

Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"							
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Cumplimiento 2do 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	-1,27	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	89%	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	99,94%	100%	99,94%
	Satisfacción 360°	$\text{Encuestas contestadas como satisfactorias} / \text{Total de encuestas realizadas} * 100$	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	85,1%	83%	102,5%
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	$\Sigma (\text{Recursos propios} + \text{Recursos en administración fondos y regalías} + \text{Recursos en alianzas})$	Semestral	Vicepresidencia Financiera	1,241 Billones	1.133 Billones	109,6%
	Spread tasa de contratación vs tasa de liquidación	$(\text{Promedio ponderado tasa de liquidación} - \text{Promedio ponderado tasa de contratación}) * 100$	Semestral	Vicepresidencia Financiera	-462	-450	103%
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	$(\Sigma \text{ avance en implementación de los proyectos}) / \text{número de proyectos}$	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	38%	70%	54%
	Oportunidad tiempo de otorgamiento	$\text{Promedio días (Solicitud de productos - Giro en firme)}$	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	87 días	60 días	69%
O4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior.	Nuevos Beneficiarios del ICETEX	$\Sigma = (\text{Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI})$	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	14.105 beneficiarios	47.456 beneficiarios	29,7%
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