

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

ENTIDAD: ICETEX

AÑO

2014

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas	Actividades Realizadas	Actividades Realizadas	Responsable
		Año	Año	Año	
<p>Mapa de Riesgos de Corrupción</p>	<p>1</p>	<p>De conformidad con la metodología definida por la Entidad, se cuenta con un Mapa de Riesgos para cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran armonizados con los lineamientos expedidos por Superintendencia Financiera de Colombia, el Modelo Estándar de Control Interno MECl, la Norma de Calidad NTC-GP1000 y alineado con la metodología de la Administración del Riesgo de Gestión determinada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Adicionalmente la entidad identificó los Riesgos de Corrupción de acuerdo con los lineamientos definidos por la Secretaría de Transparencia de la República. El mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra incorporado como anexo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Dicho documento se encuentra publicado en la Pagina Web de la Institución.</p>	<p>El 31 de Julio de 2014 se publicó el nuevo Mapa de Riesgo de corrupción con 28 riesgos, el cual es resultado del desdoblamiento del mapa de riesgo operativo aprobado en comité SARO-Colombia, el Modelo Estándar de SARLAF del 4 de junio del 2014.</p> <p>La metodología de la gestión de riesgo de corrupción se documentó y socializó en la Entidad a través del Manual SARO versión 4, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la Secretaría de Transparencia de la República.</p> <p>A la fecha no se ha presentado ningún evento de corrupción en la entidad y no se tiene conocimiento de algún hecho relacionado al respecto.</p>	<p>La Oficina de Riesgos dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011 y el decreto reglamentario 2641 del 17 diciembre 2012, realizó durante el segundo semestre del año 2014 el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción.</p> <p>El mapa de riesgos de corrupción no presentó modificaciones frente al reportado a 31 de julio de 2014, con 28 posibles riesgos de corrupción, los cuales cuentan con controles y se encuentran con la clasificación más baja.</p>	<p>Se dio cumplimiento a lo determinado en la Ley 1474 de 2011 y Decreto reglamentario 2641 del 17 diciembre 2012.</p> <p>Oficina de Riesgos y Lideres de los Procesos</p>

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades Realizadas	Actividades Realizadas	Actividades Realizadas	Actividades Realizadas	Actividades Realizadas	Actividades Realizadas	Actividades Realizadas	Actividades Realizadas
Responsable	Enero 31 de 2015	Diciembre 31 de 2014	Agosto 31 de 2014	Abril 30 de 2014	Agosto 31 de 2014	Agosto 31 de 2014	Agosto 31 de 2014	Agosto 31 de 2014
1	<p>En desarrollo del Plan de Acción se rediseñó el Programa de Artistas Jóvenes Talentos en alianza con el Ministerio de Cultura, se eliminó el requisito de Codedor, teniendo en cuenta las características especiales del programa, disminuyendo los procedimientos requeridos, racionalizando así la entrega de documentos. Igualmente, se ha propuesto dentro de los cambios de control al aplicativo BIZAGI, que el sistema permita a los candidatos subir sus documentos vía digital, en lugar de que sean entregados físicamente. Solamente serán solicitados documentos físicos de los candidatos que cuentan con los mayores puntajes y sean los opcionales para ser preseleccionados. Por otro lado el programa de profesores invitados continúa solicitando el envío de documentos digitales para aplicación al Comité mediante correo electrónico creado para tal fin: nnrnfcrpsinvitados@icetex.gov.cn</p>	<p>Con relación al Programa de Jóvenes Talentos y la digitalización de los documentos, la Oficina de Relaciones Internacionales ha estado realizando pruebas desde el mes de diciembre de 2014, con el fin de que se cumplan los controles de cambio sugeridos por la Oficina de Relaciones Internacionales al proveedor, según el Contrato de Bizagi, con el fin de implementar los cambios solicitados, para los usuarios puedan ingresar los documentos directamente al sistema. De otra parte la ORI, estableció para las diferentes Convocatorias, que solo se solicitarán documentos a aquellos candidatos que pasen la primera fase al momento de aplicar. Referente al programa Profesores Invitados se elaboró un plan de acción dentro del cual se contempla la sistematización del programa y se optimizará el proceso de aplicación eliminando la presentación de documentos en físico.</p>	<p>Entre las actividades de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología se presentan las siguientes:</p> <p>Desde el momento de la contratación de La fábrica de software adelantó diferentes requerimientos y proyectos entre ellos el de la marcación de la opción de envío de factura vía correo electrónico.</p> <p>Se elaboró el requerimiento de software para la implementación de la herramienta para el descargue del recibo de pago de una manera más ágil y cómoda. Así mismo dentro del proceso de facturación se realizó el ajuste para la publicación de facturas de proveedores en la página web.</p> <p>Igualmente se está realizando labores de migración de extracto físico a electrónico para lograr una mayor cobertura y evitar desplazamientos innecesarios a los beneficiarios a las instalaciones del ICETEX.</p> <p>Durante el segundo semestre del año 2014 el ICETEX adelantó la creación del proceso de envío de facturación a través de un medio electrónico. Igualmente desarrolló una campaña de migración indicando las ventajas para los beneficiarios de recibir vía electrónica su factura.</p>	<p>El Plan de Racionalización de Trámites permite simplificar, estandarizar, eliminar, automatizar y optimizar los trámites existentes.</p> <p>Propuesta de Racionalización: Eliminar documentos físicos de las aplicaciones en el exterior de 2500 documentos físicos en el año, a la mitad aproximadamente. Dicha actividad se inicia en el mes de septiembre de 2014.</p>	<p>Propuesta de Racionalización: Eliminar algunas restricciones que se tienen para descargar el recibo de pago, sin dejar de lado la seguridad de la información de los beneficiarios.</p> <p>Evitar el desplazamiento de beneficiarios, codeudores u otros a las instalaciones del ICETEX para acceder al recibo de pago cuando no cuentan con el recibo en físico, para lo cual se puede descargar a través de la página Web de la Entidad.</p>	<p>Las actividades realizadas hasta el momento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se contrató la Fábrica de Software para realizar nuevos desarrollos en las diferentes áreas del ICETEX - Se elaboró el requerimiento de software para la implementación de la herramienta para el descargue del recibo de pago de una manera más ágil y cómoda. - Se está realizando labores de migración de extracto físico a electrónico para lograr una mayor cobertura y evitar desplazamientos innecesarios a los beneficiarios a las instalaciones del ICETEX. 	<p>Entre las actividades de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología se presentan las siguientes:</p> <p>Desde el momento de la contratación de La fábrica de software adelantó diferentes requerimientos y proyectos entre ellos el de la marcación de la opción de envío de factura vía correo electrónico.</p> <p>Se elaboró el requerimiento de software para la implementación de la herramienta para el descargue del recibo de pago de una manera más ágil y cómoda. Así mismo dentro del proceso de facturación se realizó el ajuste para la publicación de facturas de proveedores en la página web.</p> <p>Igualmente se está realizando labores de migración de extracto físico a electrónico para lograr una mayor cobertura y evitar desplazamientos innecesarios a los beneficiarios a las instalaciones del ICETEX.</p> <p>Durante el segundo semestre del año 2014 el ICETEX adelantó la creación del proceso de envío de facturación a través de un medio electrónico. Igualmente desarrolló una campaña de migración indicando las ventajas para los beneficiarios de recibir vía electrónica su factura.</p>	<p>Se continúa en la implementación de actualizaciones del aplicativo Bizagi. Igualmente se ha continuado con la racionalización de trámites en las diferentes convocatorias.</p>
Estrategia antitrámites								<p>Oficina de Relaciones Internacionales</p> <p>Vicepresidencia de Operaciones / Grupo de Administración de Cartera</p>

Estrategia, mecanismo, medida, etc.

Actividades

Abril 30 de 2014

Agosto 31 de 2014

Diciembre 31 de 2014

Enero 31 de 2015

Actividades Realizadas

Responsable

	<p>1</p> <p>Componente Información: La Entidad a través de su página de internet da a conocer a la ciudadanía em general, la información relacionada con su gestión. La estrategia para el desarrollo de este componente se enmarca en las acciones adelantadas para dar cumplimiento con el Modelo de Gobierno en Línea. El desarrollo comprende actividades con el fin de disponer de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, entre otros.</p>	<p>Se han realizado las siguientes actividades:</p> <p>Actualización permanente de los contenidos de la página Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de Piezas Comunicacionales sobre programas de crédito Pregrado (Acces, Mediano Plazo) - Diseño de Piezas Comunicacionales sobre programas de crédito Posgrado (Exterior y País). - Diseño y Montaje del Módulo de Educación Financiera. - Diseño y Promoción de Foros Virtuales ICETEX - Diseño de Banners para promoción de Fondos, Becas, Actualización de Datos, Seguridad de la Información. - Difusión del Asistente Virtual. - Desarrollo de Campaña Digital para promoción de Programas de crédito segundo semestre 2014. - Diseño y envío de campañas de comunicación vía mailing. - Campaña de migración de Extracto Físico a Virtual. - Apoyo a desarrollo de nuevos productos. - Gestión y Desarrollo de Alianzas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Se desarrolla un nuevo concepto de marca "ICETEX tu punto de partida" por medio de las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación iconográfica que permite vincular a cada servicio y producto ofrecido, un estímulo positivo alrededor de la Educación Superior. - El material se distribuye a los coordinadores de Instituciones de Educación Superior (IES), en capacitaciones y se realiza envíos de material a las regionales del ICETEX para su distribución en los puntos de atención. * Se desarrolla el spot televisivo por la entidad bajo el concepto "Sé el director de tus sueños, ICETEX tu punto de partida", busca conectar a los jóvenes con los productos y servicios ofrecidos por la entidad, incentivando en los muchachos en su sueño de ser profesional para tener una mejor calidad de vida y aportar para su región y por ende replicándose en el país. * Divulgación del Crédito a Mediano Plazo ICETEX a través de medios ATL y ONLINE. * Foros Virtuales del ICETEX con transmisión de conferencistas de alto nivel nacional e internacional vía streaming. * Se implementa una campaña de educación financiera por medio de cuatro módulos interactivos en el portal web del ICETEX sobre Educación, protección, planeación y productos. * Campañas de endomarketing para cliente interno (Capitán servicio). 	<p>Se ha continuado con la implementación de las herramientas que faciliten a los ciudadanos conocer los productos ofrecidos por el ICETEX en todas las regiones del país, a través del portal Web.</p>	<p>Oficina Comercial y de Mercadeo</p>
<p>2</p> <p>Estrategia de Rendición de Cuentas</p>	<p>Componente de Dialogo: ICETEX ha implementado los siguientes medios de dialogo, enmarcados en los lineamientos estipulados en el Modelo de Gobierno en Línea, que permiten fortalecer la interlocución y deliberación frente a los temas relacionados con la gestión de la Entidad: Chat; Foros/Conversatorios; Sistema de Atención Virtual de Quejas y Reclamos; audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía; Redes Sociales; Acuerdos para la Prosperidad; Mesas Temáticas.</p>	<p>El ICETEX el día 26 de junio de 2014 llevo a cabo la rendición de cuentas en las instalaciones de RTVC y este evento fue grabado por RTVC y la rendición de ICETEX TV por el Canal de Televisión de Orient (TRO) el día 18 de agosto de 2014 y en el Canal Universitario ZOOM fue emitido el día 28 de agosto de 2014 en su programación, se envió Boletín de Prensa a los distintos medios de comunicación del país con el fin de invitar a los ciudadanos a participar en este evento. Se efectúa seguimiento y monitoreo en Redes sociales sobre las inquietudes que tienen nuestros usuarios y se les brinda información y orientación sobre los servicios del ICETEX.</p>	<p>La Oficina Asesora de Comunicaciones rindió cuentas a la ciudadanía y al cliente interno en este último Trimestre de la siguiente manera:</p> <p>Boletines de prensa se informó a la comunidad y a los medios de comunicación de todo el país, a través de los boletines de prensa sobre los distintos servicios que presta el ICETEX así: los 10 mil créditos becas, el aporte del sector que se hacen en alianza con el ICETEX. Ruedas de Prensa: se desarrolló 5 ruedas de prensa en temas como: reparación de Víctimas del Conflicto, nuevos recursos para posgrados en el país y en el exterior, lanzamiento del programa de los Diez Mil Créditos-Becas.</p> <p>Entrevistas: se otorgó entrevistas con los diferentes medios de comunicación como la W Radio, RCN Radio y tv, CMR, Programa de tv de presidencia, urna Cristal etc. con el fin de informar a la ciudadanía, sobre los servicios que presta el</p>		<p>Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina Comercial y de Mercadeo</p>

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable
	<p>Componente de Retroalimentación: La entidad a través de su proceso de comunicación organizacional y los diferentes medios utilizados para tal fin, realiza una labor de difusión de información, en aras de reforzar en todos los empleados de la entidad los conceptos básicos, los pasos a seguir y los mecanismos utilizados por la entidad para establecer diálogo constante y permanente con la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas y la responsabilidad asumida por cada uno de ellos de conformidad con lo estipulado en el código de ética definido por el ICETEX. La ciudadanía controla la gestión al retroalimentar al ICETEX lo que conlleva a definir mecanismos que le permitan implementar mejoras en sus productos y servicios. Para lo cual se dispone del correo electrónico correo lineaetica@icetex.gov.co</p>	<p>Agosto 31 de 2014</p> <p>ICETEX.</p> <p>Producción / realización audiovisual: se diseñó y se realizaron diversos productos audiovisuales para presentar y socializar los programas y servicios que ofrece el ICETEX. Estas piezas han sido presentadas en escenarios académicos, empresariales, culturales y a través de los medios televisivos – públicos, privados y comunitarios – así como a través de las redes sociales.</p> <p>Programa Institucional ICETEX TV: emisión de 20 capítulos de ICETEX TV en los canales regionales: TELECAFE, TELEPACIFICO, TRO, Canal Universitario ZOOM y Señal Institucional. Para informar a la comunidad de la gestión del ICETEX a través de sus diferentes programas y servicios en todo el país.</p> <p>Mensajes institucionales: Gestión con la Alta Consejería para las Comunicaciones para la aprobación de cuatro (4) mensajes institucionales con las siguientes referencias: "Cero Intereses", "Subsidio de sostenimiento, Condonaciones" y "Pago escalonado". Emitidos en todos los canales públicos y privados mediante el apoyo de ANT, desde septiembre 9 del 2014.</p> <p>Piezas Impresas de Divulgación: Una forma de llegar a la población estudiantil con información actualizada y que puedan conservarla para su análisis y toma de decisiones, por medio de material impreso, el material diseñado por la oficina de comunicaciones fue: plegables de líneas de crédito, portafolio de programas internacionales, portafolio internacional de extranjeros en Colombia y guía de servicios.</p>	<p>Enero 31 de 2015</p> <p>Se ha dado cumplimiento con el suministro de la información a la ciudadanía, a través de boletines de prensa, ruedas de prensa, entrevistas, programa institucional ICETEX TV, mensajes institucionales, rendición de cuentas entre otros.</p> <p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p>
	<p>Abril 30 de 2014</p>	<p>Diciembre 31 de 2014</p> <p>ICETEX.</p> <p>Mediante comunicación interna se dió a conocer la importancia de rendir cuentas a la opinión pública mediante un seminario y un fondo de escritorío se le informó a los funcionarios del ICETEX sobre el cumplimiento de éste proceso de participación ciudadana.</p>	
	<p>Desarrollo institucional para servicio al ciudadano: La Entidad centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos en todo el territorio nacional y a través de distintos canales para atender los trámites y prestar adecuadamente los servicios, para lo cual tiene implementada las siguientes estrategias: Actualización permanente del portafolio de servicios al ciudadano; implementación y optimización de procedimientos; satisfacción del ciudadano; identificación de necesidades y expectativas; información actualizada y visible; atención integral; cultura de servicio al ciudadano.</p>	<p>Se llevaron a cabo las siguientes acciones: Apertura del punto de Atención en Barrancebermeja. Implementación del Asistente Virtual. Implementación de estrategias de medición de satisfacción del servicio. Optimización Proceso Front Office. Actualización procedimientos S.A.C. Implementación Capacitación E-learning S.A.C. Implementación Campaña Interna Cultural del servicio. Implementación Infor servicio como estrategia de Comunicación Interna y Externa.</p>	<p>Se llevaron a cabo las siguientes acciones: - Fortalecimiento del modelo de servicio de la entidad. - Se desarrolló los esquemas de diagramación orientados a la construcción del servicio, trabajando en dos frentes estratégicos, uno de calidad y satisfacción y dos de balance multicanal. - Así mismo dar continuidad a la estrategia de Comunicación Interna y Externa de Infor servicio.</p> <p>La Entidad ha continuado con la estrategia de comunicación interna y externa, con el fin de poner al servicio de la ciudadanía todos sus productos.</p> <p>Oficina Comercial y de Mercadeo</p>
<p>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</p>	<p>1</p>		

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas			Responsable	
		Abril 30 de 2014	Agosto 31 de 2014	Diciembre 31 de 2014	Enero 31 de 2015	
Fortalecimiento de los canales de atención: La Entidad con el fin de facilitar la participación de los ciudadanos ha establecido los siguientes medios para canalizar la atención al ciudadano:	2	<ul style="list-style-type: none"> - Canal Virtual y Chat - Defensoría del Consumidor Financiero - Rendición de Cuentas - Servicios de Contactenos, redes sociales y página web institucional. Igualmente tiene implementado y cuenta con los siguientes recursos: Protocolos de atención al ciudadano; implementación de sistema de turnos; espacios físicos para atención al ciudadano (Territoriales y Puntos de atención). 	<p>Se han realizado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación del Asistente Virtual. - Optimización I.V.R. - Fortalecimiento de procesos de capacitación. - Diseño y envío de campañas de comunicación vía mailing. - Seguimiento resultado de Indicadores procesos D.C.F. y virtualización del servicio. 	<p>Se han realizado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento de Asistente Virtual. - Puesta en marcha del IVR transaccional - Fortalecimiento procesos de capacitación. - Diseño y envío de campañas de comunicación vía mailing. - Seguimiento resultado de Indicadores procesos D.C.F. y virtualización del servicio. 	Se continúa con el fortalecimiento de los distintos canales de atención, con el fin de brindar y facilitar mayor calidad en la atención a los ciudadanos.	Oficina Comercial y de Mercado
Seguimiento de la Estrategia	<p>Cargo: Jefe Oficina de Control Interno</p> <p>Nombre: Luz Alba Sánchez Sánchez</p> <p>Firma: </p>					