

Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"							
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Cumplimiento 1er Trimestre de 2025		
					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	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	Secretaría General	97,7%	92%	106,2%
	Porcentaje disminución de quejas y reclamos en canales de atención	$(\Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia actual} / \Sigma \text{ del total de las quejas y reclamos en los canales de atención de la vigencia anterior} - 1) * -1$	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	-131%	20%	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	Oficina Comercial y de Mercadeo	94%	15%	100%
	Oportunidad en la atención de PQRS	$(\text{Número de PQRS atendidas oportunamente} / \text{Total PQRS cerradas en el mes}) * 100$	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	99,98%	100%	99,98%
	Satisfacción 360°	Encuestas contestadas como satisfactorias	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	88,5%	83%	106,6%
		Total de encuestas realizadas *100					

Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"							
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Cumplimiento 1er Trimestre de 2025		
					Resultado	Meta	Cumplimiento
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	Σ (Recursos propios + Recursos en administración fondos y regalías + Recursos en alianzas)	Semestral	Vicepresidencia Financiera	No Aplica	\$2,222 Billones	No Aplica
	Spread tasa de contratación vs tasa de liquidación	(Promedio ponderado tasa de liquidación - Promedio ponderado tasa de contratación) *100	Semestral	Vicepresidencia Financiera	No Aplica	-450 pp	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	(Σ avance en implementación de los proyectos) /número de proyectos	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	No Aplica	70%	No Aplica
	Oportunidad tiempo de otorgamiento	Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	No Aplica	60 días	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	Σ = (Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI)	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	No Aplica	47.456 beneficiarios	No Aplica
O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.	Usuarios Impactados Por Comunidad ICETEX	Número de participantes en las acciones de Comunidad ICETEX	Semestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	No Aplica	4.500 participantes	No Aplica