INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO

Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR

“Mariano Ospina Pérez”

ICETEX

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 1

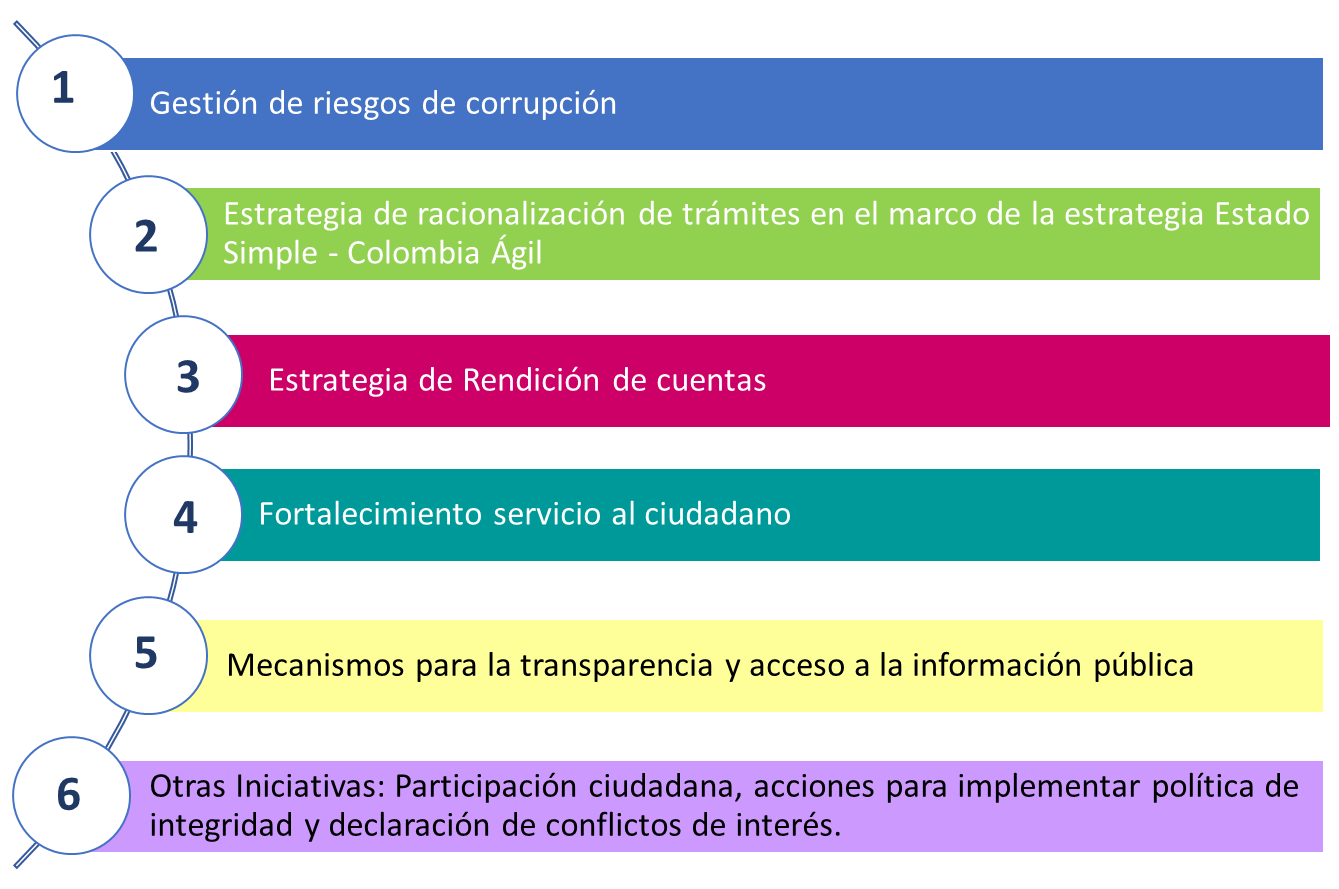
Bogotá, enero 2020



# **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:



# **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 | 13/04/2020 |
| Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción | Informe con corte al 31 de agosto de 2020 | Oficina de Control Interno | 14/08/2020 |
| 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 No. 1

# 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 | 13/04/2020  14/08/2020  18/01/2021 |
| Realizar seguimiento al Plan de racionalización | Seguimiento al Plan publicado en la web (cuatrimestralmente) | Oficina de Control Interno | 13/04/2020  14/08/2020  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:**

Ver Anexo No. 2

# 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)** |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | **INFORMACIÓN de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)** | | | |  |  |  |  |
|  | 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 y videos para pantallas de digiturno | (5) Piezas audiovisuales 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 | 31/10/2020 | Oficina Asesora de Planeación |  |  |  |  |
|  | Generar el informe de rendición de cuentas de los indicadores del acuerdo de paz bajo la responsabilidad de ICETEX | Informe realizado | 31/12/2020 | Oficina Asesora de Planeación |  |  |  |  |
|  | **DIÁLOGO y la retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés** | | | |  |  |  |  |
|  | 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 encuentros regionales | (5) Encuentros regionales realizados | 31/12/2020 | Oficina Comercial y de Mercadeo |  |  |  |  |
|  | Realización de ejercicios de rendición de cuentas vía web | (3) Espacios de rendición de cuentas web | 31/12/2020 | Oficina Asesora de Comunicaciones |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del espacio de participación** | **Producto** | **Fecha programada** | **Dependencia (s) responsable (s)** |
|
| **RESPONSABILIDAD** | | | |
| 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 de participación ciudadana realizados | (1) Formato diligenciado | 31/12/2020 | 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 2019 | (1) Informe realizado | 31/01/2020 | Oficina Asesora de Planeación |

**PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020:**

Ver Anexo No. 3

# 

# 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 |
| Realizar la apertura de una nueva oficina de Atención al Cliente | Un (1) nuevo punto de atención | Secretaria General y Oficina Comercial y Mercadeo | 30/12/2020 |
| Implementación del ChatBot | ChatBot implementado | Oficina Comercial y Mercadeo | 30/12/2020 |
| 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 | Procedimientos 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 |

# 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 |
|  | Publicar las declaraciones de impuesto sobre la renta y complementarios y el formato de conflictos 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 |

# 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)** |
|
| **1. Participación ciudadana en la identificación de necesidades o diagnóstico** | | | |
| Actualizar la Caracterización del Usuario | 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 | Capacitación realizada | 31/07/2020 | Oficina Asesora de Planeación, Equipo MECI/Calidad. |
| **2. Participación en la Formulación de Planes, Programa y Proyectos** | | | |
| Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los indicadores estratégicos corporativos 2020 | 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)** |
|
| **3. Participación ciudadana la Formulación de Normatividad** | | | |
| Realización de mesas de transformación para concertar ajustes y/o nuevas políticas y lineamientos internos. | Observaciones recibidas y cambios realizados en políticas y lineamientos internos. | 31/12/2020 | Oficina Asesora de Comunicaciones - Vicepresidencia Financiera |
| **4. Participación ciudadana para la mejora de la Gestión Institucional** | | | |
| 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 |
| **5. 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 | (1) Espacio online habilitado para la recepción de sugerencias sobre la audiencia pública de rendición de cuentas. | 30/07/2020 | 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 | 31/07/2020 | Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Asesora de Planeación |
| Realización de rendición de cuentas en encuentros regionales | (5) Encuentros regionales realizados | 31/12/2020 | Oficina Comercial y de Mercadeo |
| Realización de ejercicios de rendición de cuentas vía web | (3) Espacios de rendición de cuentas web | 31/12/2020 | Oficina Asesora de Comunicaciones |
| Diligenciar y analizar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizados | (1) Formulario interno realizado | 31/01/2021 | Oficina Asesora de Planeación |

**PLAN DE TRABAJO PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020:**

Ver Anexo No. 4

# 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.

# Resultado de imagen para valor productividad

| **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 | 30/06/2020 |
| Revisar y ajustar el código de integridad frente al capítulo de conflicto de interés | Código de integridad aprobado | Grupo de Talento Humano | 30/06/2020 |
| Socialización / capacitación del procedimiento/guía de conflicto de interés | Capacitación realizada | Grupo de Talento Humano | 30/12/2020 |