

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad ICETEX

Vigencia 2018

Fecha de Publicación: 15/01/2019

Fecha de Seguimiento: 31/12/2018

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | 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 | 100% | Se culminó con la capacitación de riesgo de corrupción de manera virtual a todos los funcionarios y se finalizó con una evaluación en los meses de noviembre y diciembre a través de la herramienta dispuesta por el Grupo de Talento Humano. | 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 | 100% | Se actualizó el Mapa de Riesgo de Corrupción de acuerdo al cronograma definido. | 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 | 100% | Se culminó con los ajustes al software, se encuentra en producción. | Oficina de Riesgos |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|----------------------|---------------|--|--|----------------------|--------------------------|--|-------------------------|
| 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 creó 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/atencional-ciudadano/participación-ciudadana/mecanismos-de-participación 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 | 100% | Se creó el banner informativo en el portal de la entidad en el cual se invitaba 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/atencional-ciudadano/participación-ciudadana/mecanismos-de-participación | Oficina de Riesgos |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|--------------------|------------------------|--|---|----------------------|--------------------------|---|--|
| PLAN DE GESTION DE | 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/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion y mediante el correo electronico consultasplaneación@icetex.gov.co con las observaciones o comentarios sobre la matriz de riesgo corrupción, | Oficina de Riesgos |
| | | 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 | 100% | Se actualizó el Mapa de Riesgo de Corrupción de acuerdo al cronograma definido. | Oficina de Riesgos |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------|--|--|--|----------------------|--------------------------|---|---|
| | | Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT | Presentación al Comité | 15/12/2018 | 100% | Se presentó el Mapa de Riesgo de Corrupción en el Comité SARO SARLAFT del 18 de octubre de 2018. | 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 | 100% | Se efectuó verificación del Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 31 de diciembre de 2018. | Oficina de Control Interno |
| | 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 |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------|---|--|---|----------------------|--------------------------|--|---|
| | Otorgamiento de becas internacionales para colombianos | Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente | Aumento de canales y/o puntos de atención | 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 |
| | 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 |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | 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% | <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 |
| | 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% | <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 (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------|--|--|---|----------------------|--------------------------|---|---|
| | 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 braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad | Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo |
| | 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 braile 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 |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|---|---|--|---|----------------------|--------------------------|--|---|
| ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES | 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 braile y se encuentra acondicionada para atender a personas en condición de discapacidad | Secretaria General/Oficina Comercial y Mercadeo |
| | Crédito educativo para posgrados en el país | Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente | Aumento de canales y/o puntos de atención | 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 (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------|--|--|---|----------------------|--------------------------|---|---|
| | Crédito para estudios de posgrado en el exterior | Ampliar la cobertura en la atención al usuario a través de un nuevo punto de atención al cliente | Aumento de canales y/o puntos de atención | 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 |
| | 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 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 (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------|--|---|---|----------------------|--------------------------|---|---|
| | 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 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 |
| | 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 | 100% | Se realizó reunión en conjunto con la Oficina de Comercial y Mercadeo y la Oficina de Planeación, donde se determinó la no viabilidad de la propuesta de racionalización "Optimizar el proceso de solicitud de devolución de saldos a favor a través del sistema de atención virtual SAV", por incremento de costos en la facturación del contrato de atención al usuario. Por lo anterior la Oficina de Planeación de manera conjunta eliminó esta acción de racionalización con la Función Pública en el mes de octubre de 2018. | Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología/coordinación de Cartera |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------|--|--|---|----------------------|--------------------------|--|---|
| | 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% | <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 |
| | 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 |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | 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 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 |
| | 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 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 |
| | | Suministrar información de los productos y servicios de ICETEX a través de las Oficinas Móviles | 450 municipios | 31/12/2018 | 100% | Las Oficinas Móviles recorrieron los municipios programados para la vigencia 2018. | Oficina de comunicaciones |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------|---|---|---|----------------------|--------------------------|---|-----------------------------------|
| | | 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 |
| | 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 | 100% | En la vigencia se realizaron los siguientes videos: - Producto CATS (Cuenta de Ahorro de Trámite Simplificado) https://www.youtube.com/watch?v=P6nrQzZVTP4&feature=youtu.be . - Nuevo Estado de Cuenta que contiene beneficios para que los jóvenes lleven de mejor manera sus créditos: VIDEO: https://www.youtube.com/watch?v=tE4oenmVMhI . - Gestión del nuevo producto de la Entidad Beca Ser https://www.youtube.com/watch?v=ab58tqh_V9k . - Gestión de Fondo en Administración con su producto Fondo Comunidades Negras https://www.youtube.com/watch?v=Q889zTjow-I . - Divulgación de los productos de crédito educativo para pregrado, convocatoria 2019-1. ;Diligencia correctamente tu formulario de inscripción! https://www.youtube.com/watch?v=py9Py6vzkUw . | Oficina Asesora de Comunicaciones |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------------------------|---------------|--|---|----------------------|--------------------------|--|--|
| PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS | | 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/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 se puede consultar a través del link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencional-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 | 100% | Para el año 2018 ICETEX participó en un total de 993 eventos con la participación de 310.520 estudiantes y 1.686 colegios. Adicionalmente, para población vulnerable se realizaron un total de 229 eventos y se impactaron un total de 78.396 ciudadanos. | Oficina Comercial y de Mercadeo |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------|---|---|---|----------------------|--------------------------|--|-------------------------------|
| | 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-ciudadano/planes-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</p> <p>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 (31-12-2018) | 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 | 100% | <p>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:</p> <p>a) rendición de cuentas-audiencia pública: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2017</p> <p>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.</p> <p>https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion</p> | 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 Planeación/ 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 | 100% | Se realizó la actualización del documento de capacitación a la ciudadanía en Participación ciudadana conforme a los mecanismos que se aplican en esta vigencia. | Oficina Asesora de Planeación/ 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 | 100% | El Informe final de Evaluación de la Rendición de cuentas se estará publicando en la página web antes del 31 de enero de 2019. | Oficina Asesora de Planeación |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------|--|--|---|----------------------|--------------------------|--|---|
| | 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 | 100% | Presentación de resultados de la medición del Sistema de Atención al Consumidor financiero SAC 2018-1 en la Junta Directiva del mes de diciembre. | 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 | 86% | A corte del 31 de diciembre el promedio del indicador de Virtualización corresponde al 43%; lo anterior en virtud al proceso de implementación que lleva la entidad del Core Bancario, el cual ha impactado el servicio al ciudadano a través de medios virtuales. Por lo tanto, el resultado para este periodo se ubica 7 puntos por debajo de la meta propuesta (50%). | 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 (31-12-2018) | 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 un 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% | Se realizarón 3 capacitaciones relacionadas con el tema así: el 31 de mayo de 2018 denominada "Atención al ciudadano con énfasis en rendición de cuentas y plan anticorrupción" dictada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), así mismo el 15 de Junio de 2018 se impartió una capacitación denominada participación ciudadana y control social igualmente impartida por el DAFP y el 07 de septiembre de 2018 se realizó una capacitación denominada ética y Transparencia en la Gestión Pública y Política del Sistema de Administración del Riesgo de Corrupción dictada por la Secretaria de Transparencia. | 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 PQRS en el link de transparencia. | Informe publicado en el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/transparencia | 31/01/2019 | 100% | Se encuentran publicados en la página web los informes de transparencia hasta el mes de Diciembre de 2018. | Oficina Comercial y Mercadeo |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|------------|--------------------------------------|--|---|----------------------|--------------------------|--|---|
| | 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 | 100% | Se desarrolló en conjunto con la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, el proyecto de cambio del estado de cuenta, logrando brindar mayor claridad sobre su crédito a los beneficiarios. Se incluye en el estado de cuenta concepto e información relacionada en la estrategia de Educación Financiera definida para los diferentes grupos focales y momentos de verdad identificados. | Oficina Comercial y Mercadeo. |
| | | 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 | 100% | Se realizó la aplicación de 4 encuestas correspondientes a; Punto de atención Unicartagena, Proceso Mintic, Trámite Aval, Punto de Atención Apartadó. | Oficina Comercial y Mercadeo. |
| | Lineamientos de Transparencia Activa | Publicar información de trámites en el SUIT (*1) | Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUIT | 30/12/2018 | 100% | Se actualizó y publicó en SUIT el trámite de renovaciones de créditos de fondos en administración, de igual forma se culminó el registro en el SUIT del trámite Crédito a través del Fondo de Garantías. Por otra parte, se trabajó en la elaboración y registro en SUIT de la Manifestación de Impacto Regulatorio ante el DAFP para la aprobación del nuevo trámite "Generación de certificados de Becas Ser" | Oficina Asesora de Planeación/ Areas funcionales |
| | | Publicar información contractual en SIRECI y SECOP | Información publicada | 30/12/2018 | 97% | Según la base de contratación de 2018 se reporta el 94% de la contratación en el SIRECI. De otra parte, fue publicado 99,73% de la contratación en el SECOP. Teniendo en cuenta lo anterior el promedio de publicación tanto en el SIRECI como en el SECOP fue del 97%. | Secretaría General / Grupo de Contratos |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | OBSERVACIONES Y/O JUSTIFICACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
|--|---|--|---|----------------------|--------------------------|---|---|
| PLAN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | | 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 | 96% | <p>Actualmente el avance de actualización de hojas de vida de funcionarios se encuentra en el 100%. Con el fin de incrementar el indicador en referencia, en el último trimestre del año se adelantaron las campañas requeridas, teniendo en cuenta que la actualización de la hoja de vida es un procedimiento que debe realizar cada funcionario.</p> <p>La actualización de las hojas de vida de los contratistas en el SIGEP alcanzó el 91%.</p> <p>El promedio de actualización de hojas de vida en el SIGEP de los funcionarios y contratistas fue del 96%.</p> | 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 Gestion 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 | 100% | Actualización del inventario y clasificación de los activos de información. | Oficina de Riesgos/Oficina Comercial y de Mercadeo/ Grupo de Archivo/Oficina Jurídica |

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | FECHA DE CULMINACION | % DE AVANCE (31-12-2018) | 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% | 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 | 100% | Para el segundo semestre de 2018, se recibieron un total de 53 solicitudes de información pública, distribuido de la siguiente forma por cada una de las dependencias: Presidencia 37 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 4 Secretaría General 1 Adicionalmente, por parte del proveedor de Atención al Usuario fueron atendidas un total de 69 solicitudes de información pública, atendidas por los siguientes canales de atención; Contact Center 58, Escrita 6, Canal de atención SAV 2, Personalizada 1, Web Call Back 1, GC Escrita 1. | Oficina Comercial y de Mercadeo |