

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad ICETEX
 Vigencia 2018
 Fecha de Publicación: 16/05/2018
 Fecha de Seguimiento: 30/04/2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Fortalecer el conocimiento de los servidores de ICETEX frente al Sistema de Administración del Riesgo de Corrupción	Capacitación y sensibilización de la Política y del sistema de administración del riesgo de corrupción	28/09/2018	10%	En conjunto con el Grupo de Talento Humano se está definiendo el mecanismo, objetivo y alcance de la capacitación al Sistema de Administración de Riesgo Corrupción.	Oficina de Riesgos
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado al 2018	30/11/2018	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
		Implementar el software para la automatización y administración de la gestión del Riesgo de Corrupción	Herreamienta implementada y socializada	14/12/2018	70%	Actualmente se están realizando cargues de la información historica en el módulo de Riesgo Corrupción para entrar a producción y realizar el monitoreo 2018, en la citada herramienta.	Oficina de Riesgos

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
PLAN DE GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION		Someter a participación ciudadana el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de Corrupción publicado con las observaciones de la ciudadanía.	13/01/2018	100%	Se creo un banner informativo portal 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/participación-ciudadana/mecanismos-de-participacion y mediante el correo electrónico consultasplaneación@icetex.gov.co con las observaciones o comentarios sobre la matriz de riesgo corrupción.	Oficina de Riesgos
		Divulgar el mapa de riesgos de corrupción a los funcionarios	Capacitación y sensibilización de la Política y del sistema de administración del riesgo de corrupción	28/09/2018	10%	En conjunto con el Grupo de Talento Humano se está definiendo el mecanismo, objetivo y alcance de la capacitación al Sistema de Administración de Riesgo Corrupción.	Oficina de Riesgos
		Someter a participación ciudadana el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de Corrupción publicado con las observaciones de la ciudadanía.	13/01/2018	100%	Se realizó la divulgación por la página a través de la siguiente dirección https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participación-ciudadana/mecanismos-de-participacion , con el fin de que la ciudadanía realice observaciones o comentarios mediante el correo electrónico consultasplaneación@icetex.gov.co	Oficina de Riesgos

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Consulta y divulgación	Publicar el mapa de riesgos de corrupcion	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de la Entidad	31/01/2018	100%	El área de Planeación con base en la información remitida por la Oficina de Riesgos procedió a la publicación en la Página web del Mapa de Riesgo Corrupción, siendo este el primer componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y cumpliendo con lo establecido en la normatividad aplicable. Su publicación se realizó antes del 31 de enero de 2018. https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/sistema-integrado-de-gestion/plan-anticorrupcion-y-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadan/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2018.pdf?sfvrsn=4	Oficina de Riesgos- Oficina de Planeación
	Monitoreo o revisión	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado al 2018	30/11/2018	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 culmino en el mes de enero del presente año.	Oficina de Riesgos
		Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	15/12/2018	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 2018	30/04/2018	100%	Se efectuó verificación del Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 30 de abril de 2018.	Oficina de Control Interno
		Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de agosto de 2018	31/08/2018	0%	Esta actividad se ejecutará con corte al 31 de agosto de 2018.	Oficina de Control Interno
		Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de diciembre de 2018	31/01/2019	0%	Esta actividad se ejecutará con corte al 31 de diciembre de 2018.	Oficina de Control Interno

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Otorgamiento y legalización de crédito educativo a través de 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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Condonaciones por fallecimiento, invalidez o graduación	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Devolución de garantías	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Paso al cobro individual	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	30/11/2018x	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
ACION DE TRÁMITES	Cambio de plazo y prórroga	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria 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	30/08/2018	70%	Actividades en pruebas. 1. Formulario para ingreso de datos del beneficiario 2. Validación y obtención de datos del crédito 3. Cálculo del valor a pagar para el Fondo de garantías: 5% del valor Legalizado del crédito 4. Generación del recibo de pago con el código de barras, validado por GS1.	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y 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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Cambio fecha de vencimiento	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria 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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Devolución y/o compensación de pagos de lo no debido	Optimizar el proceso de solicitud de devolución de saldos a favor a través del sistema de atención virtual SAV.	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	30/11/2018	20%	De acuerdo con las reuniones realizadas en conjunto con la Oficina de Comercial y Mercadeo y la Oficina de Planeación, la OCM presentó objeciones para la implementación de esta racionalización "Devolución saldos a Favor" Sistema Atención virtual, debido a los costos adicionales que implicaría para el proyecto de atención al usuario; así mismo se hace necesario que se justifique por parte de esa área la no implementación de dicha racionalización, con el fin de remitir la justificación al DAFP.	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología/coordinación de Cartera
	Devolución y/o compensación de pagos de lo no debido	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Normalización de cartera por mora mayor a 90 días	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Renovación del crédito	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Certificaciones relacionadas con los créditos	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	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestro clientes, se sigue la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, se están haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA y se encuentra pendiente para la firma del contrato con UNISINÚ.	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
		Suministrar información de los productos y servicios de ICETEX a través de las Oficinas Móviles	450 municipios	31/12/2018	20%	De acuerdo al proceso contractual, la firma del contrato se realizó el 19 de abril de 2018. El inicio del recorrido empezará el 22 de mayo de 2018.	Oficina de comunicaciones
		Elaborar el informe de gestión de la Entidad	1 Informe de gestión publicado en la página web	31/01/2018	100%	Se consolidó la información clave de las diferentes áreas misionales y de apoyo; se elaboró el informe, se ajustó de acuerdo con las recomendaciones recibidas y se publicó en la página web institucional: https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/rendici%C3%B3n-de-cuentas-2017/informe-de-gestion-del-2017.pdf?sfvrsn=4	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)	Realizar videos institucionales sobre productos	Cuatro (4) videos de la gestión institucional	31/12/2018	25%	En el mes de marzo se realizó el video del producto CATS (Cuenta de Ahorro de Trámite Simplificado) https://www.youtube.com/watch?v=P6nrQzZVT P4&feature=youtu.be	Oficina Asesora de Comunicaciones
		Actualizar caracterización de ciudadanos para el proceso de rendición de cuentas	Documento caracterización de ciudadanos	15/11/2018	100%	Durante el I trimestre de 2018 se elaboró y publicó el documento Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés potenciales y actuales con información recolectada en la vigencia 2017. https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/transparencia/caracterizacion_estudiantes_icetex_2017.pdf?sfvrsn=2	Oficina de Comunicaciones/Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina de Planeación
		Elaborar piezas comunicativas como respuesta a las PQRSD recibidas en redes sociales.	Dos (2) piezas de comunicación	30/12/2018	100%	Se han publicado (2) piezas en redes sociales. https://www.facebook.com/icetexcolombia/videos/1651526208236600/ https://www.facebook.com/icetexcolombia/photos/a.266259430096625.70598.179474975441738/1651539501568604/?type=3&theater	Oficina Asesora de Comunicaciones/Oficina Comercial y de Mercadeo
		Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX	Una (1) ICETEX	31/08/2018	100%	La audiencia pública de rendición de cuentas se realizó el día 20 de abril de 2018, en la ciudad de Bogotá con transmisión a través del canal institucional. La información relacionada puede consultarse a través del link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2017	Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de Comunicaciones/Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina de Control Interno
		Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas donde se divulgue gestión de ICETEX en la región.	2 Informes al año	30/12/2018	0%	Los informes correspondientes a la actividad se realizarán de manera semestral por lo que para el primer trimestre el informe se enviara en los meses de julio y agosto y para el segundo trimestre se enviara con el informe anual de rendición de cuentas.	Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	Someter a participación ciudadana los planes de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, planes de acción e indicadores de ICETEX, proyectos normativos.	Un Informe con observaciones de la ciudadanía	31/03/2018	100%	De acuerdo con la normatividad, la oficina de planeación procedió a someter a participación ciudadana los planes de Acción, Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano, anteproyecto de presupuesto, plan de participación ciudadana, indicadores en el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion Una vez cerrada la recepción de bservaciones se procedió a publicar los documentos en los siguientes links: Planes de acción: https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/plan-estrategico/plan-de-acci%C3%B3n/planes-de-accion-2017.pdf Plan Anticorrupción y atención al ciudadano: https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/sistema-integrado-de-gestion/plan-anticorrupcion-y-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadan/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2018.pdf?sfvrsn=4 Indicadores: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/el-icetex/plan-estrategico/resultado-por-indicadores	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	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	Un informe con las respuestas	30/12/2018	60%	Se canalizó la información de las bases de datos de las cuentas: rendiciondecuentas@icetex.gov.co y la cuenta participacionciudadana@icetex.gov.co información que se encuentra publicada en los siguientes link: a) rendición de cuentas-audiencia publica https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2017 b) Participación Formulación participativa de planes, programas y proyectos https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion	Oficina Asesora de Planeación
		Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad	Una capacitación y un ejercicio de sensibilización	30/11/2018	50%	Se generó la socialización a los servidores públicos, utilizando los mecanismos de comunicación interna, respecto a la audiencia pública de rendición de cuentas que se realizó el 20 de abril de 2018	Oficina Asesora de Planeacion/ Grupo de Talento Humano/Oficina de comunicaciones
		Publicar en la página web capacitación sobre participación ciudadana dirigido a la ciudadanía	Capacitación publicada en el espacio de participación ciudadana	1/12/2018	70%	Actualmente se cuenta con documento de capacitación publicado en la página web de ICETEX para consulta de la ciudadanía y es aplicable a los mecanismos que se aplican este año. Se esta ajustando el documento en versión 2, lo cual permitirá a la ciudadanía conocer y ejercer la participación ciudadana ver link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/plan_de_participacion_ciudadana.pdf?sfvrsn=2	Oficina Asesora de Planeacion/ Oficina de comunicaciones
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018	Un (1) Informe de evaluación	31/01/2019	N/A	No aplica avance porque este informe se realiza al culminar la aplicación de la estrategia establecida para la vigencia.	Oficina Asesora de Planeacion

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
N DE SERVICIO AL CIUDADANO	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Generar una reunión semestral con la Alta Dirección en la que se presenten temas asociados a Atención al Ciudadano	Informe o acta de reunión	30/12/2018	20%	Teniendo en cuenta las nuevas disposiciones sobre el tema de atención al ciudadano que incluye las directrices impartidas por el DNP, en este momento se está analizando toda la documentación a fin de llevar a la alta dirección todas las inquietudes, planes y propuestas de acciones que busquen mejorar la atención al ciudadano.	Oficina Comercial y Mercadeo.
		Fortalecer la virtualización del servicio de atención al usuario	Servicio al ciudadano a través de medios virtuales: 50%	30/11/2018	40%	En enero la entidad implementó el piloto de Kioskos en la Sede de Las Aguas y próximamente saldrá a operación el IVR Transaccional. El indicador de virtualización al cierre de abril es el 40.64%	Oficina Comercial y Mercadeo.
	Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar un sistema de Kioscos en la sede principal a fin de agilizar los procesos de atención a los usuarios.	Kiosco Instalado y en funcionamiento	30/06/2018	100%	Se realiza instalación del kiosco en la sede principal y se inicia operación desde el 22 de enero de 2018. Así se da cumplimiento al 100% de la actividad programada.	Oficina Comercial y Mercadeo
		Realizar la apertura de una nueva oficina de Atención al Cliente	Un nuevo punto de atención	30/11/2018	100%	Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de los clientes, se sigue con la estrategia de llegar a nuestros beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, estamos haciendo convenios en comodato, este año se abrió el 30 de Enero/2018 UNICARTAGENA	Secretaria General y Oficina Comercial y Mercadeo
		Fortalecer la atención preferencial para la población en condición de discapacidad.	Piezas y videos diseñados	30/11/2018	100%	Con el desarrollo del Contrato Interadministrativo realizado con el INSOR, la entidad cuenta con la traducción en lengua de señas de 9 videos en formato chroma, los cuales se usarán para diseñar videos de los productos y servicios de la entidad. Adicional, se realizó la producción de dos videos (Atención a personas sordas en sede las Aguas y a través de contact center y el testimonio de una usuario que representa la misión de la entidad) Se pueden diseñar piezas o transmitir por las carteleras digitales los videos que realizo la oficina asesora de comunicaciones.	Oficina Comercial y Mercadeo/ Secretaria General / Oficina Asesora de Comunicaciones

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
PLAI	Talento Humano	Fortalecer el proceso de capacitación tanto para el personal tercerizado de atención al usuario, como para funcionarios de la Entidad, que tengan contacto directo con temas asociados a la debida atención de los ciudadanos.	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.	30/11/2018	50%	De acuerdo con el cronograma establecido en el Plan Institucional de Capacitación se proyectó la primera sesión de la capacitación denominada "PQR'S y programa servicio al ciudadano" para el 25 de abril la cual es dictada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).	Coordinación de Talento Humano/ Oficina Comercial y Mercadeo
	Normativo y procedimental	Actualizar la carta del trato digno y realizar su publicación por la web de la Entidad.	Carta del trato digno actualizada y publicada	30/05/2018	50%	La carta del trato digno se encuentra en elaboración y pendiente por la aprobación de la alta dirección. Esta quedará publicada al cierre del mes de mayo.	Oficina Comercial y Mercadeo.
		Elaborar y publicar el informe de PQRS en el link de transparencia.	Informe publicado en el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/transparencia	31/01/2019	16%	En la pagina web de la entidad en el link https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/transparencia , se encuentran publicados los informes correspondientes a los meses de enero y febrero de 2018.	Oficina Comercial y Mercadeo
	Relacionamiento con el ciudadano	Generar acciones que permitan mejorar el relacionamiento con el ciudadano, de acuerdo con los estudios realizados de percepción y grupos focales	Documento con las acciones de mejora	30/12/2018	20%	Se está ejecutando el plan de acción de educación financiera que le apunta a resolver muchas de las falencias de comunicación identificadas en los estudios. Se está desarrollando en conjunto con la VOT, el proyecto de cambio del estado de cuenta con el fin de dar mayor claridad sobre su crédito a los beneficiarios.	Oficina Comercial y Mercadeo.
		Elaborar instrumentos de rendición de cuentas (Ej: entrevistas, grupos focales, encuestas) para medir el impacto de la	Informe de evaluación del impacto del plan de racionalización de trámites	30/12/2018	5%	Se realizó cronograma y se inició la construcción de los cuestionarios.	Oficina Comercial y Mercadeo.
		Publicar información de trámites en el SUI (*1)	Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUI	30/12/2018	50%	Se actualizó y publicó en SUI el trámite de renovaciones de créditos de fondos en administración. Aún se encuentra pendiente el trámite de otorgamiento de crédito a través del fondo de garantías, el cual requiere una gestión que está adelantando la VCC.	Oficina Asesora de Planeación/ Areas funcionales

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
PLAN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información contractual en SIRECI y SECOP	Información publicada	30/12/2018	99%	Las contrataciones directas fueron publicadas en el Secop I mientras las de selección, se están manejando por el secop II. El único contrato que no se ha publicado a la fecha es el CD-198-2018 Juan Rafael Bravo y Cía S.A.S	Secretaría General / Grupo de Contratos
		Actualizar 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	30/12/2018	94%	Se lleva un 94% de vinculación de los contratistas en el aplicativo Sigep, existen 6 contratistas que no han realizado la actualización de la hoja de vida y por lo tanto no es posible validar ni vincular. Existen 6 cesiones que no han sido posible de vincular, porque el aplicativo genera error cuando se realiza el procedimiento. Ya se ha enviado correo a los contratistas, pero no existe respuesta por parte de ellos. Además también se realizó consulta del error que está presentando con las cesiones y se está a la espera de la respuesta. Es necesario aclarar que en el Sigep, cuando se habla de actualización, se refiere a un procedimiento que debe realizar cada contratista, para que pueda ser validada y pueda ser vincula con la entidad.	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Fortalecer los protocolos de atención al usuario	100% de los protocolos actualizados	31/10/2018	100%	A la fecha de corte se han realizado las actualizaciones del canal Telefónico, Personalizada, Chat, virtual y Escrita. Se encuentran en la ruta https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/tramites-y-servicios/prot_atencion2017.pdf	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Elaboración de Instrumentos de Gestión de Información	Actualizar 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	30/12/2018	5%	Identificación de oportunidades de mejora sobre el inventario y clasificación de activos de información, generando el respectivo plan de mejoramiento.	Oficina de Riesgos/Oficina Comercial y de Mercadeo/ Grupo de Archivo/Oficina Jurídica

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Fortalecer la atención preferencial para la población en condición de discapacidad.	Piezas y videos diseñados	30/12/2018	100%	Con el desarrollo del Contrato Interadministrativo realizado con el INSOR, la entidad cuenta con la traducción en lengua de señas de 9 videos en formato chroma, los cuales se usarán para diseñar videos de los productos y servicios de la entidad. Adicional, se realizó la producción de dos videos (Atención a personas sordas en sede las Aguas y a través de contact center y el testimonio de una usuario que representa la misión de la entidad) Se pueden diseñar piezas o transmitir por las carteleras digitales los videos que realizo la oficina asesora de comunicaciones.	Oficina Comercial y de Mercadeo/Oficina Asesora de comunicaciones
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública.	(1) Informe semestral	30/12/2018	0%	El informe se presentará al corte establecido según esta matriz.	Oficina Comercial y de Mercadeo

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ICETEX