

Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"							
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Trimestre IV de 2024		
					Resultado	Meta	Cumplimiento
O1. Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.	Cultura organizacional	Promedio de la medición de cada eje del modelo de cultura organizacional (identidad y compromiso, gestión del cambio, innovación y comunicación efectiva, y gestión del conocimiento y aprendizaje.)	Anual	Secretaría General	0%	91,5%	0%
	Porcentaje disminución de quejas y reclamos en canales de atención	$(\Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia actual} / \Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia anterior} - 1) * -1$	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	-162%	20%	0%
	Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención.	$(\Sigma \text{ del total tutelas interpuestas contra el ICETEX por fallas en la atención de PQRS en canales de atención} / \Sigma \text{ del total de tutelas interpuestas contra el ICETEX} - 1) * -1$	Trimestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	74%	10%	100%
	Oportunidad en la atención de PQRS	$(\text{Número de PQRS atendidas oportunamente}) / \text{Total PQRS cerradas en el mes} * 100$	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	99,96%	100%	99,96%
	Satisfacción 360°	Encuestas contestadas como satisfactorias Total de encuestas realizadas *100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	89%	82%	108%
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	Recursos requeridos para la colocación de crédito educativo ICETEX	$\Sigma(\text{Recursos propios} + \text{Recursos en administración fondos y regalías} + \text{Recursos en alianzas})$	Semestral	Vicepresidencia Financiera	\$ 2.935.499.872.722	\$ 2.159.955.428.117	135,9%
	Spread tasa de contratación vs tasa de liquidación	$(\text{Promedio ponderado tasa de liquidación} - \text{Promedio ponderado tasa de contratación}) * 100$	Semestral	Vicepresidencia Financiera	-981 pp	-550 pp	178%
O3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	Porcentaje de implementación de productos y servicios de innovación	$(\Sigma \text{ avance en implementación de los proyectos}) / \text{número de proyectos}$	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	62,5%	65%	96%
	Oportunidad tiempo de otorgamiento	Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	71 días	70 días	99%
O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	Nuevos beneficiarios del Icetex	$\Sigma = (\text{Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI})$	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	81.792 Beneficiarios	85.896 Beneficiarios	95%
O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	Usuarios impactados por Comunidad Icetex	Número de participantes en las acciones de Comunidad ICETEX	Semestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	22.396 Participantes	3.500 Participantes	640%