



La educación  
es de todos

Mineducación



# INFORME DE GESTIÓN

Vigencia **2021-I**



**IVÁN DUQUE MÁRQUEZ**  
Presidente de la República

**MARÍA VICTORIA ANGULO GONZÁLEZ**  
Ministra de Educación Nacional

**MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO**  
Presidente del ICETEX

## JUNTA DIRECTIVA

**Dra. MARÍA VICTORIA ANGULO GONZÁLEZ**

Ministra de Educación Nacional  
Presidente Junta Directiva ICETEX

**Dr. JOSÉ MAXIMILIANO GÓMEZ TORRES**

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

**Dra. MARITZA RONDON RANGEL**

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

**Dr. ÁLVARO ACEVEDO TARAZONA**

Representante del Consejo Nacional de Acreditación - CNA

**Dr. JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO**

Rector Universidad del Quindío  
Representante de Universidades Públicas

**Dr. ALBERTO ENRIQUE ROA VARELO**

Rector Universidad Tecnológica de Bolívar  
Representante de las Universidades Privadas

**Dr. NEMESIO RAUL ROYS GARZÓN**

Gobernador de la Guajira  
Representante Federación Nacional de Departamentos

**Dr. MIGUEL ANGEL MORENO SUAREZ**

Alcalde del Municipio de Floridablanca, Santander  
Representante 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

**MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO**  
Presidente

**MARGARETH SOFÍA SILVA MONTAÑA**  
Secretaria General

**EDGAR ANTONIO GÓMEZ ÁLVAREZ**  
Vicepresidente Financiero

**RAMIRO AUGUSTO FORERO CORZO**  
Vicepresidente de Crédito y Cobranza

**EDUARDO ELÍAS BARCHA BOLÍVAR**  
Vicepresidente de Fondos en Administración

**OSCAR YOVANY BAQUERO MORENO**  
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

**IVÁN ERNESTO MORALES CELIS**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**ANA LUCY CASTRO CASTRO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**ALEJANDRA MALDONADO RIVERA**  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**WILLIAM BARRETO MENDEZ**  
Jefe Oficina Relaciones Internacionales (E)

**CARLOS JAVIER RODRIGUEZ ORDOÑEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

**DEISY YOLIMA MARCELO FORERO**  
Jefe Oficina de Riesgos

**GIOVANNI CANCHILA SUÁREZ**  
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

## PRESENTACIÓN

El primer semestre de 2021 fue para ICETEX un período de avances y consolidación de acciones que contribuyeron a hacer más evidente la transformación institucional que está llevando a cabo desde 2018, un proceso que ha sido retador por el período desafiante que vive la sociedad por la pandemia global.

La gestión que abordaremos en este informe refleja seis meses de retos asumidos y logros alcanzados vinculados a un ICETEX más cercano a los colombianos que realiza su gestión diaria posicionando al estudiante como el eje de sus servicios.

Al 30 de junio de 2021, llegamos a los 881.497 usuarios activos, quienes acceden actualmente a algún programa o servicio del Instituto, como lo son el crédito educativo tradicional, el crédito condonable a través de los Fondos que administramos, o los programas de movilidad o beca internacional.

En este mismo corte, fueron 394.666 los usuarios activos de crédito educativo, a través de modalidades de financiación de corto, mediano o largo plazo. 24.000 de estas personas accedieron por primera vez a esta financiación reembolsable durante el semestre (siendo el 91,5% de ellos de los estratos 1, 2 y 3) y 118.376 estudiantes renovaron este apoyo para avanzar o culminar su programa académico. En el semestre, 10.556 jóvenes de las poblaciones más vulnerables contaron con el otorgamiento de subsidio a la tasa de interés, 9.111 con apoyo subsidiado de sostenimiento y 4.411 colombianos obtuvieron la condonación de su crédito por el mérito de graduación.

Así mismo, pusimos en marcha una nueva línea especial, diseñada para suplir las necesidades de los jóvenes de Buenaventura en la búsqueda de oportunidades educativas. 'Talento mi territorio' es el nombre de esta modalidad, construida en conjunto con la comunidad bonaverense, en un proceso que determinó una financiación con beneficios como menores tasa de interés y apoyos de sostenimiento y de interés subsidiados, focalización de oferta especial de fondos y becas, y el acompañamiento permanente a los estudiantes por parte de la Comunidad ICETEX.

Igualmente, se consolidó la gestión en líneas especiales de crédito a poblaciones priorizadas como las modalidades 'Más colombiano que nunca', 'Volvamos a clase', y 'Ser Pilo Paga Rezagados', así como el otorgamiento de crédito de crédito sin requerimiento de codeudor de acuerdo con las características de los aspirantes.

El año 2021 inició con la ampliación del Plan de Auxilios Educativos COVID-19, llegando a más jóvenes y familias con dificultades económicas generadas por la situación de pandemia. Al cierre de junio de la vigencia llegamos a las 131.985 personas que accedieron a medidas como interrupción de pago de cuotas sin causación de intereses, reducción de tasas al IPC, disminución de la cuota mensual mediante la ampliación de plazos de los créditos, y el acceso a nuevos créditos sin codeudor.

Antes de finalizar este primer semestre del año y dando respuesta a las necesidades de los jóvenes y sus familias, el Gobierno nacional extendió en tiempo el otorgamiento del Plan de Auxilios hasta el 31 de diciembre de 2021.

### **Administración de fondos para el acceso educativo de las poblaciones**

Al culminar el semestre, 485.220 colombianos eran usuarios activos de los fondos administrados por ICETEX y constituidos por entidades del orden nacional y territorial, con beneficios especiales como la condonación de la financiación.

Dentro de este portafolio, 109.970 colombianos accedieron como nuevos usuarios a estos programas para cursar estudios en los niveles de preescolar, básica, media y superior. Dentro de los fondos adjudicados y legalizados en el primer semestre se destacaron la Línea de Crédito Condonable para el Pago de Pensiones en Jardines y Colegios Privados, del Fondo Solidario para la Educación (con 47.571 nuevos usuarios), Generación E (con 43.795 nuevos estudiantes beneficiados en el componente Equidad y 3.299 en Excelencia), el Fondo de Comunidades Negras (738 nuevos estudiantes) y el Fondo Álvaro Ulcué Chocué para Comunidades Indígenas (522 estudiantes).

Al cierre de junio ICETEX contaba con 571 fondos y 6 alianzas, y el total de activos de fondos administrados ascendieron a \$5,5 billones.

En la vigencia, avanzando en las acciones del Gobierno nacional para apoyar el acceso y permanencia en el sistema educativo ante los desafíos de la situación de pandemia, continuamos con el desarrollo del Fondo Solidario para la Educación, el cual administra ICETEX con líneas de acción como el Plan de Auxilios Educativos, la línea especial para el pago de pensiones en jardines y colegios, la línea para costear el acceso a programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, y el auxilio económico para el pago de matrículas de jóvenes en condición de vulnerabilidad en Instituciones de Educación Superior oficiales.

### **Gestión internacional que avanza ante los nuevos retos**

La implementación de la nueva política de cooperación e internacionalización de ICETEX continuó con la diversificación de su portafolio de becas para programas de movilidad, contribuyendo a una mayor confianza de los cooperantes internacionales. Igualmente, durante el semestre desarrollamos diversas acciones que armonizaron la oferta presencial, semipresencial y virtual, en un escenario de retos dado el contexto internacional de pandemia.

Durante la vigencia, 403 colombianos accedieron a becas para estudios internacionales, 95 extranjeros cursaron becados estudios en nuestro país y se contó con la actividad de 17 de jóvenes seleccionados a través del programa Asistente de Idiomas.

### **Hacia procesos digitales más sencillos y efectivos**

La transformación también es digital, continuando por la senda del cambio operativo y tecnológico que nos ha permitido tener una información depurada, unificada y estable de

cada uno de nuestros usuarios, consolidando además toda la información de su crédito en un solo lugar, con procesos autónomos y más sencillos. Este vuelco hacia la interoperabilidad digital ha permitido, además, afianzar una gestión documental más práctica y efectiva en procesos como la solicitud, legalización, renovación y condonación de crédito.

### **Acompañamiento y orientación para cada persona**

En el primer semestre del año nos volcamos a las regiones, iniciamos las Ferias de Información y Servicio 'ICETEX más cerca de ti', llegando a los territorios para brindar atención a jóvenes, usuarios y familias respecto a todos los servicios que tiene la entidad.

Se trata de una Feria con alta resolutiveidad de casos (llegando al 93% en este indicador), con la atención prioritaria a cada visitante para llegar a una solución o información completa del servicio o necesidad que requiere del ICETEX. Esta feria llega cada semana a una región diferente, con atención personalizada, acompañamiento en espacios de orientación por parte de la Comunidad ICETEX y gestión institucional. Con esta iniciativa llegaremos a nuevas regiones en la ruta nacional de llevar solución e información detallada a los colombianos.

Igualmente, en este período se destaca la consolidación de la atención a través de las salas virtuales Modo On, con gestión en línea de las solicitudes presentadas por los usuarios potenciales y activos en temas relacionados con Cartera y Cobranzas, Desembolsos, Novedades de Crédito, Auxilios COVID 19 y Fondos en Administración. En estos primeros meses, esta estrategia nos permitió garantizar una alta resolución de casos en primer contacto (92%) en los cerca de 9.000 usuarios atendidos, lo que nos ha llevada a aumentar el número de salas, pasando de 4 a 14 espacios digitales especializados.

Igualmente, durante el semestre la Comunidad ICETEX ha seguido consolidándose como uno de los programas referentes de transformación de la entidad, estructurando las estrategias de la experiencia de los jóvenes en el antes, durante y después de su vida académica, con el fin que puedan integrarse a los servicios de la entidad y, de esta manera, proyectarlos hacia su inmersión en el mundo productivo.

También se realizó un trabajo con los embajadores de Comunidad ICETEX, para iniciar la conformación de la red de nodos en los territorios, con un impacto de participación de 3.378 jóvenes en programas de formación en habilidades para el Siglo XXI con (con el equipo especializado Disruptia), voluntariado (Generaciones que conectan), mentorías (en alianza con la Organización Global Economic Awareness Project) y formación en inglés profesional (con la plataforma Slang).

Dentro de las acciones de Comunidad ICETEX se llevaron a cabo acciones transversales de Educación Financiera con un total de 354 participantes, y se realizaron 18 eventos para conectar a los usuarios y los públicos interesados con la oferta de servicios de la entidad, y con profesionales y expertos de primer nivel, por medio de conferencias, talleres y encuentros de networking, con un total de 5.800 asistentes y 20.317 vistas en diferido.

### **Gestión financiera fundamentada en los nuevos logros**

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

En la gestión financiera, continuamos con una sólida gestión, respondiendo a los retos de situación de pandemia, con la prioridad de contribuir a la protección de vidas y al mismo tiempo limitar los impactos económicos.

A pesar de las adversidades, ICETEX mantuvo una tendencia de crecimiento y fortalecimiento patrimonial como consecuencia de la gestión eficiente de los recursos evidenciada en su estructura financiera, para continuar apoyando la consecución de sueños de miles de jóvenes. El año 2021 lo iniciamos con el paso histórico que significó la primera emisión de bonos sociales para la educación superior, que alcanzó un monto de \$364.000 millones, lo cual aseguró el apoyo del mercado financiero colombiano a la entidad en su propósito de encontrar nuevas y mejores fuentes de recursos para financiar sus programas de acceso a la formación superior.

La emisión y nuestra gestión financiera en la vigencia han estado orientada a que ICETEX avance en la ruta para reducir de manera sostenible y responsable las tasas de interés vigentes del crédito que otorga a los jóvenes colombianos. Igualmente, la vigencia enmarca una gestión financiera acorde con la sólida estructura de la entidad, con un patrimonio suficiente para soportar niveles de crecimiento, a través de deuda con el sector financiero.

ICETEX avanza decididamente hacia los nuevos rumbos. Como institución emprendimos nuestra ruta de trabajo hacia los próximos años con la construcción del Plan Estratégico 2021 – 2024, con el fin de generar una transformación integral en la entidad y fortalecer las relaciones con nuestros grupos de valor, promoviendo la educación de calidad y equidad, asegurando el acceso, permanencia y graduación de nuestros beneficiarios, ampliando su cobertura y mejorando los productos y servicios con pertinencia y enfoque diferencial.

La gestión de ICETEX en el primer semestre de 2021 nos reafirma como institución en el sendero de la transformación. Agradezco en este camino a nuestra Junta Directiva, orientadora en el rumbo que asumimos como entidad, a nuestros aliados institucionales y, especialmente, a las Instituciones de Educación Superior.

Expreso mi saludo y gratitud, de manera especial, a cada uno de los miembros del equipo de ICETEX, el grupo humano que ha sido determinante en esta ruta de cambio institucional que está enmarcada en los propósitos un país más equitativo

Los resultados obtenidos en este semestre evidencian el camino que nos hemos propuesto como institución: **impulsar proyectos de vida, brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior.**

**MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO**  
Presidente del ICETEX

## CONTENIDO

1	RESULTADOS MISIONALES VIGENCIA 2021-1 .....	11
1.1	CRÉDITO EDUCATIVO.....	11
1.2	FONDOS EN ADMINISTRACIÓN .....	34
1.3	INTERNACIONALIZACIÓN .....	43
2	GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO .....	50
2.1	GESTIÓN DEL SERVICIO.....	50
2.2	GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO .....	56
3	GESTIÓN FINANCIERA.....	59
3.1	GESTIÓN CONTABLE .....	60
3.3	GESTIÓN PRESUPUESTAL.....	69
3.4	GESTIÓN DE TESORERÍA.....	74
3.5	GESTIÓN DE INVERSIONES .....	80
4	ESTRATEGIA .....	83
4.1	PLAN ESTRATÉGICO 2021 - 2024.....	83
4.2	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	93
4.3	EL ICETEX EN EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018 – 2022 .....	94
4.4	PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL .....	95
5	GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	100
5.1	GESTIÓN DE RIESGOS .....	100
5.2	CONTROL INTERNO .....	105
5.3	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	106
6	REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS.....	130
7	ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR .....	131
8	DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVALACIÓN Y CONTROL.....	131
9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG .....	131
10	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	136

## 1 RESULTADOS MISIONALES VIGENCIA 2021-1

### 1.1 CRÉDITO EDUCATIVO

#### 1.1.1 Nuevos Créditos Girados

Gracias a la gestión realizada durante el primer semestre del año 2021, se adjudicaron 24.000 nuevos créditos en las diferentes líneas por un valor \$148.313 millones. El 92,5% 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.

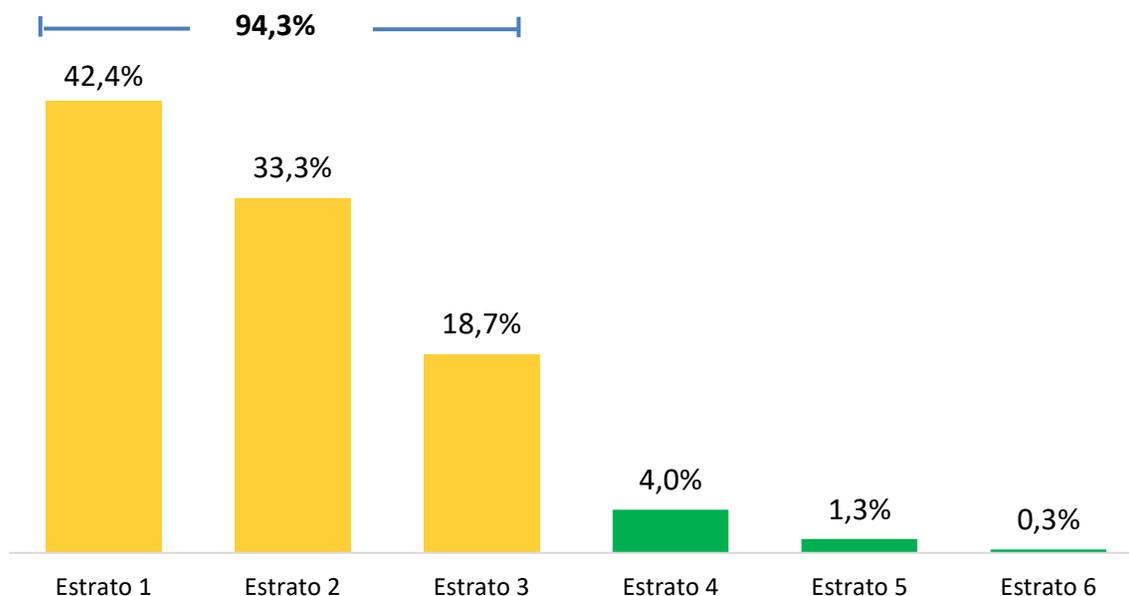
Frente al primer semestre del año 2020, las adjudicaciones durante el periodo 2021-1 presentaron un incremento del 20%, pasando de 20.001 a 24.000; igualmente, el monto de los desembolsos realizados tuvo un incremento del 13% frente al mismo periodo del año anterior.

Teniendo en cuenta las diferentes modalidades de crédito, a continuación, se relacionan los nuevos créditos otorgados durante el periodo 2021-1:

- **Pregrado**

Se desembolsaron **21.255** nuevos créditos en las líneas pregrado por valor de \$115.265 millones, de los cuales el 94,3% se destinaron a estratos 1,2 y 3.

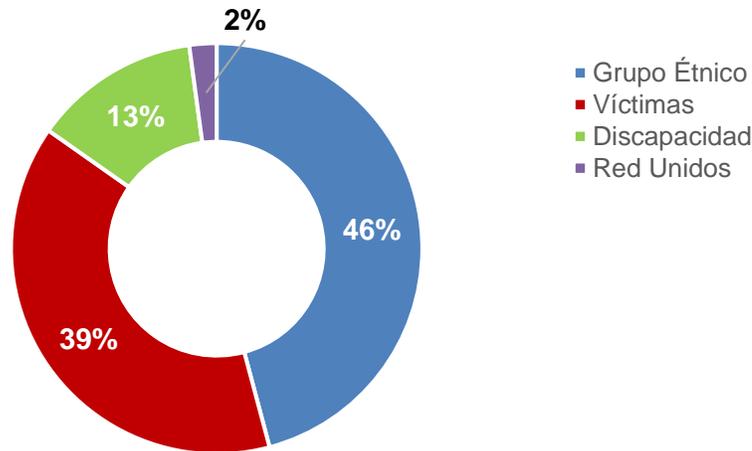
**Gráfica 1. Créditos girados de pregrado por estrato – vigencia 2021-1**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Del total de los giros en la modalidad de líneas de pregrado, el 44,1% fue destinado a población vulnerable, en donde 6.272 beneficiarios tienen una sola condición de vulnerabilidad y 3.098 usuarios presentan más de una condición. A continuación, se presenta la distribución correspondiente:

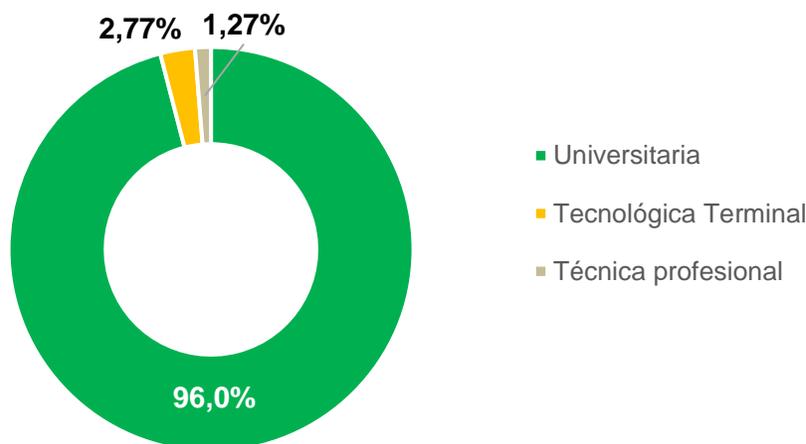
**Gráfica 2. Distribución de nuevos giros 2021-1 en líneas pregrado a población con una sola condición de vulnerabilidad**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

Con relación al nivel de formación en esta modalidad, la población universitaria tuvo una participación del 96%, mientras que los programas técnicos y tecnológicos de 4,03%:

**Gráfica 3. Giros 2021-1 en líneas pregrado por nivel de formación**

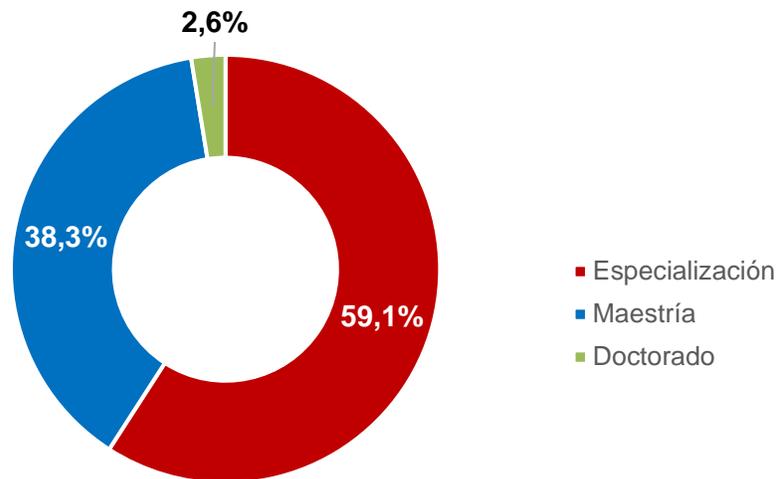


Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

- **Posgrado País**

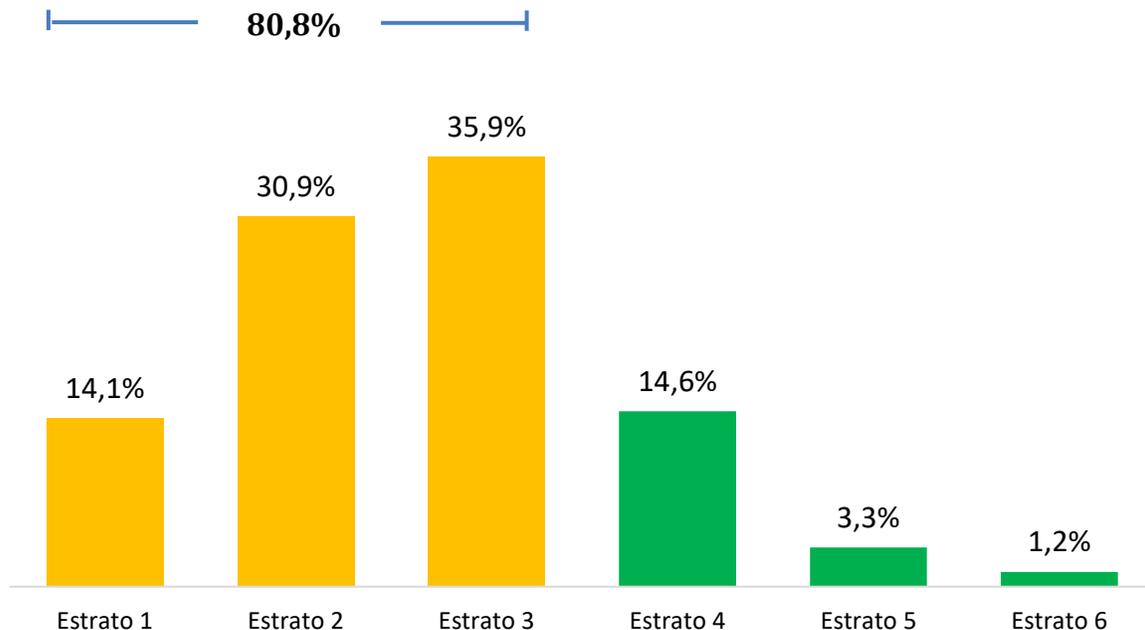
En esta modalidad se giraron **2.417** nuevos créditos por valor de \$21.918 millones, discriminados así:

**Gráfica 4. Giros 2021-1 líneas posgrado por nivel de formación**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

**Gráfica 5. Giros 2020 líneas posgrado por estrato**



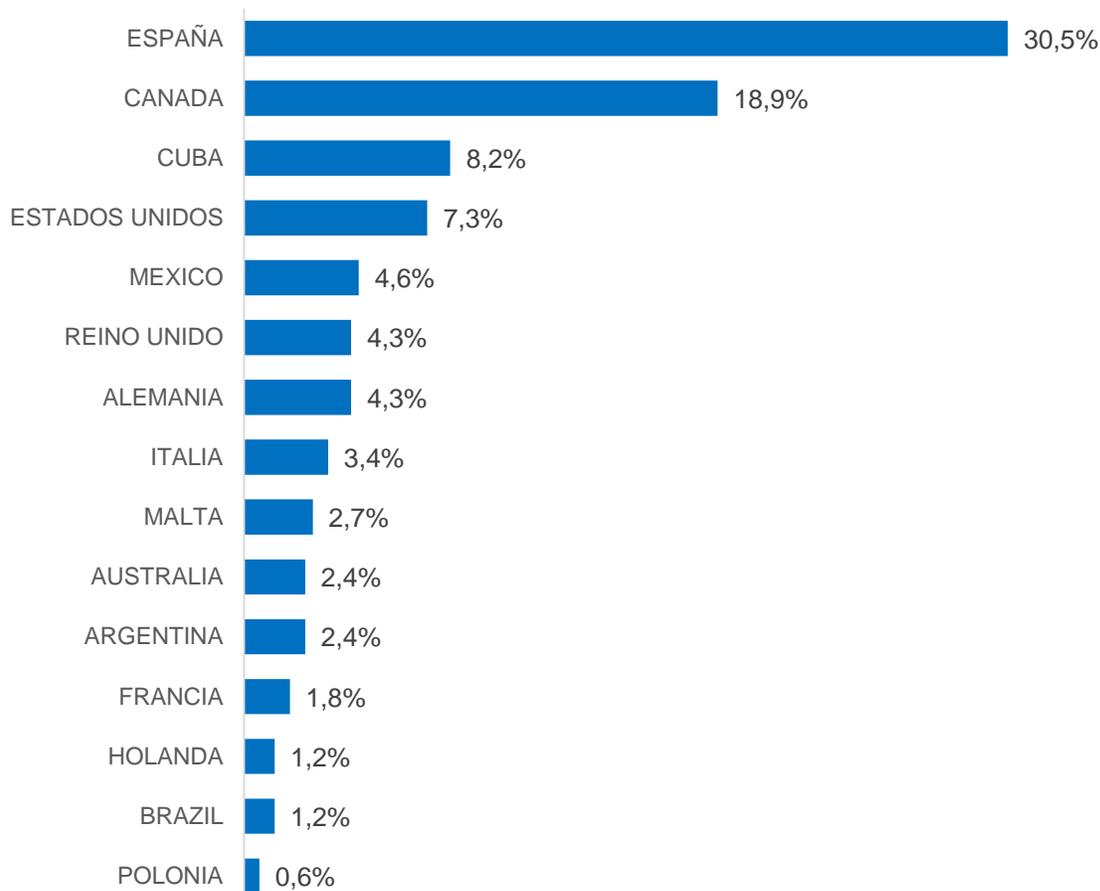
Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

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

- **Crédito Exterior**

En las modalidades de Idiomas y posgrado exterior se giraron **328** nuevos créditos por valor de \$21.967 millones, cuyos principales destinos fueron:

**Gráfica 6. Los 15 países con mayor número de giros 2021-1 en modalidad de crédito exterior**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

Por último, se muestra la distribución de los créditos adjudicados para cada uno de los departamentos del territorio nacional. Esto es un reflejo de la cobertura que ha alcanzado el ICETEX en el territorio colombiano, resaltando que se encuentra presente en los 32 departamentos del país y en 1.006 municipios (cobertura de 89,7% 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 2021-1**

Nuevos créditos girados 2021-1					
Departamento	No. Beneficiarios	%	Departamento	No. Beneficiarios	%
DISTRITO CAPITAL	4.869	20,29%	HUILA	326	1,36%
ATLANTICO	2.515	10,48%	CALDAS	247	1,03%
CORDOBA	2.220	9,25%	CAUCA	216	0,90%
SUCRE	1.988	8,28%	RISARALDA	216	0,90%
BOLIVAR	1.851	7,71%	CASANARE	152	0,63%
VALLE DEL CAUCA	1.499	6,25%	QUINDIO	142	0,59%
ANTIOQUIA	1.290	5,38%	CAQUETA	116	0,48%
SANTANDER	859	3,58%	PUTUMAYO	106	0,44%
MAGDALENA	761	3,17%	ARAUCA	94	0,39%
CUNDINAMARCA	709	2,95%	CHOCO	70	0,29%
CESAR	658	2,74%	GUAVIARE	45	0,19%
NARINO	632	2,63%	SAN ANDRES	28	0,12%
BOYACA	628	2,62%	AMAZONAS	21	0,09%
TOLIMA	482	2,01%	VICHADA	7	0,03%
LA GUAJIRA	465	1,94%	GUAINIA	4	0,02%
NORTE DE SANTANDER	411	1,71%	VAUPES	2	0,01%
META	371	1,55%	<b>Total</b>	<b>24.000</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

**Imagen 1. Esquema actual créditos pregrado Tú Eliges**

Tú Eliges	0%	25%	30%	40%	60%	100%			
Estrato 1 - 2 - 3	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Estrato 4 - 5 - 6			✓	✓	✓	✓			
SISBEN	SISBEN IV		Desde	Hasta					
	Grupo A	Población en pobreza extrema	A1	A5	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Grupo B	Población en pobreza moderada	B1	B7					
Grupo C	Población en pobreza vulnerable	C1	C7						
Pruebas SABER 11	300	270	260	240	240	240			
Tasa de interés	IPC	IPC + 9	IPC + 9	IPC + 8	IPC + 7	IPC + 7			

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

En el periodo 2021-1, beneficiamos mediante aportes de la Nación administrados por el ICETEX, un total de 10.556 nuevos estudiantes con créditos educativos con tasa de interés equivalente al IPC. Así mismo, 9.111 estudiantes fueron beneficiados con apoyos para su sostenimiento y 4.411 estudiantes a través de condonaciones por graduación del 25% del valor prestado.

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

En este periodo de corte, los créditos nuevos desembolsados en Instituciones de Educación Superior o programas acreditados se ubicaron en 52,5% del total de los giros efectuados en líneas de crédito para estudio en el país.

### 1.1.2 Renovaciones

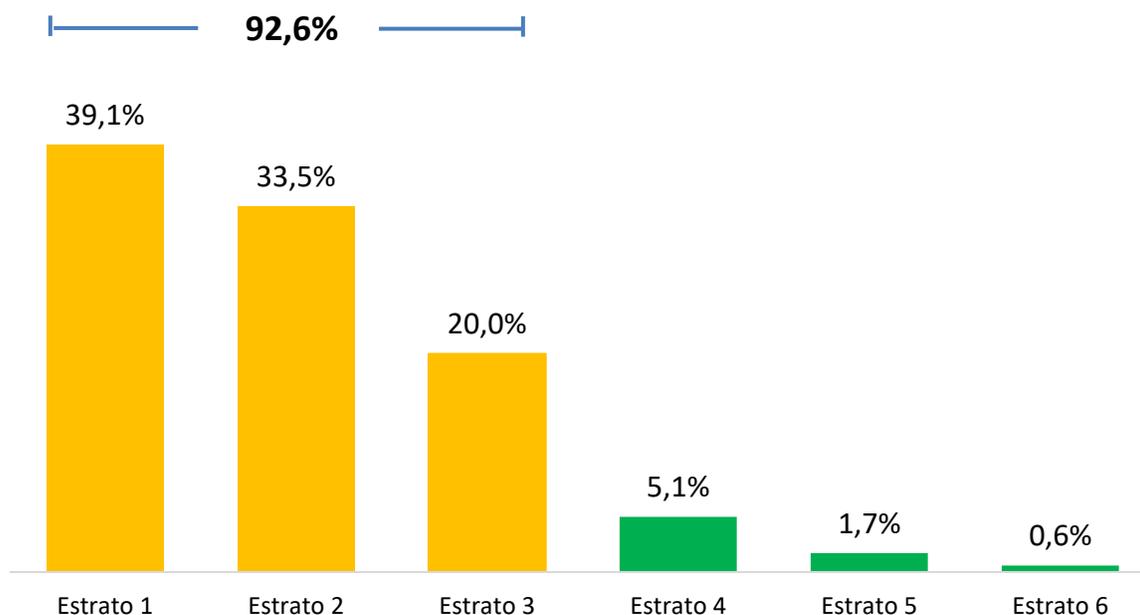
En el periodo 2021-1, se efectuaron 118.376 renovaciones con una inversión de \$729.005 millones.

**Tabla 2. Número y monto de las operaciones de renovación**

Renovaciones	Línea de Crédito	Número de Desembolsos	Valor Millones de \$
2021-1	Pregrado	114.323	\$ 681.251
	Posgrado país	3.756	\$ 36.357
	Exterior	297	\$ 11.398
	<b>Total 2021-1</b>	<b>118.376</b>	<b>\$ 729.005</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

**Gráfica 7. Giros renovaciones 2021-1 por estrato**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

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

Las Alianzas, son convenios que establece el ICETEX con entes privados o públicos, para contar con mayores recursos, para cubrir los gastos de matrícula, sostenimiento o fondo de garantía, que permitan atender a más colombianos interesados en financiar su ingreso a la

educación superior, y que cumplan con las condiciones que los aportantes y el ICETEX definan como criterios prioritarios para atender a una población determinada, sin pago en época de estudios. La amortización del crédito se realizará una vez terminados los estudios.

Durante el año 2021 con corte al mes de junio, ingresaron aportes de dos (2) convenios por valor de \$ 1.600 millones de pesos, por concepto de la suscripción de una nueva alianza con el Municipio de Rionegro y la adición del convenio celebrado con el Municipio de Tenjo desde el año 2005, los cuales se relacionan a continuación:

**Tabla 3. Adición de recursos alianzas vigentes**

Alianza	Valor
Municipio de Rionegro	\$ 1.500.000.000
Municipio de Tenjo	\$ 100.000.000
<b>Total</b>	<b>\$ 1.600.000.000</b>

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Al 30 de junio de 2021 se contaba con 43 alianzas activas. El valor aportado por los aliados ascendió, en este periodo, a **\$ 264.767.366.369**:

**Tabla 4. Alianzas activas**

Grupo	Cant	Valor total ingresos
1-Departamentos, Municipios y Localidades	28	\$ 95.412.932.150
2-Orden Nacional y Ministerios	8	\$ 169.111.434.219
3-Otras Entidades	7	\$ 243.000.000
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>\$ 264.767.366.369</b>

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Durante la vigencia 2021-1 en conjunto con siete (7) aliados, se aprobaron 172 solicitudes de crédito de los cuales el ICETEX aportó más de \$630 millones en su cofinanciación:

**Tabla 5. Total de Solicitudes Aprobadas en la Vigencia 2021-1**

Nombre de la Alianza	Cantidad	%	CRED_ICETEX
Gobernación de Cundinamarca "4 X UODV"	117	68,0%	\$ 354.945.810
ONIC – Universidad del Rosario	23	13,4%	\$ 165.091.750
ONIC – Universidad Antonio Nariño	22	12,8%	\$ 80.341.723
Universidad Externado de Colombia	4	2,3%	\$ 13.228.000
Municipio de Tenjo	3	1,7%	\$ 3.999.000
Municipio de Cajicá	2	1,2%	\$ 9.900.000
ONIC – Universidad Santo Tomás	1	0,6%	\$ 4.029.000
<b>Total general</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$ 631.535.283</b>

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Durante el primer semestre de 2021 se constituyó una nueva alianza:

**Tabla 6. Nuevas alianzas**

Convenio	Alianza	Estado
2021-0569	Municipio de Rionegro	En ejecución

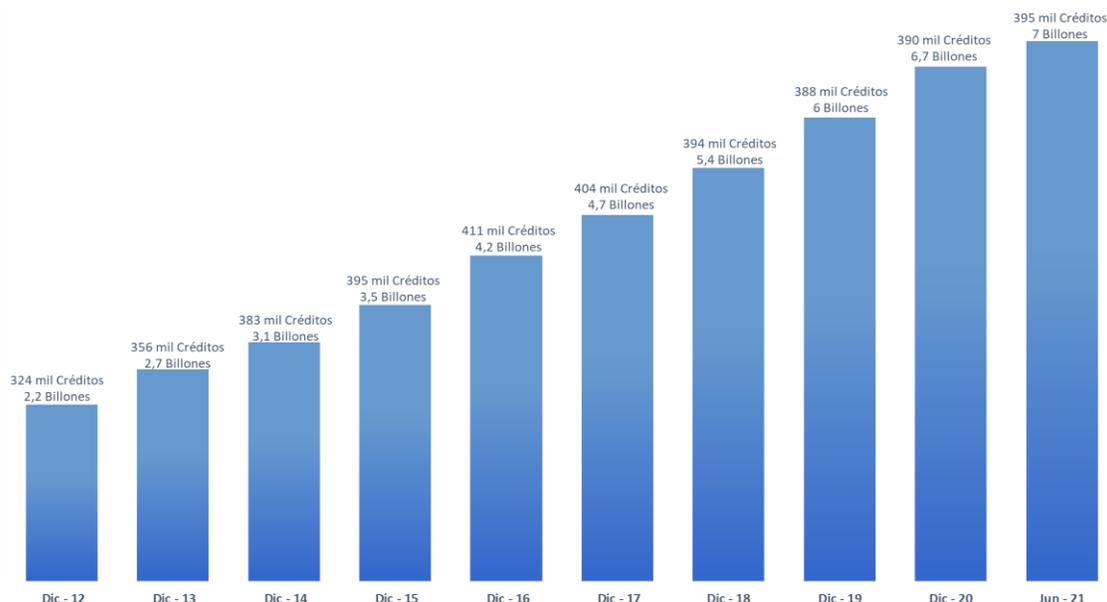
Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

### 1.1.4 Cobranza

#### ❖ Evolución saldos de Cartera

El ICETEX, en cumplimiento de sus funciones orientadas al fomento social de la educación superior, dando prioridad a la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos, al 30 de junio de 2021 registra en cartera activa un total de 395 mil obligaciones, cuyo saldo de capital asciende a \$7 billones.

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



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

#### ❖ Etapas de cobro

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

- **Cobro preventivo**

Esta gestión de cobro está orientada a mantener la calidad de la cartera y lograr su recuperación de forma oportuna. El cobro preventivo se realiza a las obligaciones que

no presentan mora, con el objetivo de recordarle al usuario del pago de la obligación y sensibilizarlo sobre la importancia de este para que otros jóvenes puedan acceder a la educación superior.

- **Cobro administrativo**

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

Se realiza segmentación por tipo de cartera, estudios y amortización, frecuencia de pago, etc., estableciendo diferentes estrategias de recuperación.

Esta gestión se ha desarrollado durante 2021 mediante de centros de contacto vinculados a través de Colombia Compra Eficiente en las órdenes de compra 45786 vigente hasta el 30 de abril, y 66615, la cual entró en operación el 3 de mayo de 2021.

Con corte al 30 de junio de 2021 se han realizado y cumplido 1.924 acuerdos de pago con las siguientes características:

**Tabla 7. Acuerdos de pago cartera con mora entre 31 y 90 días**

Tipo Acuerdo	Cantidad	Vr Saldo Vencido	Saldo Total	Vr a Condonar	Vr Cuota Inicial*
Extinción	145	\$ 108.554.790	\$ 801.309.966	\$ 34.677.584	\$ 767.205.405
Normalización	1.779	\$ 1.320.889.162	\$ 35.203.807.582	\$ 253.992.020	\$ 1.625.423.828
<b>Total</b>	<b>1.924</b>	<b>\$ 1.429.443.951</b>	<b>\$ 36.005.117.548</b>	<b>\$ 288.669.604</b>	<b>\$ 2.392.629.233</b>

Etapas del Crédito	Cantidad	Vr Saldo Vencido	Saldo Total	Vr a Condonar	Vr Cuota Inicial*
Estudio	497	\$ 356.682.714	\$ 12.356.325.482	\$ 16.705.687	\$ 536.648.767
Amortización	1.427	\$ 1.072.761.237	\$ 23.648.792.066	\$ 271.963.917	\$ 1.855.980.466
<b>Total</b>	<b>1.924</b>	<b>\$ 1.429.443.951</b>	<b>\$ 36.005.117.548</b>	<b>\$ 288.669.604</b>	<b>\$ 2.392.629.233</b>

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

- **Gestión de cobro pre jurídico**

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

Se realiza segmentación por tipo de cartera, estudios y amortización, territorial, rango y monto de mora, etc., estableciendo diferentes estrategias de recuperación.

Así mismo, en esta etapa se ofrecen alternativas de negociación al usuario con condonación de un porcentaje de los intereses corrientes y de mora mediante opciones de negociación como extinción, normalización y refinanciación. Con estas opciones se

busca que el usuario ponga al día su obligación de acuerdo con sus posibilidades de pago.

Esta gestión se ha desarrollado durante 2021 mediante centro de contacto vinculado a través de Colombia Compra Eficiente en la orden de compra 55531.

Con corte al 30 de junio de 2021 ha sido posible a través de esta etapa de cobro realizar 20.375 acuerdos de pago, los cuales fueron cumplidos por los usuarios tal como se discrimina en la siguiente tabla:

**Tabla 8. Acuerdos de pago cartera con mora mayor a 90 días**

Tipo Acuerdo	Cantidad	Saldo Vencido	Saldo Total	Valor Condonar	Valor Capital Cuota Inicial*
<b>Extinción</b>	2.508	\$ 7.121.578.638	\$ 11.511.031.112	\$ 2.430.815.057	\$ 9.087.472.999
<b>Normalización</b>	4.472	\$ 7.739.650.065	\$ 67.280.137.631	\$ 1.760.908.003	\$ 7.008.452.192
<b>Refinanciación</b>	13.395	\$ 53.695.017.202	\$ 169.105.336.850	\$ 14.905.998.704	\$ 12.637.917.382
<b>Total</b>	<b>20.375</b>	<b>\$ 68.556.245.905</b>	<b>\$ 247.896.505.593</b>	<b>\$ 19.097.721.763</b>	<b>\$ 28.733.842.573</b>

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

- **Gestión de cobro jurídico**

La gestión de cobro jurídico se realiza a las obligaciones con cuantía superior a diez (10) SMLMV de saldo total y siete (7) SMMLV de saldo vencido, se puede realizar en cualquier momento de la cobranza pre jurídica con más de 270 días de mora, una vez agotadas las demás gestiones de cobro de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.

Esta etapa de cobro ha sido desarrollada en 2021 con el apoyo de cuatro abogados especializados, lo cual hizo posible la presentación de 333 nuevos procesos ejecutivos por valor en saldo de capital de \$5.516.681.449, para un total al 30 de junio de 693 procesos vigentes por valor de \$13.173.163.772 en saldo de capital.

En esta etapa de cobro se está trabajando no solo en la presentación del proceso ejecutivo sino en la realización de gestión comercial por parte de los abogados, que consiste en invitar a los usuarios a realizar un acuerdo de pago directo con ICETEX conforme con las políticas establecidas, lo cual ha permitido la negociación de 146 casos por valor de \$2.857.901.763

- **Retención de Ingresos**

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

Con corte al 30 de junio de 2021 se han generado 10.387 nuevas cartas de liquidación de retención salarial. Se validaron y remitieron para aplicación información de 6.349 pagos y se tramitaron 7.353 suspensiones.

Con corte al 30 de junio cuentan con retención salarial efectiva 2.365 créditos.

- **Otras Gestiones:**

- **Procesos de Insolvencia de persona natural no comerciante:** Durante lo corrido del año 2021 se han atendido 293 audiencias de conciliación correspondientes a 108 créditos educativos, de las cuales presentan acuerdo de pago 36, corresponden a procesos fracasados en los centros de conciliación 32 y se encuentran vigentes 40.
- **Informes de la gestión de cobro de la cartera de fondos en administración:** con el propósito de brindar información a los constituyentes sobre el estado de la cartera y la gestión de recuperación, la Dirección de Cobranza ha venido generando informes de la cartera de fondos que se encuentra al cobro.

En lo corrido del año se generaron 263 informes correspondientes a 221 fondos en administración.

- ❖ **Mecanismos de normalización de cartera**

Los mecanismos de normalización de cartera están definidos en el Reglamento de Cobranza y Cartera de ICETEX, reglamentación que durante 2020 fue objeto de varias modificaciones mediante los acuerdos de Junta Directiva No. 003, 004 y 015 de 2020, las cuales tuvieron en cuenta las observaciones planteadas por los diferentes grupos de interés.

Dentro de las alternativas disponibles tenemos:

- A. Cartera al día**

- **Ampliación de plazo:** es la posibilidad de ampliar el número de cuotas del plan de pagos vigente con el fin de disminuir el valor de la cuota a cancelar, así:
  - La obligación debe pertenecer a cartera activa en etapa de amortización, al día en el pago de las cuotas.
  - En los créditos en donde el plan de pagos es inferior al doble del periodo de estudios financiado, se podrá extender el número de cuotas hasta en un plazo igual al último plan de pagos autorizado.
  - En los créditos en donde el plan de pagos es igual al doble del periodo de estudios financiado, se podrá extender el número de cuotas hasta la mitad del plazo del último plan de pagos autorizado.
  - En los casos de crédito para posgrado en el exterior podrá ampliarse el plazo máximo hasta 5 años adicionales.

- Podrá ser utilizado por una (1) única vez a lo largo de la etapa de amortización.
- **Prórroga:** es la interrupción temporal de pagos y se otorgará máximo por dos periodos de seis (6) meses cada uno, consecutivos o no.
- **Cambio de fecha límite de pago:** es la modificación de la fecha límite de pago de las cuotas mensuales.

#### B. Cartera en mora.

- **Suspensión del crédito educativo en época de estudios:** se entiende por esta el no paso al cobro del crédito educativo una vez terminado el programa académico o que el estudiante haya decidido no continuar con este y que se encuentre en situación de desempleo. La suspensión se otorgará por un periodo de seis (6) meses, prorrogables por seis (6) meses más.
- **Interrupción temporal de pagos:** se puede dar una vez terminado el programa académico para los jóvenes que no hayan logrado vincularse laboralmente o presenten enfermedad grave. Se otorgará máximo por dos periodos de seis (6) meses cada uno, consecutivos o no durante esta etapa.
- **Refinanciación:** es la alternativa mediante el cual se modifica el plazo y el valor de la cuota inicialmente pactada con el fin de regularizar la totalidad de la obligación, siempre y cuando el crédito se encuentre en etapa de amortización y no haya alcanzado mora superior a 90 días en los últimos 6 meses. Se podrá conceder un plazo adicional al establecido en el plan de pagos vigente de hasta 48 meses.
- **Acuerdos de pago para obligaciones con mora entre 31 y 90 días:** el ICETEX podrá suscribir acuerdos de pago tendientes a normalizar las obligaciones que presenten las siguientes características:
  - i. El crédito educativo debe encontrarse en etapa de estudios con cartera activa de recursos propios, alianzas estratégicas o fondos en administración que se acojan al reglamento de cobranza del ICETEX.
  - ii. Aplica para las siguientes alternativas de acuerdo de pago:
    - Extinción: consiste en el pago del total de la obligación.
    - Normalización: consiste en el pago del saldo vencido.
  - iii. Se otorga un porcentaje de condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios correspondientes a la(s) cuota(s) vencida(s) de la porción de pago exigible de la época de estudio o en la época de amortización por rango de mora, así:

**Tabla 9. Porcentaje de condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios**

Rango mora	% Condonación intereses corrientes vencidos y mora
31 a 60	80%
61 a 90	75%

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

- iv. Se otorga plazo para pago así:

**Tabla 10. Plazo para pago**

Instrumento	Rango mora	Plazo
Normalización - Extinción	31 a 60	1 cuota
Normalización - Extinción	61 a 90	Hasta 2 cuotas mensuales consecutivas

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

- v. En ningún caso el beneficiario cancelará menos del cien por ciento (100%) del capital, excepto en aquellos casos en que medie autorización legal.
- vi. El saldo base del descuento de intereses en las dos modalidades de acuerdo de pago será el correspondiente a la( s) cuota(s) vencida(s) de la porción de pago exigible de la época de estudio, conforme con los registros de ICETEX a la fecha de la suscripción del acuerdo de pago.
- vii. El descuento se hará efectivo cuando el usuario cumpla en su totalidad dicho acuerdo. En caso contrario lo abonado se registrará bajo las normas generales de aplicación de pagos.
- viii. Podrá ser utilizado hasta (3) veces a lo largo de la etapa de estudios y máximo hasta (2) veces a lo largo de la etapa de amortización.
- ix. Para acogerse a cualquiera de las opciones ofrecidas por el ICETEX, los usuarios deberán presentar la documentación o información requerida por la entidad, autorización expresa de consulta y reporte ante centrales de riesgo y declaración de origen de fondos.

### C. Obligaciones con mora superior a 90 días.

- **Extinción:** consiste en el pago del total de la obligación en un plazo de un (1) mes. Se podrá conceder un descuento de intereses corrientes, mora y otros conceptos excepto el aporte al fondo de contingencias de invalidez y muerte hasta del 80%.
- **Normalización:** alternativa mediante el cual el beneficiario cancela la totalidad del saldo vencido en un plazo de hasta un (1) mes. Se podrá conceder un descuento de intereses corrientes, mora y otros conceptos excepto el aporte al fondo de contingencias de invalidez y muerte hasta por el 70%.
- **Refinanciación:** alternativa mediante la cual se modifica el plazo y el valor de la cuota inicialmente pactada, a fin de regularizar la totalidad de la obligación, bajo las siguientes condiciones:
  - Debe cancelar una cuota inicial mínimo del 5% del saldo vencido a la fecha

- El plazo máximo a otorgar oscila entre 12 y 96 meses y depende del saldo de capital a la fecha de la negociación conforme con lo establecido en el Reglamento de Cobranza y Cartera de la entidad.
- Se podrá conceder un descuento de intereses corrientes, mora y otros conceptos excepto el aporte al fondo de contingencias de invalidez y muerte hasta por el 60% en atribuciones generales y hasta el 80% en atribuciones especiales.
- El artículo 11 del Reglamento de Cobranza y Cartera también establece la posibilidad de conceder, previa autorización del Comité de Cartera, en jornadas de normalización descuentos superiores a los ya mencionados de intereses corrientes, mora y otros conceptos excepto el aporte al fondo de contingencias de invalidez y muerte.

#### **D. Políticas de normalización especiales**

- Para la cartera castigada o con saldo total inferior a 10 SMMLV, o en proceso de insolvencia de persona natural no comerciante, o en proceso de liquidación patrimonial o con fallecimiento de alguno de los padres del titular del crédito con posterioridad a la fecha de otorgamiento o con enfermedad grave del titular del crédito o población especial, podrán acceder a la condonación hasta del 100% de intereses corrientes y moratorios

#### **E. Cartera en cobro jurídico**

Pago del saldo total hasta en 48 meses, contempla la condonación de intereses corrientes y moratorios.

#### **F. Auxilios COVID-19**

Ante la Emergencia Económica Social y Ecológica a causa del Coronavirus COVID-19, mediante el Decreto 467 de 2020 el Gobierno Nacional determinó el plan de auxilios educativos coronavirus COVID-19 para beneficiarios de Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior -ICETEX, el cual se amplió mediante el Decreto 662 de 2020.

El Plan de Auxilios Educativos de ICETEX está dirigido a usuarios que necesitan alivios en su flujo de caja actual y está vigente hasta el 31 de diciembre de 2021.

Dentro de los auxilios establecidos tenemos:

- ✓ Periodo de gracia en cuotas de créditos vigentes. Esta medida puede ser solicitada por todos los beneficiarios con créditos vigentes. El crédito se extenderá por el mismo tiempo que dure la medida.

Permite suspender temporalmente el pago de la cuota de crédito. Al acceder a este auxilio, el plan de pagos se correrá en el mismo número de meses o cuotas que se

tenga suspendido el pago de la obligación. Durante el período de aplicación no se generará recibo de pago.

Si el usuario se encuentra en época de estudios, durante la aplicación de este auxilio no se generarán intereses corrientes sobre el porcentaje de capital exigible del plan de pagos, reduciendo el interés al 0% en este período. Es importante señalar que el capital exigible es el monto o porción de capital que paga el usuario en época de estudios, de acuerdo con la línea de crédito que haya elegido (25%, 30% 40% 60% o 100% del crédito).

Si se encuentra en época de pago o amortización, durante la aplicación de este auxilio no se generarán intereses corrientes reduciendo el interés en este período al 0%.

Si el usuario se encuentra en etapa de estudios, los aportes al fondo de invalidez y muerte, así como al Fondo de Garantías-Codeudor (si este corresponde a su línea) serán cobrados durante este período como hasta el momento.

Si presenta mora en el momento de la aplicación del auxilio el crédito se normalizará, es decir aparecerá al día durante este período, pero el saldo de las cuotas pendientes por pagar más el número de cuotas que no se cobrarán durante el auxilio se trasladarán al plan de pagos para reembolsarlos en las cuotas pendientes una vez se reactive este plan.

- ✓ Reducción transitoria de intereses al IPC en los créditos vigentes durante la vigencia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Esta medida implica una reducción de la tasa quedando la tasa equivalente al IPC durante la vigencia del Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19.

Dirigido a usuarios de estrato 1, 2 y 3 que no son beneficiarios del subsidio a la tasa y que renuevan su crédito o que acceden por primera vez a un crédito.

Al terminar el período de aplicación de este auxilio el crédito retornará a las condiciones de tasa de interés pactadas al inicio de la financiación.

- ✓ Ampliación de plazos en los planes de amortización. Dirigido a usuarios que necesitan un alivio a su flujo de caja actual y que estén en etapa de estudios o de amortización.

Reducirá el valor mensual a pagar en cada una de las cuotas del plan de pagos mejorando el flujo de caja de acuerdo con la capacidad de pago actual del usuario. Permitirá la ampliación del plan de pagos y la reliquidación del saldo pendiente del crédito a través de dos opciones: si el crédito es de mediano plazo se podrá reliquidar el saldo en un período equivalente al doble del plazo actual; si el crédito es de largo plazo se podrá reliquidar el saldo y obtener una adición de tiempo de hasta el 50% del plazo actual.

Al ampliar el plazo del crédito el usuario reduce el valor que paga mensualmente de capital y no se incrementará su tasa de interés.

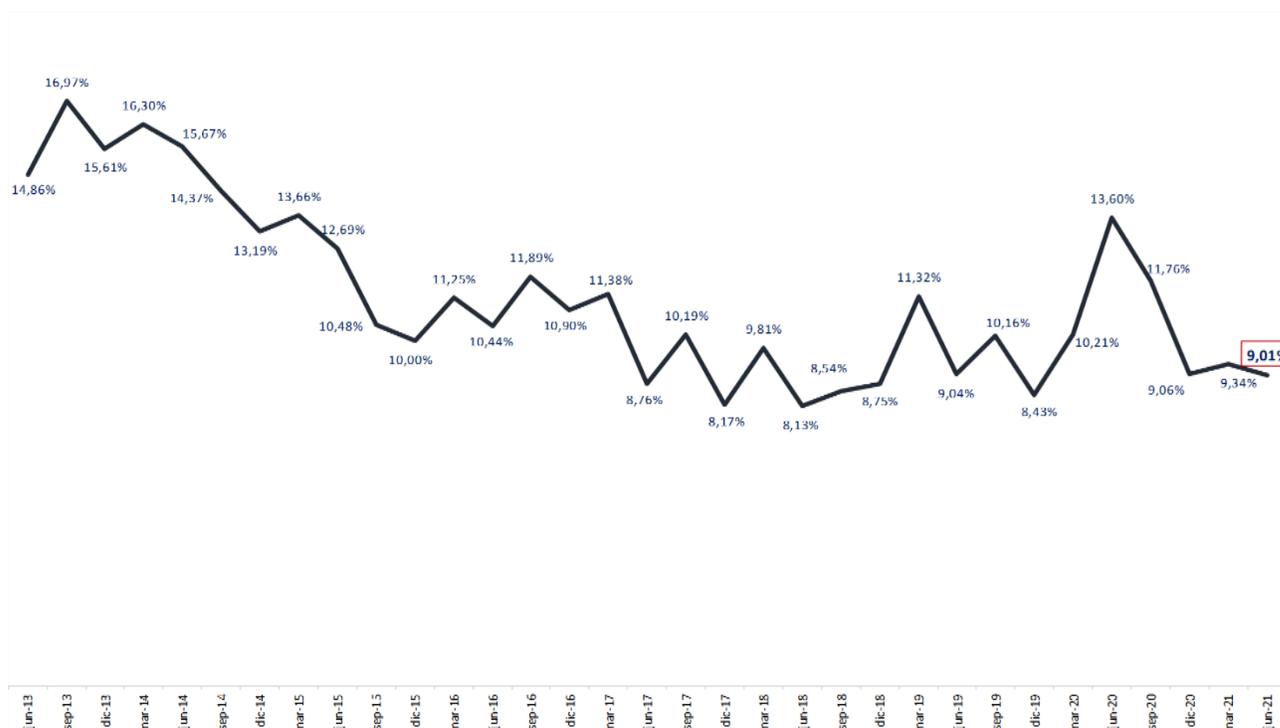
Si se encuentra en mora cuando aplique al auxilio el crédito se normalizará, es decir, aparecerá al día. Pero el saldo de las cuotas que tiene pendientes por pagar será recalculado en el nuevo plan de pagos.

Los usuarios con crédito ICETEX que deseen acogerse a los auxilios COVID-19 pueden solicitarlos a través del módulo de autogestión en su estado de cuenta o comunicarse a las líneas telefónicas 01 8000 916 821 en todo el país y 7467018 en Bogotá. De acuerdo con la evaluación de la situación particular de cada solicitante se le orienta y brinda información sobre las características de cada auxilio con el fin de que tome la decisión que considere más le conviene, posteriormente se procede con el trámite de aplicación.

### ❖ Evolución del Índice de Cartera Vencida

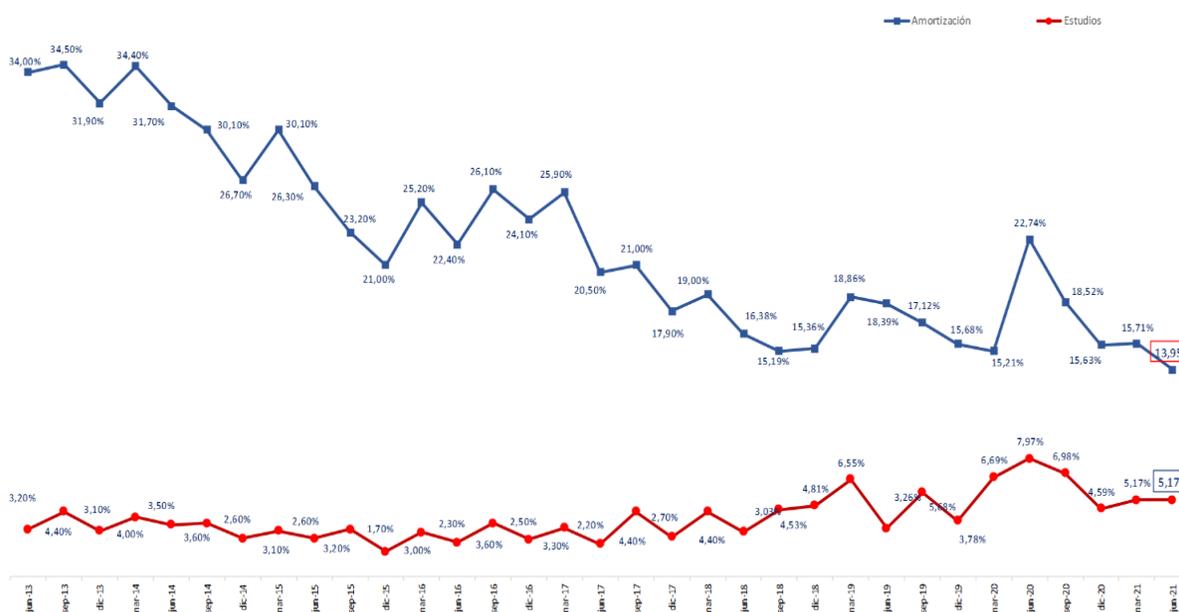
El índice de cartera vencida al 30 de junio de 2021 se ubica en 9,01%, cifra inferior a la registrada en junio de 2020 de 13,60%. Este indicador presenta el siguiente comportamiento trimestral durante los últimos años:

**Gráfica 9. Comportamiento histórico Índice de Cartera Vencida**



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

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



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

### ❖ Evolución del recaudo

El recaudo a junio 30 de 2021 ascendió a \$505.553 millones discriminado de forma mensual, así:

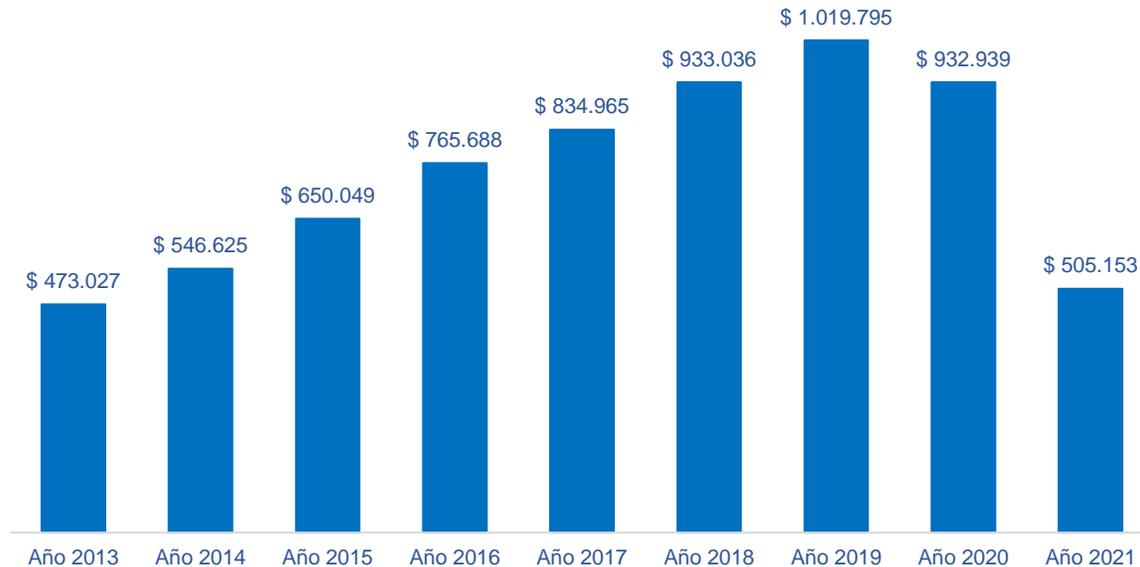
**Tabla 11. Recaudo mensual 2021**

Mes	Valor Mensual
Enero	\$ 80.916.505.409
Febrero	\$ 84.339.624.035
Marzo	\$ 94.545.660.020
Abril	\$ 77.938.086.852
Mayo	\$ 82.852.956.158
Junio	\$ 84.560.320.461
<b>Total</b>	<b>\$ 505.153.152.935</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

A continuación, se presenta la gráfica con el comportamiento del recaudo desde el año 2013:

**Gráfica 11. Comportamiento histórico del recaudo. Cifras en millones de pesos.**



Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

En lo corrido de 2021 el recaudo si bien ha presentado un comportamiento adecuado con cumplimiento cercano al 96% frente a las metas mensuales, se ha visto afectado por los siguientes factores:

- La proyección del presupuesto de recaudo se realiza con base en la información de las proyecciones de colocación de crédito, las proyecciones de pasos al cobro y estimando el comportamiento de cartera con base en los cargos del mes, el saldo vencido y la relación histórica de 2020, 2019 y 2018 entre recaudo y debido recaudar, por la línea de crédito, etapa del crédito (estudios, amortización) y tipo de cartera (activa, castigada).
- Al analizar el comportamiento de los componentes de la proyección de recaudo entre lo estimado para enero a mayo de 2021 y lo efectivamente ejecutado se observa:
  - La proyección de la meta 2021 se desarrolló en septiembre y octubre de 2020, fecha para la cual los auxilios COVID estaban programados hasta diciembre de 2020; es decir, estas proyecciones contemplaban que la cartera que estaba en interrupción temporal del plan de pagos retornaría a las condiciones de pago de su crédito a partir de enero de 2021, situación que no sucedió así dado que los auxilios COVID fueron prorrogados de forma automática hasta diciembre de 2021. Esto representa una afectación en la meta anual de recaudo de aproximadamente \$61.272 millones.

- Las proyecciones reportadas correspondientes a los desembolsos de nuevos créditos se han cumplido en el 47%, lo cual representa una afectación en la meta anual de recaudo de aproximadamente \$28.091 millones.
- Las proyecciones reportadas correspondientes a los desembolsos de renovación se han cumplido en el 95%.
- En lo proyectado por cartera de pasos al cobro de enero a mayo de 2021 se ha cumplido el 66%, lo cual representa una afectación en la meta anual de recaudo de aproximadamente \$1.877 millones.
- El tercer pico de la pandemia por COVID-19 y el paro nacional que se desarrolla en todo el país desde el 28 de abril de 2021, han impactado significativamente el aparato productivo, lo que ha generado dificultades constantes en la empleabilidad y movilidad en todas las ciudades, situación que impacta el comportamiento de pago de los usuarios del ICETEX afectando el cumplimiento en las metas de recaudo.
- De acuerdo con el reporte técnico del DANE de mayo de 2021, la tasa de desempleo fue del 15,6%, cifra inferior a la de mayo de 2020 de 21,4%; sin embargo, esta tasa es superior a la de mayo de 2019 de 10,5%.
- El desempleo juvenil sigue siendo una de las grandes preocupaciones a nivel nacional, lo cual afecta directamente a la población beneficiaria de crédito educativo del ICETEX, siendo necesario continuar brindando alternativas y auxilios que faciliten a los jóvenes el acceso al crédito y flexibilicen las condiciones de pago de este, lo cual tiene una relación directa con el recaudo de cartera.

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

En lo corrido de 2021 se han incorporado los siguientes servicios dentro de las operaciones de recuperación de cartera:

- a. Transformación en el 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.
- b. Personal experto: en este punto ya cada campaña cuenta con un psicólogo, un diseñador gráfico y dos científicos de datos.
- c. Nuevos canales de contacto: se han implementado nuevos servicios como chat, línea virtual, mensajes de texto de doble vía, servicio de devolución de llamada, respuesta de voz interactiva y landing page, los cuales registran las siguientes atenciones:

## Imagen 2. Nuevos canales de contacto



comunidad.

### ❖ Aspectos relevantes 2021-1

- ✓ Se ha logrado mantener niveles adecuados de recaudo e índice de cartera vencida pese al impacto por la pandemia por COVID-19 y el paro nacional.
- ✓ Entre el 15 y el 31 de marzo se realizó jornada telefónica de recuperación de cartera a nivel nacional, a través de la cual fue posible realizar 7.372 negociaciones por valor en saldo vencido de \$21.621 millones, con condonación de intereses corrientes vencidos y moratorios por valor de \$6.343 millones.
- ✓ Condonación hasta del 100% de los intereses corrientes vencidos y moratorios como resultado de las ferias regionales:

**Tabla 12. Gestión condonaciones**

Ciudad	Fecha	Cant Negociaciones	Saldo Total	Capital Total	Saldo Vencido	Vr Intereses a Condonar	Vr Primera Cuota
Pereira	Mayo 26 al 28	165	\$ 1.696.464.148	\$ 1.522.117.562	\$ 378.404.467	\$ 100.649.935	\$ 136.437.326
Manizales	Junio 2 al 4	120	\$ 1.573.720.180	\$ 1.433.475.025	\$ 268.411.634	\$ 62.058.868	\$ 126.853.143
Villavicencio	Junio 10 y 11	112	\$ 1.355.770.476	\$ 1.231.324.039	\$ 258.123.317	\$ 68.993.849	\$ 105.542.692
Montería	Junio 23 al 25	450	\$ 5.846.961.105	\$ 5.346.601.941	\$ 499.506.991	\$ 101.257.198	\$ 240.916.785
Quibdo	Junio 30, Julio 1 y 2	50	\$ 238.275.773	\$ 209.974.109	\$ 91.684.428	\$ 21.893.036	\$ 31.123.875
<b>Total</b>		<b>897</b>	<b>\$ 10.711.191.681</b>	<b>\$ 9.743.492.676</b>	<b>\$ 1.496.130.836</b>	<b>\$ 354.852.887</b>	<b>\$ 640.873.821</b>

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

- En los meses de mayo y junio de 2021, se realizó reunión por territorial con las Instituciones de Educación Superior con el fin de informarles sobre el proceso de recuperación de cartera y las diferentes alternativas con que cuenta ICETEX para los jóvenes que presentan dificultades en el pago de su crédito educativo, con el fin de que ellos estén informados y orienten a los jóvenes para que accedan a los instrumentos de normalización de cartera.

### 1.1.5 Medidas y avances emergencia COVID-19

Ante la Emergencia Económica Social y Ecológica a causa del Coronavirus COVID-19, mediante el Decreto 467 de 2020 el Gobierno Nacional determinó el plan de auxilios educativos coronavirus COVID-19 para beneficiarios de Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior -ICETEX, el cual se amplió mediante el Decreto 662 de 2020.

El Plan de Auxilios Educativos de ICETEX está dirigido a usuarios que necesitan alivios en su flujo de caja actual. Con corte al 30 de junio de 2021, se han beneficiado 131.985 beneficiarios y a continuación se relacionan los auxilios establecidos:

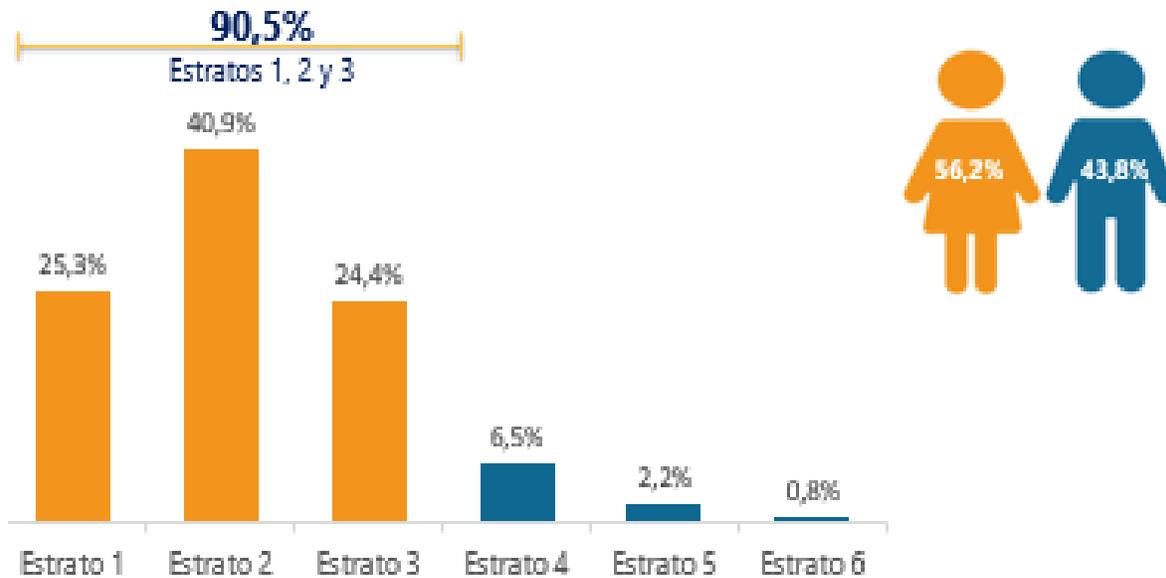
- **Interrupción de pago**

Permite suspender temporalmente el pago de la cuota de crédito. Al acceder a este auxilio, el plan de pagos se corre en el mismo número de meses o cuotas que se tenga suspendido el pago de la obligación. Durante el período de aplicación no se genera recibo de pago.

Si el usuario se encuentra en época de estudios, durante la aplicación de este auxilio no se generan intereses corrientes sobre el porcentaje de capital exigible del plan de pagos, reduciendo el interés al 0% en este período. Si se encuentra en época de pago o amortización, durante la aplicación de este auxilio no se generarán intereses corrientes reduciendo el interés en este período al 0%.

Con corte al 30 de junio de 2021, se han otorgado 77.781 número de auxilios en esta modalidad por valor de \$186.022 millones y la caracterización de la población se presenta a continuación:

**Gráfica 12. Plan de auxilios interrupción de pago**



Cifras con corte a junio 2021

Fuente: Grupo de Administración de Cartera

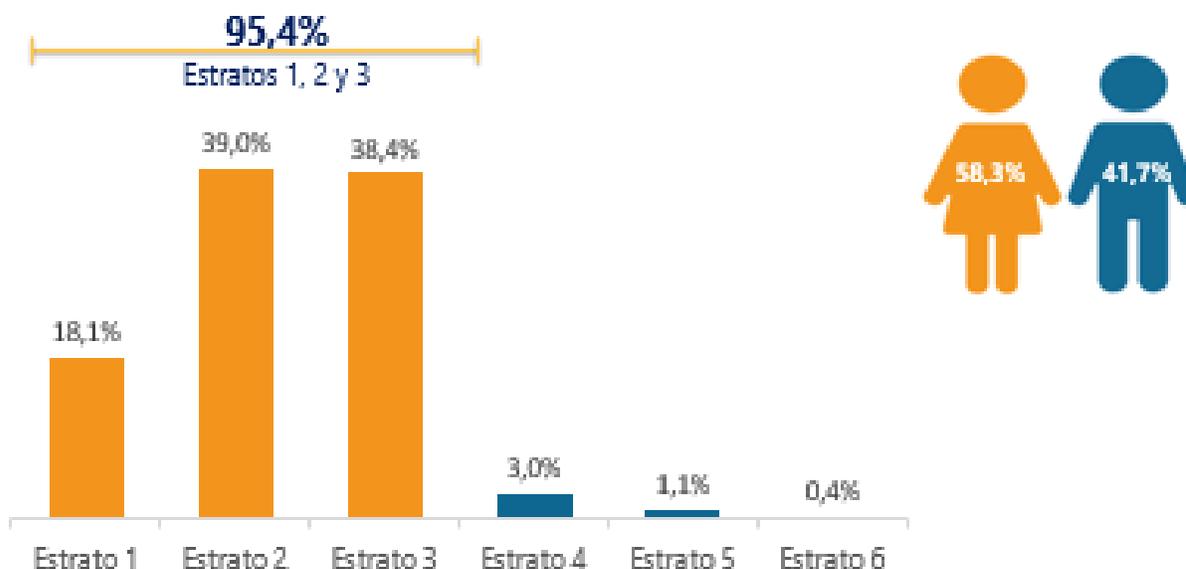
- **Reducción de los intereses al IPC**

Dirigido a usuarios de estrato 1, 2 y 3 que no son beneficiarios del subsidio a la tasa y que renuevan su crédito o que acceden por primera vez a un crédito.

Al terminar el período de aplicación de este auxilio el crédito retornará a las condiciones de tasa de interés pactadas al inicio de la financiación.

Con corte al 30 de junio de 2021, se han otorgado 53.363 número de auxilios en esta modalidad por valor de \$7.800 millones y la caracterización de la población se presenta a continuación:

**Gráfica 13. Plan de auxilios reducción de los intereses al IPC**



Cifras con corte a junio 2021

Fuente: Grupo de Administración de Cartera

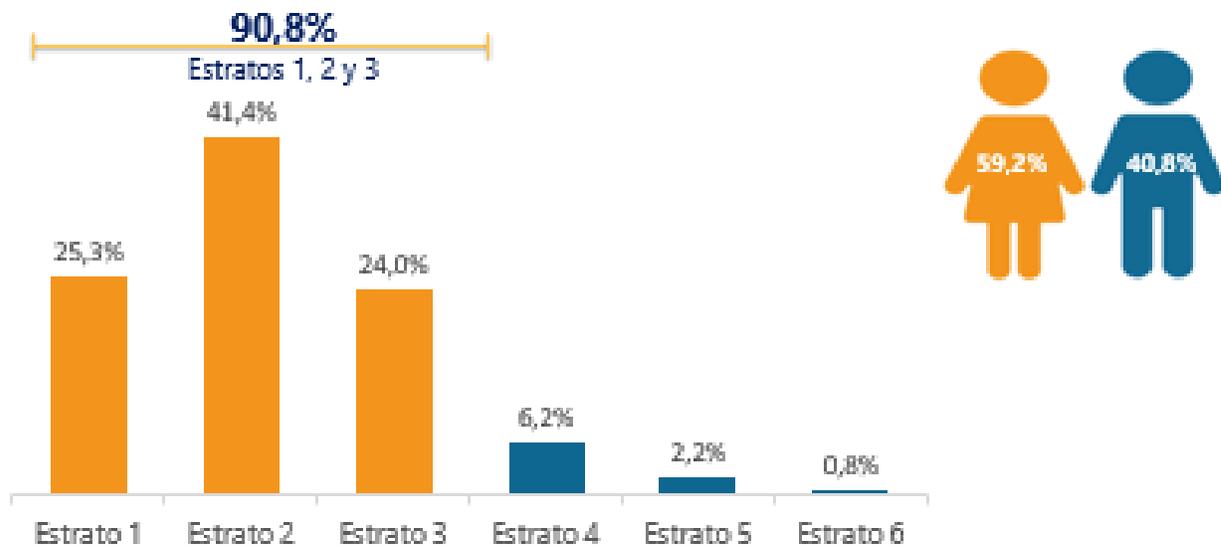
- **Ampliación de plazo**

Dirigido a usuarios que necesitan un alivio a su flujo de caja actual y que estén en etapa de estudios o de amortización. Permite la ampliación del plan de pagos y la reliquidación del saldo pendiente del crédito a través de dos opciones: si el crédito es de mediano plazo se puede reliquidar el saldo en un período equivalente al doble del plazo actual; si el crédito es de largo plazo se podrá reliquidar el saldo y obtener una adición de tiempo de hasta el 50% del plazo actual.

Al ampliar el plazo del crédito el usuario reduce el valor que paga mensualmente de capital y no se incrementa su tasa de interés. Si se encuentra en mora cuando aplique al auxilio el crédito se normaliza, es decir, aparecerá al día. Pero el saldo de las cuotas que tiene pendientes por pagar será recalculado en el nuevo plan de pagos.

Con corte al 30 de junio de 2021, se han otorgado 33.510 número de auxilios en esta modalidad por valor de \$35.286 millones y la caracterización de la población se presenta a continuación:

**Gráfica 14. Plan de auxilios ampliación de plazo**



Cifras con corte a junio 2021

Fuente: Grupo de Administración de Cartera

## 1.2 FONDOS EN ADMINISTRACIÓN

En el primer semestre del año 2021, el ICETEX trabajó con el propósito de contribuir al aumento de la cobertura educativa en Colombia, a través de una efectiva gestión de administración de recursos para la estructuración de nuevos fondos y a la fidelización de los constituyentes a través del servicio oportuno.

Al cerrar junio de 2021, el total de activos de fondos administrados ascendieron a \$ 5,51 billones, con un crecimiento de \$ 462.715 millones, equivalente al 9,18% más con respecto al año 2020. Gracias al trabajo en conjunto entre el ICETEX y los constituyentes, se logró transformar las vidas de miles de ciudadanos del país y las de sus familias a través de la educación.

Al cierre de junio de 2021 el total de beneficiarios vigentes es de 485.220 con un incremento del 8,5% con respecto al cierre de la vigencia 2020 que fue de 447.397 beneficiarios.

### Aportes recibidos

Al cierre de junio de 2021, el monto de consignaciones recibidas por la entidad fue de \$1.232.354 millones, lo que representa el 84,6% con respecto de las consignaciones del año 2020.

**Tabla 13. Consignaciones**

Año	Valor Consignaciones (mill \$)
2018	\$ 1.140.239
2019	\$ 1.371.586
2020	\$ 1.455.948
2021	\$ 1.232.354

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

### Nuevos convenios de fondos

Con el propósito de invertir en el acceso, permanencia y graduación de una población específica en el sistema educativo nacional, se logró aumentar el número de aliados y beneficiarios, contribuyendo así a la prosperidad del país. En el primer semestre del año 2021, se lograron firmar siete (7) nuevos convenios por un valor de \$ 12.172 millones, de los cuales al cierre de junio de 2021 se recibieron \$ 9.563 millones.

Teniendo en cuenta la crisis generada por la Pandemia Mundial del COVID 19 y que dicha situación tuvo un impacto negativo para las familias de todos los estratos socioeconómicos del país, tanto en el entorno rural como urbano, y en especial las familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad socio-económica, poniendo en riesgo la garantía de servicios públicos básicos como la educación, dentro de los cuales se encontraba la permanencia de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en todos sus niveles, primera infancia, básica, media y superior; así como también de las prestaciones complementarias y programas sociales tendientes a hacer efectivos estos derechos. Así mismo, el acceso a la educación superior y a la educación para el trabajo y el desarrollo humano se ha visto reducido y afectado por la crisis, en consecuencia, es importante mantener el acceso y la no deserción de estos estudiantes con el propósito de aumentar las posibilidades de tener mejores condiciones de vida en el futuro. De acuerdo con lo anterior se hizo necesario crear medidas que contribuyeran a evitar la deserción escolar y apoyar el sistema educativo colombiano en general.

En consecuencia, el Gobierno Nacional creó el Fondo Solidario para la Educación, con la expedición del Decreto 662 del 14 de mayo de 2020, para que el ICETEX pudiera destinar recursos de manera eficiente, en las diferentes líneas de acción creadas en el decreto, así:

1. **Apalancar el Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19**, creado mediante el Decreto 467 del 23 de marzo de 2020, para la mejora en plazos, tasas y períodos de gracias en crédito del ICETEX, con unos recursos asignados de \$83.374.504.953.
2. **Línea de créditos condonables para padres de familia para el pago de pensiones de jardines y colegios privados**, en educación preescolar, básica y media, con un presupuesto de \$30.000 millones y hasta por la suma de \$1'200.000 por beneficiario. Esta suma fue adiciona en la suma de \$20.000 millones para un total de \$50.000 millones.

3. **Línea de crédito educativo condonable** para el pago de matrículas de jóvenes en condición de vulnerabilidad de **programas de Educación para el trabajo y el desarrollo humano**, con un presupuesto de \$8.000 millones y hasta por un valor máximo de financiación de \$1.000.000 por beneficiario.
4. **Auxilio económico para el pago de la matrícula de los jóvenes** en condición de vulnerabilidad, en **Instituciones de Educación Superior Públicas**, con un presupuesto total de 97.500 millones de pesos, para 63 IES a nivel nacional.

De acuerdo con lo anterior se crearon tres fondos para atender las tres últimas líneas creadas por el decreto, a continuación, se presenta los recursos iniciales y las adiciones en la vigencia 2021 para continuar apoyando las medidas que contribuyeran a evitar la deserción escolar y apoyar el sistema educativo colombiano en general.

**Tabla 14. Fondos solidarios**

Código	Nombre	Consignaciones 2020	Consignaciones a junio 2021	Total
122078	MEN FDO SOLIDARIO PARA LA EDUC. Pensiones Jardines y Colegios	\$ 50.000.000.000	\$ 50.000.000.000	\$ 100.000.000.000
122079	MEN FDO SOLIDARIO PARA la Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano	\$ 8.000.000.000	\$ 18.000.000.000	\$ 26.000.000.000
122080	MEN FDO SOLIDARIO PARA la Educación de Jóvenes IES Públicas	\$ 97.500.000.000	\$ 97.000.000.000	\$ 194.500.000.000
		<b>\$ 155.500.000.000</b>	<b>\$ 165.000.000.000</b>	<b>\$ 320.500.000.000</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

### Comisiones recibidas

Los ingresos que generó la administración de recursos para el ICETEX durante el primer semestre de 2021 fueron de \$ 18.939 millones correspondientes a las comisiones por administración de recursos, cartera y portafolio de inversión.

### Estado actual de Fondos en Administración del ICETEX

Actualmente, el ICETEX administra 571 fondos y 6 Alianzas de organizaciones comprometidas con la educación de los colombianos cuyos aportes se focalizan según las necesidades del capital humano y de acuerdo con las políticas misionales de cada constituyente.

**Tabla 15. Fondos vigentes clasificados por tipo de fondo y tipo de constituyente**

Tipo de fondo y constituyente	N° Fondos
Cooperativo y Mutual	181
Ministerio	108
Entidades Publicas	83
Municipios	62
Fondos Comunes	54
Departamentos	40
Distrito Capital	24
Privado	18
Alianzas	6
Regalías	1
<b>Total general</b>	<b>577</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

577  
**Fondos vigentes**

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

**Tabla 16. Fondos vigentes clasificados por nivel de formación que financia**

Nivel de Educación	N° Fondos
Superior	468
Básica - Media	70
Educación para el trabajo y desarrollo humano	19
Superior - Exterior	6
Cursos Cortos	6
Técnica y tecnológica	5
Idiomas	3
<b>Nivel de Educación</b>	<b>577</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

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

**Tabla 17. Fondos vigentes clasificados por modalidad de crédito**

Modalidad de crédito	N° Fondos
Condonable	236
Subsidio	249
Reembolsable	54
Mixto	37
<b>Total</b>	<b>577</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Al cierre de junio de 2021 la Vicepresidencia de Fondos en Administración cuenta con un total de 485.220 beneficiarios vigentes, distribuidos a lo largo de todo el territorio nacional.

**Tabla 18. Beneficiarios vigentes clasificados por departamento de residencia**

Beneficiarios vigentes clasificados por departamento de residencia					
Departamento	No. Beneficiarios	%	Departamento	No. Beneficiarios	%
DISTRITO CAPITAL	169.712	34,98%	CAUCA	9.223	1,90%
ANTIOQUIA	30.146	6,21%	LA GUAJIRA	8.846	1,82%
VALLE DEL CAUCA	27.263	5,62%	RISARALDA	6.471	1,33%
BOLÍVAR	22.496	4,64%	CALDAS	6.375	1,31%
ATLÁNTICO	21.649	4,46%	META	5.376	1,11%
SANTANDER	21.342	4,40%	PUTUMAYO	4.900	1,01%
CUNDINAMARCA	16.977	3,50%	CAQUETÁ	3.095	0,64%
CÓRDOBA	16.360	3,37%	CASANARE	2.946	0,61%
NORTE DE SANTANDER	15.513	3,20%	ARAUCA	2.551	0,53%
CESAR	14.106	2,91%	QUINDÍO	2.539	0,52%
NARIÑO	11.923	2,46%	SIN INFORMACIÓN	1.323	0,27%
MAGDALENA	11.317	2,33%	SAN ANDRÉS	1.255	0,26%
BOYACÁ	10.607	2,19%	GUAVIARE	653	0,13%
HUILA	10.245	2,11%	AMAZONAS	448	0,09%
TOLIMA	9.724	2,00%	VICHADA	420	0,09%
SUCRE	9.557	1,97%	GUAINÍA	254	0,05%
CHOCO	9.375	1,93%	VAUPÉS	233	0,05%
<b>Total</b>			<b>485.220 100%</b>		

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

### Nuevos beneficiarios legalizados

Al cierre de junio de 2021, el número de nuevos beneficiarios de Fondos en Administración fue de 109.970 estudiantes.

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

**Tabla 19. Fondos con mayor número de beneficiarios legalizados durante 2021-1**

Grupo de Fondos	Legalizados
Pensiones de jardines y colegios privados	47.571
Fondo Generación E Equidad	43.795
Otros Fondos	13.839
Fondo Generación E Excelencia	3.299
Fondo Comunidades Negras	738
Fondo Comunidades Indígenas	522
Fondos Ser Pilo Paga	90
Fondos De Reparación Víctimas - MEN	88
Fondo Apoyo Mejores Bachilleres	27

Grupo de Fondos	Legalizados
Fondos Mejores Saber Pro	1
<b>Total</b>	<b>109.970</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

## Fondos especiales

El ICETEX cuenta con seis (6) fondos especiales cuyos aportes están destinados a financiar la Educación Superior de la población más vulnerable, con dificultades económicas y/o excelente rendimiento académico.

**Tabla 20. Beneficiarios legalizados a junio de 2021 y consignaciones recibidas en los fondos especiales**

Grupo de fondos	Legalizados a junio 2021	Consignaciones a junio 2021
Pago de Pensiones de Jardines y Colegios Privados	47.571	\$ 50.000.000.000
Equidad	43.795	\$ 352.789.775.743
Excelencia	3.299	\$ 220.789.984.910
Fondo solidario para la educación línea ETDH	1.203	\$ 18.000.000.000
Comunidades Negras	738	\$ 52.223.441.180
Comunidades Indígenas	522	\$ 29.395.285.585
Ser Pilo Paga	90	\$ 308.482.769.484
Fondos de Reparación Víctimas	88	\$ 21.387.250.213
<b>Total general</b>	<b>96.103</b>	<b>\$ 1.035.068.507.115</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo comunidades indígenas**

**Constituyente:** Ministerio del Interior

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

**Tabla 21. Beneficiarios vigentes del fondo de comunidades indígenas**

Región	Beneficiarios
Región Caribe	7.060
Región Pacífica	4.556
Región Andina	2.190
Distrito Capital	1.306
Región Amazónica	817
Región de la Orinoquía	58
Sin información	9
<b>Total</b>	<b>15.996</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo comunidades negras**

**Constituyente:** Ministerio del Interior.

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

**Tabla 22. Beneficiarios vigentes del fondo de comunidades negras**

Región	Beneficiarios
Región Pacífica	9.533
Región Caribe	7.585
Región Andina	2.907
Distrito Capital	1.032
Región de la Orinoquía	165
Región Amazónica	119
Sin información	21
<b>Total</b>	<b>21.362</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo víctimas del conflicto**

**Constituyente:** Ministerio de Educación Nacional.

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

**Tabla 23. Beneficiarios vigentes de los fondos de reparación de víctimas del conflicto**

Región	Beneficiarios
Región Caribe	1.550
Región Andina	1.356
Distrito Capital	1.001
Región Pacífica	647
Región de la Orinoquía	269
Región Amazónica	264
Sin información	6
<b>Total</b>	<b>5.093</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo SER PILO PAGA**

**Constituyente:** Ministerio de Educación Nacional.

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

**Tabla 24. Beneficiarios vigentes de los Fondos Ser Pilo Paga**

Región	Beneficiarios
Región Andina	13.417
Región Caribe	6.353
Distrito Capital	5.876
Región Pacífica	4.615
Región de la Orinoquía	1.090
Región Amazónica	431
Sin información	3
<b>Total</b>	<b>31.785</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo GENERACIÓN E - COMPONENTE EXCELENCIA**

**Constituyente:** Ministerio de Educación Nacional.

El programa está dirigido a los mejores bachilleres de menores recursos económicos para que accedan a programas e Instituciones de Educación Superior con acreditación de alta calidad.

**Tabla 25. Beneficiarios vigentes del Fondo Excelencia**

Región	Beneficiarios
Región Andina	3.336
Región Caribe	2.975
Región Pacífica	1.042
Distrito Capital	797
Región de la Orinoquía	322
Región Amazónica	104
<b>Total</b>	<b>8.576</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo GENERACIÓN E - COMPONENTE EQUIDAD**

**Constituyente:** Ministerio de Educación Nacional.

Para avanzar en la gratuidad en la educación superior, este componente busca que más jóvenes en condición de vulnerabilidad económica tengan mayores oportunidades de acceder a la Educación Superior pública del país.

**Tabla 26. Beneficiarios vigentes del Fondo Equidad**

Región	Beneficiarios
Distrito Capital	97.475
Región Andina	38.034
Región Caribe	24.495

Región	Beneficiarios
Región Pacífica	15.403
Región Amazónica	4.517
Región de la Orinoquía	3.083
Sin Información	758
<b>Total</b>	<b>183.765</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo pago de pensiones de jardines y colegios privados**

**Constituyente:** Ministerio de Educación Nacional.

Como apoyo a los Padres de Familia que se vieron afectados económicamente para el pago de pensiones y/o matrículas en jardines y colegios privados, a causa de la crisis sanitaria.

**Tabla 27. Beneficiarios vigentes del fondo pago de pensiones de jardines y colegios privados**

Región	Beneficiarios
Distrito Capital	27.728
Región Caribe	25.790
Región Andina	24.827
Región Pacífica	6.471
Región de la Orinoquía	1.644
Región Amazónica	299
Sin Información	18
<b>Total</b>	<b>86.777</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

- **Fondo solidario para la educación línea ETDH**

**Constituyente:** Ministerio de Educación Nacional.

Dirigido a estudiantes en situación de vulnerabilidad de programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, para que accedan a crédito condonable que financie de manera parcial o total el costo de esta formación.

**Tabla 28. Beneficiarios vigentes del fondo solidario para la educación línea ETDH**

Región	Beneficiarios
Región Caribe	1.561
Región Andina	1.147
Región de la Orinoquía	1.013
Distrito Capital	653
Región Pacífica	185
Región Amazónica	3
<b>Total</b>	<b>4.562</b>

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

### 1.3 INTERNACIONALIZACIÓN

El ICETEX tiene como objeto fomentar el desarrollo de la internacionalización de la educación superior para mejorar la calidad, la pertinencia, la equidad, la investigación y la innovación, a través de la ampliación de mecanismos enlazados con entes gubernamentales, e instituciones de educación en el exterior o en el país.

ICETEX consolidó la implementación de su nueva política de cooperación e internacionalización, ampliando el portafolio de becas para programas de movilidad y consolidando la confianza de sus cooperantes internacionales a través del acuerdo 065 de 2020.

En el marco de los procesos de transformación institucional y en respuesta a las necesidades actuales, se hace necesaria la generación de nuevos programas del portafolio internacional y la ampliación de los existentes para promover el acceso a la educación superior a los estudiantes y beneficiarios colombianos y extranjeros. Asimismo, fortalecer sus programas y estrategias con componente internacional en donde la modalidad virtual adquiere una relevancia sin precedentes, lo cual implica una oportunidad en la ampliación de los portafolios internacionales y el fortalecimiento de la internacionalización de las Instituciones de Educación Superior y los actores del sistema de educación colombiano bajo las diferentes modalidades que esto representa.

Al 30 de junio de 2021 la gestión en el portafolio internacional se resume de la siguiente manera:

**Tabla 29. Beneficiarios en programas internacionales 2021-1**

Programa	2021-1
Becas para colombianos en el exterior	403
Pasaporte a la ciencia	226
Becarios Extranjeros	95
Asistente de Idiomas	17
<b>Total</b>	<b>741</b>

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales

- **Programas para colombianos**

- ✓ **Programa de becas internacionales**

El objetivo de este programa es contribuir al fortalecimiento de la internacionalización de la educación superior y al relacionamiento técnico estratégico a través de la cooperación interinstitucional e internacional, mediante el trabajo articulado con los gobiernos, entes no gubernamentales, sector productivo y académico en Colombia y en el exterior, brindando oportunidades a estudiantes y profesionales, e impulsando sus trayectorias educativas completas.

En 2021 en promedio, se han obtenido 624 postulaciones de colombianos que desean hacer estudios en el exterior. Es importante resaltar que el incremento de las postulaciones para el año 2021, se debe a la implementación de la plataforma COLFUTURO para la

gestión de las ofertas que se canalizan a través del ICETEX. Lo anterior debido a la automatización del proceso del programa de becas internacionales, que ha reducido y mejorado el proceso, disminuyendo las acciones para llevar a cabo la preselección de candidatos y la gestión de las ofertas, tal y como se muestra en el siguiente flujograma:

### Imagen 3. Flujograma programa de becas internacionales



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales

Por otro lado, a lo largo del 2021 se ha obtenido un crecimiento mensual del 8% de becas otorgadas a los colombianos sobre los otros años, proyectando que la cifra de becas tiene una probabilidad de superar la de los años anteriores si se mantiene la misma tendencia.

En el marco de las becas otorgadas, España, Rusia, Francia, China y Alianza del Pacífico (Chile, México, Perú) los destinos con mayor número de becarios colombianos.

### Portafolio Internacional ICETEX:

#### i. Programas para colombianos:

- **Programa de becas internacionales**

El objetivo de este programa es contribuir al fortalecimiento de la internacionalización de la educación superior y al relacionamiento técnico estratégico a través de la cooperación interinstitucional e internacional, mediante el trabajo articulado con los gobiernos, entes no gubernamentales, sector productivo y académico en Colombia y en el exterior, brindando

oportunidades a estudiantes y profesionales, e impulsando sus trayectorias educativas completas.

- **Programa Colombia Científica**

Este programa busca impulsar la calidad de la educación superior del país promoviendo la formación de alto nivel y fortaleciendo la investigación e innovación, mediante el apoyo a proyectos de ciencia y tecnología que impulsen el desarrollo de las regiones y, respondan de forma pertinente a las necesidades del sector productivo. Lo anterior, a fin de fortalecer la articulación armónica entre la universidad, la empresa y el estado, e incluyendo de forma decidida a la sociedad civil como el gran actor que inspira los objetivos de cualquier política pública, el Programa Colombia Científica se consolida hoy como un programa sin precedentes en el país. El Programa Colombia Científica es financiado en el marco del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior - PACES - que es liderado por el ICETEX con el respaldo del Banco Mundial.

- **Programa crédito condonable para artistas jóvenes talentos**

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

Durante el año 2021, la Oficina de Relaciones Internacionales, agregó a las áreas de selección de la convocatoria, estudios en economía naranja priorizadas por el Gobierno Nacional como la literatura, editorial, fonografía, audiovisual, medios digitales, diseño y publicidad.

En búsqueda de facilitar los procesos de retribución de conocimiento en el país de los beneficiarios del programa y teniendo en cuenta las dificultades presentadas mundialmente por movilidad internacional, permitió la presentación del proyecto de retribución de manera para virtual y presencial para los seleccionados del presente año. Adicionalmente, como parte de la estrategia impulsada desde el Gobierno Nacional para apoyar algunas de las regiones más afectadas del país y a sus habitantes, los ciudadanos colombianos procedentes de Buenaventura, Chocó, San Andrés, Providencia y Santa Catalina tendrán un criterio adicional de selección, denominado procedencia regional, el cual equivaldrá a 10 puntos de la totalidad de la nota asignada por los jurados expertos del programa.

- **Programa Mariano Ospina Pérez**

El ICETEX, desde el año 2010 y a través de un acuerdo interinstitucional suscrito entre la Fundación Mariano Ospina Pérez, apoya anualmente a la Fundación con el Premio Mariano Ospina Pérez. Actualmente el ICETEX otorga dos (2) créditos condonables hasta por USD 16.000 cada uno o su equivalente en pesos colombianos, para la realización de estudios de posgrado en ciencia y tecnología, en el país o en el exterior, por medio de la modalidad virtual o presencial, que permita a dos (2) profesionales investigadores financiar los costos de matrícula, sostenimiento, transporte y demás gastos necesarios para la realización de su programa académico.

- **Programa jóvenes ingenieros**

Mediante este programa, que se desarrolla en cooperación con el DAAD de Alemania, se financia a estudiantes colombianos que estén cursando los últimos semestres de ingeniería, para que lleven a cabo actividades de movilidad académica y prácticas empresariales en centros docentes y empresas de Alemania. Los recursos aprobados se girarán directa y exclusivamente al aliado internacional en cada vigencia.

- **Programa plataforma de movilidad estudiantil y académica de la Alianza del Pacífico para colombianos**

Los Gobiernos de Colombia, Chile, Perú y México establecieron el programa de becas “Plataforma de Movilidad Estudiantil y Académica de la Alianza del Pacífico”, cuyo propósito es contribuir a la formación de capital humano avanzado, mediante el otorgamiento de becas de manera recíproca y en términos de igualdad entre los cuatro países, para el intercambio de estudiantes de pregrado, licenciatura, doctorado, profesores o investigadores, interesados en llevar a cabo actividades académicas en los países que hacen parte de este modelo de integración regional.

- ii. **Programas para extranjeros en Colombia**

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

- **Programa asistentes de idiomas**

A través de este programa el ICETEX contribuye a la Política Nacional de Bilingüismo, con apoyo financiero a ciudadanos extranjeros para realizar asistencia en la enseñanza de un idioma en Colombia, en las instituciones de educación superior, colegios, escuelas normales e instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano, fundamental en el proceso de internacionalización de la educación en Colombia; se ejecuta mediante una convocatoria anual y se convierte en el instrumento de materialización de la Política Nacional de Bilingüismo del Gobierno de Colombia.

- **Programa Beca Colombia**

El ICETEX otorga las ayudas financieras a ciudadanos extranjeros para realizar estudios en Colombia, en las instituciones universitarias, técnicas y tecnológicas que hacen parte del Programa de Reciprocidad para Extranjeros en Colombia. Estas ayudas son apoyos para el sostenimiento durante el período de estudios y se desarrollan de manera

cofinanciada con las IES colombianas que otorgan los cupos de matrícula en los diferentes programas del Catálogo de Oferta Académica para cada convocatoria o modalidad.

### iii. Programas de apoyo a instituciones de educación superior

- **Programa expertos internacionales**

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

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

### iv. Programas especiales de cooperación

- **Programas de alianzas o programas cofinanciados**

Son acuerdos de cooperación educativa, técnica y científica, con organismos internacionales o nacionales, entidades gubernamentales, instituciones académicas, sector privado y tercer sector que permiten la transferencia de conocimiento y realización de estudios en Colombia o en el exterior. Este tipo de alianzas educativas buscarán realizar aportes entre el ICETEX y otros aliados específicos, con los cuales se pueda financiar total o parcialmente la realización de actividades académicas como cursos de posgrado, cursos cortos, estancias o intercambios, desarrollo de proyectos de investigación, programas de inmersión en lenguas extranjeras y pasantías.

Dentro de estos programas se encuentra:

- **Portafolio de becas Belisario Betancur**

El Gobierno Nacional de Colombia, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia-Pacto por la equidad”, a través de la cohesión, la coordinación y la armonía interinstitucional del sector educación, se encuentra desarrollando una compilación de oportunidades para colombianos y extranjeros materializadas en una diversidad de programas educativos que generarán crecimiento económico a partir de la propiedad intelectual.

Este grupo de programas de becas de movilidad entrante y saliente será el motor de promoción y fomento de la economía naranja, al reunir industrias creativas y culturales relacionadas con las artes escénicas, las artes en general, el turismo, las artes visuales, el

diseño, la publicidad, el desarrollo de software, los servicios de la tecnología de la información, entre otros.

### ➤ Portafolio de becas mujeres de la ruralidad

Desde el ICETEX, con base en los programas previamente establecidos se diseñó un portafolio específico dirigido a las mujeres de la ruralidad, con las siguientes características:

#### Imagen 4. Mujeres de la ruralidad



### Portafolio Mujeres de la Ruralidad

Desde ICETEX con base en los programas previamente establecidos se diseñó un portafolio específico dirigido a las mujeres de la ruralidad



**Mujeres de la  
RURALIDAD**

**10 BECAS**

FUNDACIÓN CAROLINA - España

**2 BECAS**

Quebec - UQ. Doctorados

**2 BECAS**

Nuffic - IEH Delf. Maestrías

**12 BECAS**

Red de Centros Binacionales

**40 BECAS**

Centro Colombo Americano

**70 BECAS**

AFS Interculturalidad

**136**  
BECAS



La educación  
es de todos

Mineducación

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales

\*Estos recursos hacen parte de la cooperación nacional e internacional fomentada por el ICETEX con sus diferentes aliados. De esta totalidad el 53% fue aporte del ICETEX y el 47% de sus aliados.

➤ Portafolio Buenaventura

Imagen 5. Portafolio Buenaventura



Portafolio Buenaventura



TOTAL INVERSIÓN:  
\$409.327.000

\* Los anteriores programas se realizaron a través de convocatorias publicadas en la página y plataforma de becas ICETEX

Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales



➤ Otros programas cofinanciados

Partners of the Americas

Esta ronda permite brindar a las Instituciones de Educación Superior elementos para formular proyectos orientados al intercambio de conocimientos y capacidades en materia de internacionalización de la educación superior integrados con los 8 focos de la misión de sabios.

## 2 GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

ICETEX desde su estrategia comercial y gestión del servicio busca fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés comprendiendo y respondiendo de mejor manera a las necesidades de los grupos de interés a través de servicios ágiles, flexibles, sostenibles y con enfoque diferencial fundamentado en valores, principios y atributos del buen servicio orientado la entrega efectiva de productos e información buscando la permanencia de los jóvenes en el sistema educativo, acompañándolos en su educación en Colombia y en el mundo, con equidad y calidad.

Nuestro principal objetivo es *“Generar experiencias positivas, memorables y sostenibles en el tiempo para los grupos de interés en los diferentes momentos de verdad, reconociendo en ellos, sus características, necesidades, condiciones sociodemográficas y demás variables que permitan fortalecer el vínculo con ICETEX”*. Para dar cumplimiento a este objetivo ICETEX avanzó en la creación y fortalecimiento de sus canales de servicio, consistente en la asignación de citas virtuales para acceder a los trámites y servicios ofrecidos. Adicionalmente, mediante la metodología informativa en el canal telefónico (mensajes en el tiempo de espera – inbound) de la Entidad, fue posible impulsar la estrategia de divulgación y promoción del portafolio de créditos propios a los ciudadanos. Todo ello, alineados al propósito superior de la entidad *“Impulsar proyectos de vida, brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior”* y a su Plan de Reforma Integral.

### 2.1 GESTIÓN DEL SERVICIO

Concibiendo el propósito superior de del ICETEX, como un elemento clave para la construcción de identidad y sentido a las acciones y expectativas de todos los grupos de interés de la entidad y entendiéndose como un filtro de cada decisión, proyecto, acción que se quisiera emprender en la organización a través del cual, se evaluará si cada decisión o el desarrollo de un proyecto en la Entidad está impulsando proyectos de vida, si se están brindando las mejores alternativas y si se están creando caminos incluyentes en la educación superior, se promueven algunas iniciativas o proyectos denominados *Hitos Priorizados* así:

#### 2.1.1 Ferias ICETEX más cerca de ti:



La experiencia responde a las necesidades de nuestros grupos de interés frente al fortalecimiento del modelo de atención en términos de cercanía, enfoque diferencial, atención regional, escucha activa, tiempos de atención y, en especial durante la pandemia, cambios en procesos, herramientas tecnológicas, atención virtual y personalizada, a través de:

- Atención y respuesta a diferentes tipos de peticiones de los ciudadanos.
- Oferta del portafolio de productos y servicios:
  - ✓ Créditos Propios.
  - ✓ Fondos en Administración.

- ✓ Programas y becas internacionales.
- Comunidad ICETEX.
- ✓ Actividades de escucha activa en territorio y transformación en el relacionamiento con los usuarios.
- ✓ Talleres de orientación vocacional.
- ✓ Talleres de emprendimiento y empleabilidad.
- Alternativas de acuerdos de pago.

La implementación de nuevos canales de atención nos ha permitido disminuir los tiempos de respuestas en PQRSD de 15 días en 2020 a 7 días en 2021 (para tramites de cartera, desembolsos, novedades de crédito, entre otros), atender y gestionar 6.500 trámites y solicitudes diarias en 2019 y cerca de 13.000 en el 2021 a través de nuestros agentes de servicio, y la automatización de respuestas con inteligencia artificial (voice bot, chat bot); lo que ha permitido que los nuevos beneficiarios en 2021 sean 875.542 comparado con los 550.000 de 2018.

#### Objetivos Ferias ICETEX más cerca de ti:

- Fortalecer la presencia en territorio mediante la apertura de espacios que permitan realizar trámites y procesos.
- Crear un espacio de integración y participación ciudadana e incrementando la imagen y la presencia institucional con actividades de Comunidad ICETEX.
- Aumentar la resolutiva en primer contacto logrando la interacción con efectividad y una alta recomendación del servicio por parte de los ciudadanos.
- Brindar a los beneficiarios una experiencia de atención diferencial y renovada a través de los canales personalizados que satisfagan las necesidades específicas de cada usuario.
- Modernizar los canales de atención mediante el uso de experiencias diferenciales.

#### Recursos establecidos para las Ferias ICETEX más cerca de ti:

##### Humanos:

- Conocimiento y experiencia detallada de los funcionarios de las áreas misionales.
- Vinculación de un equipo de profesionales especializados en gerencia de proyectos y estructuración de modelos de servicio, con énfasis en soluciones de BPO, atención al usuario, automatizaciones, virtualización de canales de atención y educación financiera, así como de profesionales con amplia experiencia en desarrollo de metodología y contenido de guía en orientación vocacional y empleabilidad implementando el programa de Comunidad ICETEX.
- Fortalecimiento del equipo de la Coordinación de Gestión del Servicio con profesionales experimentados en liderazgo de canales de servicio.
- Crecimiento del equipo de asesores de atención al usuario en un 44%, pasando de ser 457 en 2019 a 569 en 2021.

##### Técnicos

- Apertura de nuevos canales.

- Modificación progresiva de los protocolos de atención, migrando a procesos de acompañamiento y resolución al usuario.
- Crecimiento del 46% de beneficiarios de la entidad de 600.000 (2018) a 875.542 (2021).
- Ampliación de disponibilidad del canal chat y redes sociales a 24 horas de atención los 365 días del año, eliminando barreras de atención para los usuarios del exterior.
- Ampliación de la capacidad en términos de asesores para el canal de Redes Sociales para la gestión de menciones internas y externas.

### Financieros

Celebración de contrato con el proveedor de atención al usuario para garantizar la prestación del servicio por treinta y seis meses (36) y valor de \$49.565.371.831 hasta el 30 de septiembre de 2022.

ICETEX contaba con canales tradicionales de atención en el territorio nacional que limitaban la orientación oportuna y accesible para toda la población, de forma que dificultó la escucha activa y la respuesta oportuna de sus necesidades, generando respuestas desarticuladas, con lenguaje técnico, caracterizado por su poca cercanía y complejidad, hacia nuestros beneficiarios.

Era usual que los usuarios nos contactaran en múltiples ocasiones y por diferentes canales para solicitar y hacer seguimiento al mismo requerimiento. Esto implicaba nuevas interacciones con la entidad y disminuía la oportunidad y calidad en nuestra respuesta.

Así mismo, nuestra presencia en territorio era baja y normalmente estaba enfocada en las jornadas de recuperación de cartera o generación de acuerdos de pago, dejando de conectarnos con las necesidades específicas de las poblaciones rurales, en condición de vulnerabilidad o con discapacidad.

De lo anterior, nace la necesidad de redefinir el modelo de atención en territorio, respondiendo a las necesidades de nuestros grupos de interés en términos de cercanía, enfoque diferencial, atención regional y escucha activa, para lo cual:

1. Se realizó una reingeniería de procesos apoyados en la implementación de soluciones digitales.
2. Los centros de atención presencial se trasladan a los espacios en que se desarrolla la feria.
3. Se fortalecieron los canales de atención digital y presencial, incluidas las redes sociales.
4. Se implementaron salas virtuales para la atención y asesoría para personas que viven en lugares apartados de la cabecera municipal.
5. Se fortaleció y aumento el equipo de funcionarios y asesores de servicio en cada uno de los eventos.
6. Se incremento el número de ferias para ampliar cobertura a nivel nacional.
7. Se ajustaron los protocolos de atención con lenguaje claro y cercano.

Estas implementaciones cuentan con tres fases que buscan que nuestro servicio pase (1) de lo informativo (2) a la autogestión, y (3) abarque un sistema predictivo y de orientación, con el propósito de transformar integralmente el servicio, priorizando la atención en las regiones y el acompañamiento en especial de los ciudadanos que cuentan con dificultades técnicas y/o económicas para comunicarse con la entidad.

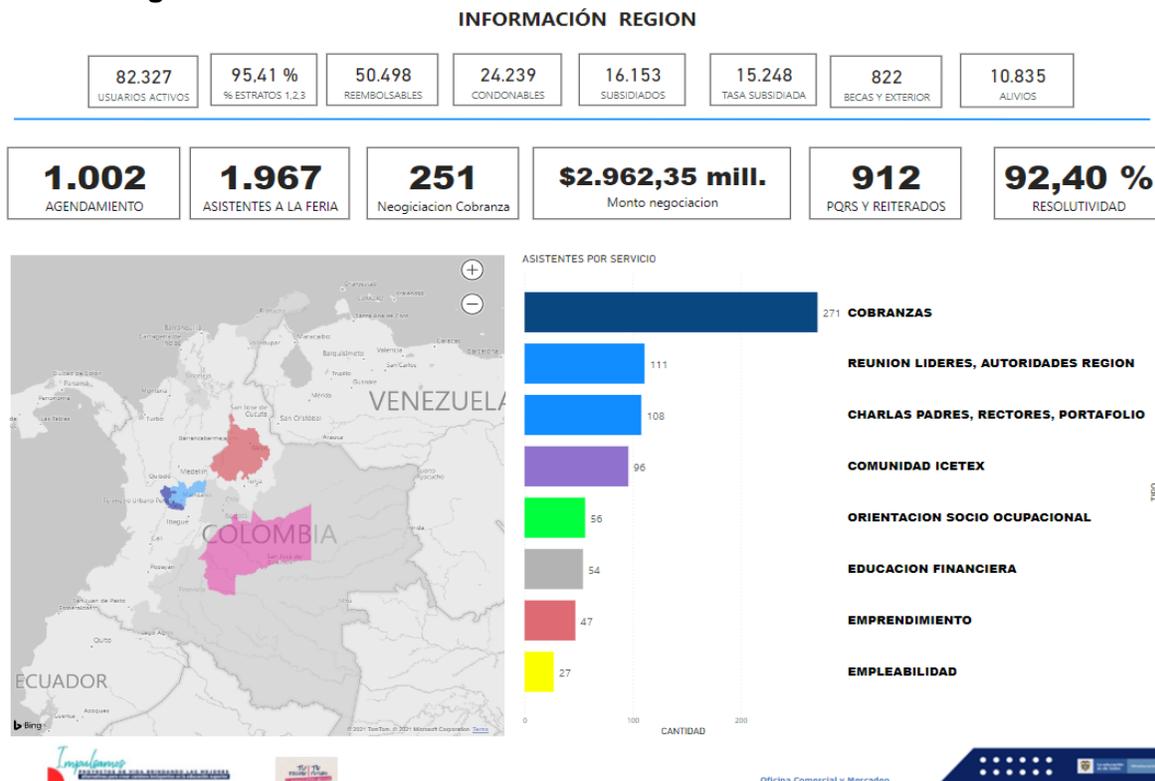
### Cobertura Geográfica Ferias ICETEX más cerca de ti:

ICETEX más cerca de ti, nos llevara a 1.111 municipios que corresponden al 98.93% de los municipios del país a través de nuestros 37 CEP's en 32 departamentos. Con la implementación de esta estrategia logramos atender las necesidades específicas de nuestros beneficiarios, de los cuales el 94% pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, brindando asesoría 24/7 con enfoque diferencial a 1.277.047 personas en el país y 10.512 en otras 49 naciones.

### Resultados Ferias ICETEX más cerca de ti – primer semestre 2021:

Hemos creado un tablero de control que permite registrar de manera detalla y consolidada los diferentes resultados obtenidos en cada uno de los departamentos visitados los cuales fueron: Santander, Risaralda, Caldas, Meta y San Andrés.

### Imagen 6. Resultados Ferias ICETEX más cerca de ti



Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo

### Adicionalmente, tenemos como resultados:

- Fortalecimos y modernizamos los canales de atención alineados con las necesidades de los beneficiarios especialmente en la virtualización y automatización del servicio, pasando de cuatro 4 canales en 2019 (telefónico, presencial, escrita y on line) a ofrecer 10 canales de atención en 2021 para estar con nuestros usuarios (telefónico, Voicebot, presencial, Sistema de atención virtual SAV, escrita, chat, Chatbot, videoatención, redes sociales y Modo ON) con un crecimiento superior al 100%.
- Logramos a través del canal WhatsApp, que los beneficiarios lograran obtener a través de la autogestión el recibo de pago, generando 7.000 descargas en solo cinco meses de la implementación del canal, teniendo un total de 85.729 transacciones en lo corrido del 2021, lo que representa un 8.2% del total de las atenciones.
- El fortalecimiento de la presencia en redes sociales permitió que en el primer semestre del 2021 se superaran las interacciones del 2020 en un 19,7%, demostrando que la virtualización del servicio de manera gradual y acompañada se convierte en un canal de escucha y solución a las nuevas generaciones que demandan este tipo de canales.
- Cambiamos el concepto de oficinas de atención por centros de orientación y acompañamiento, pasamos de ser puntos dedicados a la recepción de reclamos a espacios de orientación y acompañamiento que brindan contenido dirigido, cercano y propositivo para fortalecer y facilitar las decisiones de las familias.
- Pasamos de atender en ventanilla requerimientos básicos, a terminales de apoyo como líneas azules y dispensadores de recibo de pago fomentando la autogestión de los usuarios y hacer más rápidas y efectivas sus visitas.
- Para programar las visitas de manera presencial, ordenada y preventiva controlando los aforos permitidos, habilitamos desde el portal web, soluciones de agendamiento presencial para nuestros usuarios.
- De igual manera, contamos con agendamientos virtuales para que desde cualquier lugar del mundo podamos brindar la atención y orientación en todo tipo de trámites a través del canal Video atención.

### Indicadores, estadísticas y cifras de eficacia que respaldan la experiencia:

- Llevamos nuestros servicios al 98,9% de los municipios del territorio nacional.
- Las atenciones del Voicebot (113.659), que corresponden al 7% de total de atenciones, crecen de manera progresiva.
- El canal On Line atiende el 30% del total de transacciones que son recibidas en nuestros canales de atención.
- Las atenciones en redes sociales del primer semestre de 2021 superaron las interacciones del 2020 en un 19.7%.
- 75.000 menciones en Redes Sociales (Twitter y Facebook) entre 2020 y 2021.
- 85.700 atenciones en WhatsApp en 6 meses de servicio del canal.

- Las atenciones en el canal telefónico en 2019 (1.099.167) se realizaban 100% con agente humano. Para 2021 (1.803.609) se combinan con la solución del Voicebot (113.659, que representa el 7%).
- Los tiempos de atención de PQRSD pasaron de 15 días en 2020 a 7 días en 2021 para trámites y procesos de cartera, desembolsos, novedades de crédito, entre otros.
- Mas de 101.000 procesos de legalización para el fondo Jardines y Colegios entre agosto de 2020 y marzo de 2021.

### 2.1.2 Salas Modo On Servicio / Comercial:

**Modo On**  
Conéctate con ICETEX



Este canal tiene como objetivo gestionar en línea, las solicitudes presentadas por los beneficiarios relacionadas con temas de Cartera y Cobranzas, Desembolsos, Novedades de Crédito, Auxilios

COVID 19, Fondos en Administración, Fondo Comunidades Negras y Fondo Excelencia Docente.

#### Imagen 7. Características Modo On:



Fuente: Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo

En la Salas Modo On de servicio (atención especializada virtual Teams) hemos atendido en tres meses de operación a cerca de 9.000 usuarios, de los cuales el 92% han podido resolver en primer contacto la intención de contacto por la cual se conectan con la Entidad creciendo de 4 salas especializadas a 14, presentando un crecimiento del 250%.

Con relación a las salas Modo On hemos logrado más de 6.000 solicitudes mediante la implementación de 6 salas diseñadas especialmente para el acompañamiento a los aspirantes así:

- Asesoría CIFÍN
- Cargue de documentos y subsanación
- Charlas líneas pregrado
- Charlas líneas posgrado
- Solución incidencias diligenciamiento 1
- Solución incidencias diligenciamiento 2

## 2.2 GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

Alineados con el Plan Reforma Integral del ICETEX y sus ejes de transformación, la Oficina Comercial y de Mercadeo contribuye con algunos de ellos a través de inversiones tecnológicas que brinden mayor agilidad, autonomía y confiabilidad en los procesos, así como claridad en la información otorgada a los usuarios además de acompañamiento al estudiante mediante procesos de asesoría y mentoría que contribuyan a mejorar la toma de decisiones, así como a aumentar los niveles de permanencia en la educación superior y fortalecimiento de habilidades que faciliten su empleabilidad.

Desde la estrategia Comercial contribuimos a un ICETEX, nuevo, ágil, digital, más cercano con las siguientes iniciativas:

### ✓ Producciones Audiovisuales:

Iniciamos con el desarrollo de producciones audiovisuales propias con el fin de promover la Convocatoria de Crédito 2020-2 y 2021-1.

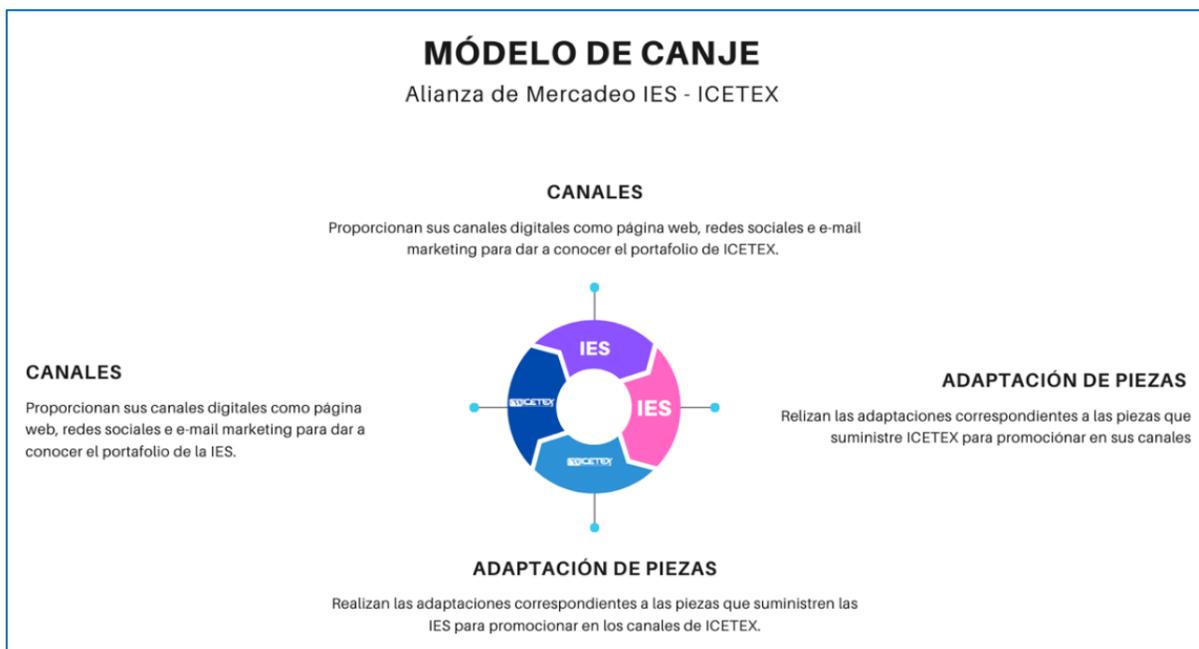
### ✓ Co- Marketing IES:

Buscando amplificar nuestro alcance en medios digitales, en el 2020 se inició el programa de Co-Marketing con IES. Esta estrategia está enfocada en desarrollar alianzas publicitarias con las IES a través de sus representantes de mercadeo, para trabajar canjes publicitarios que permitan dar visibilidad a la oferta de Créditos Educativos y la oferta académica de las IES en los canales de ICETEX. A través de esta acción nos enfocamos en impulsar 4 líneas de crédito educativo que requieren un esfuerzo especial direccionando tráfico de las Universidades a las Landing Page para generar conversiones de Leads teniendo presencia en redes sociales, página web y E-mail Marketing.

Las líneas de crédito a reforzar con esta estrategia son: Más Colombiano que Nunca, Perfeccionamiento de Idiomas, Tú Eliges 25% y 60%.

En su primera fase 63 IES manifestar interés de iniciar con el desarrollo de la estrategia de las cuales 22 iniciaron con el proceso a través de las diferentes sesiones realizada. En el siguiente gráfico se representa el mecanismo de dicha acción táctica.

## Imagen 8. Alianza de mercadeo IES – ICETEX



Fuente: Fuente: Oficina de Comercial y Mercadeo

### ✓ Estrategia Comercial:

Para la convocatoria 2021-1 se definieron estrategias comerciales centralizadas, las cuales se han trabajado conjunto con territorio, como complemento de las estrategias definidas por cada territorial. La idea de estas estrategias es poder cubrir los cuatro meses de la convocatoria con actividades que van a permitir el cumplimiento de la meta comercial asignada. Estas estrategias están divididas en cuatro grandes temas:

#### Relacionamiento con IES como gestores comerciales de ICETEX:

- Identificar las IES que tengan calendario próximo a cerrar y que generen mayor colocación para priorizar gestión.
- Gestionar plan de trabajo con las IES
- Capacitar portafolio de producto y proceso de solicitud de crédito a las IES

#### Relacionamiento con Ciudadanos:

- Identificar y ejecutar actividades con programas que representen mayor valor y cuyo calendario estuviese próximo a cerrar.
- Realizar webinars por estado: Formulario en Diligenciamiento y Cargue de Documentos.

### **Nuevas formas de captar beneficiarios:**

- Rechazados por Fondos Claves de la región.
- Estados antes de Aprobado Convocatoria 2020-2.
- Base de leads convocatorias anteriores.
- Identificar las IES con calendario cerrado de mayor colocación para gestionar a nivel directivo ampliación.

### **Fortalecer acompañamiento comercial:**

- Focalizar y ejecutar actividades comerciales en las líneas Posgrado país y exterior.
- Ejecutar actividades comerciales para estados en represamiento, exceptuando estados de pendiente pago CIFÍN, Codeudor Rechazado.

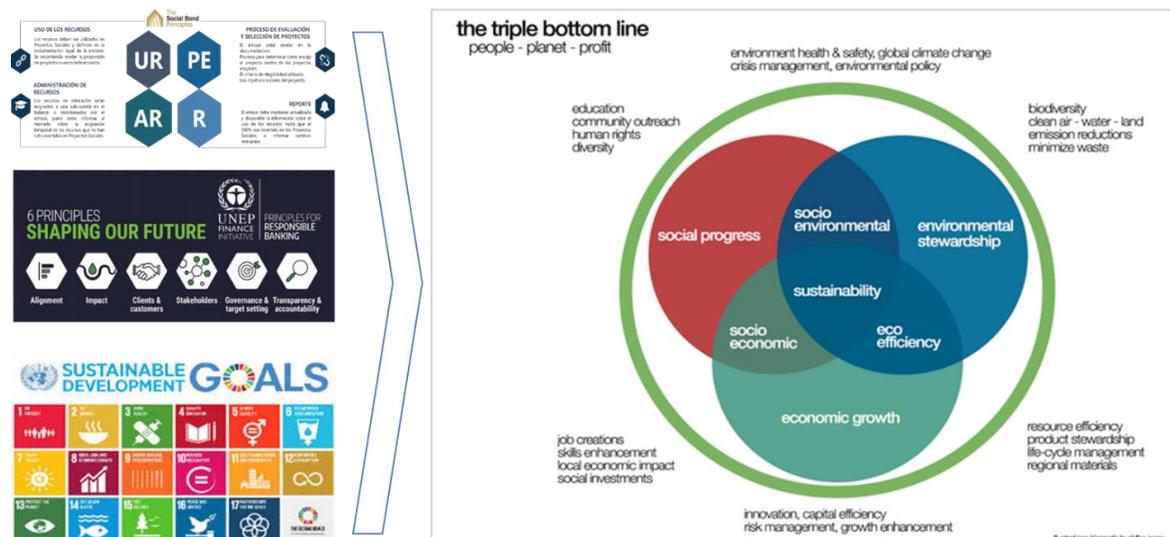
### 3 GESTIÓN FINANCIERA

ICETEX ha definido un marco estratégico entorno a la diversificación del portafolio y fuentes de financiación que propenda por la *sostenibilidad financiera de la Entidad, y la generación de valor económico y social para el país* a través de la provisión de mecanismos financieros que hagan posible el acceso, permanencia y graduación en el Sistema de Educación Superior de la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico.

En desarrollo de este mandato y con el objetivo de fortalecer la sostenibilidad financiera del Instituto para la financiación de la Educación Superior en Colombia de futuras generaciones, se ha avanzado en la diversificación de fuentes de fondeo, y la provisión de soluciones tecnológicas que fortalezcan la operativa del Instituto.

En este marco, se ha estructurado iniciativas basadas en la generación de ventajas competitivas a partir de la implementación de proyectos denominados: (i) Banca Abierta y Transparente, modernización de las Funciones Financieras; e (ii) InHouse Banking, los cuales se articulan con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), las metas del Plan Nacional de Desarrollo (DNP), y la Sostenibilidad de Modelo de Gerencia del Instituto (Triple Bottom Line).

#### Imagen 9. Articulación de los proyectos con estándares Nacionales e internacionales



Fuente: (Kenneth Lyngaas, 2013), Triple-Bottom Line Sustainability Accounting Model

En este sentido, para el primer semestre del año 2021, se destaca como logro principal la aprobación de la estrategia de optimización del pasivo a partir de la Emisión de Bonos Ordinarios, según Acuerdo 25 del 24 de mayo de 2021, *“Por el cual se autoriza la emisión de bonos ordinarios como fuente de endeudamiento de la Entidad y se dictan disposiciones generales”*, *“(…) que se podrán ofrecer en el mercado nacional de capitales, como instrumento mediante el cual el ICETEX obtendrá recursos para la sustitución del pasivo, todo lo anterior con el objetivo de reducir su costo ponderado de pasivo y optimizar la*

estructura financiera del Instituto, con el fin de extender las eficiencias obtenidas a los beneficiarios a través del mejoramiento de las condiciones y características de su portafolio actual de servicios.

Adicionalmente, a la fecha de reporte del presente informe se destacan otros avances como:

- La implementación de la estrategia de InHouse Banking que tiene por objetivo la optimizar los procesos y la producción de información en tiempo real a través de la consolidación de convenios, alianzas y esquemas de administración, operación y desembolso de recursos administrados por el ICETEX a través de nuevas herramientas provistas por medio de convenios de reciprocidad con las entidades financiera, y socios estratégicos.
- El análisis de Fuentes de Financiación para la colocación de nuevos créditos y la optimización de la Estructura Financiera del Instituto, y la apertura de cupos de endeudamientos que permitan ahondar en la diversificación de fuentes de fondeo.
- El análisis y estructuración de la titularización de cartera como vehículo de apalancamiento, y la identificación de los requerimientos legales para su implementación como herramienta para la ampliación de la cobertura en educación superior.

### 3.1 GESTIÓN CONTABLE

Durante el primer semestre del año 2021, el ICETEX continuó con la actividad crediticia en el marco del plan de transformación que adelanta, y el desarrollo de proyectos tendientes a fortalecer al Instituto en los aspectos operativos, tecnológicos, administrativos, financieros y de servicio, con el fin de proporcionar a los beneficiarios una oferta de valor acorde con sus condiciones económicas.

Para esto, y en conjunto con el Gobierno Nacional, y el Ministerio de Educación Nacional se han realizado grandes esfuerzos en la implementación estrategias para focalizar un volumen importante de recursos hacia los estratos más bajos para acceder a la educación superior, acompañado de beneficios en las tasas de interés y subsidios de sostenimiento.

En el marco de los Decretos Legislativos 467 y 662, como mecanismo para mitigar los impactos de la pandemia COVID-19 el ICETEX ha mantenido vigente el plan de alivios, y a pesar de las adversidades mantiene una tendencia de crecimiento y de fortalecimiento patrimonial, como consecuencia de la gestión eficiente de sus recursos y el apoyo del Gobierno, que sin duda puede convertirse en el mejor instrumento para alcanzar los retos que suponen la educación superior para los jóvenes.

#### 3.1.1 Estructura financiera

Para analizar la evolución financiera del ICETEX, se presentan los resultados obtenidos al cierre del ejercicio de junio 2021, y se comparan con los saldos finales del periodo inmediatamente anterior, con cifras registradas según las NCIF - Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

### Gráfica 15. Comportamiento de la Estructura Financiera



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

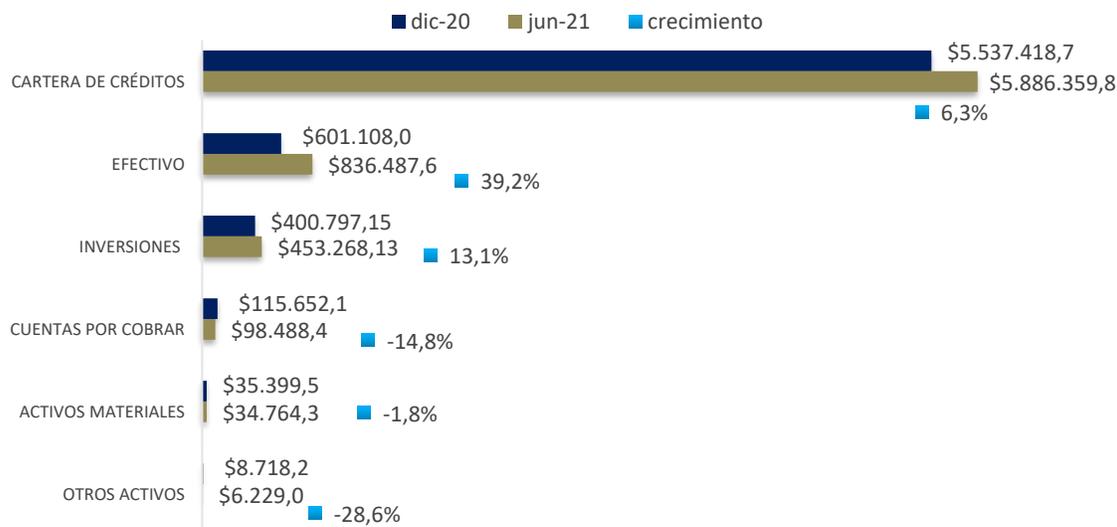
A 30 de junio de 2021 la estructura financiera del ICETEX reflejó crecimientos importantes frente al cierre de 2020 en sus activos, pasivos y patrimonio del 9,2%, 11,8% y 7.5%, respectivamente.

#### 3.1.1.1 Situación financiera

- **Activos**

Al corte de junio de 2021, el saldo de los activos del ICETEX ascendió a \$7,3 billones, cifra superior en \$616.503,5 millones a la registrada en diciembre del año inmediatamente anterior, lo que representó un crecimiento del 9,2%.

### Gráfica 16. Composición y Crecimiento del Activo – cifras en millones de \$



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

El activo del ICETEX está conformado en un 80,5% por cartera de créditos neta, 11,4% por efectivo o depósitos en bancos centrales, 6,2% activos financieros de inversión, 1,3% cuentas por cobrar, 0,5% por activos materiales, y 0,1% por otros activos, principalmente activos tangibles.

Dentro de los activos de mayor relevancia en la situación financiera, se ubica el disponible con una participación del 11,4%, su incremento con respecto a diciembre de 2020 obedece al traslado de recursos por concepto de subsidio a la tasa, nuevos desembolsos del Banco Mundial, y el recaudo de cartera, constituyéndose en las principales fuentes de fondeo.

Seguido por el portafolio de inversiones el cual registra un incremento del 6,2% equivalente a \$52.471,0 millones, representados por títulos emitidos por entidades del sector financiero, el 100% en emisores AAA, el 0,3% clasificado a valor razonable y el 99,7% a costo amortizado. La distribución del portafolio de inversión por tipo de recursos es la siguiente: Depósito de Garantía \$201.135,5 millones, Garantía Codeudor \$40.047,7 millones, y subfondos \$45.247,28, Título de Ahorro Educativo TAE \$5.163,1 millones, y Fondo sostenibilidad \$160.763,7 millones.

Los demás activos en conjunto registran disminución -1,9% equivalente a \$20.288,1 millones, siendo el de mayor incidencia la otras cuentas por cobrar de \$17.163,7 millones

### **Comportamiento de la Cartera**

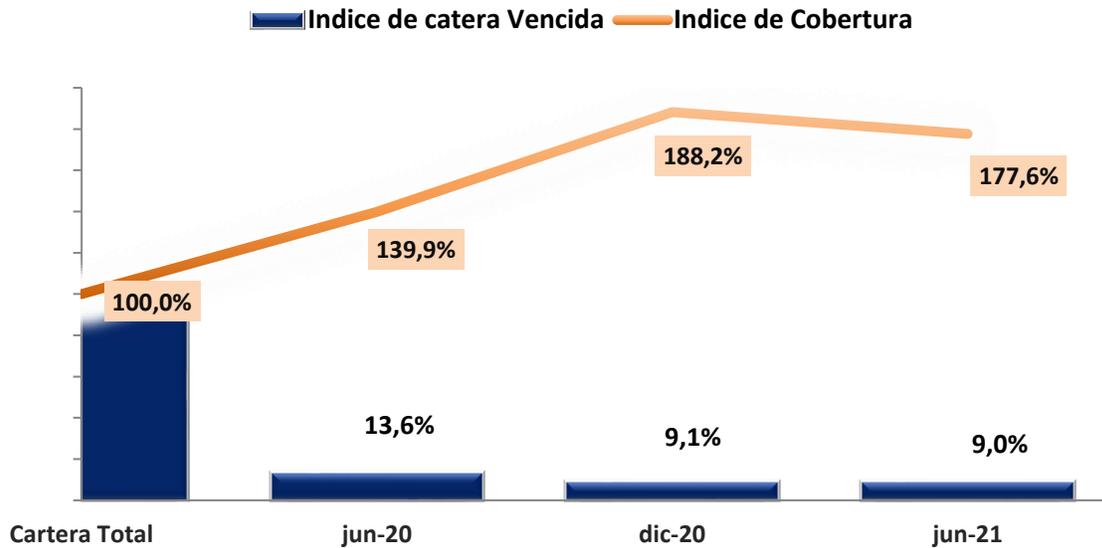
La cartera de créditos se ubica como el mayor de sus activos, durante el primer semestre de 2021, registró un comportamiento positivo el cual se enmarca por la alta demanda del sector, los compromisos de política pública, nuevas líneas de crédito y la adecuada gestión en la recuperación de las obligaciones vencidas.

En el periodo analizado la cartera total creció 6,3% como consecuencia de renovaciones y nuevas adjudicaciones para el primer semestre de 2021, acorde con la dinámica de los créditos educativos de fomento.

Como parte de su administración y gestión, 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 de 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 17. Índices de cartera**

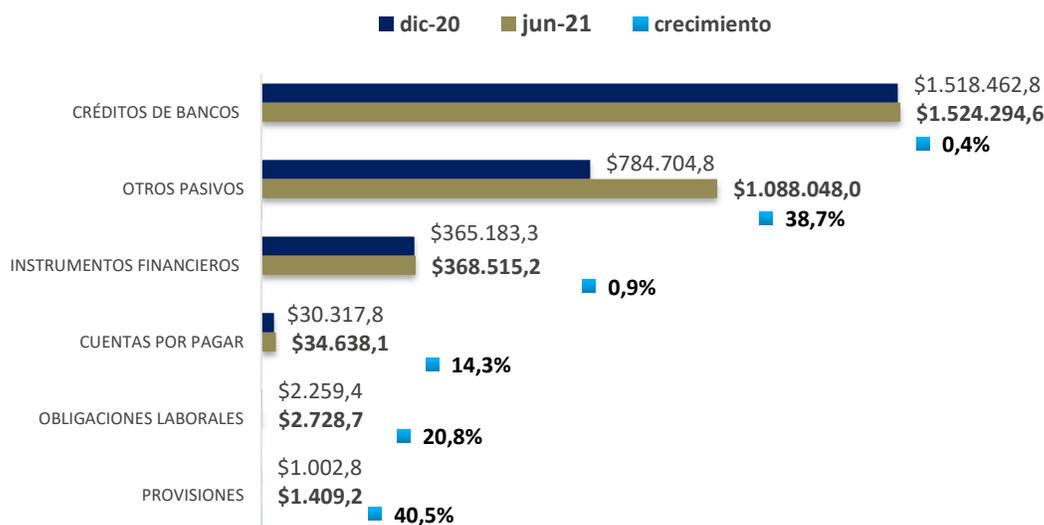


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

- Pasivos

Con corte a junio 30 de 2021, los pasivos del ICETEX se ubicaron en \$3,0 billones, registrando un incremento de \$317.703,0 millones equivalente al 11,8% con respecto a diciembre de 2020; \$1,9 billones son pasivos financieros relacionados con títulos de inversión y obligaciones bancarias con organismos internacionales y bonos sociales, \$1.1 billones equivale a otros pasivos, constituido por ingresos recibidos por anticipado (subsidio Nación y fondos de garantías: muerte e invalidez, sostenibilidad y fondos de garantías - Ley 1002) , beneficios de empleados, cuentas por pagar y pasivos estimados.

**Gráfica 18. Composición y Crecimiento del Pasivo – Cifras en millones de \$**



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

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

El Pasivo del ICETEX está conformado en un 50,5% por las obligaciones que se tienen con la banca multilateral – Banco Mundial, otros pasivos con el 36,0%, títulos de inversión en circulación 12,2% incluye Bonos Sociales, y títulos TAE; sobre estos últimos es necesario mencionar que los cupones se encuentran totalmente vencidos, por lo cual no generan valoración adicional y cuentas por pagar a proveedores con el 1,3%.

El pasivo de mayor relevancia en los últimos 10 años y con incidencia sobre el pasivo total, está enmarcado por los empréstitos que se tienen con la banca multilateral, durante el primer semestre de 2021 se ha incrementado producto de un nuevo desembolso equivalente a \$24.771 millones que tienen como finalidad aumentar la calidad de las instituciones y programas de educación superior, en investigación e innovación académica y respaldo financiero a MINCIENCIAS. De igual manera, en este mismo semestre se atendió el servicio a la deuda y se amortizo capital por \$18.387,3 millones.

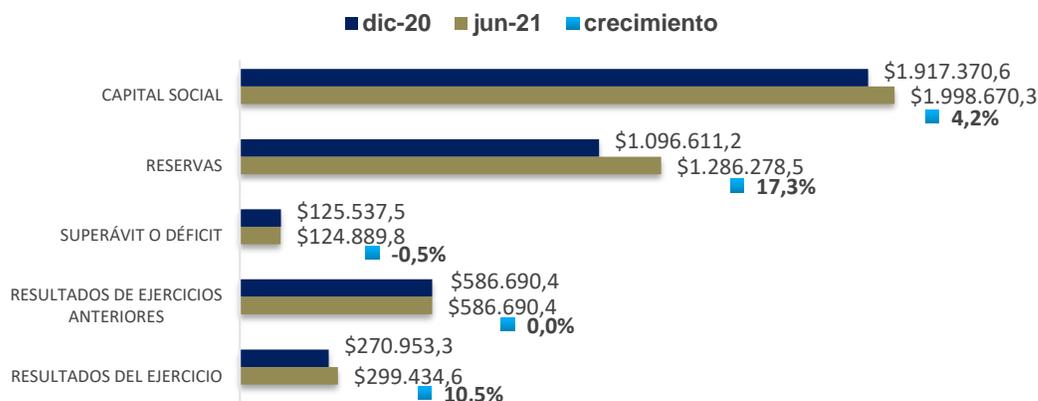
Seguido por los otros pasivos que al cierre de junio de 2021 reflejan un incremento de \$303.343,3 millones, los cuales se originan especialmente por los recursos recibidos de Nación de manera anticipada por concepto subsidio de tasa, estos asciende a \$227.487,8 millones los cuales serán amortizados durante el segundo semestre de 2021, así mismo, dicho incremento se deriva de los intereses de los créditos en etapa de estudio y los aportes a los Fondos de Garantía, Codeudor, Sostenibilidad que tienen como finalidad cubrir los riesgos de siniestralidad de la cartera.

Con relación a las cuentas por pagar, el incremento se da principalmente por los importes relacionados con los proveedores que quedaron pendientes de pago al cierre de junio de 2021.

- **Patrimonio**

Por su parte, el patrimonio de la entidad se continúa fortaleciendo debido a los buenos resultados logrados durante el primer semestre de 2021 alcanzado los \$4.3 billones, frente a los \$4,0 billones al cierre de diciembre de 2020.

**Gráfica 19. Composición y Crecimiento del Patrimonio – cifras en millones de \$**



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

El incremento del patrimonio es consecuente con el resultado del ejercicio alcanzado durante el primer semestre de 2021, los movimientos de los demás conceptos corresponden a la constitución de las reservas dando cumplimiento a la Ley 1002 de 2005 de fortalecer patrimonialmente el Instituto. De esta manera, el resultado del ejercicio del periodo anterior se destinó de la siguiente manera: 40% para la reserva de ampliación de cobertura de créditos educativos, 30% para incrementar el capital y 30% para la reserva subsidios.

- **Estado de resultados**

**Tabla 30. Estado de resultados- cifras en millones de \$**

CONCEPTO	Total año 2020	A I Semestre 2020	B I Semestre 2021	\$ Variación B-A	% Variación B-A
Ingresos Intereses de Cartera	684.342,6	356.812,9	344.266,1	- 12.546,8	-3,5%
Ingreso Inversiones y Financieros	32.574,3	19.830,7	12.903,8	- 6.926,9	-34,9%
Gastos Financiero e Inversiones	125.252,0	62.877,5	66.259,1	3.381,7	5,4%
<b>MARGEN FINANCIERO- Bruto</b>	<b>591.664,9</b>	<b>313.766,1</b>	<b>290.910,8</b>	<b>- 22.855,4</b>	<b>-7,3%</b>
Deterioro de Activos Cartera y Cuentas por Cobrar -Neto	316.955,7	311.069,2	(18.436,0)	- 329.505,2	-105,9%
<b>MARGEN FINANCIERO -Neto</b>	<b>274.709,2</b>	<b>2.696,9</b>	<b>309.346,8</b>	<b>306.649,9</b>	<b>11370%</b>
COMISIONES- NETO	99.902,6	48.052,3	31.626,2	- 16.426,1	-34,2%
Operaciones de Mercado de Cambio - Neto	34,3	167,8	(42,6)	- 210,4	-125,4%
Otros Ingresos	67.514,0	17.236,6	47.522,0	30.285,4	175,7%
Gastos de Administración	171.206,8	63.710,2	89.018,0	25.307,8	39,7%
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	<b>270.953,3</b>	<b>4.443,4</b>	<b>299.434,4</b>	<b>294.991,0</b>	<b>6.638,9%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

En promedio el 74,7% de los ingresos totales al cierre de junio de 2021 provienen de los intereses de la cartera de créditos, estos ascienden a \$344.266,1 millones incluidos los traslados de la Nación por concepto de subsidio a la tasa del crédito educativo por \$241.423,6 millones. Los intereses bancarios junto con la valoración de inversiones participan con 2,8% equivalente a \$12.903,8 millones; mientras los gastos por intereses asociados a los pasivos con costo alcanzan los \$66.259,1 millones con participación del 41,1% del total de los gastos.

Por otra parte, el 7,1% de los ingresos están representados por comisiones originadas de la administración de los recursos recibidos de terceros, y de las diferentes entidades financieras en el marco de la Ley 1777 de 2016 (cuentas abandonadas), por valor de \$32.603,6 millones.

Para este periodo se presentaron ingresos por Subvenciones del Gobierno recibidas producto de los recursos destinados para apalancar el Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19, creado mediante el artículo 1 del Decreto 467 del 23 de marzo de 2020, en donde se dio aplicación por \$16.648,1 millones por concepto de reducción transitoria de intereses al IPC en los créditos vigentes durante la vigencia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Los otros ingresos como los demás gastos del periodo están asociados a conceptos de recuperabilidad de obligaciones castigas, y los gastos de administración y operación en desarrollo de la actividad. Sobre estos últimos se destacan el apoyo para aumentar la calidad de las instituciones y programas de educación superior, en investigación e innovación académica a través MINCIENCIAS, honorarios, programas extranjeros en Colombia, beneficios a estudiantes mediante acuerdos de pago para normalización de obligaciones, en conjunto ascienden a \$ 52.164,4 millones equivalente 32,4% del total de los gastos.

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

Durante el segundo semestre del año 2020, y el primer semestre 2021 se caracterizó por ser un periodo de ajuste y adaptación para el sector educativo a las nuevas condiciones económicas y de bioseguridad impuestas por la pandemia. Ante este panorama económico y de salubridad, el ICETEX ha presentado resultados financieros positivos que demuestran la solidez de la institución.

La cartera bruta registró un incremento durante el primer semestre de 2021 por \$330.996,7 millones a pesar de que estuvo enmarcada por una dinámica de prudencia.

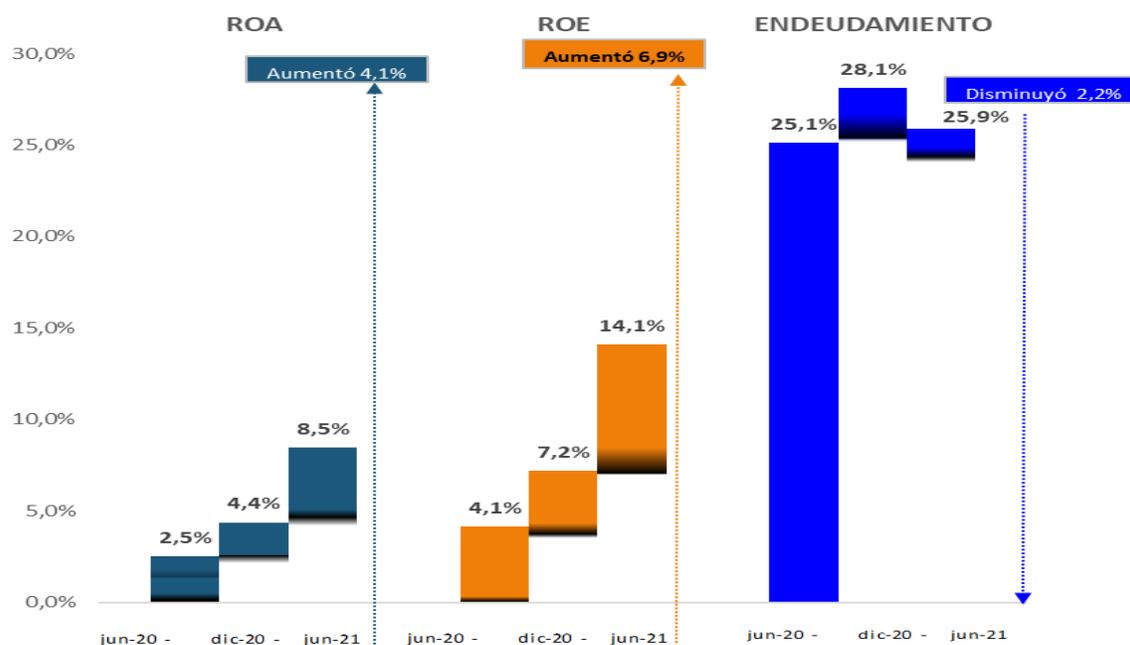
El gasto por deterioro de la cartera de créditos es quizá el de mayor relevancia en este último periodo, debido a que no hubo necesidad de constituir nuevas provisiones con impacto en el resultado obtenido, aunque normalmente dichas provisiones representan el 52% de los costos del Instituto.

En efecto, el comportamiento de las provisiones es consecuente con las medidas adoptadas en el marco de los Decretos Legislativos 467 y 662 las cuales están relacionados con la reducción de tasa, periodos de gracia, ampliación de plazo y adicionalmente, por la gestión de cobro adelantada por la institución.

Igualmente, los otros ingresos registraron un crecimiento importante del 175,7% frente al mismo periodo del año anterior, comportamiento que obedeció a los recursos por concepto de subvenciones del Gobierno y la recuperabilidad de la cartera.

### 3.1.2 Indicadores Financieros

Gráfica 20. Indicadores financieros



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

## 3.2 TÍTULOS DE AHORRO EDUCATIVO – TAE

Los Títulos de Ahorro Educativo – TAE fueron emitidos en dos series, en 1990 y en 1994 por \$5.000 millones cada una. A 30 de junio de 2021, el saldo vigente del TAE es de \$1.407,4 millones de pesos que representan el 0.1% de los pasivos totales del ICETEX. A la fecha de este informe los resultados acumulados al mismo corte sumaron \$66,2 con una disminución del 86,2%, respecto a junio de 2020 cuyo resultado ascendió a \$481,4 millones de pesos. Este comportamiento obedeció principalmente a la disminución de los rendimientos en los depósitos a la vista como en las inversiones a corto plazo, producto de los impactos presentados en los mercados financieros como consecuencia de las medidas económicas y sanitarias implementadas para contener la propagación del COVID 19 a nivel mundial.

### 3.2.1 Estructura financiera

- Activo

Para junio 2021 el activo ascendió a \$8.628,7 millones frente a \$8.507,3 millones de diciembre 2020, presentando un aumento del 0,2%. Esta variación obedece principalmente

al producto de los intereses recibidos por las redenciones de Certificados de Depósito a Término medidos a costo amortizado.

- **Pasivo**

Refleja una disminución de \$11 millones al pasar de \$1.682,9 millones en diciembre de 2020 a \$1.671,9 en junio 2021. Este comportamiento se debió principalmente producto de la devolución de saldos a favor de beneficiario TAE.

- **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; es así como al 30 de junio de 2021 presenta un saldo de \$6.956,9 frente a \$6.890,7 para el cierre de ejercicio del año 2020, incrementado por \$66,2 millones producto de las utilidades del primer semestre del año 2021.

La tendencia que vienen registrando estas operaciones en los últimos años, ha sido de marchitamiento de sus activos y pasivos producto de las redenciones que viene registrando los títulos de ahorro y de la devolución de los saldos a favor de beneficiarios del TAE.

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

**Tabla 31. Estructura financiera de los TAE – cifras en millones de \$**

	Junio 2021	Diciembre 2020	Var \$	Var %
<b>Activo</b>				
Disponible	\$ 2.550,4	\$ 2.583,4	\$ (33,0)	-1,3%
Inversiones	\$ 6.078,3	\$ 5.990,2	\$ 88,1	1,5%
Cuentas por Cobrar	\$ -	\$ -	\$ -	0,0%
Otros Activos	\$ -	\$ -	\$ -	0,0%
<b>Total Activo</b>	<b>\$ 8.628,7</b>	<b>\$ 8.573,6</b>	<b>\$ 55,1</b>	<b>0,2%</b>
<b>Pasivo</b>				
Títulos de inversión en Circulación	\$ 1.407,4	\$ 1.411,0	\$ (3,6)	-0,3%
Cuentas por pagar	\$ 264,5	\$ 271,9	\$ (7,4)	-2,7%
Otros Pasivos	\$ -	\$ -	\$ -	0,0%
<b>Total Pasivo</b>	<b>\$ 1.671,9</b>	<b>\$ 1.682,9</b>	<b>\$ (11,0)</b>	<b>-0,7%</b>
<b>Patrimonio</b>				
Resultado de ejercicios anteriores	\$ 6.900,6	\$ 6.323,5	\$ 577,1	9,1%
Resultado de ejercicio	\$ 66,2	\$ 577,2	\$ (511,0)	-88,5%
Convergencia NIIF	\$ (10,0)	\$ (10,0)	\$ -	0,0%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 6.956,8</b>	<b>\$ 6.890,7</b>	<b>\$ 66,1</b>	<b>1,0%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

### 3.3 GESTIÓN PRESUPUESTAL

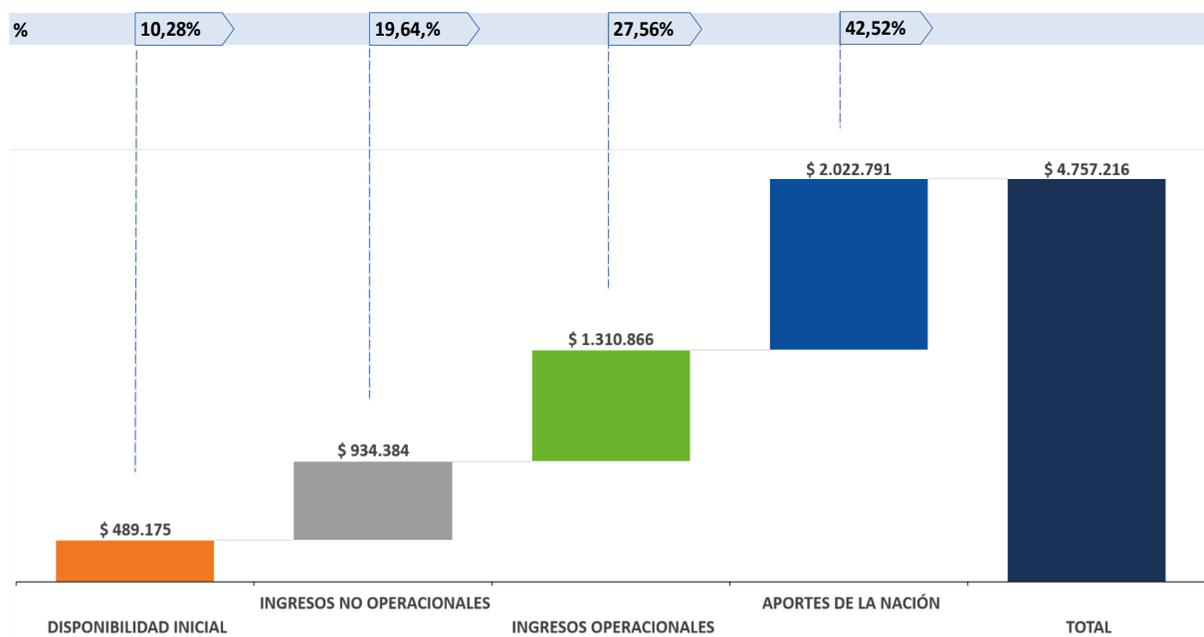
El ICETEX como entidad financiera de naturaleza especial administra recursos propios y de terceros para el cumplimiento de su objeto social. El financiamiento del Instituto está soportado en los ingresos propios, los recursos del endeudamiento, la emisión de bonos y los aportes de la Nación.

El ICETEX cuenta con un estatuto de presupuesto propio aprobado mediante el Acuerdo 029 del 28 de noviembre de 2019 por parte de la Junta Directiva del ICETEX con el objetivo de implementar las mejores prácticas en la materia y mejorar la gestión presupuestal.

Para la vigencia 2021 el presupuesto de la Entidad fue aprobado mediante el Acuerdo No. 074 del 16 de diciembre de 2020.

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

**Gráfica 21. Presupuesto de ingresos vigencia 2021**



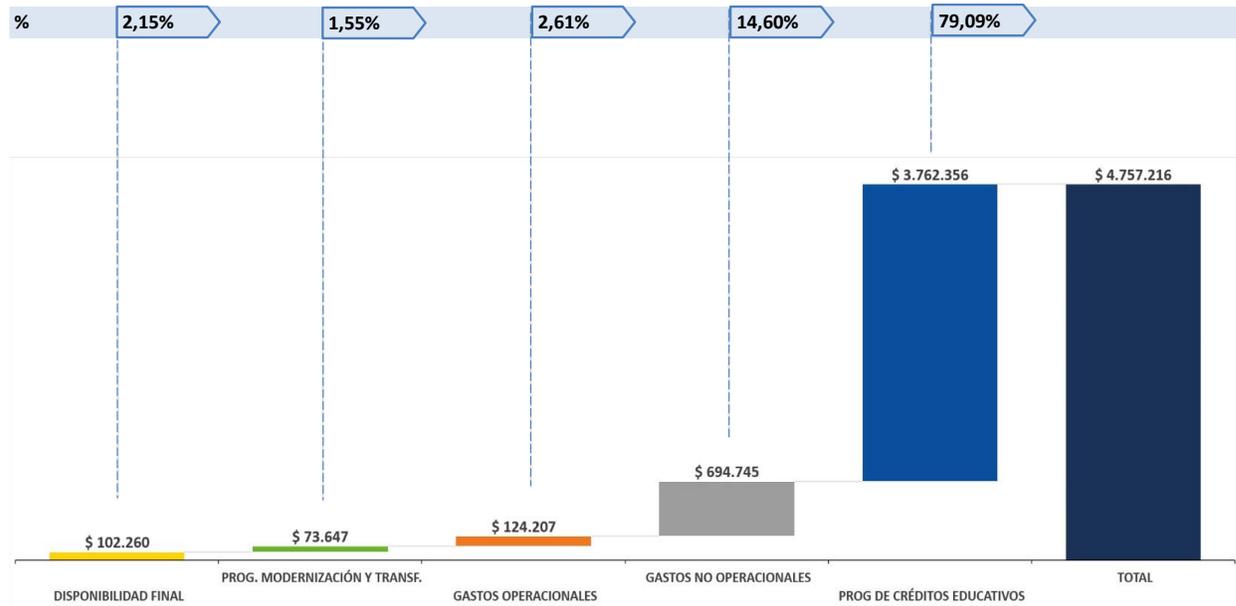
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Cifras en millones de pesos

El presupuesto de ingresos para la vigencia 2021 asciende a la suma de \$4.757.216 millones, representado principalmente en: disponible inicial de \$489.175 millones 10,28%; ingresos no operacionales \$934.384 millones 19,64%; ingresos operacionales \$1.310.866 millones 27,56% y los aportes de la Nación \$2.022.791 millones 42,52%.

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

**Gráfica 22. Presupuesto de egresos vigencia 2021**



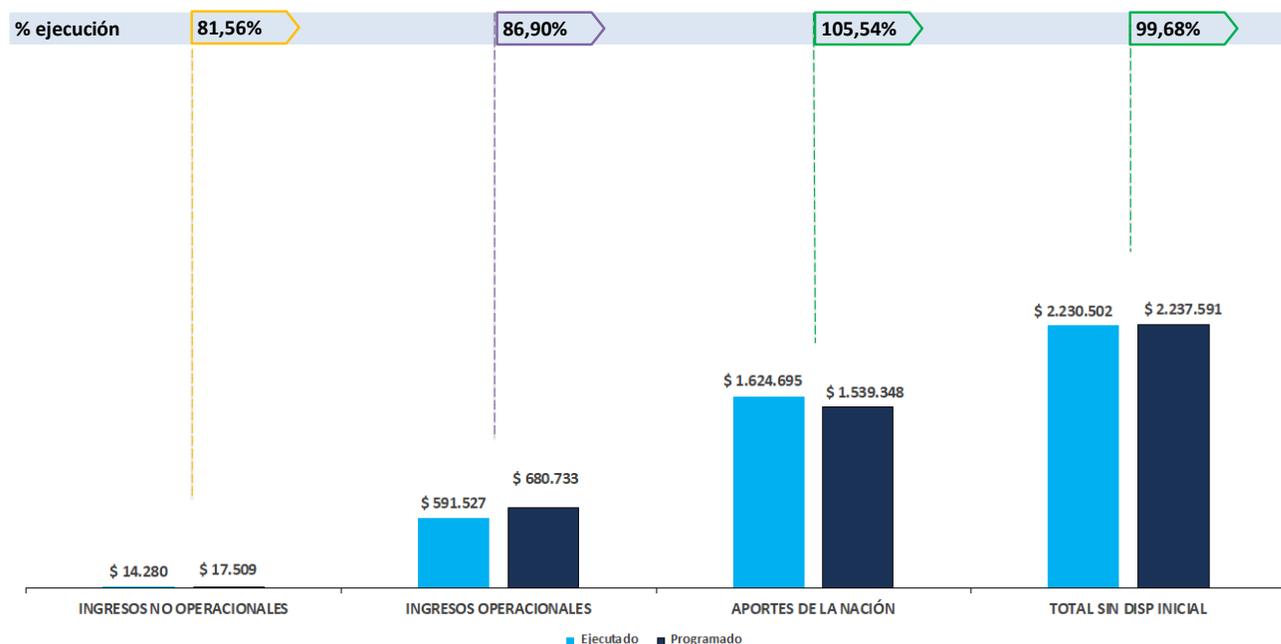
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Cifras en millones de pesos

El presupuesto de egresos de la Entidad asciende a la suma de \$4.757.216 millones, y está conformado por el disponible final con un valor de \$102.260 millones 2,15%; el programa de modernización y transformación \$73.647 millones 1,55%; los gastos operacionales \$124.207 millones 2,61%; los gastos no operacionales \$694.745 millones 14,60%, y el programa de créditos educativos \$3.762.356 millones 79,09%.

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

Gráfica 23. Ejecución presupuestal ingresos a junio de 2021 Vs programación



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Cifras en millones de pesos

Los ingresos no operacionales registran una ejecución acumulada por valor de \$14.280 millones representados por: recursos de terceros por valor de \$8.406 y otros ingresos no operacionales por valor de \$5.874 millones.

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

Tabla 32. Ingresos no operacionales

INGRESOS NO OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
RECURSOS DE CRÉDITO EXTERNO O INTERNO	0	0	
RECURSOS DE TERCEROS	14.884	8.406	56,48%
OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	2.625	5.874	223,71%
<b>TOTAL</b>	<b>17.509</b>	<b>14.280</b>	<b>81,56%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los ingresos operacionales presentan una ejecución acumulada de \$591.527 millones representados por: recaudo de cartera con un valor de \$498.961 millones; ingresos por la administración de fondos por \$18.940 millones; rendimientos financieros por \$9.824 millones; y otros ingresos operacionales (ingresos por condonaciones y fondo de sostenibilidad del crédito educativo) por \$63.803 millones.

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

**Tabla 33. Ingresos operacionales**

INGRESOS OPERACIONALES	ROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
RECAUDO DIRECTO DE CARTERA	526.971	498.961	94,68%
INGRESOS POR FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	23.372	18.940	81,04%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	8.600	9.824	114,23%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	121.790	63.803	52,39%
<b>TOTAL</b>	<b>680.733</b>	<b>591.527</b>	<b>86,90%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los recursos de la Nación presentan un ingreso por la suma de \$468.911 millones para fortalecimiento al crédito educativo, \$169.025 millones para el fondo de subsidios de sostenimiento (subsidios de sostenimiento y condonaciones de matrícula 25%), \$81.619 millones para los fondos administrados correspondientes a los proyectos de Ley y \$905.140 millones para los fondos administrados del Ministerio de Educación Nacional.

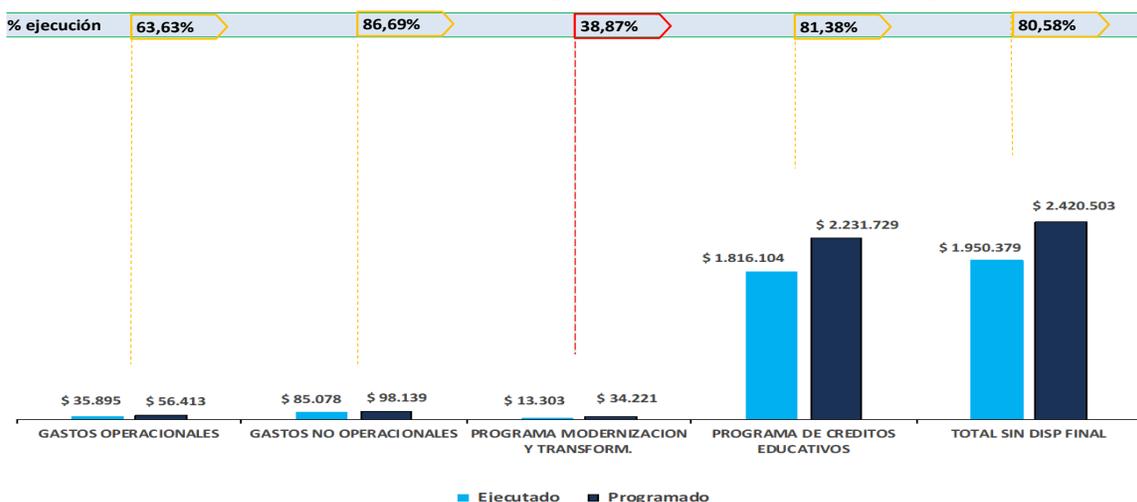
A continuación, se presenta la ejecución de los recursos de la Nación de manera detallada:

**Tabla 34. Recursos de la Nación**

RECURSOS DE LA NACION	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
FORTALECIMIENTO CRÉDITO EDUCATIVO	447.922	468.911	104,69%
SUBSIDIOS SOSTENIMIENTO ICETEX	190.454	169.025	88,75%
PROYECTOS FONDOS LEY ICETEX	81.619	81.619	100,00%
PROYECTOS FONDOS MEN	819.353	905.140	110,47%
FONDO SOLIDARIO PARA LA EDUCACIÓN	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>1.539.348</b>	<b>1.624.695</b>	<b>105,54%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

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

**Gráfica 24. Ejecución presupuestal de egresos a junio 2021 Vs. programación**


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de presupuesto

Cifras en millones de pesos

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

Los gastos operacionales presentan una ejecución por valor de \$35.895 millones, representados principalmente por \$20.973 millones de gastos administrativos, \$14.655 millones de gastos de operación y servicios y \$267 millones de otros gastos operacionales.

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

**Tabla 35. Gastos operacionales**

GASTOS OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
GASTOS ADMINISTRATIVOS	32.835	20.973	63,87%
GASTOS DE OPERACIÓN Y SERVICIOS	23.086	14.655	63,48%
OTROS GASTOS OPERACIONALES	492	267	54,22%
<b>TOTAL</b>	<b>56.413</b>	<b>35.895</b>	<b>63,63%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los gastos no operacionales presentan una ejecución por valor de \$85.078 millones siendo el principal concepto de dichos gastos el servicio de la deuda por valor de \$84.995 millones y otros gastos no operacionales por \$83 millones.

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

**Tabla 36. Gastos no operacionales**

GASTOS NO OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
SERVICIO DE LA DEUDA	98.089	84.995	86,65%
OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	50	83	165,47%
<b>TOTAL</b>	<b>98.139</b>	<b>85.078</b>	<b>86,69%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

El programa de modernización y transformación presenta una ejecución por valor de \$13.303 millones representado en los siguientes conceptos: Fortalecimiento planeación institucional por \$482 millones; Infraestructura tecnológica de sistemas \$4 millones; Fortalecimiento comercial y de mercadeo \$1.487 millones y el rubro de Apoyo modernización y transformación por \$3.157 millones.

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

**Tabla 37. Programa modernización y transformación**

PROGRAMA MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
FORTALECIMIENTO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1.536	482	31,36%

PROGRAMA MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	PROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
INFRAESTRUCTURA FÍSICA	1.707	4	0,25%
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE SISTEMAS	10.761	1.487	13,81%
FORTALECIMIENTO COMERCIAL Y DE MERCADEO	11.895	8.174	68,72%
APOYO MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	8.323	3.157	37,93%
<b>TOTAL</b>	<b>34.221</b>	<b>13.303</b>	<b>38,87%</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

El programa de créditos presenta una ejecución por valor de \$1.816.104 millones a través de los créditos educativos conformados por las diferentes líneas de crédito propias del ICETEX, los proyectos de la Oficina de Relaciones Internacionales, así como los diferentes Proyectos de Ley y Fondos en Administración.

Se constituye en el rubro de mayor importancia y concentración de esfuerzos y recursos para la Entidad dado que representa el 79,09% de los egresos.

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

**Tabla 38. Programa de créditos educativos**

PROGRAMA DE CRÉDITOS EDUCATIVOS	ROGRAMACIÓN millones de \$	EJECUCIÓN millones de \$	CUMPL.
FONDO SOSTENIBILIDAD CRÉDITO EDUCATIVO	14.724	10.808	73,40%
CRÉDITO TRADICIONAL	431.452	257.235	59,62%
CRÉDITO ACCES	628.452	514.951	81,94%
PROYECTOS RELACIONES INTERNACIONALES	55.994	6.540	11,68%
MEJORAMIENTO CALIDAD EDUCACIÓN SUPERIOR	106.735	50.128	46,96%
PROYECTOS DE LEY Y FONDOS MEN	894.368	976.443	109,18%
CRÉDITOS EDUCATIVOS DE OFERTA - IES	100.004	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.231.729</b>	<b>1.816.104</b>	<b>81,38%</b>

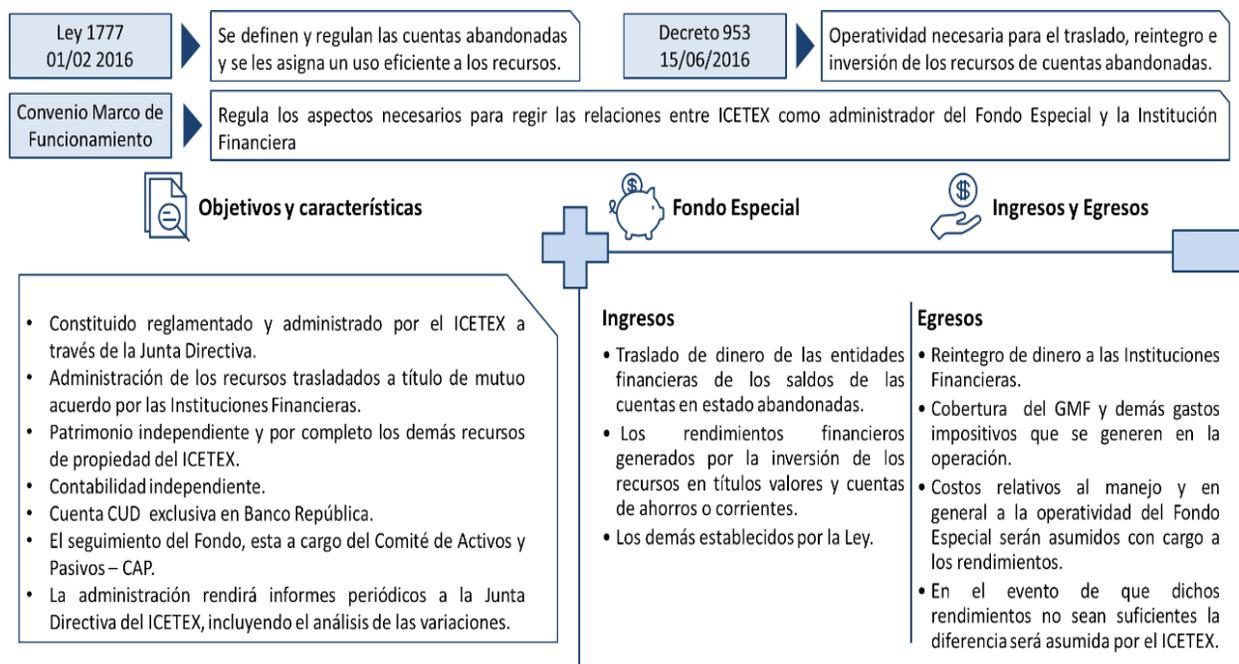
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

### 3.4 GESTIÓN DE TESORERÍA

#### 3.4.1 Cuentas abandonadas

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

### Imagen 10. Esquema cuentas abandonadas



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Reglamentario 953 de 2016, el ICETEX ha recibido traslados de cuentas abandonadas desde el 1 de agosto de 2016 cuyos recursos a través de subastas al 30 de junio de 2021, se encuentran así:

**Tabla 39. Movimientos Cuentas Abandonadas – cifras en millones de \$**

Concepto	Enero - Diciembre 2019	Enero - Diciembre 2020	Enero - Junio 2021	Total
<b>Pasivo Entidades Financieras</b>	\$ 443.989	\$ 490.766	\$ 388.075	\$ 2.937.367
Traslados de Capital	\$ 437.782	\$ 484.747	\$ 384.730	\$ 2.909.660
Intereses	\$ 6.207	\$ 6.019	\$ 3.345	\$ 27.708
<b>Recursos Reintegrados</b>	\$ 234.306	\$ 253.517	\$ 138.676	\$ 1.140.450
Reintegro de Capital	\$ 232.215	\$ 250.867	\$ 137.351	\$ 1.131.992
Reintegro de Intereses	\$ 2.091	\$ 2.650	\$ 1.325	\$ 8.458
<b>Resultado</b>	\$ 209.683	\$ 237.249	\$ 249.399	\$ 1.796.917
<b>Saldo del Pasivo</b>	\$ 1.310.269	\$ 1.547.518	\$ 1.796.917	\$ 1.796.917

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

### 3.4.2 Gestión de pagos y liquidez

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

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

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

**Gráfica 25. Evolución semestral de matrículas de cuentas CATS 2021 (Cifras en cantidad de matrículas registradas)**



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

### 3.4.3 Canales de recaudo

El ICETEX cuenta con diferentes canales de recaudo, los cuales facilitan el pago por parte de los estudiantes de las obligaciones adquiridas con el instituto. Se cuenta con ocho (8) entidades recaudadoras a nivel nacional, más 40.000 corresponsales bancarios, botón de

pagos desde la página del instituto, recaudo Vía Baloto, cajeros ATH y todos los dispositivos y canales de RBM.

### Imagen 11. Canales de Recaudo

 <p>Montos desde \$1.000 hasta \$1.000.000, cancelando su factura en más de 12.000 puntos Baloto disponibles en todo el país, sin costo adicional, sólo con su número de cédula o número de referencia del crédito y número de convenio así: Convenio 950636 para extractos cuya referencia de pago inicie por 012. Convenio 950635 para las demás referencias</p>	 <p><b>Banca Virtual</b></p> <p>A través de los portales web de las entidades bancarias con las que ICETEX tiene convenio de recaudo.</p>
 <p><b>Pago en línea</b></p> <p>Desde nuestra página web <a href="http://www.icetex.gov.co">www.icetex.gov.co</a> ingrese al servicio de PSE y pague su recibo de manera segura con débito a su cuenta bancaria.</p>	 <p><b>Datáfonos de la Red Multicolor</b></p> <p>Puntos de Pago y Datáfonos RBM Redeban Multicolor. El número de factura corresponde a la "Referencia de Pago" sin digitar el guión (-). Utilice el código de usuario 31 para extractos cuya referencia de pago inicie con 012, para las demás referencias será el 33.</p>
 <p><b>Cajeros automáticos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·ATH</li> <li>·Grupo Aval</li> <li>Banco Corbanca</li> <li>Colpatría</li> <li>Davivienda</li> <li>Servibanca</li> </ul>	 <p><b>Corresponsales bancarios</b></p> <p>Banco Caja Social, Bancolombia y Grupo Aval cuentan con aliados a nivel nacional como supermercados (Éxito y Colsubsidio), tenderos, droguerías, entre otros, para facilitar sus pagos desde cualquier lugar del país.</p>
 <p><b>Entidades bancarias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·Banco Agrario</li> <li>·Banco Caja Social</li> <li>·Banco Bogotá</li> <li>Banco Popular (ATH)</li> <li>Bancolombia</li> <li>Itaú</li> <li>Colpatría (Baloto)</li> <li>BBVA</li> </ul>	 <p><b>Pagos desde el Exterior</b></p> <p>Transferencia desde el exterior a la cuenta del ICETEX en CITIBANK N.A., New York. Consulte más información en nuestra página web <a href="http://www.icetex.gov.co">www.icetex.gov.co</a></p>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

**Tabla 40. Evolución Operaciones de Recaudo a junio 30 de 2021**

AÑO	Entidades Bancarias	Medios Virtuales y Electrónicos	Puntos Baloto
<b>1,240,880 operaciones de recaudo a junio 30 de 2021</b>			
<b>Cantidad Operaciones</b>	<b>420,945</b>	<b>716,245</b>	<b>103,690</b>
<b>jun-21</b>	<b>34%</b>	<b>58%</b>	<b>8%</b>
<b>dic-20</b>	<b>39%</b>	<b>51%</b>	<b>10%</b>
dic-19	54%	32%	14%
dic-18	59%	28%	13%
dic-17	65%	24%	11%
dic-16	71%	20%	9%
<b>Características</b>	Más de 3,000 oficinas Más de 40,000 corresponsales bancarios Más de 15,000 cajeros	ACH (Portales Bancarios) RBM (Todos los canales) PSE (Débitos cuenta)	Sin factura Más de 15,000 puntos Horarios extendidos Mayor cubrimiento

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

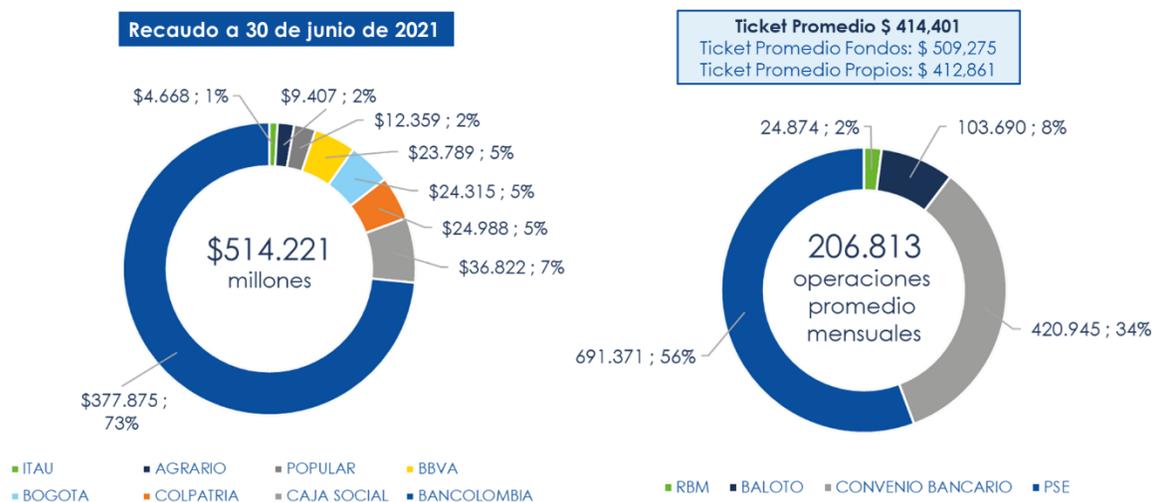
**Impulsamos proyectos de vida brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior**

### Gráfica 26. Recaudo por recurso y canal a junio 30 de 2021



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

### Gráfica 27. Recaudo referenciado a junio 30 de 2021



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

#### 3.4.4 Volumen de operaciones

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

**Gráfica 28. Volumetría de giros en cantidad de operaciones (cifras en millones de \$)**



\*Cifras parciales acumulado del año 2021 hasta el 30 de junio  
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

### 3.4.5 Títulos de Ahorro Educativo

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

De acuerdo con lo anterior, transcurridos más de 25 años desde la última emisión, el valor del Pasivo de TAE al 30 de junio de 2021 tiene un valor de \$1.407.426.685, representado en 112 títulos, distribuidos así: 65 de la primera emisión y 47 de la segunda. Los títulos están distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 41. Distribución Títulos TAE (No. De Títulos)**

Títulos	Emisión 1	Emisión 2	Total beneficiarios	No. Cupones	Valor Pasivo
Clase A	46	37	83	637	1.296.005.160
Clase B	7	8	15	80	78.248.186
Clase C	12	2	14	48	33.173.339
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>47</b>	<b>112</b>	<b>765</b>	<b>\$ 1.407.426.685</b>

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

### 3.5 GESTIÓN DE INVERSIONES

Durante el primer semestre del año continuó siendo la pandemia el principal driver, esta nueva normalidad, como la denominan, se caracteriza por la incertidumbre. El más importante es la falta de certeza sobre la dinámica misma de la pandemia, si bien, en Colombia la vacunación avanzó mejor de lo esperado, las medidas de confinamiento se han venido relajando, la dinámica económica respondiendo a estos aspectos, no deja de preocupar el avance de virus y sus efectos futuros en las economías, dadas las nuevas variables que son más agresivas.

Diferentes organismos y analistas esperan un crecimiento de las economías a nivel mundial, los datos que se han venido conociendo de EE. UU., China entre otras, han mostrado importantes crecimientos y seguro jalónaran a países con lo que tienen intercambios.

A nivel local, se han reportados mejoras en la actividad económica y, a pesar de las manifestaciones y bloqueos durante el mes de mayo, la economía sigue mostrando avances, no sin preocupar el empleo que sufrió un revés significativo como resultado de las cuarentenas. Hacia adelante el distanciamiento social seguirá teniendo un efecto adverso en la demanda de muchas empresas y en el empleo.

En medio de la pandemia, los Bancos Centrales, incluido el Banco de la República, han tomado medidas monetarias expansionistas, y uso de políticas monetarias no convencionales, como la adquisición de títulos de deuda públicos y/o privados, conocidos como programas de expansión cuantitativa.

El alto endeudamiento que los países han sufrido para enfrentar los efectos de la pandemia genera un reto importante, En Colombia, la deuda del Gobierno central superó el 65% del PIB en 2020 y, ante la suspensión de la Regla Fiscal, esta podría llegar a 67% en 2021. Si no se adoptan pronto reformas estructurales para acelerar la transición de la economía a la nueva normalidad, el país podría ver reducido su crecimiento potencial.

La inflación al terminar el segundo trimestre se ubicó 3.63%. Se observó una fuerte presión al alza en el mes de mayo debido a los bloqueos que se presentaron a raíz de las manifestaciones, explicado por un efecto base estadístico y por los choques de oferta, sobre todo en alimentos. La inflación mensual en junio fue inferior al promedio de las expectativas reportadas por los analistas en la encuesta mensual del Banco de la República (0.10%). Durante el mes de junio, los alimentos y bebidas no alcohólicas explicaron en gran medida el total de la inflación del mes, por disminuciones en el precio de la papa, las frutas frescas, la cebolla, el tomate y el plátano principalmente. Con este resultado, junio es el segundo mes consecutivo donde la inflación anual se vuelve a ubicar dentro del rango meta del Banco de la República (2%-4%).

Al finalizar el mes la Junta Directiva del Banco de la República se reunió para revisar la evolución de la situación económica del país. Por unanimidad la Junta decidió mantener su tasa de interés estable y reconoció que las presiones inflacionarias podrían aumentar en

los próximos meses, incrementando la inflación anual por encima de la meta hasta el primer trimestre de 2022.

Adicionalmente, dados los buenos crecimientos de la actividad observados en abril, el equipo técnico aumentó su pronóstico de crecimiento para 2021 de 6% a 6,5%.

Las curvas de TES TF y UVR se aplanaron por los aumentos que experimentaron las tasas de interés de los segmentos corto y medio, y el descenso en el segmento largo. Al igual que en la curva de IBR, los inversionistas en el mercado de deuda pública ajustaron sus expectativas a la evolución de la inflación y a posibles aumentos de la tasa de política monetaria durante el segundo semestre del año. El segmento corto de la curva de TES TF aumentó 28.4 pbs, en promedio, mientras que el medio subió 10.3 pbs en promedio. El segmento largo, por el contrario, descendió 29.5 pbs, entre otras razones, estuvo favorecido por la estabilidad de las tasas de los bonos del Tesoro de este mismo segmento y la demanda de inversionistas extranjeros. La curva de TES UVR también presentó un comportamiento similar, con un alza promedio de 60.7 pbs en las tasas de los bonos más cortos, producto de la oferta de títulos por parte de agentes locales, y una reducción de 4.2 pbs en las tasas de los títulos largos, por la demanda de agentes externos e inversionistas institucionales locales.

Bajo las anteriores condiciones, para el periodo de reporte los portafolios están compuestos por títulos emitidos por entidades del sector financiero, el 100% en emisores AAA y costo amortizado con una maduración de los portafolios de 201 días, y el 100% en valores a tasa fija. Los valores de los portafolios son:

**Tabla 42. Composición del portafolio**

PORTAFOLIO	VALOR
FONDOS EN DMINISTRACIÓN	\$ 1.601.404.553.453
DEPÓSITO EN GARANTÍA	\$ 201.135.520.185
FONDO SOSTENIBILIDAD	\$ 160.763.701.645
GARANTÍA CODEUDOR	\$ 40.047.677.862
SUBFONDO IES	\$ 25.231.975.399
SUBFONDO COVID	\$ 20.010.836.173
TAE	\$ 5.163.099.340
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.048.594.264.716</b>

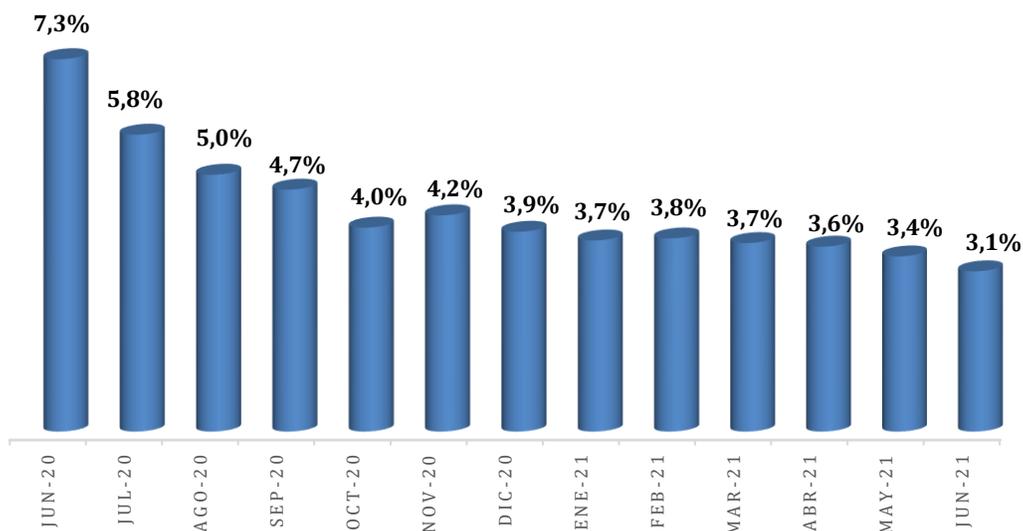
Fuente: Vicepresidencia Financiera

Las decisiones que se han tomado en materia de inversión de excedentes de liquidez, para portafolios administrados como posiciones estructurales, han sido enmarcadas dentro de una estructura de riesgo conservador, buscando mitigar los posibles incrementos de tasas, esperando un cambio de postura de política monetaria por parte de la Junta Directiva de Banco de la República. Igualmente, reaccionando a una posible normalización por parte de la FED, a pesar de que sus comunicados han sido de estabilidad, sin embargo, los mercados han estado reaccionando con volatilidades en los tesoros, causados por la inflación en ese país.

Para los últimos doce meses la rentabilidad ha mantenido una tendencia a la baja, y al 30 de junio se ubica en una rentabilidad mensual anualizada de 3,12%, sin embargo, es

necesario destacar que los portafolios no han registrado perdida alguna, y se ha logrado una inmunización ante las cambiantes condiciones macroeconómicas.

### Gráfica 29. Rentabilidad Mensual Anualizada



Fuente: Vicepresidencia Financiera

## 4 ESTRATEGIA

### 4.1 PLAN ESTRATÉGICO 2021 - 2024

Durante la vigencia 2021, el ICETEX emprendió el cambio de su horizonte estratégico razón la cual construyó el Plan Estratégico 2021 – 2024 con el fin de generar una transformación integral en la entidad y fortalecer las relaciones con nuestros grupos de valor, promoviendo la educación de calidad y equidad, asegurando el acceso, permanencia y graduación de nuestros beneficiarios, la ampliación de la cobertura, mejorando los productos y servicios con pertinencia y enfoque diferencial.

El plan estratégico se construyó teniendo en cuenta el marco regulatorio establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, los objetivos de desarrollo sostenible, el plan decenal de educación, el plan sectorial y la reforma integral del ICETEX, ejercicios de construcción interna y cocreación, las 18 sesiones de la mesa de reforma de ICETEX.

Una vez recopilada la información de estos ejercicios de participación, se emprendió la definición del Plan Estratégico partiendo del propósito superior del ICETEX, como un elemento clave para la construcción de identidad y sentido a las acciones y expectativas de todos los grupos de interés de la entidad.

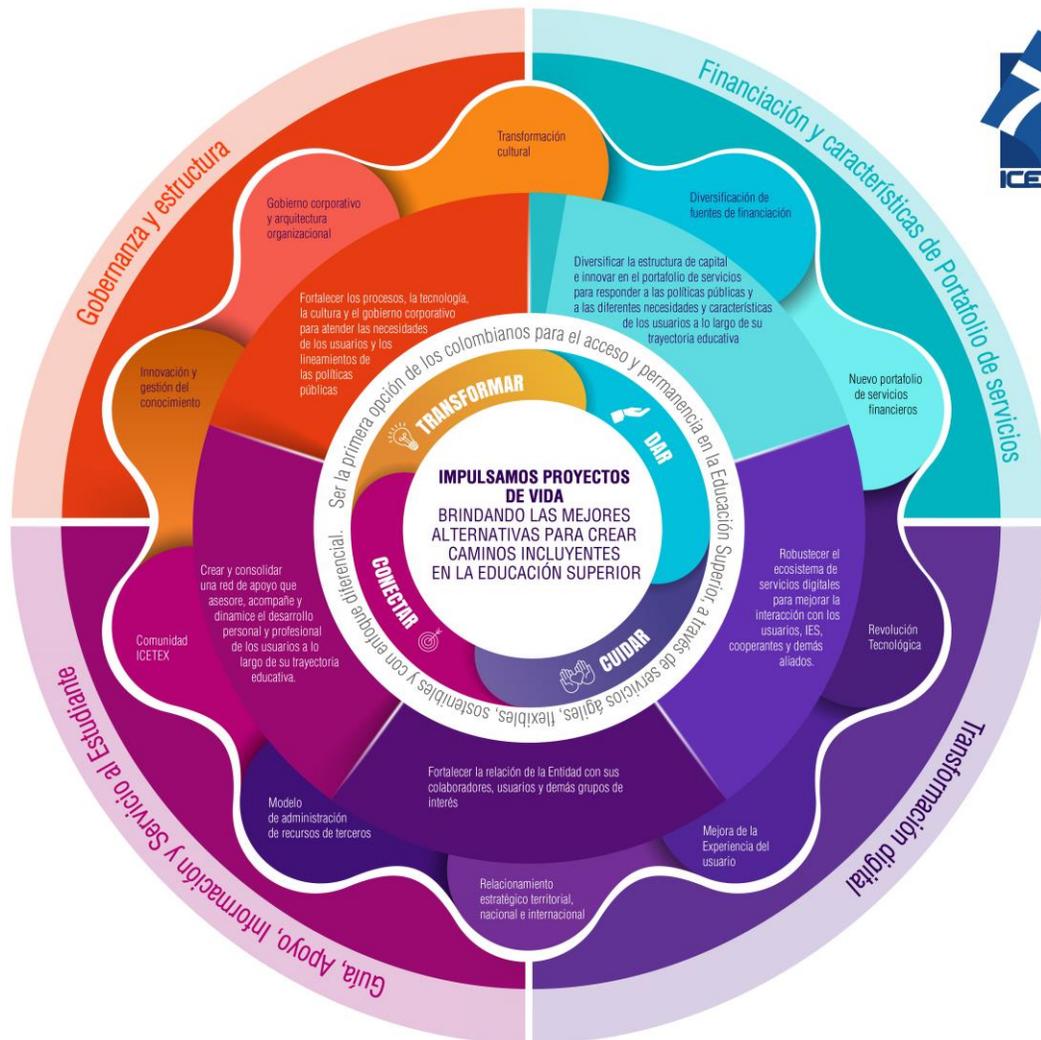
Es así como este plan se contempla desde la definición de este representado en un elemento gráfico que se opta por llamar Mandala Estratégica, que parte del propósito superior de la entidad y desarrolla los componentes estratégicos derivados que son cuatro lineamientos estratégicos, un enunciado de visión, los objetivos estratégicos trazados y el listado de programas que componen el portafolio estratégico de la entidad en el cuatrienio de vigencia del Plan.

A continuación, enunciaremos los componentes del Plan estratégico:

#### **Mandala estratégica**

La mandala estratégica en ICETEX se establece como la representación gráfica e la estrategia institucional. Nace como respuesta a la necesidad de dar a conocer y promover, al interior de la entidad y a los grupos de valor, el plan estratégico; de manera sencilla, clara y en una sola imagen.

Imagen 12. Mandala estratégica



Fuente: Plan Estratégico 2021-2024

A continuación, se desarrollarán los componentes del Plan estratégico (2021 – 2024), explicando su importancia dentro del plan y estableciendo cómo se construyeron y cuál es su definición final:

### Propósito Superior

Todo sistema puede ser entendido como un conjunto de elementos que se interrelacionan, de tal manera, que se hace evidente que cada uno de ellos y todos en conjunto le apuntan a un propósito superior compartido, en este sentido ICETEX identificó su propósito superior, como el siguiente:

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

# Impulsar Proyectos de Vida

BRINDANDO LAS MEJORES ALTERNATIVAS PARA CREAR CAMINOS  
INCLUYENTES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

## Visión

La visión es la imagen mental que proyecta un futuro deseado de lo que la entidad quiere ser o hacer, para enfocar sus esfuerzos hacia la consecución de su propósito superior. Para lo cual ICETEX definió:

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

## Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos se constituyen en aspiraciones que ICETEX quiere lograr en el periodo determinado entre los años 2021 y 2024. Los objetivos son elementos que ponen de manifiesto la intención de materialización de la estrategia y la alineación organizacional mediante el establecimiento de cumplimientos comunes.

A continuación, se describen los objetivos estratégicos de la presente planeación:

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

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

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

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

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

**Tabla 43. Indicadores Estratégicos 2021**

INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021 – 2024					
Objetivo estratégico	Indicador	Fórmula del indicador	Periodicidad	Meta 2021	Área responsable
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Optimización de Procesos	(Procesos intervenidos/Total de procesos a intervenir)	Anual	100%	Oficina Asesora de Planeación
Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa	Relación oferta cobertura	(Monto de ofertas/Monto de adjudicación)	Anual	≥1.3	Vicepresidencia Financiera
	Beneficiarios totales	Σ= (Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, beneficiarios ORI)	Trimestral	176.500	Oficina Asesora de Planeación
Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados.	Número de alianzas de cooperación generadas por países	Número de alianzas de cooperación educativa internacional generadas con cooperantes de diversos países, para beneficios para colombianos e IES.	Anual	10	Oficina de Relaciones Internacionales
Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés	Índice de Satisfacción del Plan Estratégico de Talento Humano	Promedio de Calificación de las Encuestas recibidas en el Período	Semestral	4,3	Secretaría General
	Experiencia de Servicio en Canales de Contacto	Encuestas contestadas como satisfactorias (con calificación igual o superior a 7) / Total de encuestas realizadas *100	Mensual	78%	Oficina Comercial y de Mercadeo
Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.	Número de participantes en los proyectos de comunidad ICETEX	Número de participantes en los proyectos de comunidad ICETEX	Semestral	150000	Oficina Asesora de Comunicaciones

**Tabla 44. Programas estratégicos y Planes de acción 2021**

PLANES INSTITUCIONALES 2021						
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	PROGRAMA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META	AREA RESPONSABLES
Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Dimensión Talento Humano	Transformación cultural	1/01/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Gobierno corporativo y arquitectura organizacional	1/02/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Gestión del conocimiento y la innovación	Innovación y gestión del conocimiento	1/01/2021	31/12/2021	100%	Oficina Asesora de Planeación
	Dimensión Información y Comunicación	Plan Institucional de Archivos –PINAR	25/01/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Conservación Documental	15/01/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Información y Comunicación	Plan de Preservación Digital	15/02/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Información y Comunicación	Plan Anual de Adquisiciones	1/01/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Austeridad y Gestión Ambiental	1/01/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan Estratégico Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC	3/01/2021	31/12/2021	100%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	5/01/2021	31/12/2021	100%	Oficina de Riesgos
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	5/01/2021	31/12/2021	100%	Oficina de Riesgos
	Dimensión Dirección estratégico y planeación Dimensión Información y Comunicación	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4/01/2021	31/12/2021	100%	Oficina Asesora de Planeación
	Dimensión Talento Humano	Planes de Bienestar e Incentivos	10/02/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan de Previsión de Recursos Humanos	1/01/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan Institucional de Capacitación – PIC	1/01/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan Estratégico de Talento Humano	18/01/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan Anual de Vacantes	1/01/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Dimensión Talento Humano	Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	1/01/2021	31/12/2021	100%	Secretaría General
	Todas las dimensiones del MIPG	Plan Sectorial	1/01/2021	31/12/2021	100%	Oficina Asesora de Planeación
Dimensión Dirección estratégico y planeación	Plan de Participación Ciudadana en la Gestión	1/02/2021	31/12/2021	100%	Oficina Asesora de Planeación	

PLANES INTITUCIONALES 2021						
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Dimensión del MIPG	PROGRAMA	FECHA INICIO	FECHA FIN	META	AREA RESPONSABLES
Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa	Gestión con valores para resultados	Diversificación de fuentes de financiación	1/01/2021	31/12/2021	100%	Vicepresidencia Financiera
	Gestión con valores para resultados	Nuevo portafolio de servicios financieros	1/01/2021	31/12/2021	100%	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas
Densificar el ecosistema de servicios digitales para acercar la relación con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados	Dimensión Gestión con valores para resultados	Revolución Tecnológica	1/01/2021	31/12/2021	100%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Desarrollar acciones encaminadas a fortalecer la relación de los colaboradores, usuarios y demás grupos de interés con la entidad	Dimensión Gestión con valores para resultados	Mejora de la Experiencia del usuario	1/01/2021	31/12/2021	100%	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Programa de Relacionamento y Cooperación Estratégica Territorial, Nacional e Internacional	1/01/2021	31/12/2021	100%	Oficina de Relaciones Internacionales
	Dimensión Gestión con valores para resultados	Nuevo modelo de administración de recursos de terceros	1/03/2021	31/12/2021	100%	Vicepresidencia de Fondos en Administración
Consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa	Dimensión Gestión con valores para resultados	Comunidad ICETEX	1/02/2021	31/12/2021	100%	Oficina Asesora de Comunicaciones

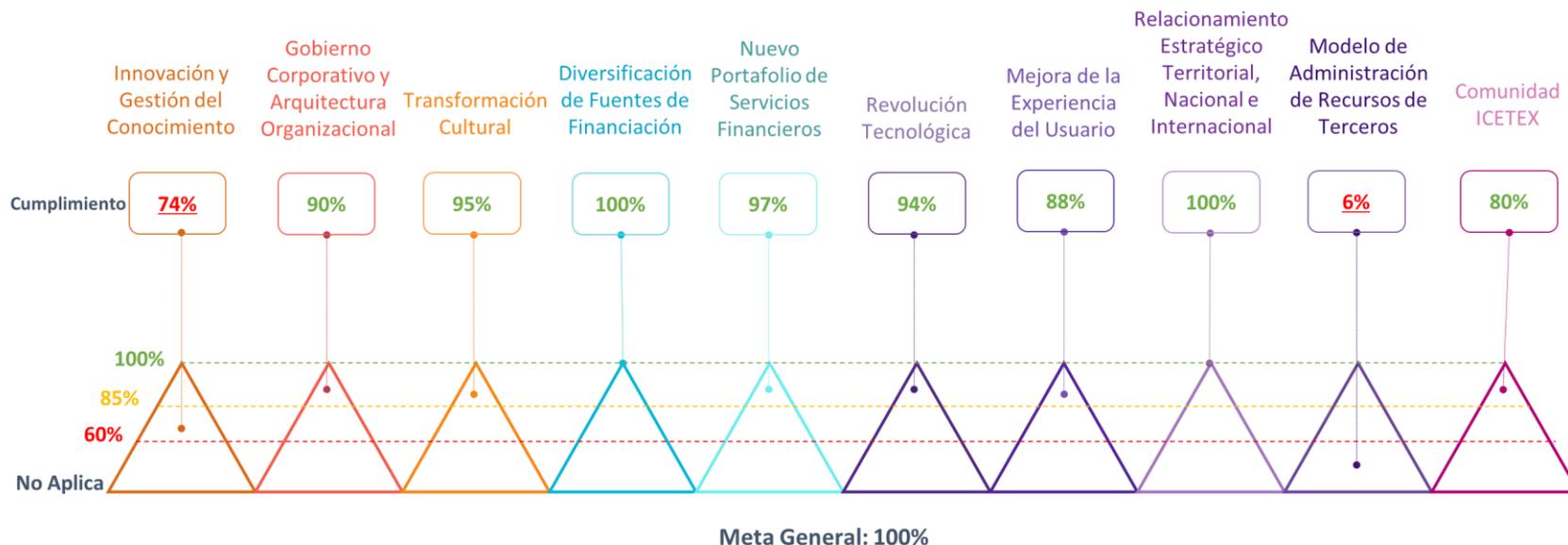
En cuanto al avance del plan estratégico 2021-2024, se presenta el cumplimiento de los indicadores estratégicos, programas y planes de acción con corte a junio 30 de 2021:

**Tabla 45. Indicadores estratégicos: Corte 30 de junio de 2021**

Indicador	Participantes en los Proyectos de la Comunidad ICETEX	Relación Oferta Cobertura	Beneficiarios Totales	Experiencia de Servicio en Canales de Contacto	Índice de Satisfacción del Plan Estratégico de Talento Humano	Optimización de Procesos	Alianzas de Cooperación Generadas con Países
Área Responsable	Oficina Asesora de Comunicaciones	Vicepresidencia Financiera	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Comercial y de Mercadeo	Secretaría General	Oficina Asesora de Planeación	Oficina de Relaciones Internacionales
Frecuencia	Semestral	Anual	Trimestral	Mensual	Anual	Anual	Anual
Resultado		No Aplica		%	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Meta	Anual: 150.000 – 30.000 Semestre I = 75.000 – 12.000	≥1.3	Anual = 176.500 Trimestre I = 4.163 Trimestre II = 79.959	78%	4	100%	10
Cumplimiento	<b>86%</b>	<b>No Aplica</b>	<b>114%</b>				
Objetivo Estratégico	Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.	Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa		Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés		Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas	Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados.

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

Imagen 13. Programas estratégicos: Corte 30 de junio de 2021.



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

**Tabla 46. Planes de acción 2021: Corte 30 de junio de 2021**

Plan de Acción	Dimensión del MIPG	Inicio	Fin	Cumplimiento	Área Responsable	
Plan Estratégico Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC	Gestión con valores para resultados	1/01/2021	31/12/2021	<b>88%</b>	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	
Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión con valores para resultados	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>	Oficina de Riesgos	
Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Gestión con valores para resultados	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>		
Plan Institucional de Archivos –PINAR	Información y Comunicación	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>	Oficina de Riesgos	
Plan de Conservación de Documentos	Información y Comunicación	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>		
Plan de Preservación Digital	Información y Comunicación	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>		
Plan de Austeridad y Gestión Ambiental	Gestión con valores para resultados	1/01/2021	31/12/2021	<b>86%</b>	Secretaría General	
Plan de Bienestar e Incentivos	Talento Humano	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>		
Plan de Previsión de Recursos Humanos	Talento Humano	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>		
Plan Institucional de Capacitación – PIC	Talento Humano	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>		
Plan Estratégico de Talento Humano	Talento Humano	1/01/2021	31/12/2021	<b>99%</b>		
Plan Anual de Vacantes	Talento Humano	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>		
Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	Talento Humano	1/01/2021	31/12/2021	<b>90%</b>		
Plan Anual de Adquisiciones (4)	Información y Comunicación	1/01/2021	31/12/2021	<b>75%</b>		
Plan Sectorial	Todas las dimensiones del MIPG	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>		Oficina Asesora de Planeación
Plan de Participación Ciudadana en la Gestión	Direccionamiento estratégico y planeación	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>		
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	- Direccionamiento estratégico y planeación - Información y Comunicación	1/01/2021	31/12/2021	<b>100%</b>		

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

## 4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

El Sistema de Gestión de la Calidad de ICETEX con corte al 30 de junio de 2021, 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 14. Mapa de macroprocesos



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

### Logros del Sistema de gestión de la calidad:

- ✓ En el marco del mejoramiento continuo el ICETEX generó un cambio en su metodología de identificación y reporte de Salidas no conformes, lo cual permite contar con una herramienta para controlar y prevenir la entrega no intencionada de productos o servicios o tomar las acciones pertinentes para tratar las salidas que han sido no conformes.
- ✓ Se generó la actualización de 101 documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual tiene un impacto directo en la optimización de la gestión de ICETEX.

- ✓ En el marco de los programas estratégicos y los pilares de la transformación se están adelantando espacios de cocreación, ejercicios de innovación y gestión de proyectos que buscan un mejoramiento en los productos, servicios, cadena de valor y procesos de ICETEX.

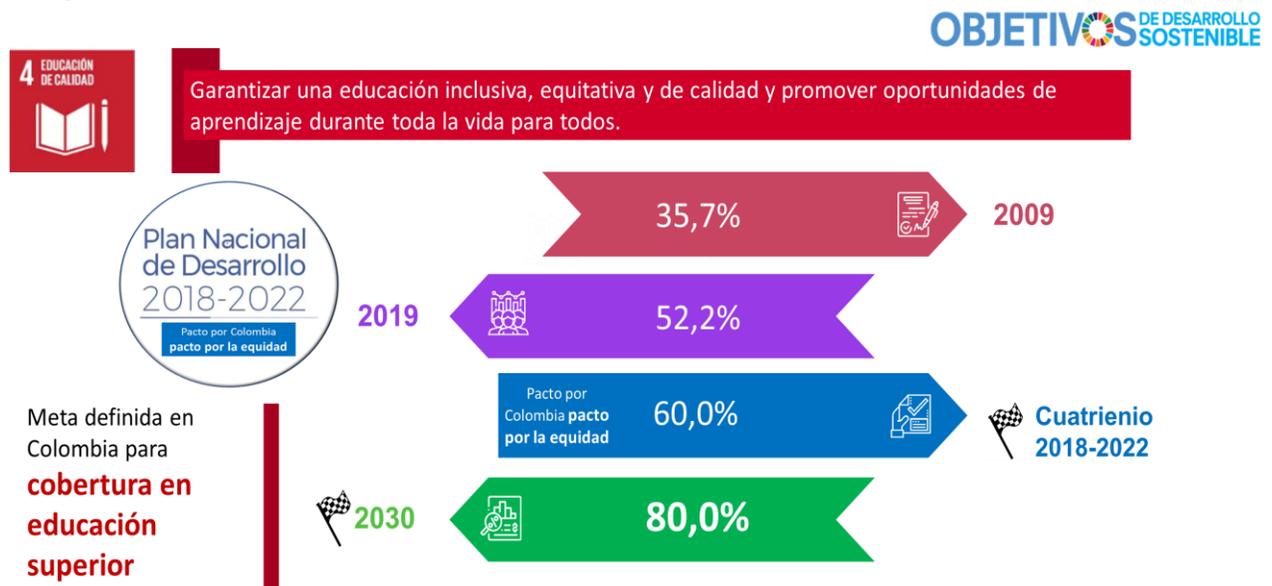
### 4.3 EL ICETEX EN EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018 – 2022

Con lo aprobado en el actual Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 (Ley 1955 del 25 de mayo de 2019), la educación se consolida como uno de los sectores con más alto presupuesto. Así, trabajamos por una educación de calidad que brinde garantías de acceso y permanencia para nuestros jóvenes.

La educación superior es tema prioritario para el país, que incorpora los acuerdos alcanzados con rectores, docentes y estudiantes y la implementación de Generación E como un programa que destina recursos de inversión y funcionamiento para el fortalecimiento de 61 instituciones de educación superior públicas y genera transformaciones sociales a través de nuevas oportunidades para más de 336.000 jóvenes y sus familias en los 32 departamentos del territorio.

Uno de los objetivos de desarrollo sostenible está relacionado con la educación de calidad que busca “*garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos*”. La importancia de este objetivo radica en que la educación ayuda a mejorar la vida y el desarrollo sostenible, por lo tanto, en el Plan Nacional de Desarrollo se propone una tasa de cobertura en educación superior para el cuatrienio del 60%.

Imagen 15. PND 2018 – 2022. Cobertura en educación superior



Fuente: Elaboración ICETEX partiendo de información MEN y del PND 2018 - 2022

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

#### 4.4 PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL

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

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

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

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

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

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

Durante el primer semestre del año 2021 se realizó en el mes de abril la Misión de Revisión de Medio Término del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior - PACES, en la cual se concluye que el proyecto va avanzando satisfactoriamente hacia el alcance de objetivos, pero la pandemia ha puesto en riesgo el alcance de metas originales, por lo tanto se hace necesaria la aprobación de la reestructuración de la matriz de indicadores del proyecto, la cual comprende ajustes en metas, descripciones, formas de cálculo y la extensión del plazo de ejecución del proyecto hasta 2023 aprobada previamente por el Banco Mundial.

Por otro lado, se determinó que la transformación del ICETEX y la estrategia de diversificación de fuentes de financiamiento mejorará las probabilidades de que el Instituto

sea más autosostenible con financiamiento del Gobierno. El principal reto continúa siendo la sostenibilidad financiera.

**Tabla 47. Ejecución de recursos de los empréstitos BIRF 8701-CO y 8836-CO**

Componente	Valor asignado		Valor ejecutado		Pendiente por solicitar	
	BIRF 8701	BIRF 8836	BIRF 8701	BIRF 8836	BIRF 8701	BIRF 8836
<b>1. Créditos Educativos</b>	<b>104.000.000</b>	<b>160.000.000</b>	<b>98.298.596</b>	<b>13.923.493</b>	<b>5.701.404</b>	<b>146.076.507</b>
1.1 Créditos Educativos para Pregrado	92.000.000	148.000.000	92.000.000	13.923.493	-	134.076.507
1.2 Créditos Condonables para Posgrado - Pasaporte a la Ciencia	12.000.000	12.000.000	6.298.596	-	5.701.404	12.000.000
<b>2. Ecosistema Científico</b>	<b>56.000.000</b>	<b>-</b>	<b>36.127.902</b>	<b>-</b>	<b>19.872.098</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>160.000.000</b>	<b>160.000.000</b>	<b>134.426.498</b>	<b>13.923.493</b>	<b>25.573.502</b>	<b>146.076.507</b>
Cifras en dólares						

Fuente: Unidad Coordinadora Proyecto PACES

Como se observa en la tabla anterior el porcentaje de ejecución de los recursos hasta la fecha alcanza un 84% del primer empréstito y un 9% del segundo. Por componentes, los créditos educativos avanzan en un 95% del primer empréstito y un 9% del segundo.

Para el año 2021, la estrategia de bonos implicó que el Proyecto no solicitará más desembolsos para créditos educativos de pregrado.

### **PACES: Principales componentes**

- **Préstamos estudiantiles**

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

Como una primera materialización del Proyecto de Reforma Integral de ICETEX, el Gobierno Nacional anunció la implementación de un plan de alivios e incentivos para los usuarios de la entidad se expiden los siguientes Decretos el 467 del 23 de marzo de 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”, medidas que tienen continuidad a través del Decreto 662 de 2020 por el cual se amplían los auxilios aprobados en el Decreto 467, en este orden de ideas, el ICETEX implementó un conjunto de medidas focalizadas, a los estudiantes y sus familias afectadas de manera negativa por los efectos derivados de la pandemia.

De lo cual sea preciso indicar que para la primera fase de los auxilios se autorizó a los beneficiarios la posibilidad de acceder a más de un auxilio, por lo cual, con corte al 30 de junio de 2021, se habían aplicado en general 164.125 auxilios a 131.000 usuarios por un valor total de \$159.147.271.247, en cuanto a las líneas PACES se habían aplicado 57.645 auxilios a 45.476 beneficiarios por un valor total de \$34.943.075.229

El Plan de Auxilios Educativos de ICETEX está dirigido a usuarios que necesitan alivios en su flujo de caja actual y está vigente hasta el 31 de diciembre de 2021.

- **Colombia Científica**

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

**a) Pasaporte a la Ciencia**

Créditos educativos parcialmente condonables para doctorados y maestrías que enviará a los mejores profesionales colombianos a cualquiera de las primeras 500 universidades del ranking de Shanghai, en áreas pertinentes para el desarrollo del país y para las alianzas creadas en torno a la convocatoria de Ecosistema Científico.

El programa Pasaporte a la Ciencia cuenta a 30 de junio de 2021 con 226 beneficiarios, de los cuales 36 de ellos iniciaron su periodo de amortización, 188 se encontraban en proceso de renovación y 2 solicitaron aplazamiento debido a la suspensión de actividades académicas por efectos de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19. Así, el programa se encuentra aún en fase de desembolsos y alternamente inició la fase de cumplimiento de requisitos de condonación para aquellos que finalizaron su programa académico y se inició la etapa de amortización.

**Tabla 48. Evolución de beneficiarios**

Convocatoria	No. Beneficiarios
Conv-1	16
Conv-2	59
Fulbright Conv-1	23

Convocatoria	No. Beneficiarios
Conv-3	51
Fulbright Conv-2	19
Conv-4	19
Conv-5	22
Fulbright Conv-3	17
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>

Fuente: Unidad Coordinadora Proyecto PACES

De acuerdo con lo anterior 96 beneficiarios son de maestría y 130 son de doctorado y la distribución de género a 30 de junio de 2021, en donde se muestra que de los 226 beneficiarios el 47.8% son mujeres y el 52,2% son hombres.

### b) Ecosistema Científico

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

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

- Programación anual de actividades a desarrollar por los cuatro componentes del Programa Colombia Científica: Técnico, Fortalecimiento Institucional, Financiero y Adquisiciones y la Coordinación del Programa, lo que dejó como resultado la ficha de planeación del programa para la vigencia 2021.
- Auditoría externa de Ernst & Young- E&Y, a la vigencia 2020 y que fue realizada en dos partes: la primera, desarrollada entre el 01 febrero y el 05 marzo del 2020 y que incluyó la visita virtual a IES Ancla y cuyo propósito fue la revisión de cumplimientos contractuales. La segunda parte, implementada entre el 26 abril y el 28 junio, cuyo propósito fue la revisión financiera a IES Ancla y el Nivel Central.
- IX jornada de Capacitación para los ocho programas en los cuatro componentes del Programa de Colombia Científica, desarrollada entre los meses de febrero y marzo del 2021 y en donde se abordaron temas asociados con el seguimiento del componente técnico; los ajustes del componente de Fortalecimiento Institucional de acuerdo con los resultados de la evaluación cualitativa; temas asociados con el seguimiento y acuerdos de los componentes financiero y de adquisiciones.
- Auditoría de Control Interno, realizada por MinCiencias desarrollada entre el 05 de abril y el 28 de mayo del 2021 y cuyo objetivo fue la revisión de la implementación de los programas durante la vigencia 2020.
- Planeación y ejecución de la Revisión de Medio Término desarrollada por el Banco Mundial entre el 07 y el 27 de abril, la cual contó con la participación de los expertos que participaron en la evaluación de los ocho programas y los integrantes de las alianzas, desarrollada en el segundo semestre del 2020 y en donde se revisaron los

avances de los cuatro componentes del Programa Colombia Científica: Técnico, Fortalecimiento Institucional, Financiero y Adquisiciones y que dio como resultado la ayuda de memoria socializada por el Banco Mundial, donde se exponen las recomendaciones para continuar con la implementación del programa PACES, a través de 53 puntos donde se presentan las buenas prácticas y las acciones de mejora para llevar a buen término el programa.

- Planeación y ejecución de sesiones ordinarias y extraordinarias del comité de seguimiento del Convenio Especial de Cooperación #677, conformado por el ICETEX, MinCiencias y Fondo Francisco José de Caldas, en donde se aprobaron ajustes para los productos de las alianzas de lideradas por la Universidad de Caldas, la Universidad del Rosario, la Pontificia Universidad Javeriana, la Universidad Pontificia Bolivariana y la Universidad Industrial de Santander. Como evidencia quedan las actas de aprobación que resultaron de cada una de las sesiones, todas ellas realizadas de manera virtual.
- Planeación y ejecución de las sesiones mensuales del Comité de Seguimiento al Contrato 105 de 2018 entre Tecnalía y el Fondo Francisco José de Caldas para la administración del componente II del proyecto PACES.

## 5 GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

### 5.1 GESTIÓN DE RIESGOS

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

- **Riesgos Financieros**

En relación con riesgo de crédito durante el 2021 se ha dado continuidad al uso del modelo de selección para otorgamiento de crédito sin deudor solidario, donde se evalúa al beneficiario desde cinco aspectos o componentes: Políticas de focalización social, Riesgo de crédito, Deserción, Mérito Académico y Calidad educativa.

Para la convocatoria 2021-2 se apoyó a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza en la metodología para la asignación de subsidios a la población más vulnerable, donde se utilizó el modelo de selección lográndose asignar subsidios a los beneficiarios que tienen mayor vulnerabilidad.

Durante el primer semestre del año se implementó el modelo de Conciliación, el cual es una herramienta de gestión de cobro donde a través de un modelo estadístico se identifica la probabilidad de incrementar la mora, para cartera que se ubica Al día, entre 1 y 30 días, 31 a 60 días y 61 a 90 días. Con la probabilidad de migrar a un rango de mora mayor y el monto de la deuda, se establecen unos niveles de prioridad de gestión que tiene cuatro valores: 1, 2, 3 y 4 donde una prioridad 4 indica un crédito con monto alto y alta probabilidad de incrementar la mora.

En el marco de la estrategia de acompañamiento al estudiante, desde la Oficina de Riesgo en conjunto con Comunidad ICETEX y la Oficina de Planeación, se establecieron las variables que permitirán medir las acciones o estrategias que la IES tienen implementado en el marco de Calidad de la educación, Deserción, Graduación y Empleabilidad para la construcción del Índice Multivariado. Al cierre de junio se adelantó la socialización de la metodología a los asesores territoriales y a través de un webinar a las IES, las variables que se medirán en cada dimensión y sesiones de aclaración de dudas para la entrega de la información.

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

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

Se evaluaron y actualizaron de forma oportuna los Estados Financieros de los Emisores y Contrapartes en cada uno de los trimestres del año, los cuales fueron presentados ante el Comité Financiero y de Inversiones para su evaluación y recomendación hacia la Junta Directiva para la aprobación de los cupos de inversión y operaciones de contraparte.

Se presentó para evaluación por parte del Comité Financiero la propuesta del Indicador de comportamiento tendencial (IFR) con el fin de tener una herramienta adicional que pueda mostrar la tendencia que tendrán las entidades teniendo en cuenta su comportamiento financiero.

Se elaboraron los instructivos correspondientes al procedimiento del modelo de cálculo de cupos de IES.

- **Riesgos No Financieros**

### **Riesgo Operativo (SARO)**

Los aspectos relevantes adelantados en lo corrido del año 2021 para el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) corresponden a:

- Se ejecuto el monitoreo al mapa de riesgos de la Entidad, donde se actualizaron las matrices de riesgo, en razón a cambios en los procesos, identificación de nuevos procesos, cambios tecnológicos e implementación de controles. Como resultado del monitoreo, el perfil de SARO para el ICETEX en el primer semestre de 2021 se ubica en un nivel "Aceptable".
- Se realizó atención y seguimiento a los eventos de riesgos operativos generados, buscando atacar la causa raíz materializada y una mayor efectividad en los controles.
- Se desarrollo el plan de Capacitación de Riesgo operativo de reinducción a todo el personal del ICETEX, con un cumplimiento de 87%, a través de herramientas virtuales,
- A través de piezas informativas se efectuó la divulgación de los aspectos relevantes del Sistema de Riesgo Operativo, con la finalidad de sensibilizar a los colaboradores en el conocimiento de este sistema y su importancia en la entidad.

En cuanto a la gestión de Riesgo de Corrupción se actualizó su metodología teniendo en cuenta la versión 5 de la Guía para la administración de riesgo del DAFP, efectuándose simultáneamente la actualización del manual de Gestión de Riesgo de Corrupción.

## Informe de Seguridad Digital

El impacto global de la implementación del trabajo remoto en los años 2020 y 2021, como resultado de la pandemia COVID-19, ha transformado el cotidiano laboral en la Entidad, adoptando mecanismos para desarrollar todos los procesos y ofrecer la protección de la información y disponibilidad que necesitan los usuarios remotos. Desde el Sistema de Gestión de Seguridad Digital (SGSD) se han continuado desarrollando actividades que permitan mantener el sistema y darle una mejora continua, como son:

1. **Planes SGSD 2021.** Se definen Planes de trabajo del SGSD del año 2021, que se encuentran alineados con la Estrategia de la Entidad especialmente en Transformación Digital y Gobernanza y Estructura. Los Planes son:

**Plan Estratégico y Control Operacional:** El objetivo es establecer las acciones estratégicas tendientes a fortalecer la seguridad y privacidad de la información del ICETEX, mediante el ciclo PHVA. En la vigencia 2021 se presentan los siguientes temas de estrategias: Gestión de riesgos de seguridad digital, Gestión de activos de información, Capacitación y sensibilización, Protección de datos personales y Cumplimiento normativo. El nivel de avance sobre los planes es del 62% del acumulado del año.

**Seguimiento al SGSD/MSPI:** El objetivo es hacer seguimiento y revisión del SGSD y al Modelo de Seguridad y Privacidad Digital (MSPI) para la verificación de la efectividad de la seguridad digital en la Entidad. A corte del periodo de junio se dio cumplimiento al 100%.

**Plan de Capacitación de Seguridad Digital:** El objetivo es concientizar a los funcionarios, contratistas y proveedores de la importancia de participar activamente y usar la seguridad digital en sus actividades diarias. El plan va en un 70% del acumulado anual. Además, se ha desarrollado la Re-Inducción a todo el personal del ICETEX, a la fecha se tiene un porcentaje de cumplimiento de 87%.

**Plan de Sensibilización de Seguridad Digital:** El objetivo es promover cambios en los valores, actitudes y comportamientos de cada persona frente a la protección de la información. Con frecuencia mensual se emite una pieza de sensibilización en seguridad digital para que los colaboradores vayan apropiando los conocimientos a sus actividades.

2. **Actualización Política de Tratamiento de Datos Personales.** Se actualizó en aspectos de estructura y especialmente en las finalidades de tratamiento de datos personales teniendo en cuenta temas normativos y el tratamiento que realizan los procesos.
3. **Actualización de metodología de riesgos de seguridad digital.** Se efectuó la actualización de acuerdo con la versión 5 de la Guía para la administración de riesgo del DAFP. Los principales cambios obedecen a la calificación del riesgo inherente, donde la Probabilidad no se realiza por el número de eventos de riesgos sino por el uso de la información en la operación y el control se evalúa por los atributos de eficiencia, también se modifica el mapa térmico.

4. **Gestión de Riesgos de Seguridad Digital.** En el primer semestre del año, el análisis en gestión de riesgos se focalizó en revisar los servicios, procesos, proveedores desde la óptica de seguridad digital, siendo los más significativos los siguientes:

**Proyecto de Teletrabajo:** La Entidad está desarrollando el Proyecto de Teletrabajo, en la cual se trabaja conjuntamente con la Dirección de Tecnología analizando: las herramientas tecnológicas que pueden apoyar la labor, la Identificación de requerimientos tecnológicos como son conectividad y equipos de cómputo y el análisis de riesgos. Lo anterior apoyados de la Guía de buenas prácticas para Teletrabajo – Superfinanciera (2021), donde se ha evaluado los controles propuestos y su grado de implementación. De ello, se generó la Matriz de riesgo con todos los controles propuestos y se está evaluando el impacto de implementar los controles seguridad digital, ciberseguridad y protección de datos personales.

**Revisión de equipos de tesorería:** Se revisa los equipos usados para el desarrollo de sus actividades laborales de la Dirección de Tesorería (16 equipos) y como resultado, se generó Informe el cual se socializa a la Dirección de Tesorería y Dirección de Tecnología, con el fin de que conozcan las fortalezas y oportunidades de mejora para su remediación.

**Revisión Proveedor Deceval:** Se revisa de las obligaciones contractuales de seguridad digital del Proveedor Deceval, y como resultado para Deceval no se identificaron incumplimientos de seguridad digital y para ICETEX se identifican recomendaciones para lo cual se adelanta plan de acción para su implementación.

**Servicio Modo On:** El objetivo es gestionar en línea de las solicitudes presentadas por los Beneficiarios y/o Ciudadanos y se realiza en Salas de Teams; se efectuó el análisis de riesgos de este servicio y controles de seguridad. Se cuenta con un Plan de Acción sobre los Riesgos y la Implementación del Canal Modo On.

#### **Informe de Plan de Continuidad de Negocio**

Los aspectos relevantes adelantados en PCN corresponden a:

- Divulgación de piezas informativas a través del correo ICETEX – prensa, dando a conocer los aspectos relevantes del Plan de Continuidad de Negocio y demás riesgos no financieros.
- Diseño, documentación de la guía de actuación ante manifestaciones y protesta social la cual contiene los lineamientos que hacer en el antes, durante y posterior a la ocurrencia de una protesta y manifestación social.
- Creación y organización del canal de comunicación en contingencia Grupo de WhatsApp- Cascada.
- Monitoreo a las manifestaciones, revisión de información en internet, elaboración, envío de los reportes durante la jornada de manifestación a la coordinación de RNF, gestión en el canal de comunicación en contingencia y documentación de bitácora de.

- Creación y actualización de 19 planes de contingencia operativos, trabajados en conjunto con las áreas.
- Relacionamiento con los proveedores en temas de continuidad en su operación dada la situación de pandemia, los planes de contingencia implementados y medidas tomadas.
- Presentación de informe de indicadores semanales a la Alta Dirección sobre seguimiento de continuidad del negocio y atención de emergencias COVID-19.
- Se ejecutó el monitoreo de riesgos con una frecuencia semestral, donde se actualizaron las matrices de riesgo. El perfil de riesgo de PCN se ubica en un nivel “Aceptable”, clasificación que se encuentra dentro del rango de tolerancia establecido por la Junta Directiva.
- Se efectuaron pruebas de continuidad que soportan procedimientos y servicios críticos para la Entidad, con resultados positivos en términos de reconocimiento de los planes de contingencia y correcta aplicabilidad.

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

En el primer semestre del 2021 se han realizado las acciones encaminadas a fortalecer el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), para minimizar la exposición y materialización de riesgos asociados a delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT).

En relación con la gestión del proceso se dio inicio a:

- Análisis del poblamiento de la base de datos para la segmentación por factores de riesgo.
- Depuración de la calidad de los archivos fuente para los informes de la segmentación.
- Ajuste al modelo de segmentación de los factores de riesgo de LA/FT.
- Propuesta de la metodología de análisis de señales de alerta relacionadas con la transaccionalidad.
- Actualización de acuerdos de servicio con las diferentes áreas para consulta en listas de control y análisis de operaciones sospechosas.
- Participación en las diferentes mesas de trabajo en el proyecto denominado “Fábrica de Crédito Digital”, para implementación del servicio de web service de consulta en listas de control.

El monitoreo a los riesgos asociados a LA/FT ubicó el riesgo residual en Aceptable, nivel que se encuentra dentro del límite de tolerancia aceptado por la Junta Directiva. Así mismo, se publicaron a través de los medios de comunicación de la entidad piezas informativas dirigidas a todos los funcionarios y colaboradores del ICETEX con el fin de generar conciencia y precisar las funciones y responsabilidades con relación a la prevención y control del riesgo de LA/FT.

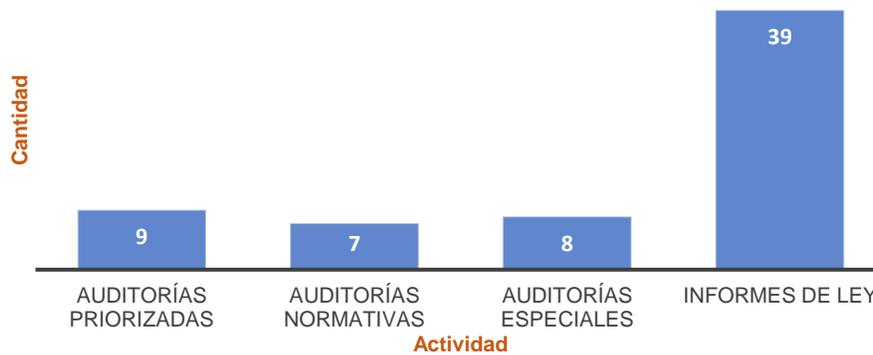
Finalmente, se presentaron a la Junta Directiva los informes sobre las gestiones realizadas para robustecer el sistema, así como la transmisión oportuna de los reportes normativos a la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF, transmitiendo en el semestre un total de 23 Reportes de Operaciones Sospechosas – ROS y se atendieron todos los requerimientos realizados por la Oficina de Control Interno y Revisoría Fiscal.

## 5.2 CONTROL INTERNO

### 5.2.1 Plan Anual de Auditorías

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su Plan Anual de Auditorías llevó a cabo las siguientes actividades durante el primer semestre de la vigencia 2021:

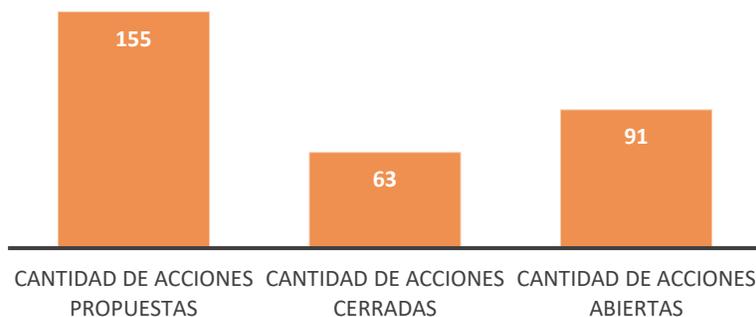
**Gráfica 30. Plan Anual de Auditorías OCI 2021-1**



Fuente: Oficina de Control Interno

Igualmente, como resultado de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno – OCI-, se determinaron las siguientes acciones de mejora por parte de los líderes de los procesos evaluados, así:

**Gráfica 31. Planes de Mejoramiento Auditorías OCI**



Fuente: Oficina de Control Interno

## 5.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### 5.3.1 Junta Directiva

#### Sesiones y Acuerdos de Junta Directiva

Durante el primer semestre de 2021 la Junta Directiva continuó sesionando de manera virtual a razón de la permanencia de la declaración de la emergencia sanitaria del Ministerio de Salud. La Secretaría General ha venido ejerciendo su responsabilidad de Secretaría Técnica del máximo órgano de administración del ICETEX, registrándose 6 sesiones ordinarias virtuales y 2 sesiones extraordinarias virtuales, para un total de 8, en las cuales se expidieron 36 decisiones o Acuerdos de Junta Directiva.

#### Miembros de la Junta Directiva

En este periodo, se presentó un cambio en la Presidencia de la Junta Directiva, al contar con el doctor José Maximiliano Gómez como nuevo Viceministro de Educación Superior. Con corte al 30 de junio, la Junta Directiva del ICETEX estaba compuesta por los siguientes miembros:

	Integrante De Junta Directiva	Representación
1	<b>José Maximiliano Gómez Torres</b> Viceministro de Educación Superior	Presidente Delegado de Junta Directiva
2	<b>Maritza Rondón Rangel</b> Rectora de la Universidad Cooperativa de Colombia	Consejo de Educación Superior - CESU
3	<b>Álvaro Acevedo Tarazona</b> Representante del CNA	Consejo Nacional de Acreditación - CNA
4	<b>José Fernando Echeverry Murillo</b> Rector Universidad del Quindío	Universidades públicas
5	<b>Alberto Enrique Roa Varelo</b> Rector Universidad Tecnológica de Bolívar	Universidades privadas
6	<b>Nemesio Raúl Roys Garzón</b> Gobernador de la Guajira	Federación Nacional de Departamentos
7	<b>Miguel Ángel Moreno Suárez</b> Alcalde de Floridablanca	Federación Colombiana de Municipios

#### Participación de miembros de la Junta Directiva en el Proyecto de Ley de reforma del ICETEX

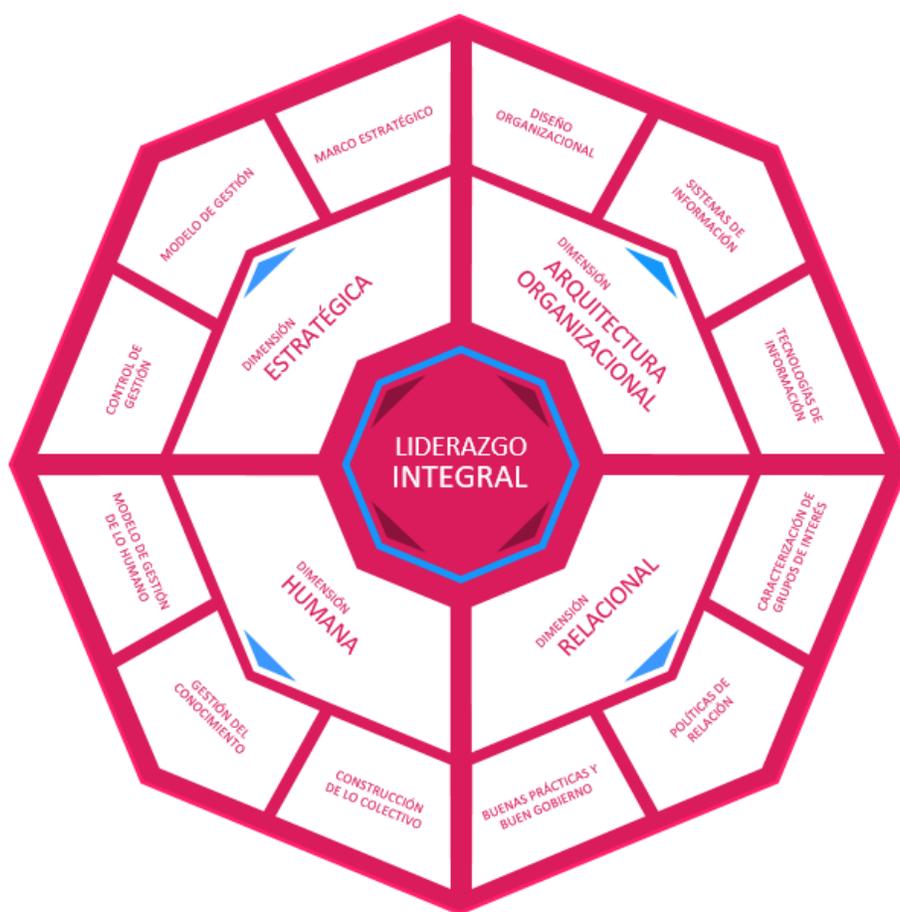
Se resalta el liderazgo y participación de la Junta Directiva, en la radicación ante el Congreso de la República del Proyecto de Ley para la transformación integral del ICETEX, del pasado 23 de marzo de 2021, cuando se contó con la participación de los representantes de las universidades públicas y privadas.

### 5.3.2 Desarrollo y transformación

#### Modelo de Transformación Organizacional

El ICETEX definió su Modelo de Transformación Organizacional, el cual se propone como mecanismo para orientar, articular, acompañar y hacer posible la transformación del ICETEX y el cumplimiento de su marco estratégico, con el cual se prevé impulsar los proyectos de vida de los colombianos, brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior.

Imagen 16. Modelo de transformación



Fuente: Secretaría General – ICETEX

El modelo se basa en los principios de lo integral, lo sistémico y lo holístico, y tiene al liderazgo integral como centro acompañado de cuatro dimensiones: Estratégica, Arquitectura Organizacional, Humana y Relacional.

## Modelo de cultura y liderazgo

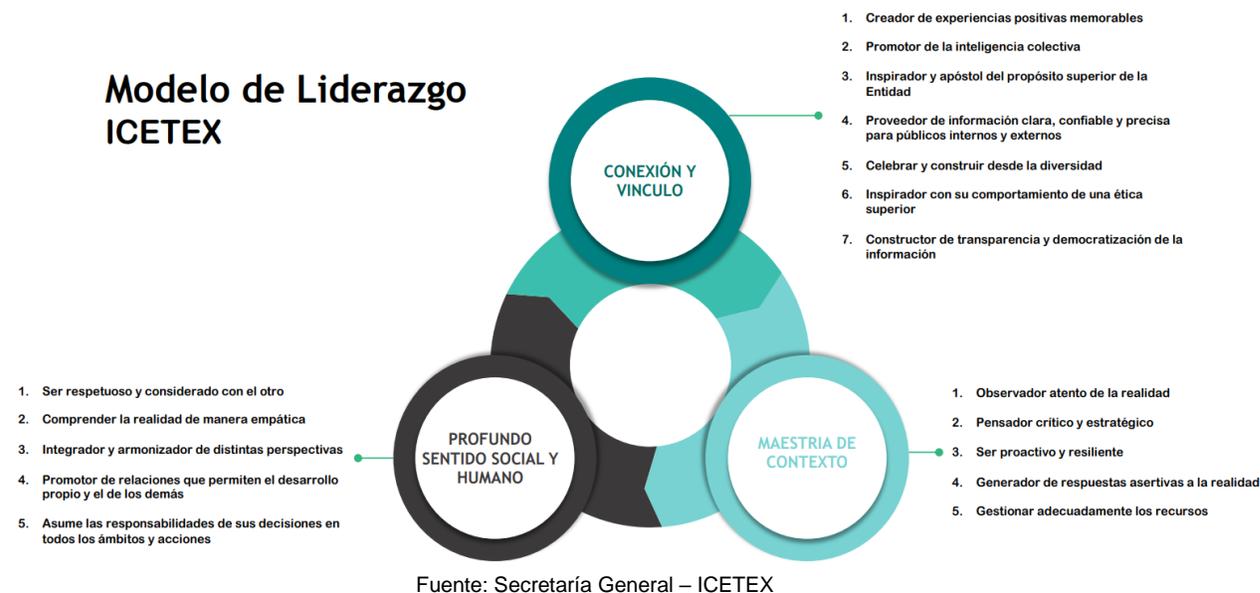
- **Cultura**

Con base en el trabajo realizado con el equipo directivo se presentó el modelo de la nueva cultura ICETEX con base en cuatro ejes dinámicos e interrelacionados:

- ✓ Identidad y compromiso.
- ✓ Gestión de cambio.
- ✓ Innovación y comunicación efectiva.
- ✓ Gestión del conocimiento y aprendizaje continuo.

- **Liderazgo**

### Imagen 17. Modelo de liderazgo ICETEX



Teniendo en cuenta el trabajo realizado con el equipo directivo, se acordó que un líder del ICETEX debe tener tres grandes características:

- ✓ Conexión y vínculo.
- ✓ Maestría de contexto.
- ✓ Profundo sentido humano y social.

- **Estructuración proceso de mentoría con el equipo directivo**

Se adelantaron cuatro sesiones lideradas por el Presidente del ICETEX junto el equipo directivo, con el fin de consolidar su proceso de liderazgo en el contexto del enfoque estratégico institucional.

## Imagen 18. Proceso de mentoría



Fuente: Secretaría General – ICETEX

Las dinámicas desarrolladas en las diferentes sesiones giraron alrededor de tres ejes:

- ✓ Visualización y retos que se tienen a agosto de 2022.
- ✓ Desarrollo de los retos y apoyos requeridos.
- ✓ Tipología de personalidad para consolidar el equipo directivo.

- **Encuesta de autodiagnóstico de cultura y liderazgo**

Los modelos mencionados sirvieron de referente para definir los instrumentos de diagnóstico de la cultura organizacional y del liderazgo del ICETEX, compuestos por 72 afirmaciones enmarcadas en ocho ejes clave, los cuales permiten valorar la percepción personal del colaborador, la que tiene de sus compañeros, de su jefe inmediato y de su directivo a cargo. Actualmente el ICETEX cuenta la medición de línea base correspondiente al 2021 y se proyecta realizar mediciones anuales de seguimiento.

### Acciones de bienestar, capacitación, inducción y reinducción

- **Bienestar:** Se realizó el proceso de diseño, revisión y aprobación del Plan Anual de Bienestar 202.
- **Capacitación y gestión del conocimiento:** Se realizó la aprobación y publicación de Plan Institucional de Capacitación 2021.
- **Inducción y reinducción:** diez módulos (conflicto de interés, seguridad digital, riesgo operativo y de corrupción, SARLAFT, seguridad y salud en el trabajo,

planeación estratégica, MIPG, sistema de gestión de la calidad, gestión documental, plan de continuidad de negocio).

- **Ruta del teletrabajo:** La entidad se propuso avanzar ágilmente en la incorporación de sus funcionarios en la modalidad de teletrabajo, para ello diseñó la ruta del teletrabajo que se compone de cuatro fases: diagnosticar y establecer; definir y acordar; implementar y acompañar; impactar y fortalecer.

### Iniciativa de responsabilidad social y sostenibilidad

En el marco del Plan Estratégico 2021-2024, el ICETEX inició el reto del diseño e implementación de una Iniciativa de Responsabilidad Social Institucional que contribuya a criterios de sostenibilidad como son: Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, Principios de Pacto Global y los asuntos de la norma internacional ISO 26000:2010. Los logros obtenidos para este primer semestre fueron:

- a) Se estableció la línea base de diagnóstico para el diseño de la Iniciativa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional en el marco de las siete (7) materias fundamentales y de acuerdo con los requerimientos de la norma internacional ISO 26000:2010: gobernanza corporativa, derechos humanos, relaciones laborales, relaciones ambientales, prácticas justas de operación, asunto de consumidores, participación y desarrollo de la comunidad.
- b) Se diseñó la Iniciativa de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional con la siguiente estructura:
  - **6 pilares Estratégicos de Sostenibilidad:** Cultura Organizacional, Ética, Integridad y Buen Gobierno, Derechos Humanos, Innovación Social y Desarrollo de la Comunidad, Compras Públicas Sostenibles y Gestión Ambiental, Relacionamiento con los Grupos de Valor y Grupos de Interés.
  - **4 dimensiones:** Propósito de Valor Estratégico Corporativo, Propósito de Valor Estratégico Social, Propósito de Valor Estratégico Ambiental y Propósito de Valor Estratégico Económico, que se expresan en 14 **Componentes** y 17 **Subcomponentes** de indicadores de desempeño para el futuro reporte del informe de sostenibilidad al *Global Reporting Initiative*.
  - Alineación de la Iniciativa de Responsabilidad Social con el Manual de Contratación del ICETEX.

Se destaca así mismo, el diseño de cuatro planes de gradualidad para iniciar su fase de implementación en compras públicas sostenibles, derechos humanos, relaciones con el medio ambiente y, cambio climático y relaciones laborales.

#### 5.3.3 Gestión contractual

En el primer semestre de la vigencia 2021, la Entidad adelantó su gestión contractual en el marco del Manual de Contratación aprobado mediante Acuerdo 16 de 2018.

De la misma manera finalizando el semestre, de conformidad con lo definido por el Plan Estratégico 2021-2024 en el marco del programa estratégico “Gobierno Corporativo y Arquitectura Organizacional” y del lineamiento estratégico “Transformar”, la Junta Directiva expidió el Acuerdo 029 de 2021, mediante el cual se adoptó un nuevo Manual de Contratación y el documento de Políticas de Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos, mediante los cuales se busca vincular las necesidades de las dependencias y permite la orientación de los actores que participan activamente en la contratación del ICETEX, en materia de planeación, selección, contratación, ejecución y liquidación de contratos y acuerdos estratégicos que llevan al cumplimiento de nuestra misión.

La nueva versión del Manual de Contratación del ICETEX busca simplificar los tiempos de gestión contractual, dar mayor agilidad a sus trámites bajo el respeto de los principios de la contratación para el aprovisionamiento que lleva al cumplimiento de la misión institucional, así como dar mayor claridad respecto del régimen de inhabilidades e incompatibilidades frente a los trámites contractuales, entre otras finalidades. Así mismo, el documento de Políticas de Celebración y Ejecución de Acuerdos Estratégicos resulta de gran relevancia en tanto responde a la necesidad de regular los convenios, alianzas u otro tipo de acuerdos, por los cuales el ICETEX en asocio con otras instituciones aúnan esfuerzos para contribuir a la responsabilidad de promover el acceso, permanencia y culminación de estudios superiores.

Frente a la gestión contractual durante el primer semestre se gestionaron 790 contratos, cuya cuantía ascienden a un valor de \$72.909 millones. En la siguiente tabla se muestra el desagregado de las diferentes modalidades tramitadas por el Grupo de Contratación junto con su valor correspondiente:

**Tabla 49. Contratación ICETEX 2021-1 – Modalidades de Contratación**

Modalidad de contratación	Cantidad	Valor
Contratación directa	494	\$ 30.355.076.613
Misional	239	\$ 17.608.401.333
Acuerdo marco	35	\$ 16.483.778.304
Invitación abierta	2	\$ 5.562.159.700
Subasta inversa	3	\$ 1.403.813.795
Menor cuantía	3	\$ 613.100.200
Solicitud de oferta	1	\$ 450.000.000
Mínima cuantía	13	\$ 433.126.345
<b>Total general</b>	<b>790</b>	<b>\$ 72.909.456.290</b>

Fuente: Bases de Datos - Grupo de Contratación

Se resalta la firma de 226 convenios con IES, las cuales son fundamentales para garantizar el acceso, la financiación y permanencia en la educación superior y formación para la vida profesional y el desarrollo humano en Colombia y en el exterior, a través del Crédito Educativo y los diferentes instrumentos financieros y mecanismos establecidos por la Entidad, así como la implementación de estrategias para facilitar la transición hacia el ámbito profesional y laboral. En Términos generales se firmaron 238 convenios misionales desagregados de la siguiente forma:

**Tabla 50. Contratación ICETEX 2021-1 – Contratación Misional**

Tipo de contrato	Cantidad
IES	226
Fondos	7
Convenio de Cooperación Educativo	4
Alianza Estratégica	1
<b>Total general</b>	<b>238</b>

Fuente: Bases de Datos - Grupo de Contratación

En materia de apoyo administrativo, se suscribieron 552 contratos, siendo la contratación por prestación de servicios la tipología más usada por la Entidad. A continuación, se presenta el desagregado de los contratos tramitados por el Grupo de Contratación cuyo valor asciende a \$55.318.904.957:

**Tabla 51. Contratación ICETEX 2021-1 – Contratación No Misional**

Tipo de contrato	Cantidad	Valor
Prestación de servicios	543	\$ 53.668.983.859
Suministro	3	\$ 1.132.404.540
Consultoría	1	\$ 450.000.000
Interadministrativo	1	\$ 23.346.667
Arrendamiento	1	\$ 22.000.000
Interventoría	1	\$ 17.850.000
Seguros	1	\$ 2.905.782
Compraventa	1	\$ 1.414.109
<b>Total general</b>	<b>552</b>	<b>\$ 55.318.904.957</b>

Fuente: Bases de Datos - Grupo de Contratación

De acuerdo con los datos presentados, el nivel de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad corresponde al 95%, con corte al 30 de junio de 2021.

### 5.3.4 Gestión de talento humano

#### Ingreso de personal

Como apoyo al proceso de selección de personal, se realizó la suscripción de un convenio interadministrativo con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, para realizar las evaluaciones de competencias. Adicionalmente, se suscribió la comunicación de aceptación de oferta con la firma COSINTE, con el objeto de realizar los estudios de seguridad de los candidatos seleccionados para ocupar cargos de la planta de personal de la Entidad. Durante el primer semestre se vincularon al ICETEX 4 funcionarios de libre nombramiento y remoción, 3 provisionales y se registraron 7 encargos.

#### Permanencia

Evaluación del desempeño. Frente a la evaluación del desempeño, los funcionarios se encuentran en los siguientes niveles:

**Tabla 52. Niveles evaluación del desempeño**

Nivel	Servidores de carrera
Satisfactorio	7
Sobresaliente	54
<b>Total</b>	<b>61</b>

Nivel	Servidores de LNR
Satisfactorio	2
Sobresaliente	15
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Grupo de Talento Humano

### Seguridad y salud en el trabajo

De acuerdo con los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidos en la Resolución 312 de 2019, con corte a 30 de junio de 2021 el citado sistema se encuentra implementado en un 83,5%. En cuanto al Plan Anual de Trabajo del SG-SST se encuentra que para el primer semestre de la vigencia 2021 este cuenta con un cumplimiento del 48% con relación al total de actividades planteadas para la vigencia 2021.

### 5.3.5 Recursos físicos

#### Administración de Seguros

En el marco de un proceso indemnizatorio, se avanzó en la reconstrucción del primer piso y la fachada de la sede Las Aguas. Por otra parte, también se solicitó la indemnización por medio de obra para la sede de Popayán.

#### Estado bienes inmuebles

Se adelantaron avalúos a 57 inmuebles de la Entidad de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.

Actualmente la Entidad tiene las siguientes sedes:

No. de oficinas	Metros cuadrados totales de la (s) oficina (S)	Tipo
<b>20</b>	9.261,11	Propias
<b>8</b>	889,1	Arriendo
<b>8</b>	1923,55	Comodato

Fuente: Grupo de Recursos Físicos

#### Apertura de sedes e intervenciones

Se destacan la gestión logística y análisis técnico para viabilizar apertura de nueva oficina y/o punto de atención en Buenaventura, de acuerdo con los compromisos establecidos con

el comité del paro cívico de Buenaventura y con programación interna. Se desarrolló visita técnica al lote seleccionado y se definieron las gestiones técnicas requeridas ante planeación distrital, dando cumplimiento con los compromisos preestablecidos.

De otra parte, se resalta el análisis técnico para el diseño Centro de Experiencia Presencial en la sede Aguas, en la que se adelantó su diseño, contribuyendo así al lanzamiento del nuevo modelo de atención en el marco del proceso de transformación del ICETEX.

## Gestión Ambiental

En materia de gestión ambiental se destaca como avances:

- Jornadas de evacuación de residuos con gestores para la recolección de aproximadamente 522 kg de residuos ordinarios de los cuales se aprovecharon 520 kg y la gestión de 474 residuos eléctricos y electrónicos para desensamble, destrucción y disposición final.
- Definición de protocolos ambientales que se articularan al Plan Operativo Normalizado (PON, con medidas de intervención *ante, durante y después* de emergencias ambientales ocasionadas por inundación, movimientos sísmicos, derrames de sustancias peligrosas, inadecuado manejo de escombros o residuos sólidos y tormentas eléctricas o lluvias torrenciales.
- Campañas de sensibilización ambiental corporativa relacionada con la separación en la fuente de los residuos sólidos para gestionar su aprovechamiento y el uso eficiente y ahorro del agua y la energía.
- Revisión y Actualización de la Política Ambiental y de los objetivos ambientales ICETEX, que se articularán con la iniciativa de responsabilidad social y sostenibilidad institucional y contribución a los objetivos de desarrollo sostenible.
- Establecimiento de las mediciones que permitan evidenciar el desempeño ambiental en el manejo de residuos sólidos aprovechables, residuos sólidos peligrosos y residuos sólidos de manejo diferenciado, que arrojaron un aprovechamiento y disposición final 99,52% y 100%, respectivamente, superando de la meta de aprovechamiento y disposición final fijada del 85%.
- Definición de requerimientos ambientales que deben quedar establecidos para la adquisición de bienes y servicios.

### 5.3.6 Gestión documental

#### Plan Institucional de Archivos PINAR 2021

Durante el año 2021 se definió, estructuró y se comenzó a ejecutar el Plan institucional de Archivos PINAR, el cual está basado en las actividades de Gestión Documental que se desarrollarán en la vigencia.

1. Actualizar las Tablas de Retención Documental.
2. Seguimiento al contrato de Gestión Documental.
3. Elaborar y actualizar los instrumentos archivísticos Plan Anual de Transferencias Documentales, Plan Institucional de Archivos, Elaboración de la Tablas de Control

de Acceso y el Modelo de Requisitos de Documento Electrónico, Implementación de la Gestión de metadatos del programa de gestión Documental.

4. Transferir al Archivo General de la Nación los expedientes pertenecientes al Periodo 9 Comprendido entre 1986 – 1992.
5. Digitalizar los contratos y convenios del año 2018.
6. Realizar el control y seguimiento a las comunicaciones oficiales en cumplimiento a los tiempos de respuesta establecido.
7. Implementar el procedimiento de devolución masiva de títulos valores de los créditos cancelados.

En el marco de este plan de gestión, se destacan las siguientes actividades desarrolladas en el primer semestre de 2021:

- Actualización de las Tablas de Retención Documental de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Control interno, Grupo de Auditorías, Grupo de Desarrollo y Transformación Institucional, Grupo de Operación Contable de Fondos en administración y Alianzas y Grupo de Crédito.
- Seguimiento al contrato de gestión documental 506 de 2020.
- Actualización de documentos y expedientes nuevos: 5.421 documentos, 318 expedientes y 12 unidades nuevas.
- Digitalización de 30 expedientes de la serie documental de contratos y convenios de 2018, llegando al 63% de los expedientes contractuales digitalizados.
- Digitalización 2 expedientes de las series de contratos y convenios en administración del año 2019, llegando al 31%.
- Gestión de 3.651 consultas de carpetas a los archivos de gestión de las dependencias.
- Elaboración y actualización de los instrumentos archivísticos de Transferencias Documentales 2021, Plan de Conservación de Documentos 2021, Plan de Preservación Digital 2021 y Política de Preservación Digital de Largo Plazo.
- Implementación del modelo para devolución masiva de títulos valores de créditos cancelados, para una devolución total 3.051 títulos en el primer semestre de 2021.

### Implementación del programa de Gestión Documental Orfeo

Se destacan, entre otras, las siguientes actividades relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO:

- Mesas de trabajo para la integración entre el Sistema de Gestión Documental ORFEO y el Sistema de la Oficina de Control Interno DARUMA, que administrará los procesos de Planes de Mejoramientos y Auditorías.
- Mesas de trabajo para la integración entre el Sistema de Gestión Documental ORFEO y el Sistema Automatización Robótica de Procesos (RPA), que generará masivamente y enviará comunicaciones del Grupo de Administración de Cartera (alrededor de 30.000).
- Modelamiento del proceso de tutelas de la Oficina Asesora jurídica en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y prueba piloto, con el fin de llevar un control de las mismas.

- Modelamiento y puesta en producción de la funcionalidad de cargue de 6.000 imágenes masivas de 151.304 generadas por el Grupo de Administración de Cartera.
- Capacitación sobre conformación y actualización de expedientes SGD ORFEO.
- Reunión de entendimiento para la integración del proceso de condonaciones con el Sistema de Gestión Documental ORFEO (generación de radicados, creación y actualización de expedientes de contratos 2016 a 2021, historias laborales, convenios de fondos en administración y de alianzas estratégicas, Grupo de Talento Humano, fondos en liquidación, entre otros.

### 5.3.7 Gestión de correspondencia

Durante el primer semestre de 2021, se recibieron 167.089 comunicaciones de personas naturales y jurídicas y se gestionó la remisión de 165.094 comunicaciones externas. Se destaca así mismo el registro de 4.621 comunicaciones internas entre áreas de ICETEX y la actualización del procedimiento establecido para la *Recepción y radicación de comunicaciones oficiales*.

## 5.4 REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA

### Atención de acciones de tutela

Dentro del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021, se atendieron 968 acciones de tutela, siendo la Vicepresidencia de Fondos en Administración el área con el mayor número de tipologías las que ascendieron a 308 demandas representando el 31% del total, seguido del Grupo de Crédito con 298 acciones de tutela que corresponden a un 30% del total y el Grupo de Administración de Cartera con 150 demandas con un 15% del total. Las tipologías más relevantes y recurrentes correspondieron en primer lugar a solicitudes de productos con 255 demandas, en segundo lugar, condonación con 220 y, en tercer lugar, giros con 100 acciones de tutela.

En cuanto a los derechos invocados el mayor número corresponde al derecho de petición con 408 acciones de tutela, luego el derecho a la educación con 221 y finalmente el derecho al debido proceso con 112 demandas. Respecto a los fallos podemos indicar que el 70% reporta favorabilidad para la entidad en las decisiones de los despachos judiciales con 682 sentencias notificadas, y un 24% de sentencias en contra con 231 adversas a la entidad.

### Procesos judiciales

La Oficina Asesora Jurídica ejerció sus funciones de manera eficiente, orientando su gestión hacia la prevención del daño antijurídico y fortaleciendo la defensa de sus intereses. Esta labor se ha venido realizando de la mano con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el diseño de la política de prevención del daño antijurídico - PPDA. En la actualidad la entidad presenta un bajo índice de litigiosidad en comparación con otras entidades del orden nacional, así para el 30 de junio de 2021 cerró dicha vigencia con 56 procesos judiciales en contra, con un incremento de 3 procesos adicionales en comparación de diciembre de 2020.

De los citados 56 procesos vale la pena destacar que 11 ya cuentan con fallo judicial favorable a la entidad tanto en primera como en segunda instancia, cuyo trámite a la fecha está sujeto a la decisión de un recurso extraordinario de casación por la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia. De igual manera, se contó con el cierre de 3 procesos judiciales favorables para la entidad en ambas instancias, y uno adicional con fallo favorable en primera instancia.

## 5.5 GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

### 5.5.1 Operaciones

#### Grupo de Administración de la Cartera

- **Gestión cierre de cartera**

En el primer semestre de 2021 la cartera presentó una evolución de saldos de \$7.007.027 millones corresponde a 394.666 obligaciones.

- **Gestión de procedimientos**

Se condonaron \$453.244 millones, correspondiente a 16.988 obligaciones. Se pasó al cobro 31.097 obligaciones por un valor total de \$705.952 millones, de lo cual fueron proyectadas 23.637 obligaciones de las líneas de propios con un porcentaje acumulado de cumplimiento del 99,8% y 7.460 obligaciones por solicitud del beneficiario y áreas alternas con una ejecución del 100%. Se expidieron 54.259 certificados de paz y salvos a los beneficiarios de crédito. Se gestionaron 1.884 solicitudes de devoluciones de saldos a favor del beneficiario por valor de \$1.196 millones y se trasladó el saldo a favor de 3.281 obligaciones por valor de \$35.413.738.

Se ajustaron los saldos menores debito de 3.564 obligaciones (hasta 4 SMLV) por un valor total de \$15.970.430,27 y se ajustaron los saldos menores de crédito de 25.451 obligaciones por valor de \$39.078.084 en la cartera.

#### Grupo de Desembolsos

- **Giros recursos propios**

Durante el primer semestre del año 2021, en las diferentes líneas de crédito se generaron 234.014 procesos de giro por un valor \$996.413.692.365, de los cuales 38.584 corresponden a créditos nuevos por un valor de \$172.404.570.694 y 195.430 créditos renovados por un valor de \$ 824.009.121.671.

- **Giros recursos fondos en administración**

Durante el primer semestre del año 2021, en las diferentes líneas de crédito de Fondos en Administración se generaron 370.905 procesos de giro por un valor \$ 647.732.642.072, de los cuales 141.733 corresponden a créditos nuevos por un valor de \$ 156.134.235.053 y

229.172 créditos renovados por un valor de \$ 491.598.407.019.

## 5.5.2 Tecnología

### Gestión de proyectos

Desde la Dirección de Tecnología se viene desarrollando en línea con la definición del PETIC un portafolio de 21 proyectos que en conjunto contribuyen de manera integral con la consecución de los objetivos estratégicos definidos por la entidad.

Para los proyectos que forman parte de los programas estratégicos como son la Fábrica de Crédito Digital, Giros Ya, Nuevo Portal Institucional, Portal Transaccional, Gobierno de Datos durante el primer semestre se ha logrado la consolidación de alcances, hitos y productos que serán liberados para su entrada en operación durante el segundo semestre generando para los grupos de interés cambios y beneficios que estarán representados entre otros por disminución en los tiempos de otorgamiento de crédito, disminución en los tiempos de desembolso de los recursos aprobados, mejor experiencia de usuario en la navegación a través del portal institucional, mayores disponibilidad de servicios autogestionados y mayor calidad de la información. Para que ello sea posible ha sido necesario construir servicios y capacidades tecnológicas críticas ya habilitadas y en proceso de maduración como son:

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

## Arquitectura empresarial

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

En el dominio Misional se realizó la definición de los pasos necesarios para realizar ejercicios de interoperabilidad alineados al marco de Referencia de Interoperabilidad de MINTIC, la definición de las arquitecturas de referencia interoperabilidad para el dominio de soluciones tecnológicas, Información e infraestructura.

En el dominio de Información y Datos se ha construido y socializado en los diferentes proyectos lineamientos y reglas de calidad de datos y se ha gestionado la formalización de la mesa estratégica de Gobierno de datos y mejoras al proceso de apertura de datos alineado a las guías elaboradas por MINTIC.

Desde el dominio de Aplicaciones se han realizado diferentes ejercicios de Arquitectura que han permitido la apropiación de la arquitectura de referencia para interoperabilidad con entidades externas y la conservación de lineamientos para la integración entre sistemas internos para apalancar la optimización y automatización de procesos misionales y de soporte. La implementación de la Arquitectura de referencia ha permitido tener interoperabilidad con entidades como DNP, UARIV, RNEC y MINTIC.

Desde el dominio de infraestructura se definieron los elementos incorporados en la estrategia de servicios tecnológicos que soporta la plataforma de aplicaciones de la entidad; en este sentido y siendo la infraestructura un apalancador fundamental en el desarrollo de los diferentes proyectos tecnológicos y no tecnológicos que se llevan en la entidad se han determinado una serie de arquitecturas en los diferentes niveles existentes del área de infraestructura, logrando una sinergia en los componentes y una mejora continua con la generación de los diagramas que muestran la situación actual y proyectando nuevas capacidades.

## Gestión sistemas de información

Durante el 2021 se le ha dado continuidad a la gestión de requerimientos con enfoque ágil acompañado de una reorganización de equipos (células) de trabajo para atender tanto necesidades de mejora a los sistemas y componentes en operación como desarrollos de software para los proyectos estratégicos, como resultado de este enfoque estratégico de trabajo se ha configurado la célula de Interoperabilidad con la cual se han implementado 14 servicios, 10 de ellos han sido servicios requeridos para proyectos estratégicos.

## Gestión de la infraestructura de TI

Los servicios básicos de infraestructura son objeto permanente de monitoreo y rediseño para asegurar la calidad comprometida con el instituto en función de 6 componentes tecnológicos identificados y necesarios:

Desempeño, Disponibilidad, Capacidad, Continuidad, Seguridad, Flexibilidad.

En cuanto a Seguridad Informática el equipo gestiona la implementación de proyectos, herramientas, fortalecimiento de políticas, análisis de información entre otras actividades que apalancan la implementación del sistema de gestión de seguridad digital y el cumplimiento de la normatividad para la implementación de Gobierno Digital.

Con todos los niveles de seguridad se ha logrado generar bloqueos mes a mes, que han permitido mantener la disponibilidad de los servicios del instituto.

### Gestión de la infraestructura de TI

La gestión tiene como fundamento metodológico la maduración en el ICETEX del modelo ITIL con métricas que ratifican niveles de atención en rangos clasificados como esperados dentro de las buenas prácticas de industria. La demanda de solicitudes de servicio en promedio es atendida en 2 días. En comparación con el primer semestre del año 2020 se logra disminuir el tiempo promedio en días de solución de 4 a 2 días con un incremento en la demanda del 12% para 2021.

### 5.5.3 Grupo de Automatización de Procesos RPA

#### Automatización Robótica de Procesos

Robotic Process Automation o RPA: La automatización robótica de procesos (RPA) es una tecnología de software fácil de usar para todo aquel que quiera automatizar procesos manuales y tareas digitales. Con RPA, los usuarios funcionales de la entidad pueden apoyar sus labores en robots de software, también llamados “bots” (Que ejecutan tareas manuales y repetitivas en ambientes digitales existentes y que trabaja 24/7 sin descanso) y que pueden aprender, imitar y luego ejecutar procesos empresariales basados en reglas.

En el primer semestre de 2021 el Grupo de Automatización Robótica de Procesos estableció las acciones y la metodología adecuada para realizar de manera eficaz la identificación y optimización de actividades o procedimientos operativos al interior del Instituto, a través de la utilización de la tecnología RPA, esto con el fin de promover la eficiencia en los procesos, velar por la eliminación de actividades manuales, reducción de costos, mitigación de riesgos inherentes, agregar valor a las tareas diarias que desarrollan las diferentes áreas en el ICETEX y generar mayor productividad y eficiencia de recursos en el corto plazo.

Teniendo en cuenta que existen metodologías, condiciones técnicas y funcionales específicas que se deben aplicar para la correcta utilización y maximización de beneficios de la tecnología RPA, se generó al interior del grupo la documentación correspondiente, la cual, corresponde al “Procedimiento de Automatización Robótica de Procesos”, que se soporta a su vez en tres guías de aplicación denominadas: Guía de Preparación, Guía de Interacción y Guía de Desarrollo, que tienen como fin detallar cada una de las actividades a ejecutar, al interior del grupo, con el fin de cumplir el objetivo de la automatización.

Actualmente el procedimiento está en proceso de publicación en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Las automatizaciones de procesos a través de RPA son un componente vital de la entidad en su proceso de Transformación Digital y en el fortalecimiento de la prestación de servicios. Se estima que la generación de robots al interior del ICETEX crecerá de manera exponencial, esto teniendo en cuenta el alto grado de procesos que se efectúan de manera manual, en las diferentes áreas del instituto, identificados en este primer semestre de 2021.

Por lo anterior, adoptó la estrategia de concentrar los conocimientos del negocio y de la tecnología RPA en el marco de un Centro Operativo de Excelencia (CoE), que con el objetivo continuo de obtener mejoras económicas a escala, en un menor tiempo de respuesta, sin flujos de trabajo adicionales y con menores costos de producción, de manera eficiente gestione las actividades de administración de bots creados en la entidad tales como: la búsqueda de la mejora continua y mejores prácticas en el funcionamiento de los asistentes creados, seguimiento a los beneficios que brindan, el soporte de los asistentes cuando sea requerido, el monitoreo de los ambientes y las interacciones con otros procesos, identificación de la aplicación de nuevas tecnologías, la correlación con los demás componentes y procesos de la entidad. A medida que la productividad en la prestación de servicios en el sector educación y financiero siguen aumentando, la industria se vuelve cada vez más competitiva y para garantizar la calidad de los servicios y control adecuado se necesita implementar estos centros de mejora para poder sentar unas bases sólidas y un sistema productivo sofisticado.

Según lo anterior, se concibió en este semestre un documento denominado el Modelo Operativo del Centro de Excelencia en el que se relaciona los principios de diseño de automatización y mejores prácticas, la gestión de un equipo fuerte en conocimientos de automatización y la actitud adecuada, la administración de componentes y ambientes relacionados con la automatización de la entidad y la mejora continua de procesos.

El objetivo de este documento es brindar al ICETEX, un entendimiento detallado de la estructura del Modelo CoE y los lineamientos para la gestión de la automatización de Procesos a través de RPA, implementado para mejorar las capacidades institucionales mediante el uso adecuado de esta nueva tecnología y su alineamiento con las necesidades de la entidad en cumplimiento de la Política de Gobierno Digital.

## Resultados

**Artefactos de Evaluación:** En la creación de la metodología a ejecutar por el Grupo de automatización y como complemento de su procedimiento, guías y el modelo operativo se generaron los siguientes artefactos de análisis y priorización de procesos:

**Cuestionario Análisis de Factibilidad:** Se aplica para analizar si un proceso es susceptible de automatización por RPA, dicho cuestionario está dividido en tres ejes fundamentales que son: tareas manuales y repetitivas, madurez del proceso y la Interoperabilidad con los sistemas y tiempos de ejecución. **Matriz de Priorización de Procesos:** Se crea la matriz de priorización de procesos basada en diferentes criterios que

permiten identificar los procedimientos o actividades susceptibles a automatizar por RPA, así como facilitar la toma de decisiones de selección de procesos.

Beneficios de la Aplicación de los Artefactos: (1) Priorizar los procesos y/o actividades que cumplen los criterios para automatizar por RPA (2) Determinar los procesos que pueden ser susceptibles de automatización por RPA y que aportarían mayor retorno a la inversión.

**Benchmarking De Herramientas De Rpa:** Se creó el informe de Evaluación Benchmarking de Herramientas de RPA con la Referenciación de características, Esquemas de licenciamiento y costo: En el cual se analizan las herramientas de automatización en el mercado que permite contar con la visualización del mercado sobre las herramientas tecnológicas existentes que pueden apoyar al ICETEX en su proceso de automatización. Las alternativas ofrecidas en el mercado de fabricantes de software para RPA son heterogéneas tanto en sus funcionalidades como en sus esquemas de licenciamientos, por este motivo deben considerarse diferentes factures a la hora de determinar la mejor alternativa conforme al alcance que se le pretenda dar a la misma.

**Análisis de Procesos:** Se llevo a cabo una revisión exhaustiva y comprensión completa de los procesos al interior de la con el objetivo de analizar las posibles mejoras incrementales o transformacionales en los referidos procesos, a través de RPA. El análisis de procesos fue realizado con cada uno de los líderes de los referidos procesos e implicó verificar todos los componentes de cada proceso – entradas, salidas, mecanismos y controles – inspeccionar cada componente individualmente y cómo interactúan para producir resultados Los componentes enunciados se clasifican en las personas, los procesos, las aplicaciones, los datos y la tecnología necesarios para soportar la meta de cada una de las áreas evaluadas. También se cubre la calidad, tiempo y costos en todos los puntos del proceso de negocio, desde el inicio hasta la finalización.

El trabajo de análisis fue realizado con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de asegurar que los procesos a automatizar cuenten con una alienación directa con las metas y estrategias de la entidad y maximizar sus beneficios. A la fecha se establecen el proceso de “Atención de Tutelas” de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y la “Conciliación de Fondos en Administración” por parte de la Vicepresidencia Financiera, como los procesos susceptibles de automatización y se dio inicio al levantamiento de la información técnica para ejecutar su automatización en el segundo semestre de 2021.

Durante el 2021, el grupo de Automatización de Procesos trabajo en la estabilización y seguimiento para la mejora de los bots que apoyan las actividades del Grupo de Cartera desde diciembre de 2020 (Generación de Recibos de pago, Reportes a las Centrales de Información Crediticia, Boletín de Deudores Morosos del estado, Generación de Paz y Salvos y Notificaciones Preventivas por Mora).

El Grupo de Automatización cuenta con su canal de comunicación en la Mesa de Servicios de la entidad para que las áreas puedan informar sus necesidades de automatización y se puede suministrar el servicio acorde a cada una de los requerimientos o solicitudes allegados por este canal.

## 5.6 GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Se diseñó en un 100% la estrategia de Comunicaciones de la entidad para el año 2021, la cual fue aprobada por el comité directivo, se socializó y su implementación a la fecha es del 35%. Previo a este trabajo se hizo un diagnóstico con las oportunidades de mejora y condiciones especiales reportadas en 2020 que tuvo un avance del 100%.

### 5.6.1 Comunicación externa

Durante el primer semestre de 2021 (del 1 de enero al 30 de junio), ICETEX tuvo una notoria presencia en medios informativos generada por la gestión del equipo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

En este período, en medios de comunicación se registraron 2.547 noticias publicadas en radio, prensa, televisión y medios digitales. Del total de publicaciones, el 90% fueron notas positivas y neutrales,

En la focalización de las noticias registradas, el 74,4% fueron en medios nacionales, 25,3% en medios regionales y 0,3% en medios internacionales. El valor representado en *free press* de la gestión hecha por el equipo de la OAC fue de \$26.477.000.000.

Respecto a contenido como boletines de prensa, noticias, comunicados y crónicas realizados por esta Oficina y dirigidos a público externo, 87 fueron publicados y distribuidos durante el semestre en medios institucionales como la página web, mailing y whats app. Dichas piezas informativas se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/prensa-ICETEX>

### Gestión de vocería

En el período fueron gestionadas por esta Oficina y realizadas 80 entrevistas con directivos voceros de la entidad para espacios informativos en radio (56%), televisión (32%) y prensa y sus correspondientes medios digitales (12%).

La vocería en estas entrevistas fue del presidente de ICETEX, Manuel Acevedo, en 48 de las entrevistas realizadas (60%), y las 32 restantes (40%) contaron con vocería de directivos de la entidad.

Los temas principales abordados en estas entrevistas fueron Transformación de ICETEX, Feria de Información y Servicios, Plan de Auxilios Educativos Covid-19, campaña Impulsatón (créditos con subsidios) y convocatorias de crédito educativo, fondos en administración y becas internacionales.

### Diseño

Se diseñaron 1.000 piezas de comunicación gráfica (promedio de 250 al mes) en un lenguaje cercano, amigable, claro y oportuno para apoyar y desarrollar la nueva estrategia de comunicación de la entidad.

Se destacan en las campañas la convocatoria del Fondo de Comunidades Negras, Indígenas, Rrom y para personas con discapacidad que tuvieron una unidad gráfica que le permitió llegar de forma más impactante a los públicos de interés.

### Portal Web

En este periodo se concretaron las fases 3, 4 y 5 del desarrollo del nuevo portal. Se completaron tareas de UX, UI, arquitectura y diseño. Se lanzó el portal en entorno de pruebas y se llevaron a cabo test funcionales y técnicos. Se está adelantando la migración, para un porcentaje de avance del 90 %.

Durante el periodo reportado las publicaciones de noticias en la página web tuvieron un total de 405.421 visualizaciones.

### Redes Sociales

Las redes sociales oficiales que tiene la entidad son: LinkedIn, Instagram y Youtube, Facebook, y Twitter, de las cuales estas dos últimas cuentan con atención al usuario los 7 días de la semana, 24 horas, con gestión del manejo de conversaciones, casos y respuestas al usuario

**El total de los casos gestionados a través de estas 2 redes sociales, de enero a junio del 2021 fue de 14.475 con una resolutiveidad del 91%**

**En cuanto al contenido de Facebook, de enero a julio del 2021 se incrementaron las publicaciones en un 101%** con 417 publicaciones, 3370 compartidos, 2.691 comentarios y 6.887 seguidores nuevos.

En Twitter, haciendo una comparación con el primer semestre del 2021, se recibieron 23.322 menciones menos, logrando 261.400 visitas a la cuenta. Cabe destacar, que el 2020 fue un año atípico que incrementó el flujo de interacciones debido a la pandemia, ya que los usuarios actuales y potenciales de ICETEX se comunicaron principalmente través de redes sociales ante la imposibilidad de acudir a los centros presenciales de experiencia.

En total, de enero a julio del 2020 se lograron 1.595 nuevos seguidores y se lograron 2.882.000 impresiones en Twitter.

En Instagram, durante el mismo período se realizaron 174 publicaciones dentro de las cuales se han emitido 9 reels en video que han logrado 26.525 visualizaciones. También se incluyen 26 videos de IG TV que se han reproducido 7.963 veces y en LinkedIn se llegó a 144.642 personas logrando una tasa de interacción total del 37,81%.

Se publicaron 68 los videos con un total de 134.598 visualizaciones, a los cuales se incorporó un lenguaje más cercano, con testimoniales y crónicas de los beneficiarios que logra conectar de mejor manera y se alinea a los objetivos del plan de comunicaciones.

## Eventos

Durante el periodo se hizo reproducción, logística y producción de 35 eventos institucionales entre ferias de información y servicios, giras de socialización virtual, webinars y transmisiones.

### 5.6.2 Comunicación interna

Desde el proceso de comunicación organizacional se han adelantado 19 campañas de comunicación interna 2021. Estos fueron algunos temas abordados: con la Oficina de Riesgos más seguros, Implementa el autocontrol en tu día a día, cambios en el portal web del ICETEX, Circular sobre la recepción de peticiones, Cuidado con correos maliciosos, Encuesta de transformación digital, Cambios en la gestión documental, lineamientos de Lenguaje Claro desde la función pública, la implementación del teletrabajo en ICETEX y el nuevo aplicativo Daruma, entre otros.

Se diseñó y socializó el nuevo manual de imagen gráfica para ICETEX que responde al proceso de transformación de la entidad y que unifica los criterios lineamientos de imagen, uso de plantillas, y formatos.

Se tuvo un relacionamiento más cercano con las dependencias para socializar la nueva línea gráfica institucional validada con los Embajadores ICETEX, grupo compuesto por integrantes de todas las áreas de la entidad. En este marco, se elaboraron plantillas para los grupos de la Secretaría General con el fin de que puedan comunicar oportunamente las iniciativas, avances, acciones y programas de acuerdo a los lineamientos de la OAC.

### Fotografía

Se realizó la producción de más de mil fotografías que han sido usadas para piezas de campañas, boletines de prensa, acompañamiento de notas y registro de feria de información y servicios en los diferentes territorios.

Todas las fotos que se han producido hasta el momento tienen la intención de renovar el archivo fotográfico de la entidad y responder a la nueva estrategia de comunicaciones de la entidad.

### 5.6.3 Comunidad ICETEX

Durante el primer semestre del 2021 Comunidad ICETEX se ha venido consolidando como uno de los programas estratégicos que va en línea con la transformación de la entidad, de esta manera se han venido estructurando las estrategias de la experiencia en el antes, durante y después, con el fin que puedan integrarse a los servicios de la entidad y de esta manera proyectarlos para que sean sostenibles en el tiempo.

En los 3 momentos de la experiencia de Comunidad ICETEX se iniciaron a desarrollar acciones y estrategias de la siguiente manera:

### **Antes- Acceso a educación superior**

En este ámbito se desarrolló una metodología con la cual se está transformando el acercamiento a potenciales usuarios, esta estrategia comprende talleres y espacios de orientación y guía para jóvenes de colegios en los diferentes territorios del país, y se está implementando a través de las Ferias de Información y Servicios, articulación con Secretarías de Educación y socios implementadores en territorios. Así mismo, se está estableciendo toda la ruta de orientación y guía de la mano de los asesores territoriales, para poder establecer acciones por los diferentes canales de atención donde se pueda establecer un seguimiento para la orientación para el acceso a programas de educación superior.

En esta línea hasta el momento han participado 1.553 jóvenes que han recibido guía y acompañamiento con los componentes de: orientación vocacional + tips de educación financiera + oferta de servicios de ICETEX.

### **Durante- Permanencia y liderazgo**

En esta etapa del avance educativo, se inició la estructuración de la ruta de bienestar y permanencia, en la cual se establece un proceso para trabajar con IES priorizadas y asociaciones de universidades. Esta ruta contempla la caracterización de usuarios en cada IES, y análisis de las acciones de permanencia, para que a partir de allí se puedan generar planes de acciones afirmativas dirigidas a estudiantes activos con servicios de ICETEX. Así mismo se ha venido implementando acciones encaminadas al bienestar de los usuarios y que puedan prever y atender casos de salud mental y emocional que son detectados por los diferentes canales de atención.

En estas acciones hemos llegado a impactar a 40 usuarios con atención y se está trabajando con 2 IES para desarrollar la ruta de permanencia.

En cuanto al componente de liderazgo que busca fortalecer la experiencia educativa de los usuarios, a través del fortalecimiento de habilidades transversales (socioemocionales y técnicas), que permita potenciar el perfil profesional y personal de los jóvenes.

Las acciones que se han venido desarrollando tienen que ver con la articulación con organizaciones para desarrollar diferentes programas a los cuales han tenido acceso los jóvenes participantes de Comunidad ICETEX, estos comprenden temas de voluntariado, mentorías, segunda lengua, entre otros.

Además, se realizó un trabajo con los embajadores de Comunidad ICETEX, para iniciar la conformación de la red de nodos en los territorios.

En este componente el impacto de participación ha sido un total de 3.378: 776 voluntarios de Generaciones que Conectan; 360 jóvenes en el programa de inglés profesional de Slang; 31 beneficiarios del programa de mentorías en alianza con la Organización Global Economic Awareness Project; 2.211 participantes del programa de Habilidades para el Siglo XXI con Disruptia.

## Después-Proyección profesional

En esta etapa de acompañamiento para el tránsito a la vida productiva que tiene en cuenta empleo y emprendimiento, se inició una estrategia en conjunto con la VCC para realizar una caracterización de los usuarios que pueden ser susceptibles a estar en riesgo de mora por una situación de no generación de ingresos, esto para poder generar programas que puedan dar respuesta a su situación. Por otra parte, se han desarrollado talleres de empleabilidad y emprendimiento en articulación con el SENA, en el marco de la Feria de Información y Servicios. En este componente se llegó en el primer semestre a un total de 717 jóvenes a través de los talleres.

Adicional a todos los programas se realizan las 3 etapas, se realizaron acciones transversales de Educación Financiera con un total de 354 participantes, y se realizaron 18 eventos para conectar a los usuarios y los públicos interés con la oferta de la entidad, y con profesionales y expertos de primer nivel, por medio de conferencias, talleres y encuentros de networking, con un total de 5.800 asistentes y 20.317 vistas en diferido.

## 5.7 MARCO LEGAL

### 5.7.1 Leyes

- Ley 18 de 1988, por la cual se autoriza al ICETEX para captar ahorro interno y se crea un título valor de régimen especial – TAE
- Ley 489 de 1988, Sistema Nacional de Control Interno
- Ley 14 de 1990, por la cual se establece la Distinción Reservistas de Honor. Artículo 2 numeral 1.2.
- Ley 30 de 1992, por la cual se Organiza el Servicio Público de la Educación Superior. Artículos 112, 113, 115, 116.
- Ley 70 de 1993, por la Cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política, Artículo 40.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen las normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado
- Ley 115 de 1994, por la cual se expide la Ley General de Educación. Artículo 135.
- Ley 190 de 1995, dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Función Pública.
- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2000, dicta disposiciones para racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos del estado.
- Ley 715 de 2001, por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

- Ley 1002 de 2005, por la cual se transforma el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez, ICETEX, en una entidad financiera de naturaleza especial y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1012 de 2006, por medio de la cual se reforman los artículos 111 y 114 de la Ley 30 de 1992, sobre Créditos Departamentales y Municipales para la Educación Superior.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública - Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1480 de 2011,
- Ley 1547 de 2012, por la cual se otorgan beneficios a estudiantes de pregrado, con la calidad de estudiantes a partir de la vigencia de esta ley, de estratos socioeconómicos 1, 2 o 3 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 712 de 2014, por el cual se expide la ley de transparencia y del derecho de acceso de información.
- Ley 1753 de 2015, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018 “Todos por un nuevo país”
- Ley 1777 de 2016, por medio de la cual se definen y regulan las cuentas abandonadas y se les asigna un uso eficiente a estos recursos.
- Ley 1886 de abril de 2018, con la que se ordena al Icetex asumir los costos de los cobros prejurídico.
- Ley 1911 de 2018, por medio del cual se crea la contribución solidaria a la Educación Superior y se dictan otras disposiciones sobre los mecanismos y las estrategias para lograr la financiación sostenible de la Educación Superior.
- Ley 2010 de 2019, por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2052 de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

### 5.7.2 Decretos

- Decreto Ley 2586 de 1950, por el cual se crea el Instituto Colombiano de Especialización Técnica en el Exterior – ICETEX.
- Decreto 1871 de 1980, por el Cual se Adiciona el nombre “Mariano Ospina Perez” al ICETEX.
- Decreto 726 de 1989, por el cual se reglamenta la Ley 18 de 1988 y se determinan las características generales de los Títulos de Ahorro Educativo TAE, así como la naturaleza de las inversiones que se puedan efectuar con estos recursos.
- Decreto 663 de 1993. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Artículos 277 y 278.

- Decreto 2787 de 1994., por el cual se aprueba el Acuerdo 037 de octubre 6 de 1994 de la Junta Directiva del ICETEX, por el cual se adoptan los Estatutos.
- Decreto 380 de 2007, por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Perez, ICETEX, y se determinan las funciones de sus dependencias.
- Decreto 381 de 2007, por el cual se establece la planta de personal del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Perez, ICETEX.
- Decreto 382 de 2007, por el cual se establece la nomenclatura, clasificación y remuneración de los empleos del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Perez, ICETEX y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 019 de 2012, mediante el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 2578 de 2012, por medio del cual reglamenta el sistema nacional de archivos
- Decreto 2609 de 2013, por medio del cual reglamenta el Título V de la ley 594 de 2000.
- Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia GEL.
- Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario de la Función Pública.
- Decreto 2623 de 2015, por medio del cual se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Decreto 1081 de 2015, reglamentario único del sector Presidencia.
- Decreto 103 de 2015, Reglamentario de la ley 1712 de 2014.
- Ley 1777 del 01 de febrero de 2016, por la cual se definen y regulan las cuentas abandonadas y se les asigna un uso eficiente a estos recursos.
- Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.
- Decreto 612 de 2018, por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- Decreto 815 de 2018, por el cual se modifica el decreto 1083 de 2015, único reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.
- Decreto 978 de 2018, Por el cual se reglamentan las condiciones de asignación y funcionamiento de los programas de becas creados por las instituciones de educación superior, aprobados por el Ministerio de Educación Nacional, y financiados con las donaciones a que se refieren los artículos 158- 1 y 256 del Estatuto Tributario, y se adiciona el Decreto 1075 de 2015, Único Reglamentario del Sector Educación.
- Decreto 2106 de 2019, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

- Decreto 467 de 2020. Por el cual se dictan medidas de urgencia en materia de auxilios para beneficiarios del Icetex, dentro del estado de emergencia económica, social, y ecológica.
- Decreto 491 de 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios.

### 5.7.3 Resoluciones

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

### 5.7.4 Circulares

- Circular 042 de 2012 requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones ""exigir que los terceros contratados dispongan de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados"
- Circular 029 de 2014 "Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad en el Manejo de Información a través de Medios y Canales de Distribución de Productos y Servicios" de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 6 REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

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

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

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

<https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/el-icetex/sistema-integrado-gestion/sistema-de-gestion-de-la-calidad-sgc>

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

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

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

El ICETEX ha adquirido equipos y software debidamente registrados, actualización de licencias y compra de nuevos licenciamientos de software existente, que son las herramientas de uso de los funcionarios.

Adicionalmente, se han definido y aplicado lineamientos asociados a la seguridad digital en el marco de la política de MIPG.

## 8 DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVALACIÓN Y CONTROL

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

## 9 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es uno de los pilares del sistema de gestión de ICETEX que le ha permitido alcanzar las metas en los tiempos previstos, aprovechando los recursos disponibles y atendiendo a las necesidades y demandas de nuestros grupos de valor.

En la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) de 2020 realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a través de la herramienta FURAG, el ICETEX obtuvo un resultado **sobresaliente de 98,5 puntos** sobre 100, posicionándose en el quinto (5) puesto entre las Entidades a nivel nacional y el segundo (2) lugar entre las entidades que conforman el sector educación.

Las políticas de MIPG con los cinco (5) puntajes más sobresalientes en ICETEX, de acuerdo con la última medición de FURAG, son la Política de participación ciudadana en la gestión pública (98,8), Política de Servicio al ciudadano (98,7), Política de Transparencia y acceso

a la información (98,5), Política de Gobierno Digital (98,4) y la Política de Gestión del Conocimiento y la innovación (98,3). La siguiente tabla evidencia los puntajes obtenidos en cada política en la última medición reportada por el DAFP:

**Tabla 53. Última medición de FURAG**

Políticas	Puntaje 2020
Participación Ciudadana en la Gestión Pública.	<b>98,8</b>
Servicio al Ciudadano	<b>98,7</b>
Transparencia y Acceso a la Información Pública	<b>98,5</b>
Gobierno Digital	<b>98,4</b>
Gestión del Conocimiento y la Innovación	<b>98,3</b>
Planeación Institucional	<b>98,3</b>
Control Interno	<b>97,7</b>
Gestión Documental	<b>97,6</b>
Gestión de la Información Estadística	<b>96,3</b>
Seguimiento y Desempeño al Seguimiento Institucional	<b>94,9</b>
Seguridad Digital	<b>94,8</b>
Racionalización de tramites	<b>94,3</b>
Gestión Estratégica de Talento humano	<b>93,5</b>
Fortalecimiento Organizacional	<b>86,8</b>
Integridad	<b>85,9</b>
Defensa Jurídica	<b>83,6</b>
Mejora Normativa	<b>N/A</b>
Gestión presupuestal y eficiencia del gasto publico	<b>N/A</b>

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del micrositio MIPG del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Lo anterior, refleja nuestro compromiso en el cumplimiento integral de las políticas de Planeación y Gestión -MIPG para avanzar hacia un nivel de excelencia y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, a través de una gestión orientada en resultados, que resuelva asertivamente las necesidades de nuestros grupos de valor, garantizando el goce efectivo de sus derechos.

Dentro de las acciones más destacadas del ICETEX, se encuentra el proceso de transformación participativo dirigido a brindar beneficios tangibles a los ciudadanos. Uno de los ejes de dicho proceso es la “guía, apoyo, información y servicio al estudiante”, el cual se materializa en la experiencia ‘ICETEX más cerca de ti’ y el programa Comunidad ICETEX. La experiencia responde a las necesidades de nuestros grupos de interés frente al fortalecimiento del modelo de atención en términos de cercanía, enfoque diferencial, atención regional, escucha activa, tiempos de atención y, en especial durante la pandemia, atención virtual y personalizada.

Así mismo, la entidad ha avanzado en la transformación digital, optimizando los tramites y logrando cada vez mayor cercanía a la ciudadanía a través de las ferias, diálogos, espacios regionales y rendición de cuentas.

Igualmente, el ICETEX promueve la transparencia en sus procesos y enriquece permanentemente la información en la página web, en la sección de Transparencia, cumpliendo con los lineamientos establecidos en esta materia, generando al ciudadano un contexto de información de fácil acceso, que permita su libre consulta y el fortalecimiento del control social.

A continuación, presentamos las acciones que se han desarrollado para fortalecer algunas de las políticas en la Entidad:

- *Política de servicio al ciudadano y participación ciudadana a través de:*
  - ✓ Fortalecimiento y cambios en procesos, herramientas tecnológicas y servicios implementando inteligencia artificial (chatbot, voicebot)
  - ✓ Acercamiento en territorio con ferias y eventos de Comunidad ICETEX
  - ✓ Nuevo canal de atención virtual vía Teams “Modo On”.
  - ✓ Actividades de escucha activa en territorio y transformación en el relacionamiento con los ciudadanos
  - ✓ Cambios en oficinas de atención: Centros de Experiencia Personalizados (CEP).
  - ✓ Desarrollo de espacios de co-creación e innovación con los grupos de interés internos y externos.
  - ✓ Fortalecimiento de la estrategia de comunicación con lenguaje claro (parfraseo), empático, cálido y cercano, que facilita el acercamiento asertivo con los usuarios del ICETEX.
- *Política de planeación institucional*
  - ✓ Fortalecimiento participación de la ciudadanía y de los grupos de interés en los ejercicios de planeación institucional con el fin de recoger sus aportes e identificar las principales necesidades.
  - ✓ Plan Estratégico innovador y asociado a las necesidades de los ciudadanos, realizando espacios de co-creación.
- *Política información estadística.*
  - ✓ Creación de mecanismos para identificación y priorización de necesidades de información estadística en ICETEX.
  - ✓ Establecimiento del plan general de la Operación Estadística de Crédito educativo para el periodo 2020.
  - ✓ Construcción de los sistemas de acopio y procesamiento de la base de datos de la Operación Estadística.
  - ✓ Creación del visor de datos, los cuadros de salida y los microdatos anonimizados.
  - ✓ Desarrollo del micrositio de Estadísticas Oficiales en la página web de ICETEX.

## 9.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e

independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales. A continuación, se mencionan los logros más representativos de los componentes que conforman este Plan:

#### **Logros Riesgos de corrupción:**

- ✓ La entidad realiza los controles al mapa de riesgos de corrupción y a los riesgos de corrupción de forma periódica cumpliendo con los lineamientos establecidos en la materia
- ✓ Se realizó la actualización del Manual de Gestión del Riesgo de Corrupción que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de gestión.
- ✓ El sector educación generó un mapa de riesgos de corrupción del sector para crear sinergias y controles que permitan fortalecer el enfoque preventivo.
- ✓ Se integró en la metodología de gestión de riesgos de corrupción elementos de antisoborno.

#### **Logros Rendición de cuentas:**

- ✓ La estrategia tiene como objetivo principal continuar fortaleciendo el acceso a la información con criterios de focalización y regionalización con enfoque en derechos humanos y lenguaje claro.
- ✓ Se desarrolla una etapa de planeación en la que se generan mecanismos de participación de la ciudadanía para que los ejercicios de rendición de cuentas respondan a un efectivo control social.
- ✓ Se han generado espacios de rendición de cuentas a través de los encuentros regionales, los cuales se encuentran publicados en nuestro canal de Youtube.
- ✓ Es importante mencionar que el Icetex cuenta con un espacio de rendición de cuentas en su página Web, en el link: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/rendicion-de-cuentas/>, en el cual pueden encontrar los documentos asociados a la planeación, ejecución y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas en el ICETEX.
- ✓ Adicionalmente, en el Sector Educación contamos con un espacio que permite rendir cuentas de nuestros programas de forma permanente. Link <https://www.gestionmineducacion.info/>

### Logros Racionalización de tramites:

- ✓ El ICETEX ocupó el 2º lugar en las entidades a nivel nacional en acciones de racionalización y el 3er puesto en ahorros para los ciudadanos, según el último reporte del DAFP, líder de esta política.
- ✓ La estrategia de racionalización de tramites en la vigencia 2021 está orientada a la mejora de estos en términos de facilidad de acceso y oportunidad, mediante la utilización de herramientas tecnológicas.
- ✓ El ICETEX se encuentra desarrollando estrategias de interoperabilidad como mecanismo de reducción de los tiempos en el trámite y documentos exigidos al ciudadano
- ✓ Facilidad en el otorgamiento de las líneas de Crédito pregrado país y posgrado país sin codeudor; mediante la implementación de un nuevo modelo de riesgos para esta línea.

### Logros Servicio al ciudadano

- ✓ Modernización y automatización de los canales de atención mediante el uso de inteligencia artificial y apertura de canales con enfoque diferencial, lo cual contribuyó a tener una mayor resolutiveidad en primer contacto.
- ✓ Realización de ferias y eventos que permitan realizar trámites y procesos relacionados con créditos, becas, alianzas, fondos y programas internacionales, logrando crear un espacio de integración y participación ciudadana e incrementando la imagen y la presencia institucional con actividades de Comunidad ICETEX.
- ✓ Ofrecemos a nuestros beneficiarios y ciudadanos atención, asesoría y soluciones en tiempo real, sin importar si la persona se encuentra en el país o en el exterior, a través de las salas virtuales Modo On, WhatsApp, atención virtual, chat entre otros.
- ✓ Con la Comunidad ICETEX se incrementó el esquema de ferias se servicio a través del programa Comunidad ICETEX y atención presencial en territorio para ampliar cobertura a nivel nacional.

### Logros Transparencia y acceso a la Información

- ✓ ICETEX ha implementado satisfactoriamente todos los criterios establecidos en la Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG; así como en las normas asociadas como la Ley 1474 de 2011 y la Resolución 1519 de 2020.
- ✓ Se actualizó el portal web, con los menús destacados tales como Transparencia, Participa y Atención al ciudadano, en donde se podrá disfrutar de una nueva estructura en lenguaje claro para el ciudadano.
- ✓ En los resultados de la última calificación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) de la Procuraduría General de la Nación, obtuvimos 92 puntos sobre 100, calificación que resalta el nivel de compromiso con la Transparencia y Acceso a la Información.
- ✓ Se han fortalecido los conjuntos de datos abiertos de la entidad, actualizando en el portal la información de interés para nuestros grupos de interés, así como en

[datos.gov.co](https://datos.gov.co). Igualmente, se cuenta con una encuesta de percepción dirigida a los ciudadanos para recibir su retroalimentación frente a la información que requieren conocer de la entidad.

## 9.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El ICETEX cuenta con un Plan de Participación Ciudadana, el cual tiene como objetivo fortalecer la relación con los ciudadanos, garantizando la interacción y diálogo a través del fomento y promoción de los mecanismos de participación ciudadana en las etapas de planeación, gestión y evaluación.

Las acciones adelantadas en este frente son:

- ✓ Creación del nuevo menú destacado “participa” en la sede electrónica de la entidad, dando cumplimiento a los requerimientos de la resolución 1519 del 2020 emitida por el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como los lineamientos socializados por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este nuevo menú tiene como objetivo facilitar al ciudadano los espacios, mecanismos y acciones en donde puede participar cumpliendo a lo establecido en la política de participación ciudadana.
- ✓ Con el fin de continuar fortaleciendo la generación de espacios de participación ciudadana en el territorio, en el primer semestre de la vigencia 2021, el ICETEX desarrolló dos actividades que involucran dialogo entre la entidad con los estudiantes, aliados, usuarios y población en general de los departamentos de Santander y Atlántico, impactando a un total de **750** personas, las cuales interactuaron a través del canal institucional de YouTube.
- ✓ El ICETEX ha centrado su atención en la vigencia 2021 en el fomento de diversos espacios de dialogo con la ciudadanía a través de **ferias de servicio** en el territorio y **webinars**, los cuales tienen como objetivo aproximarse a las principales solicitudes de los posibles usuarios de la entidad y brindarles un acompañamiento asertivo que genere un ambiente de confianza y cercanía que permita acceder a los servicios disponibles.

Los espacios de participación anteriormente citados pueden ser consultados en al canal institucional de YouTube

## 10 RENDICIÓN DE CUENTAS

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

## Componente de Información

El ICETEX suministra de forma permanente información de su gestión, utilizando medios como publicaciones en la página web institucional, donde se incluyó información relativa a su misión, visión, productos, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada con novedades y contratación, entre otros; cumpliendo con la información que debe disponerse para que la ciudadanía conozca la gestión institucional y por otra parte dar cumplimiento a los mínimos requeridos que deben ser publicados en el marco de la Ley de transparencia.

Sumado a lo anterior, en la vigencia 2020 y 2021-1 se realizaron comunicados de prensa, Informes de gestión, videos institucionales, piezas comunicativas, reuniones, ferias y encuentros donde se presentaron los resultados de la gestión de ICETEX en las regiones de Colombia.

Los informes de gestión de la vigencia 2020 y 2021-1 fueron tomados como base para que la ciudadanía conociera la gestión de la Entidad en este período de tiempo y pudiera participar en la audiencia pública de rendición de cuentas. Los mencionados informes fueron publicados en la página web institucional en el enlace: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2020>.

## Componente de Diálogo

Dentro de la estrategia trazada por la Entidad, en la vigencia 2020, para garantizar una oportuna y constante comunicación con sus grupos de interés, se estructuraron acciones como la audiencia pública virtual de rendición de cuentas. La audiencia pública se realizó el 30 de octubre de 2020; se informó a la ciudadanía sobre la gestión y logros alcanzados en los periodos de la vigencia 2019 – 2020-1. Para su desarrollo se realizó la invitación al espacio a través de correos electrónicos, banner en la página web de la entidad, publicaciones en redes sociales, video del presidente del ICETEX y boletín para los medios de comunicación. Además, se realizó la transmisión a través del canal de YouTube de la institución. La audiencia de rendición de cuentas puede consultarse en el enlace <https://www.youtube.com/watch?v=jFYz6NQD0Nk&t=3153s>

Complementando lo anterior, se realizaron los encuentros regionales con la participación de los grupos de valor y la ciudadanía en general; eventos virtuales como webinars y espacios de participación, con el fin de conocer la retroalimentación de las partes interesadas frente a la gestión de la entidad, su misionalidad, lo que debería hacer en pro de los colombianos y qué debería cambiar al interior de la entidad.

La gestión de ICETEX en el período 2020 fue determinante en la ejecución y diversificación de los servicios que brindamos, en un año de importancia histórica para la entidad, pues conmemoramos 70 años de existencia

## Componente de Responsabilidad

El ICETEX se encuentra adelantando estrategias para fortalecer el proceso de interiorización de la cultura de rendición de cuentas tanto a sus servidores como a los ciudadanos a través de capacitaciones, actividades de sensibilización y la generación de respuestas a las observaciones realizadas en los espacios de rendición que la Entidad ha desarrollado.

Se optimizó la capacitación de participación ciudadana, la cual fue publicada en la página web de la entidad a través del enlace <https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/capacitacion-participacion-ciudadana-2020-sub-fullhd.mp4?sfvrsn=4> . Esta capacitación virtual, se desarrolló en video con subtítulos para que la ciudadanía conozca los mecanismos de participación que ICETEX pone a su disposición para que puedan hacer parte de la evaluación de la gestión institucional.

Las observaciones realizadas por la ciudadanía en los eventos de rendición de cuentas son respondidas por parte de ICETEX, en el marco del evento o posterior al mismo. Por esto se realiza un seguimiento permanente a la generación de estas respuestas, como resultado de este seguimiento se genera un Informe que se encuentra publicado en la página web del ICETEX en el Link <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2019>

Adicional a lo anterior, ICETEX generó una evaluación de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2020 para identificar oportunidades de mejora frente a la planeación de las acciones que van a desarrollarse en 2021. Este informe se publica para que pueda ser consultado por la ciudadanía en el enlace <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2019>

**MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO**  
Presidente

Elaboró: Catalina Peña Hurtado – Analista 04 Oficina Asesora de Planeación  
Revisión: Iván Ernesto Morales Celis – Jefe Oficina Asesora de Planeación

# ANEXOS

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



**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 30 DE JUNIO DE 2021**  
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

	A Junio de 2021		A Junio de 2021
<b>ACTIVOS</b>		<b>PASIVOS</b>	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO	\$ 836.487,6	TÍTULOS DE INVERSIÓN EN CIRCULACIÓN A LARGO PLAZO	368.515,1
ACTIVOS FINANCIEROS DE INVERSIÓN	453.268,1	Títulos de Ahorro Educativo TAE	\$ 1.407,4
Inversiones negociables	915,3	Bonos Sociales	367.107,7
Inversiones hasta el vencimiento	452.352,8	OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.524.294,6
Inversiones disponible para la venta	580,5	CUENTAS POR PAGAR	34.638,1
Provisión inversiones disponibles para la venta	(580,5)	BENEFICIOS A EMPLEADOS	2.728,7
CARTERA DE CRÉDITO Y OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO	5.886.359,8	PASIVOS ESTIMADOS	1.409,2
Créditos y operaciones de leasing financiero de consumo, otras garantías	7.007.070,4	OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS	1.088.048,0
Menos: Deterioro	(1.120.710,6)	Total pasivos	3.019.633,7
OTRAS CUENTAS POR COBRAR, NETO	98.488,4	<b>PATRIMONIO</b>	
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, NETO	34.764,3	CAPITAL FISCAL	1.998.670,3
PROPIEDADES DE INVERSIÓN, NETO	-	RESERVAS LEGALES	1.286.278,5
ACTIVOS INTANGIBLES	4.880,1	AJUSTES EN LA APLICACIÓN POR PRIMERA VEZ	113.389,2
OTROS ACTIVOS, NETO	1.348,9	OTRO RESULTADO INTEGRAL	11.500,5
Total de activos	\$ 7.315.597,2	RESULTADO EJERCICIOS ANTERIORES	586.690,4
		RESULTADOS DEL EJERCICIO	299.434,6
		Total patrimonio	4.295.963,5
		Total pasivo y patrimonio	\$ 7.315.597,2

Estado elaborado por el área de Estudios Económicos y Administrativos

MARINA AZUCENA MEDINA SANDOVAL  
Contador  
T.P. No. 74463-T

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



**ESTADO DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL  
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2021**

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

	jun-21
<b>INGRESOS POR INTERESES Y VALORACIÓN DE INVERSIONES</b>	
Cartera de créditos y leasing financiero	344.266,1
Utilidad en valoración de inversiones negociables	98,0
Utilidad en valoración de inversiones a costo amortizado	8.572,7
Otros intereses	<u>4.233,1</u>
	<b>\$ 357.169,9</b>
<b>GASTOS POR INTERESES</b>	
Obligaciones financieras	60.026,8
Titulos emitidos	<u>6.232,3</u>
	<b>66.259,1</b>
<b>Margen financiero bruto</b>	<b>290.910,8</b>
<b>DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS</b>	
Cartera de crédito y cuentas por cobrar, neto	<u>(18.436,0)</u>
<b>Margen financiero bruto, neto</b>	<b>309.346,8</b>
<b>INGRESOS POR COMISIONES, NETO POR OPERACIONES DE CAMBIO NETO, Neto</b>	<b>31.626,2 (42,6)</b>
<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>47.522,0</b>
<b>Gastos administración</b>	
Gastos de personal	10.052,3
Amortizaciones, deprecaciones y otras provisiones	2.353,9
Gastos por honorarios y servicios	66.487,3
Otros gastos	<u>10.124,5</u>
	<b>89.018,0</b>
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	<b>299.434,6</b>

Firmado digitalmente por: MARINA SANDOVAL MARINA  
AZUCENA  
Fecha y hora: 01.06.2021 15:55:10

MARINA AZUCENA MEDINA SANDOVAL  
Contador  
T.P. No. 74463-T