

| Perspectiva | Objetivo Corporativo PE 2016-2020 | Indicador PE 2016-2020 | Fórmula | META 2017 |
|--|--|---|---|-----------------------------------|
| Cientes, comunidad e impacto social | Contribuir a la cobertura en la oferta y demanda y en la calidad de la educación del país | Cobertura bruta del ICETEX en educación superior | Beneficiarios activos de créditos de pregrado en periodo de estudio / Población proyectada de 17 a 21 años | 5,40% |
| | Liderar y contribuir en la articulación de la política pública | Número de créditos en IES acreditadas/programas acreditados | Créditos nuevos desembolsados en IES o programas acreditados en el país/Total de créditos girados en el país | 50% |
| | Captar, fidelizar, crecer y retener los clientes mediante segmentación adecuada | Nuevos convenios en el programa de fidelización y retención | Número de nuevos convenios firmados | 3 |
| | | Encuentros regionales | Número de encuentros regionales | 20 |
| | Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente | Satisfacción del cliente | Encuesta de satisfacción (0-100) | 74% |
| | Contribuir a la alta regionalización de la educación superior en Colombia | Nuevas alianzas | Número de nuevas alianzas firmadas | 7 |
| | Contribuir a la internacionalización de la educación superior en Colombia | Número de becas otorgadas para colombianos en el exterior | Número de becas otorgadas | 800 |
| Gestión Financiera | Diversificar las fuentes de fondos para responder a los retos de crecimiento | Innovación de productos y servicios para la generación de nuevos fondos | Nuevos productos/servicios de fondeo implementados ¹ | 1 |
| | Asegurar la sostenibilidad de los servicios manteniendo niveles competitivos de cartera y rentabilidad | Cobertura de provisiones | Provisiones de cartera/cartera vencida mayor a 30 días | 140% |
| | | Índice de cartera vencida | [Valor de cartera activa mayor a 30 días / Valor Total de cartera activa] *100% | < 12% |
| | Mejorar el Gobierno Corporativo | Cumplimiento Plan de gobierno corporativo | Acciones del Plan cumplidas/Acciones del Plan programadas | 100% |
| Procesos internos y organización | Optimizar los procesos clave y fortalecer el sistema de administración de riesgo | Calificación de Riesgo de la entidad | Resultado diagnóstico Firma calificadora | AAA F1+ |
| | | Medición del Riesgo Operativo de la Entidad | Calificación riesgo del Aplicativo VIGIA | Perfil de riesgo mínimo TOLERABLE |
| | Consolidar y optimizar la gestión de alianzas y convenios regionales, nacionales e internacionales | Nuevo modelo de operación Pasaporte a la Ciencia | (Actividades ejecutadas/Actividades programadas) * 100% | 100% |
| | Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente | Atención PQRS | Número de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes atendidas oportunamente/Total de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en trámite | 83% |
| | Armonizar los procesos de la entidad, acordes con la nueva estructura, enfocados en la excelencia | Este objetivo no se medirá en la vigencia 2017 dada la Directiva Presidencial 01 del 10 de febrero de 2016 - Plan de austeridad 2016, numeral 4 - Modificaciones de estructuras administrativas y plantas de personal | | N.A. |
| Aprendizaje, innovación y crecimiento | Innovar en el portafolio de productos orientados a activos, pasivos y patrimonio | Diseño Modelo Financiación contingente al ingreso | (Número de actividades ejecutadas/ Número de actividades programadas) * 100% | 100% |
| | Convertir las tecnologías de información en una ventaja competitiva del negocio | Sistema CORE Bancario - Fase I | (Número de actividades ejecutadas/ Número de actividades programadas) * 100% | 100% |
| | Asegurar el talento humano de la organización | Cumplimiento Plan Institucional de Capacitación | Cantidad de funcionarios capacitados/Cantidad de funcionarios a capacitar | 100% |

¹ El producto de fondeo es Fondo Legado.