

**ICETEX**  
**RESULTADO INDICADORES CORPORATIVOS - VIGENCIA 2013**

								EJECUCION 2013			
Pers	LINEAMIENTO ESTRATEGICO	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENCION DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	META 2013	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
IMPACTO SOCIAL BENEFICIARIOS	Enfoque Social	1	Satisfacer las necesidades de financiación en la educación superior en Colombia y en el exterior, priorizando la población de bajos recursos económicos y con mérito académico.	1	Cobertura del Crédito ICETEX	Mide el porcentaje de estudiantes en Educación Superior financiados con crédito del ICETEX	[Número de personas con crédito educativo año X / Número de matriculados susceptibles de financiación con crédito educativo ICETEX, año X] * 100%	Eficacia Efectividad	22%	22,32%	101,45%
				2	Total créditos legalizados	Determinar el porcentaje de legalizaciones para todas las líneas de crédito	[Número total de créditos legalizados / Número total de créditos susceptibles de legalización ] *100%	Eficacia Equidad	80,5%	72,24%	89,74%
				3	Número de beneficiarios de crédito educativo	Mide el número de estudiantes nuevos beneficiados con crédito educativo	Número de beneficiarios nuevos con crédito educativo	Eficacia Efectividad	57.273	62.397	108,95%
		2	Ser el gran motor financiador de la educación superior en Colombia	4	Valor de la cartera del ICETEX	Refleja el valor acumulado de la cartera en el periodo (Capital)	Valor acumulado de la cartera	Eficacia	\$2,683,714 Millones	\$2.746.755 Millones	102%
				5	Cumplimiento en colocación de créditos	Mide el cumplimiento de metas en la adjudicación de crédito nuevos	[Número de Créditos Legalizados con conepto jurídico viable /Número de créditos Meta al año ]*100%	Efectividad	85% + ó - 5%	98,36%	115,72%
				6	Recursos colocados en crédito educativo	Mide el valor de los recursos colocados en crédito educativo	Valor de los créditos educativos entregados a los beneficiarios reembolsables	Efectividad	\$940,945 Millones	\$936,387 Millones	99,52%
				7	Recursos colocados en subsidios	Mide el valor de los recursos colocados en subsidios	Valor de los subsidios entregados a los beneficiarios	Efectividad	\$367.569 Millones	\$345,796 millones	94,08%
GESTION FINANCIEROS		3	Optimizar los costos y gastos de la operación	8	Participación de los gastos operacionales en el presupuesto total	Mide la participación de los gastos operacionales dentro del presupuesto total de gastos	[Presupuesto de gastos operacionales / Presupuesto total de gastos] x 100%	Eficiencia - Economía	2,94%	2,59%	100,00%
				9	Márgen operacional	Mide la participación de los costos y gastos operacionales dentro del total de los ingresos operacionales.	1- [Costo y gastos operacionales/ ingresos operacionales] x 100%	Eficiencia	27%	36,27%	134%

**ICETEX**  
**RESULTADO INDICADORES CORPORATIVOS - VIGENCIA 2013**

								EJECUCION 2013			
Pers	LINEAMIENTO ESTRATEGICO	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENCION DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	META 2013	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
O N F I N A N C I E R A	Gestión Efectiva de los Recursos Financieros	4	Asegurar la sostenibilidad financiera	10	ROE	Señala la tasa de rendimiento que obtiene el Instituto respecto a su inversión. Porcentualmente indica cuanto rindió cada \$100 que se tiene invertido en el Patrimonio.	$[Utilidad\ Neta / Patrimonio] \times 100\%$	Efectividad Financieros Contables	> 0%	9,95%	100,00%
				11	Razón Corriente	Mide la disponibilidad o capacidad que tiene la empresa para responder con sus obligaciones en el corto plazo	$Activo\ corriente / Pasivo\ Corriente$	Efectividad Financieros contables	>=1	33 veces	100%
		5	Asegurar el incremento de los recursos provenientes de la operación interna, de terceros y la Nación	12	Incremento de recursos para inversión en educación	Mide el aumento del nivel de recursos destinados para inversión en educación	$[(Inversión\ para\ educación\ año\ actual - Inversión\ para\ educación\ año\ anterior) / Inversión\ para\ educación\ año\ anterior] \times 100\%$	Eficacia	22%	22,67%	103,06%
P R O C E S O S	Servicio orientado al cliente	6	Garantizar un eficiente y efectivo servicio al cliente	13	Cumplimiento en el tiempo de respuesta de quejas y reclamos	Mide el tiempo en el que se da respuesta a las quejas y reclamos de la población con crédito vigente	Tiempo promedio respuesta de quejas y reclamos	Eficacia Transparencia	<= a 15 días	6,55 días <small>promedio anual de los 4 trimestres</small>	100%
				14	% de disminución de quejas y reclamos	Mide el porcentaje de disminución de quejas y reclamos de un año con respecto a la población con crédito vigente	$1 - ((No.\ De\ quejas\ y\ reclamos\ periodo\ 1 / Total\ de\ la\ población\ con\ crédito\ vigente\ periodo\ 1) / (No.\ De\ quejas\ y\ reclamos\ periodo\ 0 / Total\ de\ la\ población\ con\ crédito\ vigente\ periodo\ 0)) \times 100\%$	Eficacia Efectividad Transparencia	< 11%	Disminución del 65%	100%
	Eficacia Operacional	7	Optimizar los niveles de recuperación de cartera de acuerdo con el público objetivo	15	Calidad de la cartera en amortización	Mide el deterioro de la cartera en amortización	$[Cartera\ vencida / Cartera\ en\ Amortización] \times 100\%$	Efectividad	<=30% (Márgen + ó - 2%)	31.89%	100,0%
		8	Optimizar los procesos de la entidad	16	Actualización de procesos y procedimientos	Mide la actualización de los documentos propios de los procesos y procedimientos de la entidad de acuerdo con los requerimientos realizados por los diferentes líderes de proceso	Número de documentos actualizados	Eficacia	250	241	96,40%

**ICETEX**  
**RESULTADO INDICADORES CORPORATIVOS - VIGENCIA 2013**

									EJECUCION 2013			
Pers	LINEAMIENTO ESTRATEGICO	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENCIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	META 2013	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	
<b>I N T E R N O S</b>	<b>Ex</b>	9	Administrar integralmente los riesgos	17	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	Efetividad	AAA Y F1+	AAA Deuda de largo plazo VrR1+ Corto Plazo	100%	
		<b>Gestion efectiva de los aliados estratégicos</b>	10	Promover y fortalecer alianzas estratégicas, convenios y programas de movilidad internacional	18	Fortalecimiento de la operación de los fondos en administración	Medir el porcentaje de ejecución de las actividades registradas en el plan de "Optimización de la Operación y la cartera de Fondos en Administración"	% de avance del plan de "Optimización de la Operación y la cartera de Fondos en Administración"	Eficacia Eficiencia	100%	100%	100%
	19				Variación del número de convenios, alianzas programas de movilidad suscritos	Mide la variación de convenios y alianzas estratégicas firmadas durante la vigencia con respecto del año inmediatamente anterior	$[(\text{Número de alianzas suscritas en el periodo 1} / \text{Número de alianzas suscritas en el periodo 0}) - 1] * 100\%$	Eficacia	1 convenio	2 convenios	200,00%	
	11		Optimizar la gestión y control de procesos tercerizados	20	Capacitaciones interventores de contratos	Capacitar técnicamente a los interventores definidos para los contratos de procesos tercerizados	$(\text{Número de capacitaciones realizadas} / \text{Número de capacitaciones a realizar}) * 100\%$	Eficacia Transparencia	95% + o - 5%	100%	100%	
	<b>A P R E N D I J A Z E Y C R E C I M I E N T O</b>	<b>Gestión y Desarrollo del Talento Humano</b>	12	Asegurar el talento humano con las dimensiones del saber con el conocimiento, del saber hacer con las habilidades y del ser con las actitudes y valores	21	Cobertura del plan de capacitación	Determinar el porcentaje de funcionarios que son capacitados respecto al total de funcionarios	$[\text{Número de funcionarios capacitados} / \text{Número total de funcionarios}] * 100\%$	Eficacia	95% + o - 5%	72,40%	76,21%
					22	Índice de evaluación del desempeño	Mide el desempeño de los funcionarios de carrera a través de la evaluación con un rango adecuado de calificación de habilidades y competencias.	$[\text{Número de funcionarios de carrera evaluados por rango} / \text{Número total de funcionarios de carrera evaluados}] * 100\%$	Eficacia	100%	100%	100%
		13	Propiciar mecanismos que fortalezcan el clima y cultura organizacional	23	Clima organizacional	Mide el porcentaje de avance de las actividades relacionadas con el plan de clima organizacional	% de avance del plan de clima organizacional	Eficacia	100%	95%	95%	

**ICETEX**  
**RESULTADO INDICADORES CORPORATIVOS - VIGENCIA 2013**

								EJECUCION 2013			
Pers	LINEAMIENTO ESTRATEGICO	ID	OBJETIVO ESTRATEGICO	ID	NOMBRE INDICADOR	INTENCIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	META 2013	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
C I M P L E T O	Modernización Tecnológica	14	Asegurar una plataforma tecnológica que habilite de manera efectiva la estrategia de la organización	24	Cumplimiento al plan de proyectos de tecnología	<p>Mide el porcentaje de cumplimiento de los proyectos definidos por la dirección de tecnología, para cada vigencia, que permiten potencializar la estrategia de la entidad asegurando su operación y administrando la información con criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.</p> <p><b>Confidencialidad:</b> Prevenir la divulgación de información a personas o sistemas no autorizados.</p> <p><b>Integridad:</b> Mantener los datos libres de modificaciones no autorizadas</p> <p><b>Disponibilidad:</b> La información debe estar a disposición de quienes requieren acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones.</p>	% de cumplimiento al plan "Plan de Proyectos de Tecnología 2013"	Eficacia	100%	100,00%	100,00%