

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad ICETEX

Vigencia 2019

Fecha de Publicación: 15/01/2020

Fecha de Seguimiento: 31 de diciembre de 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Monitoreo o revisión	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado al 2019	29/11/2019	100%	Se realizó el monitoreo al mapa de corrupción de la entidad durante el segundo semestre del 2019, atendiendo las recomendaciones de la auditoría interna sobre definiciones en riesgos, causas y controles en varias áreas de la entidad.
		Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	16/12/2019	100%	Se presentó el Mapa de Riesgo de Corrupción en el Comité SARO SARLAFT del día 27 de diciembre de 2019 para su aprobación.
	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	100%	Se realizó verificación y evaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción.
			Divulgar la estrategia Colombia ágil a la ciudadanía	Banner, correos, mensajes redes sociales	31/10/2018	100%

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES		Clasificar, analizar observaciones de la ciudadanía	Matrices de Colombia ágil diligenciadas	30/11/2018	100%	Esta actividad se terminó en el año 2018
		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 terminó en el año 2018
		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 terminó en el año 2018
		Realizar monitoreo al Plan de racionalización	Monitoreo efectuado (3 veces al año)	31/12/2019	100%	Se efectuó el monitoreo del plan de racionalización de trámites y se registró en el Aplicativo SUIT al 9 de enero de 2020.
		Realizar seguimiento al Plan de racionalización	Seguimiento al Plan publicado en la web (cuatrimestralmente)	31/01/2020	100%	Se realizó verificación y evaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción.
		Medir el impacto de las acciones de racionalización de trámites ya implementadas	Informe del impacto	31/01/2020	100%	Se generaron y aplicaron las encuestas para evaluar el impacto de cada una de las acciones de racionalización, con apoyo de la Oficina Comercial y de Mercadeo.
		Generación de del Usuario	Caracterización de usuario generada	31/12/2019	100%	Se culminó la caracterización de usuarios en cuanto a las variables sociodemográficas.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	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%	Esta actividad se desarrolló al 100% en el cuatrimestre No. 1, mediante la generación de la capacitación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.
		Definir el procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información	Guía definida	29/03/2019	100%	Se definió la guía en donde se determinó que se debe 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	100%	La Oficina Asesora de Comunicaciones realizó la conceptualización 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. - La oficina Asesora de comunicaciones en articulación con áreas misionales de la entidad y demás jefaturas realizó el evento "MÁS CERCA DE TÍ" con el cual se logró convocar a personas para conocer y solucionaron las inquietudes e inconvenientes con los servicios y productos de ICETEX
		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 digiturno	N/A	31/12/2019	100%	Se publicó información de cómo participar en las becas ofertadas por el ICETEX ( España y México).
		Generación de Caracterización del Usuario	Caracterización de usuario generada	31/12/2019	100%	Se culminó la caracterización de usuarios en cuanto a las variables sociodemográficas.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	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%	Esta actividad se desarrolló al 100% en el cuatrimestre No. 1, mediante la generación de la capacitación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.
		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	100%	Durante el último cuatrimestre del año 2019 se realizaron diferentes actividades (ferias, convocatorias, seguimientos, capacitación, etc.), liderados por los asesores comerciales de presidencia que permitieron fortalecer la estrategia comercial y la difusión de los productos y servicios de ICETEX a nivel nacional.
		Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas donde se divulgue gestión de ICETEX en la región	Eventos, ferias	31/12/2019	100%	Durante el último cuatrimestre del año 2019 se realizaron diferentes actividades (ferias, convocatorias, seguimientos, capacitación, etc.), liderados por los asesores comerciales de presidencia que permitieron fortalecer la estrategia comercial y la difusión de los productos y servicios de ICETEX 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.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	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 cierra la actividad al 100% dado que no se recibieron observaciones adicionales en ejercicios de rendición de cuentas.
		Generar una estrategia de relacionamiento con los grupos de interés del ICETEX.	Encuentros, grupos focales	31/12/2019	100%	Se cierra esta actividad con la realización de la novena y decima sesión de la Comisión de trabajo de la Reforma de ICETEX, realizadas los días 12 y 19 de diciembre respectivamente. Adicionalmente la Oficina Asesora de Comunicaciones realizó la último jornada de calentao Con-Sentido el día 12 de diciembre para encontrar la mejor forma de plantear un programa de educación financiera que atienda las realidades de los usuarios de ICETEX.
		Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad	Capacitación realizada	30/11/2019	100%	De acuerdo con lo programado en la vigencia 2019 se proyectó realizar una (1) capacitación en el año sobre el tema de Rendición de cuentas, por lo cual para 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 del Departamento Administrativo de la Función Pública
		Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizados	Formato diligenciado	31/12/2019	100%	Se elaboró el informe interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas realizada.
	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 culminó en el primer cuatrimestre de la vigencia.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	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%	<p>El día 16 de Julio se llevó a cabo la audiencia aclaratoria de pliegos según invitación abierta N° IA-304-2019 contando con la participación de todos los proponentes para adjudicación del contrato, el jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo, el Coordinador de Infraestructura Tecnológica de ICETEX, el asesor de la Vicepresidencia Financiera, la Coordinadora del Grupo de Contratación y la abogada del Grupo de Contratación.</p> <p>De forma alterna, se solicita a Procuraduría General de la Nación el acompañamiento preventivo en el proceso de selección del proveedor de atención al usuario a nivel nacional periodo 2019 - 2022.</p> <p>Finalmente, se relaciona la designación del comité de evaluación al proceso de licitación abierta N° IA-304-2019 dando cumplimiento al numeral 4.3 del Manual de Contratación del ICETEX adoptado mediante acuerdo N° 016 del 27 de abril de 2018.</p>
	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	100%	<p>Los líderes de los diferentes canales de atención (Telefónico, On line, Centros de experiencia presencial, unidad gestora), en cabeza la coordinación del Grupo de Atención al Cliente, generan diferentes informes de gestión y control encaminados a la transformación de la experiencia del cliente y el fortalecimiento de su canal en el periodo de implementación del servicio (01 de Octubre a 31 de Diciembre de 2019).</p> <p>Lo anterior, teniendo en cuenta que ICETEX bajo el liderazgo de la Oficina Comercial y de Mercadeo, realizó un cambio significativo en su Modelo de Servicio, debe estar en constante seguimiento y cambio para atender lo requerido por los diferentes grupos de interés de ICETEX.</p>
Realizar la apertura de una nueva oficina de Atención al Cliente		Un (1) nuevo punto de atención	30/11/2019	100%	La Oficina Comercial y de Mercadeo, realizó la apertura del nuevo Centro de Experiencia Presencial (CEP) en el distrito de Buenaventura.	
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 auditiva, de conformidad con lo establecido por el Centro de Relevo.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
FORTALECIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO	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
	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	100%	Actualmente la carta de trato digno al ciudadano se encuentra actualizada previa socialización con la Oficina de Comunicaciones.  Actualmente se encuentra pendiente por firma de la Presidencia de ICETEX para publicación en la página Web de la entidad.
		Mejoramiento del procedimiento de PQRSD	Procedimiento actualizado	30/12/2019	100%	El procedimiento de PQRSD se encuentra actualizado y mediante solicitud a la Oficina Asesora de Planeación se cargará en la herramienta In-process.
		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 oficinas territoriales de la entidad, se realizaron 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.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
	Relacionamiento con el ciudadano	Elaborar piezas comunicativas como respuesta a las PQRSD recibidas en redes sociales.	Cinco (5) piezas de comunicación	30/12/2019	100%	La Oficina Asesora de Comunicaciones ha realizado las siguientes piezas comunicativas, con base en lo recibido por 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. - Información sobre el diligenciamiento del formularios.
		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	100%	Se generaron y aplicaron las encuestas para evaluar el impacto de cada una de las acciones de racionalización.
	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información de trámites en el SUIT (*1)	Inscripción de los trámites de ICETEX en el SUIT	30/12/2019	100%	Durante el trimestre se publicó información relacionada con trámites en el aplicativo SUIT. Entre ellas, actualizaciones, monitoreos del plan de racionalización y reporte de datos de operación.
Publicar información contractual en SIRECI y SECOP		Información publicada	30/12/2019	100%	Se realizó la publicación de la información en el SIRECI y en el 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 realizó la vinculación de todos los contratistas persona natural y se realizó la desvinculación de los contratistas cuya terminación se dio anticipadamente.	



COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCES	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Fortalecer los protocolos de atención al usuario	100% de los protocolos actualizados	31/12/2019	100%	Se realizó la actualización de los protocolos de atención para todos los canales de atención.
	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	100%	Se efectuaron las siguientes actualizaciones: 1. Actualización del Inventario y clasificación de activos de información 2. Aprobación de los líderes de Proceso del Inventario y clasificación de activos de información 3. Consolidación de la información 4. Aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño 5. Publicación de los Instrumentos de Gestión 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	30/12/2019	100%	Se cuenta con la metodología y material de apoyo para personas con discapacidad auditiva, 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%	Se generó el documento de Información pública (Petición, Quejas y Reclamos).
Participación ciudadana en la identificación de necesidades o diagnóstico	Generación de Caracterización del Usuario	de Fortalecer con calidad un eficiente y efectivo servicio al cliente		31/12/2019	100%	Se culminó la caracterización de usuarios en cuanto a las variables sociodemográficas.
	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%	Esta actividad se desarrolló al 100% en el cuatrimestre No. 1, mediante la generación de la capacitación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
		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						
Publicación para participación ciudadana sobre el Anteproyecto de presupuesto 2019						

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO			
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Participación ciudadana la Formulación de Normatividad	Publicación proyectos normativos (por demanda).	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	31/12/2019	100%	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, estableciéndose necesidades y posiciones que determinan el cambio de aspectos normativos. 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	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	01/06/2019 31/12/2019	100%	A lo largo del año 2019 fueron realizados diferentes actividades a nivel regional, entre ellos se encuentran los grupos focales.			
		Realización de grupos focales para el mejoramiento de la gestión de comunicaciones				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. Tema: Como hacer un plan de educación financiera que entienda el usuario. <a href="https://www.yammer.com/icetex.gov.co/#/Threads/show?threadId=456517638938624">https://www.yammer.com/icetex.gov.co/#/Threads/show?threadId=456517638938624</a>			
		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				Fortalecer con calidad un eficiente y efectivo servicio al cliente	30/04/2019	100%	Evento 'A Pensar', que se desarrolló en Manizales.
		Participación ciudadana en la planeación de la audiencia de rendición de cuentas a través del espacio de la página web					30/06/2019	100%	Para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se contó con la participación de la ciudadanía, para lo cual se efectuó socialización a través de diferentes medios de comunicación.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2019)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERÍODO
	Evaluación de la Gestión institucional en espacios de Rendición de cuentas	Realización de la Audiencia de Rendición de cuentas	Crear una experiencia de servicio centrada en el cliente	30/06/2019	100%	Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2018, el día 17 de mayo de 2019, a las 10:00 a.m. y fue transmitida por el Canal Institucional RTVC.
Realización de rendición de cuentas en encuentros regionales		31/12/2019		100%	En el marco de la realización de las mesas de negociación en las cuales intervienen diferentes grupos de interés, la entidad realizó el 19 de diciembre de 2019 la transmisión a todas las regiones de Colombia de la última mesa de negociación de la vigencia, por medio de la señal Institucional - RTVC , en la cual se mostró la gestión del ICETEX a lo largo de su funcionamiento, para luego entrar en el debate del plan de alivios, el cual fue aprobado en dicha mesa de la reforma.	
Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizados		01/06/2019 31/12/2019		100%	Se elaboró el informe interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizada.	
Analizar la implementación de la estrategia de participación ciudadana		01/01/2020 31/01/2020		100%	Se elaboró el análisis del informe interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizada.	