

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad ICETEX
 Vigencia 2018
 Fecha de Publicación: 13/09/2018
 Fecha de Seguimiento: 30/08/2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	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	30%	Se realizaron capacitaciones los días 29 de junio y 24 de agosto para los funcionarios nuevos de la entidad, sobre riesgo de corrupción y sus políticas.	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	43%	Se está realizando actualización al mapa de riesgo de corrupción de la entidad para los diferentes procesos. Actividad que se llevara entre los meses de agosto a octubre de 2018.	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	80%	Se están realizando los últimos ajustes al módulo de riesgo de corrupción, para entrar en producción y cargar el monitoreo de la vigencia 2018.	Oficina de Riesgos

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	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 en el portal Web de la entidad, 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	0%	El Mapa de riesgo de corrupción se encuentra en proceso de monitoreo, una vez se termine el ejercicio se someterá a revisión y observaciones por parte de los funcionarios de la entidad.	Oficina de Riesgos
	Consulta y divulgación	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 en el portal web de la entidad 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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
		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 el Mapa 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	43%	Se está realizando la actualización al mapa de riesgo de corrupción de la entidad para los diferentes procesos. Actividad que se esta realizando en el periodo de agosto a octubre de 2018.	Oficina de Riesgos
		Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	15/12/2018	0%	Para el mes de diciembre se presentará al Comité la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción, para su posterior 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 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	100%	Se efectuó verificación del Mapa de Riesgos de Corrupción 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 y culminará con corte al 31 de diciembre de 2018.	Oficina de Control Interno

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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%	<p>Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco.</p> <p>Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad</p>	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
	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%	<p>Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco.</p> <p>Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad</p>	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braille y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braille y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braille y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	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	100%	Actividad ejecutada, se encuentra en producción.	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braille y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁ	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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%	<p>Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco.</p> <p>Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad</p>	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%	<p>Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco.</p> <p>Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad</p>	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	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	0%	Dados los costos de la racionalización de este trámite, se gestiona con el DAFP la eliminación de la actividad.	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediante memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braille y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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%	<p>Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco.</p> <p>Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad</p>	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
	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%	<p>Teniendo en cuenta que se debe fortalecer el servicio, optimizando los tiempos de espera y supliendo las necesidades de nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco.</p> <p>Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad</p>	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediante memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braille y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo
	Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)	Suministrar información de los productos y servicios de ICETEX a través de las Oficinas Móviles	450 municipios	31/12/2018	60%	Las cinco oficinas móviles han visitado, al 31 de agosto, 274 municipios de catorce departamentos.	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	
Realizar videos institucionales sobre productos		Cuatro (4) videos de la gestión institucional	31/12/2018	75%	La oficina Asesora de comunicaciones realizó en el mes de julio el video mostrando la gestión del nuevo producto de la Entidad Beca Ser https://www.youtube.com/watch?v=ab58tqh_v9k	Oficina Asesora de Comunicaciones	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
TAS		Actualizar caracterización de ciudadanos para el proceso de rendición de cuentas	Documento caracterización de ciudadanos	15/11/2018	100%	Durante el primer 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/video/s/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 se puede consultar 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	50%	En el primer semestre del año el Icetex asistió a más de 500 eventos en los que se divulgó información relevante para la ciudadanía con respecto a la gestión que realiza la entidad.	Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
PLAN DE RENDICIÓN DE CUEN	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%	<p>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.</p> <p>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-accion-2017.pdf</p> <p>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-atencion-al-ciudadano/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</p>	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	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	80%	Se canalizó la información de las bases de datos de las cuentas: rendiciondecuentas@icetex.gov.co y la cuenta consultasplaneacion@icetex.gov.co información que se encuentra publicada en los siguientes link: a) rendición de cuentas-audiencia pública: 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: Se sometió a participación ciudadana la manifestación de impacto regulatorio de la creación del nuevo trámite Becas Ser y se publicaron las respuestas emitidas a la ciudadanía. 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	100%	Se generó la socialización a los funcionarios, utilizando los mecanismos de comunicación interna, respecto a la audiencia pública de rendición de cuentas que se realizó el 20 de abril de 2018. Se concertó y realizó por parte del DAFP el 31 de mayo la capacitación sobre rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad.	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	90%	Se realizó la actualización del documento de capacitación a la ciudadanía en Participación ciudadana conforme a los mecanismos que se aplican esta vigencia. Se remitirá a la Oficina Comercial y de Mercadeo para su publicación en la página Web de ICETEX.	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	0%	No presenta 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 (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
JDADANO	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	50%	Presentación de resultados de la medición del sistema de atención al consumidor financiero SAC del 2017-2 a la Junta Directiva el lunes 26 de febrero de 2018	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	50%	En enero la entidad implementó el piloto de Kioscos en la Sede de Las Aguas, se continúa la gestión para la puesta en marcha del IVR Transaccional y la OCM continúa con el fortalecimiento de la pagina Web, para brindar a los usuarios información útil. El indicador de virtualización al cierre de agosto es el 41.34%. En el mes de junio se alcanzó el 51% de cumplimiento en el indicador de virtualización.	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 nuestros clientes, se ha seguido la estrategia de llegar a los beneficiarios con puntos de atención dentro de las universidades donde hay mayor cantidad de estudiantes ICETEX, este año se abrió el 30 de Enero/2018 Unicartagena y oficinas en Arauca y Tumaco. Adicionalmente se dió cumplimiento el 17 de julio mediamnte memorando con radicado 2018010140-1, a la sentencia 085 del 28 de octubre de 2013, dando apertura a la nueva sede en la que se instaló señalización con sistema braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad	Secretaria General y Oficina Comercial y Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fortalecer la atención preferencial para la población en condición de discapacidad.	Piezas y videos diseñados	30/11/2018	100%	Debido al 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. Adicionalmente, 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).	Oficina Comercial y Mercadeo/ Secretaria General / Oficina Asesora de Comunicaciones
	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	100%	La Oficina Comercial y Mercado, en su proceso de capacitación con el proveedor de atención al usuario Outsourcing, ha realizado 27 capacitaciones en 4 categorías (Producto, Procedimientos, Normatividad, Protocolo y atención).	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	100%	La carta del trato digno, se actualizó en la página web de la entidad el 11 de julio de 2018.	Oficina Comercial y Mercadeo.
		Elaborar y publicar el informe de PQRSD en el link de transparencia.	Informe publicado en el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/transparencia	31/01/2019	50%	Se encuentran publicados en la página web los informes de transparencia, correspondiente a los meses desde enero a julio 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	40%	Se está ejecutando el plan de acción de educación financiera que le apunta a resolver 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.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Elaborar instrumentos de rendición de cuentas (Ej: entrevistas, grupos focales, encuestas) para medir el impacto de la rendición de cuentas 2017	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.
A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información de trámites en el SUIIT (*1)	Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUIIT	30/12/2018	80%	Se actualizó y publicó en SUIIT 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 y no podían realizarse ajustes a los convenios en ley de garantías. Por otra parte, se trabajó en la elaboración de la Manifestación de Impacto regulatorio ante el DAFP para la aprobación del nuevo trámite "Generación de certificados de Becas Ser", con el fin de incluirlo en el inventario y registrarlo en suit.	Oficina Asesora de Planeación/ Áreas funcionales
		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 gestionando por el Secop II.	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 cesiones de contratos que no han sido posible de vincular, porque el aplicativo genera error cuando se realiza el procedimiento. Se realizó consulta del error que está presentando con las cesiones de contratos.	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-08-2018)	OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
PLAN TRANSPARENCIA Y ACCESO	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	20%	Modificación del procedimiento de activos de información. Cronograma de actualización del Inventario y Clasificación de Activos de Información.	Oficina de Riesgos/Oficina Comercial y de Mercadeo/ Grupo de Archivo/Oficina Jurídica
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Fortalecer la atención preferencial para la población en condición de discapacidad.	Piezas y videos diseñados	30/12/2018	100%	Debido al 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)	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	50%	En el primer semestre de 2018, se recibieron 29 solicitudes de información pública, distribuido de la siguiente forma por cada una de las dependencias: Presidencia 17 Vicepresidencia de Fondos en Administración 3 Oficina Asesora de Planeación 2 Oficina Comercial y Mercadeo 1 Oficina Asesora Jurídica 4 Oficina de Riesgos 1 Grupo de Atención al Usuario 1	Oficina Comercial y de Mercadeo