

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO  
Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR  
“Mariano Ospina Pérez”  
ICETEX

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2019

Versión 2

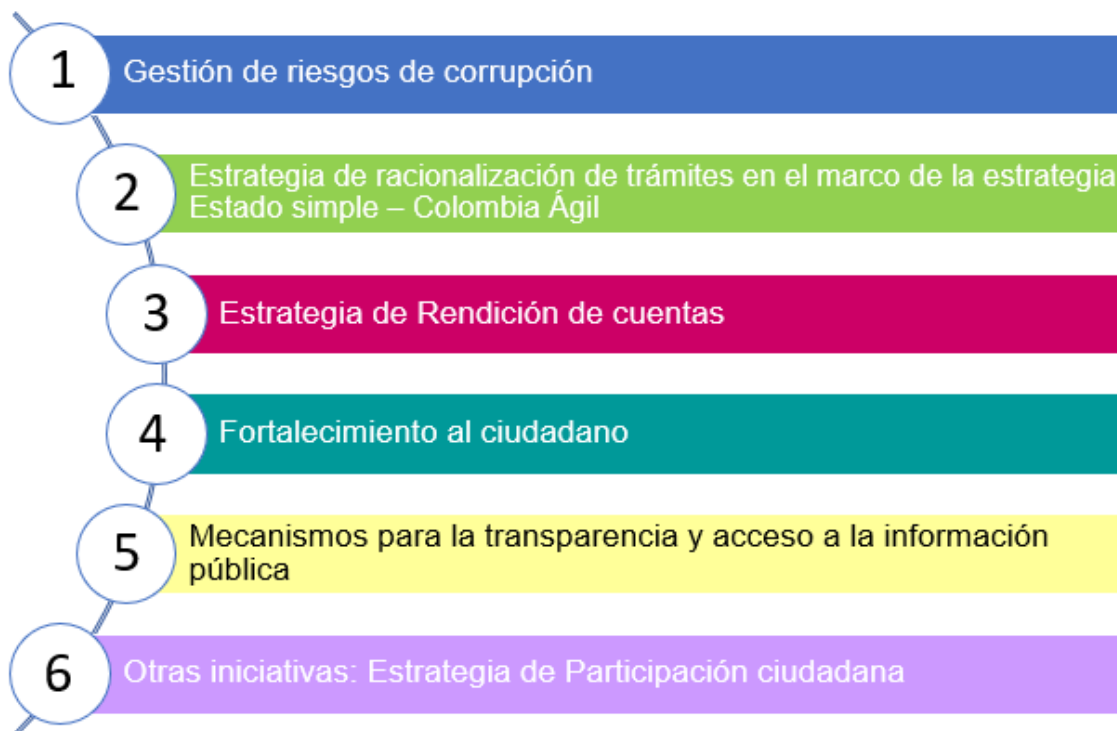
Bogotá, marzo de 2019



## INTRODUCCIÓN

El ICETEX en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el decreto 1499 de 2017 presenta las estrategias de anticorrupción y de servicio al ciudadano planteadas para la vigencia 2019, a través de la implementación de las actividades propuestas se busca contar con una gestión transparente y efectiva que contribuya al objetivo general de lograr un Estado moderno, eficiente y participativo.

El Plan anticorrupción de la Entidad cuenta con los siguientes componentes:



## 1. GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION

A través de esta estrategia se identifican y valoran los riesgos de corrupción asociados a la gestión de ICETEX, aplicando la metodología establecida por la Secretaría de transparencia de la Presidencia y el DAFP. De igual forma, se establece el Plan de trabajo para la vigencia 2019 que permitirá fortalecer la gestión de riesgos de corrupción en la Entidad.



### PLAN DE TRABAJO 2019:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Monitoreo o revisión	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado al 2019	Oficina de Riesgos	29/11/2019
	Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	Oficina de Riesgos	16/12/2019
Seguimiento	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 30 de abril de 2019	Oficina de Control Interno	30/04/2019
	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de agosto de 2019	Oficina de Control Interno	31/08/2019

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de diciembre de 2019	Oficina de Control Interno	31/01/2020

### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019:**

Ver Anexo No. 1

## 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La estrategia de racionalización de trámites en el ICETEX busca facilitar a la población estudiantil y a la ciudadanía en general, la gestión de los productos y servicios que ofrece la entidad. La estrategia planteada para la vigencia 2019 se construyó de forma participativa con la ciudadanía a través de las observaciones recibidas por el portal de Colombia Ágil.



### PLAN DE TRABAJO 2019:

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Divulgar la estrategia Colombia ágil a la ciudadanía	Banner, correos, mensajes redes sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina Comercial y de Mercadeo / Oficina Asesora de Planeación	31/10/2018
Clasificar, analizar observaciones de la ciudadanía	Matrices de Colombia ágil diligenciadas	Oficina Asesora de Planeación / Áreas líderes de los trámites	30/11/2018
Generar propuesta plan de racionalización de trámites	Plan de racionalización ropuesto	Oficina Asesora de Planeación / Áreas líderes de los trámites	20/12/2018
Someter a participación Plan de racionalización de trámites	Mecanismo de participación ciudadana aplicado	Oficina Asesora de Planeación	22/01/2019

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Publicar las respuestas a las observaciones de la ciudadanía a través de Colombia Ágil	Plan de racionalización de trámites registrado en SUIT	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Comercial y de Mercadeo	31/01/2019
Realizar monitoreo al Plan de racionalización	Monitoreo efectuado (3 veces al año)	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2019
Realizar seguimiento al Plan de racionalización	Seguimiento al Plan publicado en la web (cuatrimestralmente)	Oficina de Control Interno	31/01/2020
Medir el impacto de las acciones de racionalización de trámites ya implementadas	Informe del impacto	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Comercial y de Mercadeo	31/01/2020

### **PLAN DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2019:**

Ver Anexo No. 2

### 3. ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS



La estrategia de rendición de cuentas de ICETEX establece acciones y mecanismos para que la ciudadanía conozca los resultados de la gestión de la Entidad y genere la retroalimentación que nos permitirá adoptar principios de buen gobierno y promover el mejoramiento en la institución.

#### PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019:

### Conozca el cronograma de actividades de rendición ¡PARTICIPE!

Nombre del espacio de participación	Tipo de espacio de diálogo que se desarrollará	Modalidad del espacio		Fecha programada	Dependencia (s) responsable (s)
		Presencial	Virtual		
<b>INFORMACIÓN de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)</b>					
Generación de Caracterización del Usuario	N/A	N/A		31/12/2019	Oficina Asesora de Planeación - Equipo MECI/Calidad.
Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana	N/A	N/A		31/10/2019	Oficina Asesora de Planeación - Equipo MECI/Calidad.
Definir el procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información	N/A	N/A		29/03/2019	Oficina Asesora de Planeación
Fortalecer la estrategia regional de difusión de los productos y servicios del ICETEX.	Foros, eventos	X		31/12/2019	Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Comercial y de Mercadeo
Elaborar el informe de gestión de la Entidad	N/A	N/A		31/01/2019	Oficina Asesora de Planeación
Elaborar piezas y videos para pantallas de digiturno	N/A		X	31/12/2019	Oficina Asesora de Comunicaciones
<b>DIÁLOGO y la retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés</b>					
Generación de Caracterización del Usuario	N/A	N/A		31/12/2019	Oficina Asesora de Planeación - Equipo MECI/Calidad.
Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana	N/A	N/A		31/10/2019	Oficina Asesora de Planeación - Equipo MECI/Calidad.
Definir el procedimiento interno para implementar la ruta a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	N/A	N/A		29/03/2019	Oficina Asesora de Planeación
Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX	Audiencia Publica de rendición de cuentas	X	X	31/10/2019	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Oficina Comercial y de Mercadeo/
Realizar grupos focales con públicos de interés	Grupos focales		X	31/12/2019	Oficina Asesora de Comunicaciones
Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas donde se divulgue gestión de ICETEX en la región.	Eventos, ferias	X		31/12/2019	Oficina Comercial y de Mercadeo



**Conozca el cronograma de actividades de rendición ¡PARTICIPE!**

Nombre del espacio de participación	Tipo de espacio de diálogo que se desarrollará	Modalidad del espacio		Fecha programada	Dependencia (s) responsable (s)
		Presencial	Virtual		
<b>RESPONSABILIDAD</b>					
Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados.	N/A	N/A		31/08/2019	Oficina Asesora de Planeación
Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de participación ciudadana	N/A	N/A		31/12/2019	Oficina Asesora de Planeación
Generar una estrategia de relacionamiento con los grupos de interés del ICETEX.	Encuentros, grupos focales	X		31/12/2019	Oficina de Comunicaciones/ Oficina Comercial y de Mercadeo/ Oficina de Planeación
Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad	N/A	N/A		30/11/2019	Oficina Asesora de Planeación/ Grupo de Talento Humano/ Oficina de comunicaciones
Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizados	N/A	N/A		31/12/2019	Oficina Asesora de Planeación
<b>EVALUACIÓN y retroalimentación a la gestión institucional</b>					
Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018	N/A	N/A		31/01/2019	Oficina Asesora de Planeación

## 4. FORTALECIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO



El ICETEX a través de la estrategia de servicio al ciudadano busca fortalecer el modelo de atención multicanal con el que cuenta y que da cumplimiento a los lineamientos del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, la ley 1577 de 2015, la carta del trato digno y el programa nacional del servicio al ciudadano.

### PLAN DE TRABAJO 2019:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Generar las diferentes acciones para la contratación del proveedor de atención al usuario	Acta del comité evaluador para la contratación del nuevo proveedor de atención al usuario	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/08/2019
Fortalecimiento de los canales de atención	Transformación de la experiencia del cliente a través del fortalecimiento de los canales de atención	Informe con acciones implementadas para mejorar la experiencia del cliente	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2019
	Realizar la apertura de una nueva oficina de Atención al Cliente	Un (1) nuevo punto de atención	Secretaria General y Oficina Comercial y Mercadeo	30/11/2019

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	Generar las acciones para implementar el servicio del Centro de relevo en el canal de atención personalizada	Un (1) Informe	Oficina Comercial y Mercadeo/ Secretaria General	30/12/2019
Talento Humano	Fortalecimiento del proceso de capacitación 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.	Coordinación de Talento Humano/ Oficina Comercial y Mercadeo	30/12/2019
Normativo y procedimental	Estrategia de divulgación y socialización de la carta del trato de digno	Un (1) Informe de acciones de socialización	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2019
	Mejoramiento del procedimiento de PQRSD	Procedimiento actualizado	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2019
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 implementadas	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2019
	Elaborar piezas comunicativas como respuesta a las PQRSD	Cinco (5) piezas de comunicación	Oficina Asesora de Comunicaciones/ Oficina Comercial y de Mercadeo	30/12/2019

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	recibidas en redes sociales.			
	Aplicar instrumentos para medir el impacto de los trámites racionalizados por la Entidad.	Informe de evaluación del impacto del plan de racionalización de tramites	Oficina de Planeación/ Comercial y Mercadeo.	30/12/2019

## 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El ICETEX a través de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública genera acciones que dan cumplimiento a las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 103 de enero de 2015 de MINTIC, el Decreto 1081 de mayo 26 de 2015 y el decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017, a través de la implementación de una sección en su sitio web identificada con el nombre de “Transparencia y Acceso a Información Pública”.



### PLAN DE TRABAJO 2019:

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Responsable	Fecha programada
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información de trámites en el SUIT (*1)	Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación/ Áreas líderes de los trámites	30/12/2019
	Publicar información contractual en SIRECI y SECOP	Información publicada	Secretaría General / Grupo de Contratos	30/12/2019
	Actualizar información relacionada con las hojas de vida de funcionarios y	Actualización del 100% de las hojas de vida en el SIGEP	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/	30/12/2019

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Responsable	Fecha programada
	contratistas en el SIGEP		Grupo de Contratos	
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Fortalecer los protocolos de atención al usuario	100% de los protocolos actualizados.	Oficina Comercial y de Mercadeo	31/12/2019
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	Oficina de Riesgos / Secretaria General	30/12/2019
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Generar las acciones para implementar el servicio del Centro de relevo en el canal de atención personalizada	Informe acciones realizadas	Oficina Comercial y de Mercadeo / Secretaria General	30/12/2019
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública.	1 informe semestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	30/12/2019

## 6. OTRAS INICIATIVAS – ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El ICETEX a través de la estrategia de participación ciudadana hace partícipe a la ciudadanía en la identificación de necesidades o diagnóstico, formulación de planes, programa y proyectos, mejora de la gestión institucional y evaluación de la gestión institucional en espacios de rendición de cuentas.



### PLAN DE TRABAJO 2019:





**Conozca el cronograma de actividades de participación ciudadana ¡PARTICIPE!**

Nombre del espacio de participación	Grupo de ciudadanos a los que va principalmente dirigida la invitación		Metas y actividades de la gestión institucional en la cual se involucrará el espacio de participación.	Objetivo del espacio de participación	Tipo de espacio de diálogo que se desarrollará	Modalidad del espacio		Fecha programada	Dependencia (s) responsable (s)
	Instancia de participación legalmente constituida	Otro espacio de participación				Presencial	Virtual		
<b>1. Participación ciudadana en la identificación de necesidades o diagnóstico</b>									
Generación de Caracterización del Usuario		Ciudadanía en General	Fortalecer con calidad un eficiente y efectivo servicio al cliente	Identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o interesados.	Mesa de trabajo	X	X	1/07/2019 - 31/12/2019	Oficina Asesora de Planeación, Areas Misionales, Vicepresidencia Financiera.
Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana		N/A	Fortalecer con calidad un eficiente y efectivo servicio al cliente	Fortalecer la estrategia de participación ciudadana	Capacitación	X		01/04/2019 - 31/10/2019	Oficina Asesora de Planeación, Equipo MECI/Calidad.
Actualización estrategia de participación ciudadana		N/A	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	Documento Realizado	Mesa de trabajo	X		01/03/2019 - 29/03/2019	Oficina Asesora de Planeación

## Conozca el cronograma de actividades de participación ciudadana ¡PARTICIPE!

Nombre del espacio de participación	Grupo de ciudadanos a los que va principalmente dirigida la invitación		Metas y actividades de la gestión institucional en la cual se involucrará el espacio de participación	Objetivo del espacio de participación	Tipo de espacio de diálogo que se desarrollará	Modalidad del espacio		Fecha programada	Dependencia (s) responsable (s)
	Instancia de participación legalmente constituida	Otro espacio de participación				Presencial	Virtual		
<b>2. Participación en la Formulación de Planes, Programa y Proyectos</b>									
Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los indicadores estratégicos corporativos 2019		Ciudadanía en General	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	Invitar a la ciudadanía en la construcción de la planeación estratégica de la Entidad	Publicación Web con recepción de observaciones vía correo electrónico		X	1/01/2019 - 31/01/2019	Oficina Asesora de Planeación
Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los Planes de Acción corporativos 2019		Ciudadanía en General							
Publicación para participación ciudadana sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019		Ciudadanía en General							
Publicación para participación ciudadana sobre el proyecto del Plan de Participación Ciudadana 2019		Ciudadanía en General							
Publicación para participación ciudadana sobre el Informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas 2018		Ciudadanía en General							
Publicación para participación ciudadana sobre el Anteproyecto de presupuesto 2019		Ciudadanía en General							
<b>3. Participación ciudadana la Formulación de Normatividad</b>									
Publicación proyectos normativos (por demanda).		Ciudadanía en General	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	Invitar a la ciudadanía en la construcción de proyectos normativos de su interés	Publicación Web con recepción de observaciones vía correo electrónico		X	1/02/2019 - 31/12/2019	Secretaría General - Áreas ICETEX

## Conozca el cronograma de actividades de participación ciudadana ¡PARTICIPE!

Nombre del espacio de participación	Grupo de ciudadanos a los que va principalmente dirigida la invitación		Metas y actividades de la gestión institucional en la cual se involucrará el espacio de participación.	Objetivo del espacio de participación (Aplica para espacios de participación diferentes a Rendición de Cuentas)	Tipo de espacio de diálogo que se desarrollará	Modalidad del espacio		Fecha programada	Dependencia (s) responsable (s)
	Instancia de participación legalmente constituida	Otro espacio de participación				Presencial	Virtual		
<b>4. Participación ciudadana para la mejora de la Gestión Institucional</b>									
Realización de grupos focales con población vulnerable		Clientes potenciales y actuales	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	Recibir observaciones al proceso de comunicaciones y obtener impacto significativo en los grupos de interés.	Grupo focal	X		1/06/2019 - 31/12/2019	Vicepresidencia Financiera y Oficina Comercial y de Mercadeo
Realización de grupos focales para el mejoramiento de la gestión de comunicaciones		Ciudadanía en General						1/06/2019 - 31/12/2019	Oficina Asesora de Comunicaciones
Realización un ejercicio de innovación abierta para la creación de la BBD de becas (Hackathon)		Ciudadanos participantes del Hackaton			Ejercicio de Innovación Abierta	X	X	1/06/2019 - 30/10/2019	Oficina Asesora de Comunicaciones
Realización de evento SUMA - Mejoramiento Comunidad ICETEX		X	Fortalecer con calidad un eficiente y efectivo servicio al cliente	Recibir observaciones frente a la Comunidad ICETEX y oportunidades de mejora	Evento con participación ciudadana en IES	X		01/04/2019 - 30/04/2019	Oficina Asesora de Comunicaciones
Realización de evento para la mejora de la página web		X	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	Recibir observaciones frente a la Pagina Web y oportunidades de mejora	Evento con participación ciudadana	X		1/06/2019 - 30/04/2019	Oficina Asesora de Comunicaciones

**Conozca el cronograma de actividades de participación ciudadana ¡PARTICIPE!**

Nombre del espacio de participación	Grupo de ciudadanos a los que va principalmente dirigida la invitación		Metas y actividades de la gestión institucional en la cual se involucrará el espacio de participación.	Objetivo del espacio de participación	Tipo de espacio de diálogo que se desarrollará	Modalidad del espacio		Fecha programada	Dependencia (s) responsable (s)
	Instancia de participación legalmente constituida	Otro espacio de participación				Presencial	Virtual		
<b>5. Evaluación de la Gestión institucional en espacios de Rendición de cuentas</b>									
Participación ciudadana en la planeación de la audiencia de rendición de cuentas a través del espacio de la página web		X	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	Recibir sugerencias de temas para la audiencia pública de rendición de cuentas	Publicación Web - formulario con recepción de observaciones vía correo electrónico		X	01/04/2019 - 30/06/2019	Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Comercial y de mercadeo - Oficina Asesora de Planeación
Realización de la Audiencia de Rendición de cuentas		X		Generar un espacio de participación que cumpla con las etapas de una rendición de cuentas	Audiencia	X		01/05/2019 - 31/12/2019	Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Asesora de Planeación
Realización de rendición de cuentas en encuentros regionales		X		Generar un espacio de participación que cumpla con las etapas de una rendición de cuentas	Eventos regionales	X		01/05/2019 - 31/12/2019	Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Asesora de Planeación
Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizados		X		N/A	N/A			1/06/2019 - 31/12/2019	Oficina Asesora de Planeación
Analizar la implementación de la estrategia de participación ciudadana		X		N/A	N/A			1/01/2020 - 31/01/2020	Oficina Asesora de Planeación

**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019:** Ver Anexo No. 3 (Estrategia de participación ciudadana)

