

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 4

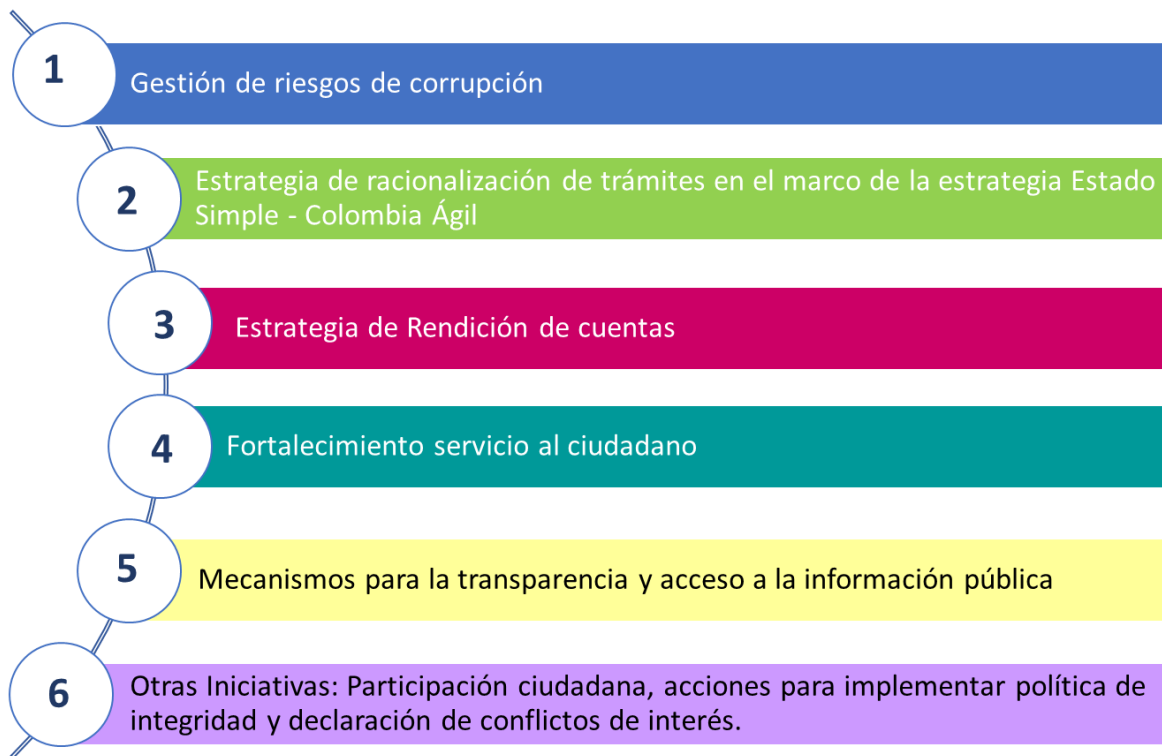
Bogotá, septiembre 2020



## 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 2020, 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 2020:

| 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 2020 | Oficina de Riesgos         | 29/11/2020       |
|                      | Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT | Presentación al Comité                            | Oficina de Riesgos         | 16/12/2020       |
| Seguimiento          | Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción   | Informe con corte al 30 de abril de 2020          | Oficina de Control Interno | 15/05/2020       |
|                      | Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción   | Informe con corte al 31 de agosto de 2020         | Oficina de Control Interno | 14/09/2020       |
|                      | Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción   | Informe con corte al 31 de diciembre de 2020      | Oficina de Control Interno | 18/01/2021       |

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Ver anexo

## 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 2020:

| Actividades  | Meta o producto  | Responsable  | Fecha programada                       |
|--|--|--|--|
| Generar propuesta plan de racionalización de trámites                            | Plan de racionalización propuesto                            | Oficina Asesora de Planeación / Áreas líderes de los trámites  | 13/01/2020                             |
| Someter a participación Plan de racionalización de trámites                      | Mecanismo de participación ciudadana aplicado                | Oficina Asesora de Planeación                                  | 17/01/2020                             |
| Realizar monitoreo al Plan de racionalización                                    | Monitoreo efectuado (3 veces al año)                         | Oficina Asesora de Planeación                                  | 15/05/2020<br>14/09/2020<br>18/01/2021 |
| Realizar seguimiento al Plan de racionalización                                  | Seguimiento al Plan publicado en la web (cuatrimestralmente) | Oficina de Control Interno                                     | 15/05/2020<br>14/09/2020<br>18/01/2021 |
| Medir el impacto de las acciones de racionalización de trámites ya implementadas | Informe del impacto  | Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Comercial y de Mercadeo | 31/01/2021                             |

### PLAN DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2020 Versión 2

Ver anexo

### 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.



| Nombre del espacio de participación  | Producto  | Fecha programada | Dependencia (s) responsable (s)  |
|--|---|------------------|--|
| <b>INFORMACIÓN de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)</b>                     |   |                  |  |
| Actualizar la Caracterización del Usuario  | Caracterización de usuario actualizada                  | 31/12/2020       | Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina Asesora de Planeación                                    |
| Elaborar el informe de gestión de la Entidad   | (1) Informe realizado                                   | 31/01/2020       | Oficina Asesora de Planeación  |
| Elaborar piezas sobre la gestión de la Entidad.  | (5) Piezas realizadas                                   | 31/12/2020       | Oficina Asesora de Comunicaciones  |
| Crear y actualizar el espacio de rendición de cuentas vigencia 2019 en la página web               | (1) Enlace de rendición de cuentas actualizado          | 31/12/2020       | Oficina Asesora de Planeación  |
| Publicar el informe de rendición de cuentas del cumplimiento de los compromisos del acuerdo de paz | (1) Informe publicado                                   | 31/03/2020       | Oficina Asesora de Planeación  |
| <b>DIÁLOGO y la retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés</b>                  |   |                  |  |
| Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas participativa                                | (1) Audiencia pública de rendición de cuentas realizada | 31/10/2020       | Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Oficina Comercial y de Mercadeo/ |
| Realización de ejercicios de rendición de cuentas  | (2) Espacios de rendición de cuentas                    | 31/12/2020       | Oficina Asesora de Comunicaciones  |

| Nombre del espacio de participación  | Producto                                      | Fecha programada | Dependencia (s) responsable (s)                                   |
|--|---|------------------|---|
| <b>RESPONSABILIDAD</b>   |   |                  |   |
| Actualizar la capacitación de participación ciudadana en el componente de rendición de cuentas                   | (1) Capacitación actualizada en el portal web | 31/08/2020       | Oficina Asesora de Planeación                                     |
| Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de rendición de cuentas   | (1) Informe con las respuestas entregadas     | 31/12/2020       | Oficina Asesora de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones |
| Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad | (1) Capacitación realizada                    | 30/12/2020       | Grupo de Talento Humano - Oficina Asesora de Planeación           |
| Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades realizadas  | (1) Formato diligenciado                      | 31/12/2020       | 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 2019      | (1) Informe realizado                         | 31/01/2020       | Oficina Asesora de Planeación                                     |

### **PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020:**

Ver Anexo



## 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 2020:

| Subcomponente  | Actividades  | Meta o producto             | Responsable                   | Fecha programada |
|--|--|-----------------------------|-------------------------------|------------------|
| Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | Estrategia de segmentación del ciudadano para atención con criterios diferenciales | Documento con la estrategia | Oficina Comercial y Mercadeo. | 30/09/2020       |
| Fortalecimiento de los canales de atención               | IVR Transaccional  | IVR implementado            | Oficina Comercial y Mercadeo. | 31/12/2020       |
|  | Implementación del ChatBot   | ChatBot implementado        | Oficina Comercial y Mercadeo  | 30/12/2020       |

| Subcomponente                    | Actividades  | Meta o producto   | Responsable  | Fecha programada |
|----------------------------------|--|---|--|------------------|
| 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 | 30/12/2020       |
| 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.                                | 30/12/2020       |
|                                  | Mejoramiento de los procedimientos de Atención al usuario de acuerdo con las necesidades   | Procedimiento actualizados  | Oficina Comercial y Mercadeo.                                | 30/12/2020       |
| Relacionamiento con el ciudadano | Estrategia de segmentación del ciudadano para atención con criterios diferenciales   | Documento con la estrategia   | Oficina Comercial y Mercadeo.                                | 30/09/2020       |



## 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 2020:

| Subcomponente                        | Actividades  | Meta y Producto   | Responsable  | Fecha programada |
|--------------------------------------|--|---|--|------------------|
| Lineamientos de Transparencia Activa | Publicar información de trámites en el SUIT  | Actualización de los trámites de ICETEX en el SUIT      | Oficina Asesora de Planeación/ Áreas líderes de los trámites     | 30/12/2020       |
|                                      | Publicar información contractual en SIRECI y SECOP   | Información publicada                                   | Secretaría General / Grupo de Contratos                          | 30/12/2020       |
|                                      | 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 | Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos | 30/12/2020       |

| Subcomponente   | Actividades  | Meta y Producto                       | Responsable  | Fecha programada |
|---|--|---------------------------------------|--|------------------|
|   | Publicar las declaraciones de impuesto sobre la renta y complementarios y declaración de bienes y rentas y conflicto de interés de los directivos                                  | Documentos publicados                 | Grupo de Talento Humano                              | 31/01/2020       |
| Lineamientos de Transparencia Pasiva                  | Implementación del Modelo de Atención al Usuario de acuerdo con las fases  | 100% de las fases de la vigencia 2020 | Oficina Comercial y de Mercadeo                      | 31/12/2020       |
| 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              | 30/12/2020       |
| Criterio Diferencial de Accesibilidad                 | Implementar la video atención con asesores con lenguaje de señas   | Informe acciones realizadas           | Oficina Comercial y de Mercadeo / Secretaria General | 30/12/2020       |
| Monitoreo del Acceso a la Información Pública         | Generar el informe semestral de solicitudes de información pública.  | 1 informe semestral                   | Oficina Comercial y de Mercadeo                      | 30/12/2020       |

## 6. OTRAS INICIATIVAS

### 6.1 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.



| Nombre del espacio de participación   | Producto  | Fecha programada | Dependencia (s) responsable (s)                     |
|---|---|------------------|---|
| <b>1. Participación ciudadana en la identificación de necesidades o diagnóstico</b>   |   |                  |   |
| Actualizar la Caracterización del Usuario   | (1) Caracterización de usuario actualizada                                    | 31/12/2020       | Oficina Comercial y de Mercadeo.                    |
| Capacitar al equipo de MECI/Calidad en el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana | (1) Capacitación realizada  | 31/12/2020       | Oficina Asesora de Planeación, Equipo MECI/Calidad. |
| <b>2. Participación en la Formulación de Planes, Programa y Proyectos</b>   |   |                  |   |
| Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los indicadores estratégicos corporativos 2020                 | (1) Documento con observaciones recibidas y respuestas dadas a la ciudadanía. | 31/01/2020       | Oficina Asesora de Planeación                       |
| Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los Planes de Acción corporativos 2020                         |   |                  |   |
| Publicación para participación ciudadana sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020            |   |                  |   |
| Publicación para participación ciudadana sobre el Informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas 2019              |   |                  |   |
| Publicación para participación ciudadana sobre el Anteproyecto de presupuesto 2020  |   |                  |   |

| Nombre del espacio de participación  | Producto   | Fecha programada | Dependencia (s) responsable (s)   |
|--|--|------------------|---|
| <b>3. Participación ciudadana la Formulación de Normatividad</b>   |  |                  |   |
| Realización de mesas de transformación para concertar ajustes y/o nuevas políticas y lineamientos internos             | (1) Informe con los resultados de las mesas de transformación y observaciones a políticas y lineamientos internos. | 31/12/2020       | Oficina Asesora de Planeación   |
| <b>4. Participación ciudadana para la mejora de la Gestión Institucional</b>   |  |                  |   |
| Participación ciudadana para el fortalecimiento de la Comunidad ICETEX   | (1) Evento de participación ciudadana realizado  | 31/12/2020       | Oficina Asesora de Comunicaciones   |
| Realización de evento de participación ciudadana Ecosistema digital  | (1) Grupo focal realizado  | 31/12/2020       | Oficina Asesora de Comunicaciones   |
| Espacios regionales de participación ciudadana   | (3) Espacios de participación generados  | 31/12/2020       | Oficina Asesora de Comunicaciones   |
| <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 | (1) Espacio online habilitado para la recepción de sugerencias sobre la audiencia pública de rendición de cuentas. | 31/10/2020       | Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Comercial y de mercadeo - Oficina Asesora de Planeación |
| Realización de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas  | (1) Audiencia pública de rendición de cuentas realizada  | 31/10/2020       | Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Asesora de Planeación                                   |
| Realización de ejercicios de rendición de cuentas  | (2) Espacios de rendición de cuentas   | 31/12/2020       | Oficina Asesora de Comunicaciones   |
| Diligenciar y analizar el formato interno de reporte de las actividades realizados                                     | (1) Formulario interno realizado   | 31/01/2021       | Oficina Asesora de Planeación   |

**PLAN DE TRABAJO PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020:**  
Ver Anexos.

## 6.2 ACCIONES PARA IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD

El ICETEX a través de la implementación de la política de integridad busca homogeneizar algunos mínimos de integridad en lo funcionarios y establecer los parámetros para garantizar una política ética y transparente en la Entidad.



| Actividades  | Meta y Producto   | Responsable             | Fecha programada |
|--|---|-------------------------|------------------|
| Con base en los resultados del diagnóstico definir la estrategia de apropiación del código de integridad | Plan de trabajo con la estrategia de apropiación del código de integridad | Grupo de Talento Humano | 31/03/2020       |
| Implementar la estrategia de apropiación del código de integridad  | Evidencia de desarrollo de las actividades                                | Grupo de Talento Humano | 30/11/2020       |
| Evaluar la estrategia de apropiación del código de integridad implementada                               | Socialización de los resultados de la encuesta de evaluación              | Grupo de Talento Humano | 31/12/2020       |

### 6.3 DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

ICETEX en cumplimiento de la Ley 2013 del 30 de diciembre de 2019, busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, estableciendo e implementando la metodología para identificar y reportar conflictos de interés.



| Actividades   | Meta y Producto                              | Responsable   | Fecha programada |
|---|--|---|------------------|
| Establecer un procedimiento o guía para el manejo de los posibles conflictos de interés de los servidores públicos del ICETEX | Procedimiento o guía publicada en In process | Grupo de Talento Humano / Oficina Asesora de Planeación | 30/12/2020       |
| Socialización / capacitación del procedimiento/guía de conflicto de interés   | Capacitación realizada                       | Grupo de Talento Humano                                 | 30/12/2020       |