

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad **ICETEX**
 Vigencia **2020**
 Fecha de Publicación: **13 de mayo de 2021**
 Fecha de Seguimiento: **30 de abril de 2021**

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	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 2021	29/11/2021	0%	De acuerdo con el cronograma definido por la Oficina de Riesgos, se tiene establecido realizar el monitoreo a los riesgos de corrupción de la Entidad en el segundo semestre de la presente vigencia, teniendo en cuenta que el último monitoreo realizado culminó en el mes de noviembre del pasado año.	Oficina de Riesgos
		Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	16/12/2021	0%	De acuerdo con lo definido por la Oficina de Riesgos de la entidad, se tiene definido presentar el Mapa de Riesgos de Corrupción al Comité SARO SARLAFT en el mes de diciembre de la presente vigencia.	Oficina de Riesgos
	Seguimiento	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 30 de Abril de 2021	13/05/2021	100%	Se efectuó la verificación y evaluación a los controles determinados en el Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 30 de abril de 2021.	Oficina de Control Interno
		Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de agosto de 2021	13/09/2021	0%	la actividad se ejecutará con corte al mes de agosto de 2021.	Oficina de Control Interno
		Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de diciembre de 2021	14/01/2022	0%	La actividad se ejecutará con corte al mes de diciembre de 2021.	Oficina de Control Interno
	RAMITES		Generar propuesta plan de racionalización de trámites	Plan de racionalización propuesto	13/01/2021	100%	Se publica en página Web Icetex en el link https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/el-icetex/sistema-integrado-gestion/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano y de igual manera se encuentra publicado en el SUIT en el link https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit#undefined
		Someter a participación Plan de racionalización de trámites	Mecanismo de participación ciudadana aplicado	4/01/2021	100%	Se publicó para participación ciudadana en el link https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion/C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
RACIONALIZACIÓN DE T		Realizar monitoreo al Plan de racionalización	Monitoreo efectuado (3 veces al año)	13/04/2021 14/08/2021 31/12/2020	33%	Se publica en el primer trimestre del 2021 en la página Web en el link https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/plan-estrategico/plan-de-acci%C3%B3n/2021/monitoreo-plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano-primer-trimestre.xlsx?sfvrsn=2	Oficina Asesora de Planeación
		Realizar seguimiento al Plan de racionalización	Seguimiento al Plan publicado en la web (cuatrimestralmente)	13/04/2021 14/08/2021 18/01/2022	33%	Se efectuó seguimiento a la publicación del Plan de Racionalización de Trámites publicado en la Web de la entidad correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia.	Oficina de Control Interno
		Medir el impacto de las acciones de racionalización de trámites ya implementadas	Informe del impacto	31/01/2022	N/A	No aplica avance para este período	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Comercial y de Mercadeo
INFORMACIÓN de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)		Elaborar el informe de gestión de la Entidad	(1) Informe realizado	31/01/2021	100%	Se publicó el Informe de gestión de la vigencia 2020 en el link https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/plan-estrategico/informes-de-gestion/informe-de-gestion-del-2020.pdf?sfvrsn=4	Oficina Asesora de Planeación
		Videos con lenguaje inclusivo con relación de la gestión de la entidad y la promoción de servicios del ICETEX	(5) videos con lenguaje de señas	31/12/2021	0%	A la fecha del presente seguimiento se encuentra pendiente la adjudicación del contrato interadministrativo con RTVC, mediante el cual se tiene contemplado realizar la actividad.	Oficina Asesora de Comunicaciones
		Crear y actualizar el espacio de rendición de cuentas vigencia 2020-2021 en la página web	(1) Enlace de rendición de cuentas actualizado	31/11/2021	20%	Se creó el espacio de rendición de cuentas de la vigencia 2020, en el cual se encuentra el informe de gestión. Se puede evidenciar en el link https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2020	Oficina Asesora de Planeación
		Publicar el informe de rendición de cuentas de los indicadores del acuerdo de paz en coordinación con el Ministerio de Educación	Informe realizado	31/12/2021	N/A	No aplica avance para este período.	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	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	30/11/2021	10%	Se tiene establecida como fecha tentativa para realizar la audiencia el viernes 16 de julio de 2021 a las 11 am. Esta fecha puede variar de acuerdo con la disponibilidad de espacio de transmisión y aprobación.	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/Áreas misionales/
		Participación en la audiencia de Rendición de cuentas del sector educación	(1) Audiencia pública de rendición del sector educación realizada	30/12/2021	N/A	No aplica avance para este período	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Áreas misionales/Ministerio de Educación
		Espacios Regionales de Participación Ciudadana	(5) Espacios de participación generados	31/12/2021	40%	Se tiene establecido un cronograma tentativo para la realización de estos espacios de participación ciudadana, el cual esta supeditado a la aprobación de presidencia y la disponibilidad por parte de los jefe de área para su participación. A la fecha, se han realizado dos (2) dos espacios de participación ciudadana en el marco de la realización de los Encuentros regionales para la socialización de la transformación del ICETEX. Santander 22 de abril 2021 https://www.youtube.com/watch?v=mON405mNFVMV Barranquilla 29 de abril de 2021 https://www.youtube.com/watch?v=rZz_Y-v7AgQ	Oficina Asesora de Comunicaciones
		Actualizar la capacitación de participación ciudadana en el componente de rendición de cuentas	(1) Capacitación actualizada en el portal web	31/08/2021	N/A	No aplica avance para este período	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	31/12/2021	N/A	No aplica avance para este período	Oficina Asesora de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	RESPONSABILIDAD	Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad	(1) Capacitación realizada	30/12/2021	100%	Se realizó en marzo 17 del 2021 de 8:00 am a 5:00 pm por parte del DAFP el taller sobre Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano - Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano.	Grupo de Talento Humano - Oficina Asesora de Planeación
		Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas realizados	(1) Formato diligenciado	31/12/2021	N/A	No aplica avance para este período	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 2020	(1) Informe realizado	31/01/2021	100%	El informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2020 se encuentra publicado en el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/informe-de-evaluacion-de-la-estrategia.pdf?sfvrsn=4	Oficina Asesora de Planeación
	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Definir la Estrategia de segmentación del ciudadano para atención con criterios diferenciales y de accesibilidad	Documento con la estrategia	30/09/2021	25%	Actualmente la entidad se encuentra desarrollando el programa estratégico "Mejora de la Experiencia del Usuario" teniendo como hito priorizado el "perfilamiento de los grupos de Interés para la optimización de la atención - Journey Map". En este sentido, en el primer trimestre de 2021 fue desarrollada la primera versión de la caracterización de grupos de interés del ICETEX bajo la visión del servicio al usuario.	Oficina Comercial Mercadeo.
	Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar un nuevo canal de información para Beneficiarios	WhatsApp empresarial respuesta automática	30/06/2021	30%	La herramienta whatsapp se encuentra en funcionamiento; sin embargo, esta herramienta tiene constantes actualizaciones con el fin de mejorar la experiencia de los beneficiarios y/o ciudadanos.	Oficina Comercial y Mercadeo.☑
		Optimizar el proceso de atención de solicitudes o trámites que puedan ser gestionados a través de la herramienta telefónica	Mejorar la Experiencia de Usuario-Línea Azul cinco ciudades principales		30/12/2021	5%	La entidad se encuentra desarrollando el programa estratégico "Mejora de la Experiencia del Usuario" donde una de las actividades a desarrollar es la remodelación de los CEPS, el cual incluye la implementación de las líneas azules. Actualmente se cuenta con el documento técnico para la implementación de este proyecto.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
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 una dirigida a los asesores de los canales de atención y otra a los funcionarios de la Oficina Comercial y de Mercadeo en servicio al ciudadano y/o en las normas.	30/12/2021	80%	En el primer cuatrimestre de la vigencia 2021, se llevaron a cabo jornadas de capacitación y refuerzo en la Ley de Transparencia y protección de datos basados en el inventario y clasificación de activos de información. Esta actividad fue realizada al interior de la Oficina comercial y de Mercadeo y extensiva al personal del proveedor de atención al usuario.	Coordinación de Talento Humano/ Oficina Comercial y Mercadeo
		Realizar capacitación para los funcionarios de la Entidad en Lenguaje Claro y el personal tercerizado de atención al usuario	Una (1) capacitación	30/12/2021	100%	La entidad a través de la Oficina Comercial y de Mercadeo apoyado en el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, realizó el 22 de abril de 2021 jornada de capacitación en Lenguaje claro. A esta capacitación asistió tanto el personal de la Oficina Comercial y de Mercado como el personal del proveedor de Atención al Usuario.	Coordinación de Talento Humano/ Oficina Comercial y Mercadeo
	Normativo y procedimental	Estrategia divulgación socialización de carta del trato de digno	Un (1) Informe de acciones de socialización	30/12/2021	5%	La carta de trato digno al ciudadano se encuentra publicada en su última versión en la página Web; sin embargo, aún no se ha realizado proceso de socialización.	Oficina Comercial Mercadeo.
		Mejoramiento de los procedimientos de Atención al usuario de acuerdo con las necesidades	Procedimientos actualizados	30/12/2021	25%	De manera constante la Entidad a través de la Oficina Comercial y de Mercadeo realiza actualización de sus procedimientos y en la construcción y mejora de los procesos misionales, teniendo en cuenta que la caracterización "Atención a beneficiarios y/o ciudadanos" interviene transversalmente con otros procedimientos de la entidad. Algunos de los documentos actualizados (operativos no controlados) en el primer cuatrimestre de 2021 son: <ul style="list-style-type: none"> Manual SAC: se presentarán los ajustes a junta en el mes de mayo de 2021 Esquema Outbound: este es un documento operativo construido por ICETEX como hoja de ruta para el proveedor de atención al usuario. Guía Generación de Certificados Tributarios: este es un documento operativo construido por ICETEX como hoja de ruta para el proveedor de atención al usuario. Procedimiento Carga Operativa: este es un documento operativo construido por ICETEX como hoja de ruta para el proveedor de atención al usuario. 	Oficina Comercial Mercadeo.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Relacionamiento con el ciudadano	Implementar Estrategia de segmentación del ciudadano para atención con criterios diferenciales y de accesibilidad	Documento con la estrategia	30/12/2021	10%	<p>Actualmente la entidad por intermedio de la Oficina Comercial y de Mercadeo se encuentra desarrollando el programa estratégico "Mejora de la Experiencia del Usuario" teniendo como hito priorizado el "perfilamiento de los grupos de Interés para la optimización de la atención - Journey Map". En este sentido, en el primer trimestre de 2021 fue desarrollada la primera versión de la caracterización de grupos de interés del ICETEX bajo la visión del servicio al usuario.</p> <p>De acuerdo con lo anterior y dado que el documento aún se encuentra en ajustes finales, no se procede con la implementación de la estrategia de segmentación del ciudadano con criterios diferenciales y de accesibilidad.</p>	Oficina Comercial y Mercadeo.
	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información de trámites en el SUIT	Actualización de los trámites de ICETEX en el SUIT	30/12/2021	10%	Se actualizó la dirección de los puntos de atención en el Suít generando un link que conecte a la página web con los centros de experiencia	Oficina de Planeación/ Asesora Áreas Líderes de los trámites
Publicar información contractual en SIRECI y SECOP		Información publicada	30/12/2021	100%	<p>Según la base de contratación de 2021, 531 contratos se enumeraron entre los meses de enero a marzo, además de esto, se han numerado 138 contratos en el mes de abril y se transmitirá en el mes de mayo de 2021 según Resolución 0033 de 2019, por lo anterior existe un 100% de publicación en el SIRECI con corte al 30 de abril de 2021.</p> <p>Así mismo, de 669 contratos realizados durante el primer cuatrimestre de la vigencia se ha realizado la publicación en SECOP II del 100% de los mismos.</p>	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	30/12/2021	100%	Se realiza la vinculación de 438 contratistas persona natural, con un 100% de vinculación.	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos	
					96%	Indicador remitido por el DAFP: 96% para funcionarios planta	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Publicar las declaraciones de impuesto sobre la renta y complementarios para directivos y contratista cuando aplique	Documentos publicados	31/01/2021 30/11/2021	100%	La publicación en la pagina web de la entidad corespondiente a la vigencia fiscal 2019 se encuentra en el 100% para servidores públicos . (17 servidores obligados a publicar la declaracion de impuesto sobre la renta y complementarios) Nota: La publicación de las declaraciones de renta y complementarios correspondientes a la vigencia fiscal 2020 se gestionaran en el momento sean presentadas ante la DIAN	Grupo de Talento Humano y Grupo de contratación
		Publicar declaraciones de renta y conflictos de interés de los directivos y contratistas	Documentos publicados	31/01/2021 31/05/2021	76%	Se verificó y se efectuó publicación en la pagina web de la entidad las declaraciones proactivas de bienes rentas y conflictos de interés y las declaraciones de rentas para 340 contratistas (incluyendo Cesionados, terminaciones anticipadas y contratos finalizados), pendientes por publicar 109 contratos. Enlace Pagina: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/transparencia/publicacion-de-la-declaracion-de-renta-y-complementarios-de-contratistas Enlace Drive: https://icetex-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/yquiceno_icetex_gov_co1/Eug01smQpslMhroaa2evgLUBpwzmnn7d-DofrSrglzyk-Q?e=TKVZ4j	Grupo de Talento Humano y Grupo de contratación
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Implementación del Modelo de Atención al Usuario de acuerdo con las fases	100% de las fases de la vigencia 2021	31/12/2021	10%	Según lo acordado en el nuevo modelo de atención al usuario, existen proyectos que se encuentran en curso y otros en planeación. Para la vigencia 2021 se tienen como proyecto las siguientes implementaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Pagos virtuales – integración con pasarela de pagos. • Solicitudes Virtuales. • App ICETEX. • Firma electrónica para garantías. • Digiturno virtual • Red de tutores (voluntarios) • Tracking de trámites <p>Actualmente, la Oficina Comercial y de Mercadeo ha avanzado en el proyecto de solicitudes virtuales (SAV) y digiturno virtual (proyecto en marcha como agendamiento de citas dada la situación actual de distanciamiento para control de aforo en los Centros de experiencia presencia CEPs).</p>	Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	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	30/12/2021	30%	Se llevó a cabo la actualización de activos de información de las áreas de: Oficina de Comercial y Mercadeo, Oficial de Cumplimiento, Talento Humano, Desembolsos y Vicepresidencia de Fondos en Administración Con referencia a la actualización del Programa de Gestión Documental PGD fue definida para los años 2020-2022. El mismo fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 19 de noviembre de 2020. Durante el 1er trimestre del año 2021 se realizaron las actividades definidas en el PGD para este periodo.	Oficina de Riesgos / Secretaría General
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Centros de experiencia para población con enfoque diferencial	Informe acciones realizadas	30/12/2021	10%	Actualmente la entidad a través de la Oficina Comercial y de Mercadeo se encuentra desarrollando el programa estratégico "Mejora de la Experiencia del Usuario" teniendo como hito priorizado el "perfilamiento de los grupos de Interés para la optimización de la atención - Journey Map". En este sentido, en el primer trimestre de 2021 fue desarrollada la primera versión de la caracterización de grupos de interés del ICETEX bajo la visión del servicio al usuario. Segun lo anterior y dado que el documento aun se encuentra en ajustes finales, no se procede con la implementación de la estrategia de segmentación del ciudadano con criterios diferenciales y de accesibilidad.	Oficina Comercial y de Mercadeo / Secretaría General
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública.	1 informe semestral	30/12/2021	0%	La entidad a través de la Oficina Comercial y de Mercadeo genera y publica de forma trimestral en la página web en el numeral 4.9 Informes trimestrales sobre el acceso a información, quejas y reclamos del link de transparencia (https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/transparencia/informes-pqrsd/). Actualmente se encuentra en proceso la publicación el informe del primer trimestre de la vigencia, actividad que se llevará a cabo luego de corroborar las cifras relacionadas con las PQRSD en lo cual se incluyen las solicitudes de información pública.	Oficina Comercial y de Mercadeo
		Socializar y capacitar e código de integridad	Piezas de divulgación, módulo de inducción y reinducción y reporte de asistencia	31/12/2021	50%	Actualmente el Share Point correspondiente a Inducción de los funcionarios contiene un módulo de Código de Integridad y Conflicto de Intereses. https://icetex.sharepoint.com/sites/InduccinyReinduccin/HomeInducciondeServidores/SitePages/C%C3%B3digo-de-Integridad.aspx	Grupo de Talento Humano

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (30-04-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
OTRAS INICIATIVAS	Acciones para Implementar la Política de Integridad	Definir e implementar lineamientos y políticas Antisoborno para la entidad	Definir en el Manual de Gestión de riesgos de corrupción y en el código de ética y buen Gobierno; Código de Integridad, lo relacionado con las políticas y lineamientos de Soborno	31/12/2021	10%	Se revisó el Código de Integridad identificando la necesidad de definir e incluir la política de la entidad y lineamientos relacionados con la Ley Antisoborno.	Oficina de Riesgos y Grupo de Talento Humano
	Declaración de Conflicto de Interés	Socialización / capacitación del procedimiento/guía de conflicto de interés	Capacitación realizada	30/06/2021	20%	En el mes de enero de 2021 se remitió pieza gráfica de socialización de conflicto de intereses.	Grupo de Talento Humano

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ICETEX