

Estrategia, mecanismo, medida, etc.

Actividades

Actividades Realizadas

Responsable Anotaciones

Abril 30 de 2014

Agosto 31 de 2014

Diciembre 31 de 2014

Enero 31 de 2015

	1	<p>Componente Información: La Entidad a través de su página de internet da a conocer a la ciudadanía en general, la información relacionada con su gestión. La estrategia para el desarrollo de este componente se enmarca en las acciones adelantadas para dar cumplimiento con el Modelo de Gobierno en Línea. El desarrollo comprende actividades con el fin de disponer de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, entre otros.</p>				<p>Oficina Comercial y de Mercado</p>	
<p>Estrategia de Rendición de Cuentas</p>	2	<p>Componente de Dialogo: ICETEX ha implementado los siguientes medios de dialogo, enmarcados en los lineamientos estipulados en el Modelo de Gobierno en Línea, que permiten fortalecer la interlocución y deliberación frente a los temas relacionados con la gestión de la Entidad: Chat; Foros/ Conversatorios; Sistema de Atención Virtual de Quejas y Reclamos; Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía; Redes Sociales; Acuerdos para la Prosperidad; Mesas Temáticas.</p>				<p>Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina Comercial y de Mercado</p>	
	3	<p>Componente de Retroalimentación: La entidad a través de su proceso de comunicación organizacional y los diferentes medios utilizados para tal fin, realiza una labor de difusión de información, en aras de reforzar en todos los empleados de la entidad los conceptos básicos, los pasos a seguir y los mecanismos utilizados por la entidad para establecer diálogo constante y permanente con la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas y la responsabilidad asumida por cada uno de ellos de conformidad con lo estipulado en el código de ética definido por el ICETEX. La ciudadanía controla la gestión al retroalimentar al ICETEX lo que conlleva a definir mecanismos que le permitan implementar mejoras en sus productos y servicios. Para lo cual se dispone del correo electrónico correo.lineaetica@icetex.gov.co</p>				<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	

Estrategia, mecanismo, medida, etc.

Actividades

Actividades Realizadas

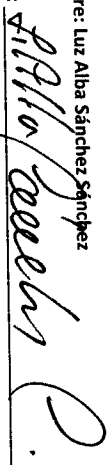
Responsable Anotaciones

Abril 30 de 2014

Agosto 31 de 2014

Diciembre 31 de 2014

Enero 31 de 2015

Seguimiento de la Estrategia	Nombre: Firma:	Cargo:	1	2			Oficina Comercial y de Mercado	
<p>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</p>	<p>Nombre: Luz Alba Sánchez Sánchez Firma: </p>	<p>Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p>1 Desarrollo institucional para servicio al ciudadano: La Entidad centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos en todo el territorio nacional y a través de distintos canales para atender los trámites y prestar adecuadamente los servicios, para lo cual tiene implementada las siguientes estrategias: Actualización permanente del portafolio de servicios al ciudadano; implementación y optimización de procedimientos; satisfacción del ciudadano; identificación de necesidades y expectativas; información actualizada y visible; atención integral; cultura de servicio al ciudadano.</p>	<p>2 Fortalecimiento de los canales de atención: La Entidad con el fin de facilitar la participación de los ciudadanos ha establecido los siguientes medios para canalizar la atención al ciudadano: - Canal Virtual y Chat - Defensoría del Consumidor Financiero - Rendición de Cuentas - Servicios de Contactenos, redes sociales y página web institucional. Igualmente tiene implementado y cuenta con los siguientes recursos: Protocolos de atención al ciudadano; implementación de sistema de turnos; espacios físicos para atención al ciudadano (Territoriales y Puntos de atención).</p>			<p>Oficina Comercial y de Mercado</p>	