

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 1

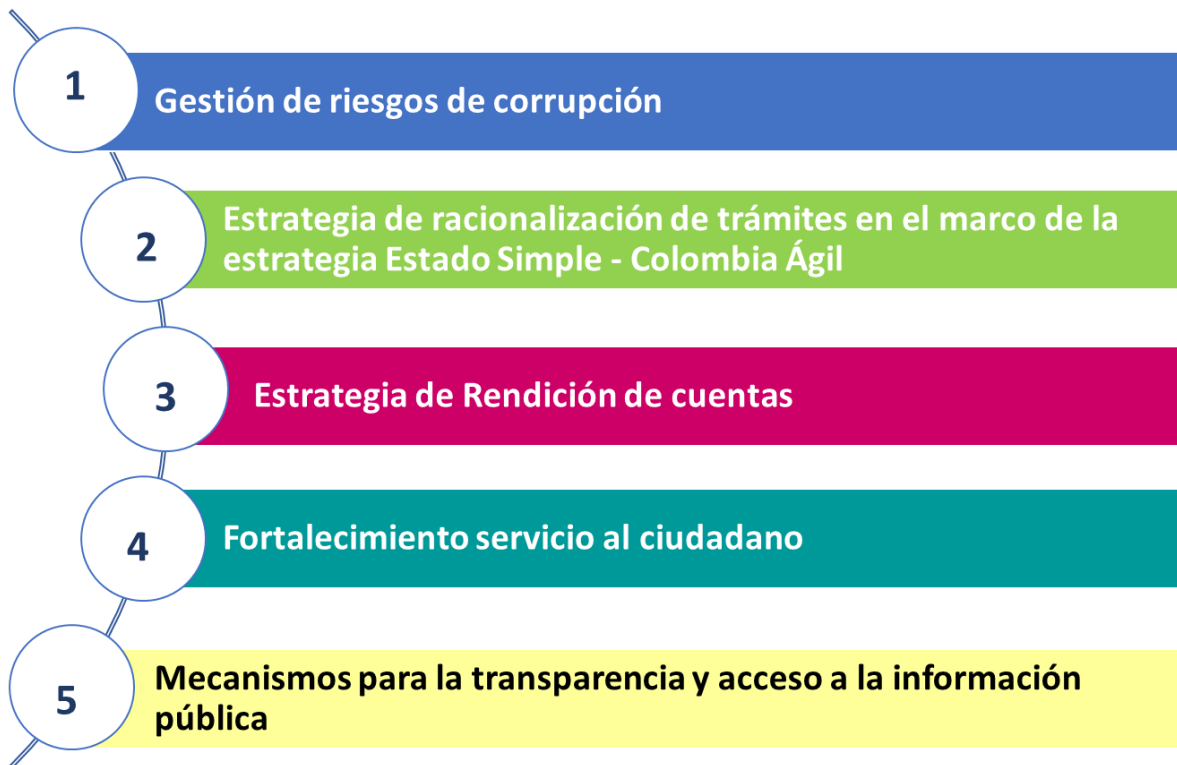
Bogotá, enero de 2019



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 propuesto	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 TRABAJO RENDICIÓN DE CUENTAS 2019:

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Responsable	Fecha programada
Información de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)	Fortalecer la estrategia regional de difusión de los productos y servicios del ICETEX.	Dos (2) Informes al año	Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2019
	Elaborar el informe de gestión de la Entidad	Un (1) Informe de gestión publicado en la página web	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2019
	Realizar grupos focales con públicos de interés	Dos (2) grupos focales para fortalecer la estrategia de comunicaciones de la entidad.	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/12/2019

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Responsable	Fecha programada
	Elaborar piezas y videos para pantallas de digiturno	Tres (3) piezas gráficas o videos invitando a la ciudadanía a participar de los espacios de Rendición de Cuentas.	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/12/2019
DIÁLOGO y la retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés	Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX	Una audiencia pública realizada	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Oficina Comercial y de Mercadeo/	31/10/2019
	Generar información sobre temas de productos, servicios y gestión de la Entidad	Dos (2) Facebook live	Oficina Asesora de Comunicaciones/ Oficina Comercial y de Mercadeo	30/12/2019
	Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas donde se divulgue gestión de ICETEX en la región.	2 informes al año	Oficina Comercial y de Mercadeo	30/12/2019
Responsabilizarse	Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de participación ciudadana	Un informe con las respuestas	Oficina Asesora de Planeación	30/12/2019

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Responsable	Fecha programada
	Generar una estrategia de relacionamiento con los grupos de interés del ICETEX.	Documento con metodología de relacionamiento con grupos de interés.	Oficina de Comunicaciones/ Oficina Comercial y de Mercadeo/ Oficina de Planeación	30/12/2019
	Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad	Una capacitación y un ejercicio de sensibilización	Oficina Asesora de Planeación/ Grupo de Talento Humano/ Oficina de comunicaciones	30/11/2019
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	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2019

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	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