



5. Estados financieros

Balance general a 31 de diciembre de 2010 (Hoja 1 de 2)

 INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION-ICFES BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2010 (Cifras en Pesos)				
CODIGO	NOMBRE CUENTA	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1 ACTIVO				168,759,182,594
11	EFFECTIVO		7,206,072,410	
1105	CAJA	0		
1110	DEPOSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	7,165,479,422		
1120	FONDOS EN TRANSITO	40,592,988		
12	INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS		152,707,359,139	
1201	INVERSIONES ADMINISTRACION DE LIQUIDEZ - RENTA FIJA	12,335,002,818		
1203	INVERSIONES CON FINES DE POLITICA EN TITULOS DEUDA	140,372,356,321		
1280	PROVISION PARA PROTECCION DE INVERSIONES (CR)	-		
14	DEUDORES		1,393,436,286	
1401	INGRESOS NO TRIBUTARIOS	312,776,514		
1407	PRESTACION DE SERVICIOS	432,406,380		
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	122,421,313		
1424	RECURSOS ENTREGADOS EN ADMINISTRACION	510,526,316		
1425	DEPOSITOS ENTREGADOS EN GARANTIA	-		
1470	OTROS DEUDORES	15,305,763		
1475	DEUDAS DE DIFICIL RECAUDO	105,706		
1480	PROVISION PARA DEUDORES (CR)	105,706		
15	INVENTARIOS		0	
1505	BIENES PRODUCIDOS	0		
1510	MERCANCIAS EN EXISTENCIA	0		
16	PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO		2,209,872,462	
1605	TERRENOS	8,073,968		
1635	BIENES MUEBLES EN BODEGA	190,267,228		
1637	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO NO EXPLOTADOS	863,419,685		
1640	EDIFICACIONES	288,486,607		
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	35,679,556		
1660	EQUIPO MEDICO Y CIENTIFICO	4,158,760		
1665	MUEBLES ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	1,588,927,043		
1670	EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMPUTACION	3,197,454,843		
1675	EQUIPO DE TRANSPORTE TRACCION Y ELEVACION	288,219,314		
1680	EQUIPO DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERIA	6,398,991		
1685	DEPRECIACION ACUMULADA (CR)	4,250,679,726		
1695	PROVISION PROTECCION PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO (CR)	5,533,807		
19	OTROS ACTIVOS		5,242,442,297	
1905	BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO	48,192,034		
1910	CARGOS DIFERIDOS	218,781,895		
1960	BIENES DE ARTE Y CULTURA	15,274,089		
1970	INTANGIBLES	1,452,435,043		
1975	AMORTIZACION ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	890,668,401		
1999	VALORIZACIONES	4,407,427,637		
ACTIVO				168,759,182,594
2 PASIVO				14,328,805,611
PASIVO CORRIENTE				
22	OPERACIONES DE CREDITO PUBLICO Y FINAN/ BANCA CENTRAL		86,956,198	
2213	OPERACIONES DE CREDITO PUBLICO EXTERNAS DE LARGO PLAZO	86,956,198		
23	OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INSTRUM DERIVADOS		-	
2306	OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO INTERNAS DE CORTO PLAZO	-		
24	CUENTAS POR PAGAR		929,936,840	
2401	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	14,022,238		
2422	INTERESES POR PAGAR	428,771		
2425	ACREEDORES	228,294,050		
2436	RETENCION EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	525,098,235		
2440	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	-		
2445	IMPUESTO AL VALOR ADREGADO IVA	149,484,947		
2450	AVANCES Y ANTICIPO RECIBIDOS	-		
2453	RECURSOS RECIBIDOS EN ADMINISTRACION	14,638,600		
2460	CREDITOS JUDICIALES	-		
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEG SOCIAL INTEGRAL		953,208,449	
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	953,208,449		
27	PASIVOS ESTIMADOS		12,358,499,124	
2710	PROVISION PARA CONTINGENCIAS	12,358,499,124		
29	OTROS PASIVOS		203,000	
2905	RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	203,000		
PASIVO				14,328,805,611

Balance general a 31 de diciembre de 2010 (Hoja 2 de 2)

 INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION-ICFES BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2010 (Cifras en Pesos)				
CODIGO	NOMBRE CUENTA	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
3 PATRIMONIO				154,430,376,983
32 PATRIMONIO INSTITUCIONAL			154,430,376,983	
3208	CAPITAL FISCAL	144,003,169,224		
3215	RESERVAS	-		
3224	EXCEDENTES FINANCIEROS DISTRIBUIDOS (DB)	-		
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-		
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	6,019,780,122		
3240	SUPERAVIT POR VALORIZACION	4,407,427,637		
3255	PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	-		
3270	PROVISIONES DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES (DB)	-		
PATRIMONIO				154,430,376,983
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				168,759,182,594
8 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS				0
81	DERECHOS CONTINGENTES		498,580,292	
8120	LITIGIOS Y MEC/ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	498,580,292.00		
83	DEUDORAS DE CONTROL		2,663,060,287	
8347	BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	0.00		
8355	EJECUCION PROYECTOS DE INVERSION	0.00		
8361	RESPONSABILIDADES EN PROCESO	38,053,017.49		
8390	DEUDORAS DE CONTROL	2,625,007,270.00		
89	DEUDORAS POR CONTRA (CR)		-3,161,640,579	
8905	DERECHOS CONTINGENTES POR CONTRA (CR)	-498,580,292.00		
8915	DEUDORAS DE CONTROL POR CONTRA (CR)	-2,663,060,287.49		
TOTAL CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS				0
9 CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS				0
91	RESPONSABILIDADES CONTINGENTES		19,707,894,925	
9120	LITIGIOS Y MEC/ ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	19,707,894,925.22		
93	ACREEDORAS DE CONTROL		1,069,364,992	
9300	OTRAS CUENTAS ACREEDORAS DE CONTROL	1,069,364,992.00		
99	ACREEDORAS POR CONTRA (DB)		-20,777,259,917	
9905	RESPONSABILIDADES CONTINGENTES POR CONTRA (DB)	-19,707,894,925.22		
9915	ACREEDORAS DE CONTROL POR CONTRA (DB)	-1,069,364,992.00		
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS				0

Original firmado
GIOCONDA PINA ELLES
 FIRMA SECRETARIA GENERAL

Original firmado
MERCEDES WILCHES CASAS
 FIRMA SUBDIRECTORA FINANCIERO Y CONTABLE

Original firmado
JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA
 FIRMA CONTADOR PUBLICO
 TP. 4554-T

Estado de pérdidas y ganancias a 31 de diciembre de 2010 (Hoja 1 de 2)

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION -ICFES ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL DE 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2010 (Cifras en Pesos)				
CODIGO	NOMBRE CUENTA	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
4 INGRESOS				54,483,818,734.42
41	INGRESOS FISCALES			
4110	NO TRIBUTARIOS	-	-	
42	VENTA DE BIENES			
4204	PRODUCTOS MANUFACTURADOS	-	-	
43	VENTA DE SERVICIOS		39,870,985,956	
4305	SERVICIOS EDUCATIVOS	39,868,864,062		
4370	SERVICIO INFORMATICOS	1,390,500		
4390	OTROS SERVICIOS	731,393		
44	TRANSFERENCIAS		1,164,093,120	
4428	OTRAS TRANSFERENCIAS	1,164,093,120		
47	OPERACIONES INTERINSTITUCIONALES			
4705	FONDOS RECIBIDOS	-	-	
4722	OPERACIONES SIN FLUJO DE EFECTIVO	-	-	
48	OTROS INGRESOS		13,448,739,659	
4805	FINANCIEROS	9,358,385,805		
4806	AJUSTES POR DIFERENCIA EN CAMBIO	78,014,835		
4806	OTROS INGRESOS ORDINARIOS	256,335,850		
4810	EXTRAORDINARIOS	133,651,376		
4815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	3,622,351,793		
TOTAL INGRESOS				54,483,818,734
5 GASTOS				48,464,038,613
51	ADMINISTRACION		7,881,692,602	
5101	SUELDOS Y SALARIOS	4,181,556,696		
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	10,009,777		
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	536,620,980		
5104	APORTES SOBRE LA NOMINA	119,539,520		
5111	GENERALES	2,691,157,950		
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	342,807,679		
52	DE OPERACION		29,794,552,143	
5202	SUELDOS Y SALARIOS	24,581,780,965		
5203	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	813,599,948		
5204	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	816,524,482		
5207	APORTES SOBRE LA NOMINA	180,924,810		
5211	GENERALES	3,401,721,938		
5220	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y TASAS	-		
53	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		6,602,742,744	
5302	PROVISION PARA PROTECCION DE INVERSIONES	-		
5304	PROVISION PARA DEUDORES	105,706		
5314	PROVISION PARA CONTINGENCIAS	5,951,066,163		
5330	DEPRECIACION DE PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	500,930,672		
5344	AMORTIZACION DE BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	-		
5345	AMORTIZACION DE INTANGIBLES	150,640,203		

Balance general a 31 de diciembre de 2010 (Hoja 2 de 2)

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION -ICFES ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL DE 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2010 (Cifras en Pesos)				
CODIGO	NOMBRE CUENTA	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL

56	GASTOS DE INVERSION SOCIAL	-	-	
5602	EDUCACION ARTE, CULTURA RECREACION Y DEPORTE	-		
57	OPERACIONES INTERINSTITUCIONALES	-	-	
5705	FONDOS ENTREGADOS	-		
58	OTROS GASTOS	-	4,185,051,124	
5801	INTERESES	27,955,070		
5802	COMISIONES	289,258,693		
5803	AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	-		
5805	FINANCIEROS	4,891,181		
5808	OTROS GASTOS ORDINARIOS	222,047,670		
5810	EXTRAORDINARIOS	1,398,349		
5815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	3,639,500,161		
TOTAL GASTOS		-		48,464,038,613
6	COSTO DE VENTAS	0		0
62	COSTO DE VENTAS DE BIENES	0	0	
6205	BIENES PRODUCIDOS	0		
TOTAL COSTO DE VENTAS		0		0
EXCEDENTE / DEFICIT) DEL EJERCICIO		-		6,019,780,122


Original firmado
GIOCONDA PINA ELLES
FIRMA SECRETARIA GENERAL


Original firmado
MERCEDES WILCHES CASAS
FIRMA SUBDIRECTORA FINANCIERO Y CONTABLE


Original firmado
JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA
FIRMA CONTADOR PUBLICO
TP. 4554-T

Estado de pérdidas y ganancias a 31 de diciembre de 2010 (Hoja 1 de 1)


INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACION DE LA EDUCACION - ICFES -
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
PARA EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 (Cifras en pesos)
MÉTODO INDIRECTO



EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	6,019,780,121.76
MOVIMIENTO DE PARTIDAS QUE NO INVOLUCRAN EFECTIVO	9,173,393,872.82
Provisiones	5,951,171,869.16
Depreciaciones	500,930,672.00
Amortizaciones	150,640,203.00
Otras partidas que no involucran efectivo diferencia en valoración TES precios mercado	3,610,300,480.00
Otras partidas que no involucran efectivo Prov.Litigios	-1,039,649,351.34
EFECTIVO GENERADO EN LA OPERACIÓN	15,193,173,994.58
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS	
Deudores	4,005,333,486.98
Propiedad planta y equipo	0.00
Otros Activos	77,027,604.38
Cuentas por Pagar	-329,469,689.71
Obligaciones Laborales y de Seguridad Social Integrada	299,590,951.00
Pasivos Estimados	-543,672,353.00
Otros Pasivos	203,000.00
EFECTIVO GENERADO EN CAMBIOS DE ACTIVOS Y PASIVOS	3,509,012,999.66
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	18,702,186,994.23
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Adquisición de Propiedades, Planta y Equipo	-760,201,000.00
Ingresos en venta de Activos	256,335,850.00
Venta de TES	11,943,400,000.00
Adquisición de Inversiones	-9,304,415,610.00
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	2,135,119,240.00
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	
Deuda por Operaciones de Crédito Público y Financiamiento con Banca Central	-908,440,162.00
Deuda por Operaciones de Financiamiento e Instrumentos Derivados	-206,279,857.74
Pago Excedentes Financieros	-16,000,000,000.00
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	-17,114,729,019.74
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO	3,722,577,214.49
EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO AL INICIO DEL PERÍODO	3,483,495,195.41
EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO	7,206,072,409.90


 GIOCONDA PIÑA ELLES
 FIRMA SECRETARIO GENERAL
 NOMBRE


 MERCEDES WILCHES CASAS
 FIRMA SUBDIRECTORA FINANCIERA Y CONTABLE
 NOMBRE


 JOSE VICENTE HERNANDEZ BOTIA
 FIRMA CONTADOR PUBLICO
 NOMBRE
 T.P.4554-T

Referencias

Banco de la República (2011) http://www.banrep.gov.co/informes-economicos/ine_pre_frec2.htm

Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2011). Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014. “Prosperidad para todos”. [Documento en PDF]. URL. Disponible en: <http://www.dnp.gov.co/PORTALWEB/LinkClick.aspx?fileticket=JgfBYQkgAG4%3d&tabid=1238>.

Ministerio de Educación Nacional (MEN) (2011a, febrero). Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014. Educación de calidad – El camino para la prosperidad. Bogotá: MEN.

Ministerio de Educación Nacional (MEN) (2011b, enero). URL. Disponible en: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/propertyvalue-34389.html>.

Ministerio de Educación Nacional (MEN) (2010, noviembre). Educación de calidad para la prosperidad. [Documento PDF]. URL. Disponible en: http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-237397_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2010, mayo) Cinco acciones que están transformando la educación en Colombia. p.13

International Association for the Evaluation of Educational Achievement (IEA) <http://pirls.bc.edu/pirls2011/countries.html>, 2011.

Modelo de Gestión del Servicio – ICFES

Figura 16. Modelo de gestión de servicio



Fuente: ICFES - Unidad de Atención al Ciudadano – Cliente (2010)

- _ 13.500 colegios de educación básica y media.
- _ 600.000 estudiantes de grado undécimo.
- _ 76 entidades territoriales (departamentos y municipios).
- _ 282 instituciones de educación superior.
- _ 550 programas de educación superior que consultan resultados institucionales.
- _ 7.000 adultos que se inscriben al examen de validación.
- _ 150.000 estudiantes de último año de educación superior.
- _ 10 organizaciones que ofrecen incentivos a estudiantes con altos desempeños.
- _ Ministerio de Educación Nacional.
- _ ICETEX.
- _ Departamento Nacional de Planeación.
- _ Comisión Nacional del Servicio Civil.

Expectativas

Describe aquello que el cliente espera recibir y el valor que le da:

- Rigor.
- Reglas claras.
- Oportunidad en la entrega de información.
- Facilidad en la entrega de la información.
- Análisis de la información.

Estrategia del servicio

Componentes diferenciadores de la estrategia del servicio que la organización ha seleccionado para preservar la lealtad de sus clientes y cerrar la brecha entre la expectativa y la satisfacción:

- Liderazgo en oferta de servicios en línea (GEL).
- Transparencia (claridad, estandarización de todos los procesos).

Sistemas y procesos

Conjunto de elementos en los que se apoya el personal para prestar el servicio:

- Políticas.
- Procesos.
- Instalaciones.
- Canales de comunicación.
- TIC.

Indicadores

Parámetros de referencia para calificar la calidad del servicio:

- Indicadores estratégicos:
Índice de percepción e índice de satisfacción.
- Indicadores de proceso:
Nivel de satisfacción.
Porcentaje de oportunidad.
Porcentaje de quejas.

Personal de servicio

Funcionarios que están directamente en contacto con el cliente.

El ICFES ha venido tercerizando la atención de los puntos de contacto para que estén a cargo de personal con real vocación de servicio:

- Agentes externos atienden las llamadas de entrada y de salida.
- Agentes externos atienden la ventanilla.
- Agente externo atiende PQR¹⁹, vía web.
- Agentes externos atienden el chat.

Ciclos del servicio

Secuencia de contactos que tiene el cliente – ciudadano con la organización en su experiencia de servicio.

- Agentes externos atienden las llamadas de entrada y de salida.
- Agentes externos atienden la ventanilla.
- Agente externo atiende PQR, vía web.
- Agentes externos atienden el chat.

Momentos de verdad

Cada contacto del cliente con la organización en el que se hace un juicio de valor sobre la misma.

Protocolos

Describen la forma en la que deben suceder las cosas en cada momento de verdad para lograr que el juicio de valor que hace el cliente - ciudadano sea positivo.

Satisfacción del cliente - ciudadano

Grado en el que el cliente - ciudadano percibe que el servicio responde a sus expectativas.

- Calidad del servicio.
- Encuestas servicios de apoyo.

A partir de la definición de los elementos en cada componente del modelo de gestión del servicio, se establecieron los siguientes objetivos por parte de la Unidad de Atención al Cliente - Ciudadano:

- Consolidar y actualizar la información relacionada con la atención de PQR.
- Atender oportunamente las solicitudes y los requerimientos
- Formular propuestas para el mejoramiento de la atención al cliente - ciudadano
- Administrar y controlar los procesos del área.
- Coordinar los sistemas de información con las áreas del ICFES.
- Gerenciar la estrategia de calidad del servicio de la entidad.

¹⁹ PQR = Preguntas, Quejas y Reclamos.



Calle 17 No. 3-40 • Teléfono:(57-1)338 7338 • Fax:(57-1)283 6778 • Bogotá - Colombia
www.icfes.gov.co