

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad **ICETEX**

Vigencia **2021**

Fecha de Publicación: **14 de enero de 2022**

Fecha de Seguimiento: **31 de diciembre de 2021**

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2021)	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	100%	Se realizó el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad con cada uno de los líderes de procesos y líderes de riesgos de cada dependencia, de acuerdo con los cambios realizados en la metodología mediante Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas (versión 5) de diciembre de 2020 del DAFP y las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno.	Oficina de Riesgos
		Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	16/12/2021	100%	Se presentó la actualización del monitoreo al mapa de riesgo de corrupción en el Comité celebrado en el mes de noviembre 2021.	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	100%	Se efectuó la verificación y evaluación a los controles determinados en el Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 31 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	100%	Se efectuó la verificación y evaluación a los controles determinados en el Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 31 de diciembre de 2021.	Oficina de Control Interno
			Generar propuesta plan de racionalización de trámites	Plan de racionalización propuesto	13/01/2021	100%	Se publicó en pagina 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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
RACIONALIZACION DE TRAMITES		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/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion	Oficina Asesora de Planeación
		Realizar monitoreo al Plan de racionalización	Monitoreo efectuado (3 veces al año)	13/04/2021 14/08/2021 18/01/2022	100%	Se publicó en la página Web en el link https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/el-icetex/sistema-integrado-gestion/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano	Oficina Asesora de Planeación
		Realizar seguimiento al Plan de racionalización	Seguimiento al Plan publicado en la web (cuatrimestralmente)	15/05/2021 14/09/2021 18/01/2022	100%	Se efectuó seguimiento cuatrimestral al Plan de Racionalización de Trámites a través del aplicativo SUIT, el cual es administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.	Oficina de Control Interno
		Medir el impacto de las acciones de racionalización de trámites ya implementadas	Informe del impacto	31/01/2022	100%	Se llevó a cabo reunión con las áreas responsables del Plan de Racionalización de Trámites para generar los instrumentos de medición y obtener los resultados correspondientes. La Oficina Asesora de Planeación asesoró a las áreas en el diseño del instrumento correspondiente.	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Comercial y de Mercadeo
		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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	INFORMACIÓN de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)	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	100%	Se realizaron y emitieron en los canales oficiales de la entidad cinco (5) videos con lenguajes inclusivo, específicamente con lenguaje de señas, así: 1. Ampliación auxilios covid 19- instructivo para usuarios del ICETEX https://www.youtube.com/watch?v=zHCmp-7Va1Q&t=147s 2. Nuevas medidas para usuarios del ICETEX: menores tasas de interés y nuevo plan de estímulos y alivios https://www.youtube.com/watch?v=-EBa_FqbSzQ&t=3288s 3. Rendición de cuentas ICETEX 2020 y 2021-1 https://www.youtube.com/watch?v=qSfsiJySRGU&t=127s 4 Convocatoria a inscripciones del Fondo comunidades Indígenas https://www.youtube.com/watch?v=GagcbJhTYdo 5. Beneficios del Plan de Auxilios Educativos Covid 19 hasta el 29 de 2022 https://www.youtube.com/watch?v=KwkiUrIEFNg https://icetex-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/mjcasas_icetex_gov_co/EtjC5mHCBS-hAmENZiBLtd_oBBqgBY3tKxcUFdGSYPbM_kw?e=z5bbp6	Oficina Asesora de Comunicaciones
		Crear y actualizar el espacio de rendición de cuentas vigencia 2020-2 - 2021 en la página web	(1) Enlace de rendición de cuentas actualizado	31/11/2021	100%	Se creó el link de rendición de cuentas y se encuentra publicado el informe de gestión de la vigencia 2020 y 2021-1. Se actualizaron los soportes pertinentes a las etapas de la rendición de cuentas. Se puede consultar en el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2020	Oficina Asesora de Planeación
		Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas participativa	(1) Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	30/11/2021	100%	El 24 de septiembre de 2021 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y fue presentada a través de Canal Institucional y por medio de las redes sociales de la entidad. Fue creado el siguiente micrositio para la transmisión: https://portal.icetex.gov.co/rendicion-de-cuentas-2020-2021/	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	100%	El 24 de septiembre de 2021 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y fue presentada a través de Canal Institucional y por medio de las redes sociales de la entidad. Fue creado el siguiente micrositio para la transmisión: https://portal.icetex.gov.co/rendicion-de-cuentas-2020-2021/	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Áreas misionales/Ministerio de Educación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2021)	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	Espacios Regionales de Participación Ciudadana	(5) Espacios de participación generados	31/12/2021	100%	<p>Al inicio de la vigencia se crearon dos (2) espacios de participación ciudadana en el marco 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</p> <p>Posteriormente, se modificó la propuesta para abrir espacios de participación ciudadana en el marco de las Ferias que la entidad implementó en las regiones, con el objetivo de hacerlo de forma más cercana a sus usuarios. Allí se abrieron espacios como las Ferias Radiales en las que fueron escuchados los usuarios y se les orientó sobre la gestión del ICETEX:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Miércoles 20 de octubre de 2021, realizada en cabina de radio en la Ciudad de Buenaventura. - Miércoles 27 de octubre de 2021, emitida desde en Municipio de Girardot, Cundinamarca. - Jueves 4 de noviembre de 2021, en directo por Cardenal Estéreo Riohacha. 	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Actualizar la capacitación de participación ciudadana en el componente de rendición de cuentas	Actualización de la capacitación de participación ciudadana en el componente de rendición de cuentas	(1) Capacitación actualizada en el portal web	31/08/2021	100%	<p>Actividad llevada a cabo, la cual se puede observar a través del video de capacitación en el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/diagnostico-e-identificacion-problemas/</p>	Oficina Asesora de Planeación
	Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de rendición de cuentas	Generación de respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de rendición de cuentas	(1) Informe con las respuestas entregadas	31/12/2021	100%	<p>En la página web de Icetex www.icetex.gov.co, se habilitó desde el 24 de agosto hasta el 24 de septiembre del 2021 el formulario para la recepción de temáticas para desarrollar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y en donde se recibieron 15 sugerencias, de las cuales 5 fueron respondidas por el Presidente de ICETEX durante la emisión de la Audiencia Pública, las restante fueron atendidas a través del canal de atención al usuario.</p> <p>El formulario fue publicado en el espacio de rendición de cuentas del ICETEX disponible en el siguiente link: Portal oficial del ICETEX: créditos educativos, becas y noticias Encuentra noticias, créditos y becas del ICETEX. Accede a tu estado de cuenta y administra tu crédito.</p> <p>https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2020</p>	Oficina Asesora de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2021)	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%	El 17 de marzo de 2021 se realizó por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el taller sobre Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano.	Coordinación de Desarrollo y Transformación Organizacional - 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	100%	La entidad a través de la Oficina Asesora de Planeación diseñó el formato denominado identificación de espacios de participación ciudadana ICETEX con el fin de registrar todas las actividades desarrolladas por la entidad en torno a esta temática. En este reporte se registran los siguientes ítems: Dependencia; nombre del espacio del diálogo; tipo; modo de realización; cantidad programada; periodicidad; fecha de realización; medio o mecanismo de convocatoria; grupos de interés participante; número de asistentes; ciclo de la gestión; presupuesto asociado; origen de los recursos; evidencia; resultado del ejercicio; origen de los recursos; evidencia; resultado del ejercicio. En el siguiente enlace se encuentra disponible la información relacionada a la vigencia 2021 https://web.icetex.gov.co/participa/control-ciudadano	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	100%	La entidad a través de la Oficina Comercial y de Mercadeo continua con el desarrollo del 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 se elaboró un documento de caracterización de usuarios, el cual fue tomado como un documento de apoyo para la caracterización de los grupos de interés y que sirvió de insumo para la implementación del nuevo modelo de atención al usuario.	Oficina Comercial Mercadeo.
		Implementar un nuevo canal de información para Beneficiarios	WhatsApp empresarial respuesta automática	30/06/2021	100%	La herramienta WhatsApp se encuentra implementada brindando respuesta a solicitudes de los usuarios Línea 3219311240 servicio 24 horas.	Oficina Comercial y Mercadeo.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
FORTALECIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	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	100%	La entidad a través de la Secretaría General y con el apoyo de la Oficina Comercial y de Mercadeo se encuentra en el proceso de remodelación de los Centros de Experiencia Presencial CEPs. Estas remodelaciones incluyen la implementación de líneas azules que es una herramienta que tiene como objetivo apoyar el proceso de atención de solicitudes o trámites que puedan ser gestionados a través de la herramienta telefónica y que por ocupación del punto de atención o por proceso sea sencilla la atención y se tenga una mejor experiencia en el servicio. Al cierre de la vigencia se cuenta con la implementación de líneas azules en el recién remodelado CEP de Aguas en la ciudad de Bogotá y se cuenta con la planeación de implementación en otros CEPS del país según la implementación del Nuevo Modelo de Atención al Usuario.	Oficina Comercial y Mercadeo.
	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	100%	La entidad participó en el taller de atención al ciudadano dictado por el DAFP el miércoles 17 de marzo del 2021. Así mismo, se realizaron dos (2) capacitaciones dirigidas a los asesores de los canales de atención, además de funcionarios de la entidad, la capacitación fue emitida por el Defensor del Consumidor Financiero.	Coordinación de Desarrollo y Transformación Organizacional/ Oficina Comercial y Mercadeo
		Realizar capacitación para los funcionarios de la Entidad en Lenguaje Claro y el personal tercerizado de atención usuario	Una (1) capacitación	30/12/2021	100%	Se realizaron dos jornadas de capacitación en lenguaje claro. Para los funcionarios se realizó el 25 de marzo y para el personal de Millenium (Outsourcing de Atención al Usuario) se realizó el 22 de abril de 2021.	Coordinación de Desarrollo y Transformación Organizacional/ Oficina Comercial y Mercadeo
	Estrategia divulgación socialización de carta del trato de digno	Un (1) Informe de acciones de socialización	30/12/2021	100%	El día 28 de mayo de 2021, mediante comunicación institucional interna, fue dada a conocer la actualización de la carta de Trato Digno al Ciudadano.	Oficina Comercial y Mercadeo.	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Normativo y procedimental	Mejoramiento de los procedimientos de Atención al usuario de acuerdo con las necesidades	Procedimientos actualizados	30/12/2021	100%	De manera permanente se realiza actualización de los procedimientos y mediante la participación activa de las dependencias responsables se fortalece la gestión del proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos. Algunos de los documentos actualizados son: • Manual SAC: Se presentaron los ajustes a la Junta Directiva en el mes de mayo de 2021. • Esquema Outbound: documento operativo construido por ICETEX como hoja de ruta para el proveedor de atención al usuario. • Guía Generación de Certificados Tributarios: documento operativo construido por ICETEX como hoja de ruta para el proveedor de atención al usuario. • Procedimiento Carga Operativa: documento operativo construido por ICETEX como hoja de ruta para el proveedor de atención al usuario.	Oficina Comercial Mercadeo.
	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	100%	La entidad a través de la Oficina Comercial y de Mercadeo continúa con el desarrollo del 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 se elaboró un documento de caracterización de usuarios el cual fue tomado como un documento de apoyo para la caracterización de los grupos de interés, el cual sirvió de insumo para la implementación del nuevo modelo de atención al usuario.	Oficina Comercial y Mercadeo.
		Publicar información de trámites en el SUIT	Actualización de los trámites de ICETEX en el SUIT	30/12/2021	100%	Se efectuó la actualización de los trámites en el SUIT, de conformidad con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.	Oficina Asesora de Planeación/ Áreas líderes de los trámites
		Publicar información contractual en SIRECI y SECOP	Información publicada	30/12/2021	100%	Según la base de contratación de 2021, 866 contratos se enumeraron entre los meses de enero a julio, además de esto, se han numerado 34 contratos en el mes de agosto y se transmitieron en el mes de septiembre de 2021 según Resolución 0033 de 2019. Por lo anterior, se reporta un 100% de publicación en el SIRECI. Así mismo, de los contratos realizados en la vigencia se efectuó la publicación en SECOP II del 100% de los mismos teniendo en cuenta su calidad transaccional para los contratos y su calidad de solo publicidad para los convenios; al igual que las órdenes de compra en la tienda virtual del estado colombiano.	Secretaría General / Grupo de Contratos
	Lineamientos de Transparencia Activa	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 realizó la actualización de las hojas de vida en el SIGEP.	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2021)	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	88,24%	La Secretaría General por medio del Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional ha venido gestionando con los directivos de la entidad para el cumplimiento de lo establecido en la Ley 2013/19. De un total de 17 funcionarios, 15 de ellos completaron la actualización de su información financiera en la página del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.	Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional 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	88,24%	Mediante correos electrónicos enviados desde Talento Humano se realizaron invitaciones personalizadas a los directivos para cumplir con la publicación de sus declaraciones de renta. Se registra un cumplimiento del 88,24% teniendo en cuenta que se realizó la verificación en la página de la función pública de cada una de las cédulas y 15 de ellos publicaron su información actualizada de un total de 17.	Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional y Grupo de contratación
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Implementación de Modelo de Atención al Usuario de acuerdo con las fases	100% de las fases de la vigencia 2021	31/12/2021	100%	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 implementó lo siguiente: • Solicitudes Virtuales, en donde por medio de la página web se permite un agendamiento de citas para atención presencial.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	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	100%	<u>Oficina de Riesgos</u> 1. Se efectuó la actualización de los activos de información del 100% de los procesos de la entidad y se presentaron al Comité de Seguridad Digital. Se realiza consolidación de los activos de información. 2. Con el inventario de los activos de información se actualizan los instrumentos de gestión. 3. Se presentan a participación ciudadana los instrumentos de gestión actualizados. <u>Secretaría General</u> 4. Durante la vigencia 2021 se realizaron las actividades definidas en el Programa de Gestión Documental PGD 2020-2022.	Oficina de Riesgos / Secretaría General
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Centros de experiencia para población con enfoque diferencial	Informe acciones realizadas	30/12/2021	100%	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 el documento fue tomado como un documento de apoyo para la caracterización de los grupos de interés, el cual sirvió de insumo para la implementación del nuevo modelo de atención al usuario.	Oficina Comercial y de Mercadeo / Secretaría General

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública.	1 informe semestral	30/12/2021	100%	La entidad a través de la Oficina Comercial y de Mercadeo genera y publica de forma trimestral en la página web del ICETEX, en el numeral 4.9 Informes trimestrales sobre el acceso a información, quejas y reclamos: Link de transparencia (https://web.icetex.gov.co/transparencia/informes-pqrsd). Actualmente se encuentran publicados los informes del primero, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2021.	Oficina Comercial y de Mercadeo
OTRAS INICIATIVAS	Acciones para Implementar la Política de Integridad	Socializar y capacitar en código de integridad	Piezas de divulgación, módulo de inducción y reintucción y reporte de asistencia	31/12/2021	100%	Para el presente corte de la vigencia se continuó con la socialización del Código de Integridad en los módulos de inducción y reintucción, en el cual la totalidad de quienes debían tomar inducción o reintucción obtuvieron el correspondiente certificado. Ruta de consulta: https://icetex.sharepoint.com/sites/InduccinyReinduccin/HomeInduccio ndeServidores/SitePages/C%C3%B3digo-de-Integridad.aspx. Para apoyar la apropiación del código, se puso en marcha la estrategia "Liga de los Valores" para concientización en temas de integridad, transparencia y conflicto de intereses mediante piezas visuales y videos que generen reflexión. links de 2 capítulos emitidos en esta actividad: https://web.microsoftstream.com/video/b9e31cc3-d990-45ed-ag0f-18c1d3f27110 https://web.microsoftstream.com/video/ba898abf-9a41-4464-95d8-f6709dacd18e	Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional
		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	100%	Dentro del Manual de Gestión de Riesgos de Corrupción se incluyó la definición de soborno y algunas políticas de antisoborno desde el alcance de riesgos.	Oficina de Riesgos y Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-12-2021)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Declaración de Conflicto de Interés	Socialización / capacitación del procedimiento/guía de conflicto de interés	Capacitación realizada	30/06/2021	100%	<p>Se encuentra publicado en el microsítio de Talento Humano el módulo con el contenido de la Guía de Conflicto de Intereses y en ese sentido se cumplió con la meta establecida para el 30 de junio de 2021 la cual fue socializada durante el primer semestre. Los pasos siguientes han tenido que ver con el cumplimiento de las actividades inducción y reinducción que han tomado tanto los funcionarios como los contratistas de la entidad en cuyos módulos se encuentra la información de la Guía. Se implementó una evaluación para asegurar la apropiación sobre este tema. Documento y Rutas de consulta:</p> <p>Presentación socialización guía conflicto de interes.ppt.</p> <p>https://icetex.sharepoint.com/sites/TalentoHumano2/reinduccin/SitePages/Conflicto-de-intereses.aspx</p> <p>https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=oBw9XnV_FECUIgaXkWe-3OiQCT-o6HtKlxuWE796DotUQj1RzRJVjk2RTc2UExOTERVSihVNzi3WS4u</p>	Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional