,00**
SUMINISTRO	3	$1.973.323.375,00
COMPRAVENTA	1	$9.171.771,00
INVITACIÓN MENOR CUANTÍA	**9**	**$2.759.415.555,47**
SEGUROS	1	$700.000.000,00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	8	$2.059.415.555,47
Total general	**835**	**$145.554.486.415,86**

Fuente: Grupo de Contratos – Secretaría General

De la anterior contratación reportada, se encuentran vigentes 793 contratos por valor de $142.439,633.719,86.

En cuanto a la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones en la vigencia del 2024 fueron tramitadas un total de 814 necesidades ejecutando el 100% del PAA.

Logros alcanzados

- Ejecución del 100% del Plan Anual de Adquisiciones en lo corrido de la vigencia 2024.
- Se unificaron los canales de recepción de solicitudes de contratación y/o modificaciones para atender en oportunidad lo requerido por las áreas.
- Se fortalecieron los canales de comunicación entre el Grupo de Contratos y las demás áreas requirentes, asegurando por este medio que las necesidades y expectativas de aprovisionamiento se cumplan de forma eficiente.
- Se adelantaron revisiones periódicas y actualizaciones al marco normativo aplicable a la actividad contractual de la Entidad, para asegurar que el mismo se encuentre alineado con la normatividad vigente y con las mejores prácticas en materia 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.
- Se crearon, aprobaron y están vigentes las bases de certamen e instructivos para invitación simplificada y Términos de referencia para Menor Cuantía.

- Se han desarrollado y adoptado nuevos formatos para estructura y organización de los documentos contractuales. Esto incluye la estandarización de plantillas y formularios que facilitan la presentación y revisión de la documentación.

Retos y desafíos

En cuanto a los retos identificados por el Grupo de Contratos para el 2024, se destacan los siguientes:

- Consolidar una línea base para la configuración de un indicador de gestión / herramienta de seguimiento que permita medir las actividades del Grupo de Contratos.
- Continuar con las jornadas de capacitación sobre: 1) El modelo contratación del Icetex, así 2) Fortalecer el uso de la plataforma SECOP II, 3) Planeación contractual, 4) Liquidación de contratación, 5) Verificación de requisitos habilitantes y evaluación de procesos, 6) El papel del supervisor e interventor en las etapas contractuales
- Terminar y consolidar los expedientes contractuales adelantados en la vigencia 2024 y cargarlos debidamente en el aplicativo ControlDoc.

5.2.3 Grupo de Acuerdos Estratégicos

El Grupo de Acuerdos Estratégicos, ha venido desarrollando sus funciones de acuerdo con lo contemplado en el Acuerdo de Junta Directiva No 013 de 3 de mayo de 2023.

Frente a la gestión contractual con respecto a los Acuerdos Estratégicos, la Entidad gestionó durante 2024 un total de 110 Acuerdos. En la siguiente tabla se muestra un desagregado de los diferentes Acuerdos junto con el valor total de los Acuerdos:

Tabla 40. Acuerdos estratégicos 2024

CLASE DE CONTRATO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
CONVENIO DE COOPERACIÓN EDUCATIVO	13	$ 15.232.808.775
IES	74	$ -
ALIANZA ESTRATEGICA	2	$ 5.000.000.000
OTRO	6	$ 20.551.555.624
FONDO	15	$ 60.694.231.791
Total general	**110**	**$ 101.478.596.190**

Fuente: Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos
Nota: El valor en (0), es de cuantía indeterminada, pero determinable al momento de su liquidación*.

Con respecto a las adiciones, modificaciones y/o prórrogas de Acuerdos Estratégicos, se llevaron a cabo un aproximado de 121 Otrosíes durante la vigencia 2024. Para respaldar la información, se relaciona la siguiente tabla donde se da un desagregado de Otrosíes por Área:

Tabla 41. Adiciones, modificaciones y/o prorrogas Acuerdos estratégicos 2024

ÁREA	CANTIDAD
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	2
VICEPRESIDENCIA DE CRÉDITO Y COBRANZA	11
VICEPRESIDENCIA DE FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	108
Total general	**121**

Fuente: Grupo de Contratación y Grupo de Acuerdos Estratégicos

Logros alcanzados

- Adelanto con las áreas memorandos solicitando información de las liquidaciones de Acuerdos Estratégicos de acuerdo con su competencia, con el fin de realizar acciones para garantizar que se lleven a cabo, y continuar con la actualización constante de la base de datos que contiene la información de liquidaciones de los Acuerdos.
- Dentro de sus planes de mejoramiento, tenía contemplado realizar el primer monitoreo de riesgos; en mayo de 2024 se logró esta actividad, encontrando cuatro (4) riesgos y estableciendo controles y evidencias para cada uno de estos, así mismo en noviembre de 2024 se realizó el segundo monitoreo, encontrando un (1) riesgo adicional.
- El Grupo de Acuerdos Estratégicos, evidenció que las Áreas, no tenían claridad sobre los tiempos de respuesta de cada una de las partes para los diferentes trámites, atendiendo a esto, el 14 de mayo de 2024, se publicó pieza comunicacional, informando los tiempos que se deben tener en cuenta, para realizar las gestiones con respecto a los Acuerdos.
- Se realizó la actualización del formato e instructivo del F457 Documento Previo, así como la modificación del F94 Lista de verificación de documentos acuerdos estratégicos y las eliminaciones de las fichas técnicas F309 Ficha técnica de acuerdos de política de cooperación académica internacional e interinstitucional, F310 Ficha técnica de acuerdos estratégicos y F195 Ficha técnica de acuerdos de fondos en administración.

Retos y desafíos

- Continuar con el monitoreo de los riesgos operativos del Grupo.
- Capacitación del Anexo No 5 “Acuerdos Estratégicos” del Manual de Contratación.
- Socialización de los procedimientos y formatos a las diferentes áreas de la entidad con el fin de optimizar los trámites.
- Retroalimentación constante a las Áreas sobre los tiempos de respuesta para los Acuerdos Estratégicos.
- Seguimiento y actualización a la base de datos de liquidaciones
- Gestionar todos los Acuerdos Estratégicos, así como las adiciones modificaciones y prórrogas que se radiquen en el Grupo.

5.2.4 Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional

- **Modelo de cultura**

Logros

- Se conceptualiza, diseña y ejecuta la estrategia de la *Hackathon* de la cultura organizacional 2024.
- Ejecución y diseño de la estrategia de fortalecimiento de la cultura en la sede y en las regionales.
- Diagnóstico de percepción de conciencia y formulación e implementación del plan de gestión del cambio.

Retos: Medir la cultura organizacional en el primer cuatrimestre de 2025 teniendo en cuenta los cambios organizacionales que se enfrenta la entidad.

- **Plan de bienestar e incentivos**

Logros

- Cumplimiento del 100% de las actividades del Plan de Bienestar 2024, el cual contempló la realización de 24 actividades en la vigencia 2024.
- Se lanzo la convocatoria de la encuesta de clima laboral alcanzando una cobertura del 83,52%.
- Se lanzo un nuevo convenio del programa servimos con la Universidad de los Andes.
- Se reconoció los incentivos individuales, grupales, quinquenios y Grupos de Apoyo del Icetex en un evento de Reconocimiento.
- Se tramitó 1 solicitud de necesidad médica familiar
- Se tramitó 2 solicitudes nuevas y 2 renovaciones de crédito de Educación Formal parcialmente condonable.

Retos: Iniciar la contratación del Plan de Bienestar 2025 en el primer trimestre 2025.

- **Plan de capacitación**

Logros

- Se ejecutó en un 93,75% el plan institucional de capacitación 2024, teniendo en cuenta que un diplomado no se pudo realizar por la disponibilidad de funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica
- Se realizaron 41 formaciones transversales a la organización a través de Academia ICETEX.

Retos: Iniciar la contratación del Plan de Contratación 2025 en el primer trimestre 2025.

- **Plan de integridad**

Logros

- Se ejecutó el 100% de las actividades programadas en el Plan Institucional de Integridad 2024.
- Se actualizó la Guía de Conflicto de Intereses.

Retos

- Socializar con los procesos la propuesta de control de riesgos a fin de que sea incluida en el mapa de riesgos del siguiente año.
- Realizar mediciones cualitativas y cuantitativas sobre la apropiación del Código de Integridad y en general la Política Institucional de Integridad.
- Reforzar la identidad institucional a conectar las personas con los principios éticos.

- **Plan de gestión del conocimiento y la innovación**

Logros

- Se ejecutó al 100% el plan institucional de gestión del conocimiento y la innovación
- Se llevó a cabo la primera semana de gestión del conocimiento y la innovación del ICETEX.

Retos:

- Diseñar el Modelo de gestión del conocimiento y la innovación en la entidad.
- Diseñar e implementar el micrositio de GESCO+i en la página web del ICETEX
- Creación del procedimiento para la mitigación de la fuga de conocimiento.

- **Responsabilidad social**

Logros

- Diseño e implementación del Plan de Diversidad en Inclusión Social, la política de contribución a la abolición del trabajo infantil, Guía de Lineamientos para los Informes de Sostenibilidad y comunicación a Pacto Global, Manual de la Iniciativa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, y lineamientos que establece como Protocolo LGBTIQ+, Guía Metodológica para Diálogos Sociales y Relacionamiento con los Grupos de Valor y demás Grupos de interés, Guía de Compras Públicas Sostenibles.
- Postulación del ICETEX al Premio Andesco a la Sostenibilidad, en su versión número 19 año 2024.

Retos

- Diseño de gestión de riesgos e impactos en DDHH.
- Realización de diálogos sociales e involucramiento con el programa de Comunidad ICETEX.

- Diseño y configuración del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.
- Implementar acciones del programa de gestión de acciones para el cambio climático.
- Presentar el Informe de sostenibilidad GRI 2024.
- Talleres de apropiación y sensibilización de temas de responsabilidad social y sostenibilidad.

Control Financiero de los contratos vigencia 2024

Tabla 42. Ejecución contractual vigencia 2024

No. Contrato	Proveedor	Valor Contrato	Valor Ejecutado	Concepto
2024-0781	Caja de Compensación Familiar-Compensar	$858.552.955	$460.173.166	Plan Institucional de Bienestar 2024. Ejecución a 20 de nov.
2024-0758	Universidad Pontifica Bolivariana	$233.748.000	$208.335.000	Plan Institucional de Capacitación 2024. Ejecución a 20 de nov.

Fuente: Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional 2024

5.2.5 Grupo de Recursos Físicos

Administración de los activos fijos de la entidad

En el sistema contable Apoteosys existen 5.664 bienes; la conciliación contable de activos fijos para el cierre financiero a diciembre de 2024 corresponde a un total de cuarenta y tes mil setecientos dieciséis millones quinientos sesenta y nueve mil ochocientos once pesos con ochenta y nueve centavos ($43.716.569.811,89)

Tabla 43. Conciliación de activos fijos - vigencia 2024

Tipo activo	Valor Adquisición mill $	Depreciación 2024 mill $	Activos Fijos 2024 mill $
101	$ 10.170,29	$ -	$ 10.170,29
102	$ 26.401,42	$ 437,61	$ 25.963,81
2011	$ 1.258,23	$ 821,69	$ 436,53
2012	$ 5.094,92	$ 3.258,87	$ 1.836,05
2020	$ 10.361,15	$ 5.898,68	$ 4.462,46
2030	$ 392,64	$ 392,64	$ -
301	$ 778,39	$ -	$ 778,39
302	$ 81,82	$ 12,78	$ 69,03
Total	**$ 54.538,85**	**$ 10.822,28**	**$ 43.716,57**

Fuente: Coordinación de Operaciones Contables – Dirección de Contabilidad

En cuanto a la Administración del Parque Automotor, en consumo de combustible se ha evidenciado una disminución del consumo en galones con respecto a los consumos registrados durante la vigencia 2023 a pesar del incremento del precio del combustible.

En lo correspondiente al año 2024, el siguiente es el consumo de combustible.

Tabla 44. Consumo combustible - vigencia 2024

Mes	Valor	Galones
	mill $	2024
Enero	$ 2,99	200,41
Febrero	$ 3,91	266,67
Marzo	$ 4,28	287,75
Abril	$ 4,16	293,00
Mayo	$ 4,33	309,20
Junio	$ 2,76	196,44
Julio	$ 3,62	297,24
Agosto	$ 3,77	267,20
Septiembre	$ 5,17	380,21
Octubre	$ 4,98	336,52
Noviembre	$ 3,92	235,81
Diciembre	$ 3,38	216,68
	$ 47,27	**3.287,14**

Fuente: Grupo de Administración de Recursos Físicos

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

Tabla 45. Pólizas vigentes - vigencia 2024

Contrato	Grupo	Aseguradora	Póliza	Anexo	Ramo	Vigencia		Prima Total mill $
						Desde	Hasta	
935	I	Previsora	1006653	0	Manejo	26/11/2024	26/11/2026	$ 56,23
		Previsora	1011957	0	Automóviles	26/11/2024	26/11/2026	$ 78,27
		Previsora	1009781	0	RC Extracontractual	26/11/2024	26/11/2026	$ 107,39
		Previsora	1009782	0	RC Servidores Públicos	26/11/2024	26/11/2026	$ 1.013,88
		Previsora	1004513	0	Transporte de valores	26/11/2024	26/11/2026	$ -
		Previsora	1004513	1	Transporte de valores	26/11/2024	26/11/2026	$ 0,69
		Previsora	1004121	0	Todo riesgo daño material	26/11/2024	26/11/2026	$ 216,02
936	III	Previsora	1009783	0	Riesgo cibernético	25/11/2024	1/10/2025	$ 162,82
937	II	Suramericana	1756695	1562788	Infidelidad y Riesgos Financieros	28/12/2024	16/06/2027	$ 1.317,31
						Total grupo I		$ 1.472,46
						Total grupo III		$ 162,82
						Total grupo II		$ 1.317,31
						TOTAL GENERAL		**$ 2.952,59**

Fuente: Grupo de Administración de Recursos Físicos

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

Tabla 46. Estado de bienes inmuebles

No. de oficinas	Metros cuadrados totales de las oficinas	Tipo
20	9261,11	PROPIAS
9	962,1	ARRIENDO
9	1964,55	COMODATO

Fuente: Grupo de Administración de Recursos Físicos

Logros

- Para la vigencia 2024 se adelantó la actualización en toma de inventario físico y actualización en registro y asignación para la totalidad de bienes muebles a nivel nacional.
- De conformidad con lo establecido en la resolución 0302 de 2023 el Grupo de Recursos Físicos está a cargo de Realizar el pago de los contratos suscritos al área, así como el pago del servicio de telefonía móvil y fija del ICETEX, impuestas, administraciones y servicios públicos de las sedes de Bogotá. Con el fin de atender y otros compromisos, ejerciendo el principio de planeación, el Grupo de Recursos Físicos a previsto las siguientes vigencias futuras:

Tabla 47. Vigencias futuras arrendamientos

Contrato	Valor de la vigencia futura mill $
Arrendamiento Ápice	$ 78,73
Arrendamiento sedes alternas	$ 222,21
Adquisición y servicio GPS	$ 5,59
Interventoría (Red contra incendios)	$ 153,76
Mantenimiento parque automotor	$ 267,74
Combustibles y lubricantes	$ 54,45
Total	**$ 782,48**

Fuente: Grupo de Administración de Recursos Físicos

- Para el mantenimiento de la infraestructura del ICETEX se ha celebrado el contrato cuyo objeto es “Contratar el mantenimiento preventivo, correctivo, reparaciones locativas de las sedes del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" - ICETEX, así como la adecuación de estos.” Con el fin de iniciar los mantenimientos correctivos a las diferentes sedes se elabora cronograma de actividades a realizar, con el fin de tener un seguimiento y control al proceso.
- Paralelamente a esto se han iniciado las visitas diagnostica en algunas de las sedes que se consideran prioridad para realizar el respectivo mantenimiento correctivo

- Para la vigencia 2024 se adelantó el proceso de chatarrización de los vehículos recibidos en donación por la DIAN cuyo uso se encuentra imposibilitado por las condiciones físicas de los mismos.
- Se adelantó el proceso de liquidación de trece (13) contratos de vigencias anteriores cuya supervisión se encontraba a cargo del Grupo de Administración de Recursos Físicos.
- Se realizó el pago de multas a vehículos impuestas en los años 2022 y 2023:

De la estructuración del **plan de austeridad del gasto 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.
- La implementación del plan de gradualidad donde se estipulan las actividades a desarrollar mes a mes por cada programa del PIGA.
- En el Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana 2024 el grupo de Administración de Recursos Físicos contó con dos responsabilidades relacionadas con el Plan Institucional de Gestión Ambiental y la implementación de la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano en la administración pública (NTC 6047/2013). Se cerró el plan con un cumplimiento del 100% en las acciones relacionadas con Gestión Ambiental y un 25% en diagnóstico para implementación de la Norma Técnica NTC 6047/2013 quedando como reto para el 2025.

5.2.6 Grupo de Gestión Documental

Logros alcanzados y Metas y avances 2024

- **Actualización de las Tablas de Retención Documental del ICETEX**

Durante el año 2024 el Archivo General de la Nación aprobó la Actualización de (47) Tablas de Retención Documental de la ICETEX. Dicha actividad contó con la participación de todas las dependencias y grupos funcionales de la entidad y se ejecutó durante los últimos cuatro (4) años.

- **Seguimiento y control al contrato de Gestión Documental**

Durante el año 2024, el Grupo de Gestión Documental realizó las actividades relacionadas con el seguimiento técnico y administrativo del contrato de Gestión Documental

- **Capacitaciones Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos SGDEA -incorporación de documentos a los expedientes electrónicos 5 -21 de junio de 2024**

El Grupo de Gestión Documental realizó las capacitaciones relacionadas con la incorporación de los documentos a los expedientes contractuales creados en el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos SGDEA CONTROLDOC. (14 Secciones -510 usuarios capacitados).

- **Plan de transferencias documentales primarias**

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2024, se realizaron las transferencias documentales de un total 89 cajas x-300 con un total de 1.401 carpetas.

A continuación, se presenta el cuadro resumen de las transferencias documentales primarias realizadas.

Tabla 48. Consolidado de transferencias documentales primarias

TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES 2024				
SERIES	**MES**	**CAJAS**	**CARPETAS**	**METROS LINEALES**
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	MAY	2	22	1
GRUPO DE PAGADURIA DIRECCIÓN DE TESORERIA	MAY	23	405	7
SECRETARIA GENERAL	JUN	20	301	6
GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FISICOS	JUL	8	103	2
DIRECCIÓN DE TESORERIA	AGO	16	222	5
GRUPO DE PRESUPUESTO	AGO	14	158	4
GRUPO DE CONTRATACIÓN	NOVIEMBRE	6	190	2
TOTAL		**89**	**1401**	**26,97**

Fuente: Grupo de Gestión Documental – Secretaría General

- **Creación expedientes en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA**

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2024 se crearon un total de 2.829 expedientes en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA.

- **Cargue de imágenes de expedientes en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA.**

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2024, se cargaron por parte de las diferentes dependencias y grupos funcionales de la entidad un total de 51.667 documentos a los expedientes contractuales como se detalla a continuación:

Retos 2025

Para el año de 2025 se tiene contemplado realizar las siguientes actividades:

- **Planes de Gestión Documental, PINAR, Conservación y Preservación Digital**

El Grupo de Gestión Documental tiene como propósito realizar las actividades señaladas en los Planes de Gestión Documental, PINAR, Conservación y Preservación Digital, con el fin de fortalecer la política de gestión documental y la función archivística del ICETEX.

- **Integración de los Sistemas de Información de la entidad con el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivos SGDEA**

El Grupo de Gestión Documental tiene como tema relevante para el año 2025 ejecutar las actividades tendientes a fin de lograr la integración del SGDEA con los sistemas de información de la entidad, entre los que se destacan:

- Estabilización de la integración del SGDEA CONTROLDOC y el Sistema de información DARUMA,
- Estabilización del Módulo de Contratación
- Proceso de elaboración y firma de actos administrativos – Resoluciones actas de junta directiva
- Integración cuentas de correos institucionales al SGDEA
- Proceso de creación de los nuevos expedientes de los créditos educativos en el SGDEA
- Firmas Digitales (Bandeja de firmas)
- Proceso PQRS -Sede Electrónica

- **Creación de expedientes y cargue de documentos en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA**

El Grupo de Gestión Documental tiene como tema relevante para el año 2025 ejecutar las actividades necesarias para garantizar la creación y actualización de los expedientes y documentos electrónicos de archivo en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA.

- **Incremento del índice de desempeño institucional FURAG**

El Grupo de Gestión Documental tiene como objetivo incrementar el índice de desempeño institucional FURAG de la política de Gestión Documental, cuyo resultado final fue de 87

En tal sentido trabajará en los componentes de la política cuyo resultado fue inferior a 90, es decir el Componente Estratégico cuyo resultado fue de 82,5, el Componente Tecnológico cuyo resultado fue de 83,3 y el componente cultural cuyo resultado fue 85,7.

- **Consolidación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA CONTROLDOC**

El Grupo de Gestión Documental tiene como objetivo fortalecer el uso y manejo del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA CONTROLDOC, mediante estrategias innovadoras y actividades de cultura y de desempeño funcional del sistema, con el fin de fortalecer los procesos de la función archivística y contribuir a la toma de decisiones estratégicas por parte de la entidad.

5.2.7 Grupo de Gestión de Correspondencia

Estado de ejecución presupuestal- relación de contratos pendientes por ejecutar – Estado de los contratos 2024 – liberación de saldos.

Tabla 49. Ejecución contrato Servicios Postales Nacionales

CONTRATO NO. 2023-0877 (Prestación del servicio postal – impresión de recibos de pago (2023 - 2025)	
Valor del contrato	$ 2.426.170.239
Presupuesto 2024	$ 1.327.982.730
Presupuesto ejecutado	$ 842.658.834
Saldo	$ 485.323.896
Estado	Vigente hasta el 16 de septiembre de 2025

Fuente: Grupo de Correspondencia – Secretaría General

Tabla 50. Ejecución contrato Imprenta Nacional de Colombia - INC

CONTRATO NO. 2024-0696 (Publicación de los actos administrativos del ICETEX)	
Valor contrato	$ 40.997.846
Presupuesto ejecutado	$ 10.414.200
Saldo	$ 30.583.646
Estado	Terminado el 31 de diciembre de 2024

Fuente: Grupo de Correspondencia – Secretaría General

Logros y retos

Radicación de comunicaciones oficiales

Meta: Radicar la totalidad de las comunicaciones recibidas y direccionarlas a las áreas el mismo día de su recibo, con el fin de contribuir al interior de la entidad con la oportunidad en la respuesta.

Cumplimiento: 100%, dado que el total de comunicaciones recibidas hasta el 31 de diciembre del año 2024, se encuentran radicadas y direccionadas a las áreas con la oportunidad requerida.

A continuación, se relaciona, según el tipo, el número de comunicaciones gestionadas por la entidad en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Tabla 51. Total de comunicaciones radicadas en el SGDEA

TIPO RADICADO	CANTIDAD RADICADOS
RECIBIDAS	240.209
MEMORANDO	14.419
SALIDA (DOCUMENTO INDIVIDUAL)	958.955
Total general	**1.213.383**

Fuente: Grupo de Correspondencia – Secretaría General

Indicadores y/o forma de evaluación y seguimiento

Nombre: "Digitalización e Indexación de Comunicaciones Oficiales" (no incluye el total de radicaciones de salida masivas, dado que actualmente no se pueden cargar de forma automática en el sistema).

Meta: Para el año 2024 se estableció obtener como meta el 100% de comunicaciones oficiales digitalizadas e indexadas en el Sistema.

Los resultados para el año 2024, son:

Tabla 52. Digitalización e indexación de comunicaciones oficiales

Año	Período	Número de Comunicaciones Oficiales digitalizadas e Indexadas	Total de Comunicaciones Oficiales radicadas	Resultado		Meta	Cumplimiento
2024	Trimestre I	36.907	36.944	99,9%		100%	99,9%
2024	Trimestre II	53.807	53.833	99,95%		100%	99,95%
2024	Trimestre III	114.993	114.999	99.98 %		100%	99.98 %
2024	Trimestre IV	249.850	249.866	100%		100%	100%

Fuente: Grupo de Correspondencia – Secretaría General

5.2.8 Grupo de Gestión Estratégica

En el marco de las funciones asignadas al Grupo de Gestión Estratégica, para la vigencia 2024 se proyectaron metas consecuentes con la función de brindar apoyo, acompañamiento, orientación, articulación, consolidación, control y seguimiento a los grupos internos de trabajo de la Secretaría General para así contribuir con el cumplimiento efectivo de las tareas propias del área y por lo tanto de la institución.

Respecto de los **logros**, se destaca:

- Articulación con los grupos internos de trabajo de la Secretaría General a los requerimientos realizados en el marco de la Auditoria Financiera 2023 efectuada por la Contraloría General de la República.
- Acompañamiento y orientación a los grupos internos de trabajo de la Secretaría General para dar respuestas a las solicitudes efectuadas tanto de la Oficina de Control Interno como de la Oficina de Planeación y la Presidencia.
- Acompañamiento para la elaboración, seguimiento y control de los planes de mejoramiento bajo responsabilidad de los grupos internos de trabajo de la Secretaría General derivados de las auditorías internas del Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad.
- Seguimiento a los Planes Institucionales a cargo de la Secretaría General en el marco del MIPG, los cuales se cumplieron al 100%.
- Consolidación y revisión de la información diligenciada por los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, sobre evaluación de las 7 dimensiones del MIPG, con el fin de medir la gestión y desempeño de la entidad, a través de la herramienta del FURAG.
- Realizar seguimiento a la actualización de los 359 procesos, procedimientos, guías, formatos, entre otros documentos de los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, con un avance de actualización del 30% de los procesos.

En cuanto a **retos**, se trazan los siguientes:

- Coordinar con los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, el seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento establecidos para la vigencia 2024.
- Acompañamiento en el monitoreo del mapa de riesgos de los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, para determinar la efectividad de los controles y el análisis de causas para el caso de los nuevos riesgos que se presenten en los procesos del área.
- Acompañar y apoyar a los grupos internos de trabajo de la Secretaría General, en la preparación de la información para las auditorias tanto internas como externas.
- Coordinar con los grupos internos de trabajo de la Secretaría General las acciones de mejora para mejorar los resultados de las 7 dimensiones y las 19 políticas asociadas del MIPG.
- Lograr en coordinación con los grupos internos de trabajo de la Secretaría General la actualización de los procesos, procedimientos, guías, formatos, entre otros que se presentan rango de edad mayor a 2 años.

5.3 REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA

Comprometidos en el fortalecimiento de la defensa jurídica se destaca en esta materia la certificación que en gerencia jurídica recibió el Instituto de parte de la Dirección de Políticas y Estrategias de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) por la implementación del Modelo Óptimo de Gestión (MOG). El MOG es un modelo de gerencia jurídica desarrollado por la citada entidad con herramientas estratégicas y prácticas para el mejoramiento de la gestión de actividades propias del ciclo de defensa jurídica. De esta forma, el Icetex se convierte en una de las entidades públicas de la orden Nacional

certificada en buenas prácticas en el manejo de su gestión de defensa jurídica, aspecto que aporta positivamente en el índice de desempeño institucional.

En consideración con lo expuesto, la política de defensa jurídica del ICETEX que desarrolló los lineamentos estratégicos y componentes requeridos para una adecuada gestión del ciclo de defensa jurídica obtuvo una calificación de 100 puntos en la Medición de la Gestión y Desempeño Institucional en Colombia que se hizo a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG) de la Función Pública.

Imagen 11. índices de las políticas de gestión y desempeño

Fuente: Función Pública

La Oficina Asesora Jurídica, desde su función de apoyo con el fin de garantizar una eficaz y oportuna representación judicial y asesoría que permita minimizar riesgos de contingencias negativas que conlleve a daños patrimoniales y reputacionales a la Entidad, con corte al 31 de diciembre de 2024 ha desarrollado las actividades descritas a continuación:

5.3.1 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%, esto, en consideración de la oportuna y eficiente defensa judicial que se adelantó, 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, contribuyendo a disminuir los riesgos legales y reputacionales 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 en el pago de condenas judiciales la suma de $ 2.312’756.11.

Este resultado se obtiene como consecuencia de la estructura diseñada al interior de la Oficina Asesora Jurídica, la que, permite atender todos los trámites inherentes a su competencia con el personal idóneo, experto y capacitado para actuar con diligencia y en

oportunidad, cuando se requiera, en todos los procesos judiciales en que actúa en calidad de parte del ICETEX.

Al corte informado, el índice de litigiosidad de la entidad en procesos judiciales activos en que la entidad es parte presenta el siguiente inventario:

Tabla 53. Informe de procesos judiciales activos a diciembre de 2024

REPORTE	CANTIDAD
ICETEX PARTE DEMANDANTE	14
ICETEX PARTE DEMANDADA	58
PROCESOS PENALES	92
SIC-PROCESOS JURISDICCIÓN	39
TOTAL	203

Fuente: Oficina Asesora Jurídica - ICETEX

5.3.2 Representación Judicial-Acciones de tutela

Durante la vigencia reportada el Icetex ejerció la defensa judicial en 3103 acciones de tutela, incluyendo la totalidad de temáticas, áreas, tipologías y derechos fundamentales invocados como vulnerados por los accionantes. La referida defensa judicial incluyó respuestas emitidas a los Jueces de la República a nivel nacional, todas en oportunidad y con la generación de lineamientos al interior del Instituto a través de memorandos informativos y capacitaciones dictadas por el equipo de la OAJ con una periodicidad trimestral.

Así, pese al amplio número de acciones de tutelas tramitadas por el Icetex, el indicador en materia de tasa de éxito a 31 de diciembre de 2024 fue del 86%, lo que corresponde a las decisiones judiciales favorables notificadas 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:

Tutelas recibidas y contestadas

Tabla 54. Indicador de acciones de tutela a diciembre de 2024

AÑO	MES	CANTIDAD
2024	ENERO	228
	FEBRERO	340
	MARZO	172
	ABRIL	230
	MAYO	202
	JUNIO	190
	JULIO	273
	AGOSTO	222
	SEPTIEMBRE	254

AÑO	MES	CANTIDAD
	OCTUBRE	431
	NOVIEMBRE	323
	DICIEMBRE	238
TOTAL TRAMITADAS		**3103**

Fuente: Oficina Asesora Jurídica - ICETEX

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

5.3.3 Procesos justicia y paz/ procesos de restitución de tierras

El rol desempeñado por la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) ha sido clave en la atención de los procesos relacionados con justicia y paz, así como en los procesos de restitución de tierras a nivel nacional. En este informe se detallan los principales logros, retos y metas alcanzadas en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Rol en los procesos de justicia y paz y restitución de tierras

Las responsabilidades asignadas en la OAJ para la atención de los procesos de justicia y paz y restitución de tierras en el ámbito nacional han sido las siguientes:

- Acreditación del cumplimiento de fallos.
- Contacto y comunicación con víctimas.
- Información y asesoría a víctimas sobre los servicios disponibles.
- Elaboración y remisión de portafolios a las víctimas.
- Envío de informes a IAS y a los juzgados sobre víctimas y cumplimiento de sentencias.
- Participación en audiencias.
- Atención a subcomités departamentales de restitución de tierras y mesas de participación de víctimas.

Atención de los procesos de justicia y paz

Durante este periodo, la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) envió cuatro (4) bases de datos que contenían información sobre (6804) víctimas reconocidas en las sentencias proferidas por las Salas de Justicia y Paz. Dentro de este marco, el Icetex llevó a cabo una socialización de su oferta institucional, orientada a financiar la educación superior para las víctimas del conflicto armado.

Audiencias de justicia y paz del territorio nacional

En calidad de apoderados del Icetex, la OAJ participó en ocho (8) audiencias públicas de seguimiento ordenadas por el Juzgado Penal del Circuito para la ejecución de sentencias de justicia y paz. Durante las audiencias, se presentó la información relacionada con el cumplimiento de los exhortos emitidos por los jueces. Asimismo, se atendieron inquietudes planteadas por las víctimas, apoderados y la honorable juez.

Como resultado, la juez ha dado por cumplidos los exhortos de las sentencias a cargo del Icetex, condicionando que, en caso de que alguna víctima requiera priorización en la financiación de sus estudios superiores, se deberá ofrecer el acompañamiento correspondiente.

Atención a los procesos de restitución de tierras

El Icetex, como parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), ha sido vinculado a las sentencias que reconocen a las víctimas el derecho a la restitución de tierras. El propósito ha sido garantizar la atención prioritaria en la financiación de la educación superior para las víctimas.

Durante este período, se remitieron ciento cincuenta y dos (152) informes de cumplimiento de sentencias de restitución de tierras a los juzgados especializados de los departamentos de Cundinamarca, Cauca, Córdoba, Meta, César, Risaralda, Sucre, Putumayo, Valle del Cauca, Antioquia y Bolívar. Cabe resaltar que no se presentó ninguna decisión judicial por desacato relacionado con el incumplimiento de las órdenes impartidas al Icetex.

Oficios remitidos a víctimas del conflicto armado

Una vez notificadas las sentencias con órdenes para el Icetex, se gestionaron requerimientos con las Direcciones Territoriales de la Unidad de Restitución de Tierras para obtener la información necesaria y contactar a las víctimas. Este proceso se realizó principalmente por correo electrónico y llamadas telefónicas.

Se enviaron doscientos treinta y ocho (238) oficios a las víctimas reconocidas en las sentencias de restitución de tierras, informándoles sobre la oferta institucional del Icetex y los servicios disponibles para financiar su educación superior.

Durante el período informado, se respondieron y tramitaron trece (13) autos solicitando información sobre las gestiones realizadas por el Icetex en relación con las víctimas del conflicto armado. En ningún caso se ha imputado incumplimiento al Icetex respecto a estas solicitudes.

Atención de derechos de petición de víctimas del conflicto armado

Se atendieron dos (2) derechos de petición presentados por víctimas del conflicto armado. En cada caso, se brindó una respuesta completa y fundamentada, que fue debidamente notificada a los peticionarios.

En la vigencia del año 2024, la Oficina Asesora Jurídica, cumplió con los compromisos adquiridos en los procesos de justicia y paz y restitución de tierras, atendiendo de manera efectiva las víctimas del conflicto armado. Se destacan los logros obtenidos en la socialización de la oferta educativa, la tramitación de informes judiciales, y la atención a los requerimientos de los órganos de control. Se brindó acompañamiento personalizado a las víctimas interesadas en la oferta institucional. A pesar de los retos presentados, se ha mantenido un cumplimiento adecuado de las órdenes judiciales sin que se presentaran decisiones de desacato.

5.3.4 Atención a requerimientos de órganos de control

Es la gestión desplegada frente a los requerimientos elevados por parte de los entes de control, quienes buscan conocer los tramites y gestiones desarrolladas por la entidad frente a las peticiones presentadas por los estudiantes en sus créditos educativos; quienes buscan conocer los trámites adelantados en las solicitudes de información y documentación requerida entre el periodo del 1 de enero del año 2024 al 31 de diciembre del año 2024, registró un total de 224 resaltando que los requerimientos remitidos por Presidencia de la Republica presentó un número de 42 solicitudes y el Ministerio de Educación un numero de 30 solicitudes en el periodo citado.
Logros: resaltamos la satisfacción a plenitud de las respuestas emitidas a los estudiantes dados a conocer vía virtual (email) y por medio escrito con colilla de envío y servicio de entrega postal, las anteriores respuestas a lo requerido con destino a los estudiantes dando cumplimiento a cabalidad dentro de los términos otorgados por los entes de control.
Meta: para el siguiente periodo debemos continuar con el cumplimiento a cabalidad de los términos de respuesta a satisfacción y envío de comunicaciones efectivas en un 100%.

5.3.5 Logros en el marco del comité de conciliación

En el ámbito de su participación en el comité de conciliación de la entidad, destacamos los siguientes logros:

Elaboración y Aprobación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico 2024-2025

En sesión ordinaria del comité de conciliación del 20 de noviembre de 2023 se dio la conversación inicial respecto del insumo a tomar en consideración para la elaboración de la política de prevención del daño antijurídico para las vigencias 2024 – 2025, esta deliberación quedó consignada en las actas No. 26 y 27 de fechas 26 de noviembre y 4 de diciembre respectivamente.

En sesión extraordinaria del comité de conciliación y defensa judicial del ICETEX del 27 de diciembre de 2023, se aprobó la política de prevención del daño antijurídico que ejecutará la entidad durante la vigencia 2024-2025 y que apuntará a la atención oportuna e integral de los derechos de petición tal como quedó consignado en el acta 29 de la fecha en cita.

La política contempla un plan de acción que consta de una medida y dos mecanismos, así:

Medida: *Dar Instrucciones*: Consistente en dar las pautas, claridades, lineamientos y la retroalimentación que les permita a las áreas y colaboradores que participan de la atención de los derechos de petición para que los atiendan en oportunidad e integralmente.

Mecanismo 1: *Capacitación presencial*: Sesión presencial trimestral para retroalimentar a los colaboradores de las áreas que participan de la atención de peticiones respecto de temáticas puntuales evidenciadas en las tutelas generadas por violación del derecho de petición durante el respectivo trimestre. (4) sesiones en cada vigencia.

Mecanismo 2: *Informe:* Incorporar en el informe que trimestralmente genera la oficina asesora jurídica, un capítulo dedicado al diagnóstico y seguimiento a los compromisos de las áreas con ocasión de acciones de tutela que generan incidentes de desacato. (4) Informes en cada vigencia.

Conforme a lo anterior, se expidió la Circular 045 del 29 de diciembre de 2023, a través de la cual, además de socializar la política en cita, se solicita a los jefes de área y a los demás colaboradores de la entidad, participar activamente de las actividades que se programen en el marco de la referida política y adoptar las acciones, planes y correctivos que estimen pertinentes para garantizar la atención integral y oportuna de las peticiones, con análisis que resuelvan de fondo las inquietudes y solicitudes de los ciudadanos.

Ejecución y Seguimiento de la Política de Prevención del Daño Antijurídico 2024-2025

- El 23 de abril del año en curso se llevó a cabo la sesión de capacitación presencial denominada "Temáticas en acciones de tutela por violación del derecho de petición" en el marco del ejercicio de academia ICETEX. Con esto se cumple el plan del primer trimestre de 2024.

- El 9 de mayo del corriente, se remitió a la alta dirección, el informe con el análisis de acciones de tutela del primer trimestre de 2024, en cumplimiento de la actividad de la política de prevención del daño antijurídico.

- El 26 de julio, se adelantó una nueva sesión de capacitación en el marco de la denominada "Academia Icetex" abordando la temática de las acciones de tutela con ocasión de derechos de petición.

- El 8 de agosto, se remitió informe a la alta dirección, con el análisis de acciones de tutela del primer semestre del año en curso. Esto, en el marco de las actividades de la política de prevención del daño antijurídico. Esta actuación tuvo continuidad el 31 de octubre del 2024, extendiendo al mismo cuerpo directivo, un informe con el análisis de acciones de tutela del tercer trimestre.

- El 27 de diciembre se expidió el memorando 20242200014119-I contentivo del informe de gestión del comité de conciliación del segundo semestre de 2024 con destino al presidente del ICETEX a través de la herramienta controldoc.

Retos

- Puesta en marcha del modelo de gestión por resultados dispuesto por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE como instrumento de gerencia pública con el fin de evaluar la eficacia de las diferentes dimensiones del Ciclo de Defensa jurídica del Estado y proponer mejoras a partir de evidencia objetiva. La primera sesión inició el 22 de noviembre con el liderazgo de la ANDJE y a partir de allí se participará de las actividades propias del cronograma de implementación del modelo.

- El 6 de diciembre se diligenció el Formulario complementario MGR Fase III 2024 - Entidades Públicas del Orden Nacional cumpliendo así la primera gestión de reporte de esta información.

5.3.6 Hitos en materia de asesoría jurídica

En esta materia, se destacan como hitos los siguientes análisis:

- **Riesgo legal y reputacional por giros de subsidio de sostenimiento:** Análisis de viabilidad jurídica que ilustra la ruta sugerida de cara precaver riesgos para la entidad y simultáneamente garantizar los derechos de los ciudadanos beneficiarios de los subsidios de sostenimiento.

- **Viabilidad acceso a crédito a población con permiso de protección temporal:** Análisis tendiente a interpretar que, este permiso se constituye en un documento de identificación válido para garantizar a la población migrante el acceso a los beneficios y a la promoción en el sistema educativo colombiano en todos sus niveles.

- **Línea de acción para la convocatoria de jóvenes talentos:**
  Análisis jurídico que apuntó a interpretar la conveniencia y necesidad de adecuar la actuación administrativa a partir de cara a precaver la lesión a intereses y derechos de ciudadanos que igualmente tienen que ser protegidos por la entidad en igualdad de condiciones a todos los postulantes.

5.3.7 En materia de cobro coactivo

En desarrollo de la gestión de cobro en los procesos de cobro coactivo, a continuación, se indican los logros obtenidos:

Recaudo:
Se obtuvo un recaudo en suma que ascendió a $269’665.342 por concepto de las multas impuestas por el MEN con destino al Fondo de Crédito Educativo del Icetex.

- Se atendieron y sustanciaron 56 procesos administrativos coactivos, en cada una de las etapas, logrando la identificación y el acercamiento con los sancionados, a efectos de propender en primera instancia, por obtener el recaudo de las sanciones en la etapa persuasiva.
- Se han realizado las investigaciones de bienes, logrando la aplicación de medidas cautelares.
- Es de anotar, que la oficina ha adelantado todas las actividades procesales sobre 56 procesos.

Reto: continuar con la vigilancia y la investigación de bienes para aumentar el recaudo, el mismo que coadyuva a cumplir con la misionalidad de la entidad.

5.3.8 En materia de la política de mejora normativa – PMN

Por vía de la implementación de la Política de Mejora Normativa de la entidad, la oficina asesora jurídica acompaño, asesoró el diseño de actos administrativos aproximadamente en el 90%, entre Acuerdo de Junta Directiva, Resoluciones y otros actos administrativos originados a través de las diferentes áreas de la entidad, entre ellos los siguientes son los de mayor relevancia:

- Acuerdo de Junta Directiva para la adopción de la Política de Condonación Parcial de Capital por Compensación Social.
- Acuerdo de Junta Directiva para aprobar la actualización del Acuerdo 030 de 2023, que corresponde a la actualización del Manual de Atención al Consumidor Financiero – SAC 2023 del ICETEX.
- Acuerdo de Junta Directiva por medio del cual se amplía el plazo de vigencia de la Política de Condonación Parcial de Capital para Cartera de Difícil Recuperación" adoptada mediante el Acuerdo 041 del 29 de noviembre de 2023
- Resolución por medio de la cual se modificó parcialmente la Resolución No. 1039 del 14 de septiembre de 2021 que creó, conformó y reglamentó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Resolución para adoptar el Comité del Portafolio Internacional del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez – ICETEX.

Reto: Continuar apoyando las iniciativas regulatorias de todas las áreas de la entidad que, en razón a sus competencias generen documentos normativos y así continuar aportando al cumplimiento de la Política de Mejora Normativa.

5.4 GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

5.4.1 Dirección de Tecnología

- **Modernización tecnológica**

Infraestructura

- Se avanzó en la implementación de infraestructura híbrida (on-premise y nube Azure) que permitió una disponibilidad del 99,7% y una escalabilidad del 40% en picos de demanda.
- La virtualización de escritorios y herramientas como VMware contribuyen a la optimización operativa, mientras que el balanceador de cargas asegura la estabilidad de aplicaciones críticas.

Automatización y digitalización

- Digitalización de 12 trámites clave, reduciendo costos operativos en un 25%.
- Nuevo portal transaccional que disminuyó un 30% los tiempos de trámite.
- Desarrollo de una aplicación móvil con más de 50.000 usuarios mensuales.

Ciberseguridad

- Realización de 20 auditorías de seguridad, logrando remediar el 95% de vulnerabilidades críticas.
- Implementación de herramientas como TENABLE y IIS Crypto para mitigar riesgos y fortalecer la protección de información.

- **Gestión de datos y analítica empresarial**

Centralización de datos

- Creación de un *datalake* que facilita la gestión y disponibilidad de información para la toma de decisiones estratégicas.
- Se validaron más de 5.6 millones de registros contra la Registraduría Nacional, alcanzando un 98% de precisión en los datos.

Calidad y gobernanza de datos

- Reducción de inconsistencias de datos del 50% en 2022 al 2% en 2024 gracias al estándar DAMA-DMBOK.
- Diseño de reglas de calidad en dimensiones como completitud, consistencia e integridad.

Business Intelligence (BI)

- Desarrollo de 36 tableros descriptivos y 6 predictivos para analizar cartera, deserción y tasas de interés.
- Visualización de datos mediante Power BI, optimizando la presentación y análisis para usuarios internos y externos.

- **Logros operativos y retos**

Eficiencia operativa

- Disponibilidad promedio del 99,74% en servicios tecnológicos durante el año.
- Gestión de más de 27.000 casos, con un 99% de resolución, aunque los tiempos de solución aumentaron de 3 días (2023) a 8 días (2024).

Optimización del ecosistema digital

- Integración de sistemas clave como CORE Bancario, CRM y ControlDOC para mejorar la interoperabilidad.
- Estabilización de la infraestructura tecnológica con estrategias como la migración de contenedores y tareas programadas en horarios no laborales.

- **Desafíos críticos**

Infraestructura obsoleta

- Equipos y plataformas de comunicación carecen de soporte técnico, afectando la capacidad operativa.
- La plataforma de virtualización enfrenta problemas de escalabilidad y compatibilidad con nuevas tecnologías.

Gestión de servicios

- Falta de integración temprana del equipo de soporte en desarrollos tecnológicos, afectando la resolución de incidentes.

- Necesidad de ambientes diferenciados (desarrollo, pruebas y producción) para garantizar calidad y estabilidad.

Calidad de datos

- Ampliar la implementación del modelo de gobernanza de datos y cerrar brechas de calidad en información histórica.
- Promover el uso de datos abiertos con áreas funcionales para garantizar mayor transparencia y acceso público.

- **Retos a futuro**

Fortalecimiento tecnológico

- Implementar soluciones modernas para reemplazar infraestructura obsoleta y asegurar escalabilidad.
- Escalar el bus de servicios para soportar nuevos proyectos misionales y garantizar la integración efectiva de aplicaciones.

Automatización de procesos

- Reducir intervención manual en procesos críticos como desembolsos y gestión de solicitudes.
- Acelerar la implementación de IA en servicios al cliente y validación de documentos para optimizar tiempos.

Capacitación y gestión del conocimiento

- Reducir el impacto de la rotación de personal mediante programas continuos de capacitación técnica.
- Formalizar entregas de documentación y guías técnicas para garantizar la continuidad operativa.

La Dirección de Tecnología ha logrado avances significativos en la modernización del ICETEX, mejorando la infraestructura, automatizando procesos clave y fortaleciendo la gestión de datos, sin embargo, desafíos como la obsolescencia tecnológica, la rotación de personal y la eficiencia operativa en periodos de alta demanda exigen estrategias claras y colaborativas para consolidar la transformación digital y garantizar la sostenibilidad de los logros alcanzados.

5.4.2 Grupo de Automatización Robótica de Procesos

El Grupo de Automatización Robótica de Procesos (RPA) del ICETEX ha jugado un papel esencial en la transformación operativa y digital de la entidad. Mediante la implementación de robots de software, el grupo ha optimizado tareas repetitivas y manuales, lo que ha resultado en mejoras sustanciales en la eficiencia operativa, precisión y calidad de los servicios prestados a los usuarios internos y externos. Durante la vigencia de 2024, se ha consolidado un enfoque de sostenibilidad, asegurando que las soluciones automatizadas sigan alineadas con los objetivos estratégicos de ICETEX y los requerimientos del negocio.

Este año, se han alcanzado hitos significativos en la automatización de procesos críticos, además de perfeccionar los lineamientos metodológicos que sustentan las iniciativas de automatización y garantizan su éxito a largo plazo.

2. Actividades y Logros Relevantes

2.1. Desarrollo y Perfeccionamiento de Lineamientos

En el año 2024, el Grupo de RPA perfeccionó el *Procedimiento de Automatización Robótica de Procesos* y desarrolló tres guías clave que han servido como pilares fundamentales para la correcta ejecución y gestión de las automatizaciones dentro de ICETEX. Estas guías son:

- Guía de Preparación para la Gestión de la Automatización: Define el proceso de evaluación y planificación de las iniciativas de automatización, asegurando que cada proyecto cuente con los recursos y requisitos necesarios.
- Guía de Interacción Tecnológica, Negocio y Aplicaciones: Establece las mejores prácticas para la integración efectiva de los procesos de negocio con las soluciones tecnológicas, buscando un alineamiento perfecto entre las áreas funcionales y tecnológicas.
- Guía de Desarrollo de la Automatización: Detalla las metodologías y técnicas a seguir durante el diseño, desarrollo, pruebas y puesta en producción de las automatizaciones.

Estas guías no solo están alineadas con el sistema de gestión de calidad de ICETEX, sino que también sirven para estandarizar el enfoque hacia la automatización, minimizando riesgos y asegurando resultados efectivos, eficientes y sostenibles.

2.2. Mantenimiento de Automatizaciones

Durante este periodo, se llevó a cabo la optimización y estabilización de diez (10) procesos críticos de la entidad. Cada uno de estos procesos automatizados ha sido diseñado para mejorar la eficiencia operativa de ICETEX y responder de manera ágil a las necesidades cambiantes del negocio. Los procesos que fueron automatizados en 2024 incluyen:

- Generación de Recibos de Pago: Automatización que agiliza la emisión de recibos, reduciendo el tiempo de respuesta y garantizando la precisión en el cálculo de pagos.
- Generación de Paz y Salvo: Proceso automatizado que permite emitir certificaciones de paz y salvo de manera ágil y precisa.
- Notificación Preventiva por Mora: Automatización para enviar notificaciones automáticas a los deudores, evitando retrasos y facilitando la gestión de cobranza.
- Centrales de Información Crediticia (CIC): Automatización de la actualización de los datos crediticios de los beneficiarios del ICETEX.
- Boletín de Deudores Morosos del Estado: Automatización del proceso de generación de boletines de deudores morosos, asegurando el cumplimiento normativo.
- Conciliación de Fondos y Alianzas (VFN): Proceso que facilita la conciliación de fondos y alianzas de manera más rápida y sin errores manuales.

- Conciliación de Alianzas (VCC): Automatización similar a la anterior, enfocada en agilizar la conciliación de alianzas de ICETEX.
- Atención de Requerimientos Judiciales GAC: Optimización del proceso de respuesta a los requerimientos judiciales, lo que mejora la eficiencia en la gestión de los mismos.
- Atención de Requerimientos Judiciales OAJ: Similar a los anteriores, agilizando la atención a requerimientos judiciales en el ámbito de la Oficina Asesora Jurídica.
- Certificaciones de Retención de Contratistas: Automatización que facilita la emisión de certificaciones a contratistas, reduciendo tiempos y errores humanos.

Cada uno de estos procesos ha sido ajustado conforme a los cambios en las reglas de negocio y las necesidades de información de las áreas operativas y funcionales del ICETEX. Además, se ha implementado un programa de mantenimiento para asegurar que las soluciones continúen operando de manera óptima y sin interrupciones.

2.3. Análisis de Viabilidad

El grupo de RPA también ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de veinte (20) procesos de diferentes áreas con el fin de evaluar su viabilidad para la automatización. Este análisis incluyó la revisión de los requerimientos técnicos, la complejidad del proceso y el impacto esperado. Aquellos procesos que no fueron viables para automatización con RPA fueron derivados a otros canales establecidos por el área de TI, para su gestión.

2.4. Colaboración Interinstitucional

A lo largo de este año, se ha trabajado de manera estrecha con diversas áreas del ICETEX, destacándose la colaboración con la Dirección de Tecnología y la Oficina Asesora de Planeación. Esta sinergia entre los equipos funcionales, técnicos y estratégicos ha permitido que la implementación de las soluciones de automatización sea eficiente, alineada con las necesidades del negocio y garantice un uso óptimo de los recursos tecnológicos y humanos.

3. Resultados Destacados

Durante la vigencia de 2024, el Grupo de Automatización Robótica de Procesos ha alcanzado un rendimiento destacado en la ejecución de transacciones mediante los asistentes virtuales (robots de software), los cuales han sido implementados como apoyo a la ejecución de las actividades operativas de la entidad. Estos robots no sustituyen por completo los procesos, sino que complementan y optimizan las tareas realizadas por los equipos humanos, contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa en diversas áreas clave. A través de estos asistentes virtuales, se logró una eficiencia significativa en la gestión de un alto volumen de operaciones, mejorando la precisión y reduciendo los errores. A continuación, se presentan los promedios anuales de transacciones gestionadas por cada asistente virtual en los principales procesos automatizados, evidenciando el impacto positivo que estos robots han tenido en la optimización de actividades operativas, siempre en colaboración con los equipos humanos.

- **PAZ Y SALVOS**: El asistente virtual encargado de la generación de **Paz y Salvo** ejecutó un promedio de **25.116 transacciones** durante la vigencia, lo que permitió

agilizar y garantizar la correcta emisión de estos documentos a los usuarios, reduciendo considerablemente el tiempo de respuesta en comparación con el proceso manual.

- **NOTIFICACIÓN PREVENTIVA POR MORA**: Este proceso, crucial para la gestión de cartera, fue automatizado de manera eficiente, con un promedio anual de **654.600 transacciones** realizadas. Esto ha asegurado una gestión ágil y precisa en el envío de notificaciones a los deudores, reduciendo riesgos y mejorando la cobranza.
- **CENTRALES DE INFORMACIÓN CREDITICIA**: Con un volumen promedio de **11.577.108 transacciones anuales**, el asistente virtual de **Centrales de Información Crediticia (CIC)**. Su rol en la actualización y consulta de datos crediticios ha sido esencial para garantizar la calidad y la rapidez en la gestión de la información crediticia.
- **RECIBOS DE PAGO**: El robot encargado de la **Generación de Recibos de Pago** ejecutó un promedio de **4.592.844 transacciones** en 2024, optimizando la generación y distribución de estos documentos a los beneficiarios de manera eficiente, asegurando la precisión en los montos y evitando posibles errores humanos.
- **BOLETINES DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO**: Este asistente virtual gestionó un promedio de **861.828 transacciones,** facilitando la generación de boletines informativos sobre el estado de la cartera morosa, mejorando la visibilidad y el seguimiento de las deudas.
- **CONCILIACIÓN FONDOS Y ALIANZAS (VFN)**: El asistente de **Conciliación de Fondos y Alianzas (VFN)** procesó un total de **9.564 transacciones** anuales, garantizando una correcta conciliación y actualización de los fondos y alianzas dentro de los procesos financieros del ICETEX.
- **CONCILIACIÓN ALIANZAS (VCC)**: En el proceso de **Conciliación de Alianzas (VCC)**, se registró un promedio de **1.908 transacciones anuales**, asegurando la correcta reconciliación de las alianzas del ICETEX y evitando discrepancias que pudieran afectar el flujo operativo.

- **REQUERIMIENTOS JUDICIALES CARTERA Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES OFICINA ASESORA JURÍDICA**: Los asistentes virtuales dedicados a la **Atención de Requerimientos Judiciales (Cartera y Oficina Asesora Jurídica)** gestionaron un total combinado de **1.452 transacciones anuales**, mejorando la eficiencia en la atención de estos procesos judiciales clave para el ICETEX.

- **CERTIFICACIONES PARA PERSONA NATURAL**: Finalmente, el asistente de **Certificaciones para Persona Natural** ejecutó un promedio anual de **685 transacciones**, facilitando la emisión de certificaciones de retención a los contratistas, lo que ha permitido cumplir con los plazos establecidos de manera más ágil y precisa.

Los beneficios derivados de la automatización han sido extensos, con mejoras en áreas clave:

- Reducción del tiempo operativo promedio: Se ha logrado una reducción de aproximadamente el 45% en los tiempos operativos, lo que ha permitido que los empleados puedan enfocarse en tareas de mayor valor estratégico.

- Incremento en la precisión: Las automatizaciones han permitido una mayor precisión en las operaciones, minimizando los errores humanos que tradicionalmente ocurrían en procesos manuales.
- Mayor capacidad operativa: El grupo ha podido manejar un mayor volumen de operaciones sin necesidad de incrementar los recursos humanos, lo que ha generado un ahorro significativo y mejorado la eficiencia de los procesos internos.

Conclusiones y Perspectivas

El Grupo de Automatización Robótica de Procesos de ICETEX ha demostrado ser un motor de cambio y eficiencia dentro de la entidad, consolidando su rol estratégico en la transformación digital. Los avances logrados en 2024 han establecido una base sólida sobre la cual se continuará construyendo y ampliando el alcance de la automatización.

En el futuro, se prevé seguir implementando nuevas automatizaciones, así como fortalecer las capacidades técnicas y funcionales del grupo, garantizando la evolución continua en la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales de ICETEX. Además, se explorarán nuevas tecnologías emergentes para ampliar el impacto de la automatización y continuar avanzando en la digitalización de los procesos operativos.

5.4.3 Grupo de Operaciones

A continuación, se detalla la gestión y resultados alcanzados, reflejando el impacto positivo en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estos resultados buscan resaltar el valor agregado generado por los esfuerzos conjuntos, destacando las estrategias ejecutadas que han contribuido al fortalecimiento y progreso de la entidad:

- ✓ 334.753 estudiantes promedio fueron beneficiados con **Cuenta Cobro Nación** de lo cual, se subsidio $640.952 (millones de $) por parte del Ministerio Nacional de Educación con corte al 31 de diciembre de 2024.
- ✓ 51.553 estudiantes beneficiados con tasa IPC + 0% en el programa **Aporte IES** para el 2024, de lo cual, se han descontado $54.764 (millones de $) que ha sido asumido por 64 universidades; adicionalmente el ICETEX ha realizado un aporte como parte del acuerdo por $13.355 (millones de $).
- ✓ Al 31 de diciembre de 2024 se presentó una **evolución de saldos en la cartera activa** de propios por valor de $11.050.264 (millones de $) correspondiente a 430.521 obligaciones cerrando con una diferencia entre los saldos de contabilidad y cartera de -$30.63.
- ✓ En cuanto al proceso de **conciliaciones con las IES**, con corte al 31 de diciembre de 2024, se logró un avance del 81,61% correspondiente al consolidado de los periodos 2010-1 a 2024-1 con actas firmada, quedando 2.819 actas de periodos pendientes de cierre de conciliación equivalentes al 18.39%.

Tabla 55. Conciliación de Recursos Propios y Fondos periodos 2010 al 2023-2

Conciliación	Avance y Gestión
Actas firmadas IES	1.161
Valor Conciliado	$ 2.008.628

Conciliación	Avance y Gestión
(millones de $)	
% de Avance	81,61%

Fuente: Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

- ✓ En cuanto a la gestión de Conciliación Recaudos en **Cofinanciación "IES Largo Plazo"**, la entidad concilio con corte al 31 de diciembre de 2024 un valor total de $14.085 (millones de $) quedando un saldo a capital por $2.147 (millones de $) representado en el 87% de actas legalizadas y devuelto $157 (millones de $)**.**
- ✓ Con la **conciliación de alianzas y fondos**, se logró un avance significativo al gestionar 1.276 créditos que presentaban diferencias por un valor total de $212 (millones de $), este esfuerzo fue resuelto al 100%, lo que representa un resultado positivo al reducir las discrepancias detectadas durante el cierre mensual. Esto no solo mejoró la precisión de los saldos de la cartera en relación con la información contable, sino que también tuvo un impacto favorable en los procesos conciliatorios posteriores.
- ✓ En la **conciliación de alianzas en liquidación**, con corte a diciembre del 2024 se han gestionado la conciliación de 40 alianzas, con el fin de alinear la contabilidad en registros faltantes contra los saldos de migración de cartera, cuyo resultado fue del 100%
- ✓ Con corte a diciembre de 2024, se han gestionado 205 **conciliaciones relacionadas con los fondos en administración**. Este proceso ha garantizado que los ajustes o movimientos realizados en el sistema de información de cartera se alineen con las partidas conciliatorias correspondientes y se reflejen adecuadamente en la contabilidad de la entidad.
- ✓ Se registro la **condonación** de $702.009 (millones de $) correspondiente a 23.619 obligaciones.
- ✓ Se **paso al cobro** 59.964 obligaciones por un valor total de $1.735.376 (millones de $) de las cuales fueron proyectadas 41.258 obligaciones de las líneas de propios con un porcentaje acumulado de cumplimiento del 99.89% y 18.706 obligaciones por solicitud del beneficiario y áreas alternas con una ejecución del 100%.
- ✓ Se expidió 69.228 **certificados de paz y salvos** a los beneficiarios de crédito.
- ✓ Se autorizaron 2.125 **devoluciones de saldos a favor** por valor de $2.309 (millones de $).
- ✓ Se aplicó la **compensación de saldos a favor** de 1.764 obligaciones por un valor de $304 (millones de $).
- ✓ Se realizó **ajuste del saldo menor débito** de 7.329 obligaciones (hasta 4 SMLV) por un valor total de $71 (millones de $).
- ✓ **Se ajustó los saldos crédito** (saldos a favor) de 35.640 obligaciones de ($-0.001 a $-0,5 SMDLV) por un valor de $184 (millones de $); así mismo se ajustó 2.178 obligaciones de ($-0.5 a $-4 SMDLV) por un valor de $202 (millones de $)**.**
- ✓ Se devolvió por **reintegro en exceso** $2.861 (millones de $) a 227 Instituciones de Educación Superior.
- ✓ Se tramito la **devolución del 5% como aporte del fondo de garantías** a 4 beneficiarios por un valor total de $3 (millones de $).

A continuación, se detalla los desembolsos realizados en la vigencia 2024.

Tabla 56. Desembolsos 2024

	Periodo 2024-1 y 2024-2		Otros Periodos	
Recursos	No. Giros	Valor (millones de $)	No. Giros	Valor (millones de $)
Propios	411.322	$2.488.649	22.952	$141.095
Exterior	3.371	$132.233	328	$11.032
Fondos	162.013	$663.040	91.713	$158.731

Fuente: Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Logros

1. **Virtualización de solicitudes del usuario**: Virtualización del formato de requerimiento para devolución de saldos a favor y garantías para aplicar gestionar el trámite en la cartera, cumpliendo con el *Decreto 2106 de 2019* que promueve la política de "cero papeles" y la racionalización de trámites ante la Función Pública. Este proceso mejora la experiencia del usuario, optimiza recursos y se alinea con la transformación digital de la entidad.

2. **Implementación de mejoras en el sistema de cartera:** Actualmente, se encuentran en producción diversas mejoras diseñadas para optimizar las actividades operativas, reducir los procesos manuales y cumplir con los compromisos hacia los usuarios. Estas incluyen: Pago Anticipado, Plan de Oportunidades para la Cartera Castigada, Simulador de Alivios 4, y el Recálculo de Cuotas para Créditos con Prórroga o Interrupción.

3. **Mejoras en la gestión de desembolsos con Aportes IES:** Se logró realizar correctamente la liquidación del Aporte IES de 51.553 beneficiarios para las instituciones de educación superior (IES), cuyo valor total fue de $54.764 (millones de $).

Retos

Para el Grupo de Operaciones se identificaron los siguientes retos, los cuales no se completaron en la vigencia 2024 y se proyecta su finalización en la vigencia 2025:

1. **Autogestión de procesos en la cartera**: Avanzar en la habilitación de herramientas de autogestión para aplicar las diferentes novedades en la cartera, cumpliendo con el *Decreto 2106 de 2019* que promueve la política de "cero papeles" y la racionalización de trámites. Este proceso busca mejorar la experiencia del usuario, optimizar recursos y alinearse con la transformación digital de la entidad.

2. **Automatización y mejora en la gestión de desembolsos**: Requerir a la Dirección de Tecnología procesos automatizados para la gestión de desembolsos, con el objetivo de reducir los tiempos de operación, minimizar los errores humanos y garantizar mayor confiabilidad en la entrega de los recursos.

3. **Desarrollos tecnológicos críticos para la operación**: Con apoyo de la Dirección de Tecnología priorizar el desarrollo y puesta en marcha de herramientas tecnológicas esenciales, como el *IATM*, generación de certificados tributarios, reportes exógenos, beneficios de tasa, y el módulo de saldos. Estas soluciones deben garantizar una

funcionalidad integral y eficiente, permitiendo al Grupo de Operaciones cumplir con sus objetivos estratégicos.

4. **Reducción de la dependencia de procedimientos manuales**: Requerir a la Dirección de Tecnología promover la automatización de los procesos operativos para reducir la dependencia de procedimientos manuales, disminuyendo el margen de error, optimizando los tiempos de respuesta y mejorando la eficiencia operativa en general.

5. **Implementación de nuevas iniciativas estratégicas**: Requerir a la Dirección de Tecnología la implementación efectiva de programas clave como la *Compensación Social*, el *Fondo Pasivo Contingente* y el *Pago Contingente al Ingreso*. Estos programas requieren un diseño e integración adecuados en los procesos operativos, asegurando su alineación con las metas de la entidad y las necesidades de los beneficiarios.

La superación de estos retos permitirá al Grupo de Operaciones mejorar su capacidad operativa, optimizar recursos y adaptarse a las exigencias regulatorias y estratégicas de la entidad. Asimismo, contribuirá a fortalecer la confianza de los usuarios.

5.5 MARCO LEGAL

5.5.1 Normatividad de ICETEX

Tabla 57. 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	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=173408

Tipo de Norma	Nro.	Año	Epígrafe	Enlace web
			Apropiaciones para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022".	
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 Apropiaciones para la Vigencia Fiscal del 1o. de enero al 31 de diciembre de 2023"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=199464
Decreto Legislativo	2586	1950	"Por el cual se crea el Instituto Colombiano de Especialización Técnica en el Exterior."	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=75933
Decreto Legislativo	663	1993	"Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración."	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1348
Decreto Legislativo	662	2020	"Por el cual se crea el Fondo Solidario para la Educación y se adoptan medidas para mitigar la deserción en el sector educativo provocada por el Coronavirus COVID-19, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=122580
Decreto Legislativo	467	2020	"Por el cual se dictan medidas de urgencia en materia de auxilios para beneficiarios del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110694
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%20estable

Tipo de Norma	Nro.	Año	Epígrafe	Enlace web
				ce,Mariano%20Ospina%20P%C3%A9rez%E2%80%9D%2C%20ICETEX.
Decreto	382	2007	"Por el cual se establece la nomenclatura, clasificación y remuneración de los empleos del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, "Mariano Ospina Pérez", ICETEX, y se dictan otras disposiciones"	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1850083
Decreto	4039	2007	"Por el cual se adiciona el Decreto 382 de 2007 y dictan otras disposiciones"	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1540439#ver_1540443
Decreto	2555	2010	"Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=40032
Decreto	1075	2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gest667ornormativo/norma.php?i=77913
Decreto	816	2020	"Por el cual se establecen normas relacionadas con la administración del Fondo Nacional de Garantías S.A. - FNG, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 637 del 6 de mayo de 202".	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
Decreto	1122	2024	"Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública"	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=250176
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/documents/20122/358055/resolucion-2324-del-27-de-diciembre-de-2017.pdf/2c1a2148-760d-3e7e-9ea8-7a0ccb177499?t=1628026418289

Fuente: Secretaría General – ICETEX

Leyes	Leyes ICETEX
Decretos	Decretos ICETEX
Resoluciones	Resoluciones ICETEX

Circulares	Circulares ICETEX

6 CONTROL Y EVALUACIÓN

Imagen 12. Roles de la Oficina de Control Interno

(Fuente: Documento emitido por el DAFP)

Decreto 648 de 2017 compilado en el Decreto 1083 de 2015

- **Liderazgo Estratégico**

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

- **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, los riesgos evaluados fueron:

- Mapa de Riesgo de Corrupción.
- Mapa de Riesgo Operacional SARO.

- Riesgos de Seguridad Digital.
- Riesgos SARLAFT.

- **Enfoque hacia la prevención**

Durante la vigencia se generó fortalecimiento de actividades de prevención, mediante el acompañamiento en las diferentes instancias de la entidad (Comités y Juntas, entre otros) a los líderes de procesos, con el objetivo de apoyar con visión independiente en la toma de decisiones. Desde este rol se generaron 20 alertas tempranas y se presentaron recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, las cuales son:

- PQRS.
- Cobro Comisiones Fondos en Administración.
- Informe sobre la Alerta No 009-2023 del 05 de mayo de 2023 – Contrato 2022-0792.
- PQRSD.
- Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Evaluación de gestión por dependencias (año 2023).
- Situaciones Irregulares informada por IES (Universidad del Sucre y Universidad Simón Bolivar).
- Procesos, procedimientos y documentos específicos.
- Recomendaciones generales en la fase previa de la gestión contractual.
- Seguimiento Alerta No. 020-2023; y Resultado Indagación Anticipo Comware S.A. – Contrato 2022-0770.
- Omisión en la atención requerimientos Oficina de Control Interno.
- Proceso de adjudicación del contrato 2024-0659 CORE BANCARIO.
- Cumplimiento Decretos 2011 de 2017 y 2365 de 2019.
- Proceso Contractual para la prestación del servicio de un operador logístico para el ICETEX para la vigencia 2024 - 2025.
- Alteración en la asignación del titular del crédito.
- Resolución 1519 de 2020 - Índice ITA de la Procuraduría General De La Nación.
- Contratación de Servicios de Centro de contacto o BPO para el proceso de recuperación de cartera en gestión administrativa.
- Contratación del proceso del servicio de vigilancia.
- Presuntas Fallas en Procesos de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.
- Ley de cuotas.

- **Relación con entes externos de control**

Durante la vigencia 2024 se atendieron 41 requerimientos remitidos por:

- Procuraduría General de la Nación.
- Contraloría General de la República.
- Contraloría Distrital.
- Beneficiarios.

Adicionalmente, se atendió la Auditoría Financiera de la Contraloría General de la

República – Vigencia 2023, la cual se resume de la siguiente forma:

- Fecha de inicio: 22-01-2024
- Requerimientos: 10
- Hallazgos: 19
- Fenecimiento de la cuenta fiscal:
  - Opinión Contable: Sin salvedades.
  - Opinión Presupuestal: Razonable.
  - Cuenta Fiscal: Fenece.
- Calificación del Control Interno Financiero: 1.7 = con Deficiencias
- Fecha de finalización: 14-06-2024

- **Evaluación y seguimiento**

La Oficina de Control Interno llevó a cabo de manera exitosa el Plan Anual de Auditorías correspondiente a la vigencia 2024, cumpliendo al 100% con las actividades programadas. Este plan fue diseñado con el propósito de evaluar y fortalecer el Sistema de Control Interno de la entidad de la siguiente forma:

Objetivo: Evaluar de manera independiente y objetiva el Sistema de Control Interno basado en riesgos, con enfoque en la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, alineado con los objetivos estratégicos institucionales.

Objetivos Específicos:

- Fortalecer la interacción entre auditados y auditores a través del software de auditoría de la Oficina de Control Interno, integrándolo con los demás sistemas de información de la entidad.
- Brindar información relevante a la alta dirección para la toma de decisiones basados en la experiencia de ejercicios anteriores y diversas fuentes de información.

Criterios:

Ley 87 de 1993, "*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*"; Ley 1474 de 2011, "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*". ;Decreto 1083 de 2015, "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*."; Decreto 648 de 2017, "*Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública";* Decreto 1499 de 2017, "*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*"; Estatuto de Auditoría Interna; Código de Ética del Auditor.

Imagen 13. Resumen del Plan Anual de Auditorías vigencia 2024

Fuente: Oficina de Control Interno - ICETEX

7 REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

Tabla 58. 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	*"Por el cual se adopta el Reglamento de Crédito del ICETEX"*	Junta Directiva	25 de 2017	28 de junio de 2017
Código de Buen Gobierno del ICETEX	*"Por el cual se actualiza el Código de Buen Gobierno del ICETEX"*	Junta Directiva	06 de 2018	06 de marzo de 2018
Código de Integridad del ICETEX	*"Por el cual se adopta el código de Integridad del ICETEX"*	Junta Directiva	07 de 2018	06 de marzo de 2018
Manual de Inversiones del ICETEX	*"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"*	Junta Directiva	24 de 2018	03 de julio del 2018
Reglamentación del Fondo Solidario para la Educación	*"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"*	Junta Directiva	36 de 2020	19 de junio de 2020

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	N° de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
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	52 de 2020	14 de octubre de 2020
Manual de Administración de Plan de Continuidad de Negocio del ICETEX	*Por la cual se actualiza el Manual de Administración de Plan de Continuidad de Negocio del ICETEX.*	Junta Directiva	77 de 2020	29 de diciembre de 2020
Manual de Políticas Contables del Instituto	*Por el cual se modifica el Manual de Políticas Contables del Instituto, y se dictan disposiciones generales.*	Junta Directiva	83 de 2020	16 de diciembre de 2020
Plan Estratégico 2021-2024	*"Por el cual se adopta el Plan Estratégico 2021-2024"*	Junta Directiva	88 de 2020	16 de diciembre de 2020
Reglamento del Fondo de Garantías Codeudor	*"Por el cual se expide el Reglamento del Fondo de Garantías Codeudor"*	Junta Directiva	12 de 2021	17 de marzo de 2021
Manual de Contratación y Políticas de Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos	*"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"*	Junta Directiva	28 de 2021	29 de junio de 2021
Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC – del ICETEX	*"Por el cual se adopta el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC – del ICETEX"*	Junta Directiva	34 de 2021	30 de julio de 2021
Manual de Gestión del Riesgo de Corrupción	*"Por el cual se actualiza el Manual de Gestión del Riesgo de Corrupción"*	Junta Directiva	38 de 2021	11 de agosto de 2021
Reglamento del Fondo de Invalidez y Muerte	*Por el cual se adopta el reglamento del Fondo de Invalidez y Muerte y se dictan otras disposiciones*	Junta Directiva	40 de 2021	11 de agosto de 2021
Manual para el ICETEX de MIPG en Lenguaje Claro	*Manual para el ICETEX del Modelo Integrado de Planeación Gestión-MIPG en Lenguaje Claro.*	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	-	11 de abril de 2021
Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX	*Por el cual se modifica el Acuerdo 025 de 2017 que adoptó el Reglamento de Crédito Educativo del ICETEX.*	Junta Directiva	51 de 2021	24 de noviembre de 2021

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	N° de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
Estatuto de Presupuesto del ICETEX	*"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"*	Junta Directiva	63 de 2021	17 de diciembre de 2021
Manual de Políticas y Procedimientos del SARLAFT	*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.*	Junta Directiva	73 de 2021	30 de diciembre de 2021
Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO	*"Por el cual se actualiza el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO"*	Junta Directiva	74 de 2021	30 de diciembre de 2021
Reglamento de Recuperación de Cartera del ICETEX	*"Por el cual se adopta el Reglamento de Recuperación de Cartera del ICETEX"*	Junta Directiva	76 de 2021	01 de febrero de 2022
Manual de Políticas de Seguridad Digital	*"Por la cual se actualiza el Manual de Políticas de Seguridad Digital de ICETEX"*	Junta Directiva	03 de 2022	04 de febrero de 2022
Manual de Contratación y el Documento de Políticas para la Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos	*"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"*	Junta Directiva	07 de 2022	24 de enero de 2022
Reglamento y se define el administrador del Fondo de Alivios y Estímulos	*"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"*	Junta Directiva	05 de 2022	14 de febrero de 2022
Reglamento del Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo	*"Por el cual se modifica y reglamenta el Fondo de Sostenibilidad del Crédito Educativo y se dictan otras disposiciones"*	Junta Directiva	10 de 2022	02 de maro de 2022
Estatutos del ICETEX y Reglamento de la Junta Directiva	*"Por el cual se adoptan, compilan, modifican, actualizan y adicionan los Estatutos del ICETEX y se dictan otras disposiciones"*	Junta Directiva	13 de 2022	19 de abril de 2022
Política de Cooperación Académica Internacional e Interinstitucional del ICETEX	*"Por el cual se actualiza la Política de Cooperación Académica Internacional e Interinstitucional del ICETEX"*	Junta Directiva	14 de 2022	29 de abril de 2022

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	N° de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
Código para el buen Gobierno	*"Por el cual se adopta, modifica y actualiza el Código para el Buen Gobierno del ICETEX"*	Junta Directiva	18 de 2022	21 de junio de 2022
Reglamento de Crédito	"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"	Junta Directiva	19 de 2022	21 de junio de 2022
Apéndice No. 1 al Reglamento de Crédito del ICETEX	"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".	Junta Directiva	25 de 2022	29 de julio de 2022
Política de Tratamiento de Datos Personales	"Por el cual se adopta la Política de Guía, Información y Acompañamiento: Comunidad ICETEX".	Junta Directiva	26 de 2022	29 de julio de 2022
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

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	N° de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
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 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	005 de 2023	01 de marzo de 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

Denominación del reglamento y/o manual	Descripción	Mecanismo de adopción	N° de acto administrativo de adopción	Fecha de adopción o vigencia
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
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

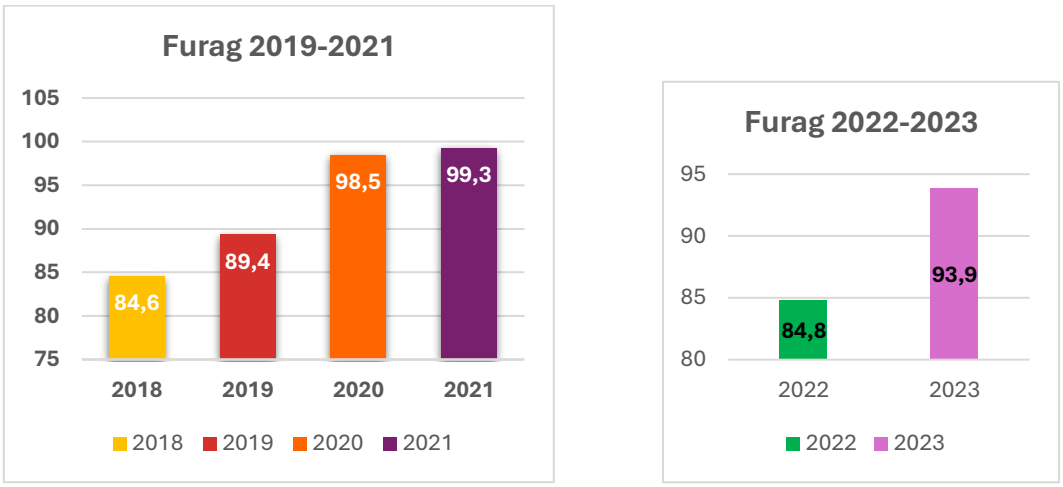
8 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

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

En la actual vigencia se mide el Desempeño Institucional, para la vigencia 2023, cuyo resultado fue de 93,9 sobre 100 resaltando el compromiso de los colaboradores en el fortalecimiento de las políticas.

Los resultados a partir de la vigencia 2022 no son comparables con los resultados de las mediciones anteriores, ya que se realizaron cambios significativos a las preguntas de las Políticas, dado los procesos de actualización de las temáticas y directrices.

Gráfica 32. Índice de Desempeño Institucional



Fuente: Grupo Administración y Seguimiento Estratégico - OAP

Respecto a las políticas, resaltamos las cinco más sobresalientes en Icetex, de acuerdo con la última medición de Furag: Defensa Jurídica (100), Transparencia y Acceso a la Información (98,7), Planeación Institucional (98,4), Seguimiento y Evaluación del Desempeño (97,7) y Participación Ciudadana (97,4).

Con relación a la Ley de Transparencia y el Acceso a la Información, durante el 2024 se realizó el diligenciamiento en el aplicativo ITA de la Procuraduría General de la Nación. El ITA es un indicador de auto diligenciamiento que reúne en su medición el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. Para la vigencia 2024 el puntaje obtenido es de 99 sobre 100 puntos.

8.1 LOGROS MIPG

- Fortalecimiento de las políticas de MIPG a través de la ejecución de actividades en los diferentes planes de acción que permite el cumplimiento de metas y un desempeño sobresaliente que se refleja en el quehacer de cada proceso.
- Seguimiento mensual a las políticas del modelo a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Realización de espacios de participación ciudadana a través de rendiciones regionales, audiencia pública y otros espacios con los grupos de valor consolidando la transparencia y la relación Estado-Ciudadano.

- Cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC y Plan de Participación Ciudadana al 100% de las actividades estipuladas durante la vigencia.
- Fomento de la cultura de integridad en cumplimiento de la política de integridad y conflicto de interés.
- Trámites y otros procedimientos administrativos racionalizados permitiendo a los ciudadanos realizar los mismos de forma más ágil y fácil.
- Cumplimiento de los requisitos y criterios de la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 MINTIC sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Actualización de lineamientos y capacitación permanente a los colaboradores en los temas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Participación y ejecución de las actividades establecidas en el plan sectorial del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Fortalecimiento en la documentación de las buenas prácticas y lecciones aprendidas en la entidad.

8.2 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La entidad durante la vigencia mantuvo el plan anticorrupción y atención al ciudadano con los componentes de: Riesgos, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información e iniciativas adicionales las cuales se ejecutaron al 100%.

Así mismo, se inició la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública teniendo en cuenta que el artículo 31 Ley 2195 de 2022, *"Por medio de la cual* se *adoptan medidas en materia de transparencia, prevención* y *lucha contra la corrupción* y se *dictan otras disposiciones",* modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 en el sentido de establecer la implementación de este programa.

Al respecto, la entidad asistió a las diferentes capaciones de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica y se articuló con las diferentes áreas para el desarrollo del Programa y posterior aprobación de este. Para la vigencia 2025 la entidad contará con el programa de transparencia y ética pública divulgado en su portal web.

8.3 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco de la ley 1757 de 2015, el Icetex elabora e implementa anualmente un plan y una estrategia de participación ciudadana. Este plan cuenta con un seguimiento cuatrimestral y tiene como objetivo involucrar a la ciudadanía para que participe activamente en todas las etapas de la gestión pública, fomentando una cultura de diálogo en la entidad.

Para la vigencia, la entidad definió 17 actividades estratégicas clasificados en el ciclo de la gestión pública las cuales se ejecutaron al 100%. En estas, se fortalecieron los diálogos con los diferentes grupos de valor y ciudadanía a través de las 5 rendiciones regionales, una audiencia pública y espacios colaborativos con estudiantes para desarrollar la primera

fase del “reto portafolio de servicios” que permitirá a los estudiantes acceder a los productos y servicios según sus posibilidades. Igualmente, la entidad incentiva la consulta ciudadana en planes, programas y proyectos normativos que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

8.3.1 Rendición de cuentas

Dentro de la estrategia de participación ciudadana se involucra las actividades propias de rendición de cuentas que son espacios permanentes de interlocución con la ciudadanía, para explicar los avances y resultados de la gestión. La Rendición de Cuentas en el ICETEX es una estrategia institucionalizada y se fundamenta en tres elementos principales: información, diálogo y responsabilidad. Así mismo, la rendición se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles-ODS específicamente con el N° 4, el cual está orientado a “Garantizar la educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”. En nuestro portal web encontrara toda la información relacionada con los ejercicios de diálogo.

ÁLVARO HERNÁN URQUIJO GÓMEZ
Presidente

Elaboró: Jackson Ferney Rodríguez Torres – Profesional Especializado 04 - Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación.
Revisó: Catalina Peña Hurtado – Coordinadora Grupo de Planeación Financiera, Estudios Socioeconómicos e Innovación.
Aprobó: Edgar Fabio Díaz Ramírez – Jefe Oficina Asesora de Planeación.

ANEXOS

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

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

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 y 2023
(Cifras Expresadas en millones de pesos colombianos)

ACTIVOS	Nota	2024	2023
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFECTIVO		259.413,5	$ 421.983,9
ACTIVOS FINANCIEROS DE INVERSIÓN		926.936,1	749.729,6
Inversiones negociables			
Inversiones hasta el vencimiento		990,6	913,5
Inversiones Costo Amortizado		925.945,5	748.816,1
Inversiones disponible para la venta		236,8	236,8
Provisión inversiones disponibles para la venta		(236,8)	(236,8)
CARTERA DE CRÉDITO		8.844.532,9	7.767.674,4
Créditos y operaciones de leasing financiero de consumo, otras garantías		11.050.312,7	9.549.397,1
Menos: Deterioro		(2.205.779,8)	(1.781.722,7)
CUENTAS POR COBRAR, NETO		214.395,4	233.065,3
PROPIEDADES Y EQUIPO, NETO		42.869,1	42.401,0
PROPIEDADES DE INVERSION, NETO			-
ACTIVOS INTANGIBLES		5.933,4	3.871,6
OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS, NETO		3.234,4	2.872,8
Total de activos		$ 10.297.314,8	9.221.598,6

PASIVOS	Nota	2024	2023
TÍTULOS DE INVERSIÓN EN CIRCULACIÓN A LARGO PLAZO		898.637,6	846.073,5
Títulos de ahorro educativo TAE		1.001,3	1.004,3
Depósitos Especiales		70.345,7	37.255,9
Bonos Sociales		827.290,6	807.813,3
OBLIGACIONES FINANCIERAS		1.249.517,9	1.094.848,7
CUENTAS POR PAGAR		55.421,8	51.303,1
BENEFICIOS A EMPLEADOS		2.594,8	2.454,6
PASIVOS ESTIMADOS		1.338,8	1.385,0
OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS		1.576.508,5	1.267.237,3
Total pasivos		3.784.019,4	3.263.302,2
PATRIMONIO			
Capital fiscal		2.646.591,5	2.393.351,7
Reservas legales		2.592.681,9	2.001.789,1
Ajustes en la aplicacion por primera vez		113.389,1	113.389,1
Otro resultado integral		18.943,5	18.943,5
Resultados de ejercicios anteriores		586.690,4	586.690,4
Resultados del ejercicio		554.999,0	844.132,6
Total patrimonio		6.513.295,4	5.958.296,4
Total pasivo y patrimonio		$ 10.297.314,8	9.221.598,6

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 RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023
(Cifras Expresadas en millones de pesos colombianos)

	Nota	2024	2023
INGRESOS POR INTERESES Y VALORACIÓN DE INVERSIONES			
Cartera de créditos y leasing financiero		$ 1.177.886,1	$ 1.216.661,6
Utilidad en valoración de inversiones a valor razonable		(2,2)	(7,9)
Utilidad en valoración de inversiones a costo amortizado		94.656,6	81.188,3
Otros intereses		20.110,6	26.729,0
		1.292.651,1	1.324.571,0
GASTOS POR INTERESES			
Obligaciones financieras		108.416,7	88.042,1
Titulos emitidos		79.665,2	125.022,0
Cuentas inactivas		398,2	121,0
		188.480,1	213.185,1
Margen financiero bruto		1.104.171,0	1.111.385,9
DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS			
Cartera de crédito y cuentas por cobrar, neto		644.087,9	486.987,1
Margen financiero bruto, neto		460.083,1	624.398,8
INGRESOS POR COMISIONES, NETO		290.916,3	419.059,9
POR OPERACIONES DE CAMBIO NETO, Neto		757,4	(316,4)
OTROS INGRESOS		123.962,0	126.288,0
Gastos administración			
Beneficios a empleados		27.760,4	25.186,3
Amortizaciones, depreciaciones y otras provisiones		14.100,7	12.155,8
Gastos por honorarios y servicios		146.514,8	141.312,2
Otros gastos		132.343,9	146.643,4
		320.719,8	325.297,7
RESULTADOS DEL EJERCICIO		554.999,0	844.132,6
OTROS RESULTADOS INTEGRALES:			
Componentes que no se reclasificaron al resultado del periodo		-	7.820,9
RESULTADOS INTEGRALES		$ 554.999,0	$ 851.953,5

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 2024 Y 2023
(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 2022	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
Disminucion de Reservas	-	-	-	-	-	-	-
Constitución de reservas con utilidades	-	325.171,0	-	-	-	(464.529,9)	(139.358,9)
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	
Revalorizacion activos	-	-	-	7.820,9	-	-	7.820,9
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	2.393.351,7	2.001.789,1	113.389,1	18.943,5	586.690,4	844.132,6	5.958.296,4
Cambios en el patrimonio:							
Resultados del ejercicio	-	-	-	-	-	554.999,0	554.999,0
Movimiento de reservas							
Capitalización Ley 1002 de 2005		-	-	-	-	-	
Capitalización de reservas	253.239,8	-	-	-	-	-	253.239,8
Disminucion de Reservas							
Constitución de reservas con utilidades	-	590.892,8	-	-	-	(844.132,6)	(253.239,8)
Otro resultado integral							
Revalorizacion activos		-	-		-	-	
SALDO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024	$ 2.646.591,5	$ 2.592.681,9	$ 113.389,1	$ 18.943,5	$ 586.690,4	$ 554.999,0	$ 6.513.295,4

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 2024 Y 2023
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

		2024	2023
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN			
Utilidad del año:	$	554.999,0	844.132,6
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:			
Pérdidas por deterioro del valor de la cartera de créditos		635.013,2	472.902,8
Pérdidas por deterioro del valor de las cuentas por cobrar		9.296,1	14.103,8
Pérdidas por deterioro de Propiedad y Equipo		-	81,1
Pérdidas de Propiedad y Equipo Bienes dados de Baja.		-	203,0
Ganancia por revaluación de propiedades y equipo		-	(7.786,7)
Depreciación		1.415,2	1.236,4
Amortizaciones		12.685,5	10.919,3
Provisiones cesantias		(1.664,4)	(1.532,9)
Valoración de inversiones		(94.654,5)	(81.180,4)
Valoración deTítulos de Inversion		(20.266,7)	(35.773,4)
Recuperación deterioro de la cartera de créditos y cuentas por cobrar		(4,0)	(19,4)
Ganancia en cambio		(757,4)	(316,4)
Recuperaciones pasivos estimados		(242,4)	(265,8)
Cambios en activos y pasivos operacionales:			
Cartera de créditos		(1.711.871,8)	(1.497.676,1)
Cuentas por cobrar		9.377,8	(85.437,5)
Cuentas por pagar y Otros pasivos		315.046,0	322.651,4
Pasivos estimados y provisiones		344,7	117,1
Intereses recibidos cartera de créditos		-	-
Efectivo usado en las actividades de la operación		**(291.283,6)**	**(43.641,1)**
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Adquisición de inversiones		(82.552,0)	(108.033,9)
Propiedad y equipo		(1.883,4)	(1.083,3)
Otros activos		(15.108,9)	(12.572,7)
Efectivo neto recibido y/o usado en las actividades de inversión		(99.544,3)	(121.689,9)
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Capitalizaciones		-	-
Valorizacion de activos		-	7.820,9
Utilizacion de reservas para subsidios			-
Pagos cobros por emisión de títulos de inversion		72.830,9	23.258,3
Obligaciones financieras		(81.666,7)	(17.863,7)
Intereses pagados		236.335,9	88.053,8
Efectivo neto provisto por las actividades de financiación		227.500,1	101.269,3
VARIACIÓN NETA DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO			
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero		421.983,9	485.729,2
Aumento neto del efectivo y equivalentes de efectivo durante el periodo		(163.327,8)	(64.061,7)
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo		757,4	316,4
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		259.413,5	421.983,9