

Indicadores Estratégicos 2026 del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"					
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Meta 2026
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	No Aplica (1)*
	Porcentaje disminución de tutelas atribuibles al servicio en canales de atención	$(N^{\circ} \text{ tutelas en canales de atención de la vigencia actual} - N^{\circ} \text{ tutelas en canales de atención de la vigencia anterior}) / (N^{\circ} \text{ tutelas en canales de atención de la vigencia anterior})$	Trimestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	-20%
	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	100%
	Experiencia de Servicio en Canales de Contacto	$\text{Encuestas contestadas como satisfactorias} / \text{Total de encuestas realizadas} * 100$	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	85%
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	50 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	$\Sigma = (\text{Beneficiarios de crédito educativo}, \text{Beneficiarios de fondos en administración}, \text{Beneficiarios ORI})$	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	40.176 beneficiarios

Nota (1)*: Dado su carácter bienal, el indicador de "Cultura Organizacional" no contempla meta en 2026; la meta establecida aplica para 2027.