

## Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"

Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Trimestre I 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 (1)*	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	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	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	-448%	23%	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	34%	10%	100%
	Oportunidad en la atención de PQRS	$(\text{Número de PQRS atendidas oportunamente} / \text{Total PQRS cerradas en el mes}) * 100$	Mensual	97,80%	100%	97,80%
	Satisfacción 360°	$(\text{Encuestas contestadas como satisfactorias} / \text{Total de encuestas realizadas}) * 100$	Mensual	90%	82%	110%
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 (2)*	$\Sigma(\text{Recursos propios} + \text{Recursos en administración fondos y regalías} + \text{Recursos en alianzas})$	Semestral	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Spread tasa de contratación vs tasa de liquidación (2)*	$(\text{Promedio ponderado tasa de liquidación} - \text{Promedio ponderado tasa de contratación}) * 100$	Semestral	No Aplica	No Aplica	No Aplica
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 (2)*	$(\Sigma \text{ avance en implementación de los proyectos}) / \text{número de proyectos}$	Semestral	No Aplica	No Aplica	No Aplica
	Oportunidad tiempo de otorgamiento (2)*	Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)	Semestral	No Aplica	No Aplica	No Aplica
O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	Nuevos beneficiarios del Icetex (2)*	$\Sigma = (\text{Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI})$	Semestral	No Aplica	No Aplica	No Aplica
O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	Usuarios impactados por Comunidad Icetex (2)*	Número de participantes en las acciones de Comunidad ICETEX	Semestral	No Aplica	No Aplica	No Aplica

**Nota (1)\*:** Indicadores con frecuencia de medición anual, por lo cual, no se registra cumplimiento para el presente trimestre

**Nota (2)\*:** Indicadores con frecuencia de medición semestral, por lo cual, no se registra cumplimiento para el presente trimestre