

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad ICETEX
 Vigencia 2017
 Fecha de Publicación: 15/05/2017

Fecha de Seguimiento: Corte a 30 de abril de 2017

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1. GESTION DE RIESGOS	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Fortalecer la socialización de la Política del sistema de Administración del Riesgo de Corrupción.	Realizar una (1) socialización de la Política del sistema de administración del riesgo de corrupción.	31/10/2017	20%	Se realizó reunión con el Grupo de Talento Humano para la definición del mecanismo, objetivo y alcance de la capacitación al Sistema de Administración de Riesgo Corrupción.	Oficina de Riesgos
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización de la Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad.	31/12/2017	0%	De acuerdo con el cronograma definido por la Oficina de Riesgos, se tiene establecido realizar el monitoreo a los riesgos de corrupción de la entidad en el segundo semestre del año, teniendo en cuenta que el último monitoreo realizado culminó en el mes de enero de la presente vigencia.	Oficina de Riesgos
	Consulta y divulgación	Remisión del Mapa de Corrupción a Planeación	Divulgación del Mapa de Corrupción de la Entidad (Interno y Externo)	14/01/2017	100%	El mapa de riesgos fue enviado a la Oficina Asesora de Planeación el 26 de enero de 2017 a través de correo electrónico, éste se incluyó dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y se publicó en la página web del ICETEX en el link https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/elicetex/sistemaintegradodegesti%C3%B3n.aspx	Oficina de Riesgos
	Consulta y divulgación	Publicación mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de la Entidad	31/01/2017	100%	Se realizó la publicación del Mapa de Riesgo de Corrupción año 2016, que hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano creado con participación de los grupos de interés, de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable.	Oficina de Riesgos / Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Monitoreo o revisión	Presentación de la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	15/12/2017	0%	Dicha actividad se realizará en el segundo semestre de la vigencia.	Oficina de Riesgos
	Seguimiento	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 30 de abril de 2016	30/04/2017	100%	Se efectuó verificación del Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 30 de abril de 2017.	Oficina de Control Interno
	Seguimiento	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de agosto de 2016	31/08/2017	0%	Esta actividad se ejecutará con corte al 31 de agosto de 2017.	Oficina de Control Interno
	Seguimiento	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de diciembre de 2016	31/12/2017	0%	Esta actividad se ejecutará con corte al 31 de diciembre de 2017.	Oficina de Control Interno
	Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia	Cargue Virtual de la documentación exigida en la convocatoria en el momento de realizar la solicitud de becas	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	30/12/2017	100%	Con corte al 30 de abril de 2017, los extranjeros postulantes a la Plataforma de Movilidad Académica de la Alianza del Pacífico ya se encuentran habilitados para cargar sus documentos de aplicación virtualmente y para recibir las notificaciones respetivas.	Oficina de Relaciones Internacionales y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Otorgamiento de becas para extranjeros en Colombia	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Aumento de canales y/o puntos de atención	29/12/2017	100%	Se efectuó apertura a un nuevo punto de atención en la calle 57 en la ciudad de Bogotá, con atención al público a partir del 14 de febrero/17, la cual cubre entre otros los siguientes segmentos para los clientes tales como: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia, crédito exterior. 3. Atención por agendamiento de citas. 4. Grandes clientes y beneficiarios de todas las universidades.	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos	Cargue Virtual de la documentación exigida en la convocatoria en el momento de realizar la solicitud de becas	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	30/12/2017	100%	Con corte al 30 de abril de 2017, los colombianos que se inscribieron a la Consejería Académica de ICETEX, pudieron subir virtualmente los documentos de carta de admisión, copia de la cédula de ciudadanía, entre otros para la revisión de las solicitudes.	Oficina de Relaciones Internacionales y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Otorgamiento de becas internacionales para colombianos	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Aumento de canales y/o puntos de atención	29/12/2017	100%	Se efectuó apertura a un nuevo punto de atención en la calle 57 en la ciudad de Bogotá, con atención al público a partir del 14 de febrero/17, la cual cubre entre otros los siguientes segmentos para los clientes tales como: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia, crédito exterior. 3. Atención por agendamiento de citas. 4. Grandes clientes y beneficiarios de todas las universidades.	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Crédito educativo para pregrado en el país	Generar un recibo con código de Barras que garantice la validación del pago para créditos con fondo de Garantías	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	29/12/2017	10%	Se radicó formato F60 y conforme al cronograma de la Dirección de Tecnología. La fecha de inicio del desarrollo será a partir del mes de septiembre y la entrega se realizará en el mes de noviembre de 2017.	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Crédito educativo para pregrado en el país	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Aumento de canales y/o puntos de atención	29/12/2017	100%	Se efectuó apertura a un nuevo punto de atención en la calle 57 en la ciudad de Bogotá, con atención al público a partir del 14 de febrero/17, la cual cubre entre otros los siguientes segmentos para los clientes tales como: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia, crédito exterior. 3. Atención por agendamiento de citas. 4. Grandes clientes y beneficiarios de todas las universidades.	Secretaría General/Oficina Comercial y de Mercadeo
	Crédito educativo para posgrados en el país	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Aumento de canales y/o puntos de atención	29/12/2017	100%	Se efectuó apertura a un nuevo punto de atención en la calle 57 en la ciudad de Bogotá, con atención al público a partir del 14 de febrero/17, la cual cubre entre otros los siguientes segmentos para los clientes tales como: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia, crédito exterior. 3. Atención por agendamiento de citas. 4. Grandes clientes y beneficiarios de todas las universidades.	Secretaría General/Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Crédito para estudios de posgrado en el exterior	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Aumento de canales y/o puntos de atención	29/12/2017	100%	Se efectuó apertura a un nuevo punto de atención en la calle 57 en la ciudad de Bogotá, con atención al público a partir del 14 de febrero/17, la cual cubre entre otros los siguientes segmentos para los clientes tales como: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia, crédito exterior. 3. Atención por agendamiento de citas. 4. Grandes clientes y beneficiarios de todas las universidades.	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Condonaciones de obligaciones de beneficiarios de los Fondos en Administración	Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente	Aumento de canales y/o puntos de atención	29/12/2017	100%	Se efectuó apertura a un nuevo punto de atención en la calle 57 en la ciudad de Bogotá, con atención al público a partir del 14 de febrero/17, la cual cubre entre otros los siguientes segmentos para los clientes tales como: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia, crédito exterior. 3. Atención por agendamiento de citas. 4. Grandes clientes y beneficiarios de todas las universidades.	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Condonaciones de obligaciones de beneficiarios de los Fondos en Administración	Cargue Virtual de la documentación exigida para la condonación	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	29/12/2017	10%	1. La Vicepresidencia de Fondos en Administración realizará mesa de trabajo con el Fondos MINTIC, con el fin de obtener retroalimentación sobre la implementación para la ejecución de una plataforma virtual de condonaciones. 2. La Vicepresidencia de Fondos elaboró una propuesta a la Vicepresidencia de Operaciones para el diseño de la herramienta requerida. 3. El 25 de abril mediante memorando interno VFA 7000 0552 - 2017005201 se radica en el formato F60-Solicitud de Software, el requerimiento para diseñar e implementar una plataforma de condonación para los Fondos Nación (Comunidades negras, Alvaro Ulcue Chocue, Médicos).	Vicepresidencia de Fondos en Administración y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
	Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible	Suministrar información de los productos y servicios de ICETEX a través de las Oficinas Móviles	450 municipios	30/12/2017	0%	A partir del 12 de mayo de 2017 en el Municipio del Espinal en el departamento del Tolima se dará inicio del proceso de información de los servicios que ofrece el ICETEX por medio de las Oficinas Móviles.	Oficina Asesora de Comunicaciones

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
3. PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible	Elaborar el informe de gestión de la Entidad	Informe de gestión publicado en la página web	28/02/2017	100%	Se elaboró el informe de gestión de la vigencia 2016 y se publicó en la página web de ICETEX en el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/el-icetex/plan-estrategico/informe-de-gestion . Este informe fue utilizado como base para la audiencia de rendición de cuentas celebrada el 28 de abril de 2017 y se publicó en el espacio de participación ciudadana creado en la página web de ICETEX, en el link: https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano/rendici%C3%B3n%20de%20cuentas/vigencia2016.aspx	Oficina Asesora de Planeación
	Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible	Realizar videos de rendición de cuentas	Un (1) video rendición cuentas	31/07/2017	100%	Se elaboró el video de la rendición de cuentas, el cual se encuentra publicado en la página Web de la entidad.	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible	Realizar caracterización de ciudadanos para el proceso de rendición de cuentas	Documento caracterización de ciudadanos	15/11/2017	10%	Se solicitó acompañamiento por parte del DNP, con el fin de establecer el plan de trabajo de la caracterización de usuarios del ICETEX, aun se encuentra pendiente la fecha de asesoría.	Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina de Planeación/Oficina de Comunicaciones
	Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX	Una (1) ICETEX	30/07/2017	100%	Se realizó la rendición de cuentas del ICETEX el día 28 de Abril de 2017 en las Instalaciones de RTVC y fue emitida en directo por el Canal Institucional y por facebook live, se invito a la ciudadanía por medio de aviso de prensa publicado en El Nuevo Siglo, el día 26 de marzo de 2017.	Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones/Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina de Control Interno
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus Organizaciones	Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas	2 Informes al año	30/12/2017	40%	El informe se generará semestralmente, sin embargo con corte al 30 de abril de 2017, se han asistido a mas de 80 eventos por parte de las territoriales.	Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas	Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de participación ciudadana (planes de acción, plan anticorrupción, indicadores)	Un informe con las respuestas	31/03/2017	50%	Se abrió a espacios de participación ciudadana la propuesta de Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, la propuesta de indicadores, planes de acción, plan de participación ciudadana y la planeación de la audiencia de rendición de cuentas vigencia 2017. Las respuestas a la ciudadanía se publican en la página web de ICETEX, en el link: https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/planeacion/2017/Seguimiento.pdf	Oficina Asesora de Planeación
	Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición de Cuentas	Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad	Una capacitación y un ejercicio de sensibilización	30/11/2017	30%	Se revisó con el DAFP la posibilidad de que dicten una capacitación sobre la rendición de cuentas; de igual forma se han proyectados videos, uno del DAFP y otro del Ministerio del Interior sobre el proceso de rendición de cuentas a través de las pantallas digitales que se encuentran en los pisos de la Dirección General de ICETEX.	Oficina Asesora de Planeación/ Grupo de Talento Humano/Oficina de Comunicaciones
	Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	Realizar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas	Un(1) Informe de evaluación	20/01/2018	40%	Se elaboró el informe del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2016 y se publicó en el link: https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atenci%C3%B3n/ciudadano/rendici%C3%B3ndecuentas/vigencia2016.aspx . Se entregó a los participantes la encuesta de evacuación al proceso de rendición de cuentas en la audiencia pública del 28 de abril de 2017.	Oficina Asesora de Planeación
	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Fortalecer la virtualización del servicio de atención al usuario	Servicio al ciudadano a través de medios virtuales: 35%	31/12/2017	30%	Se implementó el módulo de atención de usuarios para clientes potenciales, en el sistema de atención virtual, con el objetivo de permitir que los usuarios que no son clientes, radiquen sus peticiones y quejas por este medio y evitar así el uso de los canales presenciales.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar fase II CRM Cosmos	100% fase II CRM cosmos implementada	31/12/2017	10%	Se entregó a tecnología el memorando No 2017002792, con las necesidades de implementación de la fase 2 de CRM COSMOS.	Oficina Comercial y de Mercadeo.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar la apertura de una nueva oficina de Atención al Cliente	Un nuevo punto de atención	31/12/2017	100%	Se efectuó apertura a un nuevo punto de atención en la calle 57 en la ciudad de Bogotá, con atención al público a partir del 14 de febrero/17, la cual cubre entre otros los siguientes segmentos para los clientes tales como: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia, crédito exterior. 3. Atención por agendamiento de citas. 4. Grandes clientes y beneficiarios de todas las universidades .	Secretaría General y Oficina Comercial y de Mercadeo
	Talento Humano	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.	Dos (2) capacitaciones a los asesores de los canales de atención y funcionarios de la Oficina Comercial y de Mercadeo en servicio al ciudadano y/o en las normas.	31/12/2017	100%	Durante los primeros 4 meses, se cumplió de manera satisfactoria la meta de 2 capacitaciones a los asesores de los canales de atención y funcionarios de la oficina Comercial y de Mercadeo, en servicio al ciudadano y/o en las normas, pues se desarrollaron mas de 11 Capacitaciones relacionadas con algunos de los siguientes temas: *Gramática, Redacción y ortografía. *Figura del Consumidor Financiero. *Tipología Solicitud de información publica. *Productos *Atención al Ciudadano *SAC *Clausulas y Prácticas Abusivas Parte I	Coordinación de Talento Humano, Oficina Comercial y Mercadeo
	Normativo y procedimental	Realizar 2 mejoras al proceso de Atención al Cliente	2 mejoras implementadas	31/12/2017	60%	*Proyecto "Ponte en los Zapatos del Cliente" Para el 25 de Abril de 2017 se han puesto en los zapatos de nuestros clientes 90 funcionarios una quinta parte de toda la entidad, en la cual se pudo identificado oportunidades de mejora, aplicado en los canales , por los aportes de los funcionarios que se han presentado éste servicio. *Plan de Mejoramiento de los canales (Atención Asesores): A partir de la última semana del mes de Abril se modificó el protocolo de atención en el contact center, previamente se realizaron pruebas piloto con el fin de valorarlo, es de señalar que las pruebas fueron exitosas. Igualmente se han realizado diferentes actividades en campo, con los asesores con el fin de aumentar su interés y pro actividad en el canal.	Oficina Comercial y Mercadeo, todas las áreas con atenciones de PQR's

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Relacionamiento con el ciudadano	Implementar la Consejería Académica	Orientar a los estudiantes sobre las oportunidades de becas en el exterior, créditos condonables y crédito educativo	31/12/2017	100%	La consejería académica se implementó satisfactoriamente y en la actualidad se ofrece a los usuarios videoconferencias, conferencias en universidades y atención mediante correo electrónico. Además los usuarios ya pueden cargar documentos en la plataforma de ICETEX.	Oficina de Relaciones Internacionales
	Relacionamiento con el ciudadano	Implementación Educación financiera	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	31/12/2017	20%	Se realizó la definición de la Necesidad, Objetivo General, Focos, Temática y Medición para la Implementación del Proyecto de Educación Financiera. Continúa el proceso de revisión de propuestas económicas, para dar inicio a la realización del estudio previo.	Oficina Comercial y Mercadeo, todas las áreas con atenciones de Quejas
	Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer al IVR para mejorar la experiencia del cliente	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	31/12/2017	50%	El proyecto se encuentra en la fase de definición de los audios a transmitir por el IVR transaccional y validación del costo de grabación de audios y proceso de facturación de las transacciones registradas por este medio.	Oficina Comercial y Mercadeo, todas las áreas con atenciones de Quejas
	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información de trámites en el SUIT (*1)	Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUIT	30/12/2017	25%	Se concertó un cronograma con el DAFP y el ICETEX para dar cumplimiento a este compromiso y se procedió a inscribir el trámite Otorgamiento de crédito educativo pregrado. Los demás trámites se inscribirán siguiendo el cronograma: Crédito Educativo Posgrado País: 30/04/2017 a 30/06/2017 Crédito Educativo Posgrado Exterior: 30/04/2017 a 30/06/2017 Renovación: 01/06/2017 a 31/08/2017 Crédito Educativo a través de fondos En administración: 1/06/2017 a 31/08/2017 Crédito con aval del Fondo de Garantías: 1/06/2017 a 31/08/2017 Revisar el tema de Propuesta Alianzas fondos y Alianzas Crédito 1/06/2017 a 31/08/2017	Oficina Asesora de Planeación/ Areas funcionales
				30/12/2017	69%	En el mes de enero el sistema SIGEP, presentó fallas al no permitir cargar las nuevas incorporaciones a la plataforma. Se realizó el cruce de los contratistas con el SIGEP, y se esta realizando la conciliación de la información fecha prevista para el 22 de mayo del año en curso.	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	Actualización de la información relacionada con las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP	Actualización del 100% de las hojas de vida en el SIGEP	30/12/2017	82%	El porcentaje de avance corresponde a la información obtenida del aplicativo SIGEP. Se realizará una campaña de actualización de hojas de vida con los servidores de la entidad y se ajustará el procedimiento de nombramiento y posesión para garantizar el cargue de las hojas de vida desde el momento de su vinculación. (Actualización hojas de vida personal de planta).	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos
	Lineamientos de Transparencia Activa	Experiencia Virtual de la Página Web del ICETEX	Nueva Página Web implementada	30/12/2017	100%	El nuevo portal de la entidad se encuentra en funcionamiento desde el 26 de Abril de 2017. El lanzamiento se realizó el 27 de Abril del 2017.	Secretaría General/Oficina Comercial y de Mercadeo/Dirección de Tecnología
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Socializar el nuevo procedimiento de PQRS	Infoservicio y utilizando carteleras internas	31/08/2017	80%	Como resultado de la reunión de aclaración que se sostuvo con el DNP, el día 5 de abril de 2017, el procedimiento ya se encuentra en su fase final de revisión, aprobación y publicación.	Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina Asesora de Planeación
	Elaboración de Instrumentos de Gestión de Información	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% Documentos actualizados	30/12/2017	25%	Se realizó la actualización del Programa de Gestión Documental PGD incluyendo los lineamientos de los instrumentos de gestión: índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación y registro de activos de información. El Programa de Gestión Documental PGD fue aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo mediante Acta No.2 del 23 de febrero de 2017. Resolución 0342 del 9 de marzo de 2017 por la cual se actualiza el Programa de Gestión Documental PGD. Publicado en la página web de la entidad el 29 de marzo de 2017.	Oficina de Riesgos/Oficina Comercial y de Mercadeo/ Grupo de Archivo/Oficina Jurídica
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Asegurar la atención preferencial para la población discapacitada a través de Digiturno	1 Informe semestral	30/12/2017	30%	El informe se generará semestralmente, sin embargo al 30 de abril de 2017, se han atendido a 9373 personas en condición de discapacidad.	Oficina Comercial y de Mercadeo/Dirección de Tecnología
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública	1 Informe semestral	30/12/2017	30%	El informe se generará semestralmente; sin embargo al 30 de abril de 2017, no se han recibido solicitudes de información pública.	Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
6. INICIATIVAS ADICIONALES	Iniciativas Adicionales	Generar espacios de participación ciudadana: 1) En la formulación de los planes de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, e indicadores de ICETEX. 2) En los procesos de rendición de cuentas	Un Informe con observaciones de la ciudadanía	31/12/2017	100%	Se estableció como mecanismo el espacio de participación ciudadana en la página web de ICETEX, link: https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atenci%C3%B3nalciudadano/participaci%C3%B3nciudadana.aspx el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atención-al-ciudadano/participación-ciudadana/rendici%C3%B3n-de-cuentas-2013 . En estos espacios se ha sometido a consideración de la ciudadanía la propuesta de indicadores, planes de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la planeación de la rendición de cuentas.	Oficina de Planeación

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ICETEX