

**OBJETIVOS CORPORATIVOS
RESULTADOS VIGENCIA 2011**

MA

Código: F29
Versión:1,0
Fecha: 09/12/2009

Pers	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENSIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	METAS 2011	RESULTADO VIGENCIA 2011	OBSERVACIONES
I m p a c t i v o r e s S o c i a l	1	Satisfacer las necesidades de financiación en la Educación Superior en Colombia y el exterior con criterios de Cobertura, Calidad, Equidad y Pertinencia	1	Cobertura del Crédito ICETEX	Mide el porcentaje de estudiantes en educación superior financiados con crédito del ICETEX en el país y en el exterior.	$[\text{Número de estudiantes con crédito vigente país y exterior} / (\text{Total de estudiantes matriculados en la IES privadas en la misma vigencia} + \text{solicitudes de crédito en el exterior})] \times 100$	Eficacia	20,0%	19,08%	Número de estudiantes con crédito vigente país y exterior vigencia 2011 59.737 Créditos nuevos 95.462 Créditos renovados 155.199 Total créditos 813.259 Estudiantes matriculados en IES privadas (estimación MEN) La mayor cobertura del crédito ICETEX para la vigencia del 2011 obedece entre otras a las mejores condiciones de los créditos (reducción de tasa de interés, subsidio de sostenimiento y condonación por graduación del 25% del capital para los niveles de Sisben 1, 2 de la versión 2 o su equivalente en la versión 3, y condonación del 100% de la deuda por mejores resultados de las pruebas Saber Pro. Cumplimiento frente a la meta 95,4%
			2	Índice de Satisfacción	Mide la satisfacción con la propuesta de valor del ICETEX hacia los estudiantes, IES y constituyentes de Fondos	Resultado de la encuesta de satisfacción por público objetivo	Eficacia	Rango 90 % y 95% satisfactorio	92,45%	Con la finalidad de medir la satisfacción por los servicios prestados, el ICETEX adelantó acciones con los usuarios con la finalidad de determinar su grado de satisfacción al momento de atender sus requerimientos, con los siguientes resultados: Canal de atención: Contact: Del total de usuarios atendidos el 93,8% califican la atención recibida como satisfactoria. Atención Virtual: Del total de la población que utilizó este canal de atención el 86% consideran que el servicio es satisfactorio. Atención Escrita: El 91% de los usuarios atendidos por este canal consideran que el servicio es satisfactorio. Atención Personalizada: El 99% de la población califican la atención como satisfactoria. Cumplimiento frente a la meta: 100% .
			3	Créditos girados a estudiantes de estratos 1, 2 y 3	Mide el porcentaje de personas beneficiadas con crédito educativo que pertenecen a los estratos 1, 2 y 3 frente a la meta alineada con la política del gobierno nacional	$(\text{Créditos girados para estratos 1, 2 y 3} / \text{total de créditos girados}) \times 100$	Eficacia	93%	93,59%	135.302 Total créditos de pregrado girados a estratos 1, 2 y 3 144.563 Total créditos de pregrado girados. El resultado da cuenta de la canalización y administración de recursos para el fomento de la educación superior priorizando la población de bajos recursos económicos (estratos socioeconómicos 1, 2 y 3), contribuyendo de esta manera al desarrollo social y económico del país. Cumplimiento frente a la meta 100,6%
			4	Valor en créditos girados a estudiantes de estratos 1, 2 y 3	Mide el valor de los créditos educativos girados a los estratos 1, 2 y 3 frente a la meta alineada con la política del gobierno nacional	Valor de Créditos girados para estudiantes de estratos 1, 2 y 3 en el período	Efectividad	\$430.000 Millones	\$455,391 millones	\$455.391.217,053 millones Valor total créditos de pregrado girados a estudiantes de estratos 1, 2 y 3 \$510.590.260.834 millones Valor total créditos girados de pregrado El 89,18% de los recursos girados a beneficiarios de crédito educativo, pregrado, se concentran en los estratos 1, 2 y 3 Cumplimiento frente a la meta:105,9%
			5	Número de beneficiarios nuevos de crédito con subsidio	Mide el número de estudiantes con crédito girado con subsidio en los niveles de Sisben 1,2	No. Beneficiarios de crédito con subsidio con nivel de sisben del 1 y 2	Eficacia	23.193	22.833	El total de la población beneficiaria de subsidio al cierre de la vigencia de 2011 es de 22833 estudiantes. Cumplimiento frente a la meta: 98,4%
			6	Recursos colocados para subsidios	Mide el valor de los subsidios colocados para los beneficiarios de niveles de Sisben 1 y 2	Recursos colocados para subsidios	Efectividad	\$101,269 Millones	\$101,269 Millones	El valor corresponde a la inversión realizada para los beneficiarios de los niveles 1 y 2 de sisben de la versión 2 o su equivalente en la versión 3. Cumplimiento frente a la meta : 100%
	2	Ser el gran motor financiador de la Educación Superior en Colombia	7	Valor de la cartera del ICETEX	Refleja el valor acumulado de la cartera en el periodo	Valor acumulado de la cartera	Eficacia	\$1,930,000	\$ 1.937.452	Cumplimiento frente a la meta 100%
			8	Demanda potencial atendida	Mide el porcentaje de personas que necesitan financiación, son sujetos de crédito y acuden al ICETEX	$(\text{No. solicitudes que cumplan con los requisitos de crédito} / \text{No. Total de la demanda susceptible de crédito educativo que se presento al ICETEX}) \times 100$	Eficacia	74%	74,24%	Total demanda calificada 2011: 105,481 Total demanda Aprobada 2011: 78,319 De acuerdo con los criterios de evaluación para la adjudicación del crédito educativo, del total de potenciales beneficiarios que registra sus datos para acceder al crédito educativo y que cumple con los requisitos mínimos para ser sujeto de estudio en el comité de crédito, el 74.23% son aprobados. Cumplimiento frente a la meta: 100.3%

Pers	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENSIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	METAS 2011	RESULTADO VIGENCIA 2011	OBSERVACIONES
G e s t i ó n F i n a n c i e r a	3	Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad	9	ROE	Señala la tasa de rendimiento que obtienen los accionistas respecto a su inversión. Porcentualmente indica cuanto rindió cada \$100 que se tiene invertido en el Patrimonio.	$[Utilidad\ Neta / Patrimonio] \times 100$ $Utilidad\ neta / ((Patrimonio\ inicial + Patrimonio\ final)/2)$	Efectividad	Rango 6% y 6,5%	6,52%	El resultado se debe a las utilidades generadas en la vigencia 2011, los intereses de la cartera de créditos y la recuperación de cartera castigada proveniente principalmente del fondo de sostenibilidad del crédito educativo.
			10	Razón Corriente	Es la capacidad para responder con el activo líquido a todos los compromisos de corto plazo.	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Efectividad	≥ 1	21,9 veces	Activo corriente: Comprende el dinero y otros recursos y derechos que razonablemente se espera convertir en efectivo, consumir o vender en un periodo que no exceda de un año. Pasivo corriente: Son todas las obligaciones, apreciables en dinero, a cargo de la empresa, las cuales deberán cancelarse en un plazo no mayor de un año, o dentro del periodo contable. Cumplimiento frente a la meta: 100%
	4	Asegurar el incremento de los recursos provenientes de la operación interna, de terceros y de la Nación.	11	Incremento de recursos para inversión en educación	Mide el aumento del nivel de recursos destinados para inversión en educación	$[(Inversión\ para\ educación\ año\ i - Inversión\ para\ educación\ año\ 0) / Inversión\ para\ educación\ año\ 0] \times 100$	Eficacia	110,0%	114,7%	\$684,672 millones Total Inversión en educación 2011 \$302,706 millones Total inversión en educación 2006 El resultado obedece a la gestión que se ha realizado para la colocación de los recursos asignados al crédito Educativo. Cumplimiento frente a meta 114.7%
	5	Optimizar los costos y gastos de la operación	12	Participación de los gastos operacionales en el presupuesto total	Participación de los gastos operacionales dentro del presupuesto totales de gastos	$[Presupuesto\ de\ gastos\ operacionales / presupuesto\ total\ de\ gastos] \times 100$	Eficiencia	4,0%	3,61%	\$27,738.6 millones Total Gastos Operacionales \$767,997 millones Total Presupuesto Total 2011 El resultado obedece al buen uso y optimización de los Gastos Administrativos y de Operación y Servicios Cumplimiento frente a meta: 90,25%
			13	Márgen operacional	Es la participación de los costos y gastos operacionales dentro del total de los ingresos operacionales.	$Costo\ y\ gastos\ operacionales / ingresos\ operacionales] \times 100$	Eficiencia	40,0%	34,7%	Costo y gastos operacionales: \$76.183 millones Ingresos operacionales \$219.060 millones Nota: Datos contables Cumplimiento frente a la meta: 115%
6	Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente	14	Tiempo promedio de respuesta de quejas y reclamos	Mide el tiempo en días calendario en que se obtiene respuesta de las quejas y/o reclamos presentados	Número promedio de días de respuesta	Efectividad	Menor o igual a 15 días de acuerdo con los términos de ley	2 días	Los tiempos de atención promedio para los ciudadanos que utilizan los canales de comunicación de la entidad (PBX, atención escrita, atención virtual, Contact center y atención personalizada) es de 2 días. Resultado que denota un estricto cumplimiento en los tiempos estipulados por Ley para la atención de peticiones de los ciudadanos <15 Días. Cumplimiento frente a la meta: 100%	
		15	% de disminución de quejas y reclamos	Mide el porcentaje de disminución quejas y reclamos de un periodo a otro en proporción de la población con crédito vigente.	$1 - ((No.\ De\ quejas\ y\ reclamos\ periodo\ 1 / Total\ de\ la\ población\ con\ crédito\ vigente\ periodo\ 1) / (No.\ De\ quejas\ y\ reclamos\ periodo\ 0 / Total\ de\ la\ población\ con\ crédito\ vigente\ periodo\ 0))$	Eficacia	16,0%	16,7%	2010: QYR 1,382 Población con crédito : 252,160 2011: QYR 1,302 Población con crédito : 285,255 El porcentaje de disminución de quejas y reclamos para la vigencia del 2011 fue del 16,7% Porcentaje de cumplimiento frente a la meta: 104,3%	
		16	Tiempo promedio de desembolso	Mide el tiempo transcurrido desde el estado Jurídicamente viable del crédito hasta el desembolso.	Número promedio de días de desembolso	Efectividad	15 días	18 días	El tiempo promedio de desembolso corresponde a 18 días Porcentaje de cumplimiento frente a la meta de 83,3%	

Pers	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENSIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	METAS 2011	RESULTADO VIGENCIA 2011	OBSERVACIONES
P r o c e s o s I n t e r n o s	7	Lograr un conocimiento integral de nuestro público Objetivo	17	Cumplimiento en la ejecución del plan de conocimiento del cliente	Mide el porcentaje de avance del plan de conocimiento del cliente	[Actividades realizadas / Actividades Programadas] x 100	Eficacia	100% de las actividades	100%	El ICETEX continuó implementando acciones tendientes a brindar mayores beneficios a la población que desea acceder a la Educación Superior, a través del crédito educativo, dentro de las cuales para la vigencia del 2011 se destacan, entre otras: La creación de la línea de crédito para la carrera de Oficiales de las Fuerzas Armadas de Colombia en la cual los beneficiarios del crédito accedieron a la Financiación del 100% del valor de la matrícula más el de la dotación (Acuerdo 003 del 4 de enero de 2011). Para los créditos adjudicados a partir del I semestre de 2011, se condonará el 25% del capital prestado a los beneficiarios de crédito de pregrado que se gradúen y que pertenezcan al Sisben 1 ó 2 o su equivalente a la nueva versión del SISBEN. (Acuerdo 08 del 16 de febrero de 2011), si es mejor Saber Pro el 100% de la deuda. Adicionalmente si la población es nivel 1 y 2 del Sisben 2 o su equivalente a la versión 3 tienen derecho al subsidio de sostenimiento por valor de \$630,000 por semestre durante toda la carrera incrementado anualmente en el IPC. Mediante el Acuerdo 017 del 25 de mayo se establecieron puntos de corte con base en la tercera versión del SISBEN como criterio de focalización para la adjudicación de subsidios a beneficiarios de crédito de pregrado.
	8	Optimizar los niveles de recuperación de cartera	18	Calidad de cartera	Mide el deterioro de la cartera en un período determinado. La relación entre más alto sea el indicador mayor impacto negativo para la institución	[Cartera vencida / Cartera en Amortización] x 100	Eficiencia	40,0%	Calificación amortización 34,37%	Calidad de cartera por calificación: 15,94% Calidad de cartera por calificación con castigos: 21,70% Calidad de cartera por temporalidad: 18,66% Calidad de cartera por temporalidad con castigos: 24,23% Calificación amortización con corte a Diciembre: 34,37% Cumplimiento frente a la meta: 116%
			19	Cumplimiento recaudo cartera	Mide el porcentaje de recuperación de cartera	[Cartera recaudada / Debido a recaudar] x 100	Eficacia	100,0%	95,2%	Cartera recaudada: \$360.869,3 Debido a recaudar: \$378.886,8 Recaudo Acumulado Diciembre 2011: \$ 360.869,3 millones Cumplimiento frente a la meta 95%
	9	Contar con procesos y procedimientos eficientes orientados al cliente	20	Cumplimiento del plan de implementación de procesos y procedimientos	Mide el porcentaje de avance del plan	[Actividades realizadas / Actividades Programadas] x 100	Eficacia	Fallo favorable auditoria de seguimiento ICONTEC	100%	Una vez realizada la auditoria de seguimiento por parte de ICONTEC la entidad mantuvo la certificación de calidad bajo la norma NTC GP1000:2009 e ISO9001:2008, obtenida en la vigencia del 2010. Cumplimiento frente a la meta 100%.
	10	Administrar integralmente los riesgos	21	Calificación de Riesgo de la entidad	Contar con una medida externa que indique que el Icetex tiene la capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto y largo plazo.	Diagnóstico (Firma de calificación)	Efectividad	AA+ y F1+	AAA F1+	Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores, después de efectuar el correspondiente estudio y análisis, con ocasión de la revisión periódica de las calificaciones nacionales de emisor de corto y largo plazo del ICETEX, decidió aumentar a AAA(col), con perspectiva estable de AA+(col), y afirmar en F1+(col) respectivamente. Según la escala de calificación de Fitch Ratings Colombia S.A., las obligaciones calificadas con "AAA" poseen la más alta calidad crediticia. Representa la máxima calificación asignada por Fitch Ratings en su escala de calificaciones nacionales de largo plazo. Esta calificación se asigna a la mejor calidad crediticia de largo plazo respecto de otros emisores o emisiones del país y normalmente corresponde a las obligaciones financieras emitidas o garantizadas por el gobierno. De la misma manera la calificación "F1+" indica la más sólida capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros de corto plazo respecto de otros emisores o emisiones domésticas. Bajo la escala de calificaciones nacionales de Fitch Colombia, esta categoría se asigna a la mejor calidad crediticia de corto plazo respecto de todo otro riesgo en el país y normalmente se asigna a los compromisos financieros emitidos o garantizados por el gobierno.
			22	IRL= Índice de liquidez TAE IDL = Índice de liquidez Recursos propios	Indica el exceso o deficit de recursos acumulados a 90 días	IRL = Requerimiento de liquidez neto + Activos líquidos ajustados por liquidez de mercado. (\$) IDL = Activos liquidez (t) / liquidez requerida de (t) + liquidez requerida de (t+1) (Veces) [Anterior: Σ1 to 3 (Posición activa i - Posición pasiva i)]	Eficacia	IRL >0 IDL >1 vez	IRL TAE proyectado \$18.363,3 millones (diciembre 30) IDL (Recursos Propios) a una semana proyectado 1,29 Nivel Adecuado, real 1,08 Nivel adecuado (diciembre 31).	Durante el año 2010, el ICETEX conto con la liquidez necesaria para atender los compromisos adquiridos. IRL TAE proyectado \$18.363,3 millones (diciembre 30), IDL (Recursos Propios) a una semana proyectado 1,29 Nivel Adecuado, real 1,08 Nivel adecuado (diciembre 31). Cumplimiento frente a la meta 100%

Pers	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENSIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	METAS 2011	RESULTADO VIGENCIA 2011	OBSERVACIONES
	11	Ampliar y diversificar el portafolio de productos	23	% de Participación en las colocaciones de los nuevos productos	Mide el impacto de los créditos nuevos producto de líneas nuevas como porcentaje de las colocaciones de créditos nuevos, que incluye tanto los originados en nuevos productos, como los de líneas ya existentes que sean nuevos también	[Valor colocaciones nuevas por nuevos productos / Valor colocación nuevos créditos] x 100	Eficacia	0,35%	0,36%	174 \$930,03 millones 78.312 \$253.628,1 millones Créditos aprobados a Oficiales 2011 Valor aprobado Oficiales 2011 Total créditos aprobados 2011 Valor aprobado créditos 2011 Frente a las necesidades de financiación del crédito educativo el ICETEX a través del acuerdo 003 del 4 de enero de 2011 crea la línea de crédito para Oficiales de las Fuerzas Armadas de Colombia en la cual los beneficiarios del crédito accederán a la Financiación del 100% del valor de la matrícula más el de la dotación. Cumplimiento frente a la meta: 102,8%
	12	Generar un proceso comercial efectivo	24	Cumplimiento del plan de implementación del proceso comercial de acuerdo a la segmentación de la población objetivo	Cumplimiento del plan de implementación del proceso comercial de acuerdo a la segmentación de la población objetivo	[Actividades realizadas / Actividades Programadas] x 100	Eficacia	100%	100%	Continuando con los mecanismos de fortalecimiento del crédito educativo, orientados a la población de bajos recursos económicos y con altas calidades académicas, la entidad adelantó acciones que le permitieron dar a conocer, de manera masiva, su nueva política de crédito educativo , entre las cuales se destacan: Revista Educación y desarrollo (3 ediciones) Programa ICETEX TV Videos institucionales, apoyo publicitario y logístico para las presentaciones de los productos del ICETEX a nivel nacional e internacional. Diseño e implementación de la logística para la entrega de las tarjetas recargables (para los beneficiarios de crédito educativo) a nivel nacional.
	13	Reposicionar al Icetex, fortaleciendo su imagen	25	Índice de percepción de imagen	Mide la percepción de la comunidad frente al servicio que presta el Icetex.	[Actividades realizadas / Actividades Programadas] x 100	Eficacia	100%	100%	De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de 360° de la vigencia del 2009 (encuesta referenciada a la C.G.R.) la entidad ha venido desarrollando planes de acción, los cuales atienden entre otros los resultados de la encuesta. Para la vigencia del 2011 los planes de acción se refieren en la cuenta de la Contraloría General de la República.

Pers	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENSIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	METAS 2011	RESULTADO VIGENCIA 2011	OBSERVACIONES
P r o c e s o s I n t e r n o s	14	Promover y fortalecer alianzas estratégicas y convenios	26	Crecimiento en el No. De convenios y/o alianzas estratégicas	Mide el incremento en el valor de los fondos administrados	$[(\text{Número de convenios y alianzas estratégicas período actual} / \text{Número de convenios y alianzas estratégicas período anterior}) - 1] \times 100$	Efectividad	3,60%	3,69%	645 Total fondos establecidos 2011 Para la vigencia del 2011 se crearon 23 nuevos fondos para un total de 645 acumulados. Minhacienda; Sed. Técnica y Tecnológica Cooperativa Kailli Municipio de Medellín Formación Avanzada Presidencia de la República Departamento Nacional de Planeación Idiomas Cooperativa Transportadores Risaralda IDEAM Ministerio de Educación Nacional caso Valle Jaramillo Crediflores Ministerio de Cultura Ministerio de Comunicaciones, entre otros.
			27	Sostenibilidad de los convenios actuales	Sostenibilidad de los convenios actuales	$[\text{Número de convenios con adición período actual} / \text{Número Total de convenios}] \times 100$	Eficiencia	14,00%	13,36%	Se han adicionado 75 fondos en la vigencia 2011 Cumplimiento frente a la meta del 95, 42% FONDOS 60 convenios y 15 Alianzas Jenero Díaz Jordan Municipio de Palermo Fondo Teodulo Monje C Ministerio de la Protección Social. Ley 100 Municipio de Tauramena Municipio de Puerto Parra Municipio de Sabaneta Municipio de Purificación Ministerio de Educación Talentos y Capacidades Municipio de Manaure Interquim S.A. Municipio de Mani Casanare Departamento de Risaralda Municipio de Nebo
	15	Participar activamente en los diferentes escenarios donde se pueda afectar la política educativa y la operación del instituto	28	Cumplimiento de los propósitos de la presencia institucional	Mide el promedio ponderado del cumplimiento de los propósitos establecidos dentro del plan de presencia institucional	$\text{No. De propósitos cumplidos} / \text{No. De propósitos definidos}$	Eficiencia	100%	100%	Se participó en las discusiones correspondientes a los articulados que involucran al ICETEX tanto en el Plan Nacional de Desarrollo como en la modificación de la Ley 30 de 1992. Adicionalmente asistió a múltiples reuniones con el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para la definición de las partidas presupuestales y las reglamentaciones necesarias para el desarrollo a cabalidad de la nueva política de educación superior. A nivel Internacional en los siguientes escenarios tuvo una participación activa: Comisiones Mixtas con Argentina, Jamaica, Perú, Rusia, entre otras. Igualmente, se participó en la Feria QSWorld y en reuniones preparatorias para la estrategia de Canadá y la participación en la Conferencia Mundial de Educadores NAFSA, 2011.
	16	Fortalecer la gestión internacional	29	% crecimiento del número de becas adjudicadas	Mide el incremento de becas adjudicadas teniendo como base el año 2007 fecha en la cual se inicia el calculo del indicador de acuerdo con el plan estratégico	$[(\text{No. De becas adjudicadas en la vigencia} / \text{No. De becas adjudicadas año 2007}) - 1] \times 100$	Efectividad	50% (crecimiento con respecto al año base 2007)	55,32%	Total de becas adjudicadas en el año 2007: 582 Total de becas adjudicadas en el año 2011:904 Presenta un incremento del 55,32% Cumplimiento frente a la meta 110%
30			Recursos obtenidos por cooperación	Refleja los recursos obtenidos por cooperacion	Valor de los recursos obtenidos por cooperación -	Efectividad	\$20,000 Millones	\$22,473,982,432	Total recursos de cooperación año 2011: \$22.473.982.432 Cumplimiento frente a la meta :102%	
A p r e n d i z e	17	Asegurar el talento humano adecuado con el conocimiento, las competencias y las habilidades necesarias para la operación y alineado con la estrategia	31	Indice de evaluación del desempeño	Mide el desempeño de los funcionarios a través de la evaluación con un rango adecuado de calificación de habilidades y competencias	$\text{Número de funcionarios de carrera evaluados por rango} / \text{Número total de funcionarios de carrera evaluados}$	Eficacia	Meta por: Sobresaliente entre 55% + ó - 5% Satisfactorio entre 45% + ó - 5%	56% Nivel Sobresaliente 44% Nivel Satisfactorio	Los resultados presentados corresponden al periodo evaluado entre el 1 de febrero de 2010 y el 31 de enero de 2011.

Pers	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENSIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	METAS 2011	RESULTADO VIGENCIA 2011	OBSERVACIONES
u j e v	18	Lograr un clima organizacional adecuado soportado en una buena comunicación interna	32	Indice de clima y cultura	Mide las variables que componen el clima organizacional					Dentro de las acciones encaminadas a fortalecer las oportunidades de mejora la entidad ejecutó el plan de fortalecimiento de Clima Organizacional mediante la realización de los siguientes talleres:

Pers	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENSIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	METAS 2011	RESULTADO VIGENCIA 2011	OBSERVACIONES
C r e c i m i e n t o	19	Desarrollar una cultura organizacional orientada al servicio	33	organizacional	Mide los comportamientos asociados a las variables que hacen parte de la cultura organizacional	% de avance de las actividades	Eficacia	100%	100%	Siete hábitos de las personas altamente efectivas , taller dirigido a los nuevos funcionarios. Cuatro disciplinas de la ejecución y comunicación efectiva, dirigido a todos los funcionarios en el orden nacional.
	20	Contar con una infraestructura tecnológica adecuada, integrada y segura, que garantice información confiable y oportuna	34	Cumplimiento del plan estratégico de informática	Mide el cumplimiento del plan estratégico de informática en lo relacionado con la infraestructura tecnológica, sistemas de información y el modelo de seguridad	% avance plan estratégico de informática	Eficacia	100,0%	100%	El plan estratégico de informática centró sus esfuerzos en garantizar un adecuado y eficiente servicio al usuario utilizando las herramientas y logística requerida para brindar y garantizar la continuidad de la operación en el traslado del edificio a la sede central. Adicionalmente fortaleció el sistema de telecomunicaciones a nivel nacional y reforzó los servicios de Hosting para la entidad. Desde el punto de vista de desarrollos tecnológicos adelantó los ajustes necesarios con la finalidad de adecuar el sistema de información, a través del cual se administra la operación del crédito educativo, para dar cumplimiento al acuerdo 041 del 15 de diciembre de 2010 por medio del cual se modifican las tasas de interés.
	21	Busca medir las actividades de comunicación (difusión y promoción) para la generación de una cultura institucional orientada al medio ambiente, acorde con la naturaleza jurídica de la entidad.	35	Comunicados emitidos relacionados con el medio ambiente	Mide el cumplimiento de las actividades de difusión, para los funcionarios de la entidad, en los temas relacionados con el Medio Ambiental, acordes con la naturaleza jurídica de la entidad.	No. De comunicados emitidos relacionados con el tema de medio ambiente / No. De comunicados programados relacionados con el tema de medio ambiente	Eficacia Transparencia y comunicación medioambiental interna	20 mensajes	100%	Durante la vigencia del 2011 el ICETEX diseñó y publicó, a través de los medios de comunicación internos, un total 20 mensajes a través de los cuales dio cumplimiento a su campaña de Política de Responsabilidad Medio Ambiental en el cual ilustró temas ecológicos, de biodiversidad, tips ecológicos sencillos y prácticos, entre otros
			36	No. de canales de información utilizados para divulgar el tema medio ambiental	Mide la cantidad de medios de comunicación interna utilizados para la difusión y promoción de los temas medio ambientales, acordes con la naturaleza jurídica de la entidad	No. de medios de comunicación utilizados para difundir los temas medio ambientales	Eficacia	3 medios	100%	La entidad promovió temas relacionados con el tema medio ambiental a través de sus herramientas de comunicación interna: Fondos escritorio Semanario Cartelera