

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad ICETEX
 Vigencia 2017
 Fecha de Publicación: 16 de enero de 2018

Fecha de Seguimiento: Corte a 31 de diciembre de 2017

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	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	100%	Se realizó capacitación y sensibilización virtual a todos los funcionarios sobre riesgo de corrupción y finalizó con una evaluación, la cual se encuentran en la intranet Funcionarios/ Seguridad de la Información/ Capacitación Riesgos No Financieros 2017. link: http://becas/funcionarios/funcionarios.html	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	100%	Se actualizó el Mapa de Riesgo de Corrupción de acuerdo al cronograma definido.	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%	Se creó el banner informativo (portal nuevo y antiguo) en el cual se invitaba a la ciudadanía a participar en la construcción del Mapa de Riesgo Corrupción, mediante la pestaña de Atención al Ciudadano link para Participación Ciudadana / Mecanismos de participación/ Matriz de Riesgo de Corrupción. se encuentran en la siguiente dirección https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion	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 (31-12-2017)	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	100%	Se presentó el Mapa de Riesgo de Corrupción en el Comité SARO SARLAFT del 21 de diciembre.	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	100%	Se efectuó verificación del Mapa de Riesgos de Corrupción 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%	Para el Programa Alianza del Paífico, se está realizando el cargue virtual de los documentos de los aspirantes extranjeros y todo el proceso de aplicación se efectúa en esa plataforma.	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%	El nuevo punto de atención ubicado en el municipio de apartadó, se abrió al público y fue inaugurada el 28 de julio de 2017, en este punto se presta la atención a todo tipo solicitudes de los usuarios como son: 1. Becas. 2. Crédito pregrado. 3. Crédito posgrado. 4. Información general	Secretaría General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES	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%	Para el Programa Alianza del Paífico, se está realizando el cargue virtual de los documentos de los aspirantes colombianos y todo el proceso de aplicación se efectúa en esa plataforma.	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%	El nuevo punto de atención ubicado en el municipio de apartadó, se abrió al público y fue inaugurada el 28 de julio de 2017, en este punto se presta la atención a todo tipo solicitudes de los usuarios como son: 1. Becas. 2. Crédito pregrado. 3. Crédito posgrado. 4. Información general	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	80%	Se radicó el formato F60 y conforme al cronograma de la Dirección de Tecnología se realizó el desarrollo, se canceló la validación del código de barras con la firma externa GS1, quién se encuentra realizando la validación pertinente. Una vez se cuente con la aprobación de GS1 se procederá a realizar el paso a producción, con lo cual se culminará la racionalización del trámite.	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%	El nuevo punto de atención ubicado en el municipio de apartadó, se abrió al público y fue inaugurada el 28 de julio de 2017, en este punto se presta la atención a todo tipo solicitudes de los usuarios como son: 1. Becas. 2. Crédito pregrado. 3. Crédito posgrado. 4. Información general	Secretaría General/Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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%	El nuevo punto de atención ubicado en el municipio de apartadó, se abrió al público y fue inaugurada el 28 de julio de 2017, en este punto se presta la atención a todo tipo solicitudes de los usuarios como son: 1. Becas. 2. Crédito pregrado. 3. Crédito posgrado. 4. Información general	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%	El nuevo punto de atención ubicado en el municipio de apartadó, se abrió al público y fue inaugurada el 28 de julio de 2017, en este punto se presta la atención a todo tipo solicitudes de los usuarios como son: 1. Becas. 2. Crédito pregrado. 3. Crédito posgrado. 4. Información general	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%	El nuevo punto de atención ubicado en el municipio de apartadó, se abrió al público y fue inaugurada el 28 de julio de 2017, en este punto se presta la atención a todo tipo solicitudes de los usuarios como son: 1. Becas. 2. Crédito pregrado. 3. Crédito posgrado. 4. Información general	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	100%	Fue creado el cargue virtual de la documentacion exigida para la condonación.	Vicepresidencia de Fondos en Administración y Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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	100%	La cinco (5) oficinas móviles realizaron recorridos por 450 municipios diferentes, llegando a más de 60 mil personas.	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
	Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible	Realizar videos de rendición de cuentas	Un (1) video rendición cuentas	31/07/2017	100%	Video completo de la emisión de la rendición de cuentas realizada en abril de 2017, cuya transmisión se hizo vía streaming por la página de señal institucional, del ICETEX y redes sociales de la entidad.	Oficina Asesora de Comunicaciones

3. PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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	100%	*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. Se elaboró la caracterización de usuarios potenciales y actuales de acuerdo con las bases de datos de los usuarios o partes interesadas que diligencian el formulario de inscripción y renovación a un crédito educativo con el ICETEX.	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 actividad 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	100%	En el segundo semestre del 2017, se realizaron 785 eventos, distribuidos de la siguiente forma: Encuentro Regional ... 525 Feria Académica..... 130 Evento IES.....104 Lanzamiento Tú Eliges..... 18 Evento Población Vulnerable..... 5 Evento Internacional..... 3	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	100%	En la página web, en el espacio de participación de ciudadana, se publicaron las observaciones de la ciudadanía y las respuesta formuladas por ICETEX en relación con las inquietudes planteadas. https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	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	100%	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. Se gestiono y ejecuto por parte del DAFP la capacitación sobre la rendición de cuentas y el relacionamiento con las partes interesadas el 27 de noviembre de 2017	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	100%	Se estructuraron tres (3) preguntas que se incluyeron 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 adelantaron 10 entrevistas en profundidad con IES para identificar su percepción frente al proceso de rendición de cuentas de ICETEX y posibles mejoras. Se aplicó en el mes de diciembre una encuesta con 5 preguntas dirigida a los funcionarios de la Entidad, la cual fue respondida por 52 personas y busca conocer la percepción frente a participación ciudadana y rendición de cuentas. Los anteriores instrumentos serán incluidos en el informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas que genera la OAP.	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	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	90%	<p>Con el fin de fortalecer la virtualización del servicio, se desarrollaron 2 proyectos, los cuales facilitan los trámites de los usuarios.</p> <p>*La instalación del Kiosko: se realizó en la oficina Aguas el 24 de noviembre de 2017, ofrece los servicios: generación de extractos, certificaciones, consulta de giro, tarjeta recargable y opción de solicitud de llamada.</p> <p>* El IVR transaccional: proporciona a los usuarios la opción de consulta de saldos, consulta de giros, consulta de tarjeta recargable e información principal para beneficiarios de ICETEX.</p>	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	N/A	Esta actividad no se ejecutó debido a que fue modificado el Plan de Acción relacionado. Dicha situación fue aprobada por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	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%	<p>El nuevo punto de atención ubicado en el municipio de apartadó, se abrió al público y fue inaugurada el 28 de julio de 2017, en este punto se presta la atención a todo tipo solicitudes de los usuarios como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Becas. 2. Crédito pregrado. 3. Crédito posgrado. 4. Información general 	Secretaría General y Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	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%	Se ejecutaron 56 capacitaciones en diferentes temas enfocados al servicio, para los funcionarios de los canales de atención.	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	100%	<p>* El proyecto "Ponte en los zapatos del cliente", conto con la participación de 428 funcionarios. Gracias a este proyecto, se redujo la cantidad de casos pendientes en áreas misionales de 6.056 a 4.900(20%) ; se disminuyo la cantidad de casos vencidos de 1.659 a 104 (94%) casos vencidos en el mismo lapso. El tiempo de respuesta de las áreas a los escalonamientos bajó de 8,42 a 3,81 días y el índice de rechazo a los mismos bajó del 18% al 6%.</p> <p>* El proyecto Actitud del Servicio estuvo focalizado en mejorar la comunicación y respuesta hacia los usuarios, por medio de incentivos para los asesores más sobresalientes. La medición de calidad de l canal se encontraba en 94% , gracias a las actividades de mejora implementadas la medición de calidad cerro con el 95.6%, en temas de comunicación el promedio de comunicación se encontraba en 462 seg, y se cerró con un promedio de 376 seg.</p>	Oficina Comercial y Mercadeo, todas las áreas con atenciones de PQR's

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	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 implementación de la Consejería Académica se cumplió en un 100%. Durante 2017, 651 personas se presinscribieron al programa de Consejería Académica, de los cuales 337 finalizaron correctamente el proceso y 230 de ellos fueron beneficiarios finales. En la vigencia se realizaron 32 sesiones de los 4 ejes del programa en los que se contó con la participación de aliados estratégicos como el DAAD, Campus France, British Council, Education USA, entre otros.	Oficina de Relaciones Internacionales
	Relacionamiento con el ciudadano	Implementación Educación financiera	Actividades desarrolladas/ Total de actividades programadas	31/12/2017	67%	Se inicio el proceso con Asobancaria, se radicó el estudio previo y se encuentra en revisión por parte del grupo de Contratos. El proyecto concluirá en la vigencia 2018.	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	89%	Con el objetivo de brindar un servicio eficiente, oportuno y en línea, se diseño el IVR transaccional, el cual proporcionara a los usuarios un nuevo flujo de proceso y atención, que genere transacciones en tiempo real brindando respuesta a los beneficiarios o clientes potenciales mediante el contact center, sin necesidad de un asesor de servicio. Como resultado de las últimas pruebas realizadas en el mes de diciembre, se evidenció incidencias en los desarrollos por parte del proveedor de atención al usuario y conexiones finales con respecto a la información mostrada de los beneficiarios del ICETEX, por tal razón el IVR transaccional no paso a producción en el año 2017, sin embargo, se espera que en la vigencia 2018 se culmine.	Oficina Comercial y Mercadeo, todas las áreas con atenciones de Quejas

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información de trámites en el SUIT (*1)	Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUIT	30/12/2017	88%	<p>El inventario de trámites y OPA's para ICETEX en la vigencia 2017 cierra con un total de 18. De los cuales son 15 son trámites y 3 corresponden a OPA's.</p> <p>Frente a los trámites se encuentran inscritos 13 trámites, quedando pendiente la culminación de la inscripción de dos trámites.</p> <p>Frente a las OPA's se encuentran inscritas las 3 que están definidas, cumpliendo en un 100% la inscripción.</p>	Oficina Asesora de Planeación/ Áreas funcionales
	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	80%	En el mes de septiembre y octubre 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 está realizando la conciliación de la información.	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos
30/12/2017				93%	Se han vinculado 181 hojas de vida del total de 207 funcionarios	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 pagina web.	Secretaria General/Oficina Comercial y de Mercadeo/Dirección de Tecnología
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Socializar el nuevo procedimiento de PQRSD	Infoservicio y utilizando carteleras internas	31/08/2017	100%	El procedimiento de PQRSD se encuentra publicado en el aplicativo InProcess en el link http://ictxsrvdocmgmt/In-Process/User/ElementViewer.aspx?LV=1&E=120620&rnd=0.15304956939596886&HideHeader=true&Tab=w_0.4606752498870239	Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
5. MECANISMOS PARA LA T INFOF	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	100%	Durante el segundo semestre del 2017, se realizaron las siguientes actualizaciones de los instrumentos de gestión: *Oficina Asesora Jurídica solicitó la actualización del sitio web de la entidad, link estructura jurídica – subcarpetas Conceptos Editoriales –, los mismos que efectivamente quedaron actualizados (una editorial y un concepto (Riesgo operativo, eventos de registro, reclamación a aseguradora), adicional se publicó el Informe sobre demandas y procesos judiciales. * Oficina de Archivo solicitó la actualización de los siguientes documentos: Acta No. 02 Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del 23 de febrero de 2017, Resolución No.0342 del 09 de marzo de 2017 -actualización Programa de Gestión Documental Año 2017 - Resolución No.0342 del 09 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	100%	En el segundo semestre de 2017, se entregaron 15.233 turnos, de los cuales 13.910 fueron atendidas 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
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública	1 Informe semestral	30/12/2017	100%	En el segundo semestre de 2017, se recibieron 26 solicitudes de información pública, distribuido de la siguiente forma por cada una de las dependencias: Presidencia 12 Vicepresidencia de Fondos en Administración 3 Oficina Asesora de Planeación 3 Oficina Comercial y Mercadeo 2 Secretaría General 1 Oficina Asesora Jurídica 1 Vicepresidencia de Crédito y Cobranza 1 Oficina de Riesgos 1 Grupo de Atención al Usuario 1 Grupo de Talento Humano 1	Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2017)	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 sometió a participación ciudadana la planeación institucional, en términos de indicadores, planes de acción, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la planeación de la audiencia de la rendición de cuentas, estas acciones se realizaron a través del espacio de participación establecido en la página web de ICETEX: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion	Oficina de Planeación

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ICETEX