

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 2026		
					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	No Aplica	92,5%	No Aplica
	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)	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	124%	-20%	70%
	Oportunidad en la atención de PQRS	(Número de PQRS atendidas oportunamente) / Total PQRS cerradas en el mes * 100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	99,77%	100%	99,77%
	Experiencia de Servicio en Canales de Contacto	Encuestas contestadas como satisfactorias / Total de encuestas realizadas *100	Mensual	Oficina Comercial y de Mercadeo	86,4%	85%	101,7%
O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.	Autonomía	(Pasivo Financiero / Patrimonio)	Semestral	Vicepresidencia Financiera	No Aplica	0,6	No Aplica
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	No Aplica	50 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	$\Sigma =$ (Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, Beneficiarios ORI)	Semestral	Oficina Asesora de Planeación	No Aplica	19.955 beneficiarios	No Aplica

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
● Línea Anticorrupción: +57 (601) 379-0521 Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

📷 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del consumidor financiero

● www.ustarizabogados.com ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficity (Bogotá, Colombia)

📧 defensor@icetex.gov.co 📞 601 6108161 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.