

| 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 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                          | 92,50%               | 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) * 100            | Mensual                 | Oficina Comercial y de Mercadeo | 130%                               | -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 | 99,9%                              | 100%                 | 99,91%       |
|                                                                                                                                                                                     | Experiencia de Servicio en Canales de Contacto                                   | Encuestas contestadas como satisfactorias / Total de encuestas realizadas * 100                                                                                                                      | Mensual                 | Oficina Comercial y de Mercadeo | 88,3%                              | 85%                  | 103,9%       |
| O2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios.                                                                  | Autonomía                                                                        | (Pasivo Financiero / Patrimonio)                                                                                                                                                                     | Semestral               | Vicepresidencia Financiera      | 0,35                               | 0,60                 | 171,2%       |
| 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   | 91 días                            | 50 días              | 55%          |
| 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   | 64.131 beneficiarios               | 28.705 beneficiarios | 223,4%       |
| O5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.                                                                                      | Cobertura Comunidad ICETEX                                                       | Número de participantes de las actividades de Comunidad ICETEX                                                                                                                                       | Mensual                 | Oficina Comercial y de Mercadeo | 27.800 participantes               | 15.300 participantes | 181,7%       |

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://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](#) 📺 [@icetex\\_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX in ICETEX X @ICETEX

#### Defensor del consumidor financiero

● [www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com) ● Carrera 11A # 96 - 51 oficina 203 Edificio Oficinity (Bogotá, Colombia)

📧 [defensor@icetex.gov.co](mailto: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.**