

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ICETEX - 31 DE AGOSTO DE 2016

Entidad	<u>ICETEX</u>
Vigencia	<u>2016</u>
Fecha de Publicación	<u>14/09/2016</u>
Fecha de Seguimiento:	<u>Corte a 31 de agosto de 2016</u>

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Elaboración del manual de políticas, lineamientos, estrategias, metodología, tratamientos y seguimiento del Sistema de Administración del Riesgo de Corrupción	Manual de Sistema de Administración de Riesgo de Corrupción	30/09/2016	90%	Se elaboró el Manual de Gestión de Riesgos de Corrupción conforme a la metodología indicada por la Secretaría de Transparencia, el cual fue llevado a Junta Directiva del 31 de agosto y fue aprobado.	Oficina de Riesgos
	Documentar el Sistema de Riesgos de Corrupción en el Sistema de Gestión de Calidad.	Documento que soporta las actividades de Riesgo de Corrupción en el Sistema de Gestión de Calidad.	30/09/2016	70%	Se elaboró documento, el cual será remitido al área de Planeación para su revisión y para que sea incluido dentro del sistema de gestión de calidad.	Oficina de Riesgos
	Ajuste metodológico mapa de riesgo de corrupción levantado a diciembre 2015.	Matriz de Riesgo Corrupción de la Entidad	04/03/2016	100%	La Oficina de Riesgos realizó el ajuste metodológico al Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad de acuerdo con lo indicado en la Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción, éste fue enviado a la Oficina Asesora de Planeación para los trámites pertinentes.	Oficina de Riesgos
	Parametrización sistema de riesgos de corrupción.	Implementación tecnológica del Sistema de Administración de Riesgos de Corrupción en el aplicativo de gestión de riesgos	30/04/2016	100%	Se revisa el aplicativo de gestión de riesgos con el que cuenta la entidad y no es posible la implementación de la nueva metodología a través de los módulos adquiridos, en consecuencia, se programó en Excel una herramienta para gestionar el Sistema de Gestión de Riesgos de Corrupción.	Oficina de Riesgos
	Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.	11/11/2016	0%	Esta tarea se realizará una vez se cuente con el marco normativo aprobado, actividad planeada para desarrollar entre los meses septiembre a noviembre de 2016.	Oficina de Riesgos
	Revisión y aprobación del Mapa de Corrupción por los líderes del proceso	Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.	09/12/2016	0%	La actividad solo puede ser adelantada una vez se cuente con una versión inicial del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Oficina de Riesgos

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Remisión del Mapa de Corrupción a Planeación	Divulgación del Mapa de Corrupción de la Entidad (Interno y Externo)	15/03/2016	100%	Se remitió el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2015 a la Oficina de Planeación para su divulgación.	Oficina de Riesgos
	Publicación definitiva mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de la Entidad.	31/03/2016	100%	La Oficina de Planeación realizó la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción del año 2015 dentro del marco del Plan Anticorrupción.	Oficina de Riesgos
	Realizar proceso de sensibilización y capacitación a todos los funcionarios de la entidad.	Capacitar a los funcionarios de la Entidad en temas relativos al Mapa de Corrupción.	23/09/2016	20%	Se ha adelantado con la firma Due Dilligence reuniones para definir el temario para llevar a cabo la capacitación de Riesgos de Corrupción, la cuál se manejará como anexa a la capacitación SARLAFT sujeto a su relación conceptual. Por ello se cuenta con un documento previo en el cual se identifica el temario, duración, entre otros puntos esenciales, así mismo se está a la espera de confirmación de disponibilidad presupuestal por parte del área de Talento Humano.	Oficina de Riesgos
	Comité Directivo	Presentación al Comité	07/03/2016	100%	Se llevó a Comité Directivo el Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado a la metodología indicada por la Secretaria de Transparencia, de acuerdo con la experticia de los funcionarios de la Oficina de Riesgos.	Oficina de Riesgos
	Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	20/09/2016	0%	En el mes de de septiembre se desarrollará el Comité SARO - SARLAFT, donde se llevará el avance sobre la gestión realizada	Oficina de Riesgos
	Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	20/11/2016	0%	En el mes de de noviembre se desarrollará el Comité SARO - SARLAFT, donde se llevará el Mapa de Riesgo de Corrupción.	Oficina de Riesgos
	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción.	Informe con corte al 30 de abril de 2016	30/04/2016	100%	Se efectuó la verificación y evaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Oficina de Control Interno
	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción.	Informe con corte al 31 de agosto de 2016	31/08/2016	100%	Se efectuó la verificación y evaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Oficina de Control Interno
	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción.	Informe con corte al 31 de diciembre de 2016	31/12/2016	0%	La actividad se puede llevar a cabo una vez culminada la presente vigencia.	Oficina de Control Interno

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Cargue Virtual de la documentación exigida en la convocatoria en el momento de realizar la solicitud de becas. Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia.	NA	30/11/2016	50%	Actualmente la Dirección de Tecnología se encuentra en la fase de contratación del proveedor de Bizagi para la implementación de la versión 10 del aplicativo que permitirá cargar la documentación de los participantes extranjeros que aplican a las becas de posgrado en Colombia.	<b>Oficina de Relaciones Internacionales y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>
	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente. Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia	NA	05/12/2016	100%	<p>En el mes de mayo se adecuó la sede en Sabanalarga Atlántico. Igualmente se tramitó desde el mes de febrero del presente año la entrega del inmueble de propiedad del ICETEX ubicado en la calle 57 con 7 edificio de la previsora de APICE, para lo cual se logró arrendar otra sede y reubicar a APICE. En el inmueble entregado se diseñó un nuevo punto de atención de ICETEX con tecnología de punta para lo cual se ha adelantó sondeo de mercado, presentación de cotizaciones, elaboración de estudio previo, solicitud de CDP y ajuste de estudios previos con el fin de proceder a la contratación de esta adecuación y proceder a abrir la sede lo más pronto posible.</p> <p>Se visitó un inmueble en Soacha con la posibilidad de abrir un nuevo punto de atención, sin embargo el punto visitado no corresponde a las necesidades de atención al usuario.</p> <p>Se está estudiando la posibilidad y adelantando el análisis por parte de la Oficina de Comercial y Mercadeo, de abrir un punto de atención en Chaparral con otras entidades públicas para lo cual se debe adelantar un estudio previo y un contrato interadministrativo.</p> <p>Así mismo se ubicó un nuevo inmueble en Chocó con mejores condiciones y mayor capacidad de atención al público y se trasladó el punto de atención en Yopal con mejores condiciones y mayor capacidad de atención al usuario.</p>	<b>Secretaría General y Oficina Comercial y de Mercadeo</b>
	Cargue Virtual de la documentación exigida en la convocatoria en el momento de realizar la solicitud de becas. Otorgamiento de becas internacionales para colombianos.	NA	30/11/2016	50%	Actualmente la Dirección de Tecnología se encuentra en la fase de contratación del proveedor de Bizagi para la implementación de la versión 10 del aplicativo que permitirá cargar la documentación de los participantes colombianos que aplican a becas en el exterior. Ya se encuentra CDP vigente y hace falta los trámites administrativos para que en diciembre funcione el cargue de documentos.	<b>Oficina de Relaciones Internacionales - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
RACIONALIZACION DE TRÁMITES	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente. Otorgamiento de becas internacionales para colombianos.	NA	05/12/2016	100%	Efectivamente en el mes de mayo se adecuó la sede en Sabanalarga Atlántico. Igualmente se tramitó desde el mes de febrero del presente año la entrega del inmueble de propiedad del ICETEX ubicado en la calle 57 con 7 edificio de la previsora de APICE, para lo cual se logró arrendar otra sede y reubicar a APICE. En el inmueble entregado se diseñó un nuevo punto de atención de ICETEX con tecnología de punta para lo cual se ha adelantó sondeo de mercado, presentación de cotizaciones, elaboración de estudio previo, solicitud de CDP y ajuste de estudios previos con el fin de proceder a la contratación de esta adecuación y proceder a abrir la sede lo más pronto posible. Se visitó un inmueble en Soacha con la posibilidad de abrir un nuevo punto de atención sin embargo el punto visitado no corresponde a las necesidades de atención al usuario. Se está estudiando la posibilidad y adelantando el análisis por parte de la oficina de comercial y mercadeo de abrir un punto de atención en Chaparral con otras entidades públicas para lo cual se debe adelantar un estudio previo y un contrato interadministrativo. Así mismo se ubicó un nuevo inmueble en Chocó con mejores condiciones y mayor capacidad de atención al público y se trasladó el punto de atención en Yopal con mejores condiciones y mayor capacidad de atención al usuario.	Secretaría General - Oficina Comercial y de Mercadeo
	Los beneficiarios podrán imprimir desde la página WEB el pagaré y la carta de instrucciones para proceder a la legalización del crédito.	NA	30/06/2016	85%	Dentro del proyecto de impresión de carta de instrucciones se contempló la entrega de los planes de pago como documento anexo esto causó el cambio de los simuladores en su totalidad lo cual implicó un desarrollo adicional no contemplado inicialmente, de igual manera la consistencia de los planes de pago depende exclusivamente de la calidad de la información de cartera la cual también se encuentra en ajuste mediante el proyecto Cartera.NET	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Cargue y descargue de documentos electrónicos desde la página WEB, como el pagaré y la carta de instrucciones para proceder a la legalización del crédito educativo - Pregrado en el país.	NA	30/06/2016	85%	Dentro del proyecto de impresión de carta de instrucciones se contempló la entrega de los planes de pago como documento anexo esto causó el cambio de los simuladores en su totalidad lo cual implicó un desarrollo adicional no contemplado inicialmente, de igual manera la consistencia de los planes de pago depende exclusivamente de la calidad de la información de cartera la cual también se encuentra en ajuste mediante el proyecto Cartera.NET	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Unificar los formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito, generando una experiencia inductiva para el usuario - Crédito Educativo Pregrado en el país.	NA	30/06/2016	100%	Se unificaron los formularios y se encuentran en producción.	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente, para Posgrados en el país.	NA	05/12/2016	100%	<p>En el mes de mayo se adecuó la sede en Sabanalarga Atlántico. Igualmente se tramitó desde el mes de febrero del presente año la entrega del inmueble de propiedad del ICETEX ubicado en la calle 57 con 7 edificio de la previsora de APICE, para lo cual se logró arrendar otra sede y reubicar a APICE. En el inmueble entregado se diseñó un nuevo punto de atención de ICETEX con tecnología de punta para lo cual se ha adelantó sondeo de mercado, presentación de cotizaciones, elaboración de estudio previo, solicitud de CDP y ajuste de estudios previos con el fin de proceder a la contratación de esta adecuación y proceder a abrir la sede lo más pronto posible.</p> <p>Se visitó un inmueble en Soacha con la posibilidad de abrir un nuevo punto de atención, sin embargo el punto visitado no corresponde a las necesidades de atención al usuario.</p> <p>Se está estudiando la posibilidad y adelantando el análisis por parte de la Oficina de Comercial y Mercadeo, de abrir un punto de atención en Chaparral con otras entidades públicas para lo cual se debe adelantar un estudio previo y un contrato interadministrativo.</p> <p>Así mismo se ubicó un nuevo inmueble en Chocó con mejores condiciones y mayor capacidad de atención al público y se trasladó el punto de atención en Yopal con mejores condiciones y mayor capacidad de atención al usuario.</p>	Secretaría General - Oficina Comercial y de Mercadeo
	Unificación de formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito, generando una experiencia inductiva para el usuario, para Posgrados en el País.	NA	30/06/2016	100%	Se unificaron los formularios y se encuentran en producción.	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Cargue y descargue de documentos electrónicos desde la página WEB, como el pagaré y la carta de instrucciones para proceder a la legalización del crédito, para estudios en el exterior.	NA	30/06/2016	85%	Dentro del proyecto de impresión de carta de instrucciones se contempló la entrega de los planes de pago como documento anexo esto causó el cambio de los simuladores en su totalidad lo cual implicó un desarrollo adicional no contemplado inicialmente, de igual manera la consistencia de los planes de pago depende exclusivamente de la calidad de la información de cartera la cual también se encuentra en ajuste mediante el proyecto Cartera.NET	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Unificar formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito, generando una experiencia inductiva para el usuario, en la modalidad de estudios en el exterior.	NA	30/06/2016	100%	Se unificaron los formularios y se encuentran en producción.	Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente, para los aspirantes a estudios en el exterior.	NA	05/12/2016	100%	<p>En el mes de mayo se adecuó la sede en Sabanalarga Atlántico. Igualmente se tramitó desde el mes de febrero del presente año la entrega del inmueble de propiedad del ICETEX ubicado en la calle 57 con 7 edificio de la previsora de APICE, para lo cual se logró arrendar otra sede y reubicar a APICE. En el inmueble entregado se diseñó un nuevo punto de atención de ICETEX con tecnología de punta para lo cual se ha adelantó sondeo de mercado, presentación de cotizaciones, elaboración de estudio previo, solicitud de CDP y ajuste de estudios previos con el fin de proceder a la contratación de esta adecuación y proceder a abrir la sede lo más pronto posible.</p> <p>Se visitó un inmueble en Soacha con la posibilidad de abrir un nuevo punto de atención, sin embargo el punto visitado no corresponde a las necesidades de atención al usuario.</p> <p>Se está estudiando la posibilidad y adelantando el análisis por parte de la Oficina de Comercial y Mercadeo, de abrir un punto de atención en Chaparral con otras entidades públicas para lo cual se debe adelantar un estudio previo y un contrato interadministrativo.</p> <p>Así mismo se ubicó un nuevo inmueble en Chocó con mejores condiciones y mayor capacidad de atención al público y se trasladó el punto de atención en Yopal con mejores condiciones y mayor capacidad de atención al usuario.</p>	Secretaría General - Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Realizar campañas de comunicación segmentada a nivel nacional de los servicios del ICETEX- oficinas móviles.	cinco (5) regiones a nivel nacional	30/10/2016	51%	A partir del mes de mayo de 2016 recorren el país cinco oficinas móviles contratadas por la entidad. Se han realizado seis lanzamientos (Pasto, Barranquilla, Bogotá, Pereira, Riohacha y Santa Marta). La cobertura en las cinco regiones ha sido en 200 municipios, de los 390 estimados por Presidencia y en cada uno de ellos, se ha realizados campañas masivas con medios de comunicación con el proposito de posicionar los servicios del ICETEX.	Oficia Asesora de Comunicaciones
	Elaborar Parrilla de contenido con información de gestión de la entidad.	Rendición de cuentas permanente	30/12/2016	70%	A partir del mes de abril de 2016, la Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con el servicio de Monitoreo de Gestión en Medios de Comunicación. A través de él, se lleva el registro de crecimiento sostenido de noticias de gestión de la entidad mostrando una creciente presencia a nivel nacional. La parrilla de contenidos direcciona no sólo la información emitida a medios de comunicación sino a las cuentas institucionales de la entidad en Twitter y Facecebook.	Oficia Asesora de Comunicaciones
	Difusión de la gestión-Comunicados de Prensa: Sala de prensa.	Informe de comunicados de prensa (75)	30/12/2016	73%	La Oficina Asesora de Comunicaciones ha establecido un indicador anual de 75 Comunicados de Prensa. De esta cifra, ha emitido 55 boletines, los cuales se han difundido en los diferentes medios de comunicación del país. El análisis de esta información muestra que el total de los impactos al 31 de agosto es de 1.146,noticias positivas en los diferentes medios de comunicación del país.	Oficia Asesora de Comunicaciones
	Realizar videos de rendición de cuentas.	Tres (3) videos rendición cuentas	30/12/2016	33%	La Oficina Asesora de Comunicaciones publicó en su sitio web el video de Rendición de Cuentas desarrollado en la Audiencia Pública del pasado cinco de abril. la emisión a nivel nacional fue repetida en los canales institucionales a través de RTVC. Para el mes de diciembre de 2016, se tiene previsto concluir la edición de dos video clips los cuales mostrarán la gestión del ICETEX desarrollada a lo largo del año dando testimonio y Rendición de Cuentas.	Oficia Asesora de Comunicaciones

PLAN DE RENDICIÓN DE

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
Cuentas	Realizar foros virtuales servicio de streaming (distribución en tiempo real de contenido multimedia a través de una red de computadores).	Dos (2) foros	30/12/2016	40%	Teniendo en cuentas las prioridades institucionales y por la Directiva Presidencial de Austeridad del Gasto, fue necesario liberar el presupuesto asignado a esta actividad. Sin embargo, se realizaron (7) eventos de la línea de crédito tú eliges, por parte del presidente de la institución.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX y sectorial.	Una (1) ICETEX y Una (1) Sector educativo	30/11/2016	100%	Cumplimiento 100% de (1) audiencia pública realizada por el ICETEX el 5 de abril de 2016.  Cumplimiento 100% asistencia de ICETEX a audiencia de rendición de cuentas del MEN realizada el 26 de mayo de 2016.  El MEN indicó que se tiene programada una audiencia de rendición de cuentas del sector educación para el mes de noviembre.	Oficina Asesora de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina de Control Interno
	Asistir a eventos, encuentros regionales y ferias académicas.	(80) eventos	30/12/2016	38%	Se realizaron 10 Ferias Académicas a nivel nacional.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Generar capacitación y campañas para interiorización de la cultura de rendición de cuentas por parte de los funcionarios de la entidad y la ciudadanía.	Dos (2) capacitaciones y dos (2) sensibilizaciones	30/11/2016	30%	Gestión con el Departamento Administrativo de la Función Pública para la realización en el segundo semestre de capacitaciones dirigidas a los funcionarios de la entidad. Planeación de una presentación / capacitación que será publicada en la página web de ICETEX para consulta de la ciudadanía y los funcionarios.	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Talento Humano - Oficina Asesora de Comunicaciones
	Realizar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas.	Un (1) Informe de evaluación	31/12/2016	45%	Elaboración, aplicación, tabulación y publicación página WEB "encuesta evaluación audiencia pública abril 5 de 2016".  Reunión para que se gestione la inclusión de preguntas alusivas a rendición de cuentas en la encuesta de 360° que será realizada por la firma Infometrika - Contactica, que será aplicada en los meses de septiembre - noviembre de 2016.  Ajuste del instrumento - encuesta MECI - CALIDAD, incluyendo preguntas de evaluación de rendición de cuentas dirigida a los funcionarios de ICETEX y que será aplicada en el mes de octubre de 2016.	Oficina Asesora de Planeación



COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario para el ICETEX.	30% Virtualizar el Servicio al ciudadano	31/12/2016	90%	Se realizó el proceso de contratación de la firma Outsourcing S.A, comenzo operación el 1 de Julio de 2016. Se lleva el indicador de atenciones virtuales de la entidad para el mes de julio registra el 54%.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Implementar el CRM para la entidad.	100% del modulo de servicios al cliente del CRM funcionando	31/12/2016	100%	El Módulo de servicios se encuentra en producción desde el 01 de julio de 2016.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Implementar el proyecto "centro de relevo" para garantizar accesibilidad de las personas sordas.	Convenio suscrito Fenascal - Federación Nacional de Sordos de Colombia	31/12/2016	50%	Se realizó una reunión con FENASCOL, con el fin de establecer la firma de un convenio que permita la mediación comunicativa de un interprete de lengua de señas en aras de facilitar la accesibilidad de personas sordas a la información sobre productos y servicios de la entidad. Como resultado de la mencionada reunión se estructuró el estudio previo para dar paso al proceso pertinente a la suscripción del convenio.	Dirección de Tecnología - Secretaria General - Oficina Comercial y de Mercadeo
	Generar mecanismos de capacitación y sensibilización para los funcionarios de ICETEX y el personal tercerizado de la entidad en relación con el Servicio al ciudadano y la normatividad.	Tres (3) capacitaciones a los funcionarios y contratistas en servicio al ciudadano y/o en las normas	31/12/2016	100%	Se realizó capacitación en Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC y DCF (Defensor del consumidor financiero) el 17/06/2016 para los funcionarios de la entidad. Se realizó capacitación al nuevo Outsourcing en el mes de junio de 2016.	Grupo de Talento Humano -Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina Asesora de Comunicaciones
	Analizar atención de PQR's y formular el plan de mejora.	Informe con acciones de mejora implementadas	31/12/2016	80%	Se realiza informe estadístico semanal con el fin de realizar control constante a las PQRS. Se realiza reunión semanal de seguimiento con las áreas con el fin de identificar la problemática de cada tipificación. Se revisa periódicamente en Comité de Presidencia el estado actual de las PQRS y los compromisos de cada área para el cumplimiento de las metas.	Oficina Comercial y Mercadeo y todas las áreas con PQR's

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Desarrollar estrategia de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	Índice de satisfacción del Icetex.	31/12/2016	60%	Se realizó la contratación de la Union temporal Infometrika-Conttactica, la cual prestará los servicios de investigación de mercados con el fin de conocer la opinión de los usuarios actuales y potenciales del ICETEX, respecto a los procesos y servicios de la entidad. El acta de inicio de actividades se firmó el día 26 de Agosto de 2016. Se han realizado reuniones previas que permiten suministrar la información necesaria para el desarrollo de las actividades. El informe final se entregará a finales de diciembre.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Evaluar el comportamiento y actitud de los asesores del outsourcing de atención al usuario, a través de la implementación de la metodología cliente incognito.	Informe de resultados aplicación cliente incognito.	31/12/2016	60%	Se realizó la contratación de la Union temporal Infometrika-Conttactica, la cual prestará los servicios de investigación de mercados con el fin de conocer la opinión de los usuarios actuales y potenciales del ICETEX, respecto a los procesos y servicios de la entidad. El acta de inicio de actividades se firmó el día 26 de Agosto de 2016. *Se han realizado reuniones previas que permiten suministrar la información necesaria para el desarrollo de las actividades. El informe final se entregará a finales de diciembre.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Realizar Infografía para el paso a paso del crédito educativo.	Documento paso a paso publicado	31/05/2016	100%	La Oficina Asesora de Comunicaciones en coordinación con la Oficina de Riesgos y la Oficina Comercial y de Mercadeo produjo una publicación llamada " Julian estudiará gracias al ICETEX".	Oficia Asesora de Comunicaciones
	Implementar datos abiertos para rendición de cuentas.	Publicación de Rendición de cuentas en datos abiertos	29/07/2016	100%	Publicación del presupuesto de la entidad y su ejecución correspondiente a las vigencias 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 Gestión con la Oficina Comercial y de Mercadeo para visualizar la información en el link de transparencia / datos abiertos.	Oficina Asesora de Planeación - Dirección de Tecnología
	Elaborar Guía para la respuesta a solicitudes de información pública.	100% Protocolo elaborado	30/07/2016	50%	Se están evaluando ajustes que deben realizarse al aplicativo COSMOS para poder atender típicamente este tipo de requerimientos con los tiempos de respuesta establecidos en la ley; estas definiciones afectarán la guía que se está elaborando. Se llevará al próximo Comité de Desarrollo Administrativo la ampliación de la fecha final para la generación de esta actividad a 31/12/2016.	Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE AL 31-08-2016	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
<b>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	Realizar la actualización de los instrumentos de gestión (índice de Información clasificada y reservada; esquema de publicación; registro de activos de información, programa de gestión documental).	100% de instrumentos actualizados	30/12/2016	75%	Se ha efectuado la revisión del Inventario y Clasificación de los Activos de Información, actividad realizada con cada una de las dependencias de la entidad. Nos encontramos en la consolidación de la información y entrega de la misma para revisión de las áreas de Comercial y Mercadeo, Grupo de Archivo y Oficina Jurídica. Con la revisión de estas dependencias se genera los instrumentos de gestión documental.	<b>Oficina de Riesgos - Oficina Comercial y de Mercadeo - Grupo Archivo - Oficina Asesora Jurídica</b>
	Gestionar con las entidades competentes el plan de trabajo para implementar el acceso a la información pública para población discapacitada.	100% de actividades cumplidas del Plan	30/12/2016	40%	Se realizó una reunión con FENASCOL, con el fin de establecer la firma de un convenio que permita la mediación comunicativa de un interprete de lengua de señas en aras de facilitar la accesibilidad de personas sordas a la información sobre productos y servicios de la entidad. Como resultado de la mencionada reunión se estructuró el estudio previo para dar paso al proceso pertinente a la suscripción del convenio.	<b>Oficina Comercial y de Mercadeo - Dirección de Tecnología</b>
	Analizar los flujos de información que ingresan por los diferentes canales para optimizar la tipificación de la información pública.	100% de actividades cumplidas	30/09/2016	60%	Se creó en el aplicativo COSMOS, la tipificación de solicitud de información. Esto con el fin de realizar los respectivos análisis de las solicitudes recibidas por los diferentes canales.	<b>Oficina Comercial y de Mercadeo y Grupo Correspondencia</b>
<b>INICIATIVAS ADICIONALES</b>	Se planea una revisión y actualización del Código de Ética para el Buen Gobierno y de ser necesario su socialización, por otra parte aunque, la entidad cuenta con su canal de denuncias se planea para la presente vigencia incluir este canal en el marco del CRM.	NA	31/12/2016	2%	La Secretaría General se encuentra revisando el Código de Ética y Código de Buen Gobierno para realizar la actualización y presentar en Junta Directiva del mes de noviembre del año en curso.	<b>Secretaría General y Oficina Comercial y de Mercadeo</b>