

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad ICETEX

Vigencia 2019

Fecha de Publicación: 13/09/2019

Fecha de Seguimiento: 31 de agosto de 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	
GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION	Monitoreo o revisión	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado al 2019	29/11/2019	20%	Se efectuó reunión de socialización y estado de los riesgos de corrupción de la Entidad con Secretaria de Presidencia de la República. Se Inicio la revisión de metodología de riesgo de corrupción de acuerdo con la Guía para la administración y el diseño de controles en entidades públicas de Función Pública.	
		Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	16/12/2019	0%	La actividad se ejecutará el tercer cuatrimestre de la vigencia	
	Seguimiento	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 30 de abril de 2019	30/04/2019	100%	Se realizó verificación y evaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción.	
		Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de agosto de 2019	31/08/2019	100%	Se realizó verificación y evaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción.	
		Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de diciembre de 2019	31/01/2020	0%	La actividad se realizará con corte a 31 de diciembre de 2019.	
			Divulgar la estrategia Colombia ágil a la ciudadanía	Banner, correos, mensajes redes sociales	31/10/2018	100%	Se realizó la solicitud de publicación del Banner de la estrategia "Estado Simple Colombia Ágil". Esta actividad culminó en la vigencia 2018.
			Clasificar, analizar de las observaciones de la ciudadanía	Matrices de Colombia ágil diligenciadas	30/11/2018	100%	Esta actividad se terminó en el año 2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES		Generar propuesta plan de racionalización de trámites	Plan de racionalización propuesto	20/12/2018	100%	Esta actividad se terminó en el año 2018
		Someter a participación Plan de racionalización de trámites	Mecanismo de participación ciudadana aplicado	22/01/2019	100%	Esta actividad se desarrolló en enero de 2019
		Publicar las respuestas a las observaciones de la ciudadanía a través de Colombia Ágil	Plan de racionalización de trámites registrado en SUIT	31/01/2019	100%	Esta actividad se desarrolló en enero de 2019
		Realizar monitoreo al Plan de racionalización	Monitoreo efectuado (3 veces al año)	31/12/2019	67%	Se generó el monitoreo sobre las 30 actividades de racionalización establecidas en el plan de racionalización de trámites.
		Realizar seguimiento al Plan de racionalización	Seguimiento al Plan publicado en la web (cuatrimestralmente)	31/01/2020	67%	Se generó y publicó el seguimiento dentro de los términos establecidos
		Medir el impacto de las acciones de racionalización de trámites ya implementadas	Informe del impacto	31/01/2020	0%	La actividad se realizará en el último cuatrimestre de la vigencia.
		Generación de Caracterización de Usuario	Caracterización de usuario generada	31/12/2019	70%	Se generó avance en la caracterización de usuario, en cuanto el estudio sociodemográfico de los beneficiarios de crédito educativo de las vigencias 2017, 2018 y 2019 con corte a julio. Este estudio comprende 22 variables de revisión, las cuales comprenden: Periodo, línea de crédito, sublínea de crédito, modalidad de la línea, estrato, sexo, nivel académico, vulnerabilidad, grupo étnico, hecho victimizante, red unidos, discapacidad, top 15 IES, Programa, sector IES, Área de conocimiento, Departamento de origen, Municipio de origen, Departamento de residencia y Municipio de residencia.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
	INFORMACIÓN de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)	Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana	Conformación del equipo de trabajo Capacitación del equipo de trabajo	31/10/2019	100%	El equipo de trabajo que fue capacitado por el DAFP incluye a funcionarios de todas las dependencias (Equipo MECI/Calidad) y de la Oficina comercial y de mercadeo. Adicionalmente se cuenta con 2 contratistas que desarrollan espacios de participación ciudadana en el marco de la reforma integral del ICETEX y la responsabilidad social.
		Definir el procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información	Guía definida	29/03/2019	100%	Se definió la guía para ejercicios de rendición de cuentas, en donde se determina cómo se deben realizar antes, durante y después de los ejercicios de rendición de cuentas.
		Fortalecer la estrategia regional de difusión de los productos y servicios del ICETEX.	Foros, eventos	31/12/2019	75%	La Oficina Asesora de Comunicaciones realizó la conceptualización del evento y participó en la organización del evento denominado 'Encuentro regional Colombia Piensa - Buenas prácticas universitarias asociadas al éxito de los estudiantes con crédito educativo', que se desarrolló en las siguientes ciudades: Cali, Bucaramanga, Barraquilla, Medellín y Bogotá. Por otra parte la Oficina Comercial y de Mercadeo ha generado charlas en Universidades y colegios.
		Elaborar el informe de gestión de la Entidad	Informe de gestión publicado	31/01/2019	100%	Se publicó el informe de gestión de la vigencia 2018 en el portal web.
		Elaborar piezas y videos para pantallas de digiurno	N/A	31/12/2019	50%	Se generaron publicaciones relacionadas con la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, calendario de Crédito Educativo, convocatorias de fondos en administración, información relacionada con la defensa del consumidor financiero.
	Generación de Caracterización del Usuario	Caracterización de usuario generada	31/12/2019	70%	Se generó avance en la caracterización de usuario, en cuanto el estudio sociodemográfico de los beneficiarios de crédito educativo de las vigencias 2017, 2018 y 2019 con corte a julio. Este estudio comprende 22 variables de revisión, las cuales comprenden: Periodo, línea de crédito, sublínea de crédito, modalidad de la línea, estrato, sexo, nivel académico, vulnerabilidad, grupo étnico, hecho victimizante, red unidos, discapacidad, top 15 IES, Programa, sector IES, Área de conocimiento, Departamento de origen, Municipio de origen, Departamento de residencia y Municipio de residencia.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	DIÁLOGO y la retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés	Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana	Conformación del equipo de trabajo Capacitación del equipo de trabajo	31/10/2019	100%	El equipo de trabajo que fue capacitado por el DAFP incluye a funcionarios de todas las dependencias (Equipo MECI/Calidad) y de la Oficina comercial y de mercadeo. Adicionalmente se cuenta con 2 contratistas que desarrollan espacios de participación ciudadana en el marco de la reforma integral del ICETEX y la responsabilidad social.
		Definir el procedimiento interno para implementar la ruta a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	Guía definida	29/03/2019	100%	Se definió la guía para ejercicios de rendición de cuentas, en donde se indica como se deben realizar antes, durante y después de los ejercicios de rendición de cuentas.
		Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX	Audiencia Publica de rendición de cuentas	31/10/2019	100%	La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se llevó a cabo el 17 de mayo de 2019 de 10:00 a.m. a 11:00 a.m., en la cual fueron presentados los siguientes temas: Crédito Educativo; Alianzas Fondos en Administración; Programas Internacionales; Gestión Financiera; Innovación y Tecnología.
		Realizar grupos focales con públicos de interés	Grupos focales	31/12/2019	90%	Durante este período de tiempo se han desarrollado grupos focales, entrevistas y mesas de trabajo con grupos de interés en el marco del proceso de reforma integral del ICETEX y compromisos con Banco Mundial
		Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas donde se divulgue gestión de ICETEX en la región	Eventos, ferias	31/12/2019	60%	Durante los mes de mayo, junio, julio y agosto, se han realizado diferentes actividades (ferias, convocatorias, seguimientos, capacitación, etc), que han permitido cubrir mas del 70% de los departamentos a nivel nacional.
	Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados.	Capacitación virtual actualizada	31/08/2019	100%	Se revisó y se actualizó la capacitación virtual de participación ciudadana. Al interior de la entidad la capacitación se generó con el DAFP.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
	RESPONSABILIDAD	Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de participación ciudadana	Base de datos con las respuestas a los ciudadanos	31/12/2019	100%	Se generaron respuestas para el ejercicio de participación de la audiencia pública de rendición de cuentas.
		Generar una estrategia de relacionamiento con los grupos de interés del ICETEX.	Encuentros, grupos focales	31/12/2019	80%	Durante el cuatrimestre se ha mantenido sesiones de grupos focales con las diferentes partes interesadas de la Institución, entre ellas están las mesas de reforma integral de ICETEX, grupos focales de Banco mundial y actividades territoriales. La Oficina Asesora de Comunicaciones trabaja en la estrategia de los Calentaos Con-Sentido, la cual consiste en involucrar a los colaboradores del ICETEX en la ejecución de mejoras de los procesos de la entidad con el fin de prestar un mejor servicio a los ciudadanos.
		Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad	Capacitación realizada	30/11/2019	100%	Esta actividad se terminó en el primer cuatrimestre de la vigencia.
		Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizados	Formato diligenciado	31/12/2019	0%	Esta actividad se realizará en el último cuatrimestre de la vigencia
	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	Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas realizada	31/01/2019	100%	Esta actividad se terminó en el primer cuatrimestre de la vigencia.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
	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	30/08/2019	100%	Durante el proceso de contratación se llevaron a cabo varias reuniones para su estructuración. El Contrato de Atención al Usuario fue adjudicado el día 30 de agosto de 2019, la información asociada a este proceso se encuentra publicada en SECOP.
	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	30/12/2019	60%	Se generó la estrategia con el nuevo modelo de atención al usuario, que mejorará la experiencia de servicio de nuestros beneficiarios y/o ciudadanos.
		Realizar la apertura de una nueva oficina de Atención al Cliente	Un (1) nuevo punto de atención	30/11/2019	20%	Se remitió el 22/07/2019, oficio al señor alcalde de Tumaco en solicitud de una nueva alianza a fin de establecer un punto de atención de ICETEX para usuarios y comunidad en general de la costa pacífica nariñense, desde el centro integrado de Servicios CIS. En respuesta a dicha solicitud, el alcalde distrital de Tumaco manifestó gran interés en contar con un punto de atención al usuario a fin de facilitar el acceso a la educación quedando como compromiso adelantar todas las acciones necesarias para llevar a cabo el proceso contractual con ICETEX. Actualmente no se puede gestionar por la ley de garantías. Adicionalmente la Entidad está realizando gestiones para abrir un punto de atención en Pitalito.
		Generar las acciones para implementar el servicio del Centro de relevo en el canal de atención personalizada	Un (1) Informe	30/12/2019	100%	Se cuenta con la metodología y material de apoyo para personas con discapacidad (sordas), de conformidad con lo establecido por el Centro de Relevo.
	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.	30/12/2019	100%	EL 15 de marzo de 2019, se realizó la capacitación denominada "Trato y Atención a personas en condición de discapacidad" impartida por el señor Andres Felipe Barrios Navarro del DNP, a todos los funcionarios que tienen relación o contacto directo con atención al ciudadano. Así mismo, El 11 de abril de 2019, se impartió una capacitación sobre Atención al Ciudadano impartida por el Señor William Puentes funcionario del Departamentos Administrativo de la Función Pública. Los asesores del outsourcing de atención al cliente han tenido 108 capacitaciones en temas como: COMPONENTE EXCELENCIA GENERACIÓN E, CORE BANCARIO, CUENTAS CATS, DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN COMPLETA DCF, FONDO FRADEC, FONDOS CIUDA BOLIVAR, NACIÓN, SED, GENERACIÓN E, PILO PAGA, SABER PRO, DISCAPACIDAD, REPARACIÓN DE VICTIMAS, MANEJO DE CORRESPONDENCIA, SUBSIDIO MEJORES BACHILLERS 2019-2, entre otros.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
FORTALECIMIENTO	Normativo y procedimental	Estrategia de divulgación y socialización de la carta del trato de digno	Un (1) Informe de acciones de socialización	30/12/2019	70%	La carta de trato digno al ciudadano se encuentra actualmente en proceso de renovación de imagen y ajustes de texto dado que desde la presidencia de Icetex se remitió a la oficina de comunicaciones dicho documento para su punto de vista a nivel de imagen y contenido.
		Mejoramiento del procedimiento de PQRSD	Procedimiento actualizado	30/12/2019	60%	Dado que la etapa de diagnóstico, levantamiento de información y construcción del nuevo modelo de atención culminó, se encuentra en construcción el procedimiento PQRSD a fin de que sea alineado con los procedimientos que de él dependen llamados dentro del nuevo modelo "canales de atención y gestión".
	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	30/12/2019	100%	Por medio de las territoriales, se han realizado diferentes actividades que han permitido a la comunidad el acceso a la información con respecto a los planes académicos y oportunidades de acceso a la educación. En la actividad calentao's con sentido se generan propuestas de mejora para este frente. Por otra parte se adelantaron grupos focales con estudiantes donde se evidenciaron temas como Relacionamiento y comunicación Institucional
		Elaborar piezas comunicativas como respuesta a las PQRSD recibidas en redes sociales.	Cinco (5) piezas de comunicación	30/12/2019	80%	La Oficina Asesora de Comunicaciones ha realizado las siguientes piezas comunicativas, a raíz de los que mencionan los usuarios en redes sociales: - Información de Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado, CATS. - Legalización del crédito educativo ante las IES. - Información del paso a paso de legalización digital. - Información sobre Pasaporte a la Ciencia.
		Aplicar instrumentos para medir el impacto de los trámites racionalizados por la Entidad.	Informe de evaluación del impacto del plan de racionalización de tramites	30/12/2019	0%	Esta actividad se realizará en el último cuatrimestre de la vigencia

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información de trámites en el SUIT (*1)	Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUIT	30/12/2019	50%	Durante la vigencia se ha publicado información relacionada con actualización de trámites en el aplicativo SUIT.
		Publicar información contractual en SIRECI y SECOP	Información publicada	30/12/2019	100%	Se ha dado cumplimiento con el reporte y publicación de la información contractual en el SIRECI y SECOP.
		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	30/12/2019	100%	Se dio cumplimiento con la actualización de las hojas de vida en el SIGEP.
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Fortalecer los protocolos de atención al usuario	100% de los protocolos actualizados	31/12/2019	100%	Se realiza la actualización de los protocolos de atención para todos los canales de atención.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
MECANISMOS PARA LA TRANSFORMACIÓN	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	30/12/2019	50%	<p>Elaboración instrumentos de gestión</p> <p>1. Contratación de firma d seguridad digital. 2. Cronograma de actualización del Inventario y Clasificación de Activos de Información.</p> <p>Programa de Gestión Documental</p> <p>Reuniones de mesas de trabajo con el Archivo General de la Nación para validar los ajustes a las Tablas de Retención Documental Seguimiento al contrato de gestión Documental Seguimiento y verificación organización expedientes contractuales - carpetas de beneficiarios e historias laborales Organización de las carpetas del archivo histórico IX periodo (1979-1986) (1986-1992).</p>
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Generar las acciones para implementar el servicio del Centro de relevo en el canal de atención personalizada	Informe acciones realizadas	30/12/2019	100%	Se cuenta con la metodología y material de apoyo para personas con discapacidad (sordas), de conformidad con lo establecido por el Centro de Relevo.
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública.	1 informe semestral	30/12/2019	100%	Para el primer semestre de 2019, fue generado el informe de Información pública (Peticiónes , Quejas y Reclamos).
		Generación de del Usuario		31/12/2019	70%	Se genero avance en la caracterización de usuario, en cuanto el estudio sociodemográfico de los beneficiarios de crédito educativo de las vigencias 2017, 2018 y 2019 con corte a julio. Este estudio comprende 22 variables de revisión, las cuales comprenden: Periodo, línea de crédito, sublínea de crédito, modalidad de la línea, estrato, sexo, nivel académico, vulnerabilidad, grupo étnico, hecho victimizante, red unidos, discapacidad, top 15 IES, Programa, sector IES, Área de conocimiento, Departamento de origen, Municipio de origen, Departamento de residencia y Municipio de residencia.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
	Participación ciudadana en la identificación de necesidades o diagnóstico	Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana	Conformación del equipo de trabajo Capacitación del equipo de trabajo	31/10/2019	100%	El equipo de trabajo que fue capacitado por el DAFP incluye a funcionarios de todas las dependencias (Equipo MECI/Calidad) y de la Oficina comercial y de mercadeo. Adicionalmente se cuenta con 2 contratistas que desarrollan espacios de participación ciudadana en el marco de la reforma integral del ICETEX y la responsabilidad social.
		Actualización estrategia de participación ciudadana	Estrategia actualizada	29/03/2019	100%	Actividad realizada en el primer cuatrimestre de la vigencia.
	Participación en la Formulación de Planes, Programa y Proyectos	Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los indicadores estratégicos corporativos 2019	Publicaciones generadas	31/01/2019	100%	Actividad culminada en el primer cuatrimestre de la vigencia.
		Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los Planes de Acción corporativos 2019				
		Publicación para participación ciudadana sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019				
Publicación para participación ciudadana sobre el proyecto del Plan de Participación Ciudadana 2019						
Publicación para participación ciudadana sobre el Informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas 2018						

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		Publicación para participación ciudadana sobre el Anteproyecto de presupuesto 2019					
	Participación ciudadana la Formulación de Normatividad	Publicación proyectos normativos (por demanda).		31/12/2019	80%	Se han efectuado mesas de trabajo en donde se han establecido en conjunto con las partes interesadas de la institución los cambios a nivel general y de transformación de la institución, estos cambios obedecen al lineamiento establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.	
	Participación ciudadana para la mejora de la Gestión Institucional	Realización de grupos focales con población vulnerable			01/06/2019 31/12/2019	50%	Durante los mes de mayo, junio, julio y agosto, se han realizado diferentes actividades (ferias, convocatorias, seguimientos, capacitación, etc), que han permitido cubrir mas del 70% de los departamentos a nivel nacional.
		Realización de grupos focales para el mejoramiento de la gestión de comunicaciones				70%	La Oficina Asesora de Comunicaciones trabaja en la estrategia de los Calentaos Con-Sentido, la cual consiste en involucrar a los colaboradores del ICETEX en la ejecución de mejoras de los procesos de la entidad con el fin de prestar un mejor servicio a los ciudadanos. Por otra parte la Oficina de Comunicaciones ha realizado grupos focales por funcionarios de la Entidad para identificar mejoras en la gestión y la estrategia de comunicaciones.
		Realización un ejercicio de innovación abierta para la creación de la BBD de becas (Hackathon)		01/06/2019 30/10/2019	100%	La Hackathon 'Es Tú Futuro' se desarrolló durante 36 horas continuas, los días 14 y 15 de junio de 2019. Se ejecutó el proceso de planeación y realización, con apoyo de la Pontificia Universidad Javeriana.	
		Realización de evento SUMA - Mejoramiento Comunidad ICETEX		30/04/2019	100%	Evento 'A Pensar', que se desarrolló en Manizales.	
		Realización de evento para la mejora de la página web	Observaciones de mejora página web	01/06/2019 30/04/2019	20%	La Entidad ha adelantado grupos focales con estudiantes donde a través de la técnica océano azul se han generado observaciones de mejora a la información de la página web.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
	Evaluación de la Gestión institucional en espacios de Rendición de cuentas	Participación ciudadana en la planeación de la audiencia de rendición de cuentas a través del espacio de la página web	Publicación Web - formulario con recepción de observaciones vía correo electrónico	30/06/2019	100%	Para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía se contó con la participación de la ciudadanía, para lo cual se efectuó socialización a través de diferentes medios. igualmente con la asistencia y participación al evento realizado en el mes de mayo de 2019.
		Realización de la Audiencia de Rendición de cuentas	Audiencia realizada	30/06/2019	100%	Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2018, el 17 de mayo de 2019, a las 10:00 a.m. por el Canal Institucional RTVC .
		Realización de rendición de cuentas en encuentros regionales	Eventos regionales	31/12/2019	50%	En el marco de la Jornada Edúcate Huila - Open Day, Organizada por la Gobernación del Huila y la Red Departamental de Universidades, la jefe de la Oficina de Relaciones Internacionales realizó una intervención, mostrando la gestión del ICETEX a estudiantes de la región.
		Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizados	N/A	01/06/2019 31/12/2019	0%	La actividad se realizará en el último cuatrimestre de la vigencia.
		Analizar la implementación de la estrategia de participación ciudadana	N/A	01/01/2020 31/01/2020	0%	La actividad se realizará en el último cuatrimestre de la vigencia.