

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.