

## CIERRE INDICADORES ESTRATÉGICOS 2021

| Objetivo estratégico   | Indicador   | Fórmula del indicador   | Periodicidad | Resultado  | Meta    | Cumplimiento | Área responsable                      |
|--|---|---|--------------|--|---------|--------------|---------------------------------------|
| <b>Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas</b>  | Optimización de Procesos                                      | (Procesos intervenidos/Total de procesos a intervenir)  | Anual        | El indicador estratégico no se calculará en la vigencia 2022, teniendo en cuenta que el cronograma de cumplimiento del Proyecto de Mejora y simplificación de procesos se ajustó para finalizar lo programado para 2021 en la vigencia 2022. |         |              | Oficina Asesora de Planeación         |
| <b>Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa</b> | Relación oferta cobertura                                     | (Monto de ofertas/Monto de adjudicación)  | Anual        | 1,37   | 1,3     | 105,4%       | Vicepresidencia Financiera            |
|  | Beneficiarios totales   | $\Sigma =$ (Beneficiarios de crédito educativo, Beneficiarios de fondos en administración, beneficiarios ORI)                                   | Trimestral   | 206.434  | 176.500 | 117,0%       | Oficina Asesora de Planeación         |
| <b>Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados.</b>   | Número de alianzas de cooperación generadas por países        | Número de alianzas de cooperación educativa internacional generadas con cooperantes de diversos países, para beneficios para colombianos e IES. | Anual        | 11   | 10      | 110,0%       | Oficina de Relaciones Internacionales |
| <b>Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés</b>  | Índice de Satisfacción del Plan Estratégico de Talento Humano | Promedio de Calificación de las Encuestas recibidas en el Período   | Semestral    | 4,03   | 4,3     | 93,7%        | Secretaría General                    |
|  | Experiencia de Servicio en Canales de Contacto                | Encuestas contestadas como satisfactorias (con calificación igual o superior a 7) / Total de encuestas realizadas *100                          | Mensual      | 82%  | 78%     | 105,1%       | Oficina Comercial y de Mercadeo       |
| <b>Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.</b>   | Número de participantes en los proyectos de comunidad ICETEX  | Número de participantes en los proyectos de comunidad ICETEX  | Semestral    | 31.639   | 30.000  | 105,5%       | Oficina Asesora de Comunicaciones     |

(\*) En el segundo semestre del año se realizó la modificación de la meta del indicador "Participantes en los Proyectos de la Comunidad ICETEX" de 150.000 participantes a 30.000 participantes para la vigencia 2021, mediante aprobación en sesión extraordinaria N° 10 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 29 de julio de 2021.