

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO CORTE AGOSTO 31

ENTIDAD: ICETEX

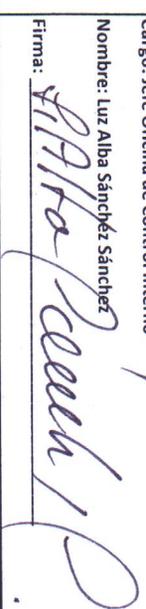
AÑO

2014

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>	<p>1</p>	<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 MECI, 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>El 31 de Julio de 2014 se publicó el nuevo Mapa de Riesgo de corrupción con 28 riesgos, el cual es resultado del desdoblamiento del mapa de riesgo operativo aprobado en comité SARO-SARLAF del 4 de Junio del 2014.</p> <p>La metodología de la gestión de riesgo de corrupción se documentó y socializó en la Entidad a través del Manual SARO versión 4, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República.</p> <p>A la fecha no se ha presentado ningún evento de corrupción en la entidad y no se tiene conocimiento de algún hecho relacionado al respecto.</p>			<p>Oficina de Riesgos y Líderes de los Procesos</p>	
<p>Estrategia antitrámites</p>	<p>1</p>	<p>El Plan de Racionalización de Trámites permite simplificar, estandarizar, eliminar, automatizar y optimizar los trámites existentes.</p> <p>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>En desarrollo del Plan de Acción se rediseñó el Programa de Artistas Jóvenes Talentos en alianza con el Ministerio de Cultura, se eliminó el requisito de Codedor, teniendo en cuenta las características especiales del programa, disminuyendo los procedimientos requeridos, racionalizando así la entrega de documentos. Igualmente, se ha propuesto dentro de los cambios de control al aplicativo BIZAGI, que el sistema permita a los candidatos subir sus documentos vía digital, en lugar de que sean entregados físicamente. Solamente serán solicitados documentos físicos de los candidatos que cuenten con los mayores puntajes y sean los opcionales para ser preseleccionados. Por otro lado el programa de profesores invitados continúa solicitando el envío de documentos digitales para aplicación al Comité mediante correo electrónico creado para tal fin: profesoresinviados@icetex.gov.co</p>			<p>Oficina de Relaciones Internacionales</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		
	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.</p> <p>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>Las actividades realizadas hasta el momento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se contrató la Fábrica de Software para realizar nuevos desarrollos en las diferentes áreas del ICETEX - Se elaboró el requerimiento de software para la implementación de la herramienta para el descargue del recibo de pago de una manera más ágil y cómoda. - Se está realizando labores de migración de extracto físico a electrónico para lograr una mayor cobertura y evitar desplazamientos innecesarios a los beneficiarios a las instalaciones del ICETEX. 			<p>Vicepresidencia de Operaciones / Grupo de Administración de Cartera</p>	
	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>Se han realizado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización permanente de los contenidos de la página Web. - Diseño de Piezas Comunicacionales sobre programas de crédito Pregrado. (Acces, Mediano plazo) - Diseño de Piezas Comunicacionales sobre programas de crédito Posgrado (Exterior y País). - Diseño y Montaje del Módulo de Educación Financiera. - Diseño y Promoción de Foros Virtuales (ICETEX) - Diseño de Banners para promoción de Fondos, Becas, Actualización de Datos, Seguridad de la Información. - Difusión del Asistente Virtual. - Desarrollo de Campaña Digital para promoción de Programas de crédito segundo semestre 2014. - Diseño y envío de campañas de comunicación via mailing. - Campaña de migración de Extracto Físico a Virtual. - Apoyo a desarrollo de nuevos productos. - Gestión y Desarrollo de Alianzas. 			<p>Oficina Comercial y de Mercado</p>	

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		Abril 30 de 2014	Agosto 31 de 2014	Diciembre 31 de 2014		
Estrategia de Rendición de Cuentas	2	<p>Componente de Diálogo: ICETEX ha implementado los siguientes medios de diálogo, 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>El ICETEX el día 26 de junio de 2014 llevo a cabo la rendición de cuentas en las instalaciones de RTVC y este evento fue grabado por RTVC y la rendición de cuentas fue emitida en uno de los capítulos de ICETEX TV por el Canal de Televisión de Orient (TRO) el día 18 de agosto de 2014 y en el Canal Universitario ZOOM fue emitido el día 28 de agosto de 2014 en su programación, se envió Boletín de Prensa a los distintos medios de comunicación del país con el fin de invitar a los ciudadanos a participar en este evento. Se efectúa seguimiento y monitoreo en Redes sociales sobre las inquietudes que tienen nuestros usuarios y se les brinda información y orientación sobre los servicios del ICETEX.</p>		Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina Comercial y de Mercado	
	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>Mediante comunicación interna se dió a conocer la importancia de rendir cuentas a la opinión pública mediante un semanario y un fondo de escritorio se le informo a los funcionarios del ICETEX sobre el cumplimiento de éste proceso de participación ciudadana.</p>		Oficina Asesora de Comunicaciones	

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		
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	1	<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>Se llevaron a cabo las siguientes acciones: Apertura del punto de Atención en Barrancebermeja. Implementación del Asistente Virtual. Implementación de estrategias de medición de satisfacción del servicio. Optimización Proceso Front Office. Actualización procedimientos S.A.C. Implementación Capacitación E-learning S.A.C. Implementación Campaña Interna Cultura del servicio. Implementación Inforseguimiento como estrategia de Comunicación Interna y Externa.</p>			Oficina Comercial y de Mercado	
	2	<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 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>Se han realizado las siguientes actividades: - Implementación del Asistente Virtual. - Optimización I.V.R. - Fortalecimiento procesos de capacitación. - Diseño y envío de campañas de comunicación vía mailing. - Seguimiento resultado de Indicadores procesos D.C.F. y virtualización del servicio.</p>			Oficina Comercial y de Mercado	
Seguimiento de la Estrategia	<p>Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p> <p>Nombre: Luz Alba Sánchez Sánchez</p> <p>Firma: </p>						