

Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"							
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Cumplimiento 3er 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.)	Bienal	Secretaría General	97,7%	92%	106,2%
	Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención	(N° tutelas en canales de atención de la vigencia actual - N° tutelas en canales de atención de la vigencia anterior) / (N° tutelas en canales de atención de la vigencia anterior)	Trimestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	-34%	-15%	100%
	Oportunidad en la atención de PQRS	(Número de PQRS atendidas oportunamente) / Total PQRS cerradas en el mes * 100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	97,39%	100%	97,39%
	Experiencia de Servicio en Canales de Contacto	Encuestas contestadas como satisfactorias / Total de encuestas realizadas *100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	84,8%	0,83	102,2%
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las	Autonomía	(Pasivo Financiero / Patrimonio)	Semestral	Vicepresidencia Financiera	0,376	0,6	159,6%
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	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	$\Sigma =$ (Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI)	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	14.105 beneficiarios	18.794 beneficiarios	75%