

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Versión 5.0**

**(Julio 31 de 2014)**

## INDICE

	Pág.
1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	4
4. Componentes del Plan	4
4.1 Primer Componente: Mapa de riesgos de Corrupción y medidas para mitigarlos.	4
4.2 Segundo Componente: Racionalización de tramites	5
4.3 Tercer Componente: Rendición de cuentas	5
4.3.1 Información	11
4.3.2 Dialogo	17
4.3.3 Retroalimentación	19
4.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar el Servicio al Ciudadano	21
5. Anexos	
5.1 Mapa de Riesgo de Corrupción	33
5.2 Racionalización de Trámites	38
5.3 Plan de Acción	40

## **1. INTRODUCCION**

De acuerdo con la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Estatuto Anticorrupción y lo estipulado en su artículo 73 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, la estrategia de racionalización de trámites, el proceso de Rendición de Cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, la entidad incorpora, dentro de su planeación y estrategia, los componentes definidos en la en el artículo 73 de la cita Ley como herramientas fundamentales de lucha contra la corrupción y los integra a través del presente documento “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

El presente documento integra la implementación que realizó la entidad en relación con el modelo de Gobierno en Línea que implica la alineación de temas esenciales de la gestión pública, como son: La política anti trámites, la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, la Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la Política Nacional Anticorrupción, la Política Nacional de Archivo y Gestión Documental, entre otras.

## **2. OBJETIVO**

El ICETEX dando cumplimiento a su política de desarrollo de buenas prácticas y a lo señalado normativamente por el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) en su artículo 73, diseña, implementa y adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano como herramienta de apoyo institucional para la lucha contra la corrupción. La estrategia aquí plasmada orienta sus esfuerzos a generar una mayor interacción con la población en general para compartir la gestión realizada en cumplimiento de su misión y visión.

### **3. ALCANCE**

Diseñar, implementar y hacer seguimiento a las acciones definidas por la entidad en cumplimiento de la estrategia de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano definido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y en concordancia con los parámetros trazados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

### **4. COMPONENTES DEL PLAN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ICETEX se encuentra conformado por los siguientes componentes:

- Mapa de Riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Servicio al Ciudadano

#### **4.1 Primer componente: Mapa de Riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos**

De acuerdo con la metodología definida por la entidad se cuenta con un Mapa de Riesgo, para cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran armonizados con los lineamientos de la circular 041 de 2007 expedida por la Superintendencia Financiera, el Modelo Estándar de Control Interno, la Norma de Calidad NTC -GP1000 y alineado con la metodología de la administración del riesgo de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública.

---

Adicionalmente la entidad identificó los Riesgos de Corrupción de acuerdo con los lineamientos definidos por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República. Ver Anexo No. 1

#### **4.2 Racionalización de Trámites**

El Plan de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda el ICETEX, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta la entidad, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Ver Anexo No. 2

#### **4.3 Rendición de Cuentas**

En este capítulo se describe la información relacionada con la estrategia que utiliza la Entidad para desarrollar la rendición de cuentas y la participación ciudadana de conformidad con lo estipulado en el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012.

#### **Introducción**

Como resultado de la implementación de la estrategia adoptada por el Gobierno Nacional relacionada con la Rendición de cuentas y los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas para todas las Entidades del estado, el ICETEX en el presente documento, detalla la planeación, preparación y ejecución de las acciones que faciliten el proceso de participación ciudadana y la divulgación de la gestión de la Entidad.

Teniendo en cuenta que la participación ciudadana y la rendición de cuentas constituyen un fenómeno social y un mecanismo de control y divulgación de la gestión de las Entidades ante la comunidad en general, en el presente documento se relacionan las

estrategias definidas por la Entidad para interactuar con los diferentes grupos de interés y poner a disposición de la ciudadanía la información de la gestión de la Entidad.

El documento contempla las estrategias utilizadas por ICETEX en cada uno de los componentes de la rendición de cuentas: Información, diálogo e incentivos de acuerdo con los lineamientos definidos en el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 y la Cartilla de Administración Pública “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía expedida por la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP”.

La definición de la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana permite a la Entidad adicionar factores fundamentales en el proceso de interacción con la ciudadanía, fortaleciendo de esta forma la presentación de información relacionada con la gestión de la Entidad, las acciones para el fortalecimiento institucional y la clasificación de quejas y reclamos al igual que la consulta de temas específicos de interés ciudadano, información relacionada a través de una matriz de responsabilidad lo que facilita una mayor interacción entre las dependencias.

## **Objetivo**

- ❖ Dar a conocer a la población en general, los diferentes mecanismos de deliberación y participación ciudadana dispuestos por la Entidad para atender las consultas o aclaraciones que puedan surgir en el desarrollo de la gestión y que son manifestadas por los diferentes grupos de interés.
- ❖ Implementar la estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana a través de un proceso estructurado, adicionando los lineamientos emanados por el Gobierno Nacional fortaleciendo de esta manera la interacción con la ciudadanía.
- ❖ Definir un plan de acción que permita implementar las estrategias definidas para el fortalecimiento de la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana.

- ❖ Dar cumplimiento con la normatividad definida en el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 siguiendo los lineamientos del documento expedido por la Escuela de Superior de Administración Pública “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional”.

## **Marco Legal**

La Constitución Política Colombiana establece los principios de Democracia Participativa, Soberanía Popular, y el derecho fundamental a conformar, ejercer y controlar el poder público en sus artículos 1,2, 3 y 40. Igualmente establece un conjunto de medios para garantizar el ejercicio de esos derechos, relacionados con la rendición de cuentas, tales como:

Tutela (Artículo 86)

La acción de cumplimiento (Artículo 87), y

La acción popular (Artículo 88).

Así mismo el artículo 23 establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; igualmente, el artículo 74 establece el derecho a acceder a los documentos públicos oficiales salvo en los casos que establezca la ley. Cabe señalar que las obligaciones de entregar o publicar información del Estado se encuentra también en la Constitución en los artículos que conciernen a cada rama del poder público (Títulos V al XI de la carta Política). Esto garantiza la información para la rendición de cuentas.

Existen disposiciones jurídicas que se refieren a temas directamente relacionados con la rendición de cuentas, entre las que se encuentran las asociadas con el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, de las cuales cabe destacar las siguientes:

- ❖ **Ley 57 de 1985:** contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a los documentos públicos. Es la única norma que recopila de alguna manera estos temas.
- ❖ **Ley 152 de 1994:** Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Establece obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y regula el Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.
- ❖ **Ley 190 de 1995:** El estatuto anticorrupción regula aspectos de publicidad de la información pública, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.
- ❖ **Artículo 32 y 33 de la Ley 489 de 1998:** sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social.
- ❖ **Ley 617 de 2000:** Establece el Control social a la gestión pública territorial. El Departamento Nacional de Planeación publicará en medios de amplia circulación nacional con la periodicidad que señale el reglamento y por lo menos una vez al año, los resultados de la evaluación de la gestión de todas las Entidades territoriales, incluidos sus organismos de control, según la metodología que se establezca para tal efecto (artículo 79).
- ❖ **Ley 734 de 2002:** código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.
- ❖ **Ley 850 de 2003:** Ley estatutaria de veedurías ciudadanas, artículo 17 la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.



- ❖ **Ley 962 de 2005** (Anti trámites) Artículo 8: establece que “todos los organismos y Entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público” a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas” (art 8).
- ❖ **Artículo 3622 de 2005**: En desarrollo de la ley 489 de 1998, se regula la política de Democratización de la Administración Pública (SISTEDA), “Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad”.
- ❖ **Decreto 3851 de 2006**: sobre información oficial básica: define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.
- ❖ **Decreto 1151 de 2008**: establece y regula el programa de Gobierno en Línea.
- ❖ **Documentos Conpes 3654 de 2010**: “Señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno”. Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática” Artículo 48.
- ❖ **Decreto 2641 de 2012**: Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, del estatuto anticorrupción, por medio del cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- ❖ **Decreto 2482 de 2012:** por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión: “Modelo Integrado de Planeación y Gestión”.

## Estrategias de Participación

La estrategia de rendición de cuentas, del ICETEX, se enmarca dentro de los componentes definidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, así:



### 4.3.1 Componente Información

El ICETEX a través de su página de internet da a conocer a toda la ciudadanía en general, la información relacionada con su gestión. A través de ésta la población puede

informarse sobre el quehacer de la Entidad frente a la responsabilidad que le fue asignada por la administración pública y los resultados obtenidos en su gestión, convirtiéndose en un proceso continuo que facilita el control social.

La estrategia para el desarrollo de este componente se enmarca en las acciones adelantadas por la entidad 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, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad, de fácil acceso de ubicar, utilizar y reutilizar.

La estrategia de la entidad para mantener este componente, a corto plazo, se basa en la actualización de la información la cual será permanente e inmediata. A mediano plazo la entidad adelantará un rediseño de su página Web para lo cual se encuentra realizando un diagnóstico y consultando con diversas entidades con la finalidad de establecer las mejores prácticas para lograr un portal integrado y diseñado de acuerdo con las necesidades de cada usuario dando un mayor dinamismo e interacción con la ciudadanía en general.

La información actualmente publicada se encuentra clasificada así:

- a) Mínimos institucionales obligatorios, y
- b) Temas de interés ciudadano

**a) Mínimos institucionales obligatorios**

Hace referencia a la información que de manera obligatoria debe proporcionar la Entidad a la comunidad, con base en las responsabilidades asignadas en diversas normas y en

los compromisos adquiridos por el gobierno en el Plan de Desarrollo Nacional y el plan de acción institucional.

En el siguiente cuadro se establece la información mínima institucional que la Entidad da a conocer, los medios de su publicación, su frecuencia de actualización y los responsables de su reporte, consolidación y posterior publicación.

MATRIZ DE INFORMACION VIGENCIA 2014						
COMPONENTES	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSION		ACTUALIZACION (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACIÓN
			PAGINA WEB	OTRO		
M I N I M O S  I N S T I T U C I O N A L E S  O B L I G A T O R I O S	Quiénes somos	Misión	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/quienessomos.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/quienessomos.aspx</a>	Informe de Gestión. Código para el Buen Gobierno	Anual	Comité Directivo
		Visión				
		Objetivos				
		Naturaleza				
		Historia				
		Video Institucional				
	Sitio de los niños	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=292">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=292</a>				
	Estructura Organizacional	Direcciones Territoriales	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/estructuraorganizacional/direccionesterritoriales.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/estructuraorganizacional/direccionesterritoriales.aspx</a>		Anual	Comercial y Mercadeo
		Organigrama				
		Funcionarios Directivos				
		Horarios de trabajo				
		Manual de Funciones				
	Nuestra Gestión	Plan Estratégico	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/nuestragesti%b3n/planeestrat%a9gico20122014.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/nuestragesti%b3n/planeestrat%a9gico20122014.aspx</a>	Informe de Gestión	Anual	Todas las dependencias
		Metas de la entidad				Todas las dependencias
		Informes de Gestión				Todas las dependencias
Mapas de Gestión		Oficina Asesora de Planeación				
Planes de Acción y Mejoramiento	Planes de acción	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/planes/planesdeacci%b3n.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/planes/planesdeacci%b3n.aspx</a>	Informes entes de control	Anual	Todas las dependencias	
	Planes de mejoramiento				Todas las dependencias	
	Directiva Presidencial		Diario Oficial		Secretaria General	

**MATRIZ DE INFORMACION  
VIGENCIA 2014**

COMPONENTES	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSION		ACTUALIZACION (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACIÓN	
			PAGINA WEB	OTRO			
MINIMOS OBLIGATORIOS NACIONALES	Estados Financieros y Presupuesto	Estados Financieros	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/finanzasypresupuesto/estadosfinancieros.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/finanzasypresupuesto/estadosfinancieros.aspx</a>	Informes entes de control	Anual	Vicepresidencia Financiera	
		Operaciones vigiladas por la Super Intendencia Bancaria de Colombia				Vicepresidencia Financiera	
		Presupuesto de la entidad				Vicepresidencia Financiera	
	Estructura Jurídica	Normativa de la entidad			Junta Directiva	Permanente	Secretaria General
		Leyes					Gobierno Nacional
		Decretos					Gobierno Nacional
		Acuerdos de Junta	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/estructurajur%c3%addica/normativadelaentidad.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/estructurajur%c3%addica/normativadelaentidad.aspx</a>				Secretaría General
		Resoluciones					Secretaria General
		Conceptos Jurídicos					Oficina Jurídica
		Editorial					
		Fallos					
	Sistema Integrado de Gestión	Sistema Integrado de Gestión			Informes entes de control. DocManager	Anual	Alta Dirección
		Política de Calidad					
		Objetivos de Calidad					
		Mapa de Procesos	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/sistemaintegradodegesti%c3%b3n.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/sistemaintegradodegesti%c3%b3n.aspx</a>				
Manual de Calidad			DocManager				
Resultado Indicadores			Informe de Gestión - Docmanager				
Modelo Estándar de Control Interno			Informes entes de control	Todas las dependencias			
Sistema de Desarrollo Administrativo		Informes entes de control	Todas las dependencias				

**MATRIZ DE INFORMACION  
VIGENCIA 2014**

COMPONENTES	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSION		ACTUALIZACION (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACIÓN
			PAGINA WEB	OTRO		
MINIMOS INSTITUCIONALES OBLIGATORIOS	Mecanismos de Control	Control Interno	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/mecanismosdecontrol.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/mecanismosdecontrol.aspx</a>		Semestral	Oficina de Control Interno
		Informes Estado Control Interno				
		Entes de Control		Código para el Buen Gobierno del ICETEX		
	Manuales de la entidad	Manuales de la entidad	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/manualesdelaentidad.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/manualesdelaentidad.aspx</a>		Anual	Todas las dependencias
	Calendario de actividades	Calendario de actividades	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=1420">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=1420</a>	Medio Impreso	Anual	Todas las dependencias
	Gestión Documental	Tablas de retención documental			Anual	Secretaria General
		Tablas de valoración documental	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/pesti%3c3%b3ndocumenta.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/pesti%3c3%b3ndocumenta.aspx</a>			
		Normativa				
	Prensa	Artículos	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/prensa.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/prensa.aspx</a>	Radio / T.V. / Redes Sociales	Permanente	Presidencia de la entidad
		Boletines				
	En línea	Notificaciones Judiciales			Permanente	Oficina Jurídica
		Citación a notificación personal	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/inicio.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/inicio.aspx</a>			
	Información para población vulnerable - Información programas sociales	Crédito Educativo	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/creditoeducativo.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/creditoeducativo.aspx</a>	Icetex T.V.	Permanente	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza
		Alianzas	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/alianzas.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/alianzas.aspx</a>			Vicepresidencia de Crédito y Cobranza Vicepresidencia de Fondos en Administración
		Fondos	<a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/fondos.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/fondos.aspx</a>			Vicepresidencia de Fondos en Administración
Estudios y encuestas	Estudios y encuestas	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/encuestasyestudios.aspx">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/encuestasyestudios.aspx</a>		Anual	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Comunicaciones	
Contratación	Procesos de selección			Anual	Secretaría General	
	Contratación Directa				Secretaría General	
	SIRECI				Secretaría General	
	Manual de Contratación	<a href="http://www.icetex.gov.co/DnnPro5/Default.aspx?tabid=181">http://www.icetex.gov.co/DnnPro5/Default.aspx?tabid=181</a>			Secretaría General	
	Inscripción de proveedores				Secretaría General	
	Planes de compras				Todas las dependencias	
	Hojas de vida en curso				Secretaría General	
	Ofertas de empleo				Secretaría General	

---

**b) Temas de interés ciudadano**

El ICETEX identifica la información que la ciudadanía requiere a través de las siguientes acciones:

- Clasificación de las quejas y reclamos recibidos
- Preguntando a los usuarios, grupos de interés y ciudadanía los temas que son de su interés.

Para obtener esta información, en el cuadro que se relaciona a continuación, se describen los ítems a tener en cuenta, su frecuencia de actualización, el responsable de reportar la información, consolidarla y mantenerla actualizada a través de los medios de publicación dispuestos para tal fin.

**MATRIZ DE INFORMACION  
 VIGENCIA 2014**

COMPONENTES	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSION		ACTUALIZACION (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACIÓN
			PAGINA WEB	OTRO		
TEMAS DE INTERESES CIUDADANO	Puntos de atención	Ubicación	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104</a>		Anual	Oficina Comercial y Mercadeo
		Horarios				
		Atención en línea				
	Horarios de atención	Personalizada a Nivel Nacional	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104</a>		Anual	Oficina Comercial y Mercadeo
		Servicio Telefónico a Nivel Nacional				
		Líneas de atención al usuario				
	Chat	Horarios	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104</a>		Anual	Oficina Comercial y Mercadeo
	Ayudas	Videos Instructivos	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104</a>		Anual	Oficina de Comunicaciones
		ICETEX responde (Videos )				Oficina de Comunicaciones
		Preguntas Frecuentes				Oficina Comercial y Mercadeo
		Educación Financiera				
	Glosario					
	Calendario	Calendario de actividades	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104</a>		Anual	Todas las dependencias
Calendario de créditos		<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104</a>		Vicepresidencia de Crédito y Cobranza		
Encuestas	Encuesta de Satisfacción al cliente	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104</a>		Anual	Población que accede a los canales de información	
Quejas y Reclamos	Contacto, peticiones, quejas y reclamos	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104</a>		Anual	Oficina Comercial y Mercadeo	
	Defensor del Consumidor Financiero					
	Defensor Superintendencia Financiera					
Ofertas de Empleo	Trabajemos	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104</a>		Permanente		
	Servicio Público de Empleo					
	Trabaje con nosotros					
Atención al ciudadano	Sistema de atención virtual Quejas y Reclamos	<a href="http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104">http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104</a>		Permanente	Comercial y Mercadeo	
	Chat					
	Puntos de atención					



---

### 4.3.2 Componente de Diálogo

Dentro de la estrategia trazada por la entidad para afianzar los mecanismos de comunicación y con la finalidad de garantizar una oportuna y constante comunicación con el público en general, 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**

Medio de comunicación a través del cual la población realiza consultas en tiempo real relacionadas con los diferentes servicios, temas y actuaciones de la Entidad. El Chat se encuentra a disposición en la página WEB del ICETEX de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

#### **Foros / Ferias / Conversatorios / Urna de Cristal**

Espacios de interés propiciados por diferentes organismos o Entidades tanto a nivel nacional como internacional, en los cuales se invita al ICETEX para realizar ponencias relacionadas con el quehacer de la Entidad (gestión, productos y servicios) en la cual los participantes pueden elevar sus inquietudes, apreciaciones, consultas y solicitar la información que consideren pertinente relacionada con la entidad o los procesos que se surten al interior para adelantar la gestión según los productos o servicios ofrecidos en cumplimiento de su misión y visión.

#### **Sistema de atención virtual de Quejas y Reclamos**

Herramienta virtual destinada a canalizar la información relacionada con quejas, reclamaciones o peticiones interpuestas por la ciudadanía o las partes interesadas relacionada con la prestación del servicio u otra gestión de la entidad.

---

### **+ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía**

Espacio diseñado por la entidad a través del cual se invita a la ciudadanía en general, a los medios de comunicaciones, a los beneficiarios potenciales y reales de los servicios de la entidad, a las instituciones de Educación Superior, a los entes de control y de más partes interesadas, para dar a conocer la gestión realizada por la entidad en un lapso de tiempo establecido. Esta herramienta de comunicación fomenta la participación ciudadana estableciendo un diálogo directo a través del cual se escucha propuestas, se atienden inquietudes y se formulan cuestionamientos relacionados con la gestión de la entidad.

### **+ Redes Sociales (Facebook, Twitter, Youtube)**

### **+ Acuerdos para la Prosperidad**

Dentro del Plan de Gobierno Nacional la participación ciudadana es una de las maneras de lograr la cohesión social y es uno de los caminos planteados para gobernar de manera transparente, eficiente y eficaz.

Los “Acuerdos para la Prosperidad” cuyo objetivo es lograr la cohesión social y la gobernabilidad, dinamizando el desarrollo de las regiones desde los diferentes sectores, constituyen para el ICETEX un instrumento de diálogo con la ciudadanía.

A los Acuerdos para la Prosperidad están invitadas las personas de la comunidad que tienen relación directa con el tema o con el sector que se pretende dinamizar. Por ejemplo, en el caso del sector educación asistirán estudiantes, profesores, padres de familia, secretarios de educación, entre otros. Lo que se busca con la participación masiva de las personas que hacen parte del sector es que a partir de las diferentes perspectivas y miradas se logre construir una agenda común, se busquen soluciones creativas a los problemas y se planteen acciones concretas para darle dinamismo al sector y a la región.

## **Mesas temáticas**

Estos espacios son propiciados por el gobierno nacional a través del Ministerio de Educación Nacional en el cual participan diferentes agremiaciones, asociaciones de Instituciones de Educación Superior para trabajar conjuntamente en la construcción de una política pública de educación superior.

### **4.3.3 Componente de Retroalimentación**

“Es una expresión de control social que comprende acciones de monitoreo, evaluación, premios o sanciones frente a los resultados de la gestión. Implica una obligación de las entidades como el derecho ciudadano a realizar control social”.

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.

En un ámbito más general la interlocución con la población a través de los diferentes escenarios de dialogo y de acuerdo con las necesidades de la comunidad, le ha pedido al gobierno nacional estructurar políticas para fomentar el acceso, permanencia y financiación para el ingreso a la educación superior, políticas articuladas y gestionadas por el ICETEX lo que sin duda alguna se constituyen en un referente frente a este componente y le permite a la ciudadanía realizar un control social frente a las políticas adoptadas por el Gobierno Nacional.

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](mailto:correo.lineaetica@icetex.gov.co)

Los mecanismos de evaluación y monitoreo corresponden a la Oficina de Control Interno quien en concordancia con las demás dependencias realizan de manera permanente y constante, según lo estipulado en la normatividad, evaluaciones y seguimientos encaminados a generar planes de mejora, de ser el caso, con la finalidad de satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

#### **4.4 Mecanismo para mejorar el Servicio al Ciudadano**

- **Servicio al Ciudadano**

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con información completa, clara, transparente, consistente y oportuna a las necesidades y expectativas del ciudadano.

### **DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

#### **Portafolio de servicios al ciudadano**

En los canales de servicio establecidos por el ICETEX para la atención a los ciudadanos y a través de la página web se difunden los productos y servicios que presta la entidad a clientes potenciales y vigentes. Dentro del Plan de Comunicaciones de ICETEX se garantiza la difusión y conocimiento ante las entidades del sector público y privado sobre la gestión que se realiza en beneficio del país.

#### **Implementación y optimización de procedimientos**

La entidad cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad debidamente certificado donde se establecen procedimientos para la atención a los ciudadanos que acceden a los servicios de la entidad.

### **Satisfacción del ciudadano**

La entidad realiza mediciones de satisfacción del servicio, de procesos vitales y de interacción a los canales de manera integral, con el fin de generar planes de acción que permitan fortalecer la experiencia de nuestros clientes y la imagen de la entidad.

Por otra parte el proveedor de atención al usuario que tiene contratado la entidad, desarrolla encuestas de satisfacción tanto de forma automática por medio del IVR (sistema de audio respuesta) y contactando clientes que fueron atendidos por medio de los canales de Escrita, Grandes Clientes, PBX y Chat, buscando con esto presentar un resultado más completo sobre la percepción de nuestros usuarios. Para el año 2013 se logró un indicador de satisfacción en 94% donde los usuarios calificaron bueno o excelente el servicio.

### **Identificación de necesidades y expectativas**

A partir de la operación de servicio al cliente se identifican de manera general las necesidades y expectativas sobre las cuales se viene desarrollando control y medición al proceso de gestión del servicio. Estos elementos hacen parte del Plan de Acción de la entidad para el presente año.

- ✓ Optimizar la experiencia del ciudadano a través de los canales de atención
- ✓ Promover la virtualización del servicio.
- ✓ Fortalecer la imagen corporativa de la entidad
- ✓ Optimizar los proceso de atención QyR ( Quejas y reclamos )

### **Información actualizada y visible**

- ✓ A través de la página web del ICETEX se publica la información de interés de la opinión pública relacionada con la gestión que realiza la entidad, así como

---

información reglamentaria, específica y general relacionada con los productos y servicios que ofrece la entidad.

- ✓ A través de boletines de prensa, el ICETEX informa a los medios de comunicación noticias que deben ser de conocimiento de la ciudadanía
- ✓ La entidad participa en eventos, foros realizados por entidades del sector público y privado facilitando la divulgación de los servicios que presta la entidad.

### **Atención Integral**

El ICETEX cuenta con los siguientes mecanismos para la atención de usuarios en los puntos de atención personalizada a nivel nacional que permiten un efectivo servicio.

- Orientador (sede – Bogota)
- Informador (sede – Bogota)
- Sala de Charlas (sede – Bogota)
- Ventanillas generales
- Asignación de turnos a través de un sistema automático de turnos.
- La ventanilla de atención prioritaria.

Los anteriores mecanismos facilitan la Atención al Usuario en épocas de alta demanda de nuestros servicios. Para la atención de personas con condiciones especiales la entidad diseñó una guía de atención a través de la cual se establece la política, procedimiento y protocolo de atención que debe ser utilizado por los funcionarios que prestan el servicio en los puntos de atención a nivel nacional y en los demás canales de atención.

### **Cultura de servicio al ciudadano**

---

La entidad desarrolla periódicamente planes de capacitación tendientes a fortalecer la cultura del Servicio. Las actividades que desarrolla la entidad en materia de capacitación son ejecutadas por el Grupo de Talento Humano / Secretaria General y la Oficina Comercial y de Mercadeo.

### **Generación de incentivos**

La entidad tiene establecidos parámetros de incentivos para todos los funcionarios. Estos programas se desarrollan en forma anual y son manejados por el Grupo de Talento Humano / Secretaria General.

### **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**

ICETEX con el fin de facilitar la participación de los ciudadanos ha establecido los siguientes medios para canalizar estas atenciones:

- Canal Virtual y Chat
- Defensoría del Consumidor Financiero
- Rendición de Cuentas
- Servicios de Contáctenos, redes sociales y página web institucional

### **Protocolos de atención al ciudadano**

Para garantizar el proceso de calidad de la entidad, se cuenta con procesos y procedimientos claramente definidos y documentados en el sistema de gestión de calidad de la entidad.

Se realiza control de calidad permanente al proceso de Atención al Usuario, en donde se establecen formatos de calidad específicos para cada canal de atención, éstos cuentan

---

Se establecen indicadores para el proceso de Atención al ciudadano de acuerdo con los niveles de servicio establecidos. En la siguiente gráfica se ilustra esta información:



NRO	TIPO	CANAL	INDICADOR	FORMULA
1	Gestión	INDICADORES GENERALES	Recurrencia entre Canales	Número de usuarios que se contactan dos (2) o más veces por el mismo tema en diferente canal (Contactos atribuibles al Proponente*) / Número total de usuarios que se contactan en todos los canales.
2	Calidad	INDICADORES GENERALES	Nivel de satisfacción de los usuarios	Número de llamadas con nivel de satisfacción excelente y bueno / total de llamadas calificadas.
3	Calidad	INDICADORES GENERALES	Calidad percibida (monitoreo)	Mínimo el 90% de promedio del monitoreo general por canal de atención.
4	Calidad	INDICADORES GENERALES	Error en escalonamiento	Número de radicaciones escaladas erradamente / Número total de radicaciones escaladas.
5	Calidad	ESCRITA	Tutelas atribuibles al outsourcing	Número total de tutelas atribuibles a errores del outsourcing
6	Tecnológicos	INDICADORES GENERALES	Tiempo de respuesta soporte tecnológico.	Hora final de la novedad – hora inicial de la novedad. Si supera el tiempo máximo establecido. Bogotá 1 Hora. Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín 2 Horas. 18 Ciudades restantes 4 horas.
7	Gestión	INDICADORES GENERALES	Solución en primer contacto	Número de atenciones procesadas con éxito en primer contacto / Total de atenciones presentadas en el mes en todo el proyecto (Discriminar cliente individual de Grandes Clientes)
8	Gestión	PERSONALIZADA	Nivel de Atención	Número de usuarios atendidos / Número de usuarios que solicitaron turno. (Fuente turno y digiturno)
9	Gestión	CONTACT CENTER	Nivel de Atención	Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas.

NRO	TIPO	CANAL	INDICADOR	FORMULA
10	Gestión	CONTACT CENTER	Abandono	$\frac{\text{Número de llamadas abandonadas}}{\text{Número de llamadas recibidas}}$ .
11	Gestión	CONTACT CENTER	Nivel de servicio	$\frac{\text{Número de llamadas atendidas antes de 20 segundos}}{\text{Número total de llamadas atendidas}}$ .
12	Operación	INDICADORES GENERALES	Rotación	Total de personas que se retiran en el mes por voluntad propia y que deben ser reemplazados / Número total de personas que comienzan el mes.
13	Operación	INDICADORES GENERALES	Nivel de conocimiento individual (evaluaciones)	$\frac{\text{Número de asesores con notas superiores al 90\% del promedio de la nota general}}{\text{Número total de asesores}}$ .
14	Gestión	PERSONALIZADA	Tiempo promedio de espera en sala	Tiempo promedio calculado por el digiturno y el turnero.
15	Gestión	GRANDES CLIENTES	Nivel de Atención	$\frac{\text{Número de llamadas atendidas}}{\text{Número de llamadas recibidas}}$ .
16	Gestión	GRANDES CLIENTES	Abandono	$\frac{\text{Número de llamadas abandonadas}}{\text{Número de llamadas recibidas}}$ .
17	Gestión	GRANDES CLIENTES	Nivel de servicio	$\frac{\text{Número de llamadas atendidas antes de 30 segundos}}{\text{Número total de llamadas atendidas}}$ .
18	Gestión	INDICADORES GENERALES	Desescalamiento	$\frac{\text{Número de radicaciones respondidas por el área misional evacuadas antes de 3 días hábiles posteriores al desescalamiento}}{\text{Número total de radicaciones escaladas respondidas por el área misional}}$ .

### **Implementación de un sistema de turnos**

La atención al ciudadano a nivel nacional se realiza a partir de turneros que permiten la asignación de turnos en forma ordenada y confirmar los niveles de servicio relacionados con los tiempos de atención en sala, tiempo de atención en ventanilla y abandono.

---

### **Espacios físicos para la atención del ciudadano**

- Se cumple con el parámetro normativo en relación con la adecuación de los espacios físicos acorde a las necesidades y reglamentación para la atención al ciudadano, teniendo en cuenta la norma para discapacitados.

La entidad realizó planes de adecuación a los puntos de atención a nivel nacional para garantizar entre otros el cumplimiento de normas establecidas en relación con la atención de los ciudadanos.

### **Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.**

Se garantiza a partir de las siguientes actividades:

- Plan de capacitación a los asesores de los puntos de atención.
- Capacitación sobre producto y Servicio permanente.
- Difusión novedades en la reglamentación de servicios.
- Permanente actualización y mejora de los contenidos publicados en la página web institucional.
- Plan de Calidad y Comunicaciones orientadas al Cliente.
- Permanente actualización y mejora de los procesos y procedimientos definidos para la atención al usuario los cuales son administrados a través del aplicativo de Gestión de Calidad.

## ANEXO No. 1

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN								
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
			DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		TIPO DE CONTROL			
GESTION DE INVERSIONES	Garantizar el adecuado manejo del portafolio de las inversiones del ICETEX	No registro de una operación en el aplicativo de inversiones o registro errado realizado intencionalmente	Realizar operaciones fraudulentas	Posible	Preventivo	Reducir	Segregación de funciones para el back y el front Confirmación de las operaciones en el back frente a lo aprobado por el Comité financiero	Líder del Proceso
		Movimientos no autorizado de títulos (prestamos, ventas)					El cumplimiento de las operaciones en DECEVAL se realiza con previa validación del ticket de compra ingresado al aplicativo de inversiones por el Front Office. La confirmación de la operación con la contraparte se efectúa con el Formato 267 y se registra, en este formato, la llamada telefónica con un sello de la Dirección de Tesorería que contiene los nombres de los funcionarios (de la Contraparte y de la Dirección de Tesorería) que interviene en la confirmación y la hora en que se efectúa. La confirmación de títulos custodiados por DCV se cumple con las cartas y formatos dispuestos por la Entidad Bancaria con la que tenemos convenio de custodia ante éste Depósito y a su vez, se efectúa la validación del Formato 267 a través de la confirmación telefónica y se registra en el sello correspondiente.	
		Operaciones por fuera de mercado					Control dual en los custodios de títulos valores para el cumplimiento de operaciones. Conciliación mensual de títulos valores Confirmación de movimientos y de saldos por parte de los revisores fiscales de ICETEX directamente con los custodios. Las decisiones de inversión aprobadas por el comité financiero son enviadas al back office para su debido control en el momento de cumplimiento Validación de todas las operaciones realizadas mediante la grabación de llamadas El profesional de Riesgo de Mercado valida la información aprobada por el Comité de inversiones Vs registrado en el aplicativo que administra las inversiones	

**MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN**

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
			DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		TIPO DE CONTROL			

GESTION DE PAGOS	Registrar las operaciones financieras de la entidad y realizar los giros solicitados por las áreas Ordenadores del Gasto, con el fin de cumplir con las obligaciones del ICETEX ante sus proveedores, contratistas, IES, y Fondos en Administración.	Desvío de recursos a personas no autorizadas	Efectuar un giro con información fraudulenta	Posible	Preventivo	Reducir	Recepción de orden o resolución física debidamente firmada	Líder del Proceso
		Realizar orden de pago por valor diferente con soportes falsos o cambiar el beneficiario del pago					Por política la entidad gira directamente a las Universidades con convenio, minimizando los giros a personas naturales.	
		Falsificación de documentos para giro y o firmas					Se realiza la matrícula de cuentas autorizadas en el portal Bancario para las IES, previa circularización realizada con la universidad	
		Alteración o manipulación de datos en los archivos de pagos (tarjetas recargables, pago previo)					Se realiza el puntreo del soporte físico contra lo cargado en el portal bancario.	
		robo o uso inadecuado de los tokens y claves					Validación de las ordenes de pago físicas contra los datos registrados en el aplicativo.	
		Hurto libretas del banco para retiros					Revisar los movimientos bancarios Vs los registrados en el aplicativo reportando las novedades e inconsistencias	
		Ataque externo que generen vulnerabilidades en el proceso de giros en la tesorería					Control dual en la aprobación del giro y revisión de soportes por una persona diferente a la que prepara y aprueba el giro en portales bancarios	
		Manipulación o alteración del archivo de recaudos y respuestas recibidas de las entidades financieras					Se realiza la confirmación con el Banco de forma telefónica o personal. Las cartas tienen sello seco, protectografos y doble firma autorizada.	

ADMINISTRACION DEL TAE	Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los beneficiarios de los "Títulos de Ahorro Educativo"	Falsificar el endoso del título	Realizar redención de títulos o cupones TAE hurtados	Posible	Preventivo	Reducir	Si el título o cupón ha sido endosado, debe venir firmado por el endosante y el endosatario e incluir carta firmada y autenticada ante notario con huella dactilar del endosante y endosatario	Líder del Proceso
		Suplantación					Se realiza capacitación cada vez que se requiera a los funcionarios de Sefefin, que recibe la documentación para la redención de los títulos, en temas como conocimiento del cliente, SARLAFT, y en las características propias de las emisiones del TAE.	
		Falsificar un poder para realizar giro a un destinatario diferente al beneficiario					Al realizar la redención del título, el beneficiario debe diligenciar el formato F32 "Redención título TAE" en el cual se consigna la información personal. Una vez diligenciado se realiza la comparación de la información con el sistema o la redención anterior. En caso de presentarse diferencias se debe realizar la confirmación telefónica de los datos del beneficiario.	

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN									
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	
			DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		TIPO DE CONTROL				
PRECONTRACTUAL	Establecer los pasos previos a la firma de un contrato o convenio de acuerdo al tipo de contratación a realizar.	Omitir intencionalmente los procesos establecidos con el fin de beneficiarse a sí mismo o a un tercero	Incumplir con las normas establecidas por la ley o por el manual de contratación	Posible	Preventivo	Reducir	<p>Comité de contratación para la aprobación de la contratación de obras, bienes o servicios.</p> <p>Publicación en la página web del ICETEX y del SECOP de acuerdo a lo establecido en el manual de contratación.</p> <p>El precio en los estudios previos deben contar como mínimo con tres cotizaciones que sustenten el presupuesto de la contratación.</p> <p>En los procesos de contratación existe la posibilidad de observaciones por parte de los interesados en el proceso (De acuerdo al proceso).</p>	Líder del Proceso	
		Establecer criterios habilitantes y de evaluación que beneficien a determinado ente interesado en el proceso	Establecer criterios de calificación subjetivos para favorecer a determinado proponente	Posible	Preventivo	Reducir	<p>Publicación en la página web del ICETEX y del SECOP de acuerdo a lo establecido en el manual de contratación.</p> <p>En los procesos de contratación existe la posibilidad de observaciones por parte de los interesados en el proceso.</p> <p>Verificación por parte del cuerpo colegiado establecido en el manual de contratación (Comité de Contratación).</p> <p>En los procesos de contratación existe la posibilidad de observaciones por parte de los interesados en el proceso (De acuerdo al proceso).</p>	Líder del Proceso	
		Interés particular para favorecer a un determinado proveedor							
		No realizar la consulta y verificación en listas restrictivas antes de la celebración del contrato, por el funcionario designado para el grupo de contratos.	No identificar el potencial vinculado mediante el proceso de selección de los contratistas/proveedores estén relacionado con actividades LAFT.	Posible	Preventivo	Reducir	<p>Se deja evidencia de la consulta en listas restrictivas de LAFT en el expediente único del contrato</p> <p>Se incluye en los pliegos como causal de rechazo y en la minuta del contrato como causal de terminación, que el contratista se encuentre incluido en listas restrictivas de LAFT.</p>	Líder del Proceso	
	Omisión en el pliego o en la carta de solicitud de propuesta la inhabilidad para contratar que le genera el hecho de estar incluidos en listas restrictivas de LAFT.								
CONTRACTUAL	Verificar la correcta suscripción y ejecución de los contratos celebrados por el ICETEX.	Omitir intencionalmente los procesos establecidos con el fin de beneficiarse a sí mismo o a un tercero	Falencias en la supervisión de los contratos	Posible	Preventivo	Reducir	<p>Comité de contratación para la aprobación de contratos de obras, bienes o servicios.</p> <p>Soporte de actas de liquidación y obligaciones y actividades que el contratista realiza sobre la ejecución del contrato.</p>	Líder del Proceso	
POSTCONTRACTUAL	Garantizar la correcta liquidación de los contratos celebrados por el ICETEX	Sustracción, adición, manipulación o modificación de los documentos soportes del expediente único con el fin de beneficiarse a sí mismo o a un tercero.	Ausencia de documentos soporte que no permitan evidenciar la adecuada gestión contractual	Posible	Preventivo	Reducir	<p>Digitalización de los expedientes únicos</p> <p>Préstamo de los expedientes únicos con autorización del grupo de contratos y/o archivo</p>	Líder del Proceso	
OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	Adjudicar créditos educativos en las diferentes líneas y modalidades	Manipulación indebida de la información por parte del funcionario, tercero o contratista	Cambios y/o alteración de la información del beneficiario o deudores solidarios	Posible	Preventivo	Reducir	<p>Control dual por parte del profesional del grupo de crédito y la Coordinadora de Crédito</p> <p>Cruces de bases datos de diferentes entidades como: DNP, ICES MEN, RED UNIDOS, ACCIÓN SOCIAL.</p>	Líder del Proceso	
GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	Favorecer el recaudo de la cartera que se encuentra con vencimiento superior a 60 días, evitando un mayor desplazamiento y deterioro de la misma, por medio de acciones que comprometan al deudor al pago de su obligación	Liquidación errada de los honorarios por parte de la casa de cobranza	Realizar cobros indebidos de honorarios	Posible	Preventivo	Reducir	<p>Revisión por parte de la Dirección de Cobranza sobre casos con atribuciones especiales y verificación aleatoria de soportes antes de remitir para aplicación de acuerdos.</p>	Líder del Proceso	
		Manipulación del valor liquidado por honorarios de cobranza por parte del asesor de la casa de cobranza							
		Manipulación de la información de terceros o funcionarios para beneficiar a un usuario o firma de cobranza	Asignación errada e inoportuna de obligaciones para la gestión de cobranza	Posible	Preventivo	Reducir	<p>Diariamente se genera el reporte de recaudo y de saldos de cartera de cada una de las obligaciones asignadas, el cual es validado para identificar los recaudos.</p>	Líder del Proceso	
		Hurto o mal diligenciamiento de la garantía con el fin de favorecer a un tercero	Las garantías son inexistentes o no presentan mérito ejecutivo	Posible	Preventivo	Reducir	<p>La custodia de los títulos valores está a cargo de un outsourcing especializado que cuenta con pólizas de reposición de garantías o cancelación del saldo de la deuda, este es supervisado por la Secretaría General</p>	Líder del Proceso	

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN								
PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
		CAUSAS	RIESGO DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
ADMINISTRACION DE LA CARTERA	Disponer de información veraz y oportuna de la cartera de la entidad y aliados estratégicos para los clientes internos y externos	El funcionario voluntariamente cambia la información con fines personales o para beneficiar un tercero	Alteración de los saldos de la obligación del beneficiario	Posible	Preventivo	Reducir	Se realiza validación de la variación de capital de todas las obligaciones y se revisan contra el sistema aquellos que presentan inconsistencias mensualmente	Líder del Proceso
		Acceso no autorizado al sistema de información					Asignación de perfiles de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas	
NOVEDADES DE CARTERA	Realizar de manera correcta y oportuna los ajustes que modifiquen las condiciones originales de los créditos o su liquidación, con lo cual se refleje el estatus real de la cartera y de los saldos de crédito	Documentación falsa	Realizar condonaciones a personas que no cumplen con los requisitos exigidos por el ICETEX	Posible	Preventivo	Reducir	Validación de la documentación contra la EPS, REGISTRADURIA, etc.	Líder del Proceso
		Manipulación indebida del aplicativo para alterar la información					Validación de las variaciones de saldos de las obligaciones	
		Alteración de las Actas del Comité de Crédito					Control dual por parte de los funcionarios que revisan y el que presenta y genera el acta del comité	
GESTION DEL SERVICIO	Desarrollar soluciones de tecnologías de información (TICs) y brindar todo el soporte en términos de software y hardware, para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios institucionales que son soportados en las TICs	Hackers o delincuentes que atacan la página web con intención de extraer la información confidencial	Modificaciones o extracciones no autorizadas de la información contenida en los diferentes medios informáticos de la entidad o pérdida definitiva de la misma	Posible	Preventivo	Reducir	Remediación de vulnerabilidades de acuerdo a los escaneos bimensuales realizados por la Dirección de Tecnología	Líder del Proceso
		Manipulación inadecuada de equipos e infraestructura de comunicación	Fallas en las telecomunicaciones que afectan la operación del Instituto.				El acceso a estos dispositivos lo realizan funcionarios idóneos para esta actividad.	
		Manipulación con fin de sabotaje	Los accesos para administración y reconfiguración de la infraestructura de telecomunicaciones están restringidos solo a personal autorizado por la Dirección de Tecnología. La Entidad cuenta con un sistema de seguridad perimetral sobre la infraestructura tecnológica de ICETEX. Aplicar el servicio del canal de backup proporcionado por el proveedor.					
OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A TRAVÉS DE RECURSOS DE	Adjudicar créditos educativos y subsidios a través de la administración de recursos de terceros con el fin de ejecutar los diferentes programas y proyectos educativos para la población objetivo que éstos han determinado atender, fortaleciendo por lo tanto los	Manipulación inadecuada del aplicativo para alterar los estados de aprobación.	Adjudicación de recursos a personas que no cumplen con los requisitos	Posible	Preventivo	Reducir	El cargue del estado aprobado, se encuentra centralizado en las coordinaciones de Fondos y se realiza con el soporte del acta de aprobación de la Junta Administradora del Fondo.	Líder del Proceso
		Manipulación inadecuada del aplicativo para alterar los estados de aprobación.	Cambios en los estados de las solicitudes				Asignación de perfil de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas.	
OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A TRAVÉS DE PROGRAMAS INTERNACIONALES	Otorgar de la manera más eficiente y oportuna los servicios del portafolio internacional del ICETEX para la población interesada puede tener acceso a los programas ofrecidos	Tráfico de influencias.	Otorgamiento de becas o créditos condonables a los colombianos y extranjeros que no cumplan con los requisitos.	Posible	Preventivo	Reducir	Software cuantitativo, cualitativo y comisión nacional de becas para la asignación de becas	Líder del Proceso
		Omisión del funcionario de la Oficina de Relaciones Internacionales en la verificación de beca en listas de control.	Otorgar cualquier crédito, beca o beneficio del portafolio a colombianos y extranjeros que se encuentren relacionados con miembros de grupos terroristas o personas que estén relacionados con actividades LA/FT.				Copia impresa de la consulta realizada por el colaborador en el portal de DUE, como soporte de la documentación en cada otorgamiento de becas o créditos, para la verificación de los antecedentes en el proceso de becas y créditos al exterior, para alertar oportunamente sobre la vinculación de personas con restricciones.	
		No realizar al Oficial de Cumplimiento el reporte de operación inusual.	Archivo del cruce de la base de datos de beca y beneficiarios del exterior que suministra la ORI semestralmente, con la cual se realiza la consulta por parte del Oficial de Cumplimiento conforme a las listas de control, para advertir la vinculación de personas con restricciones.					

## MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN



MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN								
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
			DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		TIPO DE CONTROL			

<b>GESTIÓN DE LEGALIZACIÓN Y RENOVACIÓN PARA LA APROBACIÓN DEL DESEMBOLSO</b>	Efectuar el desembolso tanto de adjudicación como de renovación de créditos y subsidios de recursos propios o de terceros y programas de reciprocidad de manera oportuna, garantizando el cumplimiento de las etapas previas requeridas.	Manipulación de la información por parte de los funcionarios de icetex	Giros dobles para el mismo beneficiario (Giro en firme)	Posible	Preventivo	Reducir	Se estableció logs de auditoria para todas las bases de datos y se realiza una revisión periódica de los mismos.	Líder del Proceso
		Manejo inadecuado en la eliminación o rechazo de las resoluciones					Formato de solicitud de rechazo de giro, con control dual por parte del girador (quien lo prepara y la coordinación del grupo de desembolsos) quien autoriza. Centralizar la autorización y/o solicitud de rechazo de las resoluciones en Desembolsos.net o en Apotosys.	
		Manipulación inadecuada del aplicativo para alterar los estados de legalización o renovación.	Legalizar o renovar un crédito a una persona que no cumple con los requisitos	Posible	Preventivo	Reducir	Asignación de perfil de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas.	Líder del Proceso
		Manipulación de la información por parte de los funcionarios de icetex que hacen parte del proceso	Personas externas o internas divulgan o manipulan información para favorecer intereses propios o aun tercero obteniendo a cambio un beneficio	Posible	Preventivo	Reducir	Marca de log de auditoria en las tablas principales del aplicativo	Líder del Proceso
		El funcionario a cargo registre o modifique la información del beneficiario como población vulnerable para beneficios especiales (subsidios)					Existe un procedimiento "Asignación de acceso sistemas de información" que define perfiles y restringe el acceso y modificaciones a los sistemas de información	
		Cambios en las variables que afectan en los topes de los giros	Realizar giros por mayor o menor valor (Giro en firme)	Posible	Preventivo	Reducir	Planilla de solicitud de creación o modificación de reglas de giros en el aplicativo, realizado por el área misional y ejecutado por el grupo de desembolsos	Líder del Proceso
Inadecuada parametrización de las reglas de giro del estudiante	Perfil unico que puede realizar la creación y modificación de las reglas de giro, el cual se encuentra centralizado en 2 funcionario.							
Autorización de giro por valor diferente a lo aprobado por el constituyente	Al realizar los giros el analista de fondos verifica la información cargada en el sistema contra los soportes remitidos por el constituyente (en los casos que aplique) Se diligencia el formato F105 Planilla de giro, en el cual se registran los valores y datos de acuerdo con la información suministrada por el constituyente							
<b>TERMINACION Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES</b>	Concluir el ciclo de la cartera de crédito ante la cancelación que el beneficiario ha adquirido con la entidad de forma satisfactoria, a través de la certificación del cumplimiento de sus deberes como deudor y en la devolución de los saldos que se registren a su favor	Entrega del pagare por parte outsourcing para beneficiar a una persona en particular	Entrega de pagare sin que la obligación este cancelada	Posible	Preventivo	Reducir	la instrucción de entrega de pagares solo la autoriza en grupo de cartera y esta se realiza una vez revisada la obligación	Líder del Proceso
		Manipulación de la información en el aplicativo					Segregación de funciones (aplicación de novedades cartera se hace por un grupo diferente a la entrega de garantías)	
<b>INGRESO</b>	Adelantar las gestiones necesarias para contar con el talento humano idóneo y competente que permita el cumplimiento de las metas, proyectos y objetivos institucionales	No consultar previamente a la vinculación contra listas restrictivas	No identificar que los potenciales funcionarios, trabajadores temporales, y pasantes a vincular con el Ictex estén relacionados con actividades LAFT.	Posible	Preventivo	Reducir	Realizar la consulta y dejar evidencia en los expedientes únicos de contratación para el caso de temporales y pasantes.	Líder del Proceso
		No solicitar la presentación del certificado de antecedentes disciplinarios y judiciales a los funcionarios					Realizar la consulta y dejar evidencia de las consultas en las hojas de vida del funcionario de planta.	
<b>GESTIÓN DE RIESGO DE LAFT</b>	Gestionar de manera integral el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT) y riesgos asociados, a través de un sistema de administración que prevenga, detecte y reporte los mismos.	Omisión voluntaria e involuntaria del reporte.	No reportar las operaciones inusuales por parte de las áreas.	Posible	Preventivo	Reducir	Certificación mensual de SARLAFT de Operaciones Inusuales por parte de las Vicepresidencias financiera, Fondos y Cartera.	Líder del Proceso



## ANEXO No. 2

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

República de Colombia	 Libertad y Orden	<b>Departamento Administrativo de la Función Pública</b>	Código		Fecha		
			Versión				
			Página			1 de 1	
			COPIA CONTROLADA				
<b>PLAN SECTORIAL DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES 2014</b>							
<b>SECTOR: EDUCACIÓN</b>							
ENTIDAD	NOMBRE DEL TRAMITE	PROPUESTA DE RACIONALIZACION	TIPO DE RACIONALIZACION	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO (dd/mm/año)	FECHA DE TERMINACION (dd/mm/año)	OBSERVACIONES DE AVANCE
Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "ICETEX"	Disminución del recibo de los documentos físicos que ingresan a la Oficina de Relaciones Internacionales a través de las becas para Colombianos en el exterior.	Solo los candidatos colombianos que quedan preseleccionados deberán enviar sus documentos. El aplicativo Bizagi está siendo modificado con el fin de que los candidatos puedan subir sus documentos en digital directamente al aplicativo.	Eliminar documentos físicos de las aplicaciones de becas para colombianos en el exterior de 2500 documentos físicos en el año, a aproximadamente solo la mitad.	Oficina de Relaciones Internacionales	septiembre 22 de 2014	Dic. 31 de 2014	Contribuir de manera eficaz con lo estipulado en el artículo 6 de la política Anti trámites que estipula la simplificación de los trámites
	Descarga de Recibos de Pago	Agilizar y facilitar el proceso de descarga del recibo de pago a través de la página web del Instituto	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	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología - Coordinación de Grupo de Administración de Cartera	30/01/2014	30/09/2014	
Firma Elaboró	Firma Revisó : _____		Aprobó Firma: _____				
Nombre: _____	Nombre: _____		Nombre: _____				
Cargo: _____	Cargo: _____		Cargo: _____				
 Estoy comprometido con la Calidad Departamento Administrativo de la Función Pública							

### ANEXO No. 3

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
PLAN DE ACCION - VIGENCIA 2014					
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	MEDIOS DE VERIFICACION	ACCIONES ADELANTADAS PARA DAR CUMPLIMIENTO CON LO PROGRAMADO
		(dd-mm-aaaa)	(dd-mm-aaaa)		
<b>ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL Y DEFINICIÓN DE ESTRATEGIA</b>					
Recolección de información para la construcción de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano Vigencia 2014	Secretaría General/Áreas Misionales/Oficina Asesora de Planeación / Comercial y Mercadeo /Oficina de Riesgos	02/01/2014	28/01/2014	Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano	Recolección de la información y consolidación del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano
<b>Primer componente: Mapa de riesgo de corrupción</b>					
Definición del Mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Riesgos/Lideres de Proceso	02/01/2014	28/01/2014	Mapa de Riesgos de corrupción	
<b>Segundo componente: Estrategia antitrámites</b>					
Definición matriz racionalización de trámites	Secretaria General /Áreas Misionales/Comercial y Mercadeo / Oficina Asesora de Planeación	02/01/2014	31/01/2014	Matriz con trámites a racionalizar	Recolección de la información y consolidación del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano
<b>Tercer componente: Rendición de cuentas</b>					
Definición estrategias de participación y rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2014	31/01/2014	Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano	Recolección de la información y consolidación del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano
Planeación y ejecución de la Audiencia de Rendición de cuentas	Oficina de Planeación / Oficina de control Interno	01/04/2014	31/12/2014	Documento	
<b>Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>					
Desarrollo de un asistente virtual	Oficina Comercial y Mercadeo	01/02/2014	31/12/2014	Documentos /Pagina Web	
Excelencia en la interacción con el cliente	Oficina Comercial y Mercadeo	01/02/2014	31/12/2014	Documentos	
Migración de extracto físico a electrónico	Oficina Comercial y Mercadeo	01/04/2014	31/12/2014	Documentos / Bases de datos	
Reestructuración del Portal Web del ICETEX	Oficina Comercial y Mercadeo	01/05/2014	31/12/2014	Documentos /Pagina Web	
Plan de Mejoramiento Optimización de los proceso de atención Solicitudes, Quejas y reclamos Q13	Oficina Comercial y Mercadeo	01/02/2014	31/12/2014	Documentos / Bases de datos	
<b>SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2015</b>					
Seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Oficina de Control Interno	31/01/2014	31/12/2014	Informes	Seguimiento Enero Seguimiento Abril: Seguimientos Agosto: Seguimiento Diciembre: