

Indicadores Estratégicos del Plan Estratégico 2023-2026 "Por un Icetex más Humano"							
Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula	Periodicidad de cálculo	Área Responsable	Cumplimiento 4to 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	(Nº tutelas en canales de atención de la vigencia actual - Nº tutelas en canales de atención de la vigencia anterior) / (Nº tutelas en canales de atención de la vigencia anterior)	Trimestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	8,28%	-15%	60%
	Oportunidad en la atención de PQRSD	(Número de PQRs atendidas oportunamente) / Total PQRs cerradas en el mes * 100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	99,86%	100%	99,86%
	Experiencia de Servicio en Canales de Contacto	Encuestas contestadas como satisfactorias / Total de encuestas realizadas *100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	88,90%	83%	107,2%
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	Autonomía	(Pasivo Financiero / Patrimonio)	Semestral	Vicepresidencia Financiera	0,334	0,6	100%
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	104 días	60 días	58%
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	61.764 beneficiarios	37.418 beneficiarios	165%