

Entidad ICETEX
 Vigencia 2019
 Fecha de Publicación: 15/05/2019
 Fecha de Seguimiento: 30 de abril de 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
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	N/A	Esta actividad se desarrollará en el II semestre de 2019 por lo cual no presenta avance en este seguimiento	Oficina de Riesgos
		Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	16/12/2019	N/A	Esta actividad se desarrollará en el IV trimestre de 2019 por lo cual no presenta avance en este seguimiento	Oficina de Riesgos
	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.	Oficina de Control Interno
		Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de agosto de 2019	31/08/2019	N/A	La actividad se llevará a cabo en el mes de agosto 2019, por lo cual no presenta avance en este seguimiento.	Oficina de Control Interno
		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, , por lo cual no presenta avance en este seguimiento.	Oficina de Control Interno
			Divulgar la estrategia Colombia ágil a la ciudadanía	Banner, correos, mensajes redes sociales	31/10/2018	100%	Se realiza estrategia de divulgación mediante la página Web.
Clasificar, analizar observaciones de la ciudadanía			Matrices de Colombia ágil diligenciadas	30/11/2018	100%	Se realizaron las matrices de los requerimientos presentados mediante la estrategia de Colombia ágil.	Oficina Asesora de Planeación / Áreas líderes de los trámites
Generar propuesta plan de racionalización de trámites			Plan de racionalización propuesto	20/12/2018	100%	Se realizó la propuesta del plan de racionalización de trámites.	Oficina Asesora de Planeación / Áreas líderes de los trámites

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES		Someter a participación Plan de racionalización de trámites	Mecanismo de participación ciudadana aplicado	22/01/2019	100%	Para la publicación obligatoria del 31 de enero, se publicó el Plan de racionalización de trámites de la vigencia para participación ciudadana.	Oficina Asesora de Planeación
		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%	Se publicó el Plan de racionalización de trámites en el Aplicativo SUIT.	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Comercial y de Mercadeo
		Realizar monitoreo al Plan de racionalización	Monitoreo efectuado (3 veces al año)	31/12/2019	33%	Se efectuó moniterio al Plan de Racionalización con corte a 30 de abril de 2019.	Oficina Asesora de Planeación
		Realizar seguimiento al Plan de racionalización	Seguimiento al Plan publicado en la web (cuatrimestralmente)	31/01/2020	100%	Se efectuó y publicó seguimiento al Plan de Racionalización.	Oficina de Control Interno
		Medir el impacto de las acciones de racionalización de trámites ya implementadas	Informe del impacto	31/01/2020	N/A	Esta actividad se realizará en el IV trimestre de 2019, por lo cual no presenta avance en este seguimiento	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Comercial y de Mercadeo
		Generación de Caracterización del Usuario	Caracterización de usuario generada	31/12/2019	N/A	Esta actividad se adelantara en el II semestre de 2019, por lo cual no presenta avance en este seguimiento.	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	Conformación del equipo de trabajo Capacitación del equipo de trabajo	31/10/2019	60%	Se definió el equipo de trabajo para el liderazgo del proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana, a su vez se generó la capacitación sobre participación ciudadana, rendición de cuentas y caracterización de usuarios para éste equipo.	Oficina Asesora de Planeación - Equipo MECI/Calidad.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	INFORMACIÓN de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)	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.	Oficina Asesora de Planeación
		Fortalecer la estrategia regional de difusión de los productos y servicios del ICETEX.	Foros, eventos	31/12/2019	25%	La Oficina Asesora de Comunicaciones realizó la conceptualización del evento y participó en la organización del evento denominado 'A Pensar, 'A Pensar, generando caminos a través del crédito educativo', que se desarrolló el 26 de abril en Manizales. A demás se desarrolló el instructivo y matriz para eventos con jóvenes y universidades en las oficinas territoriales.	Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Comercial y de Mercadeo
		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.	Oficina Asesora de Planeación
		Elaborar piezas y videos para pantallas de digiturno	N/A	31/12/2019	25%	Se elaboró una pieza gráfica de invitación para ver la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y se publicó a través de las pantallas de digiturno.	Oficina Asesora de Comunicaciones
		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.	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS		Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX	Audiencia Publica de rendición de cuentas	31/10/2019	10%	La Oficina Asesora de Comunicaciones adelanta la contratación para la emisión de la Audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2018.	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Oficina Comercial y de Mercadeo/ Oficina Asesora de Comunicaciones
		Realizar grupos focales con públicos de interés	Grupos focales	31/12/2019	20%	Se realizan foros, encuentros, eventos regionales	
		Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas donde se divulgue gestión de ICETEX en la región	Eventos, ferias	31/12/2019	20%	Se realizan foros, encuentros, eventos regionales.	
		Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados.	Capacitación virtual actualizada	31/08/2019	N/A	Esta actividad se adelantará en los meses de junio a agosto de 2019, por lo cual no presenta avance en este seguimiento.	Oficina Asesora de Planeación
		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	30%	En el mes de enero de 2019 se realizó la publicación en la página web de las respuestas a la ciudadanía frente a las observaciones recibidas en el marco de la estrategia Colombia ágil - Estado simple (https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/transparencia/colombia-agil-respuesta-observaciones-vf.xlsx?sfvrsn=2). Adicionalmente, se realizaron las publicaciones de la planeación institucional para la vigencia 2019, no se recibieron observaciones frente a los temas tratados. Las PQRS recibidas se tramitaron a través de Atención al Cliente.	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	RESPONSABILIDAD	Generar una estrategia de relacionamiento con los grupos de interés del ICETEX.	Encuentros, grupos focales	31/12/2019	20%	Dentro del marco del evento "A pensar" se realizó la sesión de trabajos con jóvenes de la región para construir la Comunidad ICETEX.	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	Capacitación realizada	30/11/2019	100%	El 11 de abril de 2019, se impartió una capacitación sobre rendición de cuentas para los funcionarios de la entidad, el formador de la capacitación fue el señor William Puentes funcionario de el Departamentos Administrativo de la Función Pública	Oficina Asesora de Planeación/ Grupo de Talento Humano/ Oficina de comunicaciones
		Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizados	Formato diligenciado	31/12/2019	N/A	Esta actividad se realizará en el mes de enero de 2019 con el avance de lo realizado en la vigencia anterior, por lo cual no presenta avance en este seguimiento.	Oficina Asesora de Planeación
	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%	Se realizó la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas y se publicó en el portal web de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación
	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	20%	Se encuentra en ejecución la elaboración de la propuesta para el nuevo modelo de atención al cliente para posterior contratación interadministrativa.	Oficina Comercial y Mercadeo
		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	11%	Se encuentra en ejecución la elaboración de la propuesta para el nuevo modelo de atención al cliente con el fin de fortalecer la experiencia del cliente en cada uno de los canales de atención.	Oficina Comercial y Mercadeo.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
FORTALECIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar la apertura de una nueva oficina de Atención al Cliente	Un (1) nuevo punto de atención	30/11/2019	0%	A través del Departamento Nacional de Planeación, el municipio de Tumaco allegó toda la documentación para la suscripción del convenio, el cual se expidió en el mes de diciembre de 2018, no obstante, la Alcaldía no respondió a la revisión y suscripción del mismo. Con la llegada del nuevo asesor territorial en suroccidente, se retoma el pendiente para dar alcance a esta actividad.	Secretaria General y Oficina Comercial y Mercadeo
		Generar las acciones para implementar el servicio del Centro de relevo en el canal de atención personalizada	Un (1) Informe	30/12/2019	10%	Se elevó solicitud al Departamento Administrativo de Planeación para la realización de una capacitación para el mejoramiento en la prestación del servicio en el trato a personas en condición de discapacidad	Oficina Comercial y Mercadeo/ Secretaria General
	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 relacion o contacto directo con atención al ciudadano. Así mismo, El 11 de abril se llevó a cabo la capacitación denominada "Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, estrategia de rendición de cuentas y de participación ciudadana" esta capacitación tuvo una jornada de 4 horas y fueron impartidos 4 temas.	Coordinación de Talento Humano/ Oficina Comercial y Mercadeo
	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	20%	Se realiza la actualización de la carta de trato digno al ciudadano en el mes de abril de 2019 haciendo este documento un poco más amigable para los usuarios además de contener información actualizada en teléfonos y dirección de las oficinas. Se encuentra pendiente por firma de parte del Presidente del ICETEX para posterior divulgación a los canales de atención.	Oficina Comercial y Mercadeo.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Mejoramiento del procedimiento de PQRSD	Procedimiento actualizado	30/12/2019	20%	El procedimiento se encuentra en proceso de actualización dados los diferentes alcances frente al nuevo modelo de atención. Se tienen como pendientes nuevas mesas de trabajo con el fin de finalizar y publicar la última versión.	Oficina Comercial y Mercadeo.
	Relacionamiento con el ciudadano	Generar acciones que permitan mejorar el relacionamiento con el ciudadano, de acuerdo con los estudios realizados de percepción y grupos focales.	Documento con las acciones de mejora implementadas	30/12/2019	33%	Informes Comunidad Icetex	Oficina Comercial y Mercadeo.
		Elaborar piezas comunicativas como respuesta a las PQRSD recibidas en redes sociales.	Cinco (5) piezas de comunicación	30/12/2019	40%	La Oficina Asesora de Comunicaciones ha realizado las siguientes piezas comunicativas: - Información de Cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado, CATS. - Legalización del crédito educativo ante las IES.	Oficina Asesora de Comunicaciones/ Oficina Comercial y de Mercadeo
		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	N/A	Esta actividad se ejecuta al finalizar la vigencia, por lo cual no se genera avance en este seguimiento.	Oficina de Planeación/ Oficina Comercial y Mercadeo.
		Publicar información de trámites en el SUIT (*1)	Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUIT	30/12/2019	100%	Los trámites se encuentran inscritos en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación/ Áreas líderes de los trámites

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información contractual en SIRECI y SECOP	Información publicada	30/12/2019	100%	Teniendo en cuenta que el informe SIRECI es trimestral, su corte es hasta el 31 de marzo de 2019; de acuerdo a lo anterior se describe lo siguiente: Según la base de contratación de 2019 con corte a 31 de marzo, de 260 contratos enumerados en el año, 4 de ellos fueron anulados dejando un total de 256 contratos. Por lo cual se reporta el 100% de la contratación en el SIRECI. Se presenta cumplimiento del 100% sobre la contratación del primer trimestre de la vigencia.	Secretaría General / Grupo de Contratos
		Actualizar la información relacionada con las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP	Actualización del 100% de las hojas de vida en el SIGEP	30/12/2019	100%	El Grupo de Talento Humano ha realizado al 100% de la actualización de las novedades de personal, es decir de vinculación y desvinculación de personal de planta en la entidad; sin embargo la actualización de las hojas de vida es responsabilidad de cada funcionario ingresando a SIGEP con su usuario y contraseña. El Grupo de Talento Humano envía recordatorio vía correo electrónico. Por otro lado, el Grupo de Contratos es el encargado de actualizar las novedades de los contratistas de la entidad.	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/
	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.	Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA	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	30%	Elaboración de ajustes solicitados por el Archivo General de la Nación a la actualización de las Tablas de Retención Documental Envío de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación para su convalidación Seguimiento al contrato de gestión Documental Elaboración del Plan Anual de Transferencias Documentales vigencia 2019, Actualización del Plan Institucional de Archivo Seguimiento y verificación organización expedientes contractuales - carpetas de beneficiarios e historias laborales Actualización del documento técnico del Organización de las carpetas del archivo histórico IX periodo (1979-1986) (1986-1992). Actualización de los instrumentos de gestión se realiza con el apoyo de una firma consultora de seguridad de la información, para lo cual se ha adelantado el proceso de contratación. Dentro del Programa de Gestión Documental se han realizado las siguientes actividades:	Oficina de Riesgos / Secretaria General
	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	10%	Se elevó solicitud al Departamento Administrativo de Planeación para la realización de una capacitación para el mejoramiento en la prestación del servicio en el trato a personas en condición de discapacidad	Oficina Comercial y de Mercadeo / Secretaria General
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública.	1 informe semestral	30/12/2019	N/A	Esta actividad se realiza en el mes de julio de 2019, por esto el avance de esta acción no se reporta en este seguimiento.	Oficina Comercial y de Mercadeo
		Generación de Caracterización del Usuario	Fortalecer con calidad un eficiente y efectivo servicio al cliente	31/12/2019	N/A	Esta actividad se adelantara en el II semestre de 2019, por lo cual no presenta avance en este seguimiento.	Oficina Asesora de Planeación, Areas Misionales, Vicepresidencia Financiera.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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	60%	Se definió el equipo de trabajo para el liderazgo del proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana; a su vez se generó la capacitación sobre participación ciudadana, rendición de cuentas y caracterización de usuarios.	Oficina Asesora de Planeación, Equipo MECI/Calidad
		Actualización estrategia de participación ciudadana	Estrategia actualizada	29/03/2019	100%	Se actualizó la estrategia de participación ciudadana cumpliendo los requerimientos del Departamento de la Función Pública y se publicó en la página web (https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/sistema-integrado-de-gestion/plan-anticorruccion-y-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadan/estrategia-de-participacion-ciudadana-v2.pdf , https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/sistema-integrado-de-gestion/plan-anticorruccion-y-de-atenci%C3%B3n-al-ciudadan/plan-anticorruccion-y-de-atencion-al-ciudadano-v2.pdf?sfvrsn=4)	Oficina Asesora de Planeación
	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%	Se publicaron los indicadores corporativos, los planes de acción corporativos, el plan anticorrupción y de atención y al ciudadano, y la apropiación presupuestal.	Oficina Asesora de Planeación
		Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los indicadores estratégicos corporativos 2019					
		Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los Planes de Acción corporativos 2019					

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Participación en la Formulación de Planes, Programa y Proyectos	Publicación para participación ciudadana sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019	Publicaciones generadas	31/01/2019	100%	Se publicaron los indicadores corporativos, los planes de acción corporativos, el plan anticorrupción y de atención y al ciudadano, la apropiación presupuestal, la evaluación de la rendición de cuentas, el plan de participación ciudadana en el espacio de participación ciudadana de la página web.	Oficina Asesora de Planeación
		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					
		Publicación para participación ciudadana sobre el Anteproyecto de presupuesto 2019					
	Participación ciudadana la Formulación de Normatividad	Publicación proyectos normativos (por demanda).	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	31/12/2019	N/A	A la fecha del presente informe, la Secretaría General reporta que no se han generado normas que impacten al ciudadano y por ende no ha sido necesaria la publicación de proyecto alguno.	Secretaría General - Áreas ICETEX
		Realización de grupos focales con población vulnerable	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	01/06/2019 31/12/2019	20%	Se realizan foros, encuentros, eventos regionales	Vicepresidencia Financiera y Oficina Comercial y de Mercadeo
Realización de grupos focales para el mejoramiento de la gestión de comunicaciones		25%			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.	Oficina Asesora de Comunicaciones	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Participación ciudadana para la mejora de la Gestión Institucional	Realización un ejercicio de innovación abierta para la creación de la BBD de becas (Hackathon)		01/06/2019 30/10/2019	10%	“La Hackathon CrecES con Colombia” se desarrollará durante 36 horas continuas los días 14 y 15 de junio de 2019. La Oficina esta en el proceso de planeación con apoyo de la Universidad Javeriana.	Oficina Asesora de Comunicaciones
		Realización de evento SUMA - Mejoramiento Comunidad ICETEX	Fortalecer con calidad un eficiente y efectivo servicio al cliente	30/04/2019	100%	Evento 'A Pensar', que se desarrolló en Manizales.	Oficina Asesora de Comunicaciones
		Realización de evento para la mejora de la página web	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	30/04/2019 01/06/2019	N/A	Esta actividad inicia en el mes de mayo de 2019, por esto no se presenta avance en este seguimiento	Oficina Asesora de Comunicaciones
	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	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	30/06/2019	50%	Se generó el formulario de inscripción y asistencia a la audiencia pública de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Comercial y de mercadeo Oficina Asesora de Planeación
		Realización de la Audiencia de Rendición de cuentas	Audiencia pública realizada	31/12/2019	0%		Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Asesora de Planeación
		Realización de rendición de cuentas en encuentros regionales	Encuentros regionales realizados	31/12/2019	0%		Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizados	Formato diligenciado	31/12/2019	0%		Oficina Asesora de Planeación
		Analizar la implementación de la estrategia de participación ciudadana	Análisis realizado	31/01/2020	0%		Oficina Asesora de Planeación

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ICETEX