

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

Objetivo Estratégico	No	Indicador	Fórmula	Líder	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.	1	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.)	Secretaría General	92%
	2	Porcentaje disminución de quejas y reclamos en canales de atención	$(\Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia actual} / \Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia anterior}-1)*-1$	Oficina Comercial y de Mercadeo	20%
	3	Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención.	$(\Sigma \text{ del total tutelas interpuestas contra el ICETEX por fallas en la atención de PQRS en canales de atención} / \Sigma \text{ del total de tutelas interpuestas contra el ICETEX}-1)*-1$	Oficina Comercial y de Mercadeo	15%
	4	Oportunidad en la atención de PQRS	$(\text{Número de PQRS atendidas oportunamente}) / \text{Total PQRS cerradas en el mes} * 100$	Oficina Comercial y de Mercadeo	100%
	5	Satisfacción 360°	$\text{Encuestas contestadas como satisfactorias} / \text{Total de encuestas realizadas} * 100$	Oficina Comercial y de Mercadeo	83%
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	6	Recursos requeridos para la colocación de crédito educativo ICETEX	$\Sigma(\text{Recursos propios} + \text{Recursos en administración fondos y regalías} + \text{Recursos en alianzas})$	Vicepresidencia Financiera	2,222 Billones
	7	Spread tasa de contratación vs tasa de liquidación	$(\text{Promedio ponderado tasa de liquidación} - \text{Promedio ponderado tasa de contratación}) * 100$	Vicepresidencia Financiera	-450 pp
O3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia.	8	Porcentaje de implementación de productos y servicios de innovación	$(\Sigma \text{ avance en implementación de los proyectos}) / \text{número de proyectos}$	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Innovación i3	70%
	9	Oportunidad tiempo de otorgamiento	Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)	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.	10	Nuevos beneficiarios del Icetex	$\Sigma = (\text{Beneficiarios de crédito educativo}, \text{Beneficiarios de fondos en administración}, \text{Beneficiarios ORI})$	Oficina Asesora de Planeación	89.486 Beneficiarios
O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	11	Usuarios impactados por Comunidad Icetex	Número de participantes en las acciones de Comunidad ICETEX	Oficina Comercial y de Mercadeo	4.500 Participantes