

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO CORTE ABRIL 30

2014

ENTIDAD: ICETEX

AÑO

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		

<p>Mapa de Riesgos de Corrupción</p>	1	<p>De conformidad con la metodología definida por la Entidad, se cuenta con un Mapa de Riesgos para cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran armonizados con los lineamientos expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Modelo Estándar de Control Interno MECl, la Norma de Calidad NTC -GP1000 y alineado con la metodología de la Administración del Riesgo de Gestión determinada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Adicionalmente la entidad identificó los Riesgos de Corrupción de acuerdo con los lineamientos definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. El mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra incorporado como anexo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Dicho documento se encuentra publicado en la Pagina Web de la Institución.</p>				<p>Oficina de Riesgos y Líderes de los Procesos</p>	
	<p>Estrategia antitrámites</p>	1	<p>El Plan de Racionalización de Trámites permite simplificar, estandarizar, eliminar, automatizar y optimizar los trámites existentes. Propuesta de Racionalización: Eliminar documentos físicos de las aplicaciones de becas para colombianos en el exterior de 2500 documentos físicos en el año, a la mitad aproximadamente. Dicha actividad se inicia en el mes de septiembre de 2014.</p>				<p>Oficina de Relaciones Internacionales</p>
	2	<p>Propuesta de Racionalización: Eliminar algunas restricciones que se tienen para descargar el recibo de pago, sin dejar de lado la seguridad de la información de los beneficiarios. Evitar el desplazamiento de beneficiarios, codeudores u otros a las instalaciones del ICETEX para acceder al recibo de pago cuando no cuentan con el recibo en físico, para lo cual se puede descargar a través de la página Web de la Entidad.</p>				<p>Vicepresidencia de Operaciones / Grupo de Administración de Cartera</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

	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.lineaetia@icetex.gov.co</p>				<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p>

Estrategia, mecanismo, medida, etc.

Actividades

Actividades Realizadas

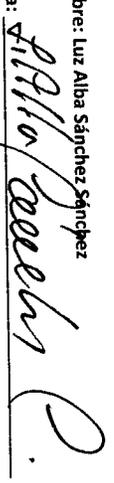
Responsable Anotaciones

Abril 30 de 2014

Agosto 31 de 2014

Diciembre 31 de 2014

Enero 31 de 2015

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas	Agosto 31 de 2014	Diciembre 31 de 2014	Enero 31 de 2015	Responsable	Anotaciones
<p>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</p>	<p>1</p>	<p>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>Oficina Comercial y de Mercado</p>	
	<p>2</p>	<p>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>	
<p>Seguimiento de la Estrategia</p>	<p>Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p>	<p>Nombre: Luz Alba Sánchez Sánchez Firma: </p>					