



INFORME DE GESTIÓN

— Vigencia enero a julio 2018 —

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN
Presidente de la República

YANETH GIHA TOVAR
Ministra de Educación Nacional

VÍCTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA
Presidente del ICETEX

JUNTA DIRECTIVA

YANETH GIHA TOVAR

Ministra de Educación Nacional
Presidente Junta Directiva ICETEX

NATALIA RUÍZ RODGERS

Viceministra de Educación Superior
Presidente delegada ante la Junta Directiva del ICETEX

JOSÉ EUSEBIO CONSUEGRA BOLÍVAR

Representante Consejo Nacional de Educación Superior

ÁLVARO ACEVEDO TARAZONA

Representante del Consejo Nacional de Acreditación

JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO

Representante de Universidades Públicas

FRAY JOSE WILSON TÉLLEZ CASAS

Representante de las Universidades Privadas

GUIDO ECHEVERRY PIEDRAHITA

Representante de los Gobernadores

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

VÍCTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA
Presidente

MÓNICA MARÍA MORENO BAREÑO
Secretaria General

GLORIA PATRICIA RINCÓN MAZO
Vicepresidente Financiera

ANA CLEMENCIA SILVA NIGRINIS
Vicepresidente de Crédito y Cobranza

WILSON EDUARDO PINEDA GALINDO
Vicepresidente de Fondos en Administración

OSCAR YOVANY BAQUERO MORENO
Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

MÓNICA MALOOF ARIAS
Jefe Oficina Asesora Planeación

SARA MARCELA VERA AGUIRRE
Jefe Oficina Relaciones Internacionales

NORA ALEJANDRA MUÑOZ BARRIOS
Jefe Oficina Asesora Jurídica

LUZ ALBA SÁNCHEZ SÁNCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno

DAVID FERNANDO RODRÍGUEZ LARA
Jefe Oficina de Riesgos

JUAN PABLO SIERRA FORERO
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo (E)

Presentación

Hacer de Colombia el país mejor educado de América Latina ha sido una responsabilidad nacional que el ICETEX ha asumido como un desafío con logros que han significado la transformación de vida de cada vez más colombianos. En estos siete meses liderando esta institución tan valiosa para los colombianos he sido parte de esta experiencia que como entidad vivimos a diario, la de comprobar constantemente que el ICETEX es un actor determinante en este momento tan importante para la educación del país, una realidad que se evidencia en una nación más justa y equitativa.

Nuestro rol se plasma con el compromiso que dedicamos en cada uno de nuestros servicios y productos, en la atención que brindamos al colombiano que acude al ICETEX para conocer las opciones para ingresar de manera financiada a la educación superior, opciones que se convierten en acciones de transformación, en una responsabilidad conjunta entre la entidad y el estudiante, y que es fundamental en la construcción de una Colombia mejor educada.

Este camino recorrido desde que asumí la presidencia del ICETEX en enero de 2018 se ha caracterizado por hacer cada vez más real la posibilidad de transformar la vida de miles de estudiantes y la de sus familias. Llegar a más jóvenes, reducir las brechas de acceso a la formación universitaria y brindar soportes a ese camino que transita un colombiano en esa etapa tan crucial en su vida como es la de decidir qué estudiar y acceder su educación superior, nos hace reafirmar que nuestro horizonte es hacer de la educación la mejor inversión.

Con corte a julio de 2018, el ICETEX cuenta con 639.499 beneficiarios activos, de los cuales 395.497 son de crédito educativo, 242.256 pertenecen a Fondos en Administración y 1.746 beneficiarios corresponden a los programas de internacionalización. La Entidad ha invertido durante los primeros siete meses del año 2018 la suma de \$103.660 millones para financiar nuevos créditos educativos y \$877.317 millones para financiar renovaciones de estos créditos.

Un crédito educativo fortalecido

Con corte al 31 de julio 2018, 14.973 personas han accedido a la educación superior a través de las diferentes líneas de crédito de ICETEX. Nuestro crédito se ha renovado y desde la convocatoria para el primer semestre de este año ofrecemos, además de las líneas tradicionales una línea destinada a colombianos procedentes de zonas especiales (Amazonas, Arauca, Caquetá, Chocó, Guainía, Guaviare, La Guajira, Putumayo, San Andrés y Providencia, Vaupés y Vichada).

Durante este periodo hemos llegado a 3.675 estudiantes que se han beneficiado del subsidio a la tasa de interés, 3.037 que han accedido al subsidio de sostenimiento y 4.626 estudiantes que han obtenido condonaciones por graduación del 25%. Hoy el crédito del ICETEX se encuentra presente en 1.004 municipios de los 32 departamentos del país y el 20,6% de los beneficiarios son estudiantes de comunidades vulnerables dentro de los que se encuentran estudiantes de grupos étnicos, víctimas del conflicto armado, Red Unidos y personas en condición de discapacidad.

Los esfuerzos de la entidad también se han centrado en ofrecerle a los estudiantes mejores formas de realizar los pagos de sus créditos, como lo refleja la reducción de los índices de cartera vencida que a 31 de julio de 2018 llegó al 6,98%. Entre estos esfuerzos destaco la realización de la novena Jornada de Normalización de Cartera, dirigido a las personas que cuentan con su obligación en mora y que permitió lograr 1.171 negociaciones con usuarios para normalizar su estado financiero con el ICETEX.

Fondos para fortalecer la educación superior en las poblaciones

Al mes de julio contamos con 242.256 jóvenes que son beneficiarios activos de los fondos que administra el ICETEX, quienes han podido acceder a sus estudios de pregrado y posgrado a través de una oferta de educación superior financiada por diferentes entidades y organizaciones. A través de estos fondos estos jóvenes, pueden recibir subsidios y al cursar sus estudios y cumplir los requisitos establecidos en las convocatorias, podrán obtener la condonación de su crédito.

Dentro de los esfuerzos de este gobierno destacamos programas revolucionarios para el país como lo es la implementación de Ser Pilo Paga, que para esta cuarta versión ha beneficiado a 8.011 nuevos pilos que han podido ingresar a las mejores universidades del país y puedan condonar esta financiación con graduarse de sus estudios. Con esta convocatoria el país llegó a 39.990 pilos beneficiados de 990 municipios durante el cuatrienio. También llevamos a cabo en 2018 las convocatorias para participar en fondos especiales como los de Comunidades Negras, Comunidades Indígenas, Población Víctima del Conflicto Armado, Mejores Bachilleres y Médicos Ley 100.

Internacionalización

La internacionalización también se ha venido fortaleciendo. Este año a través del ICETEX se han otorgado 350 becas internacionales a colombianos y 79 becas para que extranjeros estudien en nuestro país. Hemos consolidado acciones en diferentes programas, entre los que se destacan Jóvenes Talentos, en el que seleccionamos a 30 artistas para que cursen sus estudios superiores en el exterior con crédito condonable; *Fellows Colombia*, con el cual hemos beneficiado desde enero a 777 invitados extranjeros, contribuyendo a los costos de su estadía para participar en actividades académicas; y Asistentes en Idiomas, con la cual hemos seleccionado a 167 extranjeros, quienes se encuentran apoyando los procesos de bilingüismo.

En 2018 se ha consolidado el programa Colombia Científica para potenciar el fomento de la investigación, la ciencia y la tecnología en un marco internacional. En este trabajo conjunto con los ministerios de Educación Nacional y de Comercio, Industria y Turismo, y Colciencias, se lleva a cabo este programa a través de dos componentes: Pasaporte a la Ciencia y Ecosistema Científico. El primero benefició este año a 96 colombianos otorgando créditos condonables para que ciudadanos colombianos realicen estudios completos de maestría o doctorado en alguna de las primeras 500 universidades del Ranking de Shanghai.

En el segundo componente se entregó apoyos económicos a cuatro alianzas compuestas por instituciones educativas colombianas, internacionales y el sector productivo para que desarrollen proyectos concretos de investigación de alto impacto para el país.

Contribución Solidaria a la Educación Superior, una realidad para el país

Hoy vemos cómo se van configurando las grandes apuestas que tienen al ICETEX como motor de un acceso más equitativo a la formación superior. Ejemplo de esto es la sanción presidencial, el pasado mes de julio, de la Ley 1911 de 2018 que crea la Contribución Solidaria a la Educación Superior, la cual será motor del financiamiento de la educación superior de las nuevas generaciones. Con este sistema los jóvenes financiados por la entidad contribuirán con su obligación cuando perciban ingresos y de acuerdo con los montos devengados. Este sistema, basado en el exitoso modelo de Financiación Contingente al Ingreso (FCI), se ha implementado en 12 países, y con el inicio de su periodo de reglamentación se perfila como la nueva manera en que los jóvenes acceden a su formación universitaria de manera solidaria.

La Contribución Solidaria inicia una nueva era de la financiación para acceder a la formación superior al implementar un esquema solidario en el que los primeros beneficiarios contribuyen al financiamiento de la educación universitaria de las nuevas generaciones. Ellos retornarán su inversión de manera contributiva, cuando perciban ingresos y de acuerdo con los montos devengados. Con este modelo no se necesita un codeudor, no existen cobros pre jurídicos ni intereses de mora, como tampoco reportes a centrales de riesgo. Así mismo, la contribución se hará efectiva solo cuando el beneficiario reciba un ingreso, en un porcentaje del 6% al 19%, de acuerdo con su capacidad de pago. Si el beneficiario fallece desaparece el ingreso y cesa la contribución. Nuestra apuesta es iniciar su implementación beneficiando a 10.000 beneficiarios anuales durante cinco años.

Esta misma Ley 1911 permitió extender, de manera inmediata, la cobertura del crédito educativo del ICETEX, estableciendo que el crédito debe otorgarse a cualquier programa o Institución de Educación Superior que cuente con reconocimiento oficial del Ministerio de Educación Nacional, derogando lo establecido en el artículo 61 del Plan Nacional Desarrollo 2014 – 2018, que determinaba que el ICETEX a partir del año 2018 sólo podía otorgar nuevos créditos para financiar programas que cuenten con acreditación o en su defecto programas en instituciones de educación acreditadas institucionalmente. El crédito educativo, pues, ha fortalecido en los últimos meses su presencia en todas las regiones del país.

Fomento a la educación superior desde el sector empresarial

También presentamos al sector educativo y al país, el pasado julio el programa de Becas SER, el modelo en el que el sector empresarial aportará recursos para constituir programas con pertinencia para jóvenes que serán profesionales empleados por este mercado. Con este modelo de financiación los empresarios aportarán donaciones para constituir programas con pertinencia para quienes podrán ser sus empleados, y ganarán a cambio beneficios tributarios. Esta iniciativa es el resultado de la unión de fuerzas entre ICETEX, el sector privado y la comunidad educativa nacional.

Hacia el constante mejoramiento del servicio al usuario

Dentro del servicio que brinda el ICETEX, la innovación y efectividad en nuestros procesos se están consolidando. Reflejo de esto es la implementación actual del Core Bancario, solución que integra aplicaciones con las que podemos construir relaciones duraderas con los clientes, optimizar los procesos internos y mejorar la eficiencia operativa. Con su puesta en marcha se automatizan las operaciones diarias, se optimizan los procesos y se reducen

los incidentes en los procesos. El Core permitirá aumentar la eficiencia, fomentará la disponibilidad, confiabilidad, calidad y trazabilidad de la información. De igual manera, mejorará el servicio al cliente y facilitará una integración operacional completa. Con el inicio actual de su ejecución cambia la cara del servicio que brinda el ICETEX en beneficio de los usuarios y clientes internos.

También en el primer semestre de 2018 se renovó el Estado de Cuenta del usuario del ICETEX, que se puede consultar en el sitio web de la entidad (www.ICETEX.gov.co) y que ahora dispone una información más completa, amigable e innovadora que incluye temas de educación financiera y la posibilidad de realizar diversas operaciones en línea.

En estos siete meses al frente del ICETEX se ha ejecutado un cronograma de actividades con miras a la reducción de tiempos en los desembolsos de sostenimiento y matrícula y se han evidenciado mejoras en los procesos de legalización a través de la reducción de tiempos, digitalización de documentos y biometría del usuario. En este periodo, se inició con una prueba piloto de 14 Instituciones de Educación Superior y para el segundo semestre se espera tener un aumento que permita hablar de 90% de universidades con mejoras implementadas.

La infraestructura de las sedes regionales del ICETEX se ha fortalecido. En julio se dio apertura de servicio a la nueva oficina territorial en Chocó, ubicada en Quibdó, y en agosto inició operaciones la oficina territorial de Arauca, localizada en la capital de este departamento. Igualmente, se dará apertura próximamente a las oficinas ubicadas en Tumaco, Buenaventura y Florencia y se realizará el mantenimiento a todos los puntos de atención nacionales para ofrecer un mejor servicio a los clientes del ICETEX.

Estos logros no serían posibles sin el trabajo dedicado de todos y cada uno de los miembros de la Familia ICETEX, quienes con su labor han hecho posible en conjunto el diseño y ejecución de cada una de nuestras acciones para desarrollar la política educativa que nos hace reconocer que estamos impactando en vidas y territorios.

Quiero agradecer también a nuestros aliados, a las Instituciones de Educación Superior del país, que contribuyen eficientemente a la gestión del ICETEX. Además de ofrecer programas necesarios para el desarrollo del país han propiciado un acompañamiento permanente a los estudiantes para que puedan, ante las dificultades académicas, avanzar en sus estudios y culminarlos satisfactoriamente.

El balance de estos últimos siete meses me deja la satisfacción de haber trabajado por el camino correcto, una gestión en equipo que esperamos contribuya a los nuevos desafíos que se propone la entidad y a los retos futuros de un país en constante avance. Porque el ICETEX es, luego de 68 años al servicio de los colombianos, una entidad sólida con la que cuentan los jóvenes colombianos y sus familias para respaldar sus sueños de formarse para tener un mejor porvenir, y desde luego, contribuir a la construcción de un mejor país.

VÍCTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA
Presidente ICETEX

Contenido

1	RESULTADOS MISIONALES	12
1.1	CRÉDITO EDUCATIVO	12
1.2	FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	24
1.3	NUEVAS ALIANZAS	40
1.4	POLÍTICA DE VÍCTIMAS	42
1.5	INTERNACIONALIZACIÓN	56
1.6	METAS AÑO 2018	61
2	GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	62
2.1	GESTIÓN DEL SERVICIO	62
2.2	GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	66
2.3	COMERCIAL Y MERCADEO	67
3	RESULTADOS FINANCIEROS	75
3.1	ESTRUCTURA FINANCIERA	75
3.2	ACTIVO	75
3.3	PASIVO Y PATRIMONIO	78
3.4	UTILIDADES	81
3.5	VISIÓN INTEGRAL DE CRECIMIENTO Y DE RESULTADOS	82
3.6	GESTIÓN PRESUPUESTAL	82
3.7	GESTIÓN DE TESORERÍA	89
4	ESTRATEGIA	94
4.1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	94
4.2	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	103
4.3	PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014-2018: TODOS POR UN NUEVO PAÍS	104
4.4	PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL	105
5	PROYECTOS DE INNOVACIÓN	107
5.1	BECAS SER	107
5.2	EDUPLAN	109
5.3	CONTRIBUCIÓN SOLIDARIA A LA EDUCACIÓN SUPERIOR	111
5.4	SEGURO DE DESEMPLEO	112
6	GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	115

6.1	GESTIÓN DE RIESGOS	115
6.2	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	116
6.3	REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA	126
6.4	GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA	128
6.5	RECOMENDACIONES	144
6.6	MARCO LEGAL.....	150
7	REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS	152
8	ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELLECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR	152
9	DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL.....	153
10	ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	153
11	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	154
12	PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	154
13	RENDICION DE CUENTAS	155

1 RESULTADOS MISIONALES

1.1 CRÉDITO EDUCATIVO

1.1.1 Nuevos Créditos Girados

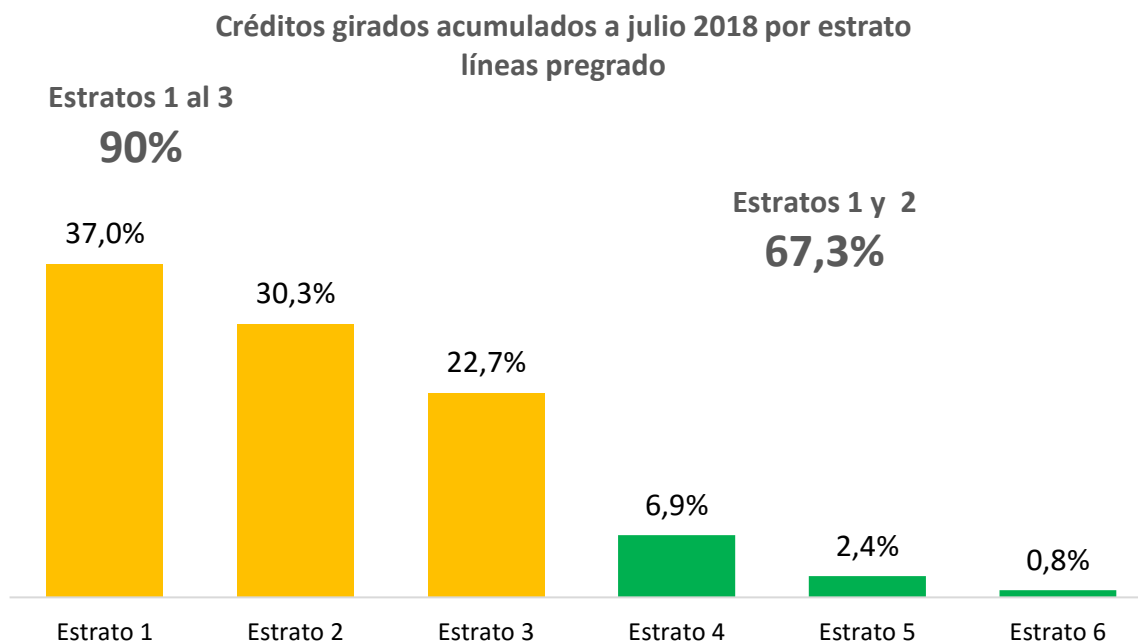
Gracias a la gestión realizada en los primeros siete meses de 2018, se han otorgado 14.973 nuevos créditos en las diferentes líneas por un valor \$103.660 millones. El 87,7% del total de estudiantes beneficiados en este periodo, pertenecen a los estratos 1, 2 y 3 lo que muestra el enfoque social del ICETEX. La distribución de estos beneficiarios corresponde a 56% para mujeres y 44% para hombres.

Teniendo en cuenta las diferentes modalidades de crédito, a continuación, se relacionan los nuevos créditos otorgados en los primeros siete meses de 2018:

- **Pregrado**

Se desembolsaron **12.851** nuevos créditos en las líneas pregrado por valor de \$ \$75.167 millones, de los cuales el 90% se destinaron a estratos 1,2 y 3.

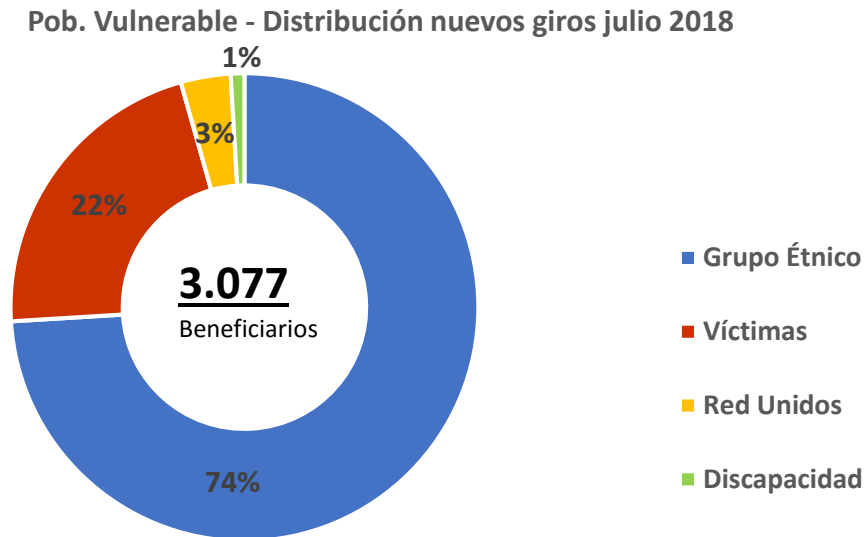
Gráfica 1. Créditos girados de pregrado por estrato



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Del total de los giros en líneas de pregrado, el 23,9% fue destinado a población vulnerable, con la siguiente distribución por tipo de población:

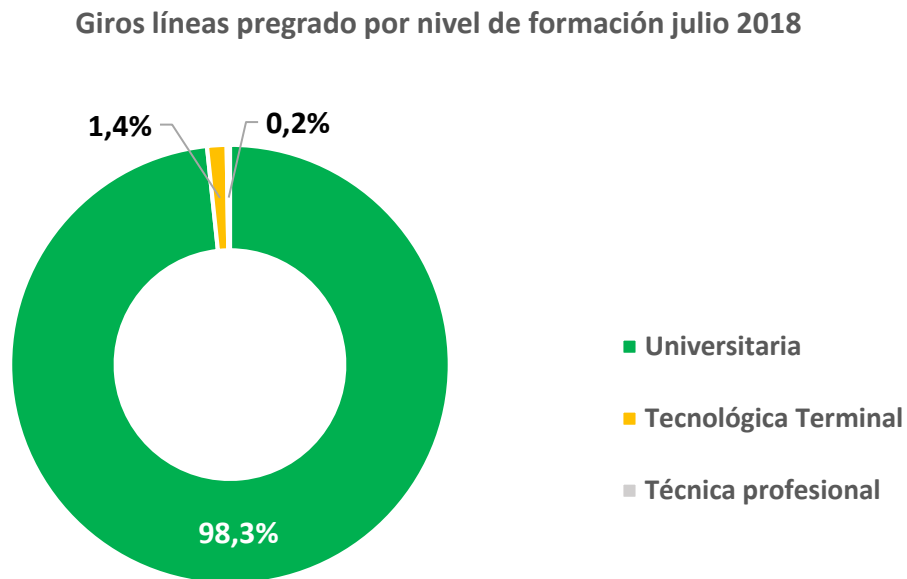
Gráfica 2. Giros pregrado a población vulnerable



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Con respecto a nivel de formación la población universitaria tuvo una participación del 98,3%, mientras que los programas técnicos y tecnológicos de 1,7%:

Gráfica 3. Giros pregrado por nivel de formación



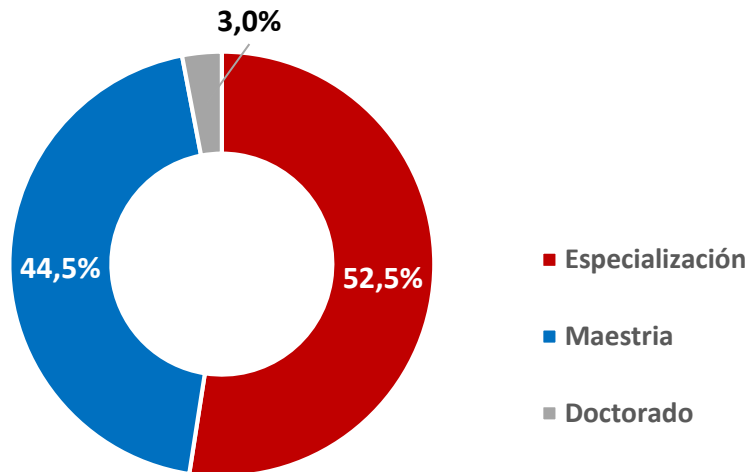
Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

- **Posgrado País**

En esta modalidad se giraron **1.630** nuevos créditos por \$14.748 millones, discriminados así:

Gráfica 4. Giros posgrado por nivel de formación

Giros líneas posgrado por nivel de formación julio 2018

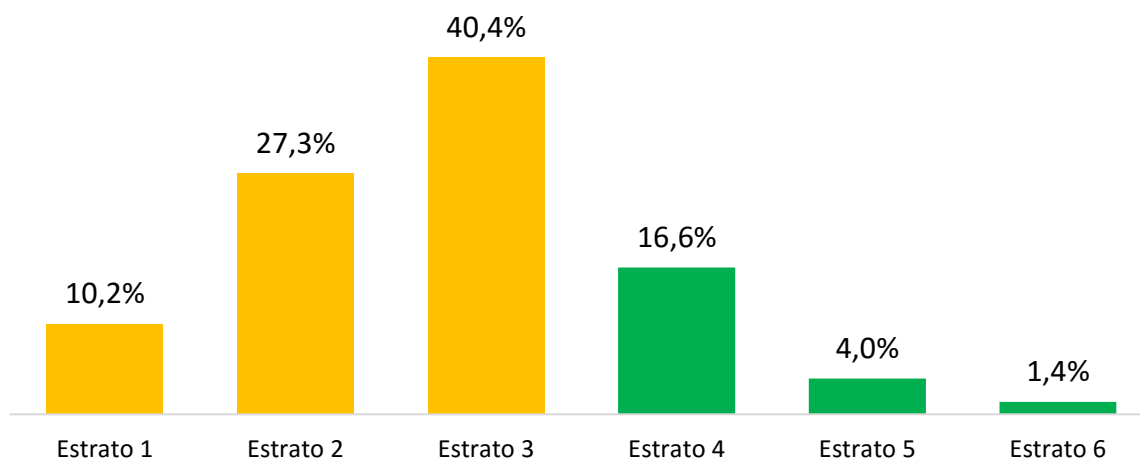


Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

En los estratos 1, 2 y 3 se adjudicaron el 77,9% de los créditos de esta modalidad:

Gráfica 5. Giros posgrado por estrato

Créditos girados acumulados a julio 2018 por estrato líneas posgrado

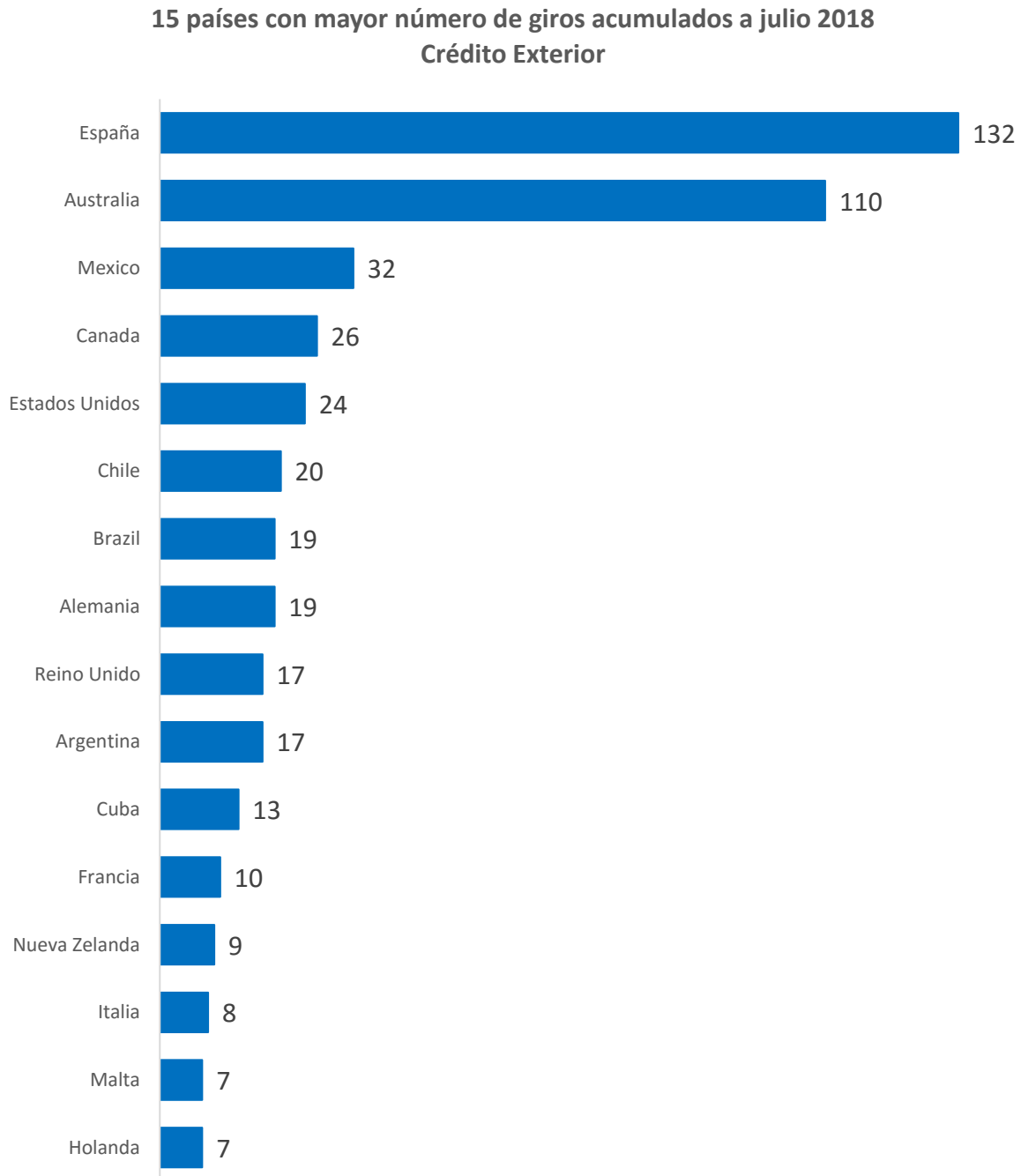


Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

- **Crédito Exterior**

En las modalidades de Idiomas y crédito exterior se giraron **492** nuevos créditos por valor total \$13.745 millones, cuyos principales destinos fueron:

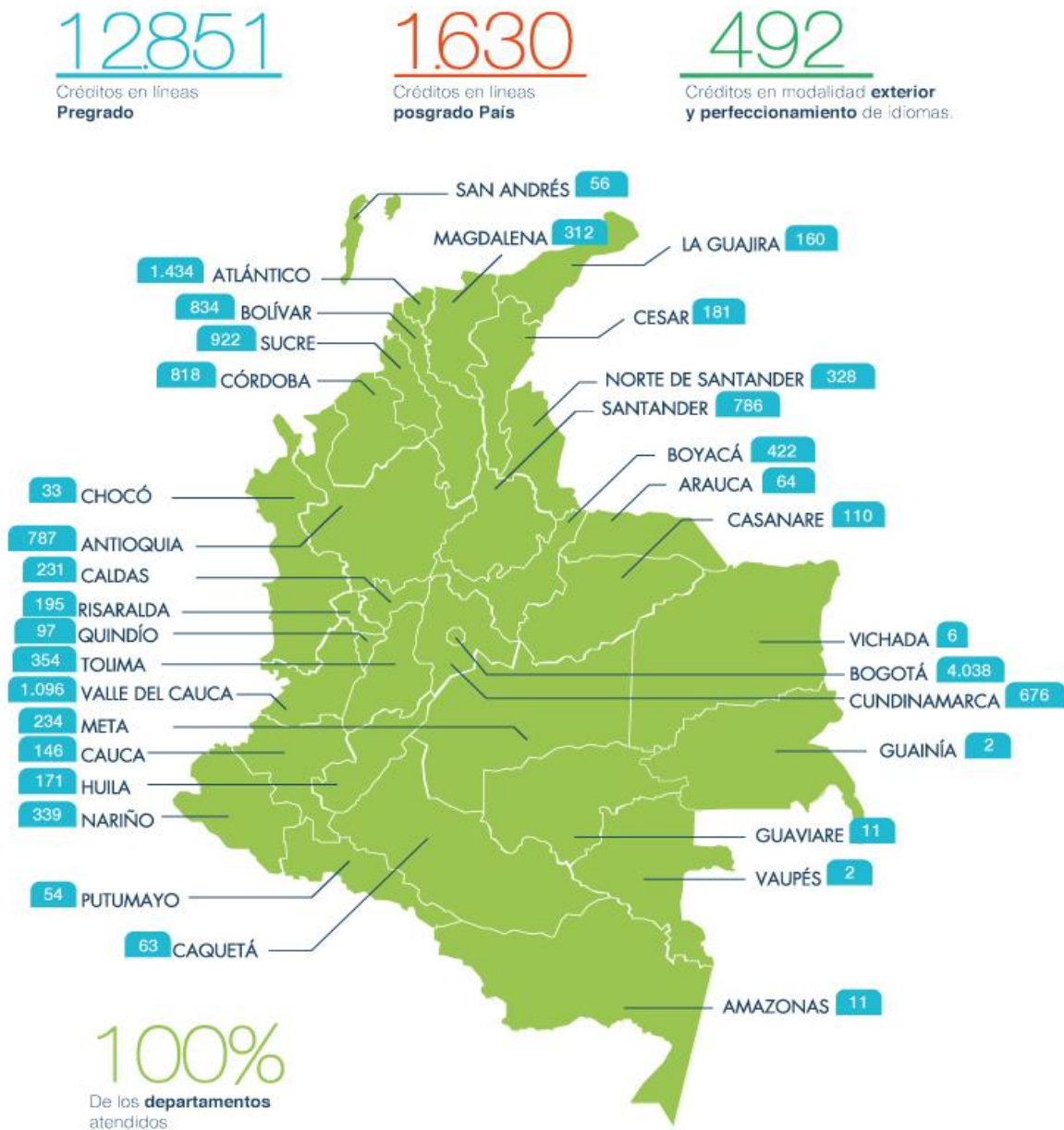
Gráfica 6. Países con mayor número de giros crédito exterior



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Se han realizado grandes esfuerzos porque todos los jóvenes de los diferentes rincones del país tengan la oportunidad de acceder a la educación superior, muestra de ello es que el 45,6% de los créditos adjudicados entre enero y julio 2018 se han desembolsado para apoyar los estudios de jóvenes provenientes de territorios diferentes a Bogotá, Antioquia, Valle, Atlántico y Santander.

Figura 1. Distribución créditos adjudicados a julio 2018

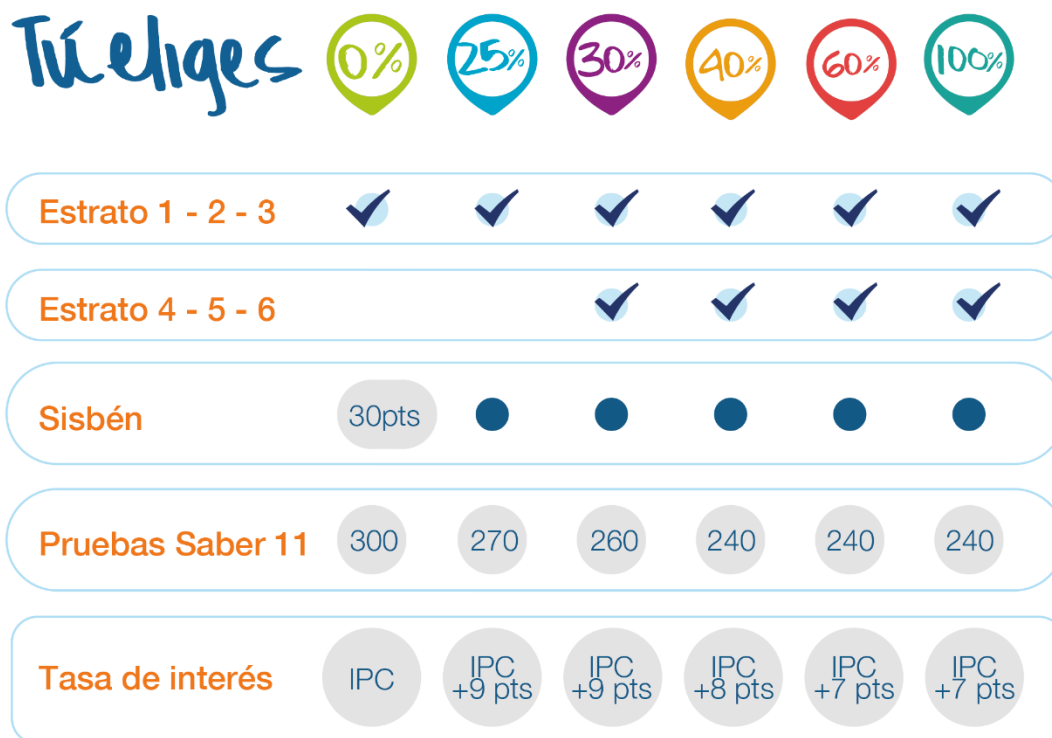


Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

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 1.004 municipios, dentro de los cuales se encuentran algunos ubicados en zonas apartadas como Mapiripán (Guainía), Cravo Norte (Arauca), La Chorrera (Amazonas), Puerto Leguizamo (Putumayo), y Santa Rosalía (Vichada).

Adicionalmente, teniendo en cuenta que nuestra prioridad ha sido generar alternativas que permitan beneficiar a un mayor número de estudiantes y llegar a todos los territorios del país, el ICETEX cuenta con dos líneas especiales de crédito con mejores condiciones para la población ubicada en los departamentos de Amazonas, Arauca, Caquetá, Chocó, Guainía, Guaviare, La Guajira, Putumayo, San Andrés y Providencia, Vaupés y Vichada, y otra, destinada a miembros de comunidades de especial protección constitucional con condiciones preferenciales de acceso.

Figura 2. Esquema actual créditos pregrado Tú Eliges



Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Al mes de julio 2018 hemos beneficiado 11.338 estudiantes mediante aportes de la Nación administrados por el ICETEX, en donde se ha logrado otorgar a 3.675 estudiantes el subsidio a la tasa de interés (IPC) con una inversión de \$447.908 millones, así mismo, 3.037 estudiantes han sido beneficiados con subsidios de sostenimiento con una inversión de \$91.107 millones y 4.626 estudiantes a través de condonaciones por graduación del 25% con una inversión de \$51.062 millones.

De acuerdo con el artículo 61 del Plan Nacional Desarrollo 2014 – 2018, ICETEX a partir del año 2018 sólo podía otorgar nuevos créditos para financiar programas que contaran con acreditación o en su defecto programas en instituciones de educación acreditadas institucionalmente, razón por la cual el 99,94% de los nuevos giros efectuados dentro de los primeros siete meses del año se encuentran en Instituciones de Educación Superior y Programas acreditados. Sin embargo, con la sanción presidencial de la Ley 1911 de julio de 2018 se extendió nuevamente la cobertura del crédito educativo del ICETEX, estableciendo que el crédito debe otorgarse a cualquier programa o Institución de Educación Superior que cuente con reconocimiento oficial del Ministerio de Educación Nacional.

1.1.2 Convocatoria créditos 2018-2

Al 31 de julio se aprobaron **22.292** nuevos créditos para la vigencia 2018-2. A continuación se relacionan, por cada línea, las aprobaciones correspondientes:

Tabla 1. Aprobaciones vigencia 2018-2

SUBLÍNEAS	N° APROBADOS 2018 -2
ALIANZA	299
CURSO OFICIAL 0% 2018-2	197
CURSO SUBOFICIAL 0% 2018-2	107
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	4.430
RESERVISTAS HONOR 0% 2018-2	2
TU ELIGES 0%	1.377
TU ELIGES 0% CON FONDO GARANTIA	324
TU ELIGES 100% 2018-2	549
TU ELIGES 25% 2018-2	5.348
TU ELIGES 25% CON FONDO GARANTIA 2018-2	1.052
TU ELIGES 30%	2.608
TU ELIGES 40% 2018-2	1.910
TU ELIGES 60% 2018-2	854
ZONAS ESPECIALES 10%	27
01 - PREGRADO	19.084
FUNCIONARIOS PUBLICOS POSGR PAIS SIN DEUDOR 20%	1
POSGRADO PAIS 40SMLV 2018-2	1.002
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 20% 2018-2	1.126
02 - POSGRADO PAIS	2.129
EXTERIOR BECAS US\$25000 2018-2	2
EXTERIOR MP US\$25000 2018-2	596
EXTERIOR SOSTENIMIENTO USD 12500 2018-2	39
PASANTIA INTERCAMBIO 0% 2018-2	16
03 - EXTERIOR	653
IDIOMAS 0% 2018-2	411
04 – IDIOMAS	411
PASAPORTE A LA CIENCIA DOCTORADO	9
PASAPORTE A LA CIENCIA MAESTRIA	6
05 - PASAPORTE A LA CIENCIA	15
TOTAL GENERAL	22.292

1.1.3 Ajuste tasas de interés líneas de crédito educativo

- Obligaciones legales

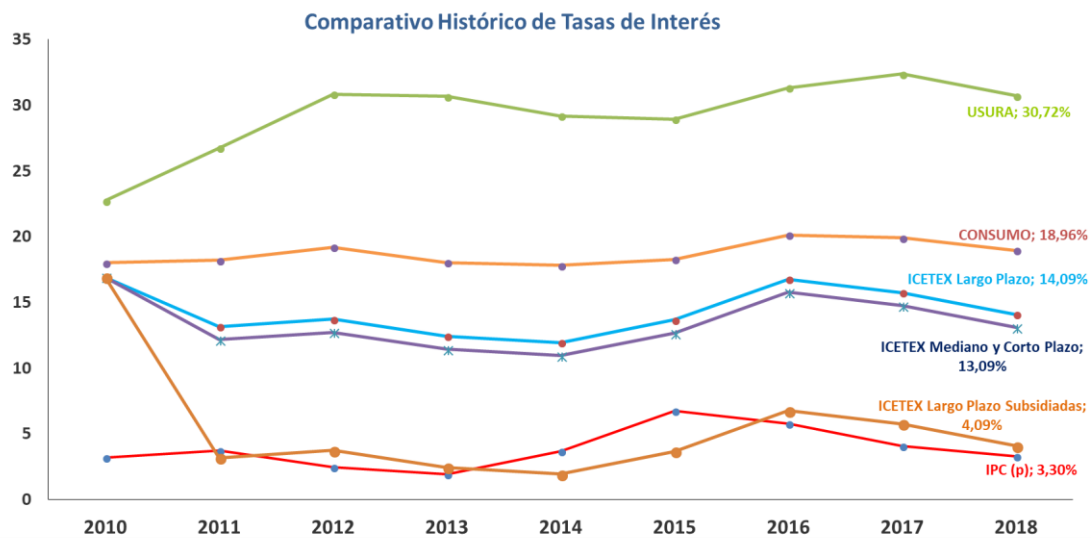
La Ley 1002 de 2005 establece en su artículo 2, parágrafo 4. que “El ICETEX ofrecerá diferentes modalidades de crédito para garantizar a la población la culminación de sus estudios y en todo caso los intereses serán inferiores a los del mercado financiero”

Así mismo, el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 en su Artículo 61°. Focalización de subsidios a los créditos del ICETEX, menciona en su Parágrafo Segundo: Las tasas de interés que aplica el ICETEX deberán estar siempre por debajo de las tasas de interés comerciales para créditos educativos o de libre inversión que ofrezca el mercado. Los márgenes que se establezcan no podrán obedecer a fines de lucro y tendrán por objeto garantizar la sostenibilidad y viabilidad financiera del sistema de créditos e incentivos que ofrece el ICETEX.

- Comparativos con las tasas del mercado financiero

El comportamiento histórico de las tasas de interés de las líneas de crédito del ICETEX, frente al mercado financiero y los principales índices de referencia como son la tasa de usura establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Índice de Precios al Consumidor IPC y las tasas de consumo reportadas por la Banca Comercial, arrojaron el siguiente comparativo:

Gráfica 7. Tasas sistema financiero



Fuente: Banco de la República, Superintendencia Financiera de Colombia, MGMP, ICETEX

Para ofrecer a nuestros beneficiarios las mejores tasas del mercado garantizando la sostenibilidad financiera de la entidad, en el segundo semestre de 2018 la Junta Directiva autorizó la modificación a las tasas de interés de las diferentes líneas de crédito de la siguiente manera:

Tabla 2. Modificación de tasas de interés por línea de crédito

Línea ICETEX	Tasa Anterior	Tasa Aprobada
Tú eliges 0%	IPC	IPC
Protección Constitucional 0%	IPC	IPC
Alianzas	IPC	IPC
Tú eliges 10%	IPC	IPC
Tú eliges 25%	IPC + 10	IPC + 9
CERES 25%	IPC + 10	IPC + 9
Oficiales y Suboficiales 0%	IPC + 10	IPC + 9
Reservistas de Honor 0%	IPC + 10	IPC + 9
Tú eliges 30%	IPC + 9	IPC + 9
Tú eliges 40%	IPC + 9	IPC + 8
Tú eliges 60%	IPC + 9	IPC + 7
Tú eliges 100%	IPC + 9	IPC + 7
Posgrado País	IPC + 10	IPC + 8
Posgrado Exterior	IPC + 10	IPC + 8
Idiomas, Pasantías e Investigación	IPC + 10	IPC + 8

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

1.1.4 Renovaciones

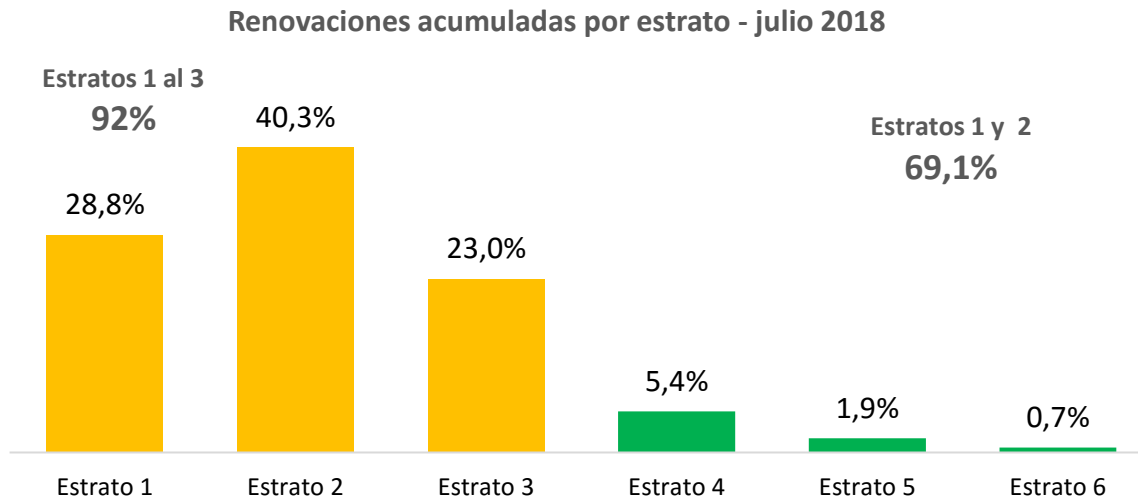
En el periodo comprendido entre enero y julio 2018 se efectuaron 177.611 renovaciones con una inversión de \$877.317 millones:

Tabla 3. Número y monto de las operaciones de renovación

Renovaciones	Línea de Crédito	Número de Desembolsos	Valor Millones de \$
2018-1	Pregrado	130.843	602.521
	Posgrado país	3.417	29.225
	Exterior	327	9.155
	Total 2018-1	134.587	640.901
2018-2	Pregrado	42.017	225.473
	Posgrado país	958	9.479
	Exterior	49	1.464
	Total 2018-2	43.024	236.416
Total		177.611	\$ 877.317

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - ICETEX

Gráfica 8. Giros de renovaciones por estrato



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

1.1.5 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 ya sean en dinero, para cubrir los gastos de matrícula, sostenimiento o fondo de garantía, o a través de otra forma de aporte, 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.

A julio 2018, se presentó la siguiente adición de recursos a las alianzas vigentes:

Tabla 4. Adición de recursos alianzas vigentes

Año	Alianzas Vigentes		Adición de recursos a convenios	
	Cantidad	Monto aportes (Millones de \$)	Cantidad	Monto (Millones de \$)
Jul-18	67	\$ 290.039.801.229	4	\$ 8.353.144.108

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

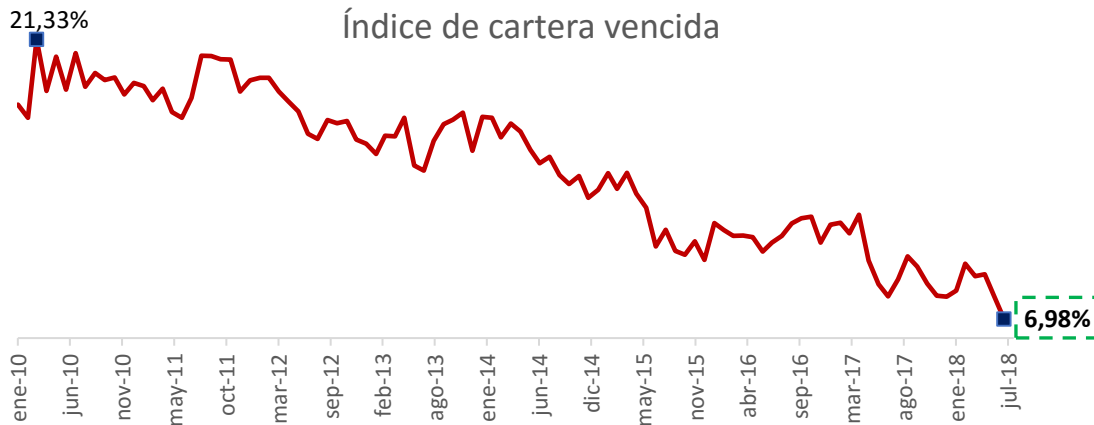
1.1.6 Cobranza

Cartera Vencida

Los esfuerzos de la Entidad también se han centrado en administrar de manera eficiente su cartera y ofrecer a los beneficiarios alternativas para realizar los pagos de sus créditos. Esto

se ve reflejado en una reducción de los índices de cartera vencida que pasaron de un nivel máximo en el año 2010 de 21,33% a 6,98% en el mes de julio de 2018:

Gráfica 9. Evolución índice de cartera vencida



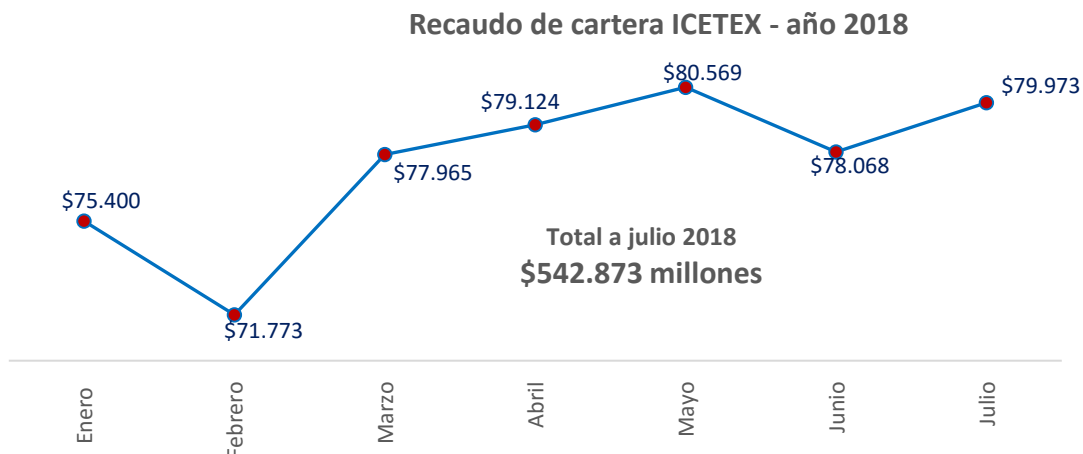
*Cifras al 31 de julio de 2018
Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y cálculos OAP ICETEX

De igual forma el índice de cartera vencida presenta una reducción en etapa de amortización de 26,41 puntos, pasando del 41,06% en 2010 al 14,65% en julio de 2018. Este comportamiento obedece a las estrategias implementadas en las etapas de cobro preventivo, administrativo, pre jurídico y jurídico, donde se ha logrado brindar un mejor servicio, un trato respetuoso y amable, ofreciendo diferentes alternativas al deudor para normalizar su obligación.

Recaudo

El recaudo de cartera ha sido positivo e importante, manteniendo la tendencia de crecimiento, siendo estos recursos colocados en nuevos créditos educativos:

Gráfica 10. Evolución recaudo de la cartera – cifras en millones de \$



*Cifras al 31 de julio de 2018

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería y cálculos OAP ICETEX

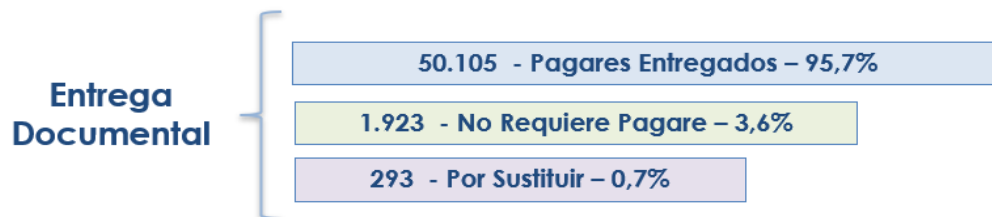
Gestión de Cobranza

- En marzo de 2018 se realizó actualización del reglamento de cobranza.
- Entre el 18 y el 20 de mayo de 2018 se realizó jornada de normalización de cartera, en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Cartagena y Barraquilla, atendiendo 1.386 usuarios, de los cuales se logró negociación con 1.171 deudores.
- Con fecha 24 de Julio de 2018 se suscribió a través de Colombia Compra Eficiente orden de compra No. 30065, para la realización del cobro administrativo de la cartera, la cual tendrá una vigencia de 18 meses iniciando el 1 de septiembre de 2018 y finalizando el 28 de febrero de 2020, por valor de \$3.513.158.962,18.
- Actualmente se adelanta a través de Colombia Compra Eficiente una nueva contratación de un centro de contacto para el cobro pre jurídico de la cartera en mora, la cual tendrá una vigencia de 18 meses iniciando el 1 de noviembre de 2018 y finalizando el 30 de abril de 2020, por un valor de \$8.772.395.697, vigencias futuras aprobadas en Junta Directiva del mes de mayo de 2018.

Venta de cartera a Central de Inversiones S.A. – CISA

En diciembre de 2017 se realizó venta de cartera de 52.321 obligaciones a CISA, por valor de capital de \$321 mil millones y un precio de venta de \$63 mil millones. Dentro de los primeros siete meses del año 2018 se presentan los siguientes avances:

Figura 3. Esquema de entrega documental



Valor de pagos CISA:

- CISA ha realizado tres pagos con corte a mayo de 2018 por valor de \$31.839 millones.
- El cuarto y último pago es por valor de \$31.839 millones, lo cual debe ingresar en septiembre dado lo establecido en el contrato.

Políticas de condonación de capital - CISA:

Tabla 5. Políticas CISA

Descuento de intereses y otros conceptos	Condonación de Capital			
	Pago de Contado	Pago a 1 año	Pago a 2 años	Pago a 3 años
100%	40%	35%	30%	25%

Condonación de Capital			
Pago a 4 años	Pago a 5 años	Pago a 6 años	Pago a 7 años
20%	15%	10%	5%

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

Negociaciones CISA:

Tabla 6. Negociaciones CISA

Estado Acuerdo	N° Obligaciones	Saldo Capital	Recaudo	% Recuperación Vs Saldo Capital
Al día	1.472	\$10.612.875.177	\$1.612.047.817	15,2%
Cumplido	2.032	\$ 9.510.177.274	\$7.150.779.874	75,2%
Incumplido	1.434	\$10.580.081.350	\$ 905.663.262	8,6%
Total	4.938	\$30.703.133.801	\$9.668.490.953	31,50%

Fuente: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza

1.2 FONDOS EN ADMINISTRACIÓN

El 2018 se caracterizó por grandes logros en términos de fomentar la cobertura educativa en Colombia, gracias a la transformación en la gestión administrativa y comercial, orientada a la consecución de mayores recursos de todos los sectores del país para la creación de nuevos fondos y la fidelización de los clientes, es así como al 31 de julio contamos con 39.043 nuevos beneficiarios de créditos a través de recursos de terceros.

De esta manera, bajo los lineamientos de ser eficientes, efectivos e innovadores, el ICETEX implementó diferentes estrategias con el objetivo de lograr mayor agilidad en la operación, evitar reprocesos, eficiencia operacional, mejorar el servicio, incrementar la confianza y mejorar la comunicación con los clientes actuales y potenciales.

Este compromiso de afianzar la educación en el país se vio reflejado con el balance positivo del cumplimiento de nuestros objetivos.

4,29 billones

total de **activos administrados** por el ICETEX

Las nuevas estrategias permitieron asegurar la capacidad para expandir el mercado y aumentar el número de aliados, recursos y beneficiarios. En el 2018, se logró firmar 7 nuevos convenios. Igualmente, al cierre de julio de 2018, el total de activos administrados ascendieron a \$4,29 billones con un crecimiento de \$0,78 billones frente al 2017, equivalente a un aumento superior al 22%.

El monto total de aportes recibidos durante el 2018 fue de \$ 1,05 billones marcando siempre una tendencia de crecimiento.

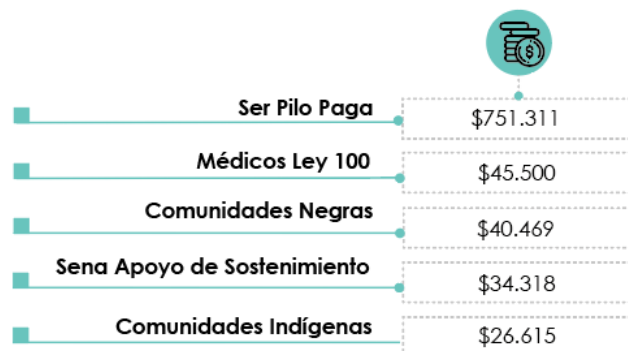
Gráfica 11. Recursos recibidos



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

En este período se han destacado cinco fondos que conjuntamente representan el 85% de los aportes totales recibidos por la Vicepresidencia de Fondos:

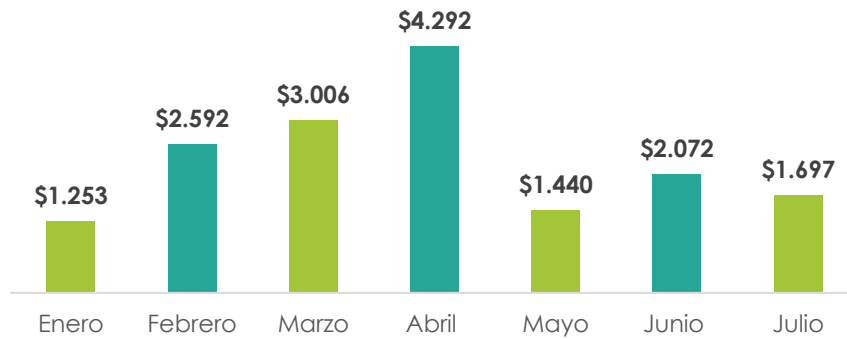
Tabla 7. Fondos con mayores aportes



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

A través de la eficiente estructura de costos, en el 2018, los ingresos que generaron producto de la administración de recursos para el ICETEX fueron de más de \$16.353 millones.

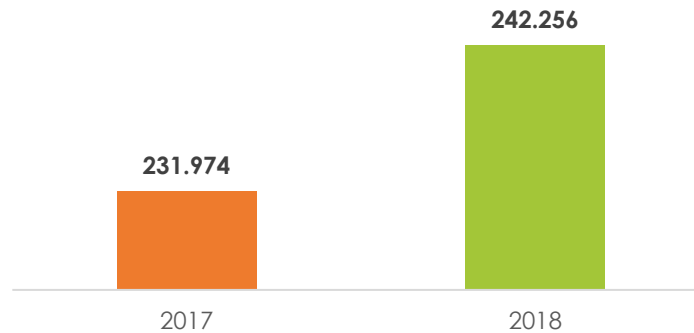
Gráfica 12. Comisiones de fondos



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

El número de beneficiarios activos durante este periodo ascendió a 242.256 con un crecimiento del 4,4% respecto al 2017. Esto nos consolidada como una alternativa para la financiación de la educación en Colombia gracias a los valiosos aportes de los constituyentes.

Gráfica 13. Beneficiarios activos de fondos



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

1.2.1 Estado actual de Fondos en Administración del ICETEX

El número de beneficiarios en Fondos en Administración se incrementó gracias a los esfuerzos encaminados a buscar más aliados y recursos del sector público, privado y cooperativo, que le apuesten a la educación como motor para la competitividad y la equidad que contribuya a la construcción de país que necesitamos.

Actualmente, el ICETEX administra 469 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.

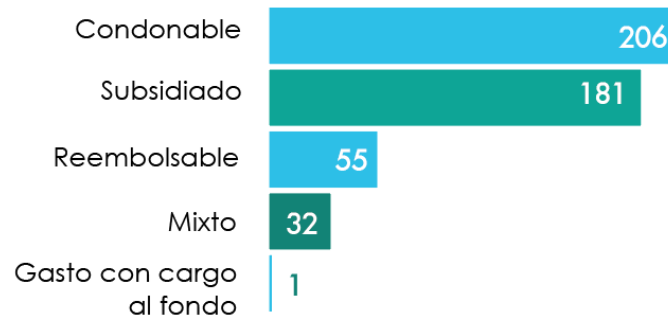
Figura 4. Fondos administrados



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

El 81% de los fondos administrados financian créditos condonables o subsidios. Este es el resultado del esfuerzo entre el ICETEX y los constituyentes de asegurar el acceso, la permanencia y la graduación de miles de jóvenes al sistema educativo nacional.

Gráfica 14. Fondos activos por modalidad de crédito



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

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

Figura 5. Fondos activos por tipo de formación



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Fondos en Administración del ICETEX, actualmente, beneficia a un total de 242.256 jóvenes con subsidios y créditos condonables, en su mayoría. Se destacan cinco fondos cuyos beneficiarios activos representan un 58 % del total.

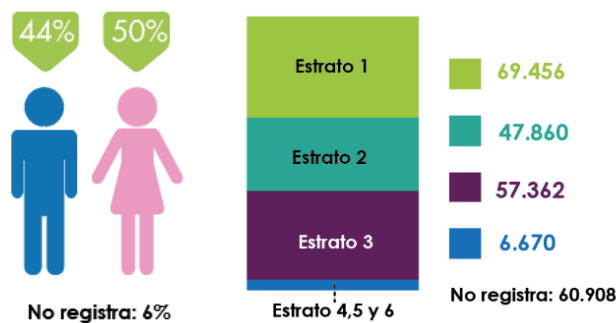
Tabla 8. Fondos con mayor número de beneficiarios

Fondo	Número de beneficiarios	Porcentaje
Fomento a la Educación Media	59.371	25%
Ser Pilo Paga	36.364	15%
Comunidades Negras	16.489	7%
Sena Apoyo de Sostenimiento	15.485	6%
Comunidades Indígenas	12.178	5%

Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Asimismo, trabajamos día a día en fortalecer los principios de inclusión y equidad, priorizando en los programas educativos a la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico. La mayoría de los beneficiarios activos son de estrato 1 (29%), estrato 2 (20%) y estrato 3 (24%).

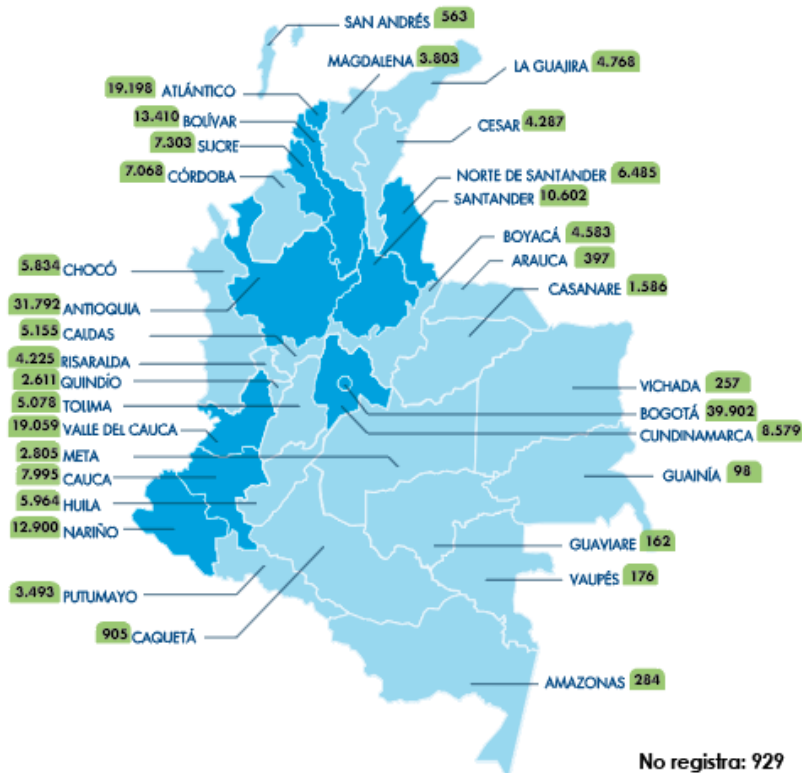
Gráfica 15. Beneficiarios activos por género y estrato socioeconómico



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Estas importantes cifras son el resultado de la apuesta de nuestros constituyentes por la educación que ha impactado en todos los 32 departamentos del país garantizando el futuro de las regiones. Los departamentos con mayor número de beneficiarios activos son: Distrito Capital (39.902), Antioquia (31.792), Atlántico (19.198), Valle del Cauca (19.059) y Bolívar (13.410).

Figura 6. Beneficiarios activos por departamento



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

1.2.2 Fondos especiales para la igualdad y la inclusión del país

El ICETEX cuenta con cinco fondos especiales cuyos aportes están destinados a financiar la Educación Superior de la población más vulnerable, con dificultades económicas y/o excelente rendimiento académico. Estos son:

- 1) Fondo Comunidades Indígenas
- 2) Fondo Comunidades Negras
- 3) Fondos Víctimas del conflicto armado
- 4) Fondo Médicos Ley 100
- 5) Ser Pilo Paga

Fondo Comunidades Indígenas

Constituyente: Ministerio del Interior

A. Descripción del fondo

Desde 1990, el Fondo ha fomentado el etnodesarrollo y el crecimiento integral de las comunidades indígenas. Este programa facilita su ingreso a programas de pregrado y posgrado. A través de la formación y capacitación, fomenta la participación y mejora sus condiciones económicas y de calidad de vida.

Este mecanismo fue creado por la Ley del presupuesto para la vigencia Fiscal de 1990.

B. Comportamiento de las convocatorias y beneficiarios

Para el 2018, la meta de nuevos beneficiarios es de 4.846. Al cierre de julio de 2018, el fondo cuenta con 1.025 nuevos beneficiarios lo que representa un avance del 21%. En la actualidad se está ejecutando la convocatoria 2018-2, con un total de 3.855 aspirantes inscritos, 2.909 aprobados y hasta la fecha 180 legalizados. El proceso de legalización se cierra el 31 de agosto de 2018.

C. Recursos recibidos

La meta para el 2018, es de \$26.615 millones y al cierre de julio de 2018, el total de aportes recibidos es de \$26.615 (100%).

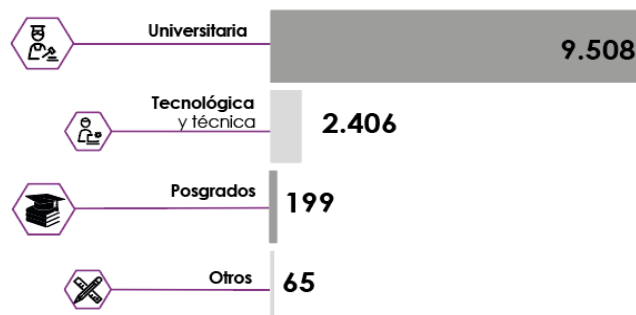
Figura 7. Comportamiento recursos recibidos



D. Impacto social del fondo

El fondo de Comunidades indígenas ha incentivado el financiamiento de la Educación Superior especialmente en programas universitarios, equivalente al 78% de los 9.508 beneficiarios vigentes.

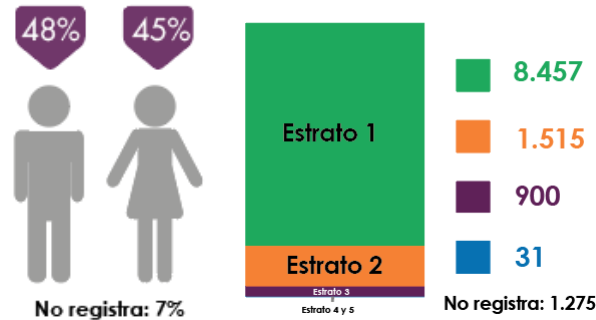
Gráfica 16. Beneficiarios por tipo de programa



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Adicionalmente, la mayoría de los estudiantes vigentes son de estratos 1, 2 y 3 (89%) y de género masculino (47,5%).

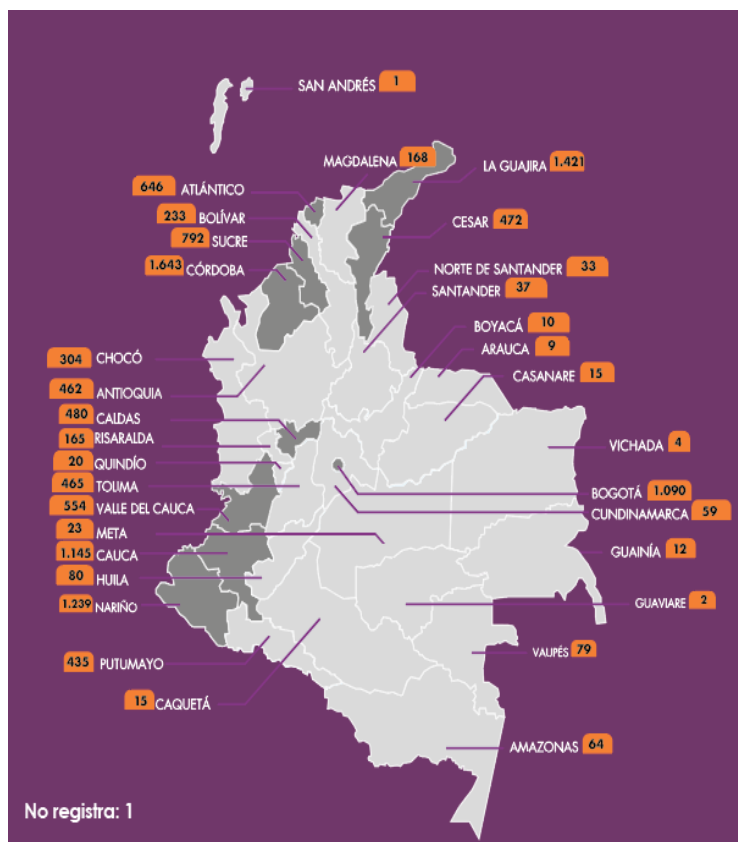
Gráfica 17. Distribución por género y estrato



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

El fondo ha impactado a los 32 departamentos, especialmente, en la región Caribe y Pacífica. Los departamentos con el mayor número de beneficiarios vigentes son: Córdoba (1.643), La Guajira (1.421), Nariño (1.239), Cauca (1.145) y Bogotá (1.090).

Figura 8. Distribución de beneficiarios Fondo Comunidades Indígenas



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Fondo Comunidades Negras

Constituyente: Ministerio del Interior

A. Descripción del fondo

Desde 1993, el ICETEX ha administrado el Fondo de créditos condonables para estudiantes afrocolombianos de bajos recursos económicos y buen desempeño académico. Gracias a este programa se promueve la inclusión y la participación de las comunidades negras.

B. Comportamiento de las convocatorias y beneficiarios

Para el 2018, la meta de nuevos beneficiarios es de 3.944. Al cierre de julio de 2018, el fondo tiene 305 nuevos beneficiarios lo que representa un avance del 7,7%. En la actualidad, se está realizando el proceso de calificación de trabajos Comunitarios entregados por los aspirantes de la convocatoria 2018-2, a fin de realizar en el mes de septiembre la aprobación de 3.645 cupos.

C. Recursos recibidos

La meta para el 2018, es de \$40.469 millones y al cierre de julio de 2018, el total de aportes recibidos es de \$40.469 (100%).

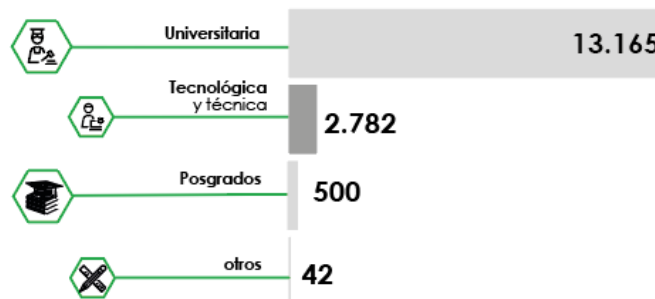
Figura 9. Comportamiento recursos recibidos



D. Impacto social del fondo

El fondo de Comunidades Negras ha incentivado el financiamiento de la Educación Superior especialmente en programas universitarios, equivalente al 80% de los 16.489 beneficiarios vigentes.

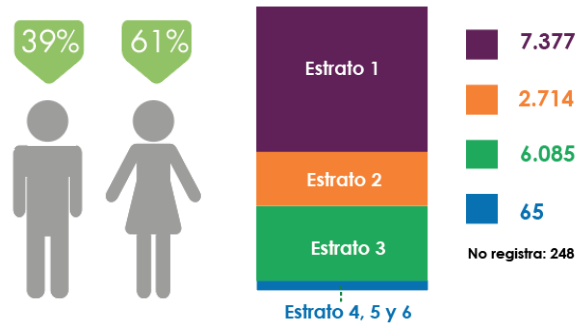
Gráfica 18. Beneficiarios por tipo de programa



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

La mayoría de los estudiantes vigentes (98%) son de estratos 1, 2 y 3 y de género femenino (61%).

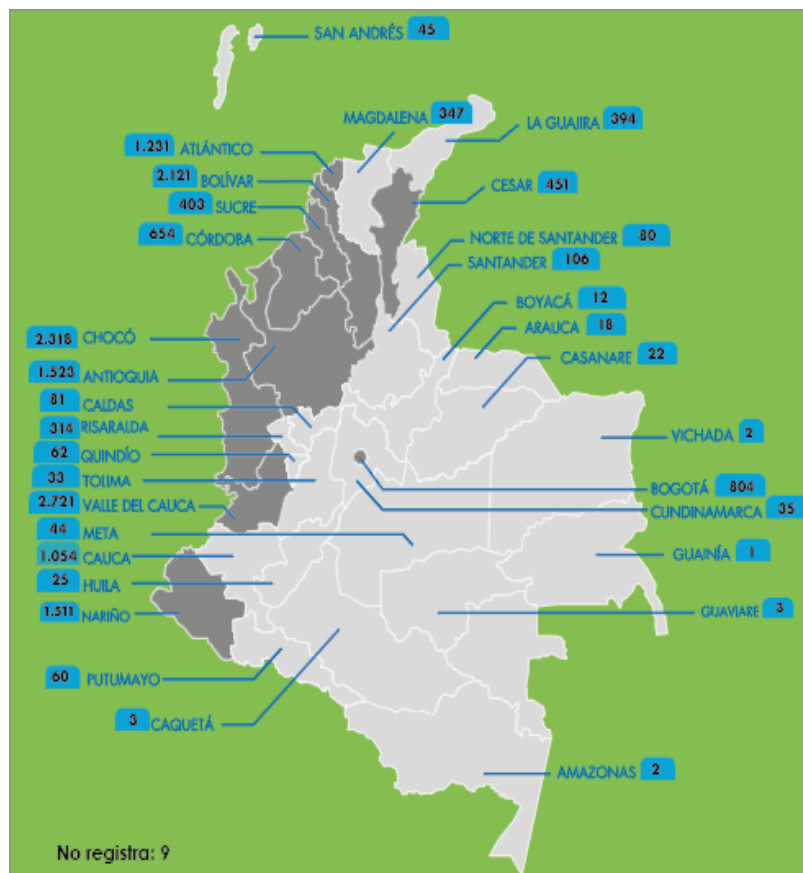
Gráfica 19. Distribución por género y estrato



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Las regiones con el mayor impacto social a través de este fondo son la Región Caribe y la Región Pacífico. Asimismo, los departamentos con el mayor número de beneficiarios vigentes son: Valle del Cauca (2.721), Chocó (2.318), Bolívar (2.121), Antioquia (1.523) y Nariño (1.511).

Figura 10. Distribución de beneficiarios Fondo Comunidades Negras



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Fondo para la Reparación de Víctimas

Constituyente: Ministerio de Educación Nacional

A. Descripción del fondo

Los Fondos para Reparar promueven la reconstrucción de la vida de miles de jóvenes víctimas del conflicto. Desde el 2013, el ICETEX administra los recursos de tres fondos dirigidos a las 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.

B. Comportamiento de las convocatorias y beneficiarios

Para el 2018, la meta de nuevos beneficiarios es de 3.500. Al cierre de julio de 2018, se tiene 2.040 nuevos beneficiarios, es decir, un avance del 58%. Actualmente se desarrolla proceso de legalización de la convocatoria 2018-2, la cual culminará el 10 de agosto de 2018.

C. Recursos recibidos

La meta para el 2018 de recursos recibidos es de \$36.125 millones y al cierre de julio de 2018, el total de aportes recibidos es de \$13.590 (37,6%). Dada las modificaciones del PAC se lograrán recibir \$23.590 millones provenientes del Ministerio de Educación Nacional y adicionalmente se está gestionando la consecución de más recursos por parte de otros aportantes a estos fondos.

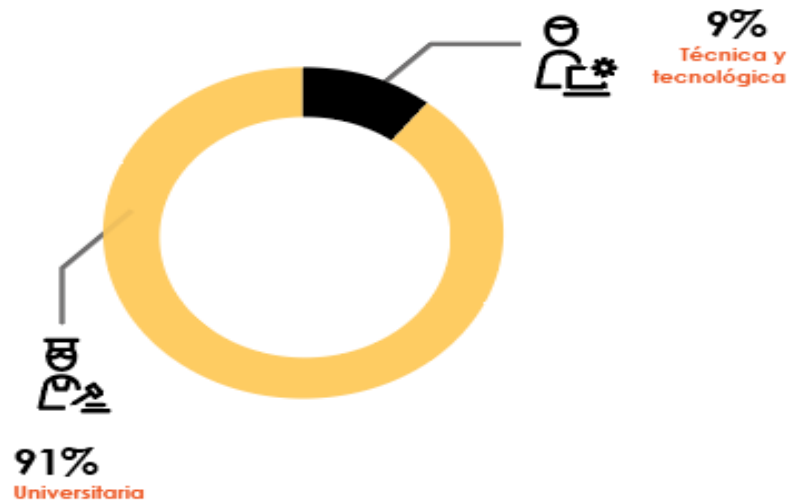
Figura 11. Recursos recibidos



D. Impacto social del fondo

De los 3.028 beneficiarios vigentes de los fondos para la Reparación de Víctimas, el 91% pertenecen a programas universitarios y el restante a programas técnicos y tecnológicos.

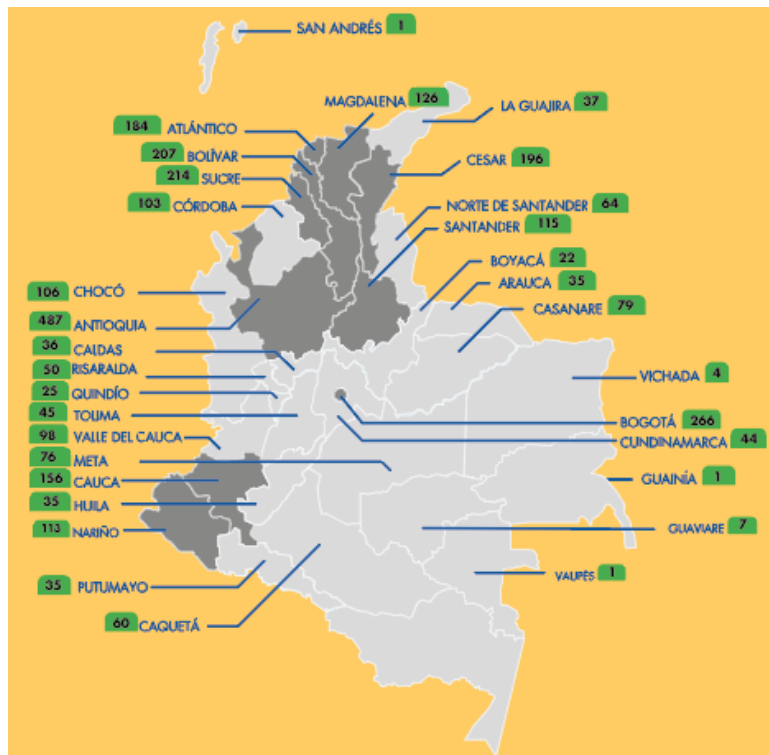
Gráfica 20. Beneficiarios por tipo de formación



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

El fondo ha aprobado en su mayoría residentes de los departamentos de Antioquia (487), Bogotá (266), Sucre (214), Bolívar (207) y Cesar (196).

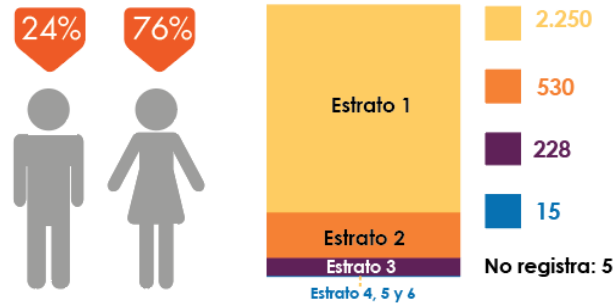
Figura 12. Distribución de beneficiarios Fondo para la Reparación de Víctimas



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Adicionalmente, la mayoría de los estudiantes vigentes (99 %) son de estratos 1 y 2 y de género femenino (76%).

Gráfica 21. Distribución por género y estrato



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Fondo Médicos Ley 100

Constituyentes: Ministerio de Educación Nacional, Ministerio de Salud y Protección Social y el ICETEX.

A. Descripción del fondo

El fondo está destinado a financiar mediante créditos a los profesionales de la salud que realicen programas de especialización en instituciones de Educación Superior y que durante su entrenamiento efectúen practicas hospitalarias en una Institución Prestadora de Servicios de Salud o en una institución del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

B. Comportamiento de las convocatorias y beneficiarios

Para el 2018, la meta de nuevos beneficiarios es de 1.215 con recursos del Ministerio de Salud. Entre el 09 de julio y el 06 de agosto de 2018 adelantará el proceso de la convocatoria de adjudicación para el periodo 2018-2 en donde se asignarán estos cupos.

C. Recursos recibidos

El total de aportes recibidos en 2018 es de \$45.500 en donde se incluyen recursos del Ministerio de Salud y de COLCIENCIAS.

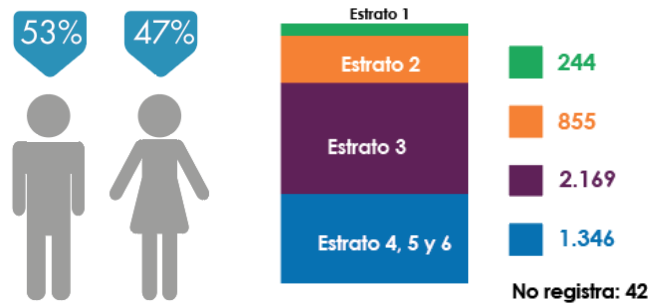
Figura 13. Recursos recibidos



D. Impacto social del fondo

Desde su creación, el fondo ha beneficiado a más de 20 mil profesionales con créditos 100% condonables para programas de especialización. La mayoría de los estudiantes vigentes son de estrato 3 (47%) y de género masculino (53%).

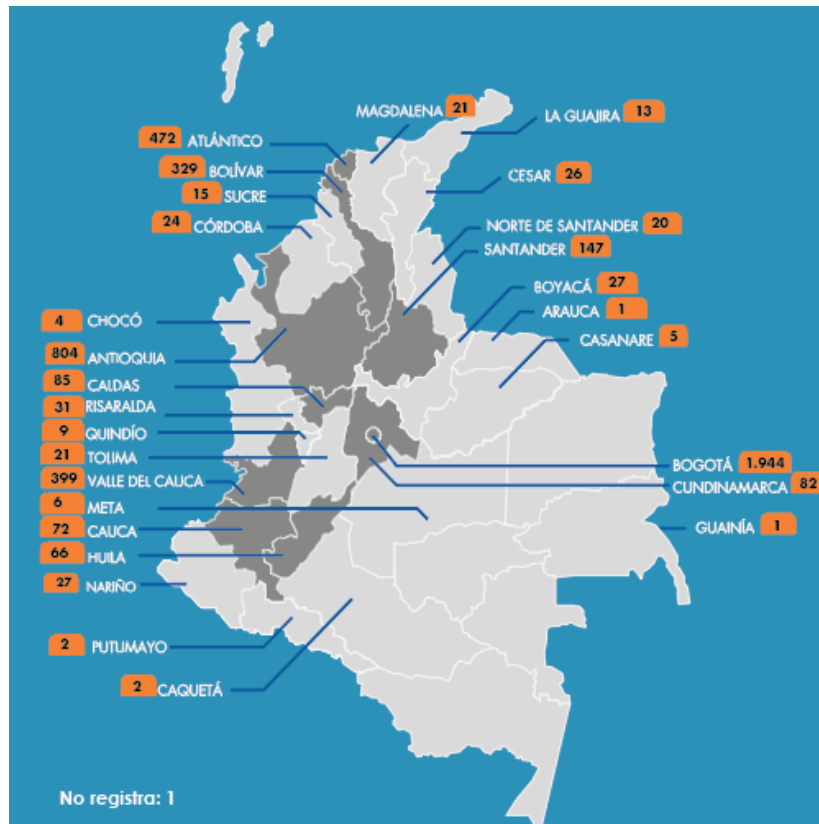
Gráfica 22. Distribución por género y estrato



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

El fondo ha impactado a 30 departamentos de Colombia con 4.656 beneficiarios vigentes. Bogotá tiene el mayor número de beneficiarios (1.944), seguido por los departamentos de Antioquia (804), Atlántico (472), Valle del Cauca (399) y Bolívar (329).

Figura 14. Distribución de beneficiarios Fondo Médicos Ley 100



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

Fondo Ser Pilo Paga

Constituyentes: Ministerio de Educación Nacional

A. Descripción del fondo

El programa Ser Pilo Paga ha revolucionado el sistema educativo y social de Colombia que ha permitido a 39.990 estudiantes de escasos recursos acceder a Instituciones de Educación Superior acreditadas.

El fondo otorga créditos becas para financiar estudios de pregrado en el país a los estudiantes con mejores puntajes Saber 11 y con menores recursos económicos.

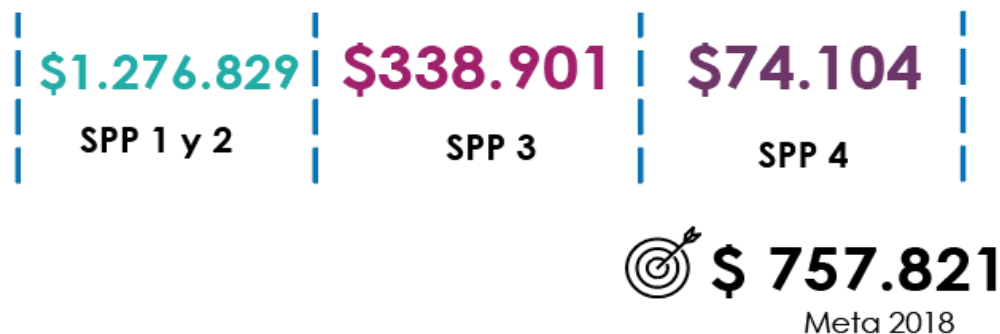
B. Comportamiento de las convocatorias y beneficiarios

A través de los aportes de los constituyentes desde el 2014 se han abierto cuatro convocatorias de las cuales se han adjudicado 39.990 estudiantes y, actualmente, tiene 37.003 beneficiarios activos en el programa, es decir, los jóvenes que aún cuentan con el beneficio.

C. Recursos recibidos

Durante todo el programa, el total de recursos recibidos por el Ministerio de Educación Nacional es de \$1,68 billones. A continuación, se presenta el comportamiento por convocatoria.

Figura 15. Recursos recibidos



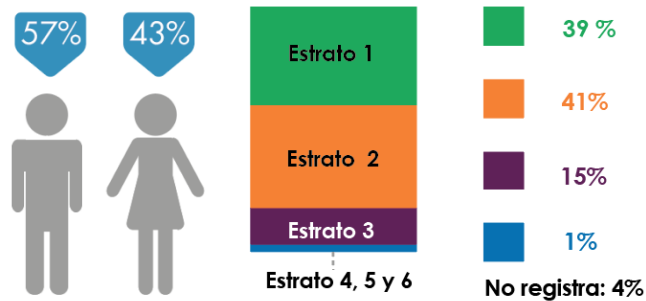
Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

D. Impacto social del fondo

Desde su creación, ha permitido a 39.990 estudiantes de escasos recursos acceder a Instituciones de Educación Superior acreditadas para cursar programas académicos de educación superior.

Adicionalmente, la mayoría de los estudiantes vigentes son de estratos 1 y 2 (80%). El programa ha otorgado el 57% de los créditos condonables a hombres y un 43% a mujeres.

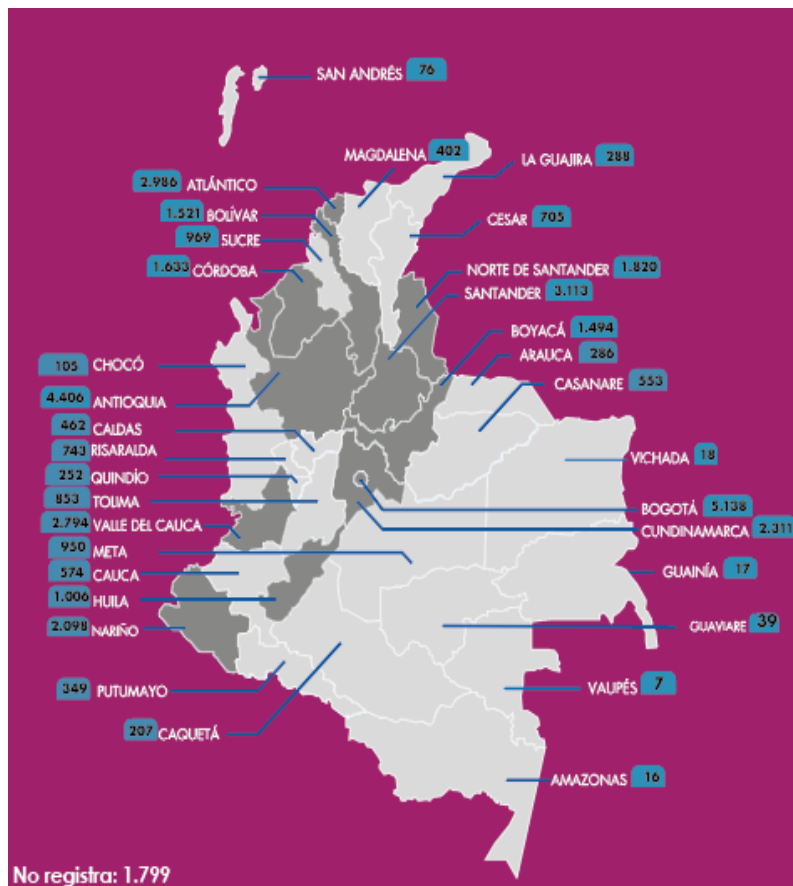
Gráfica 23. Distribución por género y estrato



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

El fondo cuenta con beneficiarios de todas las regiones del país. La ciudad de Bogotá cuenta con el mayor número de beneficiarios activos (5.138); lo siguen los departamentos de Antioquia (4.406), Santander (3.113), Atlántico (2.986) y Valle del Cauca (2.794).

Figura 16. Distribución de beneficiarios Fondo Ser Pilo Paga



Fuente: Vicepresidencia de Fondos en Administración

1.3 NUEVAS ALIANZAS

SUMA A TU REGIÓN es el producto que ICETEX lanzó en el 2016 para ampliar la cobertura a través de alianzas con las regiones, basado en un estudio de pertinencia para identificar sus necesidades, en donde el aliado y el ICETEX cofinancian oportunidades de acceso a la educación superior.

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

El ICETEX actúa como:

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

Este esquema se traduce en un mayor beneficio al estudiante al poder configurar unas tasas de interés más bajas al crédito educativo reembolsable tradicional del ICETEX.

Para la ejecución de estos convenios se constituye una junta administradora y se establece el reglamento operativo, los aliados pueden constituir un fondo de garantías que reemplaza la solicitud de codeudor, eliminando una de las principales barreras del crédito educativo.

Gestión Comercial y Consecución de Negocios

Durante el periodo referenciado, se continuó con la estructuración de nuevas alianzas Suma a Tu Región con Entidades Territoriales Certificadas y No Certificadas. Esta actividad se realizó en el marco de la Ley de Garantías lo que no permitió firmar nuevos convenios, sin embargo, si se avanzó en varias estructuraciones:

- **Arauca:** durante el año 2017 se logró estructurar la Alianza Suma a Tu Región – Ser Pepa Paga – la cual está destinada a financiar el acceso y permanencia a la educación superior de estudiantes de escasos recursos del departamento. Adicionalmente, se ha gestionado la adición de recursos a esta alianza con aportes de la vigencia 2018.
- **Boyacá:** se trabajó en conjunto con la Gobernación de Boyacá, quien lidera un programa destinado a financiar al mejor estudiante de cada municipio para fomentar el ingreso y permanencia en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. La potencial alianza consiste en otorgar crédito educativo a los mejores estudiantes para el ingreso a la UPTC junto con los beneficios de adquirir este producto a través del ICETEX. La definición de esta alianza está pendiente a la aprobación de la cadena de valor de los proyectos de inversión 2019 del MEN.
- **Huila:** el ICETEX ha trabajado en conjunto con la Gobernación del Departamento del Huila para estructurar una alianza destinada a financiar a estudiantes de talentos excepcionales del departamento. El ICETEX ha remitido varias propuesta y documentos técnicos que argumentan la creación de los rubros de inversión de la

Gobernación. Actualmente, la Gobernación ha decidido presentar la propuesta a la Asamblea Departamental para su aprobación final.

- **Cali:** El ICETEX ha acompañado al Municipio de Santiago de Cali en la estructuración de un proyecto destinado a beneficiar a estudiantes de escasos recursos que han estudiado en los colegios oficiales del departamento. Independiente del interés de los líderes políticos del municipio en la constitución del convenio, la definición administrativa de la fuente del recurso no se ha consolidado. El ICETEX sigue acompañando al equipo técnico departamental para solventar estas problemáticas
- **Antioquia:** el Departamento ha priorizado la financiación de los estudiantes a instituciones de educación superior para acceder a programas de pregrado. El ICETEX ha elaborado y presentado varias propuestas técnicas de manejo articulado de una potencial alianza, sin embargo, la Secretaria General de la Gobernación de Antioquia realizó un concepto técnico en el cuál no viabilizó la potencial alianza entre el departamento y Corpoeducación. En ese orden de ideas, y dada la directriz recibida por el señor Gobernador del departamento frente al trabajo articulado entre la gobernación y el instituto, se deben buscar nuevas formas para realizar el trabajo articulado.
- **Cundinamarca:** el departamento de Cundinamarca ha manifestado su intención de entregar la administración del Fondo para el Acceso a la Educación Superior de los estudiantes del departamento al ICETEX. Se han trabajado en varias reuniones hacia la unificación de una propuesta de trabajo conjunto. El cambio de Director de Educación Superior al interior del Departamento ha postergado el trabajo en conjunto entre las instituciones.
- **Caquetá:** El ICETEX ha trabajado con el equipo técnico del departamento para lograr la construcción de un proyecto dirigido a financiar la educación superior tanto en pregrado como en posgrado con fuente de recursos del Sistema General de Regalías. Estos proyectos han sido acompañados por el Ministerio de Educación Nacional para ser presentados a sus respectivos OCAD.

Adicionalmente, se ha realizado gestión con diferentes departamentos y municipios certificados con el ánimo de incentivar la estructuración de nuevos convenios en esquemas de alianzas:

- **Magdalena:** se presentó una propuesta al departamento, sin embargo, no se viabilizó la propuesta debido a los diferentes cambios en el liderazgo de la cartera del municipio.
- **Sucre:** se presentó y trabajó en conjunto con el equipo del departamento de Sucre en la estructuración de una alianza. No obstante, el gobernador decidió postergar la inversión para los estudiantes de su departamento.
- **Córdoba:** se presentaron propuestas al equipo de trabajo de la Gobernación. A pesar de ello, se desistió en el proceso en el marco de las coyunturas políticas que envolvió a la administración del departamento.
- **Cesar:** se realizó la gestión con el Departamento para establecer un fondo dirigido a beneficiar comunidades del departamento en programas de pregrado. Sin

embargo, la Secretaría de Planeación dio lineamiento para trabajar en conjunto en la administración de un proyecto del SGR para ser administrado por el ICETEX. Debido a que el proyecto ya se encontraba en ejecución se tomó la decisión administrativa de no continuar con dicha gestión

- **Ciudad Bolívar y Santa Fe:** estas dos localidades han estado interesadas en implementar estrategias para fomentar el acceso y permanencia en educación superior de jóvenes oriundos de las respectivas divisiones administrativas. En el primer caso, se estableció un fondo en administración a finales del año 2017 y se continuó trabajando en, potencialmente, realizar una alianza entre el ICETEX y la localidad. La poca demanda del fondo ha apaciguado las intenciones del Alcalde Local para continuar con el trabajo. De manera análoga y en compañía de la Secretaría de Educación Distrital, se realizó un taller con la Localidad de Santa Fe con el ánimo de estructurar una propuesta similar a la de Ciudad Bolívar. Los líderes de esta localidad proyectan realizar una primera convocatoria en el primer semestre de 2019.
- **Meta:** el Departamento del Meta cuenta con un fondo para la administración de recursos dirigidos a financiar educación superior. Se presentó una propuesta al departamento para trabajar en conjunto con el ICETEX, sin embargo, el equipo directo del Fondo del Meta decidió postergar la propuesta para próximas vigencias.
- **Amazonas:** el departamento del Amazonas constituyó un Fondo denominado “Pilo Fariñero” con el ICETEX con recursos provenientes del SGR. Durante los primeros meses de la presente vigencia, se realizaron gestiones particulares para lograr adiciones presupuestales a dicho fondo, pero la coyuntura política del departamento no ha permitido avanzar en dichas gestiones.
- **Valle del Cauca:** se han realizado gestiones con el departamento para la constitución de fondos en administración con recursos provenientes de regalías, incrementando el número de cohortes del Fondo Ser Pepa Paga. El proyecto ha sido presentado y aprobado en el OCAD y se procede a concretar los documentos legales para la administración del recurso.

Entidades privadas

- **Fundación Bavaria:** se trabajó en conjunto con la Fundación en la estructuración de una alianza para beneficiar a estudiantes de escasos recursos que además tuvieran hasta dos grados de consanguinidad con el programa de tenderos de la misma Fundación. En el marco de este proyecto, se trabajó con el mercado de seguros para constituir una póliza de cumplimiento de pagos que permita al aliado privado realizar pagos parciales de la cohorte, en función del número de renovados. Este proceso no culminó con la firma del convenio debido a la Ley de Garantías.

1.4 POLÍTICA DE VÍCTIMAS

Dando cumplimiento a la directriz de la Procuraduría General de la Nación, relacionada con la información sobre la gestión de ICETEX en materia de prevención, protección, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado, a continuación, se relaciona la gestión correspondiente al periodo 2014 -2018:

a. Información poblacional

El ICETEX hace parte del Sistema Nacional para la Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado en Colombia SNARIV desde su creación con la Ley 1448 de 2011, a partir de esa vigencia el Instituto ha venido atendiendo a las víctimas del conflicto que se encuentren o deseen realizar estudios de educación superior a través de sus líneas propias de crédito educativo por medio de las cuales adjudica créditos educativos reembolsables que financian el 100% del valor de la matrícula y otorga subsidios de sostenimiento, así como la posibilidad de condonación por graduación o excelencia académica demostrada a través de los resultados en las pruebas Saber Pro.

A partir del año 2015, se creó una línea de crédito especial para estudiantes pertenecientes a poblaciones de especial protección constitucional dentro de los cuales se encuentran las víctimas del conflicto armado, los indígenas, los discapacitados, los beneficiarios de la Red Unidos y los reinsertados. Los beneficiarios que obtienen créditos a través de esta línea tienen financiación a largo plazo con tasas de interés equivalente al IPC certificado por el DANE cada año, así mismo cuentan con subsidios de sostenimiento solamente por comprobar su pertenencia a alguna de estas comunidades y la posibilidad de obtener condonaciones del 25% por graduación.

A continuación, se muestran los beneficiarios atendidos a través de las líneas propias de crédito educativo del ICETEX en el periodo 2014 a julio de 2018:

Tabla 9. Créditos aprobados población víctima 2014 – julio 2018 por característica poblacional

Créditos aprobados población víctima 2014-2018*				
Vigencia	Característica poblacional	No. de víctimas atendidas las diversas líneas del ICETEX	No. de víctimas atendidas en la línea especial de protección constitucional	Total, de víctimas atendidas por todas las líneas del ICETEX
2014	Afrocolombianos	239	N/A	2.068
	Indígenas	123	N/A	
	Gitanos	-	N/A	
	Población no étnica	1.706	N/A	
2015	Afrocolombianos	121	1	2.485
	Indígenas	244	4	
	Gitanos	-	-	
	Población no étnica	2.100	15	
2016	Afrocolombianos	82	23	2.238
	Indígenas	192	28	
	Gitanos	-	-	
	Población no étnica	1.458	455	
2017	Afrocolombianos	215	38	4.471
	Indígenas	402	422	

Créditos aprobados población víctima 2014-2018*				
Vigencia	Característica poblacional	No. de víctimas atendidas las diversas líneas del ICETEX	No. de víctimas atendidas en la línea especial de protección constitucional	Total, de víctimas atendidas por todas las líneas del ICETEX
	Gitanos	-	-	
	Población no étnica	2.718	676	
2018*	Afrocolombianos	136	31	3.562
	Indígenas	88	1.130	
	Gitanos	-	-	
	Población no étnica	1.116	1.061	
Total		10.940	3.884	14.824

*cifras a julio de 2018

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

Tabla 10. Créditos girados población víctima 2014 – julio 2018 por característica poblacional

Créditos girados población víctima 2014-2018*				
Vigencia	Característica poblacional	No. de víctimas atendidas en las diversas líneas del ICETEX	No. de víctimas atendidas en la línea especial de protección constitucional	Total, de víctimas atendidas por todas las líneas del ICETEX
2014	Afrocolombianos	135	N/A	1.456
	Indígenas	84	N/A	
	Gitanos	-	N/A	
	Población no étnica	1.237	N/A	
2015	Afrocolombianos	80	1	1.800
	Indígenas	181	2	
	Gitanos	-	-	
	Población no étnica	1.527	9	
2016	Afrocolombianos	58	16	1.501
	Indígenas	132	20	
	Gitanos	-	-	
	Población no étnica	960	315	
2017	Afrocolombianos	143	28	2.903
	Indígenas	250	322	
	Gitanos	-	-	
	Población no étnica	1.682	478	
2018*	Afrocolombianos	54	11	1.210
	Indígenas	27	361	
	Gitanos	-	-	
	Población no étnica	376	381	
Total		6.926	1.944	8.870

*cifras a julio de 2018

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

En las siguientes tablas, se muestran los beneficiarios de población víctima de crédito aprobados y girados en las líneas propias de ICETEX clasificados por el nivel de formación:

Tabla 11. Créditos aprobados población víctima 2014 – julio 2018 por nivel de formación

Créditos aprobados población víctima 2014-2018*					
Vigencia	Maestría	Técnica Profesional	Tecnológica Terminal	Universitaria	Total
2014	1	71	380	1.616	2.068
2015	1	77	361	2.046	2.485
2016	-	26	150	2.062	2.238
2017	-	26	248	4.197	4.471
2018*	-	11	118	3.433	3.562
Total	2	211	1.257	13.354	14.824

*cifras a julio de 2018

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

Tabla 12. Créditos girados población víctima 2014 – julio 2018 por nivel de formación

Créditos girados población víctima 2014-2018*					
Vigencia	Maestría	Técnica Profesional	Tecnológica Terminal	Universitaria	Total
2014	1	51	260	1.144	1.456
2015	1	45	270	1.484	1.800
2016	-	17	93	1.391	1.501
2017	-	14	159	2.730	2.903
2018*	-	1	29	1.180	1.210
Total	2	128	811	7.929	8.870

*cifras a julio de 2018

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

La asignación por departamento tanto de los créditos aprobados como de los créditos girados en cada periodo para estudiantes víctimas se presenta en las tablas a continuación:

Tabla 13. Créditos aprobados población víctima 2014 – julio 2018 por Departamento

CRÉDITOS APROBADOS VÍCTIMAS 2014-2018*					
Departamento	Cantidad	Valor aprobado	Departamento	Cantidad	Valor aprobado
SUCRE	2.049	\$ 6.177.657.794	ARAUCA	323	\$ 972.561.829
BOLIVAR	1.261	\$ 4.665.570.640	NORTE DE SANTANDER	289	\$ 1.003.403.658
ANTIOQUIA	1.168	\$ 3.838.192.727	HUILA	286	\$ 873.121.386
CORDOBA	1.114	\$ 3.791.039.095	CASANARE	245	\$ 777.943.489
VALLE DEL CAUCA	771	\$ 3.017.285.721	RISARALDA	202	\$ 687.037.960
DISTRITO CAPITAL	743	\$ 3.359.158.509	CALDAS	185	\$ 606.666.562
NARINO	698	\$ 2.266.490.971	LA GUAJIRA	184	\$ 829.156.379
PUTUMAYO	674	\$ 1.886.542.853	GUAVIARE	110	\$ 306.364.200
ATLANTICO	620	\$ 2.580.482.898	QUINDIO	110	\$ 319.043.891

CRÉDITOS APROBADOS VÍCTIMAS 2014-2018*					
Departamento	Cantidad	Valor aprobado	Departamento	Cantidad	Valor aprobado
MAGDALENA	585	\$ 2.094.197.100	BOYACA	96	\$ 410.508.241
SANTANDER	537	\$ 2.169.618.952	CHOCO	53	\$ 206.430.006
META	442	\$ 1.530.118.759	AMAZONAS	16	\$ 77.042.886
CAUCA	423	\$ 1.231.864.992	VICHADA	15	\$ 51.916.416
CESAR	417	\$ 1.613.929.116	GUAINIA	5	\$ 14.100.578
TOLIMA	412	\$ 1.405.203.948	SAN ANDRES	3	\$ 17.363.430
CAQUETA	404	\$ 1.013.804.638	VAUPES	1	\$ 3.636.730
CUNDINAMARCA	383	\$ 1.586.139.493	Total	14.824	\$51.383.595.843

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX *Cifras a julio de 2018

Tabla 14. Subsidios aprobados población víctima 2014 – julio 2018 por Departamento

SUBSIDIOS APROBADOS VÍCTIMAS 2014-2018*					
Departamento	Cantidad	Valor aprobado	Departamento	Cantidad	Valor aprobado
SUCRE	941	\$ 737.774.321	CESAR	135	\$ 100.485.450
ANTIOQUIA	531	\$ 397.773.796	CASANARE	133	\$ 100.389.060
BOLIVAR	487	\$ 368.662.869	HUILA	125	\$ 91.159.008
CORDOBA	474	\$ 380.017.249	NORTE DE SANTANDER	125	\$ 93.947.871
VALLE DEL CAUCA	362	\$ 261.226.071	RISARALDA	85	\$ 64.561.942
DISTRITO CAPITAL	320	\$ 245.351.316	CALDAS	79	\$ 58.063.589
PUTUMAYO	304	\$ 234.315.869	LA GUAJIRA	65	\$ 52.708.156
NARINO	296	\$ 221.937.857	QUINDIO	54	\$ 41.764.285
ATLANTICO	259	\$ 200.483.449	GUAVIARE	52	\$ 38.526.696
SANTANDER	217	\$ 163.983.862	BOYACA	35	\$ 26.436.538
CAUCA	203	\$ 150.339.613	CHOCO	19	\$ 14.262.995
META	197	\$ 150.998.305	AMAZONAS	9	\$ 6.941.982
MAGDALENA	177	\$ 131.885.096	VICHADA	7	\$ 6.414.337
CUNDINAMARCA	170	\$ 126.939.124	GUAINIA	3	\$ 2.352.760
CAQUETA	162	\$ 111.344.080	VAUPES	1	\$ 798.730
TOLIMA	150	\$ 110.664.288	SAN ANDRES	0	\$ -
ARAUCA	142	\$ 100.194.137	Total	6.319	\$ 4.792.704.696

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX *Cifras a julio de 2018

Tabla 15. Créditos girados población víctima 2014 – julio 2018 por Departamento

CRÉDITOS GIRADOS VICTIMAS 2014-2018*					
Departamento	Cantidad	Valor aprobado	Departamento	Cantidad	Valor aprobado
SUCRE	1.153	\$ 3.080.260.846	NORTE DE SANTANDER	217	\$ 721.248.446
ANTIOQUIA	761	\$ 2.272.695.594	CUNDINAMARCA	196	\$ 756.535.451
BOLIVAR	733	\$ 2.239.028.068	HUILA	185	\$ 554.650.014
CORDOBA	637	\$ 1.762.650.685	CALDAS	133	\$ 415.976.234
NARINO	495	\$ 1.487.517.466	CASANARE	120	\$ 385.135.174
VALLE DEL CAUCA	452	\$ 1.480.510.968	LA GUAJIRA	100	\$ 424.394.375
PUTUMAYO	419	\$ 1.106.716.343	BOYACA	82	\$ 282.473.650
MAGDALENA	341	\$ 1.107.082.516	GUAVIARE	78	\$ 221.745.182

SANTANDER	322	\$ 1.235.948.187	RISARALDA	74	\$ 266.617.516
CAQUETA	319	\$ 774.589.981	CHOCO	66	\$ 208.451.380
TOLIMA	310	\$ 1.011.561.633	QUINDIO	46	\$ 123.689.650
DISTRITO CAPITAL	296	\$ 1.229.827.596	VICHADA	9	\$ 44.870.339
CESAR	292	\$ 1.104.603.627	AMAZONAS	7	\$ 28.540.669
ATLANTICO	289	\$ 1.108.672.513	SAN ANDRES	4	\$ 17.038.350
META	258	\$ 845.070.387	VAUPES	2	\$ 7.358.930
CAUCA	242	\$ 670.058.098	GUAINIA	1	\$ 2.430.460
ARAUCA	231	\$ 730.494.458	Total	8.870	\$27.708.444.786

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX *Cifras a julio de 2018

Tabla 16. Subsidios girados población víctima 2014 – julio 2018 por Departamento

SUBSIDIOS GIRADOS VICTIMAS 2014-2018*					
Departamento	Cantidad	Valor aprobado	Departamento	Cantidad	Valor aprobado
SUCRE	746	\$ 591.427.275	NORTE DE SANTANDER	136	\$ 105.064.503
BOLIVAR	478	\$ 366.574.098	HUILA	128	\$ 96.668.197
ANTIOQUIA	476	\$ 355.873.375	CUNDINAMARCA	122	\$ 91.740.950
CORDOBA	398	\$ 337.473.869	CALDAS	82	\$ 61.432.546
NARINO	313	\$ 234.972.436	CASANARE	78	\$ 59.548.034
PUTUMAYO	294	\$ 246.613.799	LA GUAJIRA	72	\$ 56.567.693
VALLE DEL CAUCA	255	\$ 187.698.790	BOYACA	55	\$ 40.156.677
MAGDALENA	211	\$ 159.828.444	GUAVIARE	55	\$ 40.567.921
CAQUETA	195	\$ 142.995.462	RISARALDA	50	\$ 38.039.195
TOLIMA	191	\$ 141.764.753	CHOCO	44	\$ 33.704.207
SANTANDER	190	\$ 145.638.651	QUINDIO	30	\$ 23.095.324
CESAR	182	\$ 141.001.193	VICHADA	6	\$ 5.590.662
ATLANTICO	181	\$ 142.095.782	AMAZONAS	5	\$ 3.775.269
DISTRITO CAPITAL	178	\$ 137.934.537	SAN ANDRES	2	\$ 1.506.139
ARAUCA	175	\$ 133.026.408	VAUPES	2	\$ 1.554.030
META	168	\$ 128.455.920	GUAINIA	1	\$ 798.730
CAUCA	160	\$ 120.001.549	Total	5.659	\$ 4.373.186.418

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX *Cifras a julio de 2018

Por otra parte, el ICETEX en el marco de los convenios 389 de 2013 y 1463 de 2017 suscritos entre el Ministerio de Educación Nacional, La Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y el ICETEX, con posterior adhesión de la Secretaría de Educación del Distrito y la Alta consejería para los derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR) de Bogotá, funge como administrador del Fondo de Reparación para el Acceso, Permanencia y Graduación en Educación Superior para la Población Víctima de Conflicto Armado en Colombia, y es el encargado de la custodia de los recursos del Fondo, el giro oportuno a los beneficiarios por concepto de sostenimiento, y a las Instituciones de Educación Superior por concepto de matrícula, lo anterior fundamentado en las obligaciones asignadas en los convenios del Fondo.

A continuación, se presenta la información estadística de la ejecución que ha tenido el fondo desde su creación en el año 2013:

Tabla 17. Ejecución fonda de Reparación para el Acceso, Permanencia y Graduación en Educación Superior para la Población Víctima de Conflicto Armado en Colombia

FONDO	AÑO	VALORES	BENEFICIARIOS
FONDO SED-MEN-ALTA	2013	INSCRITOS	6.746
		APROBADOS	896
		LEGALIZADOS	621
		VALOR GIRADO	\$1.302.252.103
	2014	INSCRITOS	18.866
		APROBADOS	2.143
		LEGALIZADOS	1.546
		VALOR GIRADO	\$9.462.470.739
	2015	INSCRITOS	28.610
		APROBADOS	1.102
		LEGALIZADOS	760
		VALOR GIRADO	\$11.899.598.373
	2016	INSCRITOS	30
		APROBADOS	28
		LEGALIZADOS	24
		VALOR GIRADO	\$13.400.270.380
2017	INSCRITOS	2.159	
	APROBADOS	66	
	LEGALIZADOS	51	
	VALOR GIRADO	\$11.935.140.339	
FONDO TRANSFERENCIA	2016	INSCRITOS	12.863
		APROBADOS	227
		LEGALIZADOS	167
		VALOR GIRADO	\$706.064.230
	2017	INSCRITOS	
		APROBADOS	
		LEGALIZADOS	
		VALOR GIRADO	\$1.390.968.971
FONDO VIGENCIA	2017	INSCRITOS	10.862
		APROBADOS	500
		LEGALIZADOS	74
		VALOR GIRADO	0
Total INSCRITOS			80.136
Total APROBADOS			4.962
Total LEGALIZADOS			3.243
Total VALOR GIRADO			\$50.096.765.135

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

Los datos que se muestran a continuación corresponden a las adjudicaciones por Departamento de origen del beneficiario desde la creación del Fondo de Reparación para el Acceso, Permanencia y Graduación en Educación Superior para la Población Víctima de Conflicto Armado en Colombia, hasta el año 2017, teniendo en cuenta que para 2018 la convocatoria se encuentra en curso y hasta el momento no se ha realizado el proceso de selección de los beneficiarios.

Tabla 18. Adjudicaciones por Departamento de origen del beneficiario desde la creación del Fondo

DEPTO_NACIMIENTO	Valores	PERIODO					Total General
		2013	2014	2015	2016	2017	
AMAZONAS	INSCRITOS	3	8	18	6	3	38
	APROBADOS		2			1	3

DEPTO_NACIMIENTO	Valores	PERIODO					Total General
		2013	2014	2015	2016	2017	
	LEGALIZADOS		2				2
ANTIOQUIA	INSCRITOS	1487	2605	3665	1876	1467	11100
	APROBADOS	197	312	120	32	47	708
	LEGALIZADOS	128	228	87	25	5	473
ARAUCA	INSCRITOS	209	338	399	275	245	1466
	APROBADOS	15	37	12	5	13	82
	LEGALIZADOS	12	28	5	4	3	52
ATLANTICO	INSCRITOS	131	480	1378	363	380	2732
	APROBADOS	12	48	47	7	16	130
	LEGALIZADOS	9	34	37	4	3	87
BOLIVAR	INSCRITOS	783	1289	3043	1100	1193	7408
	APROBADOS	56	135	104	20	44	359
	LEGALIZADOS	32	92	60	15	5	204
BOYACA	INSCRITOS	21	134	236	117	180	688
	APROBADOS	7	15	15	7	10	54
	LEGALIZADOS	7	10	9	4	2	32
CALDAS	INSCRITOS	56	185	363	138	189	931
	APROBADOS	13	21	14	1	7	56
	LEGALIZADOS	10	17	10	1		38
CAQUETA	INSCRITOS	271	603	440	343	261	1918
	APROBADOS	32	66	18	4	15	135
	LEGALIZADOS	26	48	13	2	5	94
CASANARE	INSCRITOS	54	247	470	243	747	1761
	APROBADOS	11	28	9	3	35	86
	LEGALIZADOS	8	23	6	3	5	45
CAUCA	INSCRITOS	269	860	1000	659	415	3203
	APROBADOS	38	99	51	13	17	218
	LEGALIZADOS	33	79	33	9	2	156
CESAR	INSCRITOS	119	1696	1350	635	509	4309
	APROBADOS	28	170	49	8	21	276
	LEGALIZADOS	21	127	31	7	3	189
CHOCO	INSCRITOS	847	863	1282	704	761	4457
	APROBADOS	48	106	54	10	28	246
	LEGALIZADOS	29	78	41	8	2	158
CORDOBA	INSCRITOS	335	997	1164	493	626	3615
	APROBADOS	45	91	35	11	28	210
	LEGALIZADOS	25	65	21	9	5	125
CUNDINAMARCA	INSCRITOS	40	270	462	232	276	1280
	APROBADOS	15	40	13	6	21	95
	LEGALIZADOS	11	31	10	6	6	64
DISTRITO CAPITAL	INSCRITOS	119	627	1157	518	634	3055
	APROBADOS	36	103	103	28	47	317
	LEGALIZADOS	24	77	87	23	28	239
GUAINIA	INSCRITOS	3	8	12	8	3	34
	APROBADOS				1	1	2
	LEGALIZADOS				1		1
GUAVIARE	INSCRITOS	6	103	124	58	83	374
	APROBADOS	1	15	5	2	4	27
	LEGALIZADOS	1	11	3	2	1	18
HUILA	INSCRITOS	56	319	556	233	197	1361
	APROBADOS	17	47	23	4	9	100
	LEGALIZADOS	12	27	11	2	4	56
LA GUAJIRA	INSCRITOS	35	262	551	156	138	1142
	APROBADOS	7	32	22	1	5	67
	LEGALIZADOS	6	24	17			47
MAGDALENA	INSCRITOS	186	1126	1810	720	663	4505
	APROBADOS	32	108	53	8	24	225
	LEGALIZADOS	28	87	40	7	5	167
META	INSCRITOS	128	418	597	266	362	1771
	APROBADOS	29	52	21	7	12	121
	LEGALIZADOS	17	40	15	5		77
NARINO	INSCRITOS	354	890	1866	688	573	4371
	APROBADOS	53	117	76	17	32	295
	LEGALIZADOS	29	70	54	12	3	168

DEPTO_NACIMIENTO	Valores	PERIODO					Total General
		2013	2014	2015	2016	2017	
NORTE DE SANTANDER	INSCRITOS	151	471	608	288	359	1877
	APROBADOS	28	43	29	8	15	123
	LEGALIZADOS	24	29	20	5	6	84
PUTUMAYO	INSCRITOS	291	334	771	305	129	1830
	APROBADOS	31	43	29	12	6	121
	LEGALIZADOS	25	29	11	7	1	73
QUINDIO	INSCRITOS	15	61	120	39	23	258
	APROBADOS	4	3	5		3	15
	LEGALIZADOS	4	2	3			9
RISARALDA	INSCRITOS	37	143	218	68	50	516
	APROBADOS	12	23	8		3	46
	LEGALIZADOS	11	13	5		1	30
SAN ANDRES	INSCRITOS	1	2	8	2	2	15
	APROBADOS			2		1	3
	LEGALIZADOS			2			2
SANTANDER	INSCRITOS	189	668	1033	572	440	2902
	APROBADOS	28	72	42	10	19	171
	LEGALIZADOS	17	54	31	9	6	117
SUCRE	INSCRITOS	242	1744	2006	830	1337	6159
	APROBADOS	42	191	67	13	47	360
	LEGALIZADOS	34	131	48	10	11	234
TOLIMA	INSCRITOS	63	499	753	373	253	1941
	APROBADOS	26	65	38	10	14	153
	LEGALIZADOS	17	46	24	7	8	102
VALLE DEL CAUCA	INSCRITOS	195	510	948	531	467	2651
	APROBADOS	32	55	30	5	19	141
	LEGALIZADOS	21	41	21	3	5	91
VAUPES	INSCRITOS		7	36	16	23	82
	APROBADOS		2	6	2	1	11
	LEGALIZADOS		1	4	1		6
VICHADA	INSCRITOS	3	9	27	17	15	71
	APROBADOS	1	2	2		1	6
	LEGALIZADOS		2	1			3
*(En blanco)	INSCRITOS	47	90	139	21	18	315
	APROBADOS						
	LEGALIZADOS						
Total INSCRITOS		6.746	18.866	28.610	12.893	13.021	80.136
Total APROBADOS		896	2.143	1.102	255	566	4.962
Total LEGALIZADOS		621	1.546	760	191	125	3.243

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

* Los aspirantes inscritos no registraron departamento de nacimiento, motivo por el cual aparece en blanco en la tabla.

Este fondo financia un rubro correspondiente a sostenimiento y dicho recurso está incluido en el crédito condonable, razón por la cual los montos entregados a los beneficiarios para su sostenimiento no son considerados como subsidio y son asignados a todos los beneficiarios del Fondo por valor de 1.5 SMMLV por semestre, los cuales se giran directamente a los estudiantes.

Teniendo en cuenta que el Fondo de Reparación para el Acceso, Permanencia y Graduación en Educación Superior para la Población Víctima de Conflicto Armado en Colombia, es un crédito condonable, no se generan tasas de financiación durante la época de estudios, no obstante los beneficiarios que no cumplan con los requisitos para acceder a la condonación del crédito en el plazo establecido o no culminen el periodo académico financiado establecido por el Reglamento Operativo del Fondo, deberán cancelar al ICETEX el capital junto con los intereses que se generen, en cuotas mensuales sucesivas.

Finalmente, se presenta la información correspondiente a nivel de formación, de los beneficiarios legalizados del fondo población Víctima:

Tabla 19. Nivel de formación, de los beneficiarios legalizados del fondo población Víctima

Nivel de formación	Beneficiarios
Técnica profesional	38
Tecnológica terminal	299
Universitaria	2.906
Total general	3.243

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

b. Información administrativa, organizativa y presupuestal

En primer lugar, es pertinente establecer que el ICETEX de acuerdo con sus estatutos no hace parte del Presupuesto General de la Nación y por tanto no puede hacer oferta de bienes y servicios de manera regionalizada por departamento o municipio, por esta razón no puede establecer metas o asignar recursos de su presupuesto de forma específica territorialmente.

Sin embargo, el ICETEX ofrece a toda la población víctima del conflicto armado el acceso sin exclusión a todas y cada una de las líneas de crédito con las que cuenta el Instituto. Por otra parte, los créditos y subsidios adjudicados por el ICETEX se asignan de acuerdo con la demanda de solicitudes que se presente y son adjudicados sin distinción alguna a estudiantes de todos los municipios y departamentos del país y teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos por parte de la Nación, por esta razón cada uno de los créditos que se han solicitado por los beneficiarios que han cumplido un mínimo de requisitos se han aprobado dándoles prioridad en los comités de adjudicación dada su condición de vulnerabilidad.

La población objetivo enmarcada dentro de la Ley de víctimas, puede acceder a partir de 2011 a créditos educativos con tasa de interés real 0% que pertenezcan a los estratos 1, 2 y 3, tanto en época de estudios como en amortización, además de subsidios de sostenimiento. De otro lado la población beneficiaria de créditos educativos puede acceder a subsidios por el 25% del valor del crédito por graduación siempre y cuando cumplan con los puntajes establecidos por la metodología SISBEN III, de acuerdo con la disponibilidad o la apropiación asignada de recursos por parte de la Nación.

Adicionalmente, se les otorgará una condonación del 100% del valor del crédito si obtienen resultados sobresalientes en las pruebas de estado Saber Pro, de acuerdo con la disponibilidad de recursos por parte de la Nación.

La oferta actual del ICETEX para las víctimas del conflicto comprende el otorgamiento de créditos educativos y subsidios a través de líneas de crédito propias y de acuerdo a lo establecido en el convenio de administración del Fondo para la reparación a las víctimas implementado por el Ministerio de Educación Nacional desde el 2013, con las siguientes características:

Líneas de Crédito del ICETEX

Las líneas de crédito educativo que ofrece el ICETEX son:

- Pregrado país Tu Eliges en sus diferentes modalidades 0%, 10%, 25%, 30%, 40%, 60% y 100%
- Pregrado país Estudiantes de Comunidades de Especial Protección Constitucional
- Estudios de Posgrado en el País
- Estudios de Posgrado en el Exterior
- Educación continua en el exterior (Pasantías, programas de investigación e intercambio educativo, Perfeccionamiento de idiomas en el exterior, Crédito condonable para Artistas Jóvenes Talentos).

EL ICETEX promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico. Igualmente, facilita el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país.

El ICETEX provee una línea de crédito educativo preferencial para las víctimas del conflicto armado acompañado de un subsidio de sostenimiento, al igual que el acceso prioritario con derecho a subsidio de sostenimiento a las víctimas en las líneas de pregrado de ICETEX.

Fondo de Reparación MEN-ICETEX:

El artículo 51 de la Ley 1448 de 2011 ordena las medidas en materia de educación; en educación superior establece que las Instituciones de Educación Superior, en el marco de su autonomía, definirán los procesos de selección, admisión y matrícula que posibiliten a las víctimas en los términos de la Ley, acceder a los programas académicos ofrecidos por las IES.

Así mismo, ordena al Ministerio de Educación Nacional, vincular a las víctimas dentro de las estrategias de atención a la población diversa y adelantar las gestiones para que sean incluidas dentro de las líneas especiales de crédito y subsidios del ICETEX.

El programa ofrece:

- Créditos 100% condonables
- Para estudios técnicos profesionales, tecnológicos y universitarios
- Cubre el valor total de la matrícula hasta por once salarios mínimos mensuales legales vigentes (11 SMMLV)
- Recurso de Sostenimiento que se entrega al estudiante por semestre, este recurso se entregará durante el tiempo que dure el programa académico y solamente por el número de créditos o el equivalente en semestre que tenga el programa. El recurso es de uno punto cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (1.5 SMMLV).
- El Fondo financiará mediante crédito educativo exonerable un (1) programa de formación superior por beneficiario en los niveles técnico profesional, tecnológico o universitario en modalidad presencial a partir de cualquier semestre o año y por el tiempo normal del programa académico seleccionado por el beneficiario.

El fondo financia específicamente:

- **Costo de matrícula:** Concierno al valor de matrícula determinado por la Institución de Educación Superior que ofrece el programa académico, el costo a cubrir es de hasta once salarios mínimos mensuales legales vigentes (11 SMMLV) por cada semestre.
- **Recurso de sostenimiento:** Se entrega por semestre y por el número de créditos o el equivalente en semestres del programa académico que está condicionado a la permanencia estudiantil y a la participación en el Programa de acompañamiento de la Secretaría de Educación Distrital, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, por uno punto cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (1.5 SMMLV).

Los créditos educativos otorgados a través del Fondo serán exonerados con el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Cumplir con la totalidad del tiempo de estudios y culminar satisfactoriamente los mismos.
- Obtener el título o grado respectivo expedido por la Institución de Educación Superior.
- Participar en el Programa de Voluntariado acompañamiento de la Secretaría de Educación Distrital, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Los recursos aportados a este fondo como parte del Convenio 389 de 2013 se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 20. Recursos aportados a este fondo como parte del Convenio 389 de 2013

ENTIDAD APORTANTE	Valor consignado					Total
	2013	2014	2015	2016	2017	
121790 Ministerio de Educación Nacional	\$33.484.267.627	\$28.484.000.000	\$15.000.000.000			\$76.968.267.627
121805 Secretaría de Educación del Distrito	\$5.000.000.000	\$5.000.000.000	\$2.000.000.000	\$2.000.000.000	\$2.000.000.000	\$16.000.000.000
121940 Alta consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación (acdvpr) de Bogotá					\$6.000.000.000	\$6.000.000.000
Total Recursos	\$38.484.267.627	\$33.484.000.000	\$17.000.000.000	\$2.000.000.000	\$8.000.000.000	\$98.968.267.627

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

Mediante Resolución de Transferencia 03009 de 17 de febrero de 2016, se transfirieron recursos financieros al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el exterior ICETEX, para nuevos créditos Población Víctimas así:

Tabla 21. Transferencia de recursos para nuevos créditos Población Víctimas - 03009 de 17 de febrero de 2016

Entidad Aportante	Valor consignado 2016	Total
121921 Ministerio de Educación Nacional	\$15.000.000.000	\$ 15.000.000.000
Total Recursos	\$15.000.000.000	\$ 15.000.000.000

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

Así mismo, a través del Convenio de Cooperación No. 1463 de 2017, suscrito entre el Ministerio de Educación Nacional y el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Perez” ICETEX, se aportaron los siguientes recursos:

Tabla 22. Aporte de recursos - Convenio de Cooperación No. 1463 de 2017

Fondo	Valor consignado 2017	Total
121959 Ministerio de Educación Nacional	\$4.632.275.781	\$4.632.275.781
Total Recursos	\$4.632.275.781	\$4.632.275.781

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

En lo relacionado con los planes de acción y de fortalecimiento formulados por la entidad en colaboración con la Unidad de Víctimas, estos se han venido desarrollando de acuerdo con lo previsto en ellos, tanto en términos de las acciones propuestas para mejorar y priorizar la atención de las víctimas, como en la participación en las instancias en las cuales ha sido convocado el ICETEX para participar de las estrategias desarrolladas para garantizar el goce efectivo de los derechos de esta población, prueba de ello son las certificaciones obtenidas en las diferentes vigencias desde el año 2012 y la que se encuentra en curso de validación del cumplimiento de las acciones para la vigencia 2017.

Dentro de las actividades más representativas realizadas por el ICETEX están:

1. La implementación de la línea de crédito para población de especial protección constitucional dentro de la cual se atienden a las víctimas del conflicto armado en condiciones prioritarias sin que estos beneficiarios tengan que entrar a competir por los cupos de los créditos educativos y los subsidios con los demás solicitantes de crédito de las demás líneas del ICETEX.
2. La puesta en marcha del convenio de intercambio de información entre la Unidad de Víctimas y el ICETEX para compartir sus bases de datos, en el caso del ICETEX para dar cuenta de los beneficiarios de créditos educativos que han obtenido beneficios a través de las diferentes líneas de crédito de la entidad.
3. Participación en todas las sesiones a las cuales ha sido convocado el ICETEX de los Sub Comités de Sistemas de Información y de Indemnización administrativa.
4. Colaboración a nivel nacional y territorial en los diferentes eventos realizados por la Unidad de Víctimas para dar a conocer la Oferta Institucional destinada a las Víctimas, así como para escuchar las necesidades de las diferentes poblaciones y atender sus requerimientos oportunamente.
5. Solicitar de manera oportuna los recursos necesarios para la atención de las víctimas actuales y potenciales del Fondo de Reparación Integral constituido por el

Ministerio de Educación Nacional el cual es administrado por el ICETEX, garantizando de esta manera el cubrimiento de las cohortes de los estudiantes hasta la terminación de sus estudios y la ampliación de la cobertura de dicho fondo.

- **Temas específicos de gestión de política y prestación de servicios**

Ficha técnica informe de gestión para cada componente de la política pública para las víctimas

Componente de asistencia y atención

De acuerdo con lo contemplado en el artículo 49 de la Ley 1448 de 2011, la Asistencia está dirigida a restablecer los derechos de las víctimas, garantizar las condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política, a través de un conjunto integrado de medidas, programas y recursos de orden político, económico, social, fiscal, entre otros.

Tabla 23. Componente de atención y asistencia

COMPONENTE DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA		
MEDIDAS	ACCIONES	METAS ALCANZADAS
Asistencia en Educación	Adjudicación de créditos educativos y subsidios de sostenimiento a estudiantes víctimas del conflicto armado para realizar estudios de educación superior	<p>13.970 nuevos créditos aprobados de los cuales se han desembolsado efectivamente 8.864 de conformidad con la legalización de estos realizada por los estudiantes</p> <p>6.273 nuevos subsidios de sostenimiento aprobados de los cuales se han desembolsado efectivamente 5.643 de conformidad con la legalización de los créditos educativos respectivos</p>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

Tabla 24. Inversión presupuestal 2014 – 2018

MEDIDAS	INVERSIÓN PRESUPUESTAL 2014-2018 (corte julio 2018)					Principal Fuente de financiación
	2014	2015	2016	2017	2018	
Asistencia en Educación (Créditos educativos desembolsados)	\$3.325.242.136	\$4.325.328.990	\$4.790.263.688	\$9.826.477.617	\$5.381.928.127	Recursos Propios del ICETEX
Asistencia en Educación (Subsidios de sostenimiento desembolsados)	\$589.460.864	\$910.566.051	\$950.028.189	\$1.292.148.042	\$617.680.904	Recursos de la Nación
Total Asistencia en Educación	\$3.914.703.000	\$5.235.895.041	\$5.740.291.877	\$11.118.625.659	\$5.999.609.031	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – ICETEX

1.5 INTERNACIONALIZACIÓN

El ICETEX desarrolla su gestión en cooperación internacional con base en criterios de reciprocidad, alta inclusión y calidad en los programas académicos, con el fin de generar crecimiento en el número de beneficiarios colombianos en el exterior y extranjeros en Colombia a través de sus diferentes modalidades de programas internacionales.

De tal manera y en concordancia con la Política de Educación del Gobierno Nacional, el ICETEX impacta al país apoyando a las Instituciones de Educación Superior colombianas en ejes contundentes para la evolución del país como la movilidad académica, y la gestión para la internacionalización del currículo y de la investigación.

El Acuerdo 83 de 2016 aprobado por Junta Directiva, estableció los ejes estratégicos de la política de cooperación educativa de ICETEX, los cuales son el **fomento de la internacionalización** en el sistema de educación superior, **la cooperación para la internacionalización**, y la **promoción de Colombia como destino académico**:

Figura 17. Modalidades y programas de la Política de Cooperación del ICETEX



Fuente: Oficina de Relaciones Internacionales

En este orden de ideas, en los últimos dos años se ha logrado un re direccionamiento estratégico, que llevó a un nuevo posicionamiento del portafolio internacional y a una dinamización de la política de cooperación internacional del ICETEX que ha resultado en el apalancamiento de nuevos recursos para proyectos cofinanciados.

BENEFICIARIOS PROGRAMAS PARA COLOMBIANOS enero 2018 – julio 2018

Becas para colombianos en el Exterior: Becas Mundo



El ICETEX es la entidad del Gobierno Colombiano encargada de canalizar la oferta de becas de cooperación internacional que ofrecen al país los Gobiernos y Organismos Internacionales.

- Total beneficiarios 2018: **350**
- Estudios de maestría: 54%
- Áreas del conocimiento: Administración y Ciencias de la Educación.
- Países de mayor destino de colombianos: España, Francia, Reino Unido, China.



Programa Jóvenes Talento

Este programa del portafolio internacional del ICETEX tiene como objetivo beneficiar a artistas jóvenes con créditos condonables para los niveles de pregrado, posgrado y cursos cortos de mínimo seis meses de duración en áreas de las artes como cinematografía, música, artes escénicas, artes visuales, literatura y artes aplicadas.

- Total beneficiarios 2018: **30**
- Áreas del conocimiento de mayor solicitud: artes escénicas y música
- Países de mayor destino: España, Estados Unidos y Canadá

Programa Colombia Científica



Este programa tiene como objetivo 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.

❖ Ecosistema Científico

Este componente está orientado al mejoramiento de la calidad educativa, por medio de la consolidación de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación (I+D+i) en las IES, en estrecha relación con el sector productivo nacional y con centros de I+D+i internacionales de gran impacto, que incentiven la generación de nuevo conocimiento, la transferencia tecnológica, la mejora de la productividad y competitividad, en torno a las apuestas productivas regionales y nacionales y el desarrollo sostenible de los territorios y su población.

- Para invertir: \$ 72.000.000.000
- Alianzas en 2018: 4
- Alianzas inscritas convocatoria II: 20
- Actores participantes de las alianzas financiadas: 81

Alianzas Ganadoras

- ✓ Programa para la sostenibilidad energética de los sectores industrial y de transporte colombiano mediante el aprovechamiento de recursos renovables regionales: \$ 17.978.489.068.
- ✓ Programa Inclusión productiva y social: programas y políticas para la promoción de una economía formal: \$ 17.999.843.520.
- ✓ Programa Generación de alternativas terapéuticas en cáncer a partir de plantas a través de procesos de investigación y desarrollo transnacional, articulados en sistemas de valor sostenibles ambiental y económicamente: \$ 17.998.460.400.
- ✓ OMICAS: Optimización Multiescala In-silico de Cultivos Agrícolas Sostenibles (Infraestructura y validación en Arroz y Caña de Azúcar): \$ 18.000.000.000.

❖ Pasaporte a la Ciencia

Este componente tiene como objetivo promover la formación de alto nivel de ciudadanos colombianos, en las modalidades de maestría y doctorado, a través de créditos condonables en programas relevantes para el desarrollo del país. Esta operación se dividió en un contrato de préstamo firmado con el Banco Mundial en 2017 que destinó recursos por 12 millones de dólares para la Fase I y una nueva operación de préstamo gestionada en 2018 con 12 millones de dólares adicionales, constituyendo de esta manera la Fase II del programa.

- Recursos disponibles: \$ 7, 2 Millones USD
- Créditos parcialmente condonables: 96
- Estudios de Doctorado: 51%
- Beneficiarios estratos 1,2, 3 y 4: 72%

Programa Consejería Académica



Este programa surge en 2016 como un apoyo a los profesionales colombianos en su proceso de selección y postulación a un programa de maestría o doctorado en una institución extranjera.

- Componentes:
 - Desarrollo académico y profesional
 - Exámenes e idiomas
 - Desarrollo personal
 - Conocimiento de universidades y programas
- Beneficiarios del programa: **501**
- Universidades aliadas:
 - Universidad de La Trobe – Australia
 - Consorcio CALDO – Canadá
 - Universidad de Arizona
 - Universidad de Purdue

- Universidad de Western Australia
- Aliados estratégicos
 - ETS
 - British Council
 - Embajada de Australia
 - Embajada de Canadá
 - Education USA
 - Campus France
 - DAAD

PROGRAMAS DE RECIPROCIDAD PARA EXTRANJEROS EN COLOMBIA

❖ Programa Fellows Colombia – Profesores invitados



Fellows Colombia
ICETEX

Apoyo a la internacionalización de la educación superior, financiando la visita a Colombia de expertos internacionales invitados por las Instituciones de Educación Superior colombianas a participar en sus programas de formación académica.

- Profesores invitados año 2018: **777**
- Países de mayor procedencia: España, Estados Unidos y México.
- Universidades más activas en el programa: Universidad de los Andes, Universidad de la Sabana, Universidad Minuto de Dios, Universidad del Norte, Universidad Nacional.

❖ Programa Beca Colombia –extranjeros en Colombia



Beca Colombia
Extranjeros ICETEX

El ICETEX, con base en la reciprocidad, ofrece a ciudadanos extranjeros becas completas para que cursen especializaciones, maestrías y doctorados en Instituciones de Educación Superior colombianas. Las becas otorgadas por Colombia a los estudiantes extranjeros cubren rubros, calculados de acuerdo con el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) establecido anualmente.

- Total extranjeros 2018: **79**
- Países de mayor proveniencia: India, el Caribe, Brasil.

❖ Programa Asistentes de Idiomas



Asistentes
de Idiomas
ICETEX

Este programa apoya la movilidad académica de Asistentes de idiomas extranjeros, que visitan Colombia para colaborar a docentes colombianos en el proceso de fortalecimiento de los departamentos de idiomas de Colegios e Instituciones de Educación Superior.

- Asistentes de Idiomas 2018: **167**
- Países de mayor proveniencia: Alemania, Reino Unido, Francia, India, Estados Unidos y el Caribe.

PROGRAMAS ESPECIALES Y COFINANCIADOS

❖ **Movilidad Académica y estudiantil de la Alianza del Pacífico**



Esta plataforma hace parte de la estrategia de educación de la Alianza del Pacífico suscrita entre México, Perú, Chile y Colombia. Se ha consolidado durante estos años, en los que se han vinculado nuevas Instituciones de Educación Superior colombianas y extranjeras a la plataforma con acreditación de alta calidad o con programas acreditados en alta calidad.

- Becas otorgadas anualmente por Colombia: 100
- Áreas del conocimiento: Pregrado, pasantes doctorales, investigadores y docentes.

❖ **Programas y Convenios Cofinanciados**

- Programa Beca L’Oreal Unesco para Mujeres en la Ciencia, \$40.000.000 para el 2018: Apoyo a mujeres que están estudiando estudios doctorales o que ya tienen Doctorados en sus proyectos de investigación.
- Programa Jóvenes Ingenieros DAAD, EUR 586.935 para el 2018: El objetivo de este programa es favorecer a jóvenes colombianos que estén estudiando carreras de ingeniería en universidades acreditadas en Colombia y que hagan parte de este programa.
- Partners of the Americas: USD 150.000. ICETEX promovió la ronda -100.000 Strong in the Americas- “Educación Rural para la Paz” beneficiando a 11 alianzas de IES colombianas y estadounidenses. Por otro lado, apoyará el evento “Higher Education Partnership – HEP” en septiembre de 2018 con \$ 25.000.000.
- Chevening: GBP 49.200, 5 Becas para colombianos que deseen estudiar un año de maestría en cualquier área y en cualquier universidad del Reino Unido.
- Programas de Cooperación con Fulbright, \$1.150.000.000 para el 2018. Tiene como objetivo a fortalecer la movilidad académica de profesionales estadounidenses hacia Colombia por medio de los programas US Scholar, US Student, US Specialist y Senior ETA, para la vigencia 2017-2018.
- Programa de Inmersión Docente – Bilingüismo, \$150.045.081. Alianza estratégica entre 4 instituciones para Inmersión de 25 docentes universitarios para hacer piloto de inmersión con The Western Australia University, Fundación Universitaria del Área Andina, Uniminuto.

❖ **Programa Crédito Condonable Mariano Ospina Pérez: USD 16.000**

Promueve el desarrollo y la innovación científica en proyectos relacionados con el medio ambiente y sector agroindustrial del país. En el marco de la alianza entre la Fundación Mariano Ospina Pérez y el ICETEX, anualmente se apoya la formación a nivel de posgrado en Colombia y en el exterior, al ganador del Premio Mariano Ospina Pérez. Lo anterior se lleva a cabo mediante una convocatoria, que promueve el desarrollo y la innovación científica en proyectos relacionados con el medio ambiente y sector agroindustrial del país.

1.6 METAS AÑO 2018

1.6.1 Créditos nuevos desembolsados

Teniendo en cuenta la directriz del Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 se estableció como meta para la vigencia 2018, la cifra de **40.000 nuevos créditos** una vez han sido legalizados por el beneficiario. De acuerdo con lo registrado en el numeral 1.1.1 el avance al 31 de julio se establece de la siguiente manera:



1.6.2 Nuevos beneficiarios de Fondos en Administración

Se estableció como meta para la vigencia 2018, la cifra de **40.000 nuevos beneficiarios** a través de fondos, alianzas y regalías. De acuerdo con lo registrado en el numeral 1.2 el avance al 31 de julio se establece de la siguiente manera:



1.6.3 Becas otorgadas para colombianos en el exterior

Se estableció como meta para la vigencia 2018, la cifra de **1.000 becas** para colombianos en el exterior. De acuerdo con lo registrado en el numeral 1.5 el avance al 31 de julio se establece de la siguiente manera:



2 GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

La ejecución de la estrategia comercial y de mercadeo del ICETEX, así como las actividades de gestión del servicio al ciudadano, está dada por el énfasis en la modernización e innovación que ha mantenido la entidad, buscando siempre brindar una atención que garantice la satisfacción de los clientes vigentes, clientes potenciales y grandes clientes, así como, las personas en condición de discapacidad y/o vulnerabilidad.

De esta manera, en lo corrido de 2018, se ha trabajado en tres grandes frentes:

- i) Generar relacionamiento con nuestros beneficiarios y aliados
- ii) Maximizar la gestión comercial y
- iii) Fomentar la excelencia del servicio al cliente.

2.1 GESTIÓN DEL SERVICIO

En pro de brindar día a día un mejor servicio al ciudadano, el ICETEX enfocó sus esfuerzos en profundizar el proceso de conocimiento del ciclo de vida de los usuarios del crédito educativo, apoyado en un equipo humano altamente capacitado y con experiencia en los roles de atención al ciudadano. De esta manera y a través de la implementación de diferentes estrategias, se trabajó en la optimización del modelo de servicio de la Entidad. De esta forma, se buscó asegurar la interacción y experiencia de los beneficiarios y ciudadanos en general, fortaleciendo la atención a través de los diferentes canales de servicio y puntos de atención.

Figura 18. Modelo de servicio actual del ICETEX



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Canales de atención

Basados en el conocimiento de los usuarios, la identificación de sus necesidades y buscando articular el modelo de servicio con los avances tecnológicos que han permitido la

aparición de nuevas aplicaciones y medios de contacto con los ciudadanos, actualmente el ICETEX cuenta con un modelo de servicio omnicanal, lo que le permite al Instituto estar disponible para sus usuarios a través de diferentes medios, dependiendo de los hábitos de consumo de cada cliente, según sus características sociodemográficas y preferencias en la comunicación.

En este momento la Entidad cuenta con 10 canales de atención, destacándose que la implementación de nuevos puntos de interacción por el medio virtual ha permitido un mayor relacionamiento con los diferentes públicos objetivo del Instituto.

Figura 19. Canales de atención

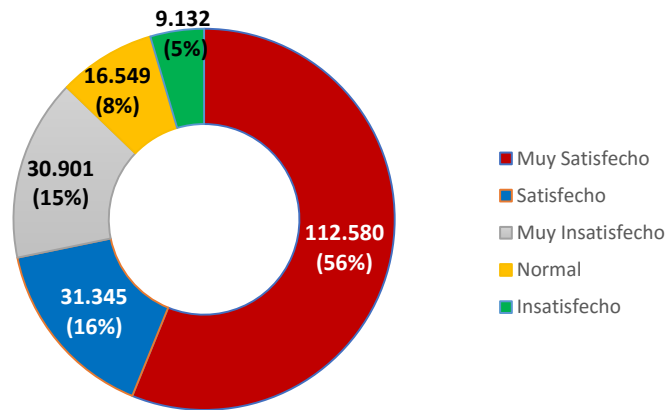


Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Nivel de satisfacción en los canales de atención

Durante el periodo informado, enero a julio del presente año, se han realizado más de 200 mil encuestas de satisfacción a los clientes que han utilizado los diferentes canales de atención. Así, se han empleado medios como; las llamadas de agente a los usuarios, encuestas por mensajes de texto o correos electrónicos y encuestas por medios digitales al terminar la interacción con los usuarios, lo cual nos ha permitido realizar seguimiento alcanzar los siguientes resultados:

Gráfica 24. Resultados encuestas de satisfacción



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Por consiguiente, se evidencia que el total de los ciudadanos muy satisfechos y satisfechos alcanzan un 72% por ciento, mientras que los que les parece que es normal la atención recibida tienen una participación del 8%. Por otra parte, los clientes insatisfechos alcanzan el 20%, segmento donde se vienen analizando qué canales de atención no logran una buena calificación, haciendo el análisis sobre el desempeño y el proceso que se lleva a cabo, para optimizar el resultado de los mismos.

Nuevos puntos de atención

Entendiendo la necesidad de fortalecer la presencia del Instituto a nivel nacional, para tener un mayor acercamiento con los estudiantes de todas las zonas del país, durante el periodo informado se realizó la apertura de dos (2) puntos de atención. El primero en el mes de enero del presente año en la Universidad de Cartagena y el segundo, en el mes de agosto, en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) en Arauca.

De igual forma, se realizó el traslado del punto de atención en la ciudad de Quibdó en Chocó, en cumplimiento de la norma de acceso a personas con discapacidad.

Figura 20. Nuevos puntos de atención



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Conéctate con nuestros clientes



El objetivo de este proyecto es concienciar a todos los funcionarios de la entidad frente a las necesidades de nuestros beneficiarios con un ejercicio práctico de media jornada

laboral, utilizado para brindar un espacio formativo de capacitación que consta de los siguientes núcleos temáticos:

- Etapa de diagnóstico.
- Etapa de concepto.
- Etapa de apropiación.

Este proyecto ha permitido sensibilizar más a los funcionarios de la entidad frente a las solicitudes de los beneficiarios, a través de, la socialización de casos, capacitaciones y contacto directo con las respuestas emitidas por los canales de atención a los usuarios.

Asistente virtual Camila

La implementación del asistente virtual Camila ha permitido atender las preguntas de información general de los clientes potenciales y vigentes, ofreciendo un servicio disponible las 24 horas, los siete (7) días de la semana, con la capacidad de atender hasta 400 mil usuarios al tiempo.

En lo corrido de 2018 se logró que la efectividad en las respuestas mejorara y llegara a un 89% de efectividad, después de estar alrededor del 50%. Hasta el mes de julio se han recibido un total de 455.174 preguntas por parte de los ciudadanos.

En consecuencia, se espera implementar características de chat BOT a este aplicativo, logrando con esto que el servicio pase a ofrecer una conversación con los usuarios a través de inteligencia artificial y les brinde diferentes opciones de información mientras la consultan, mejorando así, la experiencia de los clientes y el volumen de información que se ofrece en cada interacción.

CRM Cosmos

En la actualidad el CRM Cosmos es la herramienta en la que se registra y se administran las PQRSD que ingresan por los diferentes canales de atención a la Entidad.

Para el año 2018 Cosmos ha sido sujeto de optimizaciones técnicas y funcionales, con el fin de mejorar su rendimiento y desempeño, dada la importancia que cumple como eje central en la trazabilidad de las atenciones que se realizan en la Entidad.

Proyectos de innovación pensados en el usuario

Con el objetivo de reducir los tiempos para dar la viabilidad jurídica a un crédito aprobado, se implementó como piloto el proyecto de legalización virtual que mediante un trabajo conjunto de diferentes áreas de la entidad y el operador de archivística Datafile, permitió reducir en un 90% los tiempos de atención en las IES, en un 69% los tiempos en Datafile y en un 70% el proceso entre el proceso de legalización y viabilidad jurídica, para lograr, en promedio un total de 21 días que representan una reducción del 44% del total del proceso, brindando así, a los ciudadanos tranquilidad durante la solicitud de su crédito y a las universidades, desembolsos más oportunos.

Dentro de las ventajas identificadas se encuentran:

- Ahorro en tiempo y dinero para los estudiantes.

- Reducir el tiempo de la viabilidad jurídica.
- Menor tiempo en la subsanación de documentos.
- Política de cero papel.

No obstante, se debe tener presente que a la fecha se encuentran en revisión temas de contratación para la autenticación biométrica y el convenio con Deceval, razón por la cual, la extensión del piloto a nivel nacional se desarrolla aun como segunda fase de un piloto y no como una implementación definitiva del proceso.

2.2 GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Participación por canal

Durante lo corrido del año 2018, se han gestionado un total de 1.149.556 de atenciones, a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad para interactuar con los usuarios, siendo los canales con mayor volumen de transacciones el telefónico y el presencial, que tienen una participación del 76% de la operación, seguidos por los canales virtuales que gestionó un 15% de las atenciones, grandes clientes un 6% y el canal de escrita un tres 3%.

Tabla 25. Volúmenes de atenciones mensuales por canal - 2018

Volúmenes de atenciones mensuales por canal - 2018						
Mes	Escrita	Grandes Clientes	Virtual	Personalizada	Contact Center	Total
Enero	5.943	10.912	31.852	71.075	87.913	207.695
Febrero	5.157	8.315	11.237	52.030	59.116	135.855
Marzo	4.638	5.242	16.712	44.582	50.481	121.655
Abril	5.667	6.204	17.578	46.192	54.173	129.814
Mayo	5.486	5.697	19.584	50.883	57.270	138.920
Junio	4.927	12.311	32.228	74.817	69.112	193.395
Julio	5.141	16.819	38.934	80.399	80.929	222.222
Total	36.959	65.500	168.125	419.978	458.994	1.149.556

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Eficacia en la respuesta a las PQRSD

A Partir del año 2018 la Oficina Comercial y de Mercado, direcciono sus esfuerzos en un análisis más amplio en el tratamiento de las PQRSD que estaban siendo tramitadas en la Entidad, para lo cual, procedió a identificar una estrategia de seguimiento y empoderamiento para las áreas misionales de la Entidad.

Así, el resultado de un trabajo conjunto por parte de toda la organización ha permitido que, para lo corrido del año, el ICETEX continúe cumpliendo con la meta de **0 PQRSD** fuera de términos al cierre de mes, brindado a los usuarios una mayor oportunidad y eficacia en la atención a sus solicitudes.

Tabla 26. Volumen de PQRS vencidas

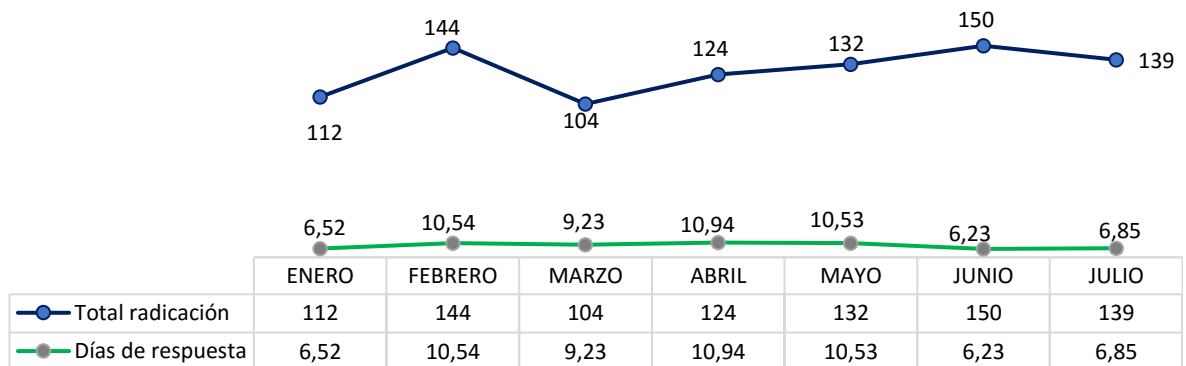
Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
2018	24	20	0	0	0	0	0

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Quejas Defensor del Consumidor Financiero (DCF)

A través, del contrato con la firma Ustariz & Abogados, la Entidad continúa trabajando en las Quejas que son tramitadas en el Defensor del Consumidor Financiero para mejorar la experiencia de los beneficiarios con la Entidad y recibir una retroalimentación (mensual y anual), que permita la implementación de planes de acción para mejorar la gestión y oportunidad de las respuestas a los ciudadanos.

Gráfica 25. Radicación y Tiempos de Respuesta del DCF



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Al corte del mes de julio de 2018 se han recibido 905 casos por este medio, evidenciando una disminución importante con respecto al año 2017, esto como resultado de capacitaciones mensuales dictadas por parte del Defensor del Consumidor Financiero a los agentes de los canales de atención, sensibilizaciones en temas críticos que impactan la radicación como; Reporte a Centrales de Riesgo, Gestión de Cobranzas, Sistema de Atención al Consumidor SAC, entre otros, que han generado como resultado una mejoría relevante.

2.3 COMERCIAL Y MERCADEO

El Proceso de Gestión Comercial y de Mercadeo responde al cumplimiento de los objetivos dentro del mapa estratégico de la entidad, al contribuir con la cobertura en la oferta y la demanda y en la calidad de la educación del país, captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante una segmentación adecuada y contribuir a la alta regionalización de la educación superior en Colombia.

Administración de la Información

Para el año 2018, se continuó trabajando en un análisis profundo de los datos de los clientes potenciales y vigentes de ICETEX. Logrando con el proceso de recolección de los datos de

las solicitudes de crédito, el cruce con las bases de información de impacto para el proceso como ICFES, Víctimas, Censos poblacionales como indígenas, afros, un proceso de análisis del comportamiento del consumidor, con sus preferencias y su comportamiento frente al crédito ICETEX, para lograr realizar:

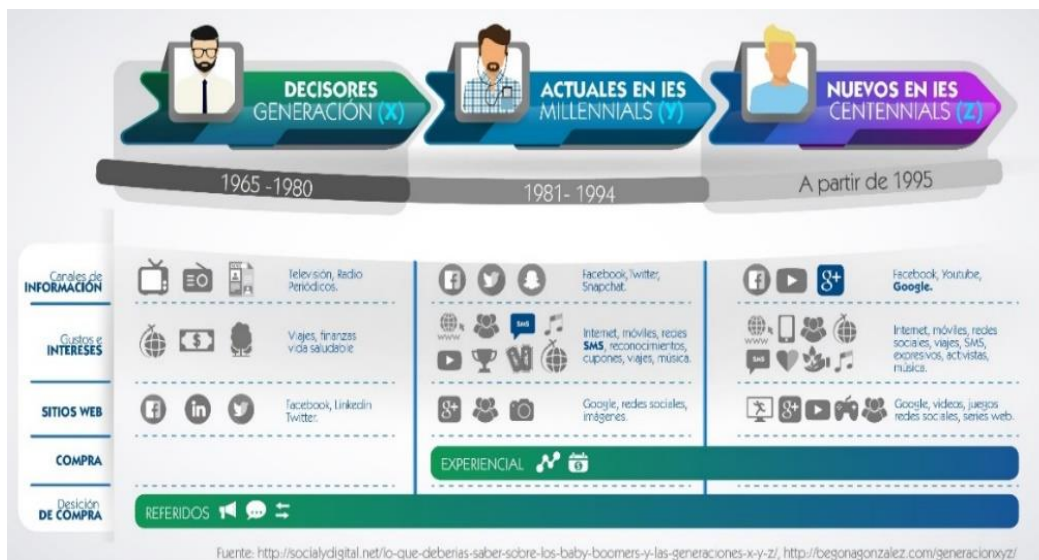
- Seguimiento diario al comportamiento de la convocatoria de crédito y el estado de las solicitudes, lo que ha permitido identificar problemas en el ciclo de colocación, generación de alertas tempranas y la toma de decisiones que favorecen a los usuarios.
- Análisis del comportamiento tanto actual como histórico de las distintas convocatorias, con el fin de establecer procedimientos y estrategias, que generen una mejora continua en cada una de las convocatorias.
- Diseño de campañas específicas para cada momento de verdad del cliente, informando de manera clara y precisa sobre los pasos a seguir de acuerdo con el estado de su solicitud. En promedio se remite durante las convocatorias 300 mil mensajes mensuales para generar procesos informativos y acompañar a los usuarios.
- Cuadros de control e informes con datos en línea.

Campañas Digitales

ICETEX identificó como necesidad prioritaria de sus beneficiarios y de la ciudadanía en general, un mejoramiento en el proceso de información sobre las líneas de crédito, los requisitos para acceder, los procesos a seguir, entre otros, así como un seguimiento más cercano, comunicación más clara y oportuna en cada ciclo de vida del crédito.

Desarrollando un análisis sobre cada momento de verdad y la información adecuada, y el lenguaje adecuado para el beneficiario, soportado de un análisis generacional de todos los clientes vigentes de la entidad, cuyos resultados se presentan a continuación:

Figura 21. Clientes vigentes



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

De esta manera, y en busca de mejorar la experiencia de los usuarios frente a la entidad, se crearon nuevos mecanismos de información que permite mantener a los usuarios informados de manera oportuna y clara sobre sus solicitudes y créditos vigentes con la entidad, así mismo, se mejoraron los principales canales de información existentes tanto para clientes potenciales como vigentes.

Por consiguiente, mediante la identificación del ciclo de vida “**Momentos de Verdad**” de los usuarios, se ha trabajado en la construcción de campañas digitales planeadas para informar oportunamente a los beneficiarios de los trámites y procesos que adelantan con la entidad, estas campañas nos han permitido llegar cada vez a más rincones del país o fuera de este, en donde se encuentre un usuario actual o potencial del ICETEX.

Así, en la modernización de los mecanismos de comunicación con los beneficiarios de créditos de la entidad, se identificó que dado el foco generacional de los usuarios del ICETEX (Generación X, Milenials y Centenials), los medios digitales son el mejor mecanismo para una comunicación oportuna. Dentro de los medios con los que cuenta actualmente la entidad están:

- Portal web.
- SMS.
- Email marketing.
- Redes sociales.
- Pantallas de digiturnos en las oficinas.

Figura 22. Credifest y campañas digitales

CREDIFEST – PREAPROBATÓN 2018-02	
MICROSITIO	PIEZAS
 <p>Si ya estás inscrito en un programa o institución educativa que cuente con reconocimiento oficial de MinEducación, empieza tu proceso de solicitud ahora:</p> <p>OBTÉN ACÁ TU PREAPROBADO</p> <p>TEN EN CUENTA QUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debes tener una matrícula activa en un programa o institución que cuente con reconocimiento oficial de MinEducación. • Haber obtenido en las Pruebas Saber 11, un puntaje igual o superior de 240 puntos (a un nivel de seguridad menor o igual a un promedio de notas acumulado igual o superior a 3,0). • Contar con un duodécimo. 	 <p>¡Preaprobación en 7 días hábiles!</p> <p>¡Responde en 72 horas!</p>
CAMPAÑAS DIGITALES	
LAZAMIENTO BECAS SER	PART. CIUDADANA Y SERVICIO
 <p>“AHORA MÁS JÓVENES COLOMBIANOS PODRÁN ESTUDIAR Y APORTAR A NUESTRO PAÍS”</p> <p>Conoce más sobre Becas SER en becasser.icetex.gov.co</p>	 <p>TUS PAGOS CREDITO ICETEX</p> <p>PAGO FUERA DE LA RED (LÍMITE)</p> <p>APLICACIÓN DE PAGOS</p> <p>RELEVO DE PAGO</p> <p>TU FACTURA</p> <p>ARBOCOS EXTRAORDINARIOS</p> <p>HORARIO ADICIONAL</p> <p>REDA LÍMITE</p>

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Portal Web

El portal del ICETEX se ha convertido en el principal canal de comunicación para los usuarios vigentes, potenciales, grandes clientes, proveedores, funcionarios de la entidad. De esta manera, con la puesta en servicio del nuevo portal web de ICETEX, para el año 2018 se continuó trabajando en satisfacer las necesidades de los clientes y beneficiarios, fortaleciendo la imagen corporativa de la entidad, promoviendo la visualización y conocimiento de nuestros servicios, garantizando con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente.

En lo corrido del año 2018, el portal presenta un total de 30.533.640 de visitas, continuando, así como una de las principales herramientas de consulta y otorgamiento de productos para la entidad.

Gestión en convocatoria de crédito

Con el fin de asegurar la consecución de las metas de colocación establecidas por la entidad, se ha realizado una gestión con los clientes potenciales y beneficiarios de crédito educativo.

Para mejorar la experiencia del usuario en la solicitud y en los tiempos de respuesta. De esta manera, en lo corrido del año 2018 se ha trabajado en un modelo de seguimiento a las solicitudes de crédito, donde se focalizan esfuerzos no solo en la colocación de los créditos, sino en el cumplimiento de metas adicionales establecidas.

Figura 23. Convocatoria de crédito



Por consiguiente, se han desarrollado campañas que han permitido brindar una solución a todos aquellos estudiantes que cumplían con los requisitos para ser beneficiarios de un crédito educativo con la entidad y no cuentan con los recursos para acceder a la educación superior.

De esta manera, una vez abierta la convocatoria se realizó el proceso de divulgación de la oferta de las líneas de crédito y las condiciones de aplicación, así, como el proceso de validación de la evolución de las solicitudes de crédito frente a las metas globales y territoriales planteadas.

Presencia en Región

Figura 24. Acercamiento y presencia en todos los Departamentos



En lo corrido del año 2018 se han hecho importantes esfuerzos por realizar procesos de acercamiento y presencia en todos los departamentos del país. Lo anterior, en busca de garantizar que todos los ciudadanos pudieran obtener información a tiempo, clara y precisa sobre los productos, servicios, procesos y procedimientos de la entidad, focalizando el esfuerzo en zonas apartadas del país, población víctima del conflicto, colegios indígenas.

De esta manera, el proceso de divulgación de los productos y servicios de la entidad, logro impactar alrededor de 160 mil personas en lo corrido del año. igualmente, se realizó un proceso de priorización de los eventos para población vulnerable, realizando un total de 116 eventos a corte del mes de julio.

Tabla 27. Eventos para población vulnerable

Foco Poblacional	Eventos
Indígenas	19
Víctimas	51
Afros	4
Zonas apartadas	20
Zonas de conflicto	22

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

Es importante tener presente que en región son las universidades los principales aliados de la entidad, a través de ellos el ICETEX se acerca a los estudiantes potenciales y vigentes, por lo que el relacionamiento y seguimiento al comportamiento, atención de necesidades ha sido un factor vital en el proceso de fortalecimiento de la presencia institucional en la región.

Por consiguiente, se desarrollaron agendas en región donde con los coordinadores ICETEX, jefes de mercadeo y demás directivos de la entidad, se realizó la presentación de la estrategia comercial para el año 2018, así mismo, se fortaleció el apoyo a las IES durante la convocatoria, con los funcionarios de atención al usuario con perfil comercial.

Así mismo, se vinculó a las universidades en procesos de construcción sobre los ajustes en los procesos de la entidad, una articulación que permitió realizar el aseguramiento del funcionamiento de los formularios y la generación de alertas tempranas frente a fallas en

los mismos. ICETEX actualmente, tiene convenio con 317 universidades situadas a lo largo y ancho del país, lo que permite un proceso de articulación, que se extiende conforme a su capacidad operativa en un gran porcentaje de los departamentos.

Educación Financiera

Para el año 2018 se dio inicio a el diseño de una nueva estrategia que permitiera fortalecer el contenido que actualmente se comunica a todos sus stakeholders, y que incentivara a los visitantes del portal www.ICETEX.gov.co a que ingresaran al micrositio que se tiene disponible en la página web sobre Educación Financiera. Este trabajo inició con la búsqueda de casos de éxito a nivel mundial y un diagnóstico del micrositio actual de la entidad, trabajo bajo el cual se pudo identificar la base de la estrategia de ICETEX para este año.

Figura 25. Diseño de estrategia



Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

En ese sentido, se empezaron a materializar diferentes actividades alrededor del país con el objetivo de permitir que las personas que acceden a créditos educativos en el ICETEX utilicen herramientas y tengan los conocimientos básicos financieros, que les permitan una toma de decisiones de manera acertada durante los diferentes momentos de verdad que tienen con la Entidad.

Por consiguiente, la conmemoración del día internacional del crédito educativo el 27 de abril, nos permitió realizar 41 eventos en universidades de manera simultánea, impactando aproximadamente 13 mil personas. En dicho evento se hizo énfasis en actividades de educación financiera, relacionadas con la toma de decisiones financieramente acertadas de una manera lúdica; dicha actividad se realizó de manera estratégica en las universidades del país que mayor número de beneficiarios activos de crédito tienen y mayor número de solicitudes presenta en las convocatorias. Así mismo, la actividad se replicó en las oficinas ICETEX de Bogotá (Sede Aguas y Elemento) y en la oficina principal de nuestro outsourcing de atención al usuario.

Figura 26. Evento día internacional del crédito educativo



De igual manera, se generaron mecanismos que permitían al usuario generar procesos de comparación entre las condiciones del crédito educativo ICETEX frente a dos opciones del mercado que ellos escogieran; esto en busca de un proceso de colocación más responsable, a partir, de la toma de decisiones informadas y de un proceso de desmitificación acerca de los productos de la entidad desde un proceso de análisis e investigación propia de los estudiantes y sus familias.

Finalmente, en el análisis a las oportunidades de mejora en el tema de educación financiera se identificó en los estudios de mercado que muchos de los beneficiarios de crédito activo, no conocían los términos financieros que encontraban en sus estados de cuenta y no entendían las razones de la generación de cobros adicionales o los tiempos de la entidad; por lo que se realizó una inclusión en el estado de cuenta de tips de educación financiera y aclaraciones sobre cargos como intereses por mora, realizando pedagogía e integrando herramientas de consulta habitual de los estudiantes al programa de educación financiera de la entidad. Esto alineado al análisis de las tipificaciones más recurrentes en los canales de atención, en la cual la consulta por no entender el estado de cuenta es una de las más importantes.

Comunidad ICETEX

Para la fidelización de nuestros usuarios, el ICETEX ha continuado trabajando para ofrecerle a todas aquellas personas que tienen o tuvieron un crédito con la entidad y se encuentran al día, una web/app interactiva, que busca generar una nueva experiencia asociada a la entidad, brindándoles diferentes beneficios con marcas reconocidas a nivel nacional, acceso a bolsas de empleo y contenido relevante para su desarrollo profesional.

Durante el primer semestre del 2018, se han desarrollado diferentes estrategias, buscando incentivar su conocimiento e interacción en la Comunidad. Así, a través, de campañas de activación en las redes del ICETEX, presencia en eventos “off-line” del ICETEX en conjunto con los aliados; campañas en las oficinas de atención al usuario, actualizaciones de contenido en la página de la comunidad y envío de piezas, se ha logrado contar con más de 80.000 usuarios inscritos, buscando llegar a la meta de 120,000 para este año.

El reto es ambicioso y para lograrlo se está trabajando en las siguientes estrategias:

- 1- Implementar nuevos desarrollos operativos de la web/app que facilite el registro de nuevos usuarios.
- 2- Mantener y crear nuevas alianzas con el sector productivo y con instituciones de educación superior para ofrecer más y mejores beneficios.
- 3- Continuar con las campañas de comercialización de la comunidad para lograr el número de registros esperados en esta vigencia.

Figura 27. Comunidad ICETEX

Campañas para incentivar el registro	Aliados hoy
<p>Comunidad ICETEX</p> <p>Bookclick</p> <p>Volantes invitando el registro</p> <p>Banner Portal ICETEX</p> <p>+ beneficios</p> <p>PARA QUE CREDITOS EDUCATIVOS INGRESAS Y REGISTRATE YA EN #COMUNIDADICETEX</p> <p>Presencia en eventos ICETEX</p> <p>Piezas para redes</p> <p>1 2</p> <p>3 4</p> <p>MINEDUCACIÓN ICETEX</p>	<p>Convenios - HOY</p> <p>Actualmente contamos con 12 convenios activos y 7 convenios en proceso contractual.</p> <p>MINEDUCACIÓN ICETEX</p>

Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

3 RESULTADOS FINANCIEROS

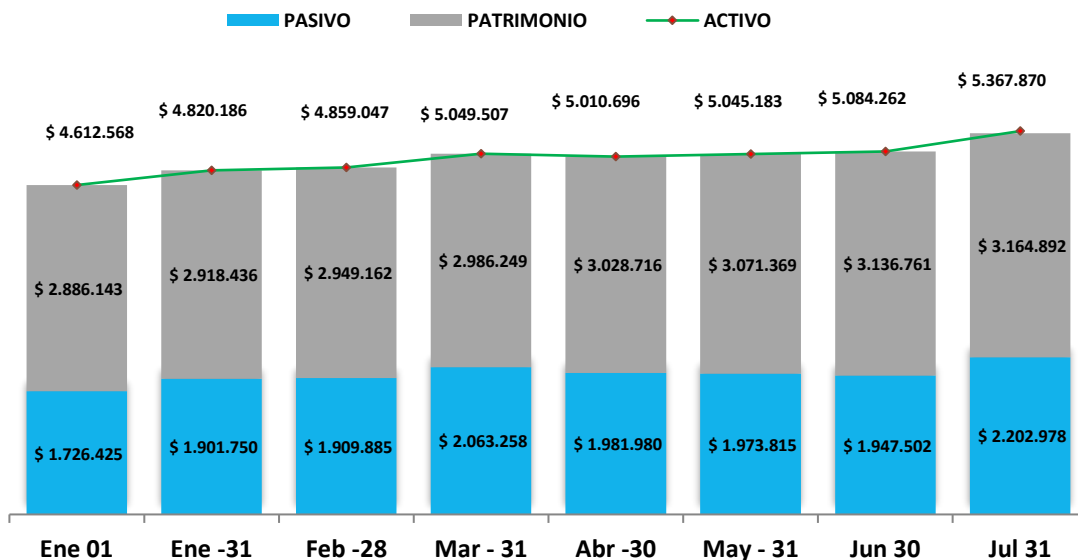
El ICETEX, durante el periodo analizado registra resultados satisfactorios, ratificando su liderazgo en el sector crediticio en la línea de crédito educativo, consolidando su posición en el mercado principalmente por las bajas tasas de colocación, amplios plazos y facilidades de pago, contribuyendo de esta manera a reducir las barreras de acceso a la educación superior para los estudiantes.

El comportamiento positivo en el incremento de los activos y el patrimonio brinda un respaldo suficiente al pasivo de la entidad, derivado de un crecimiento sostenible, con solidez, rentabilidad y fortaleza patrimonial. Así mismo, dicho comportamiento se ve reflejado en los principales indicadores financieros como son el índice de cartera vencida - ICV, rentabilidad del activo- ROA y rentabilidad del patrimonio – ROE.

3.1 ESTRUCTURA FINANCIERA

Las cifras del ICETEX a julio de 2018 muestran una evolución positiva de la entidad, con crecimiento sostenido y equilibrado, solidez, rentabilidad y fortaleza patrimonial.

Gráfica 26. Evolución del balance. Cifras en millones de \$



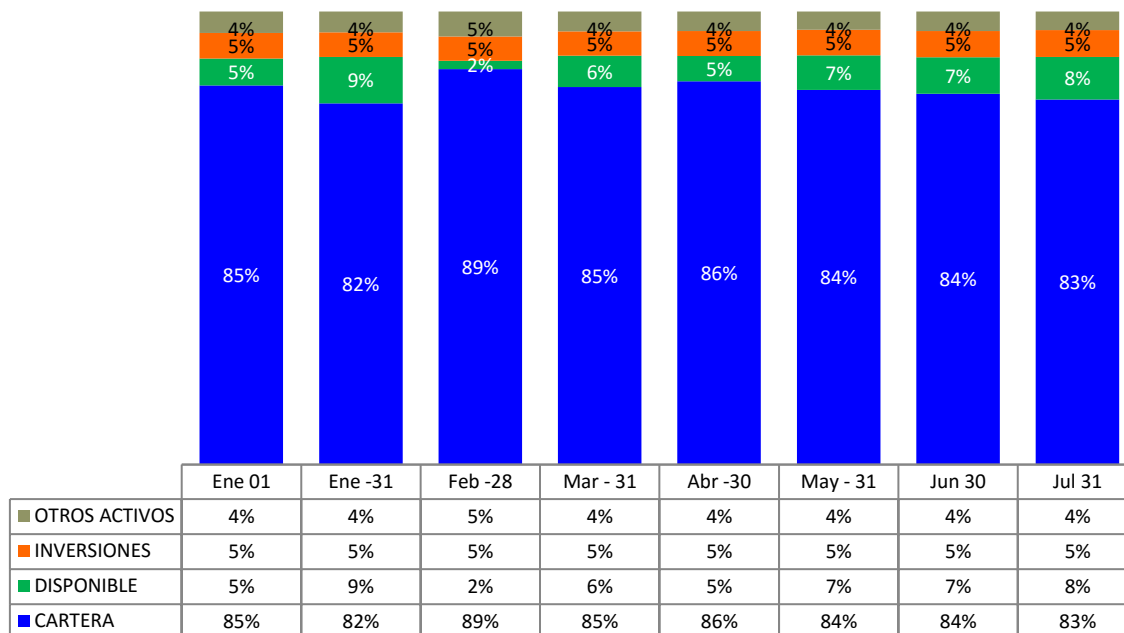
*Cifras 2018 con corte a julio

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

3.2 ACTIVO

Los activos durante el periodo enero a julio de 2018, aumentaron en \$755.301 millones con un crecimiento promedio mensual de 2%, ubicando el saldo a julio de 2018 en \$5,36 billones. De acuerdo con su estructura, el renglón de mayor participación continúa siendo la cartera de créditos neta, que representa en promedio el 85%.

Gráfica 27. Composición del activo. Cifras en millones de \$



*Cifras 2018 con corte a julio
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

El comportamiento creciente de la cartera de créditos del ICETEX es consecuente con la alta demanda del sector y el compromiso de la política pública establecida por el Gobierno Nacional de ampliar la cobertura de la educación superior. Este objetivo se ha logrado gracias a los resultados financieros generados en ejercicios anteriores, a la financiación que se tiene con la banca multilateral Banco Mundial y al esfuerzo proactivo en el recobro de obligaciones, que han permitido aumentar la disponibilidad de los recursos para la colocación de crédito educativo.

Durante el periodo analizado, se registraron contablemente castigos de cartera por valor de \$64.089 millones, mientras que la recuperación de cartera castigada ascendió a \$17.965 millones. Adicionalmente, otro mecanismo por el que optó la entidad para generar ingresos está relacionado con la venta de cartera, realizada a Central de Inversiones S.A. de las obligaciones calificadas como irrecuperables. Esto indica que el Instituto cuenta con políticas claras y especialmente diseñadas para mantener los niveles de recuperación de cartera apropiada.

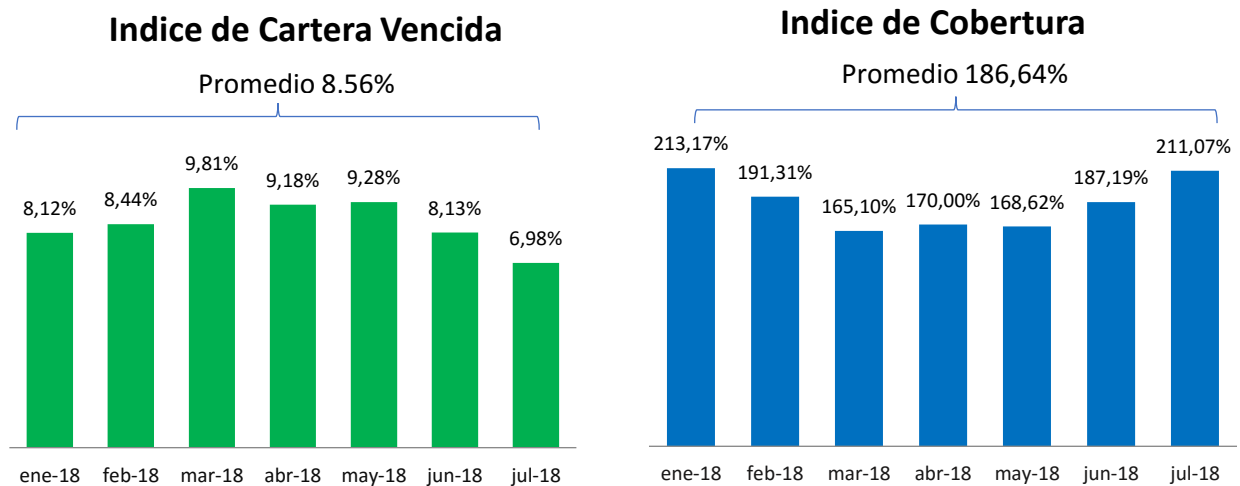
En materia de provisiones, estas pasaron de \$816.103 millones a comienzos de enero 2018 a \$770.923 millones al cierre de julio, sobre la cartera vencida de \$387.924 millones y \$365.240 millones respectivamente. La disminución de las provisiones es consecuente con los castigos realizados y las gestiones adelantadas de recobro que permiten evitar el deterioro de las obligaciones.

Durante el periodo se continuó con la aplicación del esquema de cubrimiento de provisiones sobre los créditos vencidos mayor a 30 días, mediante el modelo interno de pérdida esperada, que contiene los diferentes elementos considerados en la cuantificación de las provisiones de la cartera de créditos, con el fin de continuar aplicando políticas para la adecuada gestión del riesgo del crédito educativo y que sirve como herramienta para hacer

frente a futuras recesiones económicas y con una mayor orientación a reforzar patrimonialmente al ICETEX.

La administración y protección de la cartera, reincide directamente en la sostenibilidad financiera de la entidad y garantiza la atención de las generaciones futuras que tengan limitaciones de acceso a la educación superior, esto se identifica con la gestión institucional a través del indicador de cartera vencida y el índice de cobertura, logrando el siguiente comportamiento:

Gráfica 28. Indicadores de Cartera



*Cifras 2018 con corte a julio
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

Continuando con la estructura del activo, el disponible tuvo una gran dinámica siendo la liquidez del Instituto adecuada en cada periodo con una participación del 5% y 8% sobre el total de activos para los meses de enero y julio de 2018, respectivamente. El disponible permite atender la operación y el proceso de adjudicación y renovaciones de créditos educativos y su pertinencia es medida a través de la oficina de riesgos y durante los últimos años se ha mantenido en niveles adecuados.

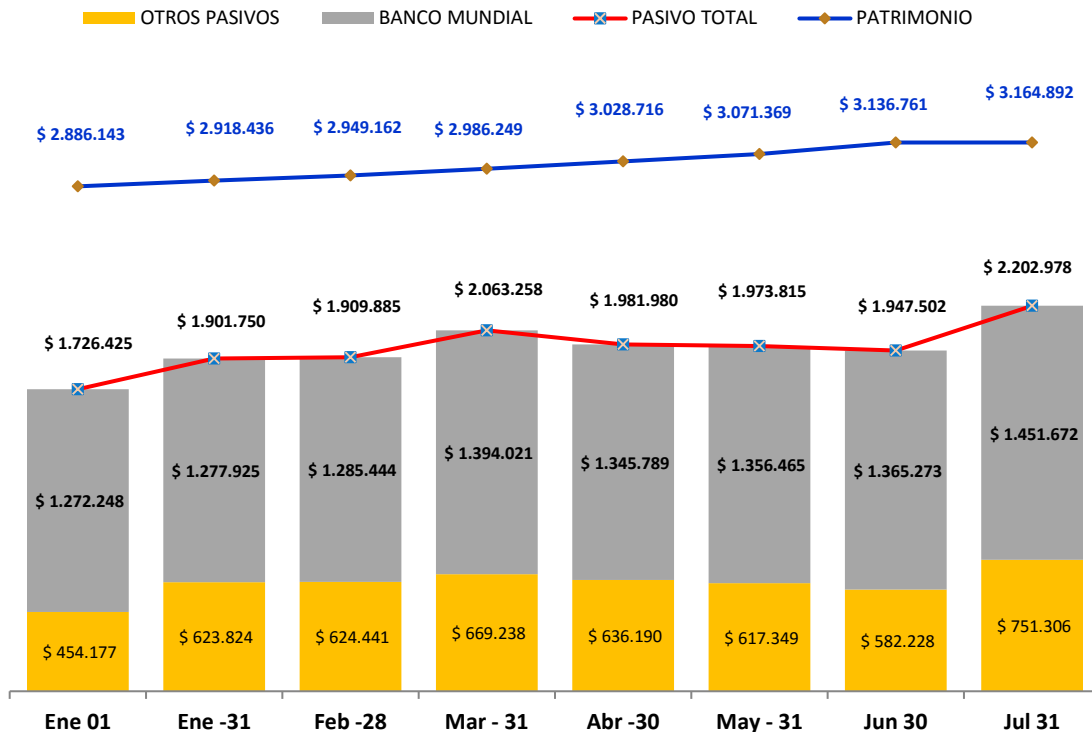
De otra parte, las inversiones de los recursos propios pasaron de \$235.550 millones en enero a \$274.501 millones a julio de 2018 con una participación sobre los activos totales del 5% respectivamente. Estos portafolios están sujetos a políticas conservadoras de exposición al riesgo y está contemplado como estrategia para mantener inversiones liquidas a corto plazo con el fin de poseer una posición financiera sólida y de reserva de recursos para el cumplimiento de los compromisos.

Los demás activos como los intangibles y otras cuentas por cobrar representan el 4% sobre los activos totales, en cada mes, los cuales no sufrieron cambios significativos con respecto a su participación dentro del activo total.

3.3 PASIVO Y PATRIMONIO

Durante el periodo analizado el rubro de mayor incidencia sobre el total pasivo está representado por los empréstitos que se tienen con el Banco Mundial, durante este periodo se originaron nuevos desembolsos por \$182.048 millones alcanzando los \$1.39 billones equivalentes al 63% del pasivo total; de otra parte, se tiene un crédito con la banca nacional por \$61.536 millones siendo estos los únicos proveedores de recursos con costo para apalancar el crédito Educativo.

Gráfica 29. Composición del pasivo. Cifras en millones de \$



*Cifras 2018 con corte a julio
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

El otro componente relevante dentro del total del pasivo es el relacionado con los otros pasivos que alcanzaron los \$751.306 millones equivalentes 33% frente a los \$454.177 millones al inicio de enero. Este componente incluye los intereses de los créditos generados en época de estudios que forman parte del nuevo capital y su amortización se hace en forma proporcional a los valores efectivamente recaudados afectando el estado de resultados; de otro lado, los depósitos seguros de garantía muerte e invalidez, garantía codeudor y fondo de sostenibilidad, estos dos últimos constituidos para cubrir el riesgo de crédito educativo originado por deserción estudiantil.

Patrimonialmente el ICETEX cerró con \$3,16 billones a julio de 2018, registrando un incremento del 9.7% respecto a enero de 2018 donde se ubicó en \$2,89 billones. Esto se explica principalmente por la generación interna de recursos (utilidades) por \$277.633 millones.

Endeudamiento Bancolombia

- **Antecedentes**

La Junta Directiva del ICETEX aprobó mediante Acuerdo 061 de 02 de diciembre de 2016, un presupuesto de \$2.946.407 millones, que incluía \$318.191 millones para subsidio de tasa, monto que según el artículo 8 del mencionado Acuerdo, estaba sujeto a modificación según las adiciones del Presupuesto General de la Nación, una vez se aprobara la reforma tributaria de diciembre de 2016.

El Congreso aprobó el 07 de junio de 2017, la adición del Presupuesto General de la Nación, donde el Gobierno Nacional destinó a ICETEX \$257.951 millones para subsidio de tasa, generando un faltante de \$ 60.240 millones frente a lo inicialmente requerido por el Instituto:

Tabla 28. Faltante Subsidio de Tasa

Cifras en millones \$	INICIAL	APROBADO	DIFERENCIA
SUBSIDIO DE TASA	\$ 318.191	\$ 257.951	\$ 60.240

Fuente: Oficina Asesora Planeación - ICETEX

Teniendo en cuenta el faltante, la misma Ley 1837 del 30 junio de 2017, que modifica el presupuesto, dispuso en su artículo 11° lo siguiente: ***“Con el ánimo de garantizar el pago oportuno de las matrículas de los estudiantes que acceden a crédito educativo a través del ICETEX, la entidad podrá recurrir temporalmente a los recursos de liquidez que tenga disponibles, cualquiera que sea su origen, o a créditos hasta por un monto equivalente al 15% del recaudo anual del ICETEX. Estos recursos, incluidos los costos asociados serán devueltos por la Nación al ICETEX, durante el primer trimestre de 2018, bajo los términos y condiciones acordados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el ICETEX”.*** (Negrilla fuera de texto)

Con esta disposición, el ICETEX estaba autorizado a usar liquidez o a endeudarse para cubrir el faltante.

- **Autorización solicitud de crédito de capital de trabajo**

Dado que no se contaban con recursos de liquidez, se elevó a Junta Directiva del ICETEX, la autorización de endeudamiento, el cual quedo aprobado mediante Acuerdo 022 del 28 de junio de 2017, y la Junta autorizó al Representante Legal para gestionar una operación de deuda interna hasta por valor de \$60.240 millones, en el marco de la Ley aprobada en el Congreso, bajo las siguientes condiciones:

- Modalidad: Endeudamiento Interno en Pesos
- Capital de Trabajo.
- Plazo: 1 año.
- Moneda: Peso Colombiano.
- Otorgante: Entidades financieras en Colombia.
- Garantía: Firma de pagaré.

- **Aprobación del crédito**

El ICETEX, solicitó cotizaciones de crédito a diferentes entidades financieras, mediante un proceso transparente de cotizaciones radicadas por escrito, con una fecha límite de entrega por parte de las entidades financieras.

Tabla 29. Resumen de cotizaciones obtenidas

TIPO DE TASA	ENTIDAD	TASA-SPREAD.
TASA FIJA	POPULAR	6,82%
IBR SV-Amortización semestral	POPULAR	1,80%
IBR SV-Amortización anual	POPULAR	1,85%
TASA FIJA	BANCO DE BOGOTA	7,45%
IBR SV-Amortización semestral	BANCO DE BOGOTA	1,98%
TASA FIJA	BBVA	7,64%
IBR SV-Amortización semestral	BBVA	2,27%
TASA FIJA	OCCIDENTE	8,04%
IBR SV-Amortización semestral	OCCIDENTE	2,51%
IBR SV-Amortización anual	OCCIDENTE	2,51%
TASA FIJA	ITAU	8,37%
TASA FIJA	BANCOLOMBIA	9,03%
IBR SV-Amortización semestral	BANCOLOMBIA	1,56%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Desde la Dirección de Tesorería, se analizaron las propuestas, las tasas y los intereses a liquidar, los cuales se presentaron al Comité Ejecutivo del 22 de agosto de 2017 y bajo la dirección del Presidente se seleccionó la oferta comercial de Bancolombia, toda vez que fue la entidad financiera que ofreció las mejores condiciones.

Posteriormente, se procedió a adquirir el crédito, y a realizar el registro y reconocimiento contable de la respectiva cuenta por cobrar al Ministerio de Hacienda con base en lo establecido en el art.11 de la Ley 1837 de 2017, así:

Tabla 30. Cuenta por cobrar al Ministerio de Hacienda

Monto:	\$60.240.000.000
Plazo:	12 meses
Destino de Crédito:	Capital de trabajo
Tasa:	IBR (6 meses) +1,5625
Amortización de capital:	Al vencimiento
Pago de intereses:	Semestral
Fecha de desembolso:	19-sep-17
1er Pago de Intereses:	\$2.006.354.109
2do Pago de Intereses:	\$1.766.815.104

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

De esta operación y acorde a la Ley, se informó al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sobre la operación a través de comunicación escrita con número de radicado 1-2017-068508 del 29 de agosto de 2017. Luego mediante comunicaciones posteriores, radicadas en el Ministerio de Hacienda mediante los números 1-2017-068508, 1-2018-012732, 1-2018-024489 y 1-2018-057225 se insistió ante el Ministerio sobre las condiciones para pagar el endeudamiento.

- **Situación actual**

El ICETEX ha recibido los recursos del Presupuesto General de la Nación así:

- Mediante Resolución 4438 del 16 de marzo de 2018, la Nación transfirió al Ministerio de Educación Nacional y éste al ICETEX los \$ 64.230 millones del rubro de fortalecimiento para subsidio de tasa de interés de créditos en etapa de amortización, priorizando en la cadena de valor los recursos de subsidio de tasa.
- El informe de auditoría de la Contraloría General de la República con número de radicado No. 2018EE0056823 recibido el 11 de mayo de 2018, en su página 10 recomiendan lo siguiente: *“Es de indicar, que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a través de la Dirección del Tesoro Nacional el 27 de marzo de 2018, realizó transferencia de recursos al Ministerio de Educación Nacional por \$64.230.297.500, recursos girados a su vez al ICETEX para la cancelación de compromiso”*
- En el mes de marzo, no se habían girado la totalidad de los recursos de subsidio a la tasa, razón por la cual no se pagó la obligación, dado que el Ministerio de Educación Nacional priorizó los recursos del subsidio de tasa.
- El 20 de marzo de 2018, ICETEX pagó \$2.006,4 millones a Bancolombia por concepto de intereses correspondientes al primer semestre del crédito de capital de trabajo.
- Dado que no se había cerrado la segunda convocatoria y el valor del subsidio de tasa no era aún definitivo, el Ministerio de Hacienda informa en reunión al ICETEX que incluirá un artículo en el proyecto de Ley de Presupuesto para la vigencia 2019, que viabilice el pago de la cuenta por cobrar registrada en los estados financieros según Ley 1837 de 2017.

3.4 UTILIDADES

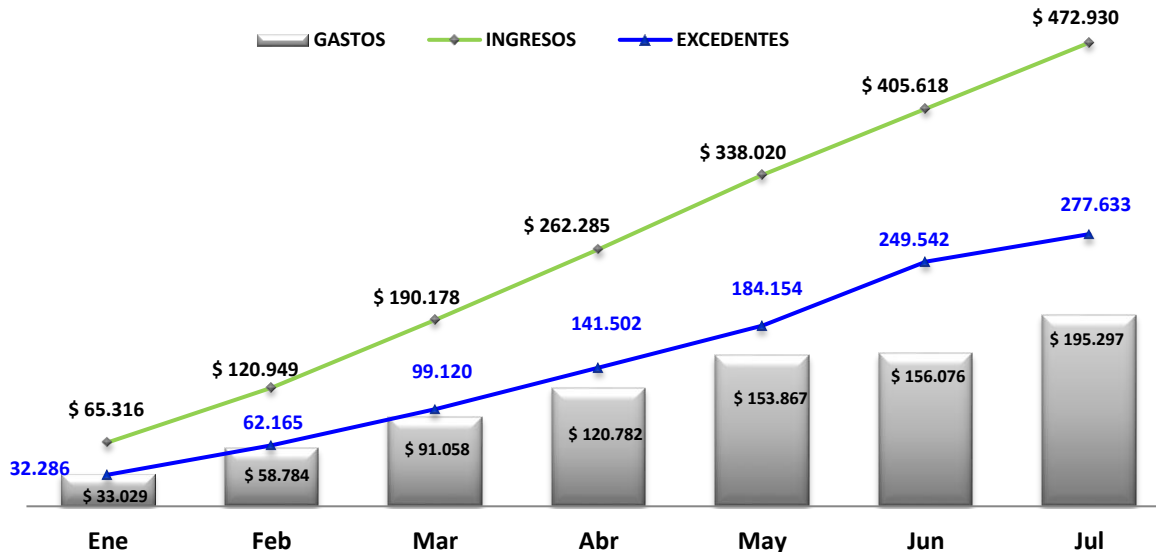
Las utilidades de estos meses están representadas principalmente por el comportamiento de la calidad de la cartera y su constante crecimiento.

El significativo desempeño reflejado en las utilidades durante estos periodos, impulsado por las políticas del Gobierno (subsidio a la tasa, cuentas abandonadas), tuvo un valioso efecto en los principales indicadores de rentabilidad. El ROE y ROA se situaron en 16,9% y 10,2% respectivamente a julio de 2018, lo que implica una notable mejora frente a los niveles reportados a enero en su orden 13,7% y 8,4%.

La estructura operacional del ICETEX se concentra en a) los ingresos: cobro de intereses por concepto de crédito, rentabilidad de las inversiones financieras y las comisiones provenientes de los recursos administrados de terceros incluido cuentas abandonadas y b) en gastos: constitución de provisiones para el respaldo de la cartera con algún nivel riesgo, el servicio a la deuda con la banca multilateral y servicios y honorarios como estrategia para disminuir costos operativos.

El comportamiento de las variables a y b afectan directamente los resultados que se presentan en cada periodo, sin que los demás conceptos tanto del ingreso como del gasto tengan una participación relevante.

Gráfica 30. Resultado Financiero. Cifras en millones de \$



*Cifras 2018 con corte a julio
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Contabilidad

3.5 VISION INTEGRAL DE CRECIMIENTO Y DE RESULTADOS

El fortalecimiento patrimonial del ICETEX mantiene la dinámica de los últimos años brinda un respaldo suficiente al pasivo, que en gran parte está representado en la deuda que se tiene con la banca multilateral. Sin embargo, se tienen nuevas políticas y alternativas de apalancamiento como son el fondo de sostenibilidad, fondo de garantías codeudor y la Ley 1777 de 2016 cuentas abandonadas, que contribuyen a soportar el ritmo de crecimiento que viene registrando la cartera de créditos.

Su fortaleza patrimonial se deriva en gran medida por los resultados alcanzados durante el periodo evaluado y de las capitalizaciones provenientes de la Nación para crédito reembolsable. Esta solidez patrimonial permite soportar futuros endeudamientos con efecto directo en el crecimiento de la cartera de créditos.

Por el lado de los pasivos, la estructura del ICETEX ha permitido hacer más eficiente las fuentes de fondeo, y en consecuencia el préstamo con la Banca Multilateral está cada vez más ajustado a las necesidades de recursos para atender el crecimiento de la demanda del crédito educativo.

3.6 GESTIÓN PRESUPUESTAL

Dentro de su operación financiera el ICETEX administra tanto recursos propios como de terceros en cumplimiento de su objeto social. El financiamiento del Instituto corresponde

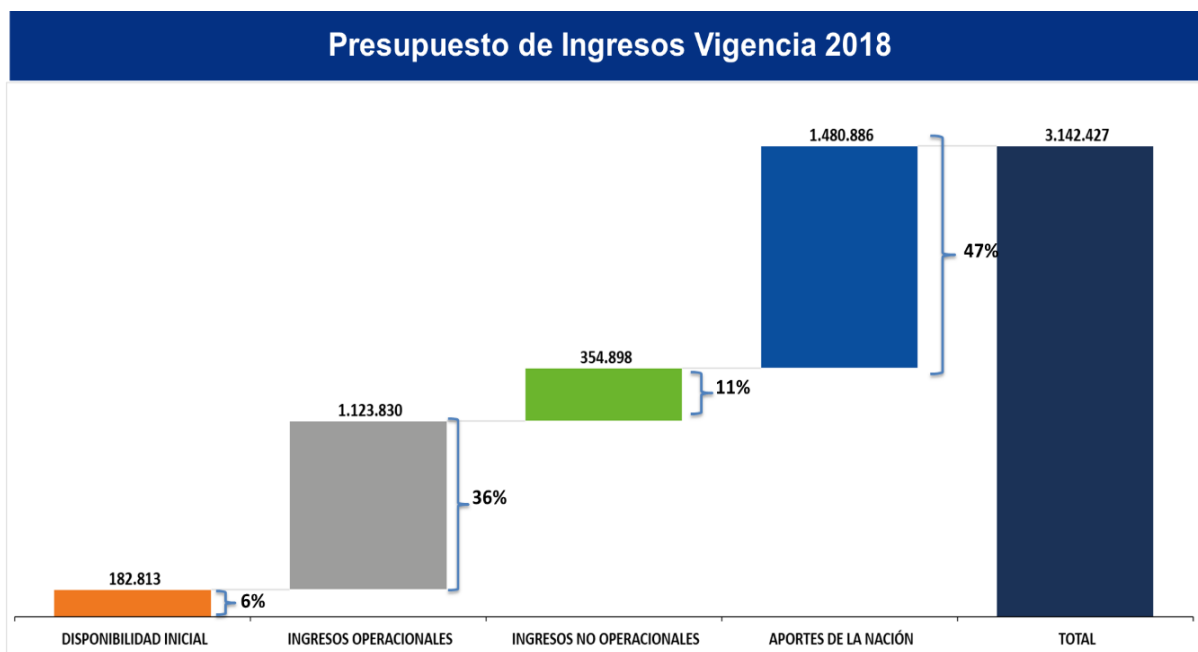
básicamente a los ingresos propios, los recursos del endeudamiento y los aportes de la nación.

El ICETEX cuenta con un estatuto de presupuesto propio, el cual fue modificado mediante Acuerdo 057 de 2017 por parte de la Junta Directiva del ICETEX.

Para la vigencia 2018 el presupuesto de la Entidad fue aprobado mediante el Acuerdo No. 066 del 06 de diciembre de 2017. Con corte al mes de julio, se han presentado dos modificaciones según Acuerdos No. 005 del 06 de marzo de 2018 y No. 032 del 25 de julio de 2018.

3.6.1 Apropiación presupuestal de ingresos. Cifras en millones de \$

Gráfica 31. Presupuesto de ingresos vigencia 2018

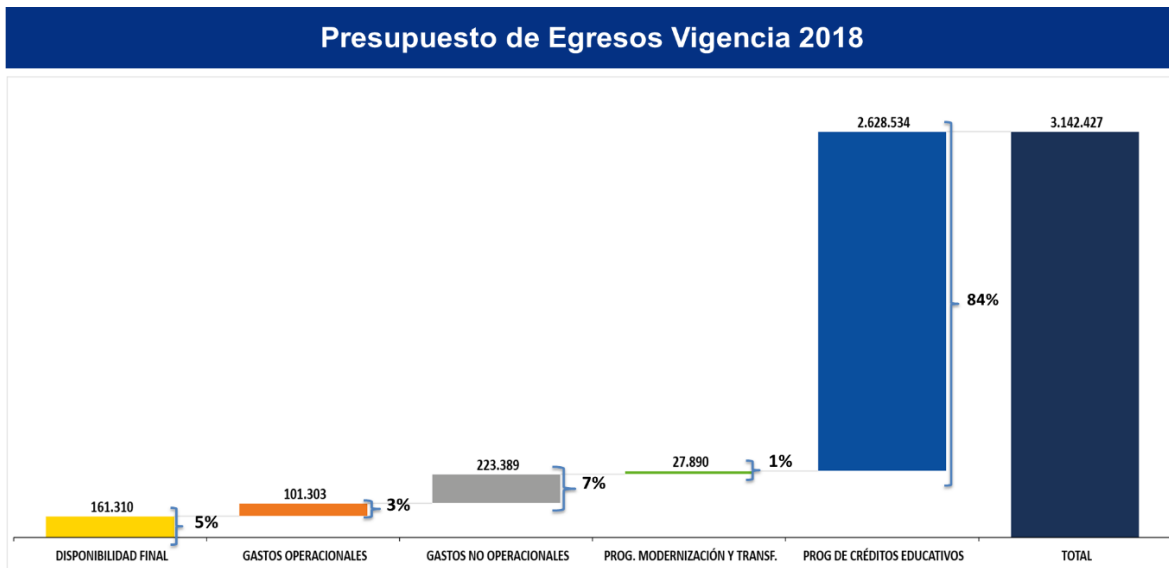


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los ingresos de la Entidad están conformados por: disponible inicial 6%, ingresos operacionales 36%, ingresos no operacionales 11% y los aportes de la Nación 47%.

3.6.2 Apropriación presupuestal de egresos. Cifras en millones de \$

Gráfica 32. Presupuesto de egresos vigencia 2018

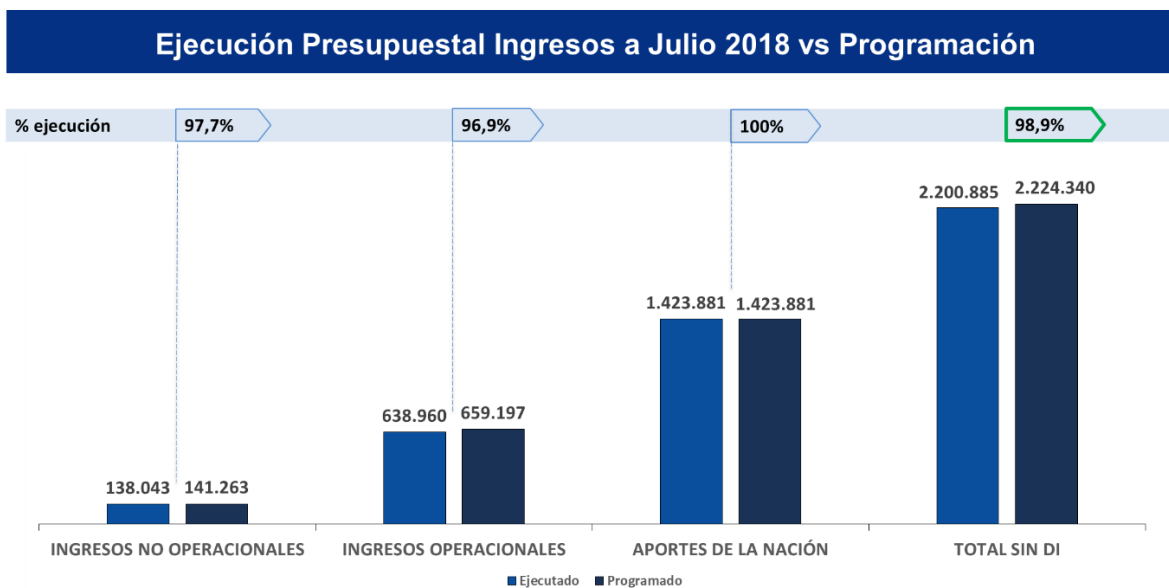


Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los egresos de la Entidad están conformados por el disponible final 5%, gastos operacionales 3%, gastos no operacionales 7%, programa de modernización y transformación 1% y programa de créditos educativos 84%.

3.6.3 Ejecución presupuestal de ingresos. Cifras en millones de \$

Gráfica 33. Ejecución presupuestal ingresos a julio 2018 Vs programación



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los ingresos no operacionales presentan una ejecución del 97,7%, entre los cuales el desembolso del Crédito del Banco Mundial tiene la mayor participación.

Tabla 31. Ingresos no operacionales

INGRESOS NO OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN mill de \$	EJECUCIÓN mill de \$	CUMPL.
COBRO PRIMA DE GARANTÍAS	1.917	1.769	92,24%
INGRESOS ADMÓN CUENTAS ABANDONADAS	1.733	2.737	157,95%
RECURSOS DE CRÉDITO EXTERNO O INTERNO	104.910	104.910	100,00%
RECURSOS DE TERCEROS - ALIANZAS	32.702	28.628	87,54%
TOTAL	141.263	138.043	97,72%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los ingresos operacionales presentan una ejecución del 96,9%. Se destacan: el recaudo de cartera con un cumplimiento del 100% de acuerdo con el ajuste que se realizó al cierre del mes de julio; los ingresos por administración de fondos 79,75%; otros ingresos operacionales 80,98%; ingresos por venta de cartera 100% y los rendimientos financieros con un 117,07 de ejecución.

Tabla 32. Ingresos operacionales

INGRESOS OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN mill de \$	EJECUCIÓN mill de \$	CUMPL.
VENTA DE CARTERA	542.801	542.873	100,01%
INGRESOS POR FONDOS EN ADMINISTRACIÓN	18.378	14.656	79,75%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	92.316	74.757	80,98%
INGRESO FONDO SOSTENIBILIDAD CRÉD. EDUC.	7.920	7.920	100,00%
INGRESOS CONDONACIONES GRADUACIÓN 25%	51.062	34.027	66,64%
INGRESOS CONDONACIONES SABER PRO	1.494	971	64,98%
VENTA DE CARTERA	31.840	31.839	100,00%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	5.702	6.675	117,07%
INTERESES CUENTAS CORRIENTES Y DE AHORRO	2.889	3.915	135,51%
RENDIMIENTOS PORTAFOLIO DE INVERSIONES	2.812	2.760	98,12%
TOTAL	659.197	638.960	96,93%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los aportes de la Nación al ICETEX se enmarcan en los aportes para garantizar el fortalecimiento al crédito educativo a través del subsidio a la tasa, los aportes para el fondo subsidios MEN y los aportes a los fondos administrados para los proyectos de Ley.

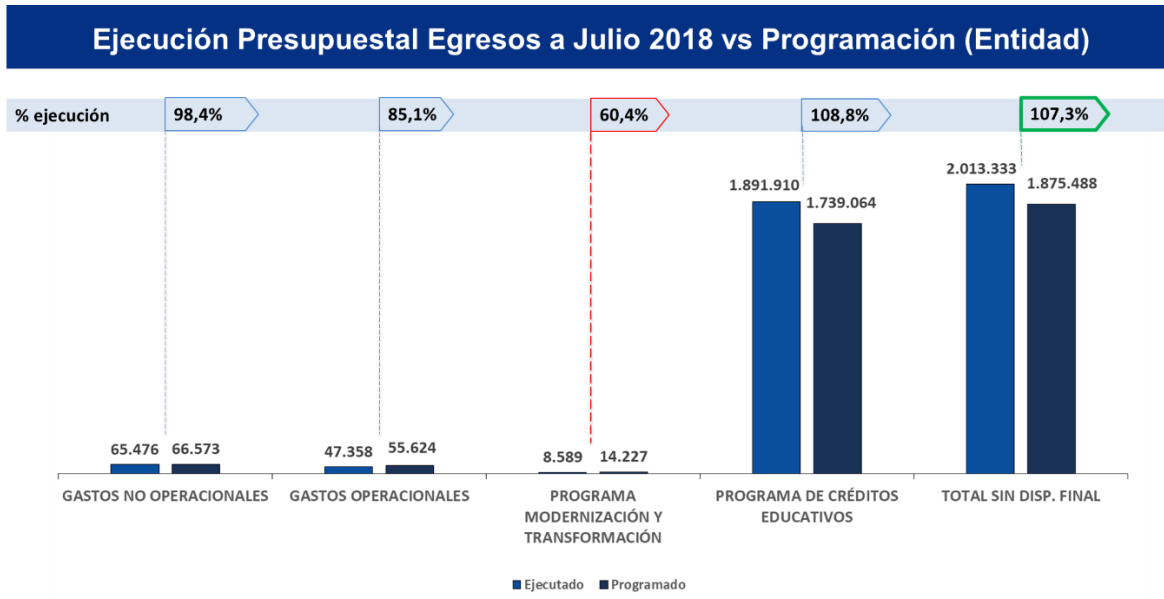
Tabla 33. Recursos de la Nación

RECURSOS DE LA NACION	PROGRAMACIÓN mill de \$	EJECUCIÓN mill de \$	CUMPL.
FORTALECIMIENTO CRÉDITO EDUCATIVO	421.440	421.440	100,00%
PROYECTOS FONDOS LEY ICETEX	84.623	84.623	100,00%
PROYECTOS FONDOS MEN	775.649	775.649	100,00%
SUBSIDIOS SOSTENIMIENTO ICETEX	142.169	142.169	100,00%
TOTAL	1.423.881	1.423.881	100,00%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

3.6.4 Ejecución presupuestal de egresos. Cifras en millones de \$

Gráfica 34. Ejecución presupuestal egresos a julio 2018 Vs programación



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los gastos no operacionales presentan una ejecución del 98,7%, entre los cuales se destaca el servicio de la deuda por el crédito del Banco Mundial.

Tabla 34. Gastos no operacionales

GASTOS NO OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN mill de \$	EJECUCIÓN mill de \$	CUMPL.
SERVICIO DEUDA BANCO MUNDIAL	61.403	60.840	99,1%
SERVICIO DE LA DEUDA CREDITO INTERNO	2.010	2.006	99,8%
CONCILIACIONES IES	2.920	2.594	88,9%
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	35	35	100,0%
TOTAL	66.368	65.476	98,7%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

Los gastos operacionales presentan una ejecución consolidada del 85,2%. Los gastos administrativos con un cumplimiento del 88,9; los gastos de operación y servicios 78,2% otros gastos operacionales 94% de ejecución.

Tabla 35. Gastos operacionales

GASTOS OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN mill de \$	EJECUCIÓN mill de \$	CUMPL.
GASTOS ADMINISTRATIVOS	35.525	31.596	88,9%
GASTOS DE PERSONAL	10.662	10.118	94,9%
GASTOS GENERALES	24.864	21.477	86,4%
GASTOS DE OPERACIÓN Y SERVICIOS	19.670	15.385	78,2%

GASTOS OPERACIONALES	PROGRAMACIÓN mill de \$	EJECUCIÓN mill de \$	CUMPL.
OTROS GASTOS OPERACIONALES	401	377	94,0%
TOTAL	55.597	47.358	85,2%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

El programa de modernización y transformación presenta una ejecución del 60%, representada en: Apoyo modernización y transformación con un cumplimiento del 94,7%; Fortalecimiento comercial y de mercadeo 66,1%; Fortalecimiento planeación institucional 68,7% e Infraestructura tecnológica de sistemas 49,9%.

Tabla 36. Programa modernización y transformación

PROGRAMA MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	PROGRAMACIÓN mill de \$	EJECUCIÓN mill de \$	CUMPL.
APOYO MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	984	932	94,7%
FORTALECIMIENTO COMERCIAL Y DE MERCADEO	6.070	4.012	66,1%
FORTALECIMIENTO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	343	235	68,7%
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE SISTEMAS	6.831	3.410	49,9%
TOTAL	14.227	8.589	60,4%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

El programa de créditos educativos presenta una ejecución consolidada del 108,8%.

Tabla 37. Programa de créditos educativos

PROGRAMA DE CRÉDITOS EDUCATIVOS	PROGRAMACIÓN mill de \$	EJECUCIÓN mill de \$	CUMPL.
FONDO SOSTENIBILIDAD CRÉDITO EDUCATIVO	16.642	6.891	41,4%
CRÉDITO ACCES	731.255	633.876	86,7%
CRÉDITO TRADICIONAL	432.862	365.846	84,5%
CRÉDITOS CONDONABLES	557.805	885.296	158,7%
MEJORAMIENTO CALIDAD EDUCACIÓN SUPERIOR	19.196	35.925	187,1%
PROYECTOS RELACIONES INTERNACIONALES	10.631	7.809	73,5%
PROYECTOS DE LEY Y FONDOS MEN	527.978	841.562	159,4%
CRÉDITOS EDUCATIVO DE OFERTA	500	0	0,0%
TOTAL	1.739.064	1.891.910	108,8%

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

3.6.5 Vigencias Futuras Aprobadas a Julio-2018. Cifras en millones de \$

Tabla 38. Vigencias futuras

Número CCVF	Nombre Rubro	Objeto	Año 2019	Año 2020	Total	Acuerdo
CCVF-2018-002	REVISORIA FISCAL	Contratar la Revisoría Fiscal del ICETEX	\$430	\$150	\$580	Acuerdo 008 del 10 de abril de 2018
CCVF-2018-003	GESTIÓN COBRANZA ADMINISTRATIVA	Contratar un centro de contacto para gestionar el cobro de la cartera administrativa	\$3.867	\$998	\$4.864	Acuerdo 018 del 30 de mayo de 2018
CCVF-2018-004	GESTIÓN COBRANZA PREJURÍDICA	Contratar un centro de contacto para gestionar el cobro de la cartera pre-jurídica con mora superior a 90 días	\$5.792	\$2.508	\$8.300	Acuerdo 019 del 30 de mayo de 2018
CCVF-2018-005	SUMINISTRO INFORMACIÓN BOLSA DE VALORES	Contratar la prestación del servicio para acceder a los archivos necesarios para la valoración de títulos valores y que son publicados a través de internet	\$39	\$21	\$60	Acuerdo 022 del 30 de mayo de 2018
CCVF-2018-006	ADMÓN. Y CUSTODIA TÍTULOS VALORES	Contratar la custodia y administración de los títulos valores confiados en depósito por el ICETEX y los que le sean transferidos como resultado de las operaciones con otros depositantes	\$773	\$392	\$1.164	Acuerdo 021 del 30 de mayo de 2018
CCVF-2018-007	ADMÓN. Y CUSTODIA TÍTULOS VALORES	Contratar los servicios de DCV, CUD y SEBRA con el Banco de la República	\$71	\$39	\$110	Acuerdo 020 del 30 de mayo de 2018
CCVF-2018-008	OTROS SERVICIOS OPERATIVOS - ODR	Contratación de una consultoría para realizar la evaluación y los ajustes al SARLAFT del ICETEX, que permitan integrar las obligaciones establecidas por la superintendencia financiera de Colombia - SFC, las políticas públicas, los productos de innovación y las buenas prácticas	\$82	\$0	\$82	Acuerdo 031 del 25 de julio de 2018
CCVF-2018-009	SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Prestar el servicio especializado para la elaboración del diagnóstico y evaluación del modelo actual de servicio al cliente, así como el desarrollo de la propuesta técnica para el nuevo modelo de servicio	\$270	\$0	\$270	Acuerdo 029 del 25 de julio de 2018
CCVF-2018-010	ARRENDAMIENTOS BIENES INMUEBLES	Arrendamiento del inmueble comercial en Tumaco	\$17	\$10	\$27	Acuerdo 030 del 25 de julio de 2018

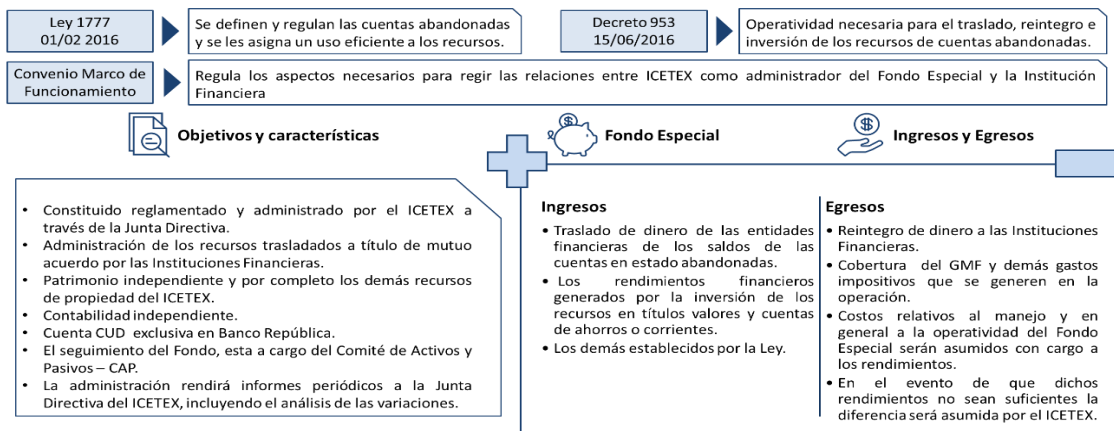
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Grupo de Presupuesto

3.7 GESTIÓN DE TESORERÍA

3.7.1 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.

Figura 28. Esquema cuentas abandonadas



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Reglamentario 953 de 2016, el ICETEX recibió traslados de cuentas abandonadas desde el 1 de agosto de 2016 y el 31 de julio de 2018, recursos que se subastaron conforme a lo dispuesto en el decreto, quedando así:

Tabla 39. Movimientos Cuentas Abandonadas

Concepto	Noviembre 2017 a Enero 2018	Febrero a Abril 2018	Mayo a Julio 2018	Total
Pasivo Entidades Financieras	\$ 71.852	\$ 75.564	\$ 77.624	\$ 1.468.926
Traslados de Capital	\$ 70.709	\$ 74.339	\$ 76.372	\$ 1.459.362
Intereses	\$ 1.143	\$ 1.225	\$ 1.252	\$ 9.563
Recursos Reintegrados	\$ 49.750	\$ 48.760	\$ 42.976	\$ 417.629
Reintegro de Capital	\$ 49.392	\$ 48.502	\$ 42.602	\$ 415.934
Reintegro de Intereses	\$ 357	\$ 258	\$ 374	\$ 1.695
Resultado del trimestre	\$ 22.102	\$ 26.804	\$ 34.648	\$ 1.051.297
Saldo del Pasivo	\$ 989.845	\$ 1.016.649	\$ 1.051.297	\$ 1.051.297

*Cifras expresadas en millones de pesos

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

3.7.2 Gestión de pagos y liquidez

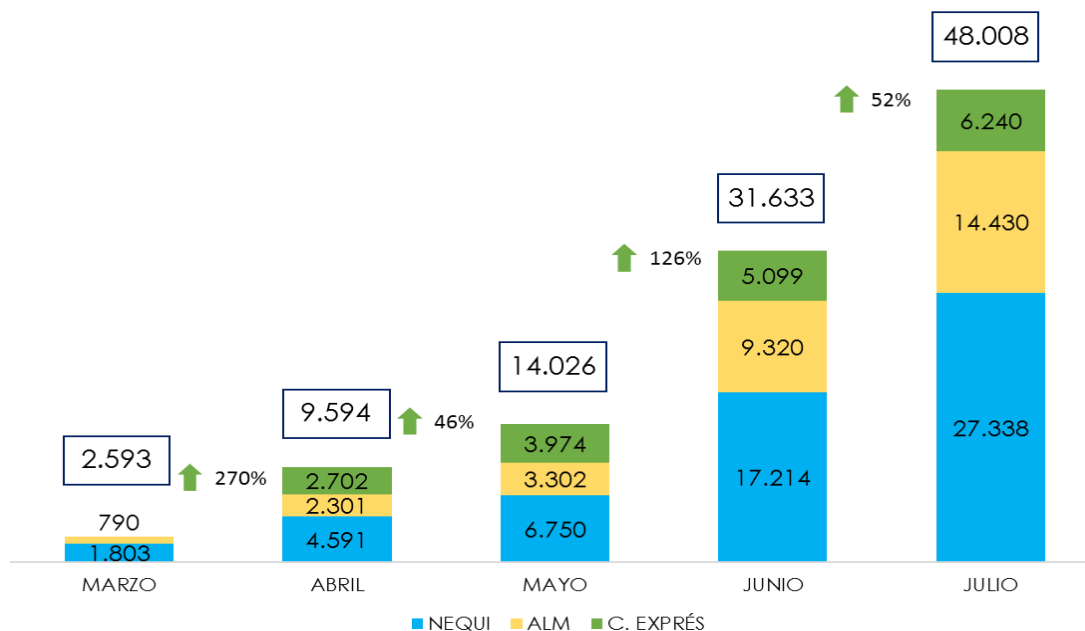
Los programas que ofrece el ICETEX requieren de un apoyo económico al beneficiario entre los cuales se encuentran los subsidios de sostenimiento y/o créditos de sostenimiento, entre otros rubros. Los apoyos económicos, son abonados directamente al estudiante del crédito y en la mayoría de los casos el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

El ICETEX, siempre ha intentado cubrir los costos y gastos asociados a la dispersión de pagos a los beneficiarios, buscando ofrecer una alternativa de fácil acceso y con una amplia cobertura para facilitar su uso. El costo de los servicios bancarios para la dispersión de pagos a persona natural se ha incrementado en los últimos años, dado el incremento de usuarios a los que ICETEX realiza la dispersión, así como los costos propios del producto o servicio bancario utilizado.

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 'Ahorro 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 35. Evolución de matrículas de cuentas CATS 2018 (Cifras en millones de \$)



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

3.7.3 Canales de recaudo

El ICETEX cuenta con diferentes canales de recaudo a nivel nacional, 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.

Figura 29. Canales de Recaudo



Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

Figura 30. Facturación julio 2018 (cifras en millones de \$)



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones – Grupo de Cartera

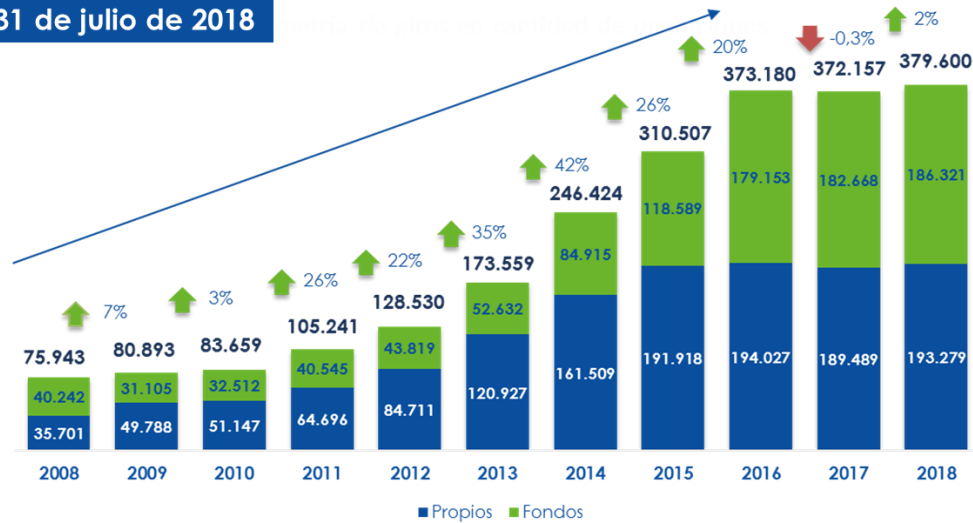
3.7.4 Volumen de operaciones

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 del programa Ser Pilo Paga del Ministerio de Educación Nacional.

Gráfica 36. Volumetría de giros en cantidad de operaciones (cifras en millones de \$)

Giros a 31 de julio de 2018



Concepto	Propios	Fondos	Total
Real 31 JUL 2018	111.525	150.846	262.371
Proyectado cierre 2018	193.279	186.321	379.600

Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

3.7.5 Negociación de inversiones

La Junta Directiva de ICETEX, aprueba las políticas, estrategias y procedimientos que seguirá el ICETEX en el desarrollo de la administración de los portafolios de inversión, tanto de recursos propios como de terceros, teniendo como objetivo reglamentar las decisiones relacionadas con excedentes de liquidez referentes a la disposición de recursos, negociación de títulos valores (adquisición y venta), su manejo adecuado (clasificación, valoración y contabilización), distribución clara de funciones entre las áreas, y la evaluación, medición y control de los diferentes riesgos involucrados. Todo lo anterior, conforme a las disposiciones normativas de la Superintendencia Financiera de Colombia, y las políticas institucionales como entidad financiera de carácter especial y bajo los siguientes principios:

Los principios básicos están orientados a conservar el capital invertido y obtener rendimientos sobre él, garantizando inversiones a tasas de mercado, mediante la estructuración de portafolios de inversión de riesgo moderado, de alta seguridad y adecuada liquidez en las inversiones.

3.7.6 Títulos de Ahorro Educativo

El ICETEX cuenta como producto vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia únicamente las operaciones derivadas del TAE. En este sentido, reporta en los informes financieros única y exclusivamente de las operaciones financieras objeto de vigilancia de la Superfinanciera, es decir, las realizadas con los recursos del TAE. Estos valores fueron emitidos en dos series, la primera en 1990 y la segunda en 1994 por \$5.000 millones cada una.

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.

Con corte 31 de julio de 2018, el pasivo del TAE se encuentra a favor de 121 beneficiarios por valor de \$1.509.966.062, de los cuales \$368.176.959 corresponden a TAE1 y \$1.141.789.103 a TAE2, el cual está distribuido de la siguiente manera:

Tabla 40. Pasivo TAE

Títulos	Emisión 1	Emisión 2	Total beneficiarios	Valor pasivo
Clase A	50	41	91	\$1.395
Clase B	8	8	16	\$81
Clase C	12	2	14	\$33
Total	70	51	121	\$1.509

*Cifras expresadas en millones de pesos
Fuente: Vicepresidencia Financiera – Dirección de Tesorería

3.7.7 Portafolios de inversión

Los excedentes de liquidez tanto de recursos propios como de terceros se administran en portafolios de inversión bajo unas políticas y principios orientados a conservar el capital invertido y obtener rendimientos sobre él, garantizando inversiones a tasas de mercado, mediante la estructuración de portafolios de inversiones de riesgo moderado, de alta seguridad y adecuada liquidez en las inversiones.

El valor de los portafolios el 01 de enero de 2018 era de \$1.336,9 billones y al 31 de julio de 2018 el valor era de \$1,430,9 billones, lo que representó un incremento de 7,04%, se realizaron compras por \$614 mil millones, las redenciones y los intereses recibidos fueron por \$568 mil millones, las utilidades por valoración registradas durante este periodo fueron de \$47,6 mil millones, con una rentabilidad de 5,86% EA.

Tabla 41. Resultado de los Portafolios enero a julio 2018

NOMBRE DE PORTAFOLIO	VALOR INICIAL	COMPRAS	RECUPERACIONES
DEPÓSITO EN GARANTÍA	112.855.167.490	86.500.000.000	69.260.995.500
FONDOS EN ADMINISTRACION	1.102.221.682.712	451.900.000.000	435.931.679.100
FONDOS NACIÓN	-	20.000.000.000	20.252.680.000
GARANTÍA CODEUDOR	25.055.940.000	-	-
SOSTENIBILIDAD	70.507.062.734	41.000.000.000	26.945.945.000
TAE	26.262.210.682	15.000.000.000	15.603.420.000
TOTAL	\$1.336.902.063.618	\$614.400.000.000	\$567.994.719.600

NOMBRE DE PORTAFOLIO	UTILIDAD POR VALORACION	VALOR DE MERCADO FINAL
DEPÓSITO EN GARANTÍA	3.808.072.756	133.902.244.746
FONDOS EN ADMINISTRACION	39.142.550.546	1.157.332.554.157
FONDOS NACIÓN	252.680.000	-

NOMBRE DE PORTAFOLIO	UTILIDAD POR VALORACION	VALOR DE MERCADO FINAL
GARANTÍA CODEUDOR	935.040.000	25.990.980.000
SOSTENIBILIDAD	2.612.667.848	87.173.785.582
TAE	909.088.403	26.567.879.085
TOTAL	\$ 47.660.099.552	\$ 1.430.967.443.570

Fuente: Vicepresidencia Financiera

Los portafolios se distribuidos así: el 80,88% Fondos en Administración, el 9,36% Depósito en Garantía, el 6,09% Fondos de Sostenibilidad, el 1,85 TAE y el 1,82% Garantía Codeudor; en cuanto a composiciones por tipo de valor se tenía el 96,6% en Certificados de Depósito a Término Fijo – CDT y el 3,4% el Tes Tas Fija, con respecto a la estructura por tipo de renta el 75,6% se encuentra a tasa fija, el 24,1% indexados a IPC y el 0,3% indexado a IBR.

4 ESTRATEGIA

4.1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El ICETEX cuenta con un Plan Estratégico que se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo, la política pública educativa y mejores prácticas a nivel internacional, este Plan Estratégico cuenta con un mapa estratégico corporativo con 16 objetivos corporativos a través de los cuales se articulan las distintas dependencias en pro del logro de las metas institucionales. Este plan estratégico cuenta con 22 indicadores corporativos, 34 planes de acción corporativos y 78 indicadores de desdoblamiento.

Misión

Contribuimos a la prosperidad del país y al propósito de alcanzar los sueños de los colombianos y sus familias, acompañando su educación en Colombia y en el mundo, con equidad y calidad.

Visión

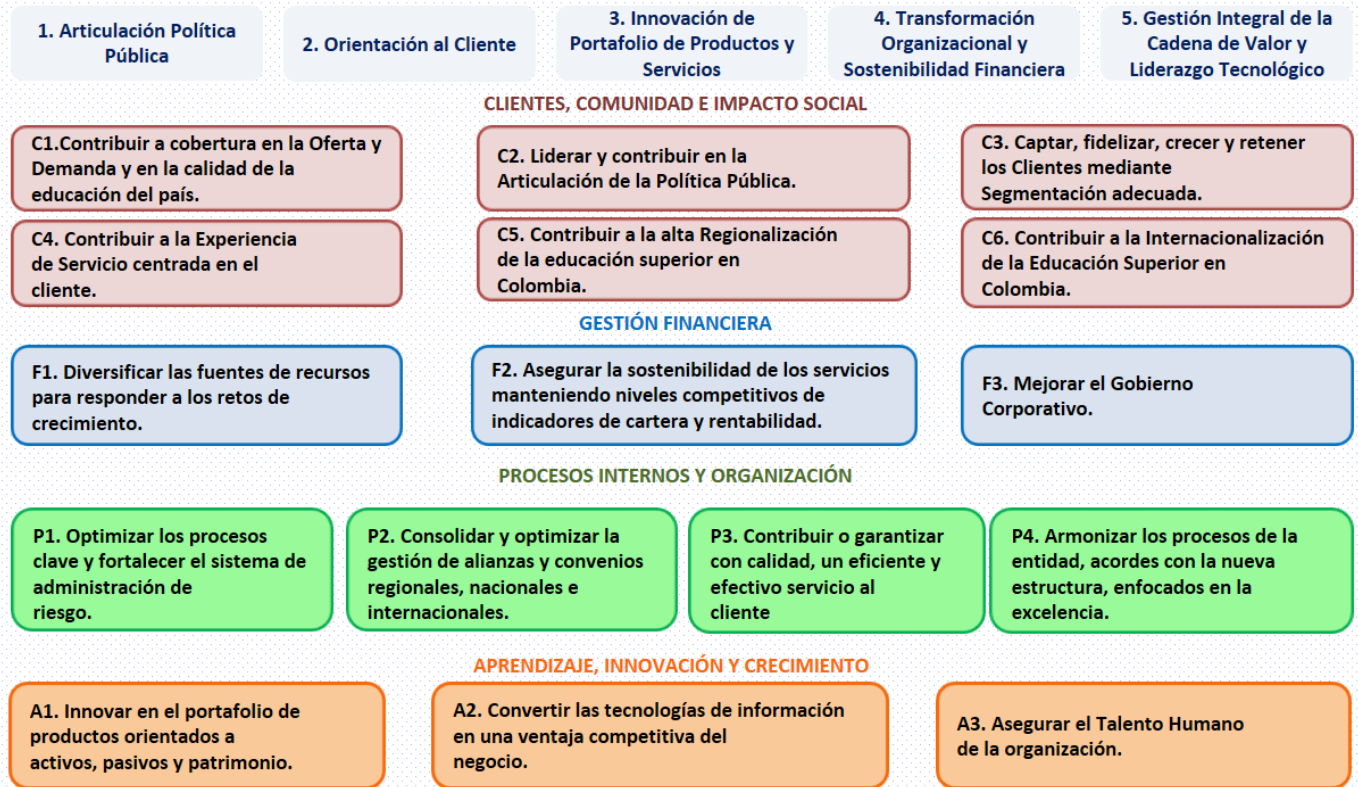
Seremos a 2025 la entidad de los colombianos que contribuye significativamente a la transformación social y a una Colombia mejor educada, convirtiéndonos en uno de los 5 líderes internacionales en gestión de recursos de fomento a la educación en la oferta y demanda, con eficiencia organizacional, orientación al cliente, innovación, internacionalización, regionalización y apoyo tecnológico.

Mapa Estratégico Corporativo

En el marco de los lineamientos estratégicos 2016-2020, la Entidad establece los objetivos en las perspectivas “Aprendizaje, innovación y crecimiento”, “Procesos Internos y Organización”, “Gestión Financiera” y “Clientes, comunidad e impacto social” que componen el mapa estratégico a nivel corporativo:

Figura 31. Mapa Estratégico

Mapa Estratégico Corporativo



Para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la entidad ha formulado los indicadores y planes de acción corporativos, que presentan los siguientes resultados al 30 de junio de 2018 frente a la meta anual planteada:

Tabla 42. Indicadores corporativos 2018
Corte a 31 de julio 2018

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Indicador PE 2016-2020	Fórmula	Resultado	Meta 2018	Cumplimiento
Cientes, comunidad e impacto social		Cobertura bruta del ICETEX en educación superior	Beneficiarios activos de créditos de pregrado en periodo de estudio / Población proyectada de 17 a 21 años	4,43%	4,7%	88,7%
		Estudiantes beneficiados con nuevos créditos condonables	Sumatoria de legalizaciones de créditos condonables en el periodo	12.549	Meta 2018: 35.110	35,4%
		Nuevos beneficiarios de crédito educativo	Nuevos beneficiarios de crédito en la vigencia 2018	14.973	40.000	37,4%
		Nuevos beneficiarios de créditos a través de recursos de terceros	Nuevos beneficiarios de crédito a través de fondos, alianzas y regalías en la vigencia 2018	39.043	40.000	97,6%
	Liderar y contribuir en la articulación de la política pública	Número de créditos en IES acreditadas/programas acreditados	Créditos nuevos desembolsados en IES o programas acreditados en el país/Total de créditos girados en el país	99,94%	100%	99,94%
	Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada	Beneficiarios de la comunidad	Total de beneficiarios inscritos en comunidad ICETEX	81.578	120.000	67,98%
		Encuentros con población vulnerable	Número de encuentros realizados con indígenas, víctimas y afrodescendientes	6	10	60%
Experiencia de servicio en canales de contacto		(Usuarios que califican entre excelente y bueno la atención en los canales / Cantidad de usuarios encuestados) *100	70,16%	82%	85,56%	

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Indicador PE 2016-2020	Fórmula	Resultado	Meta 2018	Cumplimiento
	Contribuir a la alta regionalización de la educación superior en Colombia	Colocación de recursos de terceros	Sumatoria consignaciones de recursos de nuevos negocios y adiciones	\$ 13.096.858.224	\$ 41.526.426.485	31,54%
		Oficinas móviles	Municipios visitados mediante oficinas móviles	204	450	45,3%
	Contribuir a la internacionalización de la educación superior en Colombia	Número de becas otorgadas para colombianos en el exterior	Número de becas otorgadas	350	1.000	35,0%
Gestión Financiera	Diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento	Diseño e implementación de Eduplan	% de avance de actividades del plan de acción	51,9%	100%	51,90%
	Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de cartera y rentabilidad	Cobertura de provisiones	Provisiones de cartera/cartera vencida mayor a 30 días	211,1%	>140%	150,77%
		Índice de cartera vencida	[Valor de cartera activa con mora mayor a 30 días / Valor Total de cartera activa] *100%	6,98%	< 9,95%	142,5%
	Mejorar el Gobierno Corporativo	Cumplimiento Plan de gobierno corporativo	% de avance de actividades del plan de acción	30%	100%	30%
Procesos internos y organización	Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo	Calificación de Riesgo de la entidad	Resultado diagnóstico Firma calificadora	N.A.	AAA F1+	N.A.
		Medición del Riesgo Operativo de la Entidad	Calificación riesgo del Aplicativo VIGIA	TOLERABLE	Perfil de riesgo mínimo TOLERABLE	100%
	Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales	Nuevos convenios de cooperación internacional	Número de nuevos convenios suscritos de cooperación internacional	16	35	45,7%

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Indicador PE 2016-2020	Fórmula	Resultado	Meta 2018	Cumplimiento
	Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Eficiencia en el servicio	1-[Número de PQRS que están pendientes de respuesta y se encuentran fuera de términos / Total de solicitudes + Q&R que se encuentran pendientes de respuesta de la entidad] * 100	100%	0%	100%
	Armonizar los procesos de la entidad, acordes con la nueva estructura, enfocados en la excelencia	Este objetivo no se medirá en la vigencia 2018 dada la Directiva Presidencial 01 del 10 de febrero de 2016 - Plan de austeridad 2016, numeral 4 - Modificaciones de estructuras administrativas y plantas de personal		N.A.	N.A.	N.A.
Aprendizaje, innovación y crecimiento	Innovar en el portafolio de productos orientados a activos, pasivos y patrimonio	Modelo Financiación contingente al ingreso	% de avance de actividades del plan de acción	48,10%	100%	48,10%
	Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio	Sistema CORE Bancario - Fase II	% de avance de actividades del plan de acción	96,2%	100%	96,2%
	Asegurar el talento humano de la organización	Cumplimiento Plan Estratégico de Talento Humano	% Avance Plan Estratégico de Talento Humano	79,5%	100%	79,5%

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

Tabla 43. Planes de acción corporativos 2018
Corte a 31 de julio de 2018

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Nombre Plan de Acción	Dimensión del MIPG	Cumplimiento	Líder
Cientes, comunidad e impacto social	Contribuir a la cobertura en la oferta y demanda y en la calidad de la educación del país	Proyecto PACES	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	86,0%	Oficina Asesora de Planeación
	Liderar y contribuir en la articulación de la política pública	Proyecto PACES	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	86,0%	Oficina Asesora de Planeación
		Plan sectorial	Todas las dimensiones del MIPG	70,0%	Oficina Asesora de Planeación
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación Dimensión Información y Comunicación	75,0%	Oficina Asesora de Planeación
		Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada	Educación Financiera	Dimensión Gestión con valores para resultados	39,0%
	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	Solución en primer contacto	Dimensión Gestión con valores para resultados	Inicia en Agosto	Oficina Comercial y de Mercadeo

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Nombre Plan de Acción	Dimensión del MIPG	Cumplimiento	Líder
		Expediente virtual y biometría	Dimensión Gestión con valores para resultados	75,0%	Secretaria General
		Plan de participación ciudadana	Dimensión Gestión con valores para resultados	59,0%	Oficina Asesora de Planeación
	Contribuir a la alta regionalización de la educación superior en Colombia	Oficinas móviles	Dimensión Gestión con valores para resultados	44,0%	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Contribuir a la internacionalización de la educación superior en Colombia	Promoción de Colombia como destino académico	Gestión misional y de gobierno	100,0%	Oficina de Relaciones Internacionales
Gestión Financiera	Diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento	Eduplan	Dimensión Direcciónamiento estratégico y planeación	51,9%	Vicepresidencia Financiera
	Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de cartera y rentabilidad	Financiación contingente al ingreso	Dimensión Direcciónamiento estratégico y planeación	48,1%	Vicepresidencia Financiera
	Mejorar el Gobierno Corporativo	Plan de fortalecimiento del gobierno corporativo	Dimensión Direcciónamiento estratégico y planeación	30,0%	Secretaria General
		Plan de austeridad y gestión ambiental	Dimensión Gestión con valores para resultados	35,0%	Secretaria General

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Nombre Plan de Acción	Dimensión del MIPG	Cumplimiento	Líder
Procesos internos y organización	Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo	Plan Institucional de archivos - PINAR	Dimensión Información y Comunicación	93,6%	Secretaria General
		Plan anual de adquisiciones	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	85,3%	Secretaria General
		Plan de seguridad y privacidad de la información	Dimensión Gestión con valores para resultados	51,0%	Oficina de Riesgos
		Plan de tratamiento de riesgo de seguridad y privacidad de la información	Dimensión Gestión con valores para resultados	8,0%	Oficina de Riesgos
	Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales	Promoción de Colombia como destino académico	Gestión misional y de gobierno	100,0%	Oficina de Relaciones Internacionales
	Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente	Auditorías en Canales de Servicio	Dimensión Control Interno	65,0%	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Armonizar los procesos de la entidad, acordes con la nueva estructura, enfocados en la excelencia	Este objetivo no se medirá en la vigencia 2018 dada la Directiva Presidencial 01 del 10 de febrero de 2016 - Plan de austeridad 2016, numeral 4 - Modificaciones de estructuras administrativas y plantas de personal			
Aprendizaje, innovación y crecimiento	Innovar en el portafolio de productos orientados a activos, pasivos y patrimonio	Financiación contingente al ingreso	Dimensión Direccionamiento estratégico y planeación	48,1%	Vicepresidencia Financiera

Perspectiva	Objetivo Corporativo PE 2016-2020	Nombre Plan de Acción	Dimensión del MIPG	Cumplimiento	Líder
	Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio	Proyecto CORE Bancario Fase II	Dimensión Gestión con valores para resultados	96,2%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
		Plan estratégico de TI	Dimensión Gestión con valores para resultados	48,0%	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Asegurar el talento humano de la organización	Plan estratégico de Talento Humano	Dimensión Talento Humano	69,6%	Secretaria General
		Plan de bienestar e incentivos	Dimensión Talento Humano	69,8%	Secretaria General
		Plan de previsión de recursos humanos	Dimensión Talento Humano	66,7%	Secretaria General
		Plan institucional de capacitación - PIC	Dimensión Talento Humano	68,4%	Secretaria General
		Plan anual de vacantes	Dimensión Talento Humano	75,0%	Secretaria General
		Plan de seguridad y salud en el trabajo	Dimensión Talento Humano	47,7%	Secretaria General

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

Para operativizar la estrategia, ICETEX continúa trabajando con la metodología del Balanced Scorecard, a través de 12 desdoblamientos que consisten en la estructuración de un mapa estratégico con los indicadores y planes de acción por cada dependencia. En el marco del mejoramiento continuo, en la vigencia 2017, trabajamos en la implementación del aplicativo SVE (Suite Versión Empresarial) que permitirá en la vigencia 2018 automatizar el seguimiento y la generación de reportes de la gestión estratégica de la Entidad, lo cual contribuye a tener un mejor control del riesgo operativo y de seguridad de la información asociados a este proceso.

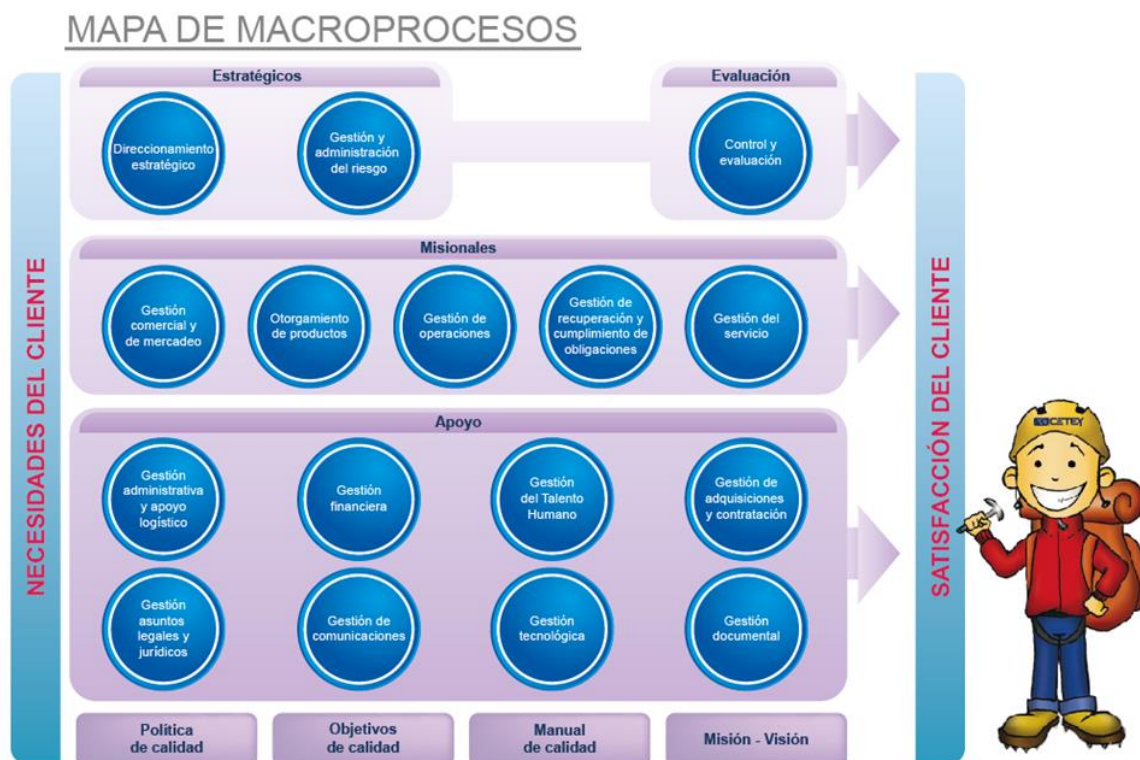
4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El ICETEX el cual implementó y certificó su Sistema de Gestión de la Calidad desde el año 2010.

Para el año 2018, se realiza auditoría de seguimiento con un componente adicional, debido a la actualización de la norma ISO 9001 a la versión 2015, la cual da un plazo de tres años a las organizaciones, para alinear su Sistema de gestión de la Calidad a esta versión. El resultado de la auditoría es favorable, otorgando la actualización del Sistema de Gestión a la norma ISO 9001:2015.

Con corte al 31 de julio de 2018, Sistema de Gestión de la Calidad de ICETEX contaba con 16 Macroprocesos, 38 procesos clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, la documentación asociada a estos procesos se concentra en el aplicativo In-Process que brinda acceso a todos los funcionarios para que realicen consultas, en el momento que lo requieran, a los documentos que describen y norman la gestión de la Entidad.

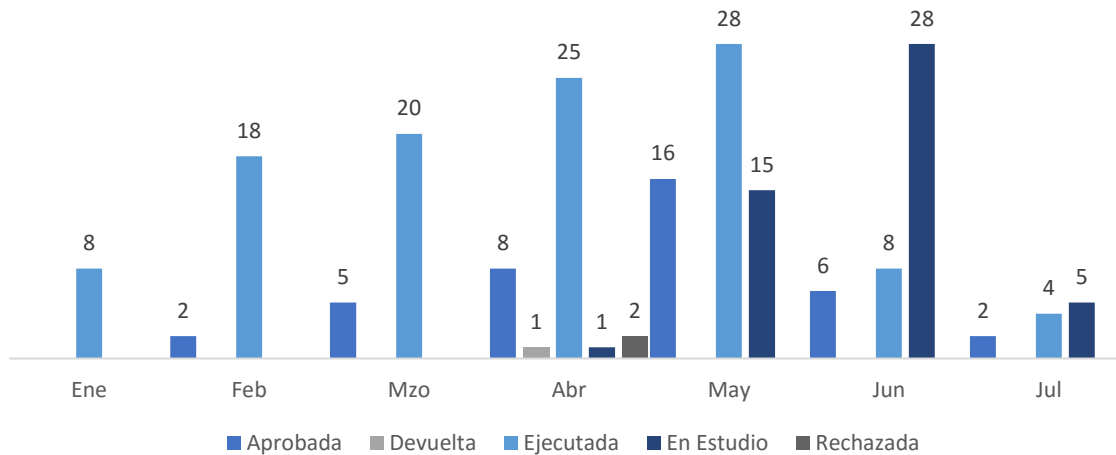
Figura 32. Mapa de macroprocesos



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

Uno de los pilares de la calidad es el Mejoramiento continuo, el cual se ve plasmado en la optimización de su gestión que se evidencia en la actualización de la documentación de los procesos, procedimientos, guías, formatos, instructivos y acuerdos de servicio, presentando el siguiente comportamiento a través de las solicitudes radicadas por las áreas, en el aplicativo.

Gráfica 37. Solicitudes enero a julio de 2018



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

4.3 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014-2018: TODOS POR UN NUEVO PAÍS

El ICETEX ha contribuido mediante su gestión misional aportando en el desarrollo de los tres pilares definidos en el marco del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2014-2018 “Todos por un nuevo País” con tres acciones principales:

1. Financiamiento de la educación superior para los estudiantes de menores recursos económicos o que se encuentren en alguna condición de vulnerabilidad, a través de la adjudicación de créditos con características especiales como subsidios a la tasa y al sostenimiento y condonaciones de parte o de la totalidad de la deuda, focalizados por el mecanismo del Sisbén versión III o por pertenecer a algunas de las poblaciones definidas como de especial protección constitucional (víctimas, indígenas, discapacitados, red unidos y reinsertados).

Como resultado de esto se otorgaron entre enero y julio de 2018 la suma de 3.675 subsidios de tasa y 3.037 subsidios de sostenimiento, 4.626 condonaciones del 25% por graduación y 43 condonaciones del 100% por mejores resultados en las pruebas Saber Pro.

2. De otra parte, se han entregado en los primeros siete meses del año, 12.549 nuevos créditos condonables en el mismo periodo que permiten dar apoyo para la financiación de matrículas y/o sostenimiento de estudiantes de poblaciones específicas como indígenas, afrocolombianos, Rrom, víctimas, discapacitados, mejores bachilleres, mejores saber pro, como parte de la estrategia para permitir el acceso a la educación superior en el marco de los acuerdos de paz y el post conflicto. Esta estrategia está en proceso de optimización en conjunto con el Ministerio de Educación Nacional y el Departamento Nacional de Planeación.

3. De acuerdo con el artículo 61 del Plan Nacional Desarrollo 2014 – 2018, ICETEX a partir del año 2018 sólo podía otorgar nuevos créditos para financiar programas que contaran con acreditación o en su defecto programas en instituciones de educación acreditadas institucionalmente, razón por la cual el 99,94% de los nuevos giros efectuados dentro de los primeros siete meses del año 2018 se encuentran en Instituciones de Educación Superior y Programas acreditados. Sin embargo, con la sanción presidencial de la Ley 1911 de julio de 2018 se extendió nuevamente la cobertura del crédito educativo del ICETEX, estableciendo que el crédito debe otorgarse a cualquier programa o Institución de Educación Superior que cuente con reconocimiento oficial del Ministerio de Educación Nacional.

4.4 PROGRAMAS COFINANCIADOS CON APOYO DEL BANCO MUNDIAL

4.4.1 PROYECTO ACCES II FASE 2

- **Informe del cierre del proyecto**

En el marco del Proyecto de Acceso con Calidad en la Educación Superior – **ACCES II Fase 2** se elaboró y entregó al Banco Mundial el Informe de Cierre del Proyecto, incluyendo los resultados a nivel de objetivos de desarrollo y resultados intermedios, destacando importantes avances en materia de matrícula y equidad en el acceso en la educación superior a nivel país.

El informe detalla la implementación de la política de crédito educativo “Tú Eliges” y los impactos de este modelo sobre las metas del proyecto; el enfoque en calidad y de cierre de brechas de acceso propuesto por Tú Eliges. ACCES II fase 2 mostró una destacada gestión en la colocación del crédito educativo en grupos vulnerables (minorías étnicas y víctimas de la violencia), en instituciones y programas de calidad y en la entrega de subsidios educativos a los estudiantes más necesitados. Adicionalmente, el informe incluyó la evaluación social del proyecto.

- **Evaluación de impacto**

Se coordinó la evaluación de impacto del proyecto, adelantada por el Banco Mundial, en la cual se midieron los efectos del subsidio de sostenimiento sobre la deserción, la graduación y la mora.

- **Misión de Supervisión y Cierre**

Se llevó a cabo una misión de supervisión del Banco Mundial en la cual se presentaron los resultados generales del Proyecto y se realizó una visita al departamento de La Guajira en la cual se adelantaron entrevistas y grupos focales con beneficiarios y potenciales beneficiarios del crédito ACCES, obteniendo distintas percepciones acerca de los productos y servicios del ICETEX en esta región.

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

- **Negociación Fase 2**

En el mes de febrero de 2018 se adelantó la negociación de la segunda fase del Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior – PACES, con lo cual fue posible obtener la aprobación del Directorio del Banco Mundial del financiamiento adicional por valor de US\$ 160 millones para el Programa.

- **Misión de Supervisión**

Se llevó a cabo una Misión de Supervisión del Banco Mundial en el mes de mayo de 2018, con el objeto de revisar los indicadores y ejecución del proyecto. En este marco, se presentó el avance en los distintos componentes de PACES, incluyendo el desempeño de los Créditos Educativos para Pregrado y estado de avance del programa Colombia Científica.

- **Informe de Gestión y Financiero**

Se consolidó y entregó en el mes de marzo al Banco Mundial, el primer informe semestral de gestión y financiero de PACES correspondiente al periodo 2017-2. Este informe incluyó los avances del Programa en materia de gestión en los distintos componentes, incluyendo los aspectos de desempeño del crédito educativo, Colombia Científica, aspectos del fortalecimiento institucional del ICETEX y avances en las salvaguardas sociales. El informe financiero no auditado (IFR) mostró la adecuada ejecución financiera y contable del proyecto.

- **Auditoría externa**

Se coordinó el desarrollo de la auditoría externa (Ernst & Young Audit SAS) a los estados financieros y al sistema de control interno Programa, resultando en una opinión favorable sobre el uso y transparencia en el manejo de los recursos del Programa para la vigencia 2017.

5 PROYECTOS DE INNOVACIÓN

Los proyectos de innovación en el ICETEX nacen con la necesidad de buscar nuevas alternativas de financiación de acuerdo con los resultados de la planeación estratégica del año 2015, que permitieran focalizar esfuerzos y los desafíos de crecimiento organizacional.

Figura 33. Productos Innovación



5.1 BECAS SER

Una de las iniciativas que se viene liderando, es “Becas SER”, (Becas del Sector Empresarial para las Regiones), que se encuentra en implementación. Con esta propuesta se busca fomentar el acceso y permanencia en la educación superior y aumentar la cobertura educativa a través del otorgamiento de becas a estudiantes de estratos 1, 2 y 3, vinculando al sector productivo como socio estratégico en la formación de capital humano que lidere la transformación social y productiva del país.

Teniendo en cuenta tanto los beneficios, como los descuentos establecidos en la última reforma tributaria (beneficios tributarios¹ sobre el valor de la donación, con una deducción de la renta sobre el 100% y un descuento del impuesto sobre la renta del 25% del valor que haya donado), para las donaciones que se realicen a los programas de becas seleccionados y aprobados por el Ministerio de Educación Nacional, se fomenta la confianza y se destaca la importancia de los donantes del sector privado y la trascendencia de su donación para la educación de ahí que uno de los objetivos de Becas SER sea contribuir a recaudar, administrar y certificar donaciones tanto de personas jurídicas como naturales declarantes de renta para fomentar la Educación Superior en Colombia y permitir al ICETEX trabajar en la financiación y en la ampliación de cobertura con recursos de bajo costo.

Desde el Ministerio de Educación Nacional con el apoyo del ICETEX, se elaboró la reglamentación para el desarrollo del producto Becas SER, de acuerdo con los artículos 91 y 104 de la Ley 1819 de 2016 que modificaron los artículos 158 -1 y 256 del Estatuto Tributario, dando como resultado el Decreto 978 del 7 de junio de 2018.

Este Decreto, «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

¹ Art. 91 (Modifica el artículo 158-1) - Deducción de la renta sobre el 100% por donaciones que se realicen por intermedio de las IES o ICETEX, dirigidas a programas de becas o créditos condonables aprobados por el Ministerio de Educación Nacional.

Art.104 (Modifica el artículo 256) - Descuento del impuesto sobre la renta el 25% del valor que haya donado aplicable a las realizadas a programas creados por las IES, aprobados por el Ministerio de Educación Nacional

los artículos 158-1 y 256 del Estatuto Tributario y se adiciona el Decreto 1075 de 2015 Único Reglamentario del Sector Educación» se orienta a regular el funcionamiento de los programas becas, así como los mecanismos de aprobación por parte del Ministerio de Educación Nacional, la delimitación de quienes pueden ser beneficiarios de los mismos; la administración del fondo especial del ICETEX, las responsabilidades de las Instituciones de Educación Superior y el ICETEX, como administradores de recursos, el funcionamiento de la Junta Administradora y el procedimiento para expedir la certificación tributaria de los donantes.

Figura 34. Esquema funcionamiento Becas Ser



De acuerdo con un trabajo articulado entre las diferentes áreas, se validaron los requerimientos tecnológicos y operativos, se revisó la parte funcional y el diseño del micrositio y el sistema de información. Así mismo, se ha realizado la revisión de procesos y procedimientos.

Adicionalmente, se estructuró una propuesta del Reglamento Operativo, se actualizó el modelo financiero, se corrieron diferentes escenarios para encontrar el punto de equilibrio del proyecto y el porcentaje de la comisión que se tiene la administración de estos recursos.

Por otra parte, se definió el modelo para atención a usuarios y se capacitó el grupo responsable de la comunicación en los canales con los potenciales donantes y beneficiarios, aproximadamente 150 personas.

El 11 de julio de 2018 se realizó el lanzamiento de Becas SER, en un evento con el sector productivo como socio estratégico, con la idea de cerrar brechas en el acceso a educación superior, dando oportunidades reales de desarrollo personal a un mayor número de jóvenes y formar el capital humano que lidere la transformación social y productiva del país.

Se estima beneficiar aproximadamente a 700 jóvenes colombianos, financiando la totalidad del programa académico según las convocatorias. En cuanto a la operación de Becas SER, la Vicepresidencia de Fondos en Administración, será el área encargada de realizar las gestiones necesarias para la implementación del producto.

5.2 EDUPLAN

El ICETEX en el cumplimiento de su objeto principal y considerando la política actual del Estado colombiano la cual contempla la profundización de la educación como uno de los pilares de desarrollo, diseñó una cuenta de ahorro educativa - EduPlan - como un medio de financiación adicional de educación superior a fin de incentivar la cultura del ahorro.

EduPlan busca que los particulares puedan autogestionar el financiamiento de la parte inicial de los programas de educación superior, ya que el crédito para esta fase de formación resulta más costoso en términos de financiación y con mayor riesgo ante la incidencia de abandono de los programas durante la misma.

En consecuencia, la cuenta de ahorro educativa - EduPlan - fue reglamentada por el Gobierno Nacional mediante la expedición del Decreto No. 375 de febrero de 2018, *“Por medio del cual se adiciona un Título 2 al Libro 7 de la Parte 10 del Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la Cuenta de Ahorro Educativo Voluntario del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior –Mariano Ospina Pérez– ICETEX”*.

Este Decreto define EduPlan como un contrato de cuenta de ahorro educativo voluntario, en el que el titular de la cuenta se compromete a realizar depósitos de dinero en el ICETEX, en las cuantías acordadas hasta cumplir una meta de ahorro en un plazo convenido, con el reconocimiento de intereses remuneratorios a la tasa que libremente determine la Junta Directiva del ICETEX, además busca que el titular de la cuenta constituya un ahorro que le permita financiar los tres primeros semestres de la educación superior suya o de un beneficiario.

Figura 35. Esquema funcionamiento Eduplan



Con la implementación de EduPlan se espera generar una cultura de ahorro en los hogares colombianos, con miras a que el acceso a la educación superior sea más asequible en el largo plazo y minimizar los riesgos de deserción que se tienen dentro de los primeros 3 semestres en la educación superior, lo cual se refleja en el alto impacto y retorno social.

El proyecto EduPlan fue presentado en la Junta Directiva de febrero de 2018, con el fin de informar a dicho organismos sobre los avances obtenidos, resaltando la expedición del Decreto y las respuestas de la Unidad de Regulación Financiera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (“Fogafin”), entidades que han confirmado, respectivamente, que: (i) la cuenta EduPlan no está

sometida al régimen de encajes e inversiones forzosas; y (ii) el seguro de depósitos de Fogafín no cubre los dineros consignados por parte de los usuarios en la cuenta EduPlan.

Enfocados en el diseño operativo del producto EduPlan, se realizó el levantamiento de los requerimientos tecnológicos, la identificación de actividades y diagramas de flujo en diversas mesas de trabajo transversales en la entidad. Adicionalmente, se realizaron ajustes a los manuales de riesgos y se creó el reglamento operativo, el cual fue aprobado por la Junta Directiva en el mes de abril de 2018.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.7.2.1.4 del Decreto 2555 de 2010, en abril de 2018 se remitió comunicado a la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC-, para estudio, análisis y aprobación, de los manuales del sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, sistema de administración de riesgo de liquidez, sistema de administración de riesgo operativo, sistema de atención al consumidor financiero, plan de continuidad del negocio, estructura contable y reglamento operativo.

Con el fin de fortalecer el proceso de autenticación del producto, se realizaron mesas de trabajo con Colpensiones, TransUnión y Certicámara, buscando la disminución del riesgo de suplantación y de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Así mismo, se han analizado diversos escenarios para el modelo financiero, resaltando que el proyecto es sostenible financieramente, siempre y cuando se cuente con la plataforma tecnológica que soporte la operación y la fuerza comercial que permita cumplir con las metas del producto en el tiempo.

Paralelamente, se adelantaron reuniones con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP-, en las cuales se notificó al ICETEX que el proyecto EduPlan es un nuevo trámite, para el cual se deberá definir la manifestación de impacto una vez esté aprobada la cuenta de ahorro educativa – EduPlan - por la SFC.

En el mes de junio de 2018, se recibió respuesta de la SFC, en la cual realizó comentarios sobre los manuales, procedimientos y reglamento operativo, así mismo, solicitó que una vez se encuentren subsanados estos temas, se remita nuevamente para aprobación la documentación requerida a dicha entidad. Por lo anterior, se ha venido gestionando la respuesta a cada uno de los comentarios emitidos y se solicitó prórroga teniendo en cuenta que los ajustes sugeridos a los manuales de administración de riesgos y al reglamento operativo, documentos necesarios para la implementación de la cuenta de ahorro voluntaria creada por el Decreto 375 del 26 de febrero de 2018, debe surtir varias instancias internas de aprobación en el ICETEX, sin embargo, el proceso de verificación y aprobación de dichos documentos actualmente se encuentran en curso.

Figura 36. Productos Logros y avances



Para el segundo semestre de 2018, se espera contar con la plataforma tecnológica que soporte la operación del proyecto y con la aprobación de la Superfinanciera, con el propósito de continuar con la implementación y lanzamiento de EduPlan.

Figura 37. Metas



5.3 CONTRIBUCIÓN SOLIDARIA A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Es un sistema de financiación de la demanda en educación superior denominado “Contribución Solidaria a la Educación Superior” que tiene por objetivo ampliar de forma progresiva la cobertura y el acceso y permanencia en los programas de educación superior a jóvenes colombianos que contribuirán al sistema cuando perciban ingresos, garantizando que una nueva generación pueda estudiar.

Durante el año 2018, en aras de avanzar en la estructuración de este sistema, se continuó con la gestión ante el Congreso de la República, se realizó la construcción de los Decretos reglamentarios de esta Ley, se hicieron ajustes y adecuaciones del modelo financiero y finalmente se ha venido trabajando en la incorporación de las nuevas actividades que trae para el ICETEX la implementación del Sistema de Contribución Solidaria a la Educación Superior.

En cuanto al trámite ante el Congreso para la aprobación Ley, se realizó gestión con el Senado, atendiendo a los requerimientos y acompañamiento para la elaboración de proposiciones al proyecto de Ley. El 11 de abril fue aprobado en debate del Senado, para continuar con el proceso conciliación y posterior sanción Presidencial. Esta última se dio el 09 de Julio de 2018, creando la Contribución Solidaria a la Educación Superior a través de la Ley 1911 de 2018.

Asimismo, paralelo al proceso que se debe adelantar con el Legislativo, se trabajó en los decretos reglamentarios que permitirán la implementación de esta Ley. Entre estos se construyeron dos propuestas de decretos reglamentarios. El primero determina los parámetros para la creación y operatividad del sistema de Contribución Solidaria a la Educación Superior y el segundo establece aspectos de para la administración y gestión de la información con los operadores de PILA. Estos decretos han sido socializados con los Ministerio de Educación Nacional, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Salud y Protección Social y Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales – UGPP y al interior del ICETEX.

En cuanto al modelo financiero, se trabajó análisis sobre el crecimiento de los salarios de los egresados de educación superior, proponiendo una nueva metodología para determinar la senda de crecimiento de sus ingresos, a partir de regresiones de cuantil. Este análisis se realizó con el panel de datos del observatorio laboral (1.400.000 observaciones). De aquí se identificó que los egresados cuyos ingresos estuvieron por debajo de los ~2 SMMLV desacumulan el fondo, mientras que aquellos con ingresos superiores a estos, amortizan a lo largo del tiempo.

Como bondades de este nuevo esquema se tienen:

- Los costos del sistema están distribuidos de manera tal que los egresados en el rango de ingresos más bajo reciben un mayor subsidio que los egresados con mayores ingresos.
- Este modelo difiere de un crédito, dado que no se causan intereses de mora, no se afecta el historial crediticio y no requiere codeudor, por lo tanto, si un beneficiario pierde su empleo y no percibe ingresos, las contribuciones serán suspendidas por el tiempo que se encuentre cesante, y durante dicho periodo, el beneficiario no será reportado en centrales de riesgo, ni tendrá que pagar intereses de mora.
- La principal vía de aplicación que se contempla para el modelo es aquella en la cual este sistema funciona como un remplazo de los fondos, que en lugar entregar los recursos sin retribución pueden hacerse sostenibles a lo largo del tiempo.

La Contribución Solidaria a la Educación Superior constituirá un principio de financiación del acceso a educación superior, donde los beneficiarios podrán ejercer una participación retributiva en el tiempo que hará sostenible la provisión de esta financiación en el tiempo.

5.4 SEGURO DE DESEMPLEO

El ICETEX a través del otorgamiento de créditos educativos contribuye a promover el acceso y permanencia de los colombianos a la educación superior, sin embargo, al otorgar dichos créditos se encuentran diversos riesgos entre ellos el no pago por desempleo o por

incapacidad total o temporal de las personas que tomaron el crédito o sus responsables económicos.

Figura 38. Esquema Seguro de desempleo



Este proyecto consiste en un seguro de desempleo voluntario, mediante el cual se busca proteger al estudiante o al profesional, frente a los riesgos de desempleo (en caso de ser empleado) o de incapacidad total temporal (en caso de ser independiente), que le impidan cumplir con el pago de su cuota de crédito.

Actualmente este producto se encuentra en la etapa de contratación del corredor de seguros al tiempo que se están realizando los desarrollos tecnológicos internos para su implementación, así mismo, se están estructurando las condiciones, amparos, periodos de indemnización y vigencia de la póliza que se espera que esté disponible para los beneficiarios de crédito de ICETEX en el primer semestre de 2019.

5.5 FONDO LEGADO

El Fondo de Capital Privado (FCP) Legado, se concibió como un fondo de inversión en educación que destinará recursos a la financiación de educación superior en Colombia, con el propósito de invertir en proyectos productivos que financien la educación de estudiantes de estratos altos con la capacidad de proveer una garantía como la libranza al salario o la mesada pensional o una garantía sobre el ahorro en pensiones voluntarias.

Para determinar la viabilidad de la implementación de este proyecto, se realizó revisión de los aspectos jurídico, presupuestal y el impacto sobre los posibles beneficiarios.

Si bien, la implementación del FCP Legado es viable desde un punto de vista jurídico, los sobrecostos financieros y operativos derivados de la implementación de este proyecto se traducen en que los créditos colocados por parte del FCP Legado únicamente causarían un impacto en el fomento a la educación superior de estudiantes pertenecientes a los estratos 4, 5 y 6 sin conseguir el impacto de acceso a la educación superior de estudiantes de menores capacidades financieras, contrariando el objeto social del ICETEX.

Por otro lado, la estructuración e implementación de este proyecto genera la necesidad de crear nuevos procesos dentro de la entidad, lo cual implica mayores costos en la implementación. Estos sobrecostos implican un aumento en la tasa de interés por encima de las tasas de interés ofrecidas tradicionalmente por ICETEX (las más bajas del mercado). Adicionalmente, en términos financieros, el proyecto no es viable dado que, al correr los escenarios del modelo, se obtiene como resultado una TIR negativa hasta la vigencia 2026.

Así mismo, las normas que rigen la actividad del ICETEX le permiten conceder créditos para la financiación de la educación superior bajo los criterios establecidos en el manual de crédito que tiene entre otros aspectos, excelencia académica del solicitante, estrato socioeconómico y posibilidad de vinculación de un tercero como codeudor del crédito. Sin embargo, el proceso de estudio y otorgamiento de créditos bajo el FCP Legado se asemejaría mucho más a aquel que llevan a cabo las entidades financieras convencionales. Por las razones expuestas, se determina que el FCP - Legado no es viable y no se llevará a cabo su implementación.

6 GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

6.1 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, Riesgos Financieros donde se encuentra la gestión de Riesgo de Crédito (SARC), Riesgo de Mercado (SARM) y Riesgo de Liquidez (SARL), Riesgos No Financieros que contempla Riesgo Operativo (SARO), Plan de Continuidad del Negocio (PCN), Seguridad Digital (SGSI) y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

- **Riesgos Financieros**

Durante el primer semestre de 2018, los avances más significativos en riesgo de crédito son la calibración del modelo de provisiones, el cual incluye factores macroeconómicos como el crecimiento del PIB y la tasa de desempleo juvenil para el cálculo del componente contra cíclico, así como la actualización de variables de los modelos de probabilidad de incumplimiento. Adicionalmente se construyó el código de programación en visual Basic, como plan de contingencia para la validación de la razonabilidad en el cálculo de las provisiones.

En cuanto a Riesgo de Liquidez, se desarrolló un indicador de liquidez para fondos en administración y se actualizó el Manual de riesgo liquidez para involucrar los nuevos productos de innovación en esta gestión.

En riesgo de mercado se realizaron los análisis del endeudamiento bajo la metodología de Servicio a la Deuda en Riesgo (SDeR) a todos los desembolsos del crédito del Banco Mundial, se actualizaron los cupos de emisor y contraparte en los meses de marzo y junio de 2018 con información publicada por la Superintendencia Financiera y se efectuaron informes de seguimiento al cumplimiento de políticas con la periodicidad establecida.

- **Riesgos No Financieros**

En lo corrido del año 2018, se destaca la actualización de los manuales de gestión de riesgos de SARO, Administración del Plan de Continuidad de negocio y SARLAFT, en el marco de los nuevos productos de innovación, así como la actualización de las Políticas de Seguridad Digital en cumplimiento a nuevas disposiciones normativas.

Se ha realizado acompañamiento a los proyectos de Core FX y productos de innovación en especial Becas Ser, reflejándose en las siguientes actividades:

- Identificación con las áreas funcionales de los riesgos asociados, a través de matrices de riesgos, sobre las cuales se realiza seguimiento.
- Análisis de vulnerabilidades de los nuevos aplicativos dispuestos para la operación.
- Participación en la definición y pruebas al módulo de Conocimiento del Cliente, automatización de consultas en listas de control y definición de procedimientos para un adecuado conocimiento del cliente.
- Apoyo a las áreas funcionales en la revisión de los Decretos y Reglamentos de los productos de innovación.

En cuanto a SARLAFT, se efectuó la actualización de formularios de solicitud de vinculación de cliente, incorporando los nuevos campos requeridos por la normatividad vigente. Se avanzó en la consolidación del plan de sitio alternativo, como plan de contingencia, identificando los puestos de trabajo y recursos requeridos en cada sede para dar cubrimiento.

En cuanto al Sistema de Seguridad Digital se ha venido efectuando un fortalecimiento apoyado con una firma consultora, la cual desarrolla las actividades de seguridad digital de la Entidad y las acciones de mejoramiento continuo, preparando al Instituto para alcanzar la meta de 100% de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Digital planteada por el MINTIC para la vigencia 2018. Se evalúan los niveles de seguridad de sistemas de información de cara al ciudadano y los servicios básicos informáticos en permanente contacto con la Dirección de Tecnología y áreas funcionales.

Finalmente, la gestión de riesgos se ha llevado a los diversos Comités, con la periodicidad establecida y dando cumplimiento a las políticas de la Entidad.

6.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

6.2.1 Gestión Documental enero a julio 2018

- **Plan de acción de Gestión Documental 2018**

Durante el periodo comprendido entre enero a julio de 2018 se definió y estructuró el Plan institucional de Archivos PINAR, el cual es la base sobre la cual se realizan las actividades de Gestión Documental a desarrollar durante el año 2018. Las actividades para desarrollar durante la vigencia 2018 definidas en el PINAR son las siguientes:

1. Actualización de las tablas de retención documental
2. Seguimiento contractual gestión documental
3. Elaboración de los instrumentos archivísticos
4. Sistema integrado de conservación (plan de conservación preventiva de documentos físico - plan de preservación de documentos digitales o electrónicos)
5. Transferencia al archivo general de la nación carpetas del archivo histórico VIII periodo y IX periodo (1979-1986) (1986-1992)

- **Administración del Archivo Central**

- ✓ Almacenamiento y custodia del Archivo Central 8,049 metros lineales correspondiente a 24.148 cajas X-300.
- ✓ Almacenamiento y custodia 5.234 medios magnético que corresponden a 113,8 metros lineales.
- ✓ Consulta de 122 carpetas pertenecientes al Archivo Central durante el año 2018.

- **Administración de la carpeta de beneficiarios**

- ✓ Verificación y chequeo documental de 30.644 carpetas de beneficiarios
- ✓ Almacenamiento y custodia de 6.151 Metros Lineales. 19.073 cajas.
- ✓ Consulta normal de 22.813 carpetas de beneficiarios. Consulta urgente de 12 carpetas de beneficiarios.

- **Administración de los archivos de gestión**

- ✓ Consulta de 11.420 carpetas de los archivos de gestión durante el año 2018.
- ✓ Transferencias Documentales de 35,33 metros lineales, 106 cajas X-300, 1256 carpetas de los Archivos de Gestión al Archivo Central.
- ✓ Almacenamiento y custodia de 1.004 metros lineales. 5020 cajas. 40.164 carpetas.

- **Administración de los títulos valores**

- ✓ Recolección y transporte de 30.644 Títulos valores,
- ✓ Verificación Jurídica de 30.644 títulos valores y carpetas de beneficiarios.

Tabla 44. Transportes y proceso de títulos valores y carpetas de beneficiarios

Transportes y proceso de títulos valores y carpetas de beneficiarios			
PERIODO	TRANSPORTADOS	PROCESADOS	VIABLES
	2018	2018	2018
TOTALES	30.644	30.644	23.889

Fuente: Secretaría General – Grupo de Gestión Documental

- ✓ Consulta de 45.217 títulos valores.
- ✓ Almacenamiento y custodia de 983.838 títulos valores

- **Seguimiento Contrato 0234 de 2017 Gestión Documental**

Durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2018, el Grupo de Archivo realizó las actividades relacionadas con el seguimiento técnico y administrativo al Contrato 0234 de 2017 (“Contratar los servicios en gestión documental que comprende la administración del archivo central, los archivos de gestión y la administración y custodia de los títulos valores derivados de las operaciones de crédito educativo que otorgue el ICETEX, en cumplimiento de la ley general de archivo No. 594 de 2000 del Archivo General de la Nación”) así:

- ✓ Seguimiento al cumplimiento del proceso de recolección de títulos valores y Carpetas.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los (3) días hábiles para la emisión del concepto de viabilidad por parte del Outsourcing de Gestión Documental.
- ✓ Validación al cargue de las imágenes de títulos valores y carpetas de beneficiarios en el aplicativo de Mercurio de los meses de enero a mayo de 2018.
- ✓ Verificación a los registros e inventario documental de los archivos de Gestión frente a las carpetas físicas.
- ✓ Revisión de los inventarios documentales de las carpetas de beneficiarios y de los archivos de gestión.
- ✓ Verificación de cumplimiento de los tiempos de 8 horas para consulta normal y 4 horas para consulta urgente de los meses de diciembre de 2017 a junio de 2018.
- ✓ Informe de la ejecución presupuestal de enero a junio de 2018.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento del proceso de organización y actualización de los expedientes de los archivos de gestión.

Durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2018 se realizaron los siguientes documentos relacionados con el contrato 0234 de 2017 así:

otrosí No. 03 mediante el cual se modificó la cláusula octava supervisión así: **“CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA – SUPERVISIÓN:** *La vigilancia y control de la ejecución del presente contrato será ejercida por el Director de Tecnología de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología o quien haga sus veces, Jefe de la Oficina de Comercial y Mercadeo o quien haga sus veces, el Coordinador Grupo de Fondos de Gestión Especial de la Vicepresidencia de Fondos en Administración o quien haga sus veces, el Coordinador del Grupo de Crédito de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza o quien haga sus veces, el Coordinador del Grupo de Archivo o quien haga sus veces, según la competencia de su área. Serán funciones y actividades de la supervisión del contrato las señaladas en el numeral 12.3 y siguientes del Manual de Contratación del ICETEX”, de fecha 13 de junio de 2018.*

6.2.2 Gestión de Correspondencia

Centralizar y normalizar las actividades de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones recibidas y generadas en la entidad, contribuyendo al desarrollo de los procesos de gestión documental y de seguridad de la información. Alineado con los objetivos estratégicos de la Secretaría General “Diseñar mecanismos de seguimiento y control a la gestión documental”.

El Sistema de Gestión Documental Mercurio es la herramienta que soporta el proceso de gestión de correspondencia y parte del proceso de gestión documental. Durante el período comprendido entre enero y julio de 2018, se realiza un proceso de depuración de los documentos pendientes de gestión en el sistema, así:

- Generación semanal de reportes sobre el estado de los documentos recibidos y generados en la entidad y presentación ante el Comité Directivo.
- Así mismo se realiza el envío semanal a los vicepresidentes y jefes de área, de estos reportes, los cuales contiene el detalle, es decir, el nombre de los funcionarios de cada área y el total pendiente de cada uno.

Con esta iniciativa se logró una significativa disminución de los documentos pendientes, los cuales quedaron así con corte al 31 de julio de 2018:

- Total documentos recibidos vencidos: 38.399 a 341
- Total Documentos externos sin imagen: 1.315 a 11
- Total Documentos internos sin imagen: 5.319 a 725
- Total documentos internos sin ruta: 3.576 a 137

Estadísticas del proceso:

Tabla 45. Correspondencia recibida enero – abril

CORRESPONDENCIA RECIBIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Outsourcing de atención al usuario	32.816	29.225	22.432	22.703
Áreas de ICETEX	1.866	2.465	2.059	2.065
Defensor del consumidor financiero	143	144	103	117

TOTAL	34.825	31.834	24.594	24.885
--------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Fuente: Secretaría General – Grupo Gestión de Correspondencia

Tabla 46. Correspondencia recibida mayo – julio

CORRESPONDENCIA RECIBIDA	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
Outsourcing de atención al usuario	23.547	40.622	50.601	221.946
Áreas de ICETEX	2.083	1.772	1.929	14.239
Defensor del consumidor financiero	130	146	135	918
TOTAL	25.760	42.540	52.665	237.103

Fuente: Secretaría General – Grupo Gestión de Correspondencia

Tabla 47. Correspondencia externa enero - abril

CORRESPONDENCIA EXTERNA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Outsourcing de atención al usuario	5.268	5.734	4.903	5.855
Áreas de ICETEX	1.353	3.763	3.298	1.679
Grupo Admon de Cartera	138.701	64.405	60.312	76.568
TOTAL	145.322	73.902	68.513	84.102

Fuente: Secretaría General – Grupo Gestión de Correspondencia

Tabla 48. Correspondencia externa mayo – julio

CORRESPONDENCIA EXTERNA	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
Outsourcing de atención al usuario	5.969	4.461	4.941	37.131
Áreas de ICETEX	1.806	5.257	2.127	19.283
Grupo Admon de Cartera	94.265	47.157	72.094	553.502
TOTAL	102.040	56.875	79.162	609.916

Fuente: Secretaría General – Grupo Gestión de Correspondencia

Tabla 49. Correspondencia interna

CORRESPONDENCIA INTERNA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
Áreas de ICETEX	1.193	1.627	1.431	1.693	1.727	1.569	1.762	11.002

Fuente: Secretaría General – Grupo Gestión de Correspondencia

6.2.3 Talento Humano

Estructura organizacional

La actual estructura organizacional de la Entidad fue establecida a través del Decreto 381 del 12 de febrero de 2007 y de conformidad con el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 14 del Decreto 382 de 2007, se han creado 28 Grupos Internos de Trabajo.

Planta de personal

De conformidad con los Decretos 381 del 12 de febrero de 2007, 4039 y 4040 de 23 de octubre de 2007 la planta de personal global está conformado por 35 cargos de libre nombramiento y remoción y 165 de Carrera Administrativa.

Con corte al 31 de julio de 2018, la Entidad cuenta con 16 cargos de planta transitoria en garantía a la protección especial constitucional (Artículo 2 Decreto 381 de febrero 2007).

Adicionalmente, la entidad cuenta con una planta de trabajadores en misión contratados a través de una Empresa de Servicios Temporales, como apoyo a las funciones y proyectos de cada una de las dependencias.

La distribución por dependencia es la siguiente:

Tabla 50. Planta de personal

DEPENDENCIA	PLANTA	TRABAJADORES EN MISIÓN
Vicepresidencia Financiera	35	6
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	34	62
Oficina Comercial y de Mercadeo	34	26
Secretaría General	30	22
Vicepresidencia de Crédito y Cobranza	17	33
Vicepresidencia de Fondos en Administración	11	19
Oficina Asesora de Planeación	10	1
Oficina de Riesgos	10	2
Oficina Asesora Jurídica	9	4
Oficina de Control Interno	8	0
Oficina de Relaciones Internacionales	8	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	7	1
Presidencia	3	0
TOTAL	216	177

Fuente: Secretaría General – Grupo de Talento Humano

Planes talento humano

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se realizó la estructuración de los planes inherentes a la gestión del talento humano en aras de generar espacios que fortalezcan la calidad de vida laboral de los servidores vinculados con la Entidad y promuevan los valores que como servidores públicos del ICETEX debemos tener.

A continuación, se detallan las actividades desarrolladas en el marco del Plan estratégico de Talento Humano, el cual, entre otros, fomenta las capacidades, conocimientos, actitudes y valores orientados al cumplimiento de los objetivos de los colaboradores estableciendo una cultura basada en el crecimiento, productividad y desempeño.

Plan Institucional de Capacitación - PIC

con el fin de dar cumplimiento a la ejecución de las acciones formativas enmarcadas en el Plan Institucional de Capacitación aprobado por el comité Institucional de Gestión y desempeño, se adelantó el proceso de contratación por menor cuantía, por un total de \$140.268.333 el cual se fue adjudicado a la Universidad del Rosario por un valor de **\$99.230.000**, suscrito el 06 de julio

En lo corrido del año se han ejecutado las acciones formativas la mayoría de ellas sin costo, dando cumplimiento al cronograma, ejecutando a la fecha un total de \$14.045.010,00.

Plan de Bienestar Social e Incentivos

Con el fin de dar cumplimiento a las actividades enmarcadas en el Plan de Bienestar social e Incentivos se adelantó el proceso de contratación por menor cuantía, el cual fue adjudicado al Consorcio Competitividad por un valor de \$336.699.998, suscrito el 19 de junio y con vigencia de ejecución hasta el 31 de diciembre del 2018. Con corte al 31 de julio la ejecutado contractual ha sido de \$23.760.001

Con respecto al presupuesto asignado para atender programas institucionales, con corte a 21 de julio se ha ejecutado 119.549.537.

En relación con el Plan de Intervención de Clima Organizacional se suscribió el contrato por valor de \$41.650.000 el 29 de junio de 2018.

Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo

Con el propósito de dar cumplimiento a las actividades enmarcadas en el plan de seguridad y salud en el trabajo se adjudicó contrato No 20170471 con vigencias futuras para la prestación de los servicios médicos para la realización de los exámenes médicos ocupacionales, pre-ocupacional, pre-ingreso, periódicos, cambio de ocupación, post incapacidad y post –ocupacional a los funcionarios del ICETEX por valor de \$36.885.850 y se suscribió comunicación de aceptación de oferta 20180294 para el servicio de Área Protegida para resguardar y atender oportunamente las urgencias y/o emergencias por valor de \$18.077.472 con la empresa de servicio integral EMI, suscrito el 10 de julio de 2018.

Gestión del Conocimiento

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que en materia de Gestión del Conocimiento como parte de las políticas de Gestión y Desempeño Institucional, permite fortalecer de forma transversal a las demás dimensiones (Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión para el Resultado con Valores, Evaluación de Resultados, Talento Humano, Control Interno e Información y Comunicación) en cuanto el conocimiento que se genera o produce en una Entidad es clave para su aprendizaje y su evolución.

De acuerdo con la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 en su versión 2015, la gestión del conocimiento cobra un papel protagónico, en donde la entidad debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la

conformidad de los productos y servicios, los cuales deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Para el proceso de diseño, formulación, implementación y evaluación de la Gestión del Conocimiento y la Innovación, el ICETEX se creó una herramienta de autodiagnóstico y aplicó su valoración. Adicionalmente, se desarrolló la herramienta diagnóstica sectorial establecida por el Ministerio de Educación Nacional, las cuales dieron como resultado el diseño de una metodología y plan de trabajo que permita la implementación en tres (3) fases de la dimensión al interior de la Entidad.

Para ello, se aplicaron, adoptaron y adaptaron herramientas como las lecciones aprendidas y las comunidades de práctica para su aplicación en la Entidad, las cuales deberán reposar en el Sharepoint del Office 365, adoptado y avalado por la Entidad, para que se convierta en el punto de socialización, difusión, contacto y manejo de la Dimensión de la Gestión del Conocimiento y la Innovación en la Entidad.

Proyecto Portal Autoservicio

En la presente Vigencia se creó el portal denominado “**portal autoservicio**” que permite consultar y editar, adjuntar soportes y generar reportes de la información laboral, familiar y de educación formal para los funcionarios de planta.

Dentro de los beneficios con los que cuenta la herramienta se destaca:

- Generación de reportes de comprobantes de nómina, certificaciones laborales, certificado de ingresos y retenciones, entidades a las que se encuentra afiliado el funcionario (EPS, CCF, AFP, ARL, cuenta bancaria, etc.)
- Consulta y edición la información personal como teléfonos, dirección, correo electrónico, etc
- Actualización y posibilidad de adjuntar soportes correspondientes a la educación formal (técnico, tecnólogo, profesional, especialista, maestría, doctorado)
- Actualización y posibilidad de soportes correspondientes a la trayectoria laboral
- Actualización de la información de familiares
- Visualización del organigrama del Instituto con imagen de los funcionarios.
- Acceso a la información en tiempo real desde cualquier punto de red.

Para la fase II del proyecto que empezará en la vigencia 2019, se desarrollaran los módulos de solicitud de permisos, vacaciones, cesantías y paralelamente se integrará los módulos de bienestar, salud ocupacional, selección y reclutamiento.

Proyecto Control de Horario

En la presente vigencia se solicitó la creación de un Software para el registro y control de horario, este aplicativo permitirá entre otros:

- Consulta de horarios por jerarquía
- Solicitud de modificación de horarios
- Solicitud de permisos
- Cada jefe podrá consultar realizar el control de horario

Actualmente se está iniciando con la ejecución de pruebas de la herramienta para que la misma este en producción en el mes de agosto de 2018.

Proyecto Buzón de Sugerencias

En aras de generar mecanismos de participación y acercamiento con los colaboradores del Entidad, se diseñó el buzón de sugerencias virtual, a través del cual se reciben, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, las cuales son tipificadas para solucionar con las áreas competentes las inquietudes expuestas por los servidores.

6.2.4 Recursos Físicos

Ejecución de intervenciones (obras) - Apertura de Puntos de Atención

- **Apertura Punto de Atención Apartadó**

Se celebró un contrato de comodato para entregar a ICETEX un inmueble de propiedad del Municipio ubicado en el Centro Administrativo Municipal Diana Cardona, para la apertura del Punto de Atención al Usuario.

En este nuevo punto no se hizo necesario realizar obra civil, ya que el inmueble recibido contaba con las condiciones necesarias para su funcionamiento; únicamente, se dotó con los elementos necesarios para la correcta operación del punto de atención.

- **Adecuación Nuevo Punto de Atención Quibdó**

La Territorial Noroccidente suscribe contrato de arrendamiento 2018 – 0211 del local comercial ubicado en la Calle 31 # 3 - 12 de Quibdó. Para dar apertura del local se requiere realizar obras civiles de adecuación, en este sentido y con el fin de optimizar los recursos, se realiza la intervención del local con las adecuaciones mínimas y utilizando todo el material disponible en las instalaciones de ICETEX; adicionalmente, se complementa con el traslado del mobiliario existente en la oficina propia de Quibdó y en el Almacén/Bodega, de la sede principal.

De acuerdo con lo anterior, se planteó un cronograma de trabajos de 21 días para cumplir con las siguientes acciones:

- Cableado eléctrico y estructurado.
- Demolición y resane de muros.
- Montaje de Cocineta.
- Adecuación puerta baño discapacitados (0.90 X 2 metros).
- Montaje de techos en drywall en baños y cuarto técnico.
- Resane y pintura interna.
- Mantenimiento reja entrada principal.
- Pulido sellado y brillado de piso.
- Montaje de oficina en drywall y vidrio.
- Traslado de muebles.
- Montaje módulos.

Una vez culminadas las obras se dio apertura al nuevo punto de atención el 24 de julio.

- **Adecuación Nuevo Punto de Atención Arauca**

El Grupo de Administración de Recursos Físicos llevó a cabo visita al inmueble con el objetivo de establecer la viabilidad técnica y jurídica para realizar las obras de adecuación necesarias que permitan contar con un punto de atención en el Municipio de Arauca.

Dicho inmueble fue ofrecido por la Gobernación de Arauca, para incentivar el ingreso del ICETEX al Municipio y poder contar con sus servicios, dado el gran beneficio que se le brindaría a la población, algunas de las características son:

- Ubicación en primer piso, con fácil acceso para personas con discapacidad o movilidad reducida.
- Ubicación estratégica dentro de la ciudad.
- Tiene a sus alrededores dos instituciones educativas.
- Escuela Superior de Administración Pública ESAP como punto de referencia.

El compromiso de la Gobernación es la elaboración del contrato de comodato y se realizó apertura el 3 de agosto de 2018.

- **Próximas Aperturas Puntos de Atención**

En la actualidad el Grupo de Recursos Físicos ha realizado visitas técnicas para la apertura de nuevos puntos de atención, la necesidad de estos puntos surge de la comunidad y de los compromisos adquiridos por el gobierno nacional en diferentes mesas de dialogo; en este sentido, se han realizado acercamientos con los siguientes municipios:

- Buenaventura: para la apertura en la modalidad de comodato en las instalaciones de la Universidad del Pacífico.
- Florencia: apertura en la modalidad de comodato en las instalaciones de la Universidad de la Amazonia.
- Tumaco: apertura en la modalidad de convenio con el Departamento Nacional de Planeación.

6.2.5 Contratos

De acuerdo con el Régimen Jurídico del ICETEX, la entidad tiene la facultad de tener sus propios estatutos internos, que son el conjunto de disposiciones que establecen los procedimientos y la forma como ejercerá las funciones y competencias para dar cumplimiento a su objeto social. Con fundamento en lo anterior, en los últimos años se han expedido los siguientes Manuales de Contratación y se señalan las principales características:

Acuerdo No. 016 del 27 de abril de 2016 subrogado por el Acuerdo No. 016 del 27 de abril de 2018

Se modificaron las modalidades de contratación, en el sentido de incluir la modalidad de mínima cuantía para procesos de contratación cuyo valor sea menor o igual a 100 SMMLV, eliminando de las causales de contratación directa contratos cuyo valor sea menor o igual a 50 SMMLV.

Adicionalmente, acogiendo las buenas prácticas contractuales se modificó el Comité Evaluador en el sentido de eliminar dentro de la composición de este al Ordenador del Gasto.

La Entidad ha venido ajustando su régimen contractual cumpliendo con las políticas y lineamientos de Colombia Compra Eficiente en cuanto a lo aplicable al régimen especial. Se ha dado mayor publicidad a la contratación y se han implementado procedimientos más públicos.

Actualmente, dando cumplimiento a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, dentro de los cuales se encuentra la puesta en marcha el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP) como principal instrumento de gestión para planear la compra pública, el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” - ICETEX, a partir del último trimestre del 2017, inicio el proceso de implementar de la plataforma del SECOP II, asistiendo a la jornada de capacitación en Colombia Compra Eficiente, se realizó el Registro en el SECOP II de la Entidad con perfil comprador y proveedor, toda vez que por el objeto social, se suscriben convenios de fondos en administración para programas educativos; y se han creado varios usuarios que intervienen en el proceso contractual, como lo son los Ordenadores de Gasto y los abogados que tramitan los procesos de selección.

Así mismo se adelantaron campañas internas y externas de información, a través de las carteleras informativas, con el fin que los colaboradores de la Entidad se familiaricen con la plataforma del SECOP II, como herramienta de gestión de la actividad contractual. Así mismo, a los contratistas de la Entidad se les ha brindado información sobre la plataforma y se les ha invitado para que inicien el proceso de registro como proveedores. Finalmente, se realizó el ajuste del Software de Contratación en el módulo PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, para la vigencia 2018, para cumplir con los requerimientos de Colombia Compra Eficiente.

A partir de enero de 2018 el Instituto inicia el uso de la plataforma del SECOP II de manera gradual y progresiva para los procesos con ofertas, el reto es implementar la plataforma en todas las etapas del proceso contractual, realizar los ajustes procedimentales y se culminen los procesos internos de capacitación y sensibilización de todos los funcionarios y contratistas involucrados.

Tabla 51. Relación de contratos entre enero y julio 2018

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No DE CONTRATOS EN PROCESO	No DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL
Vigencia Fiscal Año 2018 Comprendido entre el día 01 de enero y el 31 de julio				
Contratación Directa	ARRENDAMIENTO	1	EN EJECUCIÓN	49.000.000
	CONVENIO DE COOPERACION	16	EN EJECUCIÓN	\$7.320.206.400
	COMODATO	2	EN EJECUCIÓN	\$0
	COMPRAVENTA	1	1	\$24.455.800
	SUMINISTRO	1	EN EJECUCIÓN	\$14.000.000
	PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	214	9	\$9.974.060.233
	PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA JURIDICA	35	7	\$1.863.783.397
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	1	1	\$40.000.000

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No DE CONTRATOS EN PROCESO	No DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL
	CONVENIO BANCARIO	2	2	\$0
	FONDOS EN ADMINISTRACION	5	EN EJECUCIÓN	\$172.308.044.084
Proceso Licitatorio	SEGUROS	4	EN EJECUCIÓN	1.923.618.241
	PRESTACION DE SERVICIOS	28	2	\$12.467.263.889
	SUMINISTRO	11	4	\$114.893.181
	COMPRAVENTA	3	2	\$332.833.748

Fuente: Secretaría General – Grupo de Contratación

6.3 REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ASESORÍA JURÍDICA

La Oficina Asesora Jurídica, en desarrollo de los objetivos estratégicos, desde su función de apoyo en cuanto a Garantizar una eficaz y oportuna representación judicial y asesoría jurídica que permita minimizar riesgos de contingencias negativas que conlleve a daños patrimoniales y reputacionales a la Entidad, durante lo corrido del año 2018 ha desarrollado las siguientes actividades:

6.3.1 Asesoría Jurídica

El objetivo es ofrecer asesoría jurídica de calidad para apoyar la toma de decisiones. Con el fin de dar cumplimiento a este objetivo, se emitieron 110 conceptos y asesorías requeridos tanto por los procesos responsables de la entidad como clientes externos.

A solicitud de la Oficina, el Ministerio de Educación Nacional elevó consulta a la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado que culminó con el concepto 2329 del 30 de abril de 2018, que abrió al ICETEX una alternativa para condonar capital en el marco de acuerdos de pago que suscriba con deudores morosos de la entidad como última medida para recuperar el capital y en una proporción que la entidad a través de su junta, determine con apego a los lineamientos de la Circular Externa 100/95 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

6.3.2 Representación judicial

Inicia desde el recibo de la notificación del proceso y/o conocimiento de hechos que ameritan adelantar las acciones judiciales pertinentes a efectos de ejercer las gestiones de defensa judicial. La Oficina Asesora Jurídica (OAJ) durante el año 2018 asumió la defensa judicial de la entidad del siguiente número de procesos:

Tabla 52. Defensa judicial

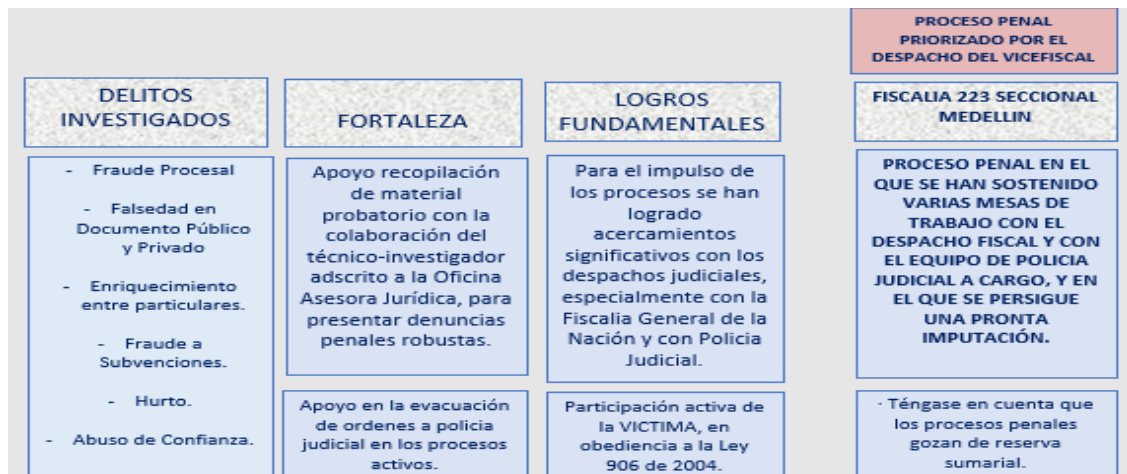
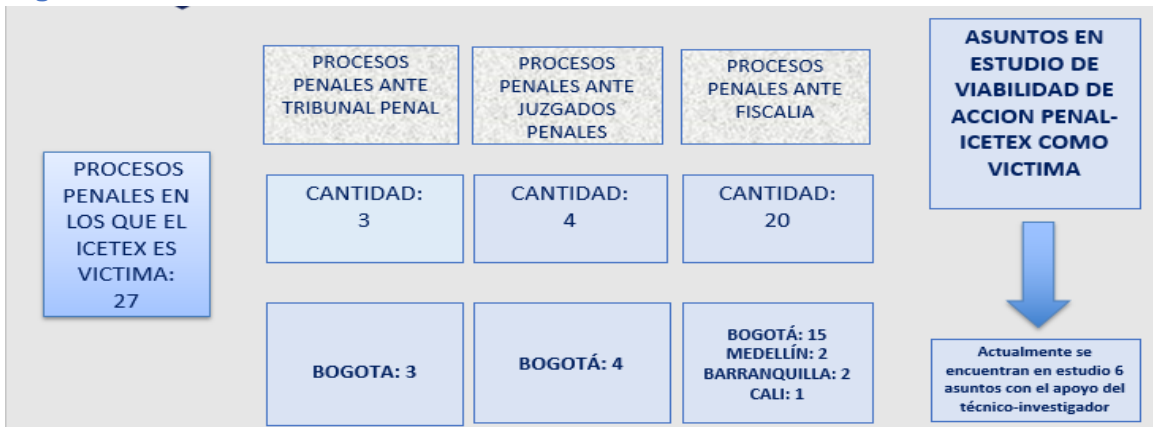
Análisis de Resultados (Obligatorio)	
Enero:	En el mes de enero de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 59 procesos, sin vencimiento de términos.
Febrero:	En el mes de febrero de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 59 procesos, sin vencimiento de términos.
Marzo:	En el mes de marzo de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 62 procesos, sin vencimiento de términos.
Abril:	En el mes de abril de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 60 procesos, sin vencimiento de términos.

Mayo:	En el mes de mayo de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 56 procesos, sin vencimiento de términos.
Junio:	En el mes de junio de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 55 procesos, sin vencimiento de términos
Julio:	En el mes de julio de 2018 la OAJ adelanto las acciones judiciales para 53 procesos, sin vencimiento de términos
Agosto:	En el mes de agosto de 2018 la OAJ adelantó las acciones judiciales para 57 procesos, sin vencimiento de términos.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

6.3.3 Procesos penales

Figura 39. Procesos Penales



Fuente: Oficina Asesora Jurídica

6.3.4 Procesos adelantados por la entidad

La Oficina Asesora Jurídica durante el año 2018 ha ejercido la defensa de los intereses de la entidad, respecto a las siguientes demandas presentadas:

TIPO DE ACCIÓN	NO.
ACCIÓN DE REPTICIÓN	2
ADMINISTRATIVA - EJECUTIVO	2
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	2
CONTROVERSIAS CONTRACTUALES	2

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

Nota: Dentro de los anexos del informe, se adjunta cuadro de los procesos judiciales vigentes.

6.4 GESTIÓN OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

El proceso de Gestión Tecnológica desarrolló proyectos apoyados en la perspectiva de la misión de la entidad y los pilares estratégicos, que propiciaron soluciones de tecnologías de la información y brindaron el soporte técnico para garantizar la disponibilidad de servicios tecnológicos de soporte de la operación del ICETEX, agregando valor a los procesos producto de la modernización de servicios. Las actividades de los proyectos correspondientes generaron mecanismos más seguros y eficientes de comunicación, ampliando las capacidades de las tecnologías de la Información para gestionar los requerimientos de usuarios internos y externos de manera más oportuna.

Los resultados en las dos áreas, de infraestructura tecnológica y sistemas de información, se muestran en detalle a continuación, subrayando que las ejecuciones se articularon de acuerdo con los procesos de la entidad, bajo el marco del sistema de gestión de la calidad.

6.4.1 Infraestructura tecnológica

En el componente de infraestructura tecnológica, en el primer semestre de 2018, se formuló la estrategia de desarrollo, para alinear la infraestructura con los objetivos y metas estratégicas del instituto con una gestión en un modelo de “*gestión inteligente*” en las líneas de: i) infraestructura global, telecomunicaciones y seguridad y Servicios TI .

En este contexto, se identificaron y analizaron las necesidades, en materia de servicios, de las áreas del ICETEX, se efectuó reingeniería de servicios de infraestructura de portales, y migración y optimización de bases de datos, bajo el modelo de infraestructura como servicio; identificación de necesidades de servicios de seguridad informática, en los dominios de tecnología, ejecución de servicios de análisis de seguridad proactivos y estructuración del proyecto de seguridad como servicio para el ICETEX.

Igualmente se instalaron nuevas tecnologías para la mejora de rendimientos en la comunicación, acceso a información y disponibilidad de servicios, al tiempo de aumentar la disponibilidad de la infraestructura y las capacidades de monitoreo de esta.

Mejora en proceso de mesa de ayuda y de los servicios de TI, asociados con análisis soporte de infraestructura, asignación de accesos a sistemas de información, revisión de logs, atención de incidentes y problemas, inventario de software y hardware, gestión del conocimiento y gestión del catálogo de servicios.

Se destaca la aplicación de estrategias de especialización en la contratación de servicios, con lo cual se lograron ahorros económicos del 30%, en la facturación mensual, y mejores niveles de calidad en servicios de soporte de software, virtualización y mesa de ayuda y outsourcing de impresión.

Figura 40. Avances en materia de Infraestructura de tecnología



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

6.4.2 Sistemas de información

En el primer semestre de 2018, se consolida el modelo de fábrica de software y se avanza en el desarrollo de productos de innovación como Becas SER y Eduplan y Fellows. Así mismo se pone a disposición de los usuarios la aplicación web de estado de cuenta y se continua con las actividades de mantenimiento de los sistemas de información actuales, a través de metodologías ágiles de desarrollo de software.

Se subraya también el desarrollo de interfases e integraciones requeridas para el Core FX y el inicio de la estructuración del proyecto de cambio de ERP, buscando la integración de las herramientas financieras, de contratación, nómina y documental de la entidad.

Se destacan en el primer semestre, los siguientes proyectos:

- a) **Chatbot:** Se realizó prueba de concepto y análisis del estado del Chabtot actual (Camila). Se evidenció la necesidad de ampliar la capacidad, estructurando una mejor base de conocimiento, bajo una estrategia de orientación hacia la incorporación del concepto de inteligencia artificial. El proyecto se adelanta con recursos propios de la Dirección de Tecnología.
- b) **Fábrica de software:** El modelo de fábrica interna ha permitido dar respuesta oportuna, a las necesidades que se derivan de nuevos productos como Becas Ser, Fellows y componentes del Front de Eduplan. Así mismo, desde la fábrica se

adelantó el mantenimiento de distintos sistemas de información, incluido ajustes a componentes que apoyan la gestión de la Oficina de Asuntos Internacionales, en la plataforma Bizagi y Pasaporte a la Ciencia.

- c) **Estado Cuenta:** Desarrollo realizado en tiempo record, utilizando metodologías ágiles implementadas como estándar para fábrica de software y en general para el desarrollo de sistemas de información en la Dirección de Tecnología.
- d) **Gestión de Requerimientos:** En el primer semestre se modelaron los servicios de la Dirección de Tecnología, conformando un catálogo de servicios alineado con las buenas prácticas de ITIL. En este ejercicio se han explorado nuevos servicios, los cuales se incorporarán en el modelo y que corresponden a procesos adelantados por diferentes áreas de ICETEX, como solicitudes dirigidas a infraestructura física.

6.4.3 Core Bancario

En enero de 2017 se inició la ejecución del Contrato 20160402, cuyo objeto es “Realizar la implementación y puesta en operación en modalidad de software como servicios de un Sistema de Información Core del ICETEX de los procesos de Crédito, Cartera, Cobranzas, Fondos y otros procesos de la operación misional de la Entidad, proyecto que permitirá optimizar la operación del ICETEX, en los componentes de Originación, Cartera y Cobranzas, en créditos con recursos propios de ICETEX o de Terceros, Fondos y Alianzas.

El nuevo Core Bancario permitirá cubrir, de manera eficiente, las necesidades técnicas y funcionales del ICETEX, incorporando, a través de una solución robusta e integral, las mejores prácticas del mercado, entre ellas:

- Automatización integral de los procesos de cartera de recursos propios y la administración de otros recursos a través de fondos y alianzas y por esa misma vía disminuir la operatividad del cargue, búsqueda, acceso y procesamiento de la información.
- Conciliar la información de los procesos de cartera y contabilidad del Instituto
- Integrar los procesos de cartera con los sistemas actuales del ICETEX para crédito, y los demás necesarios para la operación del sistema.
- Reorientar el esfuerzo de los funcionarios al análisis y ejecución eficiente de los procesos.
- Reducir cargas de trabajo y generar oportunidad y confiabilidad en la toma de decisiones.
- Contar con una fuente única de información integrada.
- Centralizar la información y eliminar su duplicidad.
- Aumentar la eficiencia y efectividad de los procesos.
- Proveer trazabilidad de la operación e implementar controles efectivos para mitigar riesgos del sistema de información y disminuir los riesgos operativos y de seguridad de la información, garantizando, para esto último, la integridad de los datos.

Estas mejores prácticas han de traducirse en beneficios esperados, agrupados por componentes, de manera general así:

- i) Para el subproceso de Originación: La gestión simplificada, apoyada por la parametrización; el Control sobre los recursos de los créditos.
- ii) Para el subproceso de Cartera: La facilidad de administración; la mayor consistencia en el proceso de aplicación de novedades en línea y la disminución de tiempos y esfuerzos riesgos en el proceso de cierre.
- iii) Para el área de Cobranzas: El sistema estará integrado con cartera, la aplicación directa de los acuerdos de pago y la generación de tableros de control y reportes integrados de la solución.

En esta vigencia, en efecto, el ICETEX, adelantó la gestión del proyecto en la etapa de implementación y personalización abarcando las actividades de análisis y planeación, con la identificación de las funcionalidades del negocio, el levantamiento de requerimientos y la documentación técnica y funcional del proyecto; el diseño y parametrización de funcionalidades con la definición de bases de datos, el modelo de arquitectura empresarial, el modelo de infraestructura tecnológica y de seguridad de la información y el diseño de migración de datos; el desarrollo e implementación con la personalización de requerimientos, la parametrización y configuración, el desarrollo de interfaces.

Figura 41. Evolución proceso implementación del CORE

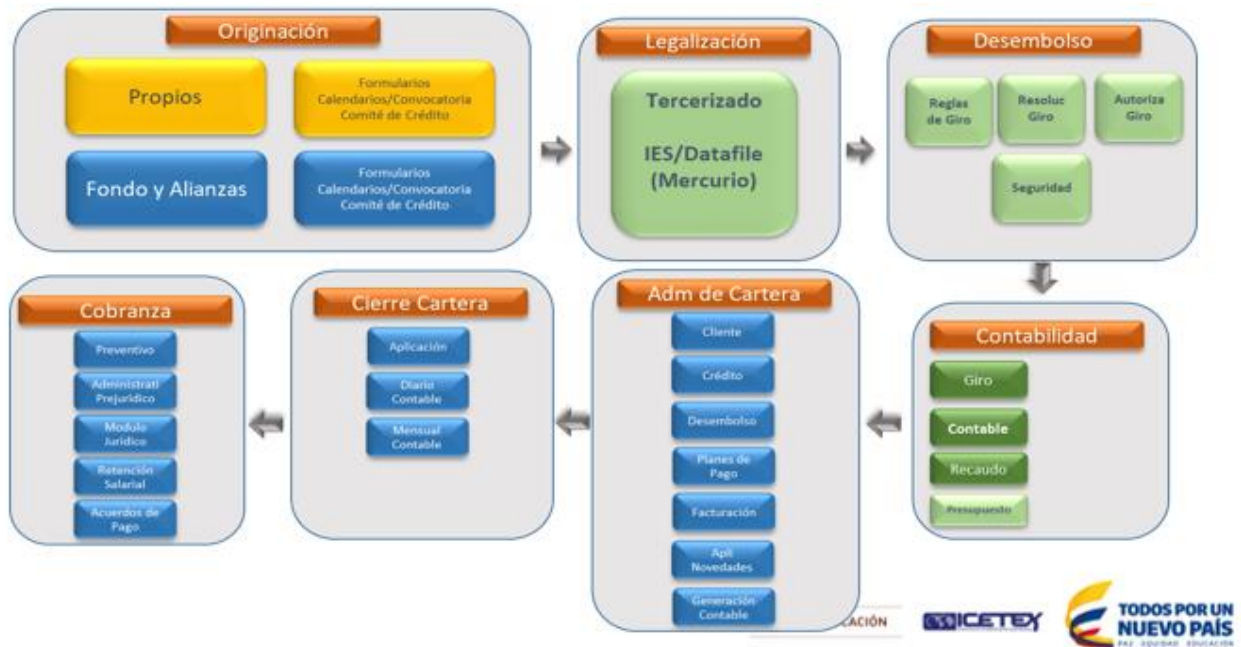


Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

Para la vigencia 2018, en el primer semestre se tiene planeado terminar la fase de Implementación y Parametrización con el desarrollo de la totalidad de funcionalidades correspondiente a los requerimientos funcionales, incluidas las interfaces con los demás sistemas de información, la migración de la data del actual sistema C&CETEX, la capacitación, articulación y puesta en funcionamiento de los componentes de infraestructura – como servicios- necesarios para la entrada en operación del nuevo CORE

y el ajuste a los procesos misionales que son involucrados con el nuevo sistema, fase que se planea ejecutar en el segundo semestre de 2018.

Figura 42. Redefinición del alcance del Proyecto CORE



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

6.4.4 Operaciones

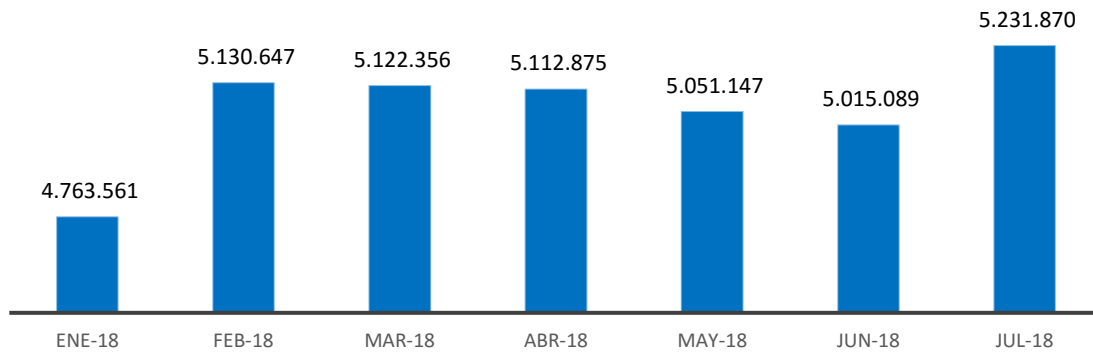
Al inicio de la vigencia 2018 la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología contaba con cuatro (4) coordinaciones a su cargo para el tema específico de Operaciones. Es así que como parte de las primeras labores adelantadas por la Vicepresidencia fue la revisión de las funciones a cargo de cada Coordinación, pues era de vital importancia garantizar la debida comunicación entre ellas, optimizando las gestiones a su cargo.

En este orden de ideas, se pudo evidenciar que la Coordinación de Operaciones, desarrollaba labores que en el pasado habían estado total o parcialmente asignadas a otros grupos internos de trabajo. Como resultado de este análisis el 20 de abril de 2018, mediante Resolución No. 535, se suprime dicho Grupo y sus labores fueron reasignadas para la Coordinación de Desembolsos en temas de bancarización y los reintegros a cargo de las IES en el marco de los convenios vigentes, se asignaron al Grupo de Conciliaciones.

Gestión de administración de cartera

De enero a julio de 2018 la cartera ha presentado una evolución de saldos de \$5.231.870 (millones) presentando variación la cual obedece principalmente a dos razones: a) a la política implementada por ICETEX desde 2015 de girar el 100% del valor de matrícula en la gran mayoría de sus líneas de crédito y b) al incremento de colocaciones durante los últimos años, dando como resultado que en la vigencia 2017 los créditos pasados al cobro ascendieron a aproximadamente a 738.781 (millones) y a julio de 2018 \$345.524 (millones).

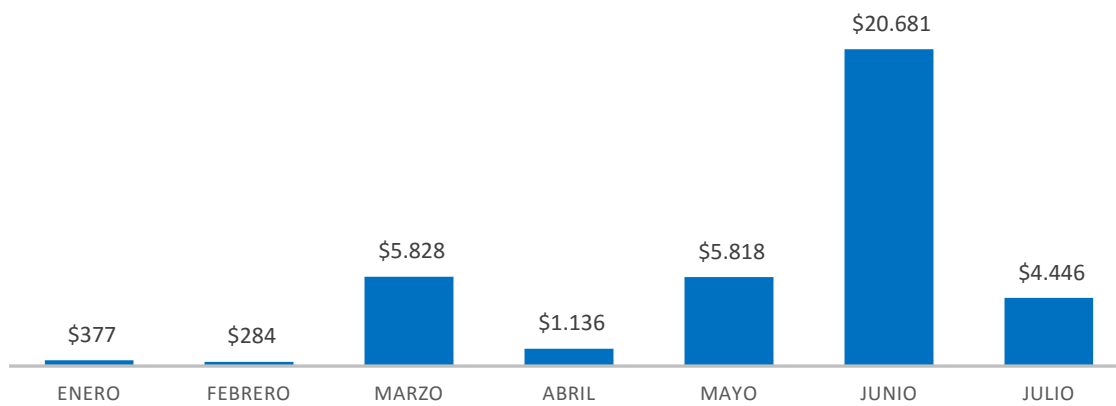
Gráfica 38. Evolución saldos de cartera bruta. Cifras en millones de \$



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

De enero a julio de 2018 se ha condonado 4.921 obligaciones por un valor total de \$38.570 (millones).

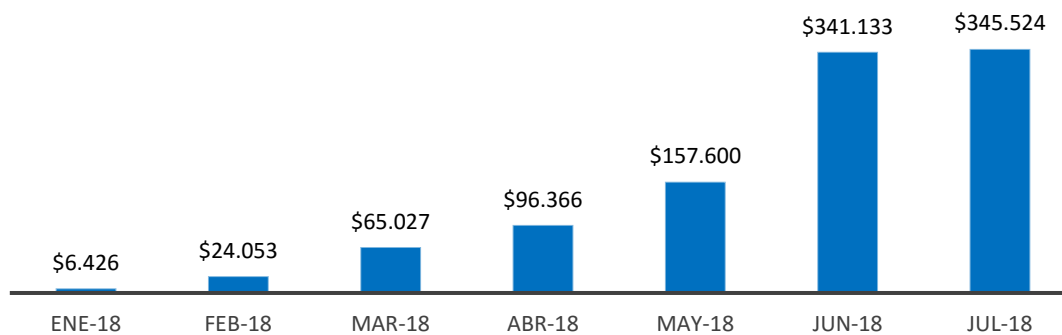
Gráfica 39. Condonación de Obligaciones. Cifras en millones de \$



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

De enero a julio de 2018 se cerró con una diferencia entre contabilidad y cartera de \$34.426.130,10.

Gráfica 40. Número de obligaciones que pasan al cobro. Cifras en millones de \$



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

Así mismo, es importante resaltar que en el periodo comprendido entre enero y julio del año 2018, se mejoraron los tiempos de respuesta en atención de PQRS, con una efectividad del 99%.

Gestión de Conciliaciones

Las conciliaciones de giros con las Instituciones de Educación Superior (IES), es una actividad consolidada en la Entidad, con resultados significativos durante el año 2018, permitiéndonos avanzar en el objetivo de garantizar la transparencia de la información, calidad y oportunidad de los giros a las IES y de esta forma la satisfacción de nuestros clientes y aliados estratégicos.

Tabla 53. Informe gestión conciliaciones. Cifras en millones de \$

INFORME GESTION CONCILIACIONES GIROS A IES - CORTE A JUL. 2018				
		Sin Conciliar diciembre 2017	Sin Conciliar julio 2018	Avance en la Conciliación
IES Recursos Propios	IES	184	21	89%
	Beneficiarios	170.832	26.080	85%
	Valor*	\$ 720.238	\$ 130.322	82%
IES Recursos Fondos y Pilos	IES	298	149	50%
	Beneficiarios	70.551	34.743	51%
	Valor*	\$ 266.213	\$ 127.360	52%

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología ICETEX

* Valor en millones de pesos

(porcentajes consolidados al periodo académico de 2017-1)

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Conciliaciones

Gestión de reintegros

La gestión de reintegros inició el 20 de octubre de 2017, para asegurar la información necesaria para que se identifiquen y realicen de manera efectiva los reintegros, que se generen en las operaciones de desembolsos realizados por la entidad a las Instituciones de Educación Superior - IES. Se desarrollan las siguientes actividades:

1. Seguimiento y gestión de los reintegros dentro del procedimiento de Conciliación de giros a las IES y los que las demás dependencias de la Entidad requieran.
2. Envío a las IES información de giros efectivos realizados por ICETEX, para que procedan con la validación, revisión e identificación oportuna de reintegros.
3. Gestión con las IES para la aclaración de valores reintegrados, pendientes por aplicar en la cartera de los beneficiarios.

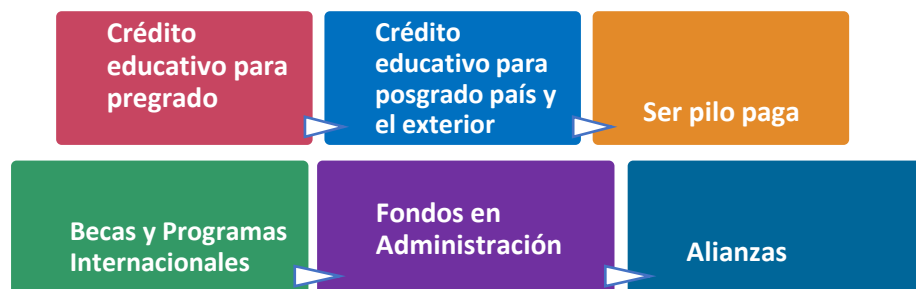
El avance en la gestión de los reintegros facilitó las conciliaciones con las IES, permitiendo a la Institución mejorar la calidad de la cartera y los niveles de satisfacción del servicio al cliente de los beneficiarios del crédito educativo.

Gestión de desembolsos

El Grupo de Desembolsos fue creado para garantizar la preparación de desembolsos y generación de Resoluciones de giro para todas las líneas de financiamiento del ICETEX, así como los desembolsos de créditos y subsidios otorgados a través de la administración de recursos de terceros, elaboración de órdenes de pago para terceros autorizados por constituyentes de Fondos en Administración y matrícula de cuentas y/o registro de medios de pago, sustentado en las actividades desarrolladas por el equipo de trabajo, asegurando el control y mejoramiento continuo de los procesos.

Actualmente el Grupo de Desembolsos efectúa el proceso de generación de resoluciones de giro para las líneas de crédito, relacionadas a continuación:

Figura 43. Generación resoluciones de giro



Dentro de las líneas más representativas se encuentran las correspondientes a crédito para pregrado denominadas TÚ ELIGES y para recursos de Fondos en Administración, se encuentra el programa más representativo denominado SER PILO PAGA.

- **Adjudicación**

A partir de enero de 2018 y con corte a 31 de julio del mismo año, se han efectuado en total 14.973 giros para créditos nuevos, de matrícula y sostenimiento, los cuales ascienden a \$101.107 millones. El detalle por la línea de crédito es el siguiente:

Tabla 54. Adjudicaciones enero – julio 2018

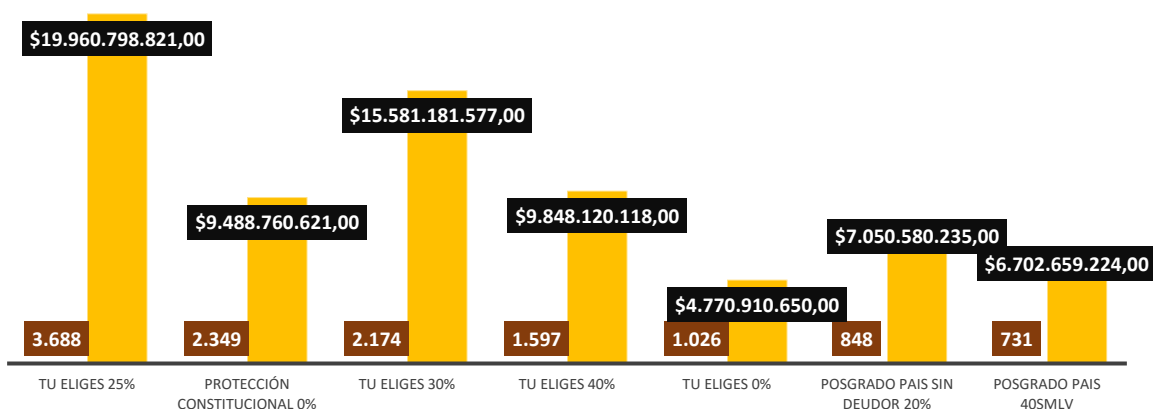
LÍNEA DE CREDITO	No. BENEFICIARIOS	VALOR GIRADO
TU ELIGES 25%	3.688	\$19.960.798.821,00
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	2.349	\$9.488.760.621,00
TU ELIGES 30%	2.174	\$15.581.181.577,00
TU ELIGES 40%	1.597	\$9.848.120.118,00
TU ELIGES 0%	1.026	\$4.770.910.650,00
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 20%	848	\$7.050.580.235,00

LINEA DE CREDITO	No. BENEFICIARIOS	VALOR GIRADO
POSGRADO PAIS 40SMLV	731	\$6.702.659.224,00
TU ELIGES 60%	580	\$4.010.017.277,00
TU ELIGES 25% CON FONDO GARANTIA	419	\$2.523.411.915,00
ALIANZA	367	\$1.626.093.964,00
TU ELIGES 100%	240	\$1.338.071.917,00
EXTERIOR MP US\$25000	235	\$6.403.905.546,50
CURSO OFICIAL 0%	171	\$2.128.121.288,00
TU ELIGES 0% CON FONDO GARANTIA	147	\$793.868.361,00
IDIOMAS 0%	118	\$2.594.890.264,00
EXTERIOR SOSTENIMIENTO USD 12500	81	\$2.576.957.368,00
CURSO SUBOFICIAL 0%	72	\$477.674.562,00
POSGRADO PAIS 40SMLV MEDICINA	49	\$983.759.328,00
PASAPORTE A LA CIENCIA DOCTORADO	34	\$1.462.391.991,48
ZONAS ESPECIALES 10%	20	\$58.689.721,00
PASANTIA INTERCAMBIO 0%	11	\$190.534.019,00
PASAPORTE A LA CIENCIA MAESTRIA	10	\$464.772.227,86
FUNCIONARIOS PUBLICOS POSGR PAIS SIN DEUDOR 20%	2	\$10.959.974,00
EXTERIOR BECAS US\$25000	2	\$33.252.817,40
RESERVISTAS HONOR 0%	1	\$8.464.783,00
FUNCIONARIOS PUBLICOS EXTERIOR USD 25000	1	\$18.378.324,80
TOTAL GENERAL	14.973	\$101.107.226.895,04

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Gráfica 41. Pareto Giros

Pareto de Giros Adjudicados 2018



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Igualmente, durante el 2018, se efectuó el giro a beneficiarios de créditos pendientes adjudicados en 2017-2, así:

Tabla 55. Giros del periodo 2017-2, realizados en 2018-1.

LÍNEA DE CRÉDITO	BENEFICIARIOS	VALORES \$
ALIANZA	4	8.852.605
TU ELIGES 0%	65	173.363.495
TU ELIGES 0% CON FONDO GARANTIA	1	3.688.585
TU ELIGES 10%	12	39.099.001
TU ELIGES 25%	125	338.612.103
TU ELIGES 25% CON FONDO GARANTIA	6	11.803.472
TOTAL ADJUDICACIÓN 2017-2	213	\$ 575.419.261

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

- **Renovación**

Durante el mismo periodo de 2018, se efectuaron en total 177.611 giros para créditos de matrícula y sostenimiento renovados, los cuales ascienden a \$827.751 millones, con corte a 31 de julio de 2018. El detalle por la línea de crédito y periodo es el siguiente:

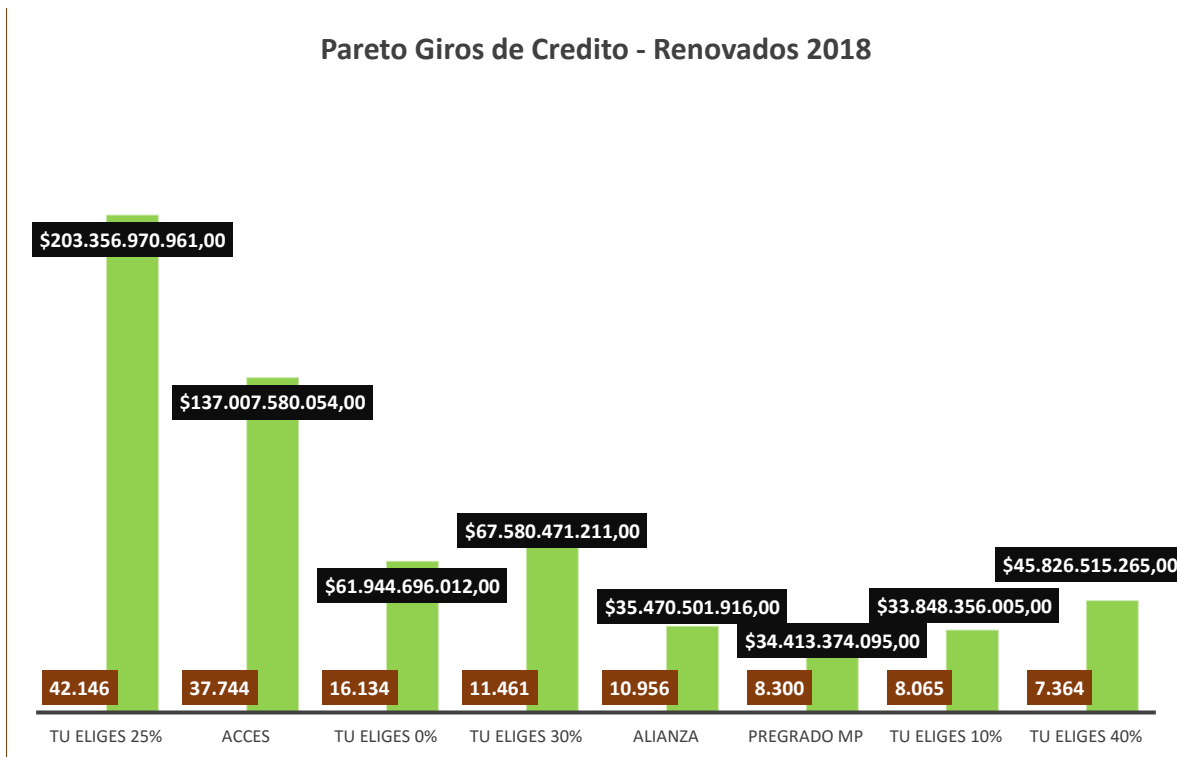
Tabla 56. Giros créditos renovados enero – julio 2018

LINEA DE CREDITO	No. RENOVACIONES	VALOR
TU ELIGES 25%	42.146	\$203.356.970.961,00
ACCES	37.744	\$137.007.580.054,00
TU ELIGES 0%	16.134	\$61.944.696.012,00
TU ELIGES 30%	11.461	\$67.580.471.211,00
ALIANZA	10.956	\$35.470.501.916,00
PREGRADO MP	8.300	\$34.413.374.095,00
TU ELIGES 10%	8.065	\$33.848.356.005,00
TU ELIGES 40%	7.364	\$45.826.515.265,00
PREGRADO MP 50 - 50	5.455	\$25.548.328.413,00
TU ELIGES 50%	5.150	\$30.659.052.537,00
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	4.439	\$14.066.080.343,00
TU ELIGES 60%	4.062	\$24.745.434.277,00
TU ELIGES 40%	3.140	\$19.490.986.003,00
TU ELIGES 60%	2.285	\$16.943.875.677,00
POSGRADO PAIS 40SMLV	2.203	\$20.538.057.114,00
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR 20%	2.015	\$15.861.101.650,00
TU ELIGES 25% CON FONDO GARANTIA	1.297	\$7.074.768.755,00
TU ELIGES 100%	1.195	\$5.847.727.675,00
CERES	1.085	\$1.704.057.451,00
TU ELIGES 0% CON FONDO GARANTIA	949	\$5.378.267.468,00
CURSO OFICIAL 0%	673	\$3.833.439.205,00
EXTERIOR MP US\$25000	349	\$9.693.998.686,80
TU ELIGES 10% CON FONDO GARANTIA	267	\$1.270.551.695,00
LICENCIATURAS CONDONABLES	236	\$780.699.166,00
CURSO OFICIAL	198	\$1.005.484.600,00
CERES 25%	89	\$150.208.673,00
POSGRADO PAIS 40SMLV MEDICINA	84	\$1.393.410.976,00

LINEA DE CREDITO	No. RENOVACIONES	VALOR
CURSO SUBOFICIAL 0%	79	\$202.647.149,00
POSGRADO PAIS CON DEUDOR	67	\$836.744.663,00
LP -MEJORES BACHILLERES	55	\$146.521.497,00
LP - LIMITACIONES	16	\$30.264.556,00
PASAPORTE A LA CIENCIA DOCTORADO	14	\$499.289.265,50
PASAPORTE A LA CIENCIA MAESTRIA	12	\$411.920.837,52
ZONAS ESPECIALES 10%	8	\$50.219.553,00
MP -LIMITACIONES	3	\$7.674.502,00
FUNCIONARIOS MEN 25%	2	\$12.273.320,00
POSGRADO PAIS SIN DEUDOR	2	\$16.925.070,00
FUNC. PUBLICOS POSGR PAIS SIN DEUDOR 20%	2	\$31.430.000,00
PAIS MEJORES ECAES CON DEUDOR	2	\$26.591.697,00
MP - MEJORES BACHILLERES	2	\$6.249.936,00
LP -CAPACIDADES	2	\$6.791.400,00
FUNCIONARIOS MEN 60%	1	\$11.071.000,00
EXTERIOR BECAS US\$25000	1	\$13.689.595,00
PREGRADO LARGO PLAZO	1	\$5.690.823,00
LP -RESERVISTAS	1	\$1.647.600,00
TOTAL GENERAL	177.611	\$827.751.638.347,82

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Gráfica 42. Pareto Giros Renovaciones



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Durante el mismo periodo de 2018, se efectuaron en total 29 giros para créditos renovados, del periodo 2017-2, así:

Tabla 57. Créditos renovados

LÍNEA DE CRÉDITO	No. RENOVACIONES	TOTAL GIRADO
ACCES	13	42.787.586
ALIANZA	9	17.768.999
TU ELIGES 0%	2	5.901.736
TU ELIGES 10%	1	1.475.434
TU ELIGES 25%	4	10.328.038
TOTAL RENOVACIÓN 2017-2	29	\$ 78.261.793

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

- **Adjudicación subsidios de sostenimiento**

A partir de enero de 2018 y con corte a 31 de julio del mismo año, se han efectuado en total 3.037 giros para subsidios de sostenimiento nuevos, los cuales ascienden a \$2.552 millones. El detalle por la línea de crédito y periodo es el siguiente:

Tabla 58. Giros subsidios enero - julio 2018

LÍNEA DE CREDITO	BENEFICIARIOS	VALOR
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	1.994	\$1.657.807.612,00
TU ELIGES 0%	825	\$706.121.738,00
TU ELIGES 0% CON FONDO GARANTIA	113	\$92.414.396,00
ALIANZA	88	\$82.210.023,00
ZONAS ESPECIALES 10%	17	\$14.278.921,00
TOTAL	3.037	\$2.552.832.690,00

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

- **Renovación subsidios de sostenimiento**

Durante el mismo periodo de 2018, se efectuaron en total 58.285 giros para subsidios de sostenimiento renovados, los cuales ascienden a \$49.565 millones, con corte a 31 de julio de 2018. El detalle por la línea de crédito y periodo es el siguiente:

Tabla 59. Giros renovación subsidios de sostenimiento enero - julio 2018

LÍNEA DE CREDITO	BENEFICIARIOS	VALOR
ACCES	16.752	\$14.639.518.021,00
TU ELIGES 0%	9.882	\$8.307.317.312,00
TU ELIGES 25%	8.696	\$7.293.908.050,00
ALIANZA	6.716	\$5.747.922.585,00
TU ELIGES 10%	4.136	\$3.460.310.183,00
PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0%	3.962	\$3.293.998.876,00
PREGRADO MP	1.941	\$1.613.743.518,00
TU ELIGES 30%	1.366	\$1.135.689.668,00
PREGRADO MP 50 - 50	1.216	\$1.010.979.968,00
CERES	804	\$668.198.526,00
TU ELIGES 40%	715	\$594.449.570,00
TU ELIGES 0% CON FONDO GARANTIA	502	\$410.763.110,00
TU ELIGES 60%	383	\$318.425.434,00
TU ELIGES 40%	264	\$219.489.072,00
TU ELIGES 25% CON FONDO GARANTIA	223	\$185.826.591,00

LINEA DE CREDITO	BENEFICIARIOS	VALOR
TU ELIGES 100%	188	\$156.302.824,00
LICENCIATURAS CONDONABLES	121	\$115.973.218,00
TU ELIGES 10% CON FONDO GARANTIA	117	\$96.341.856,00
TU ELIGES 60%	116	\$96.442.168,00
TU ELIGES 50%	41	\$34.087.318,00
CERES 25%	40	\$33.255.920,00
CURSO OFICIAL	36	\$49.764.561,00
CURSO OFICIAL 0%	35	\$54.350.017,00
LP - MEJORES BACHILLERES	15	\$12.711.124,00
LP - LIMITACIONES	6	\$4.988.388,00
ZONAS ESPECIALES 10%	5	\$4.156.990,00
CURSO SUBOFICIAL 0%	2	\$2.022.314,00
MP - LIMITACIONES	2	\$1.662.796,00
MP - MEJORES BACHILLERES	1	\$831.398,00
LP - CAPACIDADES	1	\$831.398,00
LP - MEJORES BACHILLERES SUBSIDIO	1	\$781.242,00
TOTAL	58.285	\$49.565.044.016,00

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

- **Fondos en Administración**

- **Ser Pilo Paga**

El programa contempla giros para rubros de matrícula, sostenimiento y valor cupo para las convocatorias de adjudicación, renovación 2018-1. Ser Pilo Paga cuenta hasta el 31 de julio de 2018 con 91.972 giros a beneficiarios del programa, lo cual representa \$348.490 millones, en recursos desembolsados:

Tabla 60. Giros de matrícula y sostenimiento:

PROGRAMA SER PILO PAGA	No. GIROS	VALOR GIRADO \$
CREDITOS BECA MEJORES SABER 11	52.798	191.483.440.897
SER PILO PAGA 3	22.660	89.864.503.044
SER PILO PAGA 4	16.514	67.142.375.243
TOTAL GENERAL	91.972	\$348.490.319.184

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

- **Estrategias de seguimiento**

Con el fin de garantizar la preparación de desembolsos y generación de Resoluciones de giro para todas las líneas de financiamiento del ICETEX, así como los desembolsos de créditos y subsidios otorgados a través de la administración de recursos de terceros, elaboración de órdenes de pago para terceros autorizados por constituyentes de Fondos en Administración en un tiempo óptimo, asegurando el control y mejoramiento continuo de los procesos, la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología efectuó durante el 2018 las siguientes actividades:

1. Presentar a la Vicepresidencia de Fondos en Administración un análisis modal de fallos (matriz) y efectos del proceso de Desembolsos para optimizar la prestación del servicio.

La matriz que se compone de cuatro grandes funciones otorgamiento, legalización y renovación, desembolsos y tecnológico. La matriz cuenta con la presentación de **33 fallos** potenciales, distribuidos así:

Tabla 61. Fallos potenciales Fondos en Administración

COMPONENTE	FALLOS
- Otorgamiento	7
- Legalización y Renovación	6
- Desembolsos	19
- Tecnológico	1

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Se ejecutaron 3 Mesas de Trabajo con las áreas involucradas en el proceso de desembolso de beneficiarios de Fondos en Administración y se socializaron los 33 fallos y su resultado en cuanto al tiempo en el cual se debe ejecutar el proceso de desembolso así:

MATRÍCULA

SUBSIDIOS
SOSTENIMIENTOS
OTROS



▪ **Adjudicadas y Renovadas:**

Desde la fecha de autorización de giro por parte de la Vicepresidencia.

Entre los resultados y necesidades se establecieron:

La generación de Plan de acción VFA.

- Actualización de procedimientos y capacitación
- Depuración de estados de créditos activos

Procedimientos para revisión:

- Nuevos productos
- Reglas de giro
- Matrícula de cuentas
- Creación de terceros
- Seguimiento de susceptibles

Generar Acuerdos a Nivel de Servicios.

Igualmente, se estableció por cada una de las áreas que intervienen en el proceso de giro el tiempo aplicado por cada una y se efectuó el seguimiento semanal por parte del Comité Ejecutivo del cumplimiento de los tiempos de giro para Fondos en administración, así:

Figura 44. Tiempos de giro para Fondos en Administración



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

- Presentar a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza un análisis modal de fallos y efectos del proceso de Desembolsos para optimizar la prestación del servicio.

Se presentó la matriz que se compone de cuatro grandes funciones otorgamiento, legalización y renovación, desembolsos y tecnológico. La matriz cuenta con la presentación de **28 fallos** potenciales, distribuidos así:

Tabla 62. Fallos potenciales Recursos Propios

COMPONENTE	FALLOS
- Otorgamiento	9
- Legalización y Renovación	8
- Desembolsos	10
- Tecnológico	1

Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

Se ejecutaron 2 Mesas de Trabajo con las áreas involucradas en el proceso de desembolso de beneficiarios de Fondos en Administración y se socializaron los 33 fallos y su resultado en cuanto al tiempo en el cual se debe ejecutar el proceso de desembolso así:

MATRÍCULA

**30
DIAS**

- Adjudicadas y Renovadas:** Desde la fecha de susceptibilidad del crédito y activación del medio de pago para IES sin convenio.

Entre los resultados y necesidades se establecieron:

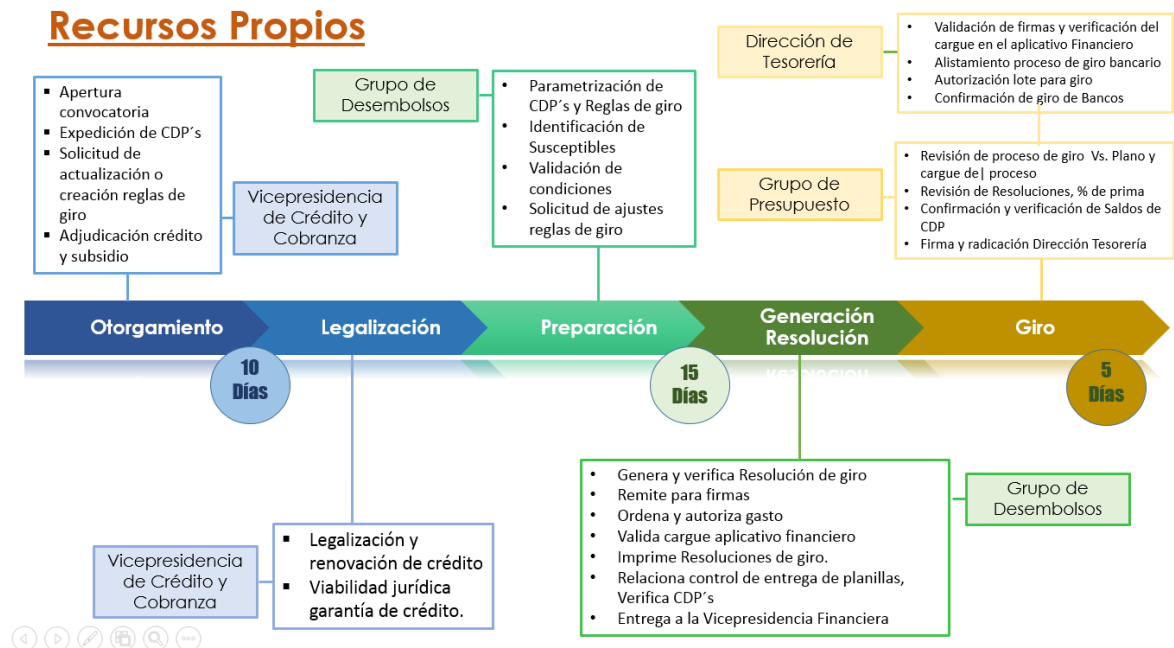
Procedimientos a revisar:

- Nuevos Productos
- Reglas de Giro
- Legalización exterior

Generar Acuerdos a Nivel de Servicios.

Igualmente, se estableció por cada una de las áreas que intervienen en el proceso de giro el tiempo aplicado por cada una y se efectuó el seguimiento semanal por parte del Comité Ejecutivo del cumplimiento de los tiempos de giro para Recursos Propios, así:

Figura 45. Tiempos de giro para Recursos Propios



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Grupo de Desembolsos

El análisis se efectuó también para el proceso de giro de subsidios y créditos de sostenimiento, el cual no estaba determinado para el ICETEX y se estableció un tiempo de 17 días para la ejecución del giro, así:

SUBSIDIOS Y SOSTENIMIENTOS

Nuevo

17 DIAS

- **Adjudicados:**
Desde la fecha del informe de Crédito de Adjudicados y activación del medio de pago.
- **Renovados:**
Desde la fecha de susceptibilidad del crédito.

6.5 RECOMENDACIONES

6.5.1 Cobertura de servicios misionales

a) Cobranza

Es fundamental que la gestión de cobro se realice de forma respetuosa, adecuada y constante brindando soluciones a los deudores, enfatizando que dejar de pagar al ICETEX es impedir que otro joven acceda a la Educación Superior.

Dado que en las jornadas de normalización de cartera se permite condonar hasta el 100% de los intereses corrientes y moratorios, no es procedente realizar campañas de este tipo de forma periódica, de tal forma que no se vuelva costumbre entre los deudores esperar estas jornadas para poner al día su crédito.

b) Fondos en Administración

- **Deserción de pilo paga**

Fomentar junto con el Ministerio de Educación Nacional una articulación con las Instituciones de Educación Superior, para lograr acuerdos de atención y continuidad en sus estudios para aquellos estudiantes que desean retomar su formación. En caso contrario acordar reintegros de recursos parciales o totales que puedan disminuir el valor de las obligaciones de crédito para los estudiantes desertores del programa, a quienes hay que asignar un plan de pagos conforme lo establecido en la reglamentación de los fondos en administración.

Buscar alternativas de aplicación de acuerdos de pago anticipados para facilitar a los usuarios del programa el pago de las cuotas en mayor tiempo y tasas especiales, y posterior socialización con los estudiantes Pilos identificados como desertores, para contar con aceptación de condiciones de pago y compromiso para cumplir con el reintegro de los recursos al fondo, por el incumplimiento de requisitos para condonación.

- **Apoyo financiero para culminar el programa académico**

Socializar con la Junta Administradora del programa la situación actual de los beneficiarios, a partir de la información suministrada por las IES, para viabilizar alternativas de financiación y disponibilidad de recursos, para cubrir los semestres académicos que no pueden ser financiados desde los fondos en administración del programa, por las condiciones establecidas en los mismos.

- **Liquidaciones**

Mantener una base consolidada a nivel de entidad, socializada y conciliada de manera permanente para no perder el control, información y avances logrados a la fecha, así como conservar una estructura de atención sólida que permita la atención oportuna al requerimiento de terminación y liquidación de los convenios para el logro efectivo del cierre de estos.

Conciliar permanentemente con las áreas internas del ICETEX y con las entidades constituyentes, para que, llegado el momento de terminación de los fondos en administración, el proceso de liquidación no se vea afectado por diferencias en saldos o cartera. Así mismo mantener informadas a las entidades respecto al cumplimiento de obligaciones contractuales, ajustes producto de la conciliación y eventos que requieran de su aprobación.

- **Reto administración de nuevos productos**

Fortalecer la estructura organizacional de la Vicepresidencia de Fondos en Administración que garantice la adecuada atención y cumplimiento de obligaciones que generarán la administración de los nuevos productos Becas Ser, FCI, Cooperativas y que incluye adicionalmente una fuerte capacidad comercial para cumplir con las metas establecidas por el ICETEX y el Gobierno Nacional.

- c) **Internacionalización**

Sería conveniente crear una agencia de educación internacional con presencia internacional en los 5 continentes como algunos de los aliados: Campus France, DAAD, Fulbright, entre otros. Lo anterior, en el marco de una eventual reestructuración debe estar acompañado del fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y humana para dicha presencia internacional con el fin de conseguir oportunidades en el exterior para colombianos.

6.5.2 Gestión comercial

Es necesario continuar con la línea de innovación tecnológica, la cual permitirá a futuro que el CRM Cosmos se potencie y se convierta en el eje central de relacionamiento con nuestros clientes no sólo vigentes, sino también potenciales; permitiendo fortalecer el seguimiento al otorgamiento de crédito y apoyo al cumplimiento de las metas de colocación de crédito.

Así mismo, para mejorar el servicio al cliente es vital continuar con la modernización tecnológica que permitirá la evolución de Camila -la asistente virtual-, a un bot con inteligencia artificial, el cual podrá establecer conversaciones con los ciudadanos enfocadas en la colocación de productos y a la interacción directa con los sistemas de información de la Entidad que poseen información relacionada con productos otorgados, de tal manera que inicie la automatización y estandarización de la atención al cliente no sólo por este canal, sino también por todos aquellos que se puedan integrar paulatinamente con esta aplicación, aumentando la disponibilidad, el alcance y calidad en las interacciones con nuestros clientes, como también generando ahorros en la inversión anual en cuanto a atención y relacionamiento con los usuarios.

6.5.3 Presupuestal

- **Necesidades 2019 Recursos Nación**

Para poder atender las metas definidas en cada uno de los proyectos de inversión que se financian con el Presupuesto General de la Nación, se requiere que los recursos solicitados sean garantizados, dada la afectación que podría provocar sobre las finanzas de la entidad y el enorme problema social que esto acarrearía.

- **Recursos Adicionales Subsidio de Tasa**

Se hace necesario de igual manera la definición de las competencias de cada entidad ICETEX y Fondo Nacional de Ahorro que permita garantizar la aplicación del Principio constitucional de colaboración armónica entre las entidades del Estado.

Se requiere la reglamentación del literal i. del artículo tercero de la Ley 432 de 1998 por parte del Ministerio de Vivienda y el Ministerio de Educación, para lograr el objetivo de incrementar la cobertura educativa de manera armónica entre dos entidades del estado.

Se encuentra pendiente la reglamentación de la ley 1802 del 29 de julio de 2016 que habilita al Fondo Nacional del Ahorro a otorgar créditos educativos con tasa real de 0%, líneas que entrarían a competir directamente con las líneas del ICETEX destinadas a la población más vulnerable y de protección constitucional.

6.5.4 Talento Humano

- **Reestructuración Administrativa**

La planta del ICETEX se redujo con ocasión del proceso de reestructuración administrativa adelantado en el año 2007 con la expedición del Decreto 381 del 12 de febrero del mismo año, por el cual se estableció la planta de personal del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" ICETEX. Es así como se pasó de tener una planta de personal de 350 cargos en 2007, a una planta global de 200 con la que opera la entidad a la fecha.

Dadas las anteriores circunstancias, el ICETEX orientó esfuerzos en la estructuración de varias propuestas, en las que se planteaba desde la formalización de la planta integrando el personal de apoyo contratado a través de diferentes formas de vinculación a la planta de personal, hasta la reorganización administrativa de fondo, en la que no solamente se sustentaba un incremento en la planta de personal basado en estudios de cargas de trabajo, sino también la modificación en la estructura organizacional que soportara los nuevos retos generados por el Gobierno Nacional, en materia de la política educativa.

No obstante lo anterior, pese a que los gastos de personal se fondean con recursos propios, la estructuración y sustentación de dichos estudios, no fueron aprobados por las instancias correspondientes, en razón a las directrices de austeridad en el gasto público adoptadas por el Gobierno Nacional en los años 2014 y 2016, en donde las modificaciones de las plantas de personal, debían proponerse con la regla general "costo cero", circunstancia que claramente no cumplían las propuestas realizadas por la Entidad.

Así las cosas, teniendo en cuenta el número de trabajadores en misión y contratistas que actualmente apoyan la operación de la Entidad es prioritario explorar la posibilidad de efectuar una reestructuración administrativa.

6.5.5 Legales

Es necesario resaltar que se requiere una definición por parte del Gobierno Nacional sobre la continuidad de un programa tan importante para los estudiantes más pobres del país que permite el acceso a créditos educativos con tasas de interés equivalentes al IPC que es el subsidio de tasa, teniendo en cuenta que la Ley 1547 de 2012 que lo instituyó fue derogada

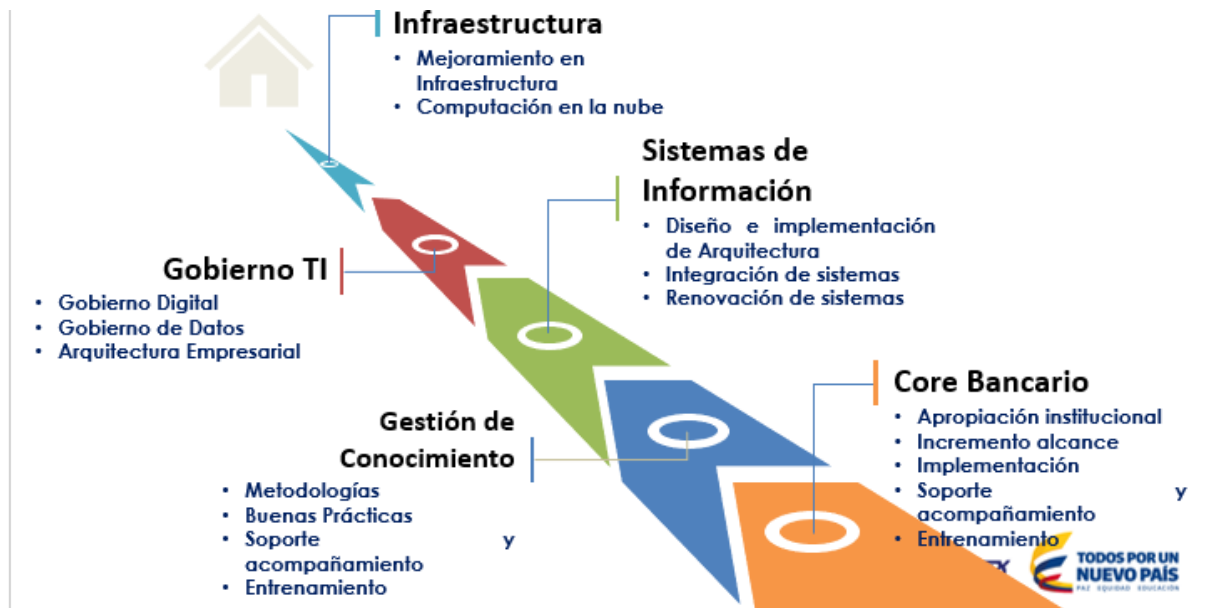
por el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. La normativa vigente en materia de focalización de subsidios con destino a los créditos educativos que otorga el ICETEX es la que prevé el artículo 61 del PND, cuya vigencia se mantendrá en tanto entre en vigor la nueva ley del Plan Nacional de Desarrollo del cuatrienio del nuevo mandato presidencial. La continuidad de la medida beneficia a 20.000 jóvenes por año que tendrían créditos con tasas del IPC durante toda la vida del crédito.

6.5.6 Sistemas de información y/o tecnología

- **Tecnología**

Para la evolución y mejoramiento de tecnología en la entidad se plantea abordar algunas tácticas que permitan un trabajo integral para el fortalecimiento de la gestión y habilitar las capacidades institucionales, la Innovación e integración que busca implementar tecnologías modernas y de vanguardia para traer los beneficios funcionales de forma rápida, flexible y ágil.

Figura 46. Recomendaciones de tecnología



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

- **Sistemas de información:** Busca habilitar capacidades de información y operación que traigan las buenas prácticas del mercado y que se soporten en la experiencia de productos reconocidos y probados que garanticen una mejora en la solidez de la información y el gobierno de datos.
- **Infraestructura y seguridad:** articula los equipos tecnológicos y los lineamientos del sistema de gestión de seguridad para proveer una plataforma sólida que garantice la transparencia en la operación, así como la agilidad de responder a las necesidades del negocio cuando requiere soluciones no estandarizadas.

- **Gobierno de TI:** Toma como soporte una PMO que dirija y gestione los proyectos del portafolio mediante modelos de buenas prácticas como ITIL y COBIT
- **Continuidad tecnológica:** Habilita la operación de la entidad mediante sistemas redundantes geográfica y operativamente, así mismo busca proveer procedimientos alternos que permitan la recuperación en el menor tiempo posible e incluso la operación alternativa en caso de desastre.

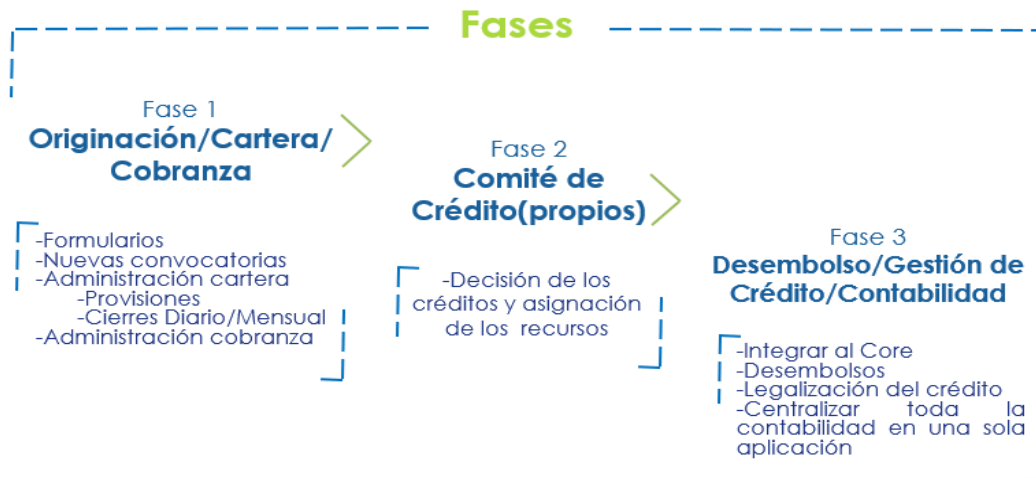
Los principales aspectos que se recomienda abordar con respecto a la gestión de tecnología se describen a continuación de manera general.

- Definición e Implementación del plan de Gobierno Digital basado en las directrices del Ministerio de Tecnologías de la información
- Definir y fortalecer las capacidades del equipo de tecnología en los diferentes aspectos a fortalecer como son (Arquitectura de aplicaciones, Arquitectura de Datos, Arquitectura de Infraestructura, Arquitectura de integración, Seguridad de la Información, metodologías y prácticas de industria entre otras), creando grupos especializados con talento humano con las capacidades necesarias para la evolución tecnológica de la entidad.
- Definir e implementar la Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del ICETEX basado en el Marco de Arquitectura Empresarial del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.
- Fortalecer la oficina de gestión de proyectos de tecnología para poder hacer el control y seguimiento adecuado de los proyectos de tecnología.
- Mantener constante vigilancia tecnológica para poder incluir aspectos de innovación en los procesos de la entidad, evaluar continuamente la pertinencia de la implementación de tecnologías emergentes como Inteligencia Artificial, Big Data, Hiperconvergencia entre otros, de tal manera que, al lograr una estabilización y un alto nivel de madurez en la Tecnología de la entidad, se puedan potenciar los servicios del ICETEX.

- **Core Bancario**

Continuar con la implementación del Core Bancario teniendo en cuenta la ampliación del alcance definido. La necesidad de llevar a cabo la Fase 3 del Core Bancario es alta, debido a los inconvenientes que hay entre el flujo de información y funcionalidades limitadas en los procesos de giros, desembolsos y legalización.

Figura 47. Fases Core Bancario

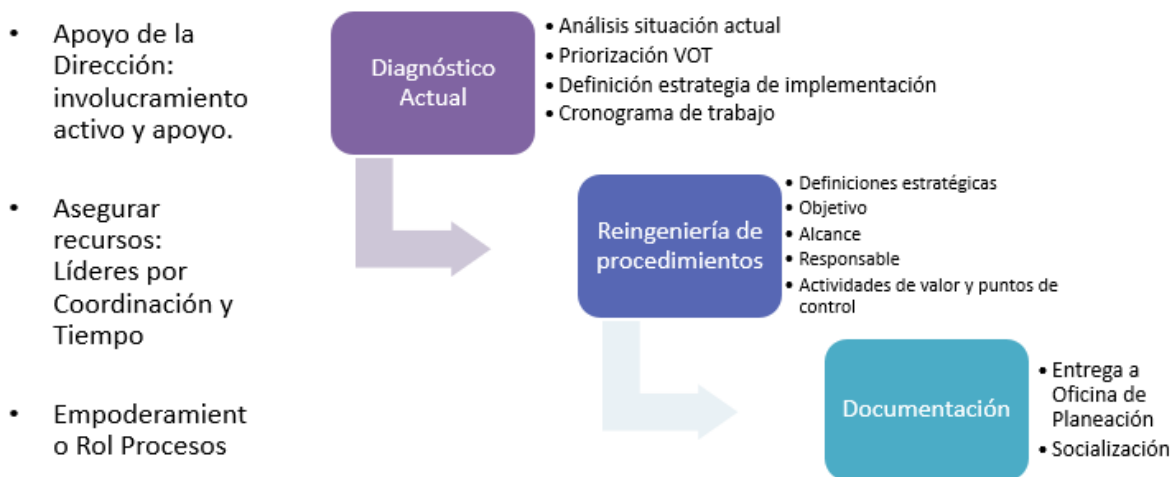


Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

• **Operaciones**

Para el correcto diagnóstico y mejoramiento del área de operaciones se recomienda principalmente dar continuidad al proyecto de mejoramiento operacional, que tiene como objetivo principal *Implementar mejoras en los procesos operacionales de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, aplicando la metodología “Gestión por procesos”, de manera que se optimice su operatividad y calidad, redundando en mejoras de servicio a usuarios internos y externos, así como mayor eficiencia y efectividad al interior.*

Figura 48. Proyecto de Mejoramiento Operacional



Fuente: Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

La implementación de automatización de procesos mediante la incorporación de tecnología **RPA** (Robotic Process Automation) para transformar procesos manuales en procesos automáticos, con transferencia de conocimiento, de tal manera que el ICETEX cuente con

una capacidad para realizar ejercicios sucesivos que permitan un mejor rendimiento en los procesos y la calidad de estos en procesos particularmente como

- ✓ Proceso de atención a clientes
- ✓ Tareas repetitivas
- ✓ Generación de informes
- ✓ Procesos de alto nivel de detalle
- ✓ Procesos de administrativos
- ✓ Envío de correos masivos
- ✓ Generación de respuestas automáticas
- ✓ Respuestas a PQRS

6.6 MARCO LEGAL

6.6.1 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 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 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.

6.6.2 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.

- 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.

6.6.3 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.

6.6.4 Circulares

- 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.

7 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 links:

<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-sqc> 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, el cual puede ser consultado en las instalaciones de la Entidad; el control de copias físicas o digitales de estos documentos es ejercido por la Oficina Asesora de Planeación.

8 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.

Durante el año 2016 y siguientes, el ICETEX ha adquirido equipos y software debidamente registrados, actualización de licencias y compra de nuevos licenciamientos de software existente, tanto para las herramientas de uso de los funcionarios como para los servidores.

Adicionalmente, se han venido desarrollando campañas continuas acerca de procedimientos para la seguridad de la información, como administración de contraseñas y generación de backups.

9 DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS DE REVELACIÓN Y CONTROL

Para dar cumplimiento con lo establecido en la Ley 964 de 2005, artículo 47, numeral 2.2.2 del Código de Buen Gobierno del ICETEX, la entidad viene dando estricto cumplimiento a lo relacionado con la emisión de informes periódicos de sus operaciones; estas se encuentran estructuradas en diferentes tipos de informes contables que constituyen una vía para facilitar y satisfacer las necesidades informativas de los diferentes usuarios y a su vez se convierte en el principal insumo de las decisiones que se toman en la administración. Por lo tanto, dicha información es precisa, coherente y oportuna y refleja de manera fiel cada una de las operaciones efectuadas y registradas a través de un sistema contable diseñado y adecuado a las necesidades del ICETEX.

10 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El ICETEX busca facilitar a la población estudiantil y a la ciudadanía en general el acceso a la información de los productos y servicios que ofrece a través de los trámites que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. En el marco de lo anterior, la entidad cuenta con un inventario de quince (15) trámites y tres (3) procedimientos administrativos, de los cuales diecisiete (17) se encuentran inscritos en el SUIT y uno (1) se encuentra en proceso de inscripción, a corte de julio de 2018.

Tabla 63. Trámites inscritos en el SUIT

Nombre		
1	O	Certificaciones relacionadas con los créditos
2	T	Condonaciones por fallecimiento, invalidez o graduación
3	T	Renovación del crédito
4	T	Crédito educativo para posgrados en el país
5	T	Paso al cobro individual
6	T	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos
7	T	Otorgamiento y legalización de crédito educativo a través de fondos en administración
8	T	Crédito educativo para pregrado en el país
9	T	Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia

Nombre		
10	T	Cambio de plazo y prórroga
11	T	Condonaciones de obligaciones de beneficiarios de los Fondos en Admon
12	T	Devolución y/o compensación de pagos de lo no debido
13	T	Normalización de cartera por mora mayor a 90 días
14	T	Crédito para estudios de posgrado en el exterior
15	O	Devolución de garantías
16	O	Cambio fecha de vencimiento
17	T	Renovación de créditos y subsidios a través de fondos en administración

T=trámite , O= Otros procedimientos Administrativos

Cabe resaltar que para lograr lo anterior y dar cumplimiento a la estrategia anti-trámites, el ICETEX realizó en las vigencias 2016 y 2017 mesas de trabajo con el DAFP y otras Entidades para la implementación de la verificación de la huella dactilar a través de medios electrónicos.

11 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento de las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 0103 de enero de 2015 y el Decreto 1081 de mayo 26 de 2015, la entidad actualizó la información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, trámites y gestión, así como la información financiera, contractual y los instrumentos de gestión de información – Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación en la sección “Transparencia y Acceso a Información Pública” en la página Web de ICETEX, en el link <https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/transparencia>

12 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El ICETEX ha implementado mecanismos que permiten generar diálogos constructivos con la ciudadanía respecto a los proyectos normativos que genera, la planeación y gestión institucional y la evaluación de sus resultados; para esto se diseñó una capacitación y un Plan de participación ciudadana que incorpora las acciones propuestas por la Entidad en cada vigencia y se publica en la página web de ICETEX, en el link: <https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana>, para que las partes interesadas puedan consultarlo de manera permanente y participar en las actividades que sean de su interés.

Dentro de los ejercicios de participación propuestos en las vigencias 2016, 2017 y 2018 se encuentran el desarrollo de grupos focales para población vulnerable y mejoramiento de procesos, la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción, entrevistas a profundidad y la creación de un espacio en la web, en el link: <https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana>, donde se publican proyectos normativos en curso, la planeación institucional en términos de Indicadores y planes estratégicos, el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el Plan de participación ciudadana, entre otros. De igual forma se cuenta en

este espacio con un repositorio de la información asociada a las audiencias de rendición de cuentas adelantadas por la Entidad y que pueden ser consultadas de manera permanente.

Para recibir las observaciones de la ciudadanía se pone a disposición el correo electrónico consultasplaneacion@cetex.gov.co, mediante el cual se reciben recomendaciones, sugerencias, inquietudes y mejoras frente a los temas que se someten a la participación.

13 RENDICION 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 incluye información relativa a su misión, visión, productos, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada con novedades y contratación, entre otros; cumpliendo con la información mínima que se debe disponer para la consulta de la ciudadanía por la ley de transparencia. Por otra parte, se realizan reuniones, ferias y encuentros en las regiones y se presentan los resultados de la gestión de ICETEX en estos municipios.

Como insumo para los ejercicios de rendición de cuentas que adelanta el ICETEX, se genera el informe de gestión de cada vigencia, este instrumento se publica en la página web institucional en el link <https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion>, para consulta permanente de la ciudadanía.

Componente de Diálogo

Dentro de la estrategia trazada por la Entidad, en las vigencias 2017 y 2018, para garantizar una oportuna y constante comunicación con el público en general, se estructuraron acciones como son la audiencia pública, encuentros regionales y Facebook live, entre otros. En la vigencia 2018 el Dr. Victor Alejandro Venegas adelantó la audiencia pública de rendición de cuentas en la ciudad de Bogotá, el día 20 de abril, en la cual se presentaron los resultados del informe de gestión de la vigencia 2017. En las regiones se adelantan encuentros en los cuales se expone la gestión realizada a poblaciones focalizadas como son víctimas, constituyentes, estudiantes e Instituciones de Educación Superior.

Componente de Incentivos

El ICETEX se encuentra desarrollando estrategias para fortalecer el proceso de interiorización de la cultura de rendición de cuentas tanto a sus servidores 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 de cuentas y participación ciudadana que la Entidad ha desarrollado.

La Entidad ha generado informes de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas de cada vigencia, que publica en su página web en el espacio de participación ciudadana, en el link [https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/docs/default-source/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion/informe-de-evaluacion-de-rendicion-de-cuentas-2017-\(003\).pdf?sfvrsn=4](https://portal.ICETEX.gov.co/Portal/docs/default-source/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion/informe-de-evaluacion-de-rendicion-de-cuentas-2017-(003).pdf?sfvrsn=4) puede consultarse lo correspondiente a la vigencia 2017.

VÍCTOR ALEJANDRO VENEGAS MENDOZA

Presidente

ANEXOS