

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 6.0
(Enero de 2015)



MINEDUCACIÓN



ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Componentes del plan	3
2.1	Estrategia de identificación de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo	4
2.2	Estrategia anti trámites	11
2.3	Estrategia rendición de cuentas	12
2.3.1	Componente de información	16
2.3.2	Componente de diálogo	19
2.3.3	Componente de retroalimentación	24
2.4	Mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano	25
2.5	Monitoreo	33
2.6	Plan de acción vigencia 2015	34

INTRODUCCIÓN

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”, en tal sentido, la entidad incorpora dentro de su planeación y estrategia los componentes definidos en el artículo 73 de la citada Ley como herramienta fundamental de lucha contra la corrupción y los integra a través del presente documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

COMPONENTES DEL PLAN

El presente documento contiene las estrategias definidas por la Entidad para la alineación de temas esenciales de la gestión pública y lucha anticorrupción, como son:

- Estrategia de identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- Estrategia anti trámites
- Estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía
- Estrategia de fortalecimiento del Servicio al Ciudadano

2.1 Estrategia de identificación de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo

La entidad cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO). En el marco de este se realiza el levantamiento y seguimiento al Mapa de Riesgo Operativo para cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad. La metodología adoptada para la gestión de riesgos de corrupción se articula con la metodología SARO de la entidad, armonizándola 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, la metodología de la administración de riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública y disposiciones definidas por la Junta Directiva de ICETEX para tal fin.

En consecuencia con lo anterior, la gestión de riesgos en ICETEX se enmarca dentro del ciclo establecido: identificación, medición, control y monitoreo, las cuales se desarrollan de la siguiente forma:

Identificación de los Riesgos de Corrupción

El mapa de riesgo de corrupción es un desdoblamiento del mapa de riesgo operativo, el cual resulta de realizar un análisis de identificación de causas de corrupción de los diferentes procesos, donde exista la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que por acción u omisión, mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado para la obtención de un beneficio particular. De esta forma se determinan los riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Entidad.

Análisis del Riesgo Corrupción

El análisis de riesgos busca determinar el grado en el cual se puede materializar un riesgo, una vez identificadas las causas de corrupción se evalúa su estado, así:

Causas Reales: son aquellas situaciones que cuentan con un fallo por corrupción en materia disciplinaria o penal en los últimos 5 años.

Causas Potenciales: Son aquellas situaciones que podrían llegar a ser situaciones de corrupción pero que al momento de su identificación no se han presentado hechos como tal.

En cuanto al impacto o consecuencia, estos se refieren al resultado de un evento que afecta los objetivos de la Entidad. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. El impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófico, por cuanto lesiona la imagen, la transparencia y la confianza, afectando la credibilidad y los recursos de la Entidad.



Medición o Valoración del Riesgo de Corrupción

Para los riesgos de corrupción la estimación de la probabilidad se determina según el estado de las causas, así:

Los controles de riesgo de corrupción pueden ser preventivos/defectivos o correctivos.

Según el tipo de control y determinada la probabilidad, se establece la clasificación del riesgo, de la siguiente forma:

TIPO DE CAUSAS	PROBABILIDAD
POTENCIALES	⇒ POSIBLE
REALES	⇒ CASI SEGURO

Control del Riesgo de Corrupción

El tratamiento del riesgo está relacionado según su clasificación así:

Reducir y asumir: Estos riesgos están mitigados de manera suficiente y están dentro del nivel de tolerancia de la entidad, por lo que no requieren tratamiento.

Evitar: La entidad debe generar planes de acción con el fin de controlar las causas originadoras del riesgo y así disminuir su impacto.

Nivel	Clasificación
Posible-Preventivo	Reducir
Posible-Correctivo	Asumir
Casi Seguro-Preventivo	Evitar
Casi Seguro-Correctivo	Transferir

Transferir: La entidad debe generar planes de acción con el fin de trasladar el riesgo (ejemplo, Outsourcing)

Monitoreo al Riesgo de Corrupción

Es responsabilidad de ICETEX realizar monitoreo periódico a todos los riesgos asociados con corrupción de acuerdo con lo establecido en las normas del Gobierno Nacional.

El monitoreo del riesgo de corrupción en la entidad, se desarrolla de manera conjunta con el monitoreo del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, el cual se realiza para todos los procesos de la entidad, como mínimo dos (2) veces al año.

ICETEX implementó en el 2014 un mecanismo de generación de alertas que alimenta el software de gestión de riesgos no financieros y que permite que los funcionarios que gestionan los procesos de la entidad, informen de una situación que constituya un posible hecho de corrupción; esta herramienta es manejada de manera exclusiva por la Oficina de Riesgos.

Matriz de Riesgo de Corrupción

Conforme con la metodología definida para la identificación y valoración de los riesgos, a continuación se relaciona la matriz de riesgos de corrupción, con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento:

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CON- TROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
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	Líder del Proceso
							Confirmación de las operaciones en el back frente a lo aprobado por el Comité financiero	
							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 intervienen 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.	
	Movimientos no autorizado de títulos (prestamos, ventas)				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

PROCESO	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
GESTIÓN 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 Admionistración.	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 matricula 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 punteo 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, protectografo y doble firma autorizada.	
							Sello seco y protectografo se guardan en una caja de seguridad. Para ingresar a las cajas se tiene control dual para la clave y las llaves.	
							Verificación del soporte físico Vs lo registrado en aplicativo (no opera para giros manuales)	
							Se realiza el punteo del soporte físico contra lo cargado en el portal bancario.	
							El protectografo tiene clave para iniciar.	
							Encriptación de archivos para pagos de nómina, giros por tarjeta recargable, giros en pago previo. Todos los giros realizados por Caja Social y Bancolombia, se generan encriptados desde el aplicativo.	
							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	
							Se realiza el punteo del físico contra lo cargado en el banco.	
							Token entregados mediante acta al funcionario responsable con las medidas de seguridad a cumplir	
							Los token asignados nombre y usuarios no uso de usuarios genéricos	
							Seguridad física en el área de tesorería con cámaras de vigilancia, ingreso con biométrico.	
	Validación de direcciones IP de los equipos por los cuales se realizan los giros y registrada ante los bancos, así mismo se tiene restricción de horarios para los fines de semana y después de las 8 pm entre semana							
	El ingreso a los computadores esta restringido mediante varios niveles de acceso por usuario.							
	Cada usuario conserva sus token una tula de seguridad y las llaves las tiene la persona a la que se le asigno. Al final del día las tulas son guardadas en la caja fuerte							
	Cajas fuertes para la custodia de las libretas , tienen clave y llave, dos funcionarios diferentes son encargados de la claves y uno de la llave							
	El uso de libreta requiere firmas autorizadas y las condiciones de seguridad establecidas (sello seco y protectografo). Solo se tiene libreta para Banco Caja Social.							
	Se realiza la confirmación con el Banco de forma telefónica o personal. Las cartas tienen sello seco, protectografo y doble firma autorizada.							
	VLAN (red virtual independiente)							
	Control de navegación en internet restringidos							
	Validación de direcciones IP de los equipos por los cuales se realizan los giros y registrada ante los bancos, así mismo se tiene restricción de horarios para los fines de semana y después de las 8 pm entre semana							
	A las 6:00p.m. el firewall automáticamente bloquea el acceso a Internet							
	Control de dispositivos de almacenamiento masivo USB y CD							
	mas del 80 % del recaudo se reciben vía sftp, los archivos llegan cifrados y tecnología dejan una copia de respaldo	Líder del Proceso						
	La información de pagos realizados en las modalidades de tarjetas recargables y pago previo es remitido cifrado por el banco.	Líder del Proceso						

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				
ADMINISTRACIÓN 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 Serlefin, 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.		
							Los poderes para giro deben venir autenticados en notaría por parte del otorgante del poder y el apoderado.		
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	Comité de contratación para la aprobación de la contratación de obras, bienes o servicios. Publicación en la página web del ICETEX y del SECOP de acuerdo a lo establecido en el manual de contratación. El precio en los estudios previos deben contar como mínimo con tres cotizaciones que sustenten el presupuesto de la contratación. En los procesos de contratación existe la posibilidad de observaciones por parte de los interesados en el proceso (De acuerdo al proceso).	Líder del Proceso	
		Establecer criterios habilitantes y de evaluación que benefician a determinado ente interesado en el proceso	Establecer criterios habilitantes y de calificación subjetivos para favorecer a determinado proponente	Posible	Preventivo	Reducir	Publicación en la página web del ICETEX y del SECOP de acuerdo a lo establecido en el manual de contratación. En los procesos de contratación existe la posibilidad de observaciones por parte de los interesados en el proceso. Verificación por parte del cuerpo colegiado establecido en el manual de contratación (Comité de Contratación). En los procesos de contratación existe la posibilidad de observaciones por parte de los interesados en el proceso (De acuerdo al proceso).	Líder del Proceso	
		Interés particular de las áreas para favorecer a un determinado proveedor	No identificar el potencial vinculado mediante el proceso de selección de los contratistas/proveedores estén relacionados con actividades LA/FT.	Posible	Preventivo	Reducir	Se deja evidencia de la consulta en listas restrictivas de LAFT en el expediente único del contrato	Líder del Proceso	
	No realizar la consulta y verificación en listas restrictivas antes de la celebración del contrato, por el funcionario designado para el grupo de contratos.								
	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 LA/FT.							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.	
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	Comité de contratación para la aprobación de contratos de obras, bienes o servicios. Soporte de actas de liquidación y obligaciones y actividades que el contratista realiza sobre la ejecución del contrato.	Líder del Proceso	
POSTCONTRACTUAL	Garantizar la correcta liquidación de los contratos celebrados por el ICETEX	Sustracción, adición, manipulación o modificación de los documentos soporte 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	Digitalización de los expedientes únicos Préstamo de los expedientes únicos con autorización del grupo de contratos y/o archivo	Líder del Proceso	
OTORGAMIENTO DE CREDITO	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	Control dual por parte del profesional del grupo de crédito y la Coordinadora de Crédito Cruces de bases datos de diferentes entidades como: DNP, ICES MEN, RED UNIDOS, ACCIÓN SOCIAL.	Líder del Proceso	

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE
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	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.	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	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.	Líder del Proceso
		Hurto o mal diligenciamiento de la garantía con el fin de favorecer un tercero	Las garantías son inexistentes o no presentan mérito ejecutivo	Posible	Preventivo	Reducir	La custodia de los títulos valores esta 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 Secretaria General	Líder del Proceso
ADMINISTRACIÓN 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.	Manipulación indebida del aplicativo para alterar la información	Realizar condonaciones a personas que no cumplen con los requisitos exigidos por el ICETEX	Posible	Preventivo	Reducir	Validación de las variaciones de saldos de las obligaciones	Líder del Proceso
		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	
GESTIÓN DEL SERVICIO	Desarrollar soluciones de tecnologías de información (TICs) y brindar todo el soporte en términos de software y hardware, par garantizar la continuidad de la prestación de los servicios institucionales que son soportados en las TICs	Hackers o delincuentes que atacan la pagina 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.	Posible	Preventivo	Reducir	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.	Líder del Proceso
			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 TERCEROS	Adjudicar créditos educativos y subsidios a través de la administración de recursos de terceros con el fin de ejecutar los diferentes programas y proyectos educati-	Manipulación inadecuada del aplicativo para alterar los estados de aprobación o criterios de selección	Adjudicación de recursos a personas que no cumplen con los requisitos	Posible	Preventivo	Reducir	El cargue del estado aprobado, se encuentra centralizado en las cordinaciones 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 o criterios de selección	Cambios en los estados de las solicitudes	Posible	Preventivo	Reducir	Asignación de perfil de acuerdo con las funciones establecidas y/o actividades contratadas.	Líder del Proceso



MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN											
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO				
PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE			
			DESCRIPCIÓN DEL RIESGO								
OTORGAMIENTO DE CREDITO A TRAVES DE PROGRAMAS INTERNACIONALES	Otorgar de la manera más eficiente y oportuna los servicios del portafolio internacional del ICETEX para la población interesada pueda 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			
			Correo electrónico enviado a la oficina comercial y mercadeo informando las convocatorias recién publicadas para conocimiento de las mismas y realicen la divulgación y reciban los documentos								
			Invitación del oferente a la comisión para verificar la transparencia del proceso								
OTORGAMIENTO DE CREDITO A TRAVES DE PROGRAMAS INTERNACIONALES	Otorgar de la manera más eficiente y oportuna los servicios del portafolio internacional del ICETEX para la población interesada pueda tener acceso a los programas ofrecidos	Omisión del funcionario de la Oficina de Relaciones Internacionales en la verificación de becarios 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.	Posible	Preventivo	Reducir	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.	Líder del Proceso			
			Archivo del cruce de la base de datos de becarios 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.								
			No realizar al Oficial de Cumplimiento el reporte de operación inusual.								
GESTIÓN DE LEGALIZACIÓN Y RENOVACIÓN PARA LA APROBACIÓN DEL DESEMBOLSO	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 Apoteosys.									
		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 divulguen o manipulen información para favorecer intereses propios o aun tercero obteniendo a cambio un beneficio				Posible		Preventivo	Reducir	Marca de log de auditoría en las tablas principales del aplicativo
		El funcionario a cargo registre o modifique la información del beneficiario como población vulnerable para beneficios especiales (subsidios)	Existente 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 toques 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			
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 F135 Planilla de giro, en el cual se registran los valores y datos de acuerdo con la información suministrada por el constituyente						
TERMINACION Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES	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 un 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)				
INGRESO	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 Icetex estén relacionados con actividades LA/FT.	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.				
GESTIÓN DE RIESGO DE LA/FT	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			

2.2 Estrategia Anti trámites

EL ICETEX ha generado acciones que le permiten fortalecer la estrategia de racionalización de trámites y así facilitar el acceso a los productos y servicios que ofrece, mediante la estandarización, modernización y eficiencia de sus trámites. Dentro del proceso de revisión y análisis exhaustivo de los trámites se realizó una actualización de su inventario, quedando de la siguiente forma:

- Crédito educativo para pregrado en el país
- Refinanciación, ampliación de plazo y prórroga
- Otorgamiento y legalización de crédito educativo a través de fondos en administración
- Crédito educativo para posgrado en el país
- Crédito para estudios en el exterior
- Otorgamiento de becas para colombianos
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios
- Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia
- Devolución de Garantías
- Paso al cobro individual
- Condonación por fallecimiento o invalidez

El ICETEX culminará el registro de trámites en el aplicativo SUIT V 3.0 y continuará con la revisión y actualización del inventario de trámites, en el marco del mejoramiento continuo.

Para la vigencia 2015 el ICETEX trabajará en la racionalización de sus trámites, direccionando esfuerzos en la reducción de pasos para el solicitante de becas en la etapa de inscripción; unificación de formularios para la solicitud del crédito educativo, así como optimizar actividades de legalización, en lo referente a las garantías.

Adicionalmente se trabajará en la implementación del plan de acción que busca la reestructuración de la página Web de la entidad lo que permitirá una mejor navegabilidad de acuerdo con las necesidades de la población.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES												
Nombre de la institución:		INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR- MARIANO OSPINA PEREZ- ICETEX						Año Vigencia:		2015		
Departamento:		Bogotá D.C		Municipio:		BOGOTA				Nivel:		Descen- tralizado
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										SEGUIMIENTO Y CONTROL		
NOMBRE DEL TRÁMITE / OPA / REGULACIÓN	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		INFORME AVANCE			
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	1° (Abril 30)	2° (Agosto 31)	3° (Dic. 15)	
1	Otorgamiento de Becas Internacionales para Colombianos	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Eliminar la entrega de documentos en físico para todos los postulantes que participen en los procesos de oferta de becas internacionales, durante la etapa de inscripción. Solos los candidatos preseleccionados requerirán la presentación física de los documentos en la etapa de preselección.	Ajuste tecnológico	Dirección de Tecnología Oficina de Relaciones Internacionales	11/4/2014	3/16/2015			
2	Otorgamiento de Becas para Extranjeros en Colombia				Ajuste procedimientos	Oficina de Relaciones Internacionales Oficina asesora de Planeación	3/16/2015	4/30/2015				
					Divulgación e Implementación	Oficina de Relaciones Internacionales Oficina Comercial y Mercadeo	5/4/2014	7/31/2015				
3	Crédito Educativo Pregrado País	Iniciativa de la institución	Tecnologías	Acceso directo a la información a través de la Web con usuario y clave	Implementar en el proceso de otorgamiento de crédito la opción de descargar directamente de la pagina web del Icetex las garantías del crédito (pagare y carta de instrucciones)	Ajuste Tecnológico	Coordinación de Crédito - Dirección de Tecnología	1/20/2015	10/30/2015			
4	Crédito de Estudios en el Exterior				Ajuste a los procedimientos de crédito	Coordinación de Crédito - Oficina Asesora de Planeación	9/1/2015	11/30/2015				
5	Crédito Educativo Postgrado País				Divulgación a las IES y beneficiarios e implementación de la mejora	Coordinación de Crédito - Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Comercial y de Mercadeo	11/3/2015	12/31/2015				
6	Crédito Educativo Pregrado País	Iniciativa de la institución	Tecnologías	Acceso directo a la información a través de la Web abierto	Mejorar la comunicación y el acceso a la información de los productos y la gestión de los trámites por parte del solicitante a través de la reestructuración del Portal Web del ICETEX	Diseño	Oficina Comercial y de Mercadeo - Dirección de Tecnología	1/2/2015	4/30/2015			
	Crédito de Estudios en el Exterior					Desarrollo	Oficina Comercial y de Mercadeo - Dirección de Tecnología	5/1/2015	8/31/2015			
	Otorgamiento y legalización de crédito educativo a través de Fondos de Administración					Desarrollo	Oficina Comercial y de Mercadeo - Dirección de Tecnología	5/1/2015	8/31/2015			
	Crédito Educativo Postgrado País					Pruebas	Oficina Comercial y de Mercadeo - Dirección de Tecnología	9/1/2015	9/30/2015			
	Otorgamiento de Becas Internacionales para Colombianos					Puesta en producción	Oficina Comercial y de Mercadeo - Dirección de Tecnología	10/1/2015	10/30/2015			

2.3 Estrategia de Rendición de Cuentas

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 para todas las Entidades del estado y teniendo en cuenta que éstas constituyen un fenómeno social y un mecanismo de control y

divulgación de la gestión de las Entidades ante la comunidad en general, a continuación se relacionan las estrategias definidas por el ICETEX para interactuar con los diferentes grupos de interés, a través de los siguientes componentes: Información, Diálogo e Incentivos.

Objetivo

- Dar a conocer a la población en general, los diferentes mecanismos de deliberación y participación ciudadana dispuestos por el ICETEX 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 a 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

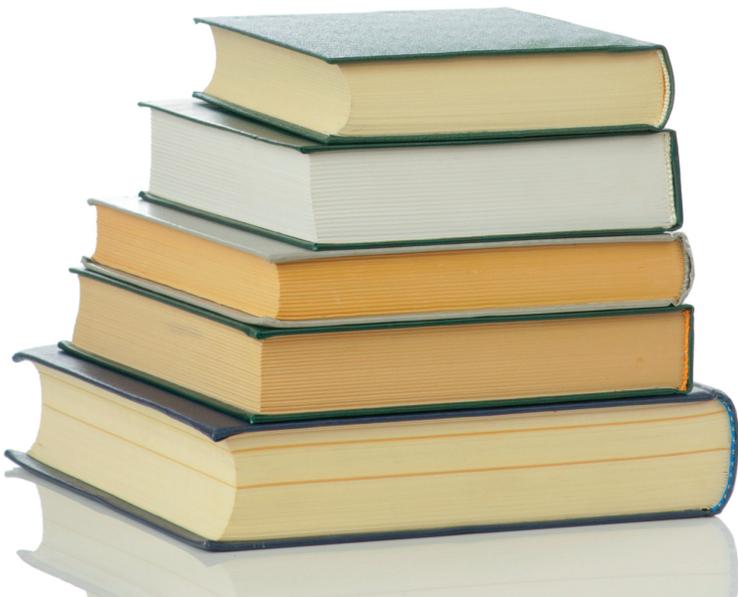
La acción popular (Artículo 88).

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:

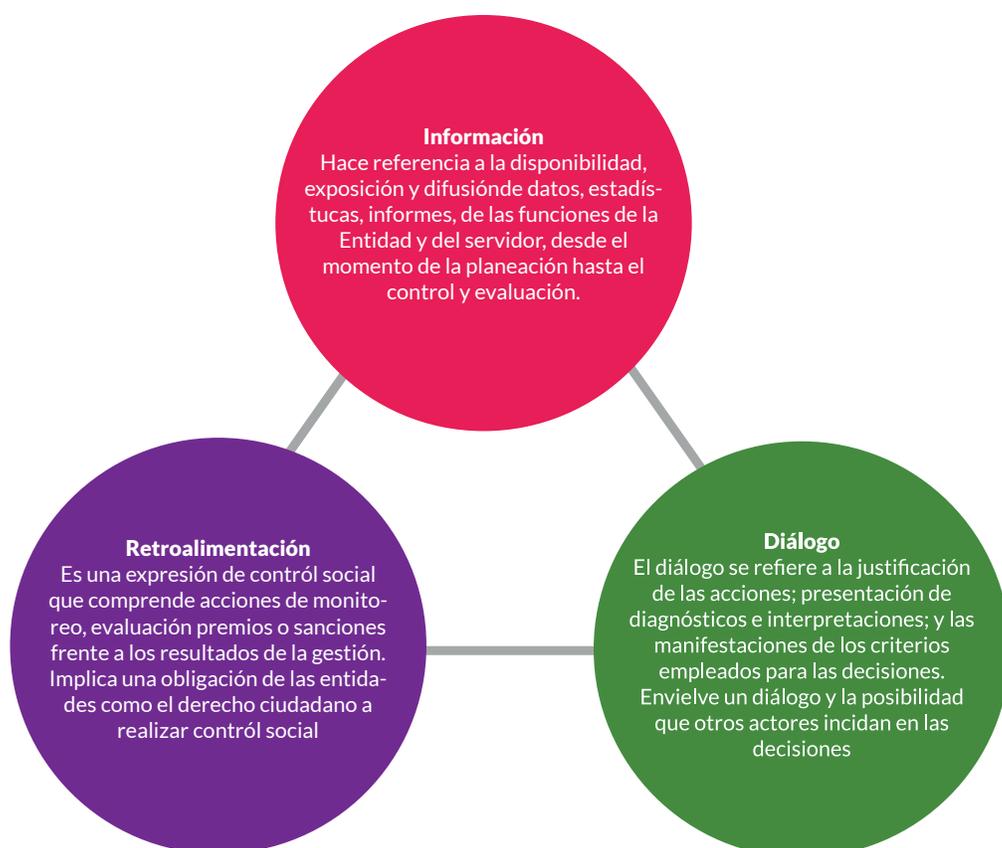
- **Ley 57 de 1985:** contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a los documentos públicos. Es la única norma que recopila de alguna manera estos temas.
- **Ley 152 de 1994:** Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Establece obligaciones de producción y presentación 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.



- **Documento 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”.

La estrategia de Rendición de Cuentas del ICETEX, se enmarca dentro de los siguientes componentes:



2.3.1 Componente Información

El ICETEX a través de su página de internet presenta a la ciudadanía en general, la información relacionada con su gestión, lo que le permite estar informado 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, las cuales incluyen acciones que permiten a la ciudadanía disponer de un acceso vía web a la información relativa a su misión, visión productos, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada con 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 es permanente e inmediata. La entidad se encuentra adelantando un rediseño de su página Web con la finalidad de establecer las mejores prácticas para lograr un portal integrado y diseñado de acuerdo con las necesidades de cada usuario, permitiendo un mayor dinamismo e interacción con la ciudadanía en general.

La información actualmente publicada se encuentra clasificada así:

Mínimos institucionales obligatorios, y Temas de interés ciudadano

Mínimos institucionales obligatorios

Hace referencia a la información mínima que 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 relaciona la información mínima institucional que la Entidad da a conocer, su frecuencia de actualización y la dependencia encargada de reportar la información.



The screenshot shows the ICETEX website header with the logo and navigation menu. The main content area is titled '¿QUIÉNES SOMOS?' and features a list of links on the left and a photograph of the ICETEX building on the right. The list of links includes: E/ICETEX, ¿Quiénes somos?, Estructura organizacional, Nuestra gestión, Planes de acción y mejoramiento, Estados financieros y presupuesto, Estructura jurídica, Sistema Integrado de Gestión, Mecanismos de control, Manuales de la Entidad, Bienes muebles inservibles, Estudios y encuestas, and Gestión documental. The photograph shows the ICETEX building with the logo on the facade. Below the photograph, there is a section titled 'INTRODUCCIÓN' and 'MISIÓN'.

EL ICETEX | I.E.S Y COOPERATIVAS | CONTRATACIÓN

ICETEX
Invertimos en el talento de los colombianos

INICIO | **CREDITO EDUCATIVO** | ALIANZAS | FONDOS | BECAS | PAGOS | ATENCIÓN

Usted está aquí: El ICETEX > Quiénes somos

EL ICETEX

¿Quiénes somos?

- Estructura organizacional
- Nuestra gestión
- Planes de acción y mejoramiento
- Estados financieros y presupuesto
- Estructura jurídica
- Sistema Integrado de Gestión
- Mecanismos de control
- Manuales de la Entidad
- Bienes muebles inservibles
- Estudios y encuestas
- Gestión documental

¿QUIÉNES SOMOS?



Funciones de la Entidad



INTRODUCCIÓN

EL ICETEX es una entidad del Estado que otorga créditos educativos y facilita el acceso a las oportunidades de la calidad de vida de los colombianos y

MISIÓN

El ICETEX es la entidad financiera del Estado que otorga acceso, permanencia y graduación en el crédito educativo, la gestión de recursos con criterios de equidad, cobertura, calidad y económicos y aquella con mérito académico.

VISIÓN

Seremos reconocidos como el gran motor maximizando el número de créditos educativos nacionales e internacionales, para la inclusión sostenible. un modelo de gestión efectivo

**MATRIZ DE INFORMACIÓN
VIGENCIA 2014**

COMP.	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSION		ACTUALIZACION (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACIÓN
			PÁGINA WEB (Dirección)			
MINIMOS INSTITUCIONALES OBLIGATORIOS	Quienes somos	Misión	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/quienessomos.aspx	Anual	Junta Directiva	
		Visión				
		Objetivos				
		Naturaleza				
		Historia				
		Funciones de la entidad				https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=184
	Estructura Organizacional	Video Institucional	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/icetextv/es-colqui%C3%A9nessomos.aspx	Anual	Oficina Comercial y Mercadeo	
		Sitio de los niños	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=292			
	Estructura Organizacional	Asesores comerciales de las regionales	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/estructuraorganizacional/direccionesterritoriales.aspx	Anual	Oficina Comercial y Mercadeo	
		Direcciones Territoriales				
		Organigrama				
		Funcionarios Directivos				
		Horarios de trabajo				
	Nuestra Gestión	Manual de Funciones	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/nuestragessti%cc3%b3n/planestrat%cc3%a9gi-co20122014.aspx	Anual	Oficina Asesora de Planeación (Dependencias)	
		Plan Estratégico y metas				
		Informes de Gestión				
	Planes de Acción y Mejoramiento	Mapas de Gestión	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/planes/planesdeacci%cc3%b3n.aspx	Anual	Todas las dependencias	
		Planes de acción				
		Planes de mejoramiento				
	Estados Financieros y Presupuesto	Directiva Presidencial	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/finanzasypresupuesto/estadosfinancieros.aspx	Anual	Vicepresidencia Financiera	
		Operaciones vigiladas por la Superfinanciera				
		Estados Financieros				
	Estructura Jurídica	Presupuesto de la entidad	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/estructurajur%cc3%aaddical/normativadelaentidad.aspx	Permanente	Secretaría General	
		Normativa de la entidad				
		Leyes				
		Decretos				
		Acuerdos de Junta				
		Resoluciones				
Conceptos Jurídicos						
Editorial						
Fallos						
Sistema Integrado de Gestión	Organos de Control Interno	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/sistemaintegradodegesti%cc3%b3n.aspx	Anual	Alta Dirección		
	Mecanismos de Control Interno					
	Control Interno					
	Informes Estado Control Interno					
	Entes de Control					
	Sistema de Gestión de la Calidad					
	Política de calidad					
	Objetivos de calidad					
	Mapa Corporativo					
	Mapa de Procesos					
Manual de Calidad						
Resultado de Indicadores						
Modelo Estandar de Control Interno						
Modelo Integrado de Planeación y Gestión						
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano						
Informes de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano						
Mecanismos de Control	Manuales de la entidad	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/manualesdeentidad.aspx	Semestral	Oficina de Control Interno		
	Mecanismos de Control Interno					
	Control Interno					
	Informes Estado Control Interno					
Manuales de la entidad	Manuales de la entidad	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=1420	Anual	Todas las dependencias		
	Calendario de actividades					
Calendario de actividades	Calendario de actividades	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=1420	Anual	Todas las dependencias		

MATRIZ DE INFORMACIÓN VIGENCIA 2014					
COMP.	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSIÓN	ACTUALIZACIÓN (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACIÓN
			PÁGINA WEB (Dirección)		
MINIMOS INSTITUCIONALES OBLIGATORIOS	Bienes muebles inservibles	Bienes muebles clasificados como inservibles	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/bienesmueblesinservibles.aspx	Anual	Secretaría General
	Estudios y Encuestas	Estudios y encuestas	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/encuestasyestudios.aspx	Anual	Oficina Comercial y Mercadeo Oficina Asesora de Planeación
	Gestión Documental	Tablas de retención documental	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/gesti%c3%b3ndocumental.aspx	Anual	Secretaria General
		Tablas de valoración documental			Archivo General de la Nación - Entidad
		Normativa			
	Información IES y Cooperativas	Crédito Educativo	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?-tabid=529	Permanente	Viepresidencia de Fondos en Administración
	Contratación	Procesos de selección pública	http://www.icetex.gov.co/DnnPro5/Default.aspx?tabid=181	Anual	Secretaría General
		Contratación Directa			
		SIRECI			
		Manual de Contratación			
Modificación al Manual de Contratación					
Planes de adquisición o compras					
Inscripción en el directorio de proponentes					
Ofertas de empleo					
Hojas de vida en curso		De acuerdo con necesidades del servicio			

Datos actualizados con corte a enero/2015

Temas de interés ciudadano

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

- Clasificación de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos recibidas
- Preguntando a los usuarios, grupos de interés y ciudadanía los temas que son de su interés.
- A través de la publicación de un correo electrónico para que la población en general participe en el proceso de definición de los Planes de Acción.

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 INFORMACIÓN
VIGENCIA 2014

COMP.	TEMAS	OBSERVACIONES (Información relacionada con cada tema)	MEDIOS DE DIFUSIÓN	ACTUALIZACIÓN (periodicidad)	REPORTE DE INFORMACIÓN
			PÁGINA WEB (Dirección)		
TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO	ICETEX T.V.	Nuestros programas	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/icetextv/es-col/icetexenelexterior.aspx	Permanente	Oficina de Comunicaciones
		Historias del ICETEX			
		Mensajes Institucionales			
		Icetex en el exterior			
		Icetex responde			
	Puntos de atención	Opina	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atenciónalciudadano.aspx	Anual	Oficina Comercial y Mercadeo
		Ubicación y horarios			
	Sistema de atención virtual	Responde preguntas sobre información general de nuestros productos y servicios	https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atenciónalciudadano.aspx	Permanente	Oficina Comercial y Mercadeo
		Pregúntele a Camila			
	Ayudas	Videos Instructivos	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104	Anual	Oficina de Comunicaciones
		ICETEX responde (Videos)			
		Preguntas Frecuentes			
		Educación Financiera			
		Glosario			
	Quejas y Reclamos	Contacto, peticiones, quejas y reclamos	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104	Anual	Oficina Comercial y Mercadeo
Defensor del Consumidor Financiero					
Carta de trato digno al ciudadano					
Defensor Superintendencia Financiera					
Calendario	Calendario de actividades	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104	Anual	Todas las dependencias	
	Calendario de créditos		Semestral	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza	
Encuestas	Encuesta de Satisfacción al cliente	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104	Permanente	Población que accede a los canales de información	
Ofertas de Empleo	Servicio Público de Empleo	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Default.aspx?tabid=104	De acuerdo con las necesidades del servicio	Secretaría General	
	Trabaje con nosotros				
Participación ciudadana	Rendición de cuentas vigencia 2013	http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/default.aspx?tabid=104	Anual	Oficina Asesora de Planeación	

Datos actualizados con corte a enero/2015

2.3.2 Componente de Diálogo

Dentro de la estrategia trazada por la entidad para garantizar una oportuna y constante comunicación con el público en general, se han estructurado los siguientes mecanismos 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:

Foros virtuales / 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 a realizar ponencias o a brindar información relacionada con el quehacer de la Entidad (gestión, productos y servicios). En estos eventos los participantes pueden

eleva sus inquietudes, apreciaciones, consultas y solicitar la información que consideren pertinente. La participación en estos escenarios se realiza a nivel nacional, bien sea a través de video conferencias o con la presencia de los asesores a nivel nacional en las diferentes zonas: oriente, norte, sur occidente, occidente y centro.

Durante el año inmediatamente anterior se realizaron los siguientes foros virtuales, con expertos nacionales e internacionales, a través de la página web, a los cuales podían acceder la comunidad en general:



Evento	Temática	Conferencista invitado
Primer Foro	Marketing personal para una efectiva vinculación laboral	John Badel
Segundo Foro	Ednoeducación, construcción de un país diverso	Sheila Walker
Tercer Foro	Haz realidad tu sueño emprendedor	Hugo Fernando Valderrama
Cuarto Foro	Profesionalmente feliz, laboralmente efectivo	Andrés Ramírez
Quinto Foro	El poder de la comunicación inteligente	Sonia González
Sexto Foro	Disciplina, la clave del éxito	Kenji Yokoi
Séptimo Foro	Innovando en los vacíos	Pedro Medina

Datos actualizados con corte a enero/2015

A través de las ferias el ICETEX ha participado en más de 281 eventos a nivel nacional con una atención aproximada de 77.00 potenciales usuarios.

La Urna de Cristal - www.urnadecristal.gov.co - es un programa del Gobierno Nacional a través del cual los ciudadanos aprovechan y hacen uso de los mecanismos de participación y control ciudadano a través de la tecnología. Teniendo en cuenta que son temáticas semanales específicas, para el caso del sector educativo, cuando es invitado el Ministerio de Educación Nacional, el ICETEX participa en los temas relacionados con su quehacer (Crédito educativo, Fondos en Administración y Becas, entre otros). En el desarrollo de este espacio se cuenta con diferentes canales de interacción como página Web, call center, redes sociales entre otros, utilizados por la ciudadanía para enviar sus preguntas o consultas.

Durante la vigencia 2014, ICETEX fue invitado a participar en los siguientes programas de Urna de Cristal relacionados con el sector educativo en cabeza del Ministerio de Educación Nacional:

- El día 9 de octubre de 2014, en un capítulo titulado Beneficios para los Estudiantes de Colombia; nuevamente, hizo una aparición el día 7 de noviembre de 2014, en el programa titulado Oportunidades para Acceder a la Educación Superior.
- Durante la vigencia del 2015, ICETEX seguirá interactuando con la comunidad a través de estas estrategias las cuales le permitirán llegar a una mayor población.

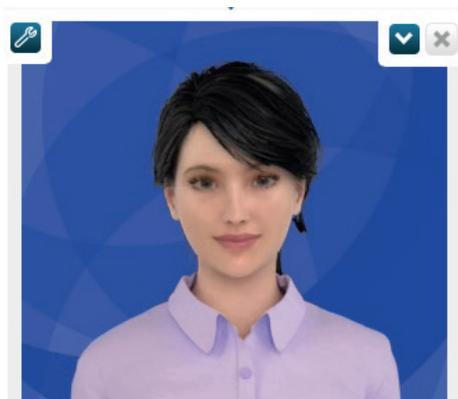
Contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

ICETEX pone a disposición de los beneficiarios y potenciales usuarios los siguientes canales de atención para recibir y canalizar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias:

Atención Presencial	Por medio de las 27 Oficinas a nivel nacional, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de la entidad.
Atención Telefónica	Línea gratuita fuera de Bogotá: 018000 916821 Línea de atención a nivel nacional (con costo) 01900 3313777 y Bogotá 4173535 PBX: +57 (1) 3821670
Portal Web Sistema de Atención Virtual	Sitio Web www.icetex.gov.co atención al ciudadano, opción sistema de atención virtual, el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites.
Asistente virtual	Avatar con el cual los ciudadanos interactúan para formular preguntas de índole general, respuesta que obtienen en línea.

Pregúntele a Camila –

Es una estrategia a través de una asistente virtual, llamada Camila, ubicada en el portal de ICETEX la cual se encarga de responder preguntas sobre información general de nuestros productos y servicios en tiempo real.



ICETEX Responde

Espacio en el cual la entidad responde los interrogantes de la población, referente a temas relacionados con sus productos y servicios. La estrategia consiste en seleccionar “la pregunta de la semana” a través de las inquietudes más frecuentes por quejas y reclamos. La respuesta a la inquietud es presentada a través de un video, ubicado en el link ICETEX Responde. En el video se da respuesta de manera concisa al tema consultado y se encuentra un repositorio de las preguntas emitidas por la entidad.

Historias del ICETEX

Es una herramienta mediante la cual los beneficiarios de la entidad interactúan con la población en general dando a conocer su experiencia educativa y profesional gracias a los beneficios de los productos y servicios del ICETEX.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

Espacio diseñado por la entidad a través del cual se invita a los medios de comunicación, a los beneficiarios potenciales y reales de los servicios de la entidad, a las instituciones de Educación Superior, a los entes de control, a la población en general 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 escuchan propuestas, se atienden inquietudes y se formulan cuestionamientos relacionados con la gestión de la entidad.

Redes Sociales

Las páginas de redes con que cuenta el ICETEX: Facebook, Twitter y LinkedIn, presentaron en el 2014 un aumento de usuarios considerable, con respecto a los años anteriores, esto debido a la mayor interactividad con los usuarios y publicaciones realizadas.

La página de Facebook contaba con 5.868 seguidores y a partir del mes de julio de 2014 se reflejó un crecimiento correspondiente a 1.000 seguidores mensuales finalizando con un total de 15.404 al cierre del año 2014.

PREGUNTA DE LA SEMANA



Así mismo, se reflejó un aumento en las interacciones con las publicaciones, teniendo alcances correspondientes a 1.200 vistas como tope máximo, 695 clics realizados en las publicaciones y 61 me gusta. Todas las publicaciones se han realizado acompañadas del link correspondiente a la convocatoria y banners diseñados exclusivamente para las redes sociales.



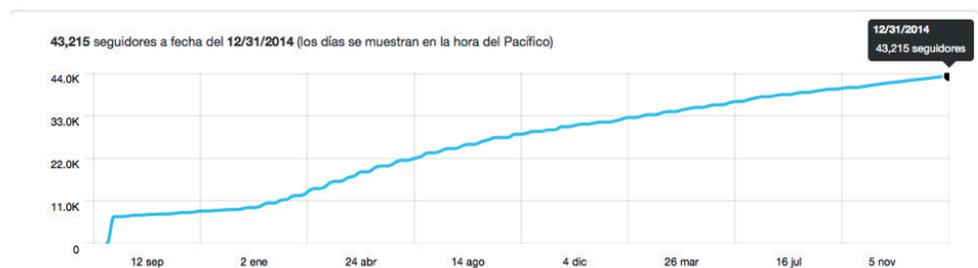
En Twitter, la página contaba con 31.325 seguidores (enero de 2014) y finalizando el año cerró con 43.215 nuevos usuarios seguidores, mostrando un aumento constante de alrededor de 1.000 seguidores al mes.

Mostrar todas las publicaciones ▾

Alcance Clics en publicaciones Me gusta, comentarios y veces que se compartió

Tipo	Alcance promedio	Promedio de participación
Enlace	1,2K	695 61
Foto	668	159 14
Estado	454	1 4

En el mes de Octubre logró posicionarse dentro del top 20 de las cuentas de educación colombianas con mayor número de seguidores, ocupando el puesto 16 por encima de Colfuturo y después de la cuenta de la Universidad de los Andes.

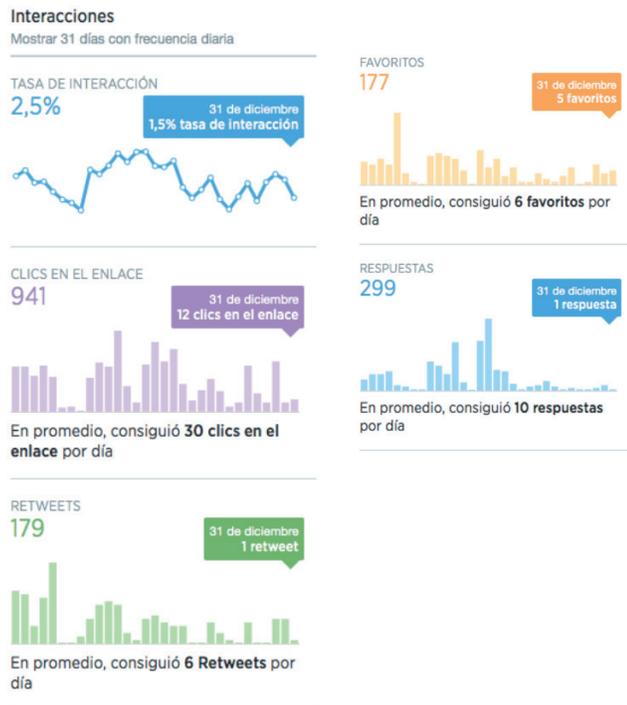


Press Release COL @presscol · 1 h
 Las 20 cuentas de #Educación de #Colombia más seguidas en Twitter
 17) @Colfuturo 37,235
 16) @ICETEX 41,758
 15) @Uniaandes 47,065 seguidores

En este mismo mes, nos posicionamos en el quinto lugar como una de las cuentas más buscadas en Colombia.

twirus_colombia @twirus_colombia · 38 s
 Top personas populares: 1 SENAComunica 2 @NoticiasCaracol 3 @AlcaldiadeMed 4 @infopresidencia 5 @ICETEX

En twitter, las tasas de interacción, retweets, clics, favoritos y respuestas de las publicaciones, siguen presentando un constante crecimiento desde el mes de julio. Estas cifras se demuestran en las gráficas presentadas a continuación.



Reuniones con Instituciones de Educación Superior

Se realizan dos veces al año, en diferentes ciudades del país, con el objetivo de intercambiar con ellas información relacionada con la administración del crédito educativo; adicionalmente se escuchan y resuelven las inquietudes propias de los productos y servicios del ICETEX.

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.

2.3.3 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 para establecer un 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 diálogo y de acuerdo con las necesidades de la comunidad, ha requerido la estructuración de directrices 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.

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 esto se dispone del correo electrónico correo lineaetica@icetex.gov.co.

Adicionalmente la entidad dispone de una herramienta a través de la cual recoge la percepción de los beneficiarios y las partes interesadas. Esta encuesta es aplicada cada dos años. Una vez obtenidos los resultados se generan planes de mejoramiento los cuales permiten disminuir las brechas encontradas. En cuanto a los mecanismos de evaluación y monitoreo, éstos 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

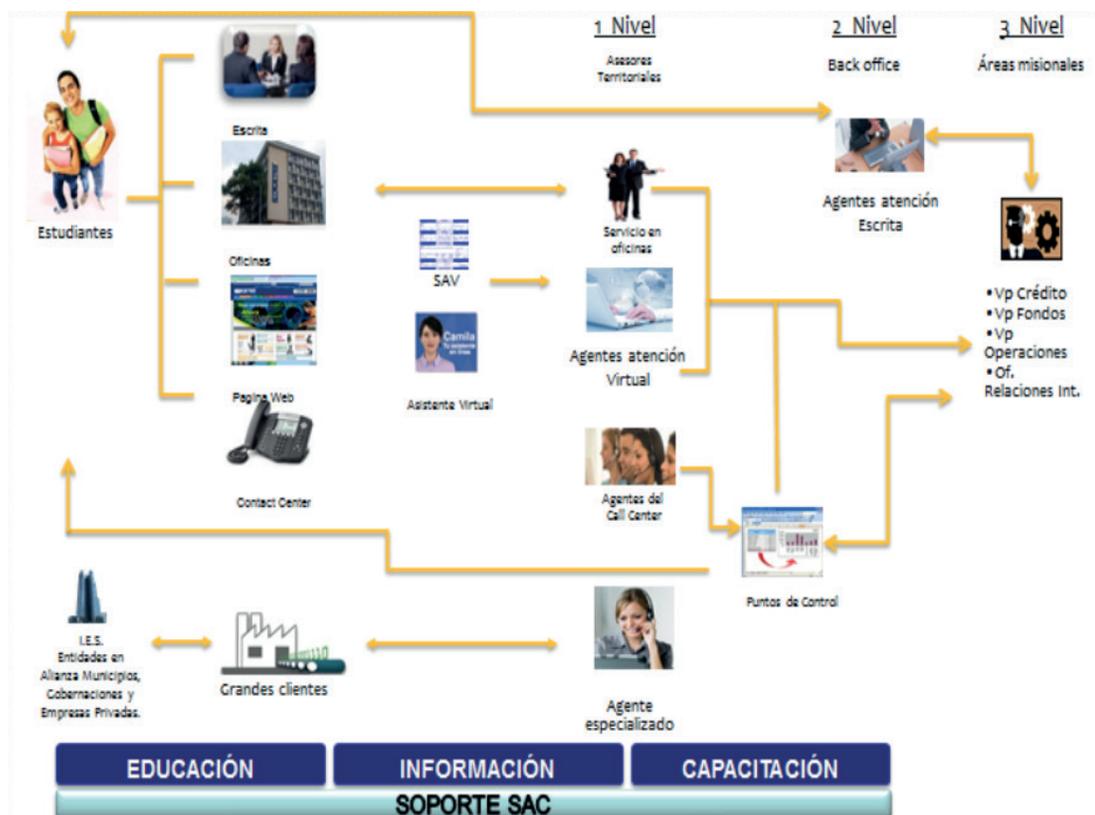
mejora, de ser el caso, con la finalidad de satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

2.4 Mecanismo para mejorar el Servicio al Ciudadano

EL ICETEX centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios, a través de los distintos canales de atención dispuestos, con información completa, clara y oportuna a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

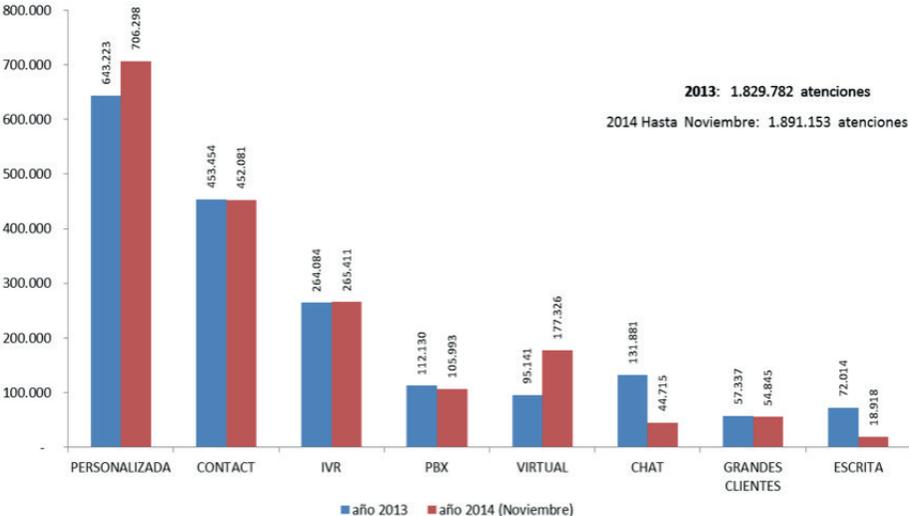
Para apoyar este proceso, se cuenta con un Modelo de Servicio Multicanal que le permite a los usuarios y beneficiarios acceder a la información del Instituto como se ilustra en el gráfico número 1.

Gráfico No. 1 Modelo de Servicio Muticanal



Los beneficiarios acceden a un primer nivel, el cual tiene como objetivo primordial la atención del mayor número de solicitudes y requerimientos. Durante el año 2014 a través de este nivel se atendieron 1.891.153 (corte Noviembre) de interacciones que equivalen a un 95,6 % del total de atenciones, como se ilustra en el grafico número 2.

Gráfico No. 2 – Cantidad de atenciones vigencia 2014



Los canales que se encuentran en el primer nivel, en orden de prioridad de atención son los siguientes:

- Oficinas a nivel nacional con una participación del 37% de las atenciones de la entidad, y con un volumen de interacciones de 706.298.
- Contact Center con una participación del 24% y un volumen de 452.081.
- IVR o Sistema de Atención Telefónico, con una participación del 14%; este permite brindar información tanto a usuarios potenciales como a beneficiarios actuales en temas de ubicación de oficinas, como adquirir un crédito, entrega de información personal, utilizando una clave de acceso, a consultas de la obligación o status de los giros de los beneficiarios actuales con todas las normas de autenticación.
- Canal de Atención Virtual - SAV, que permite a los beneficiarios realizar trámites o solicitudes mediante el módulo establecido en la página web de la entidad, así como a través de la asistente de atención virtual “Camila”,



donde a través de un AVATAR con voz y texto permite la consulta de información en línea. Durante la vigencia 2014 se realizaron 177.236 atenciones que equivalen a un 9%.

- Canal PBX dispuesto para las comunicaciones internas con una participación del 6%.
- Canal de Grandes Clientes para las comunicaciones con las Instituciones de Educación Superior con un 3% y un total de 54.845 atenciones.

El segundo nivel es atendido a través del Canal de Atención Escrita, por medio del cual se atienden las

solicitudes que son radicadas por los beneficiarios, con una participación de un 1 % y 18.918 atenciones generadas.

El tercer nivel que representa el 3% del total de las atenciones que ingresan, son aquellas peticiones de los beneficiarios que requieren ser atendidas por áreas de un proceso misional de la entidad.

Vale la pena destacar el papel del portal de internet de ICETEX, que en lo corrido del año 2014 a cierre de Noviembre ha tenido 67.788.464 vistas convirtiéndose en una herramienta importante para la entidad, como puede observarse en el gráfico No. 3

Gráfico No. 3: Consultas y tipología a través del Portal Web

No.	Página	No. veces vista	% respecto total pág. vistas
1	Home	16.355.724	24%
2	Estado de Cuenta	3.307.290	5%
3	Crédito Educativo	4.337.768	6%
4	Consulta de Resultados	3.876.754	6%
5	Crédito a Largo Plazo ACCES	2.806.779	4%
6	Calendario de crédito por Universidades	2.678.810	4%
7	Pagos	2.132.061	3%
8	Renovación de Crédito	1.583.746	2%
9	Descargue el Recibo de Pago o Pague en Línea	2.179.457	3%
10	Atención al Ciudadano	1.086.530	2%
11	Línea de Crédito a Mediano Plazo	999.571	1%
12	Fondos	927.195	1%
13	Becas	912.954	1%
14	Becas Vigentes	900.311	1%
15	Formulario de solicitud Crédito a Largo Plazo ACCES	771.174	1%
16	Asignación Operadores de Cobranza	516.459	1%
17	Línea 10 Mil Créditos Becas	469.165	1%
18	Fondo Comunidades Negras	425.282	1%
19	Fondo Víctimas del Conflicto	412.780	1%
20	Alianzas ACCES	410.205	1%
	Total páginas vistas (20 primeros lugares)	47.090.015	69%
	Total páginas vistas de todo el Portal	67.788.464	100%

Así mismo el portal del ICETEX, es una plataforma de educación y orientación para nuestros beneficiarios, en donde a través de videos de productos y servicios permite la comprensión de los procesos y pasos que se requieren para acceder a las diferentes líneas de crédito, así como para consultar el portafolio de becas.

Aseguramiento de la experiencia de Servicio

La entidad desarrolló los esquemas de experiencia, los cuales a través de la diagramación de los momentos de verdad y mediante los principios orientados a la construcción de experiencia de servicio, trabaja en dos frentes estratégicos, uno de calidad y satisfacción y otro de balanceo multicanal. (Gráfica No. 4)

Gráfica No. 4: Experiencia del Servicio



De acuerdo con el esquema anterior, en la construcción de la calidad y la satisfacción, se implementó el sistema de atención al consumidor financiero SAC el cual contribuye al fortalecimiento de la cultura de servicio para lograr la satisfacción de sus beneficiarios y clientes potenciales, propiciando a su vez un ambiente de atención y protección al consumidor financiero a través de canales de atención adecuados y un equipo humano idóneo.

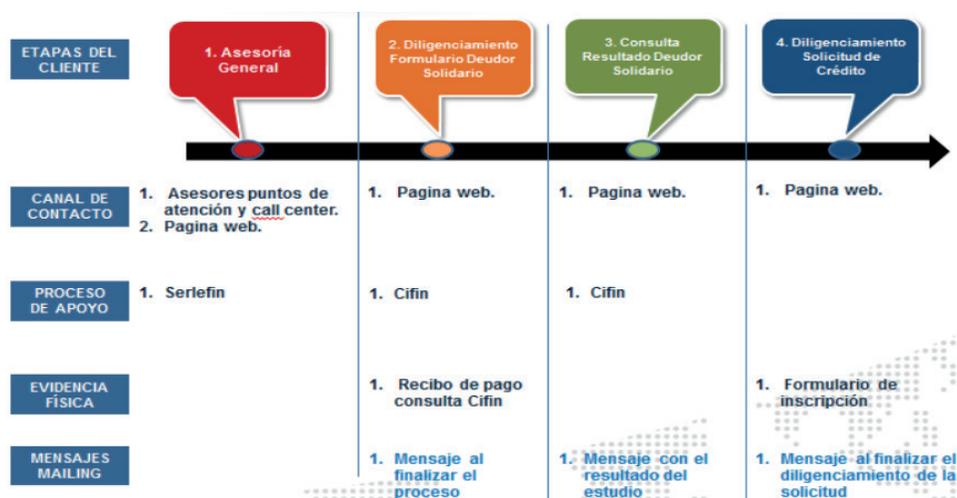
El Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC de ICETEX se fundamenta en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifican, adicionan y/o complementan; a partir de ello, se han establecido los pilares del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC de ICETEX los cuales son:

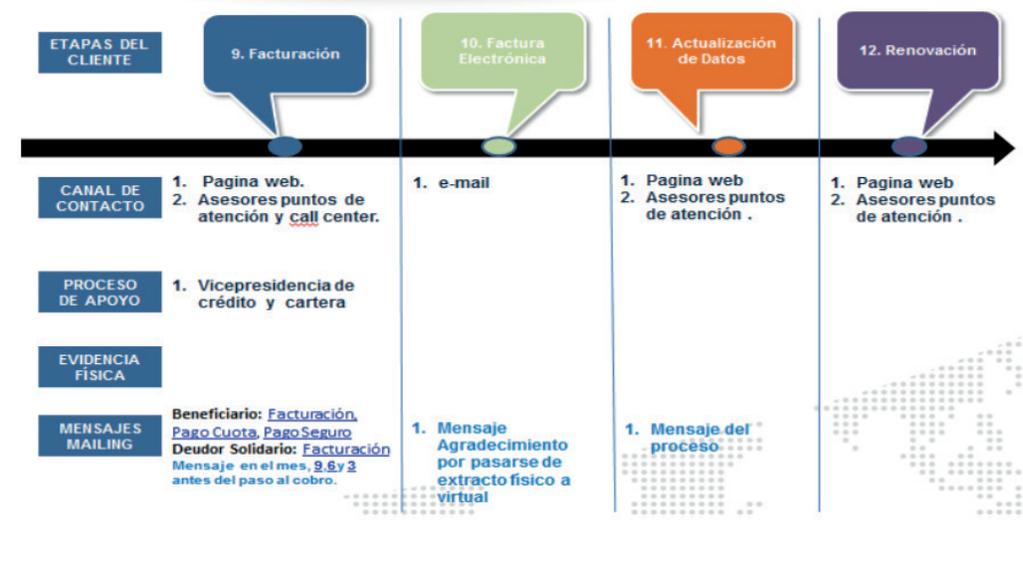
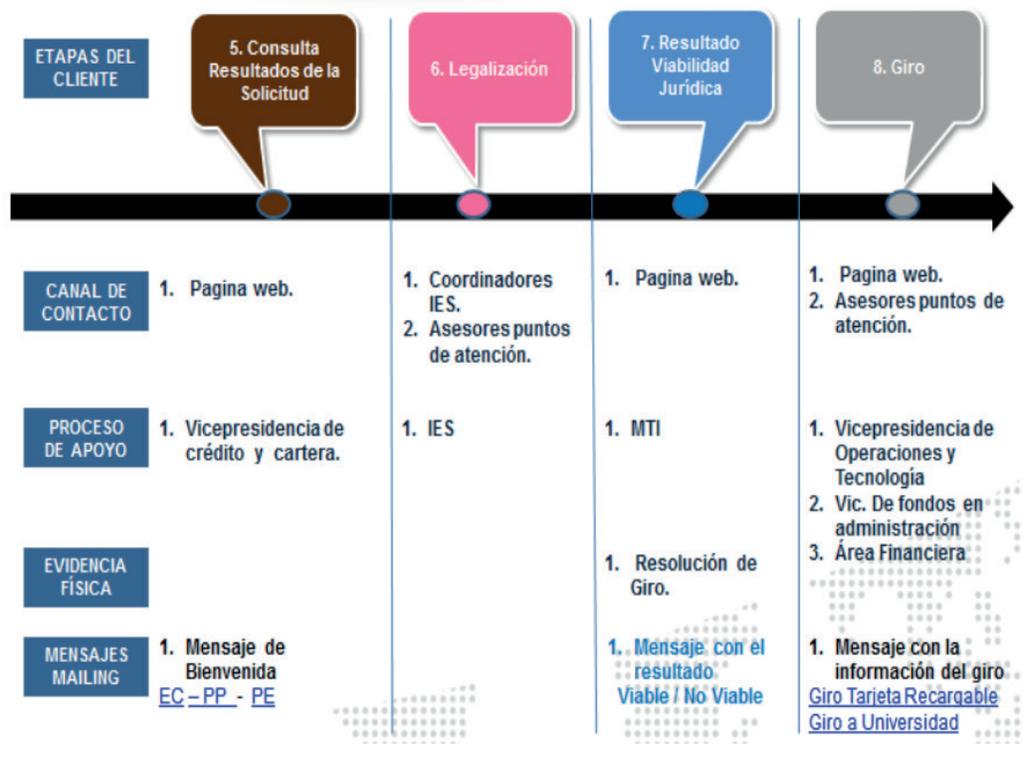
- Cultura de servicio con políticas, procedimientos y controles que garantizan la debida protección del Consumidor Financiero.

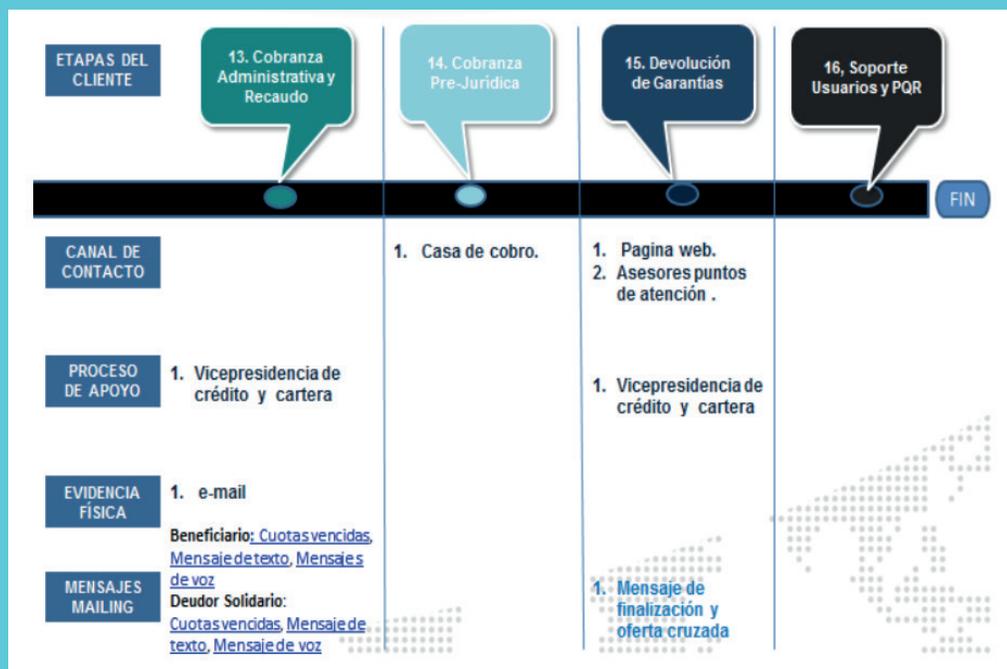
- Canales de atención que propenden por la entrega de información adecuada, protección y respeto para los consumidores financieros; atendiendo los requerimientos de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos.
- Atención de solicitudes, quejas y reclamos asegurando el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias.
- Programa de educación financiera de los beneficiarios y clientes potenciales de ICETEX.

Otro componente importante del primer frente para la construcción de la calidad y la satisfacción es el aseguramiento de los momentos de verdad de nuestros beneficiarios con la entidad y aquellos que son vitales en la experiencia del cliente, los cuales ilustramos en la ruta relación, construida de manera sistemática y registrando para cada una de ellas los momentos vitales, los medios de contacto y que deben tener en cada uno de ellos de acuerdo con el esquema que se relaciona en el gráfico No. 5

Gráfico No. 5: Proceso sistemático numerado en su recorrido







El empoderamiento de las personas y contar con un personal idóneo, es vital y crucial en cada una de las interacciones, de allí que la organización propende por entregar herramientas y capacitaciones adecuadas a las expectativas y necesidades de los beneficiarios. Para los colaboradores internos y externos se desarrollan programas de servicio con esquemas lúdicos y de aprendizaje interactivo, por medio de los cuales las personas aprenden principios para la debida atención, tal como se desarrolló con la capacitación del Capitán Servicio, en la que se generó una campaña de expectativa, capacitación y evaluación vía e-learning y se dio a conocer la importancia de atender muy bien a los beneficiarios.

Desde el punto de vista del personal que presta el servicio en los canales de atención se estructuró el plan de capacitación “Formando”, a través del cual se desarrollan procesos de formación en los siguientes frentes:

- Productos
- Procedimientos
- Normatividad
- Herramientas de apoyo
- Competencias blandas

Se desarrollan adicionalmente estrategias como el taller de la excelencia del servicio, en la que a través de contenidos y juegos de roles las personas adoptan de manera lúdica los principios de la buena atención y junto con los protocolos

diseñados para cada interacción, se pueden generar atenciones más asertivas con los beneficiarios de acuerdo con cada situación particular.

Con respecto al adecuado balanceo multicanal la institución propende porque los clientes y beneficiarios puedan realizar operaciones o solicitudes desde la comodidad de su casa u oficina, a través de aquellos canales que permiten la virtualización del servicio. Con respecto a las metas establecidas el 30% de las solicitudes y requerimientos se hacen de manera virtual.

Otro aspecto importante es la excelencia operacional, con el objetivo de establecer mejoras al modelo

de servicio que actualmente se encuentra implementado en el Instituto para tener una alta calidad de servicio, productividad y respuesta oportuna en la atención de las solicitudes de nuestros beneficiarios.

Las mejoras realizadas se desarrollaron en los procesos de Front Office, para lo cual algunas solicitudes que requerían tener respuesta por parte de las áreas misionales de acuerdo con los tiempos del código contencioso administrativo (15 días) se minimizaron a respuestas en línea.

A continuación se relacionan mejoras presentadas en los canales del Front Office.

Gráfico No. 6: Tipificación Canal Front Office

ITEM	TIPIFICACIÓN	ASESOR PERSONALIZADA
1	Actualización de datos(dirección, correo electrónico, teléfono)	En línea
2	Cambio de estado sin actualizar datos	En línea
3	Cambio de tipo de documento de identidad	En línea
4	Anulación de crédito (estado aprobado)	En línea
5	Explicación resultados victimas de conflicto	En línea
6	Factura no generada	En línea
7	Cargar garantías y corregir	En línea
8	Consulta de viabilidad jurídica	En línea

Satisfacción del ciudadano

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

Adicionalmente el proveedor de atención al usuario, contratado por el ICETEX, desarrolla encuestas de satisfacción de forma automática por medio del IVR

(Sistema de Audio Respuesta o Servicio de Atención Telefónica) y contactando clientes que fueron atendidos por medio de los canales: Escrito, Grandes Clientes y PBX.

Para el año 2014 se logró un indicador de satisfacción del 96% donde los usuarios calificaron bueno o excelente el servicio, lo que representa un incremento del 2% con respecto al año inmediatamente anterior.

Canales dispuestos para la atención de los ciudadanos

Con la finalidad de facilitar la participación y atención de los ciudadanos el ICETEX dispone de los canales que se detallan a continuación:

Atención Presencial	Por medio de las 27 Oficinas a nivel nacional dispuesta para la Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de la entidad , en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
Atención Telefónica	Línea gratuita fuera de Bogotá: 018000 916821 de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm IVR 7 días a la semana las 24 horas. Línea te atención a nivel nacional (con costo) 01900 3313777 y Bogotá 4173535 PBX: +57 (1) 3821670 : De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Portal Web Sistema de Atención Virtual	Sitio Web www.icetex.gov.co atención al ciudadano, opción sistema de atención virtual, el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Disponibles las 24 horas del día.
Asistente virtual	Avatar con el cual los ciudadanos interactúan para formular preguntas de índole general, respuesta que obtienen en línea. Disponibles las 24 horas los 365 días del año.

2.5 Monitoreo

El seguimiento y el control a las acciones contempladas en el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano son realizadas por la Oficina de Control Interno, quien de manera periódica publicará los resultados correspondientes en la página Web de la entidad.



2.6 Plan de acción vigencia 2015

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
PLAN DE ACCIÓN PARA LA VIGENCIA DEL 2015				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	MEDIOS DE VERIFICACION
		(dd-mm-aaaa)	(dd-mm-aaaa)	
ALISTAMIENTO INSTITUCIONAL Y DEFINICIÓN DE ESTRATEGIA				
Recolección de información para la construcción de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano Vigencia 2015	Secretaría General/Áreas Misionales/Oficina Asesora de Planeación / Comercial y Mercadeo /Oficina de Riesgos	11/15/2014	12/31/2014	Correos electrónicos con información relacionada con los componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
Primer componente: Mapa de riesgo de corrupción				
Revisión y ajuste de la metodología definida por la entidad para la identificación de los riesgos de corrupción	Oficina de Riesgo	12/1/2014	12/5/2014	Metodología revisada
Primer Monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad	Oficina de Riesgo Dependencias de la entidad	2/2/2015	5/31/2015	log de auditoría (Software de Riesgo)
Definición Mapa de riesgo de Corrupción, Primer Monitoreo	Oficina de Riesgo	6/1/2015	7/30/2015	Matriz Mapa de Riesgo
Segundo Monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Riesgo Dependencias de la entidad	8/1/2015	11/30/2015	log de auditoría (Software de Riesgo)
Definición Mapa de riesgo de Corrupción, Segundo Monitoreo	Oficina de Riesgo	12/1/2015	12/31/2015	Matriz Mapa de Riesgo
Entrega del Mapa de Riesgo de corrupción para incorporación en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	Oficina de Riesgo	12/31/2015	1/10/2015	Correo Electrónico remisión Matriz Mapa de Riesgo
Segundo componente: Estrategia antitrámites				
Revisión inventario de trámites	Secretaría General /Áreas Misionales/ Comercial y Mercadeo / Oficina Asesora de Planeación	1/1/2015	1/31/2015	Reporte de inventario. Archivo Excel. DAFP
Registro y actualización de trámites en el Sistema Único de la Información de Trámites SUIT.	Áreas Misionales Oficina Asesora de Planeación	1/2/2015	12/31/2015	Aplicativo SUIT
Generar plan de racionalización de tramites	Secretaría General	1/2/2015	1/30/2015	Correo Electrónico remisión Matriz Mapa de Riesgo
Ejecución plan de racionalización de trámites	Áreas misionales	1/2/2015	12/31/2015	Trámite racionalizado
Tercer componente: Rendición de cuentas				
Definición estrategias de participación y rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	1/5/2015	1/9/2015	Documento con la estrategia
Definición del contenido mínimo de información para el proceso de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	2/2/2015	2/6/2015	Contenido mínimo del proceso de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
Sensibilización a los empleados de la entidad sobre el proceso de Rendición de cuentas	Grupo de Talento Humano/Oficina Asesora de Planeación	3/2/2015	5/29/2015	Lista de asistencia capacitaciones
Planeación y realización audiencia de rendición de cuenta	Presidencia / Oficina Asesora de Planeación	1/2/2015	4/30/2015	Fecha de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Reestructuración del Portal Web del ICETEX	Oficina Comercial y Mercadeo	1/5/2015	7/30/2015	Portal WEB
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2015				
Seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Oficina de Control Interno	1/31/2015	12/31/2015	Informes publicado en Página Web



MINEDUCACIÓN

