

Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"					
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Meta 2025
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.)	Bienal	Secretaría General	92%
	Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención	(Nº tutelas en canales de atención de la vigencia actual - Nº tutelas en canales de atención de la vigencia anterior) / (Nº tutelas en canales de atención de la vigencia anterior)	Trimestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	-15%
	Oportunidad en la atención de PQRSD	(Número de PQRS atendidas oportunamente) / Total PQRS cerradas en el mes) * 100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	100%
	Experiencia de Servicio en Canales de Contacto	Encuestas contestadas como satisfactorias / Total de encuestas realizadas *100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	83%
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	Autonomía	(Pasivo Financiero / Patrimonio)	Semestral	Vicepresidencia Financiera	0,6
O3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	Oportunidad tiempo de otorgamiento	Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	60 días
O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	Nuevos Beneficiarios del ICETEX (1)*	$\Sigma = (\text{Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI})$	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	37.418 beneficiarios

Nota General: En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) N° 8, celebrado el 31 de julio de 2025, se llevó a cabo la presentación de la modificación de los indicadores estratégicos, que pasaron de 11 a 7 para la vigencia.

Nota (1)*: Se modificó la meta del indicador para los años 2025 y 2026, reduciéndose de 89.486 y 94.176 beneficiarios a 37.418 y 40.176, respectivamente. La actualización fue presentada en la sesión N° 8 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), celebrada el 31 de julio de 2025.