

Nombre de la entidad:	INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS
Sector administrativo:	Educación
Departamento:	Bogotá D.C
Municipio:	BOGOTÁ

DATOS TRÁMITES RACIONALIZADOS				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS				PLAN DE EJECUCIÓN					MONITOREO				SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación	Monitoreo Jefe Planeación	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones			
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	19567	Devolución o cancelación de garantías	Inscrito	Actualmente el beneficiario, codeudor o tercero diligencia de manera manual el formato de solicitud, el cual es radicado por los canales de atención al usuario.	Virtualizar el formato de requerimiento de Devolución de saldos a favor y Devolución o cancelación de garantías.	Facilitar el diligenciamiento de los formatos evitando tachones y enmendaduras	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	01/03/2024	30/12/2025	14/07/2025	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Cuenta con un avance total del 70%, que incluye la elaboración de un plan de trabajo y un progreso aproximado del 90% en el desarrollo tecnológico. Razón por la cual se aprobó por CIGD el 26 de diciembre extender el tiempo de racionalización para el 2025.	Si	100	El trámite se encuentra en producción y el grupo de operaciones líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del trámite las evidencias de la racionalización las conserva el Grupo de Operaciones.	El trámite se encuentra en producción y el grupo de operaciones líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del trámite las evidencias de la racionalización las conserva el Grupo de Operaciones.	Si	Respondió	Pregunta	Observación	
																			Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se cuenta con plan de trabajo y la actividad se encuentra en desarrollo.	
																			Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	El trámite se encuentra en producción y actualmente en etapa de estabilización.	
																			Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora?	Se desarrolló y se añadió un nuevo campo en el reporte de deuda técnica, particularmente en el Centro de Costos.	
																			Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se realizó la socialización de la mejora tanto al interior de la entidad como a los usuarios, a través de piezas comunicativas publicadas en redes sociales institucionales.	
																			Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	El beneficiario está recibiendo los beneficios.	
Único	19561	Paso al cobro individual	Inscrito	Actualmente el beneficiario, codeudor o tercero diligencia de manera manual el formato de solicitud, el cual es radicado por los canales de atención al usuario.	Virtualizar el formato de requerimiento de Paso al cobro individual	Facilitar el diligenciamiento de los formatos evitando tachones y enmendaduras	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	01/03/2024	30/12/2025	29/12/2025	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	La Dirección de Tecnología presenta ante el CIGD la necesidad de extender el plazo de esta actividad hasta diciembre 2025 toda vez que se tienen limitaciones en recursos, se necesitan refinar la historias de usuarios, ajustar el flujo y asegurar la calidad de la prestación del servicio. Dado lo anterior el comité aprueba el 24 de octubre la extensión de plazo.	Si	100	El trámite se encuentra en producción y el Grupo de Operaciones líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del mismo. Las evidencias de la racionalización las conserva el Grupo de Operaciones. Así mismo durante el 2026 se seguirán realizando las mediciones de experiencia que tengan lugar.	El trámite se encuentra en producción y el Grupo de Operaciones líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del mismo. Las evidencias de la racionalización las conserva el Grupo de Operaciones. Así mismo durante el 2026 se seguirán realizando las mediciones de experiencia que tengan lugar.	Si	Respondió	Pregunta	Observación	
																			Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se encuentra en refinamiento de la documentación de la solicitud inicial, de acuerdo con las mejoras incluidas en el proceso de gestión del trámite, se continúa en proceso de validación y ajuste.	
																			Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se evidenció la implementación efectiva de la mejora del trámite por parte de la entidad.	
																			Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora?	El trámite fue debidamente actualizado en el SUIIT, incorporando la mejora correspondiente conforme normativa aplicable.	
																			Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	Se realizó la publicación de banners informativos tanto al interior de la entidad como para los usuarios a través de la página web institucional.	
																			Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Durante la sesión se presentó evidencia en pantalla que demuestra la mejora del trámite y los beneficios recibidos por los usuarios.	
Único	21364	Cambio de plazo o prórroga	Inscrito	Actualmente el beneficiario, codeudor o tercero diligencia de manera manual el formato de solicitud, el cual es radicado por los canales de atención al usuario.	Virtualizar el formato de requerimiento de cambio de plazo y prórroga.	Facilitar el diligenciamiento de los formatos evitando tachones y enmendaduras	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	01/03/2024	30/12/2025	29/12/2025	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Cuenta con un avance total del 65%, que incluye la elaboración de un plan de trabajo. Razón por la cual se aprobó por CIGD el 26 de diciembre extender el tiempo de racionalización para el 2025.	Si	100	El trámite se encuentra en producción y el Grupo de Operaciones líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del mismo. Las evidencias de la racionalización las conserva el Grupo de Operaciones. Así mismo durante el 2026 se seguirán realizando las mediciones de experiencia que tengan lugar.	El trámite se encuentra en producción y el Grupo de Operaciones líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del mismo. Las evidencias de la racionalización las conserva el Grupo de Operaciones. Así mismo durante el 2026 se seguirán realizando las mediciones de experiencia que tengan lugar.	Si	Respondió	Pregunta	Observación	
																			Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se vienen adelantando las gestiones pertinentes por parte de los líderes de los procesos.	
																			Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se observan retrasos en la gestión por aspectos relacionados con el bus de servicios. Se aprobó por Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 26 de diciembre extender el tiempo de racionalización para el 2025.	
																			Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora?	Se observan retrasos en la ejecución. Se gestionó la extensión del plazo para 2025.	
																			Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	La mejora fue socializada tanto al interior de la entidad como con los usuarios, mediante la publicación de banners informativos en la página web institucional y el envío de comunicaciones por correo electrónico.	
																			Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se evidencia que los usuarios están recibiendo los beneficios derivados de la mejora del trámite.	
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	21657	Cambio de fecha límite de pago del crédito	Inscrito	Actualmente el beneficiario, codeudor o tercero diligencia de manera manual el formato de solicitud, el cual es radicado por los canales de atención al usuario.	Virtualizar el formato de requerimiento de cambio de fecha límite de pago.	Facilitar el diligenciamiento de los formatos evitando tachones y enmendaduras	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	01/03/2024	30/12/2025	29/12/2025	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	La Dirección de Tecnología presenta ante el CIGD la necesidad de extender el plazo de esta actividad hasta diciembre 2025 toda vez que se tienen limitaciones en recursos, se necesitan refinar la historias de usuarios, ajustar el flujo y asegurar la calidad de la prestación del servicio. Dado lo anterior el comité aprueba el 24 de octubre la extensión de plazo.	Si	100	El trámite se encuentra en producción y el Grupo de Operaciones líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del mismo. Las evidencias de la racionalización las conserva el Grupo de Operaciones. Así mismo durante el 2026 se seguirán realizando las mediciones de experiencia que tengan lugar.	El trámite se encuentra en producción y el Grupo de Operaciones líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del mismo. Las evidencias de la racionalización las conserva el Grupo de Operaciones. Así mismo durante el 2026 se seguirán realizando las mediciones de experiencia que tengan lugar.	Si	Respondió	Pregunta	Observación	
																			Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se encuentra en refinamiento de la documentación de la solicitud inicial, de acuerdo a las mejoras incluidas en el proceso de gestión del trámite, la cual continúa en proceso de validación y ajuste.	
																			Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	La mejora del trámite fue implementada; durante la revisión se presentó evidencia en pantalla que permitió verificar su correcta ejecución.	
																			Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora?	El trámite se encuentra actualizado en el SUIIT, incorporando la mejora correspondiente	
																			Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	La mejora fue socializada tanto a nivel interno como externo, garantizando su divulgación a los usuarios.	
																			Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se evidencia que los usuarios están recibiendo los beneficios asociados a la mejora del trámite.	
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	54292	Certificaciones relacionadas con los créditos	Inscrito	Actualmente, los estudiantes que requieren información sobre su crédito deben generar una POR a través de los canales de atención (virtuales o presenciales). Este proceso implica que las solicitudes sean remitidas a las áreas misionales, lo que demora entre 2 y 3 días. En promedio, el ICETEX recibe anualmente 299,114 PORs relacionadas con solicitudes de información básica de crédito, destacando la necesidad de optimizar este proceso	Virtualizar el Trámite con la Generación automática de certificaciones con información clave del crédito (datos básicos, desembolsos, cancelaciones, saldos, novedades, etc.), eliminando la necesidad de acudir físicamente a puntos de atención.	Trámite virtualizado sin necesidad de desplazamientos, inversión de tiempos y costos asociados a desplazamientos. Descarga inmediata del documento e immediatez en el trámite	Tecnológica	Optimización del aplicativo de cara al usuario	09/01/2025	30/12/2025	29/12/2025	Dirección de Tecnología	El trámite se encuentra en producción y la oficina Comercial y de Mercado líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del trámite las evidencias de la racionalización las conserva OCM. Así mismo durante el 2026 se seguirán realizando las mediciones de experiencia que tengan lugar.	Si	100	El trámite se encuentra en producción y la oficina Comercial y de Mercado líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del trámite las evidencias de la racionalización las conserva OCM. Así mismo durante el 2026 se seguirán realizando las mediciones de experiencia que tengan lugar.	El trámite se encuentra en producción y la oficina Comercial y de Mercado líder del trámite realizó las respectivas validaciones para verificar los beneficios y las mejoras del trámite las evidencias de la racionalización las conserva OCM. Así mismo durante el 2026 se seguirán realizando las mediciones de experiencia que tengan lugar.	Si	Respondió	Pregunta	Observación	
																			Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se cuenta con el plan de trabajo.	
																			Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	La mejora del trámite fue implementada desde el portal transaccional dispuesto por la entidad.	
																			Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora?	La mejora fue socializada tanto al interior de la entidad como con los usuarios.	
																			Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	La mejora fue socializada tanto al interior de la entidad como con los usuarios.	
																			Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se evidencia que los usuarios están recibiendo los beneficios derivados de la mejora del trámite.	
																				Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	La entidad cuenta con mecanismos para medir los beneficios generados por la mejora del trámite.