

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad ICETEX
 Vigencia 2017
 Fecha de Publicación: 14 de septiembre de 2017

Fecha de Seguimiento: Corte a 31 de agosto de 2017

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	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	50%	Se realizó una capacitación el día 05 de Julio con funcionarios de la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República, sobre riesgo de corrupción y sus políticas.	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	10%	De acuerdo con el cronograma definido se realizará la actualización al Mapa de Riesgos de Corrupción entre el mes de octubre y noviembre. actividad que se realizará con participación plural.	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 publico 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 (31-08-2017)	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%	Para el mes de Diciembre se presentará al Comité la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad, para su respectiva publicación en la página de la Entidad.	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	100%	Se efectuó verificación del Mapa de Riesgos de Corrupción 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	30%	Esta actividad se ejecutará y culminará 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 31 de agosto de 2017, los extranjeros postulantes a la Plataforma de Movilidad Académica de la Alianza del Pacífico se encuentran habilitados para cargar sus documentos de aplicación virtualmente, lo cual les permite 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%	La nueva oficina de la 57 ubicada en la ciudad de Bogotá, se abrió al público el 14 de febrero y se realizó la inauguración el 28 de febrero de 2017, es considerada oficina VIP porque cubre varios segmentos importantes de clientes: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia , crédito exterior. 3. Atención por agenda miento de citas. 4. Grandes clientes y obviamente beneficiarios de las universidades circunvecinas.	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo

NALIZACION DE TRÁMITES

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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 31 de agosto de 2017, los extranjeros postulantes a la Plataforma de Movilidad Académica de la Alianza del Pacífico, 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 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%	La nueva oficina de la 57 ubicada en la ciudad de Bogotá, se abrió al público el 14 de febrero y se realizó la inauguración el 28 de Febrero de 2017, es considerada oficina VIP porque cubre varios segmentos importantes de clientes: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia , crédito exterior. 3. Atención por agenda miento de citas. 4. Grandes clientes y obviamente beneficiarios de las universidades circunvecinas.	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	20%	Se radicó formato F60 y conforme al cronograma de la DT la fecha de inicio del desarrollo será el 27 de Septiembre de 2017 y tiempo de entrega 5 semanas la cual se realizará el 01 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%	La nueva oficina de la 57 ubicada en la ciudad de Bogotá, se abrió al público el 14 de febrero y se realizó la inauguración el 28 de Febrero de 2017, es considerada oficina VIP porque cubre varios segmentos importantes de clientes: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia , crédito exterior. 3. Atención por agenda miento de citas. 4. Grandes clientes y obviamente beneficiarios de las universidades circunvecinas.	Secretaría General/Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
2. RACIO	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%	La nueva oficina de la 57 ubicada en la ciudad de Bogotá, se abrió al público el 14 de febrero y se realizó la inauguración el 28 de Febrero de 2017, es considerada oficina VIP porque cubre varios segmentos importantes de clientes: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia , crédito exterior. 3. Atención por agenda miento de citas. 4. Grandes clientes y obviamente beneficiarios de las universidades circunvecinas.	Secretaría General/Oficina Comercial y de Mercadeo
	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%	La nueva oficina de la 57 ubicada en la ciudad de Bogotá, se abrió al público el 14 de febrero y se realizó la inauguración el 28 de Febrero de 2017, es considerada oficina VIP porque cubre varios segmentos importantes de clientes: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia , crédito exterior. 3. Atención por agenda miento de citas. 4. Grandes clientes y obviamente beneficiarios de las universidades circunvecinas.	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%	La nueva oficina de la 57 ubicada en la ciudad de Bogotá, se abrió al público el 14 de febrero y se realizó la inauguración el 28 de Febrero de 2017, es considerada oficina VIP porque cubre varios segmentos importantes de clientes: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia , crédito exterior. 3. Atención por agenda miento de citas. 4. Grandes clientes y obviamente beneficiarios de las universidades circunvecinas.	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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	20%	<p>1. Se realiza mesa de trabajo definiendo la priorización de desarrollos de software requeridos para la dependencia. Soporte 1: correo electrónico del jue 25/05/2017 09:09 a.m.</p> <p>2. El 22 de mayo de 2017 mediante memorando VFA 7000 0690 2017006629 se entrega de manera oficial el listado de proyectos con prioridad para desarrollar en la presente vigencia, la solicitud del desarrollo para la plataforma virtual de condonaciones queda registrada bajo el mantis 364 y la fecha solicitada para su entrega es en noviembre.</p> <p>3. Mediante correo electrónico remitido por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología confirma que la Plataforma de condonación para los fondos comunidades negras, indígenas y médicos se encuentra en el cronograma de desarrollo para entrega con fecha 30 de Noviembre de 2017.</p>	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	55%	Desde el día 12 de mayo de 2017 se dio inicio a este proceso de información y promoción sobre los productos y servicios que brinda el ICETEX, a la población estudiantil de Colombia, mediante 5 oficinas Móviles que recorren la geografía nacional. A la fecha se han visitado 250 Municipios y se han realizado 18 lanzamientos en municipios del país.	Oficina Asesora de Comunicaciones
	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%B3nalciudadano/rendici%C3%B3ndecuentas/vigencia2016.aspx	Oficina Asesora de Planeación

3. PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible	Realizar videos de rendición de cuentas	Un (1) video rendición cuentas	31/07/2017	100%	El 28 de Abril de 2017 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que fue transmitida en directo por Canal Institucional, retransmitida por Streaming por www.icetex.gov.co y el video se encuentra publicado en You Tube y en la WEB- rendición de Cuentas 2016.	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	40%	*El DNP realizó la capacitación de caracterización el 25 de Mayo de 2017. *El 2 de Agosto se realizó una mesa de Trabajo con el DNP, definiendo el plan de trabajo para la realización de la caracterización.	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%	Esta tarea se cumplió al 100% el primer cuatrimestre.	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	50%	En el primer semestre de 2017 se realizaron 517 eventos, distribuidos de la siguiente forma: Encuentros Regionales356 Eventos IES.....80 Ferias Académicas.....53 Lanzamiento Tú Eliges.....12 Evento Población Vulnerable.....11 Evento Internacional.....5	Oficina Comercial y de Mercadeo
	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	70%	En la página web se generó el espacio de participación de la ciudadanía para que consulten las respuesta formuladas por ICETEX en relación con las inquietudes planteadas. https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencional-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion .	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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	50%	Se realizó una capacitación 25 de julio de 2017 por parte de la Secretaría de transparencia respecto al Plan Anticorrupción y dentro de estos temas se incluyó rendición de cuentas. Este año se está programando una capacitación por parte del DAFP. Se socializó por parte de Talento Humano el evento Día Nacional de Rendición de Cuentas que fue presidido por el señor Presidente el 31 de agosto de 2017. El 18 de agosto se celebró el día nacional de la lucha contra la corrupción y se asistió por parte de ICETEX, en este evento se tocaron temas de participación ciudadana y rendición de cuentas	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	50%	Se estructuraron tres (3) preguntas que se incluirán en el estudio de posicionamiento e imagen que será aplicado en los últimos meses del año por la firma contratada por la Oficina Comercial y de Mercadeo para tal fin: P1. La información de la gestión del ICETEX en escenarios públicos, medios de comunicación eventos etc., es suficiente y clara? P2. La información de la gestión del ICETEX a través del portal WEB, es suficiente y clara? SI NO P3. Que información referente a la gestión, considera importante que el ICETEX, incluya en los eventos de Rendición de cuentas? Adicionalmente se tiene dispuesta la encuesta para conocer la percepción de la ciudadanía en temas de divulgación de información y rendición de cuentas. https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atenci%C3%B3nalciudadano/participaci%C3%B3n ciudadana/encuestaprososrendici%C3%B3ndecuentas.aspx La Oficina Comercial y de Mercadeo se encuentra trabajando en un instrumento que permita evaluar los eventos que constituyen rendición de cuentas en las regiones.	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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%	Dentro de la virtualización del servicio, se busca fortalecer el sistema de Atención Virtual de la entidad y proporcionar a los usuarios servicios a través de la ventanilla única, para esto, se contrató un especialista en Microsoft Dynamics, quien será el soporte a la herramienta desde el área de tecnología, quien se encargará de evaluar las necesidades entregadas por la OCM y determinará en conjunto con el nuevo proveedor el cronograma de trabajo.	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	60%	Con el fin de llevar a cabo los requerimientos del proceso de Atención al cliente en el aplicativo COSMOS, se contrató un especialista en Microsoft Dynamics, quien será el soporte a la herramienta desde el área de tecnología, esta persona se encargará de evaluar las necesidades entregadas por la oficina OCM y determinar en conjunto con el nuevo proveedor el cronograma de trabajo.	Oficina Comercial y de Mercadeo.
	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%	La nueva oficina de la 57 ubicada en la ciudad de Bogotá, se abrió al público el 14 de febrero y se realizó la inauguración el 28 de Febrero de 2017, es considerada oficina VIP porque cubre varios segmentos importantes de clientes: 1. Personas con movilidad reducida 2. Atención por video conferencia , crédito exterior. 3. Atención por agenda miento de citas. 4. Grandes clientes y obviamente beneficiarios de las universidades circunvecinas.	Secretaría General y Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	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%	Avance de 100% con sus respectivos soportes y desarrollo temático de la siguiente manera: 1. (12 de enero) Capacitación en Redacción, ortografía y gramática (63 asistentes de Outsourcing). 2. (13 de enero) Capacitación en Redacción, ortografía y gramática (16 asistentes de Outsourcing). 3. (19 de enero) Capacitación en Redacción, ortografía y gramática (9 asistentes de Outsourcing). 4. (26 de enero) Capacitación en Figura del Consumidor Financiero (20 asistentes entre funcionarios y proveedor de OSA). 5. (27 de enero) Tipología de solicitud del público a información pública (4 asistentes). 6. (31 de enero) Desembolsos y fondos, INFORMACIÓN AL USUARIO (133 asistentes). 7. (1 de febrero) Circular de huella biométrica (14 asistentes). 8. (14 de febrero) Información del Fondo Mejores Bachilleres (22 asistentes). 9. (23 de febrero) SAC (13 asistentes). 10. (25 de febrero) Atención al ciudadano (19 asistentes). 11. (8 de marzo) Lectura de lenguaje corporal en clientes (10 asistentes).	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	70%	Plan de Acción "Actitud del Servicio" +Talleres quincenales con retroalimentación sobre las mejores y peores llamadas. Plan de Acción "Ponte en los Zapatos del Cliente" + En el segundo trimestre de la actividad, se han puesto en los zapatos del cliente 256 funcionarios de la entidad, 167 en el canal personalizado y 89 en el canal contact center.	Oficina Comercial y Mercadeo, todas las áreas con atenciones de PQR's
	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%	Con corte a agosto, la Consejería académica se encuentra implementada al 100% y funcionando. Dos veces a la semana se realizan sesiones informativas a través del aplicativo Go to meeting, en estas sesiones se conectan usuarios que reciben información de becas en el exterior.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Relacionamiento con el ciudadano	Implementación Educación financiera	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	31/12/2017	50%	Se analizaron las iniciativas implementadas por Asobancaria y el desarrollo de su plataforma "Saber Mas ser Mas", se iniciara el proceso de contratación con esta entidad.	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 pausado por parte del área de Tecnología. Se radica memorando por la oficina comercial y mercadeo, con el fin de solicitar el avance del desarrollo solicitado. Se recibe respuesta del memorando enviado, el cual informa que el desarrollo se realizará entre el 18 de agosto de 2017 y finaliza el 25 de septiembre de 2017.	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	80%	Se realizaron reuniones con DAFP y las áreas misionales con el fin de avanzar en la inscripción de los tramites en el SUIT: Agosto 11 con las áreas:Vicepresidencia de Crédito y cobranza;-Vicepresidencia de Fondos. Agosto 18 con la asesora del DAFP y las diferentes áreas nuevamente para recibir asesoría y poder culminar con la inscripción de los mismos y como resultado con corte al 31 de agosto se tienen 13 trámites inscritos y tres (3) OPAS (Otros procedimientos administrativos).	Oficina Asesora de Planeación/ Áreas funcionales
	Lineamientos de	Actualización de la información relacionada con las hojas de	Actualización del 100%	30/12/2017	81%	El porcentaje de avance corresponde a la información obtenida del aplicativo SIGEP. Se realizó el cruce de los contratistas con el SIGEP, con el propósito de dar de baja a aquellos registros de contratos que han terminado en el transcurso de la vigencia 2017.	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	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 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.	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos
	Lineamientos de Transparencia Activa	Experiencia Virtual de la Pagina 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. Actualmente se desarrollan actividades de actualización de contenido diario, diseño y desarrollo de accesibilidad de la página web.	Secretaria General/Oficina Comercial y de Mercadeo/Dirección de Tecnología
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Socializar el nuevo procedimiento de PQRS	Infoservicio y utilizando cartelera internas	31/08/2017	100%	El procedimiento se encuentra en la etapa de 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	50%	Durante el segundo cuatrimestre del 2017, según bitácora de actualización de contenidos en la web, manejada por la OCM, se realizó la publicación de los siguientes documentos: *Informe de seguimiento 30 de abril de 2017 - Seguimiento mapa de riesgos de corrupción 30 de abril de 2017. *Inventario Documental Planillas de Correspondencia 2003-2008 - Inventario Documental División de Servicios Administrativos 2004-2006 - Inventario Documental División-Grupo de Talento Humano 1987-2008.	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	50%	El primer semestre de 2017, se atendieron 16,539 atenciones a personas en condición de discapacidad, embarazadas, menores y adultos mayores por medio del digiturno en las oficinas de la entidad a nivel nacional.	Oficina Comercial y de Mercadeo/Dirección de Tecnología

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública	1 Informe semestral	30/12/2017	50%	En el primer semestre de 2017, se recibieron 28 solicitudes de información pública, distribuido de la siguiente forma por cada una de las dependencias: Oficina Jurídica - 5 Vicepresidencia de fondos en administración - 5 Secretaría General - 5 Grupo de Contratos - 4 Oficina de Control Interno - 3 Atención al Usuario - 2 Grupo de Crédito - 1 Oficina Asesora de Planeación - 1 Oficina de Relaciones Internacionales 1 Grupo de Contabilidad - 1	Oficina Comercial y de Mercadeo
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%	https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion	Oficina de Planeación

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ICETEX