

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

Entidad ICETEX  
 Vigencia 2016  
 Fecha de Publicación 16/01/2017  
 Fecha de Seguimiento: Corte a 31 de diciembre de 2016

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	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	100%	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 aprobación por la Junta Directiva.	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	100%	El procedimiento de Gestión de Riesgo de Corrupción se encuentran publicado en el Sistema de Gestión de Riesgo de Corrupción , al igual que el manual.	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 de Planeación para su aprobación por parte de la ciudadanía y posterior publicación.	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 revisó 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. (*3)	30/12/2016	100%	Se realizó monitoreo de Riesgo de Corrupción a todos los Procesos de la entidad, implementando la nueva metodología.	Oficina de Riesgos
	Revisión y aprobación del Mapa de Corrupción por los líderes del proceso	Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.(*3)	30/12/2016	100%	El Monitoreo de Riesgo de Corrupción es aprobado por los Líderes de Proceso de las áreas	Oficina de Riesgos

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
<b>1. GESTION DE RIESGOS</b>	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 2015 a la Oficina de Planeación para su divulgación. En el mes de enero de 2017, se entregará el Mapa de Riesgos de Corrupción del año 2016, a la Oficina de Planeación.	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. En el mes de enero de 2017, se entregará el Mapa de Riesgos de Corrupción del año 2016, a la Oficina de Planeación para su divulgación.	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	100%	Se realizó capacitación a todos los funcionarios en el tema Gestión de Riesgo de Corrupción.	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 Secretaría de Transparencia, de acuerdo a la experticia de los funcionarios de la Oficina de Riesgos.	Oficina de Riesgos
	Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	20/11/2016	100%	Se presentó aprobó el Mapa de Riesgo de Corrupción en el Comité SARO - SARLAFT.	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	100%	Se llevó a cabo la verificación y evaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Oficina de Control Interno
	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	30/12/2017	80%	Los extranjeros que aplican a la Alianza del Pacífico ya no envían sus postulaciones en físico a la Oficina de Relaciones Internacionales, sino que las cargan de manera digital a la plataforma única de la Alianza del Pacífico. Esto se implementó desde la última convocatoria para inicios de estudios en enero de 2017.	Oficina de Relaciones Internacionales y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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%	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 En el citado inmueble se diseño 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. Igualmente 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 y Oficina Comercial y de Mercadeo
	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	30/12/2017	80%	Los colombianos que aplican a la Alianza del Pacífico ya no envían sus postulaciones en físico a la Oficina de Relaciones Internacionales, sino que las suben de manera digital a la plataforma única de la Alianza del Pacífico. Esto se implementó desde la última convocatoria para inicios de estudios en enero de 2017.	Oficina de Relaciones Internacionales - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	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%	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 En el citado inmueble se diseño 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. Igualmente 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

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
<b>2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES</b>	Los beneficiarios podrán imprimir desde la página WEB el pagaré y la carta de instrucciones para proceder a la lagalización del crédito.	NA	30/12/2016	100%	Actividad ejecutada. Los beneficiarios pueden imprimir desde la pagina WEB el pagaré y la Carta de Instrucciones.	<b>Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>
	Unificación de formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito, generando una experiencia inductiva para el usuario, para pregrado País.	NA	30/06/2016	100%	Se unificaron los formularios para aplicar a las diferentes líneas de crédito.	<b>Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>
	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente, pregrado en el país.	NA	05/12/2016	100%	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 En el citado inmueble se diseño 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. Igualmente 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.	<b>Secretaria General / Oficina Comercial y Mercadeo</b>
	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 para aplicar a las diferentes líneas de crédito.	<b>Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas - Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología</b>

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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%	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 En el citado inmueble 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. Igualmente 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 Mercadeo
	Los beneficiarios podrán imprimir desde la página WEB el pagaré y la carta de instrucciones para proceder a la lagalización del crédito, crédito para estudios en el exterior.	NA	30/12/2016	100%	Actividad ejecutada. Los beneficiarios pueden imprimir desde la pagina WEB el pagaré y la Carta de Instrucciones.	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

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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%	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 En el citado inmueble 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. Igualmente 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
	Realizar campañas de comunicación segmentada a nivel nacional de los servicios del ICETEX- oficinas móviles.	cinco (5) regiones a nivel nacional	30/10/2016	100%	Desde el mes de mayo de 2016 se inició recorrido en el país cinco oficinas móviles contratadas por la entidad. Se realizaron 15 lanzamientos (Pasto, Barranquilla, Bogotá, Pereira, Riohacha y Santa Marta, Cali, Valledupar, Ibagué, Girardot, Manizales, Cúcuta, Medellín, Mosquera y Bogotá). , Se realizaron campañas masivas con medios de comunicación con el propósito de posicionar los servicios del ICETEX.	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Elaborar Parrilla de contenido con información de gestión de la entidad.	Rendición de cuentas permanente	30/12/2016	100%	A partir del mes de abril de 2016 se 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 y el sector 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.	Oficina Asesora de Comunicaciones

**3. PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Difundir de la gestión-Comunicados de Prensa: Sala de prensa.	Informe de comunicados de prensa (75)	30/12/2016	100%	La Oficina Asesora de Comunicaciones ha establecido un indicador anual de 75 Comunicados de Prensa. De esta cifra, ha emitieron 80 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 30 de noviembre es de 2.705, 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	100%	Se publicó en su sitio web el video de Rendición de Cuentas desarrollado en la Audiencia Pública el 05 de abril de 2016. La emisión a nivel nacional fue repetida en los canales institucionales a través de RTVC. Para el mes de diciembre de 2016, se concluyó la edición de dos (2) video clips, los cuales muestran la gestión del ICETEX en la vigencia dando testimonios de casos de éxito.	Oficia Asesora de Comunicaciones
	Realizar caracterización de ciudadanos de acuerdo con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	Documento caracterización de ciudadanos.	30/12/2016	100%	Se entregó la ficha y descripción de la caracterización de usuarios en el mes de agosto de 2016, se encuentra publicada en la pagina web del ICETEX: <a href="http://www.icetex.gov.co">www.icetex.gov.co</a> , en la sección de transparencia y acceso a la información publica.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Realizar eventos liderados por el presidente con la población estudiantil.	Siete (7) eventos	30/12/2016	100%	Se realizaron (7) eventos de la linea de credito 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	30/12/2016	100%	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de ICETEX el 5 de abril de 2016, la audiencia del sector educación no se realizó por lineamientos dados por el Ministerio de Educación Nacional.	Oficina Asesora de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Comercial y Mercadeo - Oficina de Control Interno
	Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas	(80) eventos	30/12/2016	100%	Durante la vigencia 2016 se realizaron más de 500 eventos, encuentros regionales y ferias académicas.	Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Formular acciones para promover la participación ciudadana en la gestión, formulación y ejecución de los planes programas o proyectos en la entidad.	Espacio de participación ciudadana implementado en la página web.	30/12/2016	100%	Se generaron los mecanismos y los link correspondientes en la página web.  <a href="https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atenci%C3%B3nalciudadano/participaci%C3%B3nciudadana.aspx">https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atenci%C3%B3nalciudadano/participaci%C3%B3nciudadana.aspx</a>	Oficina Comercial y Mercadeo - Oficina Asesora de Planeación
	Promover el control social a través de veedurías ciudadanas frente a la contratación planes programas o proyecto y servicios de la entidad.	Convocatorias a veedurías ciudadanas a revisar la información pública disponible en el portal web de la entidad.	30/12/2016	100%	Se invitó a las veedurías a asistir a la audiencia pública de rendición de cuentas y a las audiencias de los procesos contractuales. Por otra parte en el espacio de participación ciudadana se incluyó una invitación permanente a las veedurías para que participen en el control de la gestión de ICETEX.	Oficina Asesora de Planeación
	Generar capacitación y campañas para interiorización de la cultura de rendición de cuentas por parte de los funcionarios de la entidad y ciudadanía.	Dos capacitaciones (2) y dos (2) sensibilizaciones	30/11/2016	100%	Con el apoyo del DAFP se realizó una capacitación el día 21 de octubre de 2016, a la cual se invitó a un grupo de funcionarios y se explicó el proceso de rendición de cuentas. Al finalizar la capacitación se realizó un taller práctico sobre rendición de cuentas. Como parte de la sensibilización, la Oficina de Planeación diseñó el separador "Usted hace parte del proceso de rendición de cuentas" y la Oficina de Comunicaciones elaboró un fondo de pantalla sobre rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Talento Humano - Oficina de Comunicaciones.
	Realizar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la entidad.	Un (1) informe de evaluación	31/12/2016	100%	Informe de preguntas y respuestas de la audiencia pública de abril 5 de 2016. Elaboración, aplicación, tabulación y publicación de la encuesta de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas de 5 de abril de 2016. Inclusión de preguntas sobre rendición de cuentas en el instrumento 360° que aplicara la Oficina Comercial y de mercadeo. Ajuste al instrumento Autoevaluación del control - MECI incluyendo preguntas sobre rendición de cuentas. Estructuración del informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación
	Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario para el ICETEX.	30% Virtualizar el Servicio al ciudadano	31/12/2016	100%	Se realizó el proceso de contratación de la firma Outsourcing S.A, comenzó operación el 1 de Julio de 2016.	Oficina Comercial y de Mercadeo

**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Implementar el CRM para la entidad.	100% del modulo de servicios al cliente del CRM funcionando	31/12/2016	100%	Se implementó el módulo de servicios en el mes 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 Colombia	31/12/2016	100%	Durante el último cuatrimestre de 2016, se empezó a utilizar uno de los servicios que ofrece el "centro de relevo", llamado relevo de llamadas, el cual se utiliza a través del contact center de la entidad. Para la utilización del servicio SIEL (interpretación en línea para canales presenciales), se adelantaron las pruebas de los equipos con la plataforma del centro de relevo, garantizando que todo funciona correctamente para comenzar a prestar el servicio cuando se realice el convenio con el centro de relevo en el 2017.  Se realizaron talleres de sensibilización de atención a usuarios en condición de discapacidad.	Dirección de Tecnología - Secretaría 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.  ciudadano y/o en las normas	31/12/2016	100%	Se realizó capacitación en SAC y DCF (Defensor del consumidor financiero) para los funcionarios de la entidad. Se llevó a cabo capacitación al nuevo Outsourcing en el mes de Junio de 2016. Igualmente se efectuó taller de sensibilización a personas con discapacidad visual - INCI y taller de sensibilización a personas con discapacidad auditiva - INSOR.	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	100%	Las reuniones realizadas semanalmente de PQRs, permitieron realizar actividades que contribuyeron al mejoramiento de la respuestas de la entidad: -Jornadas de PQRs -Solución de casos por parte de las áreas. -Revisión en los procedimientos internos del canal escrito.	Oficina Comercial y Mercadeo y todas las áreas con PQR's

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
4.	Desarrollar estrategia de medición de la satisfacción de los ciudadanos.	Índice de satisfacción del Icetex.	31/12/2016	100%	Por medio del estudio de posicionamiento e imagen, se buscó conocer el nivel de reconocimiento del ICETEX (top of mind, conocimiento espontáneo, conocimiento sugerido), medir el conocimiento del portafolio de servicios ofrecidos por la entidad y conocer la percepción sobre las nuevas líneas de crédito, en cuanto a la claridad de sus características, favorabilidad de sus condiciones, ajuste a sus necesidades. El informe final de gestión proporcionó oportunidades de mejora en los procesos de la entidad.	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	100%	La investigación de cliente incognito, buscaba monitorear el cumplimiento de las conductas críticas en las interacciones de los asesores con los clientes a través de los canales de atención personalizada y contact center a nivel nacional. Se realizó en 2 ciclos (Septiembre-Octubre y Noviembre-Diciembre), el informe final de gestión proporcionó oportunidades de mejora en los procesos de atención al usuario.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Realizar Infografía para el paso a paso del crédito educativo.	Documento paso a paso publicado	31/05/2016	100%	Se elaboró una publicación (Infografía) llamada "Julian estudiará gracias al ICETEX".	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Implementar datos abiertos para rendición de cuentas.	Publicación de Rendición de cuentas en datos abiertos	29/07/2016	100%	Se realiza la publicación de datos abiertos sobre la gestión presupuestal histórica, la cual puede consultarse en el link: <a href="https://www.datos.gov.co/browse?category=Educaci%C3%B3n&amp;q=icetex&amp;tags=icetex&amp;utf8=%E2%9C%93">https://www.datos.gov.co/browse?category=Educaci%C3%B3n&amp;q=icetex&amp;tags=icetex&amp;utf8=%E2%9C%93</a>	Oficina Asesora de Planeación - Dirección de Tecnología

**5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Publicar información de tramites en el SUIT (*1) y (*3)	Gestionar autorización para autorización de trámites que se encuentran en estado pendientes. Actualizar inventario de trámites.	30/12/2016	80%	Esta actividad se amplió al 30/12/2017 en el Comité de Desarrollo Administrativo del 2/12 /2016. Se adelantaron las siguientes actividades: Se gestionó con el DAFP, La Superintendencia de Notariado y Registro y la Registraduría Nacional del Servicio Civil la identificación de la huella en pagaré y carta de instrucciones a través de medios electrónicos (biometría). Se procedió a actualizar el reglamento de crédito y la página web, convenios, etc. Reunión el 22 de diciembre de 2016 en la cual se revisó la viabilidad de registrar los trámites con la resolución de excepciones de la SNR y se emitió concepto por parte de ICETEX, de acuerdo con el requerimiento del DAFP. La Vicepresidencia de Crédito y Cobranza inició la inscripción de los trámites en el SUIT con el acompañamiento del DAFP.	Oficina Asesora de Planeación - Funcionales
	Publicar las hojas de vida de los funcionarios y contratistas en el SIGEP. (*1)	Cargue del 100% de las hojas de vida en el SIGEP.	30/12/2016	99%	Se publicaron las hojas de vida de los funcionarios y contratistas en el SIGEP. No obstante quedaron pendientes por publicar cinco (5) hojas de vida, por parte del Grupo de Contratación por fallas intermitentes en el SIGEP durante el mes de diciembre de 2016.	Secretaría General - Grupo de Talento Humano - Grupo de Contratos.
	Elaborar guía para la respuesta a solicitudes de información pública	100% de protocolo elaborado.	30/12/2016	100%	En el Documento que se elaboró se están evaluando ajustes que deben realizarse al aplicativo COSMOS para poder atender tipificadamente este tipo de requerimientos con los tiempos de respuesta establecidos en la ley. Se incluyó en el procedimiento PQRSD.	Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina Asesora de Planeación
	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	100%	Se actualizaron los instrumentos de gestión (índice de información clasificada y reservada; esquema de publicación; registro de activos de información, programa de gestión documental), los cuales fueron aprobados en Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en fecha 14 de diciembre de 2016.	Oficina de Riesgos - Oficina Comercial y de Mercadeo - Grupo de Archivo - Oficina Jurídica

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE 31-12-2016	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Gestionar con las entidades competentes el plan de trabajo para implementar el acceso a la información pública para población discapacitada.	100% de actividades cumplidas en el plan.	30/12/2016	100%	Se gestionó con el INSOR las alternativas entre ellas: a) RELEVO DE LLAMADAS: las personas con discapacidad a través de CENTRO DE RELEVO se comunican con la entidad para atender cualquier requerimiento. b) INTERPRETACION EN LINEA: Este servicio requiere de convenio y de acuerdo con los trámites se suscribiría en la vigencia de 2017. se realizaron pruebas de conectividad para el servicio SIEL que ofrece el centro de relevo. c) TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN: Se realizaron talleres de sensibilización a los asesores de atención al usuario y la Oficina Comercial y de Mercadeo, para la atención de personas con discapacidad visual y auditiva.	Oficina Comercial y de Mercadeo y Dirección de Tecnología.
	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	100%	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, evidenciándose que para el segundo cuatrimestre no se recibió ninguna solicitud de información pública.	Oficina Comercial y de Mercadeo y Grupo Correspondencia
<b>6. INICIATIVAS ADICIONALES</b>	Se planea una revisión y actualización del Código de Etica 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	80%	Se adelantó la revisión del Código de Etica y se están consolidando los aportes recibidos para someter a la aprobación de la Junta Directiva la actualización en el primer semestre de 2017.	Secretaría General y Oficina Comercial y de Mercadeo

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
ICETEX