



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024

Oficina Asesora de Planeación

Fecha de elaboración: 21 noviembre 2023

Fecha de aprobación: 19 diciembre 2023

Versión 1

Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Descripción	3
3. Objetivo Estratégico	4
4. Objetivo General	4
4.1 Objetivos Específicos	4
5. Alcance	4
6. Justificación	4
7. Cronograma de actividades.....	6
8. Seguimiento y evaluación	13
9. Anexos	13

1. Introducción

El Icetex de acuerdo con los lineamientos actuales, formula e implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en atención al Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

La Ley 2195 del 18 de enero de 2022 (artículo 31) propone crear el Programa de Transparencia y Ética Pública, sin embargo, teniendo en cuenta que la Secretaría de Transparencia aún no expide los lineamientos de la implementación de este programa, la Función Pública recomienda continuar manejando el PAAC mientras publican los lineamientos.

El plan fija las estrategias de carácter institucional para a la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública de calidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está conformado por seis (6) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC implementa los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

En este documento encontraran las actividades detalladas para los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Estrategia de Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Servicio al ciudadano
5. Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales

2. Descripción

Nombre del Plan de Acción	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Nombre y código rubro presupuestal	N/A
Presupuesto asignado (\$)	N/A
Área responsable	Oficina Asesora de Planeación
Política MIPG y otros	15. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
Proceso	Direccionamiento Estratégico y Gestión Organizacional
Fecha inicio del proyecto	2/01/2024
Fecha fin del proyecto	31/12/2024

3. Objetivo Estratégico

Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.

4. Objetivo General

Fortalecer los mecanismos con los que cuenta la entidad para prevenir actos de corrupción y mejorar la efectividad de los controles.

4.1 Objetivos Específicos

- Fomentar la transparencia a través de los mecanismos de divulgación de información de forma proactiva.
- Promover la cultura de la legalidad y la ética pública en los colaboradores de la entidad.
- Mantener actualizada la información de los canales de comunicación con los grupos de interés.
- Mejorar la atención a los usuarios a través de la simplificación y racionalización de trámites y procesos.
- Fortalecer el relacionamiento con el ciudadano a través de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.

5. Alcance

En este plan se presenta las acciones a desarrollar durante la vigencia 2024 para que la ciudadanía y los grupos de interés del ICETEX puedan participar activamente de las actividades que contribuyen al mejoramiento de la gestión institucional a partir del desarrollo de los seis componentes del PAAC que se formularon para atender los lineamientos de transparencia, integridad, participación ciudadana, racionalización de trámites y ejecutando buenas prácticas para que se tengan mayores beneficios de cara a la ciudadanía.

6. Justificación

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrolla a través del siguiente marco normativo:

Constitución política de Colombia

- **Artículo 2.** “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación...”
- **Artículo 13.** “...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva

y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados...”

- **Artículo 40.** “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político...”
- **Artículo 74.** “Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley”.
- **Artículo 79.** La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
- **Artículo 95.** No. 5. Deber ciudadano de participar.

Leyes

- **Ley 134 DE 1994:** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 190 de 1995: Artículo 58** “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.
- **Ley 489 de 1998.** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se Leyes dictan otras disposiciones
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 2195 de 2020.** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Decretos

- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1081 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 124 de 2016.** “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2”
- **Decreto 270 de 2017.** Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

Otras Disposiciones Normativas

- **Conpes 3650 de 2010.** Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **Conpes 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **Resolución 1519 del 2020.** Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- **Conpes 4070 de 2021.** Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto.
- **Conpes 4077 de 2021.** En lo referente a lograr una articulación efectiva de acciones de transparencia y acceso a la información pública, integridad, legalidad, participación ciudadana e innovación que garanticen un relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía basado en la confianza y en el equilibrio entre las expectativas ciudadanas y las respuestas que brindan las instituciones públicas.

7. Cronograma de actividades

El plan de participación cuenta con las siguientes actividades:

Nº	Categoría / Actividad / Tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin
1.	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		
1.1.	Capacitar y sensibilizar a los colaboradores sobre el Manual de Riesgos de Corrupción	1/04/24	29/11/24
1.1.1	Entregable: Colaboradores capacitados y sensibilizados sobre el Manual de Riesgos de Corrupción	29/11/24	29/11/24
1.2	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción para todos los procesos	1/05/24	29/11/24
1.2.1	Entregable: Mapa de riesgos de corrupción actualizado	29/11/24	29/11/24
1.3	Consolidar y Publicar para consulta ciudadana el Mapa de Riesgos de Corrupción	29/11/24	31/12/24
1.3.1	Entregable: Mapa de riesgos de corrupción consolidado y publicado	31/12/24	31/12/24
1.4	Realizar sensibilización sobre las líneas de defensa en gestión de riesgos y controles	1/05/24	29/11/24
1.4.1	Entregable: Divulgación de piezas para sensibilización	29/11/24	29/11/24
1.5	Realizar seguimiento a los riesgos y controles establecidos en el mapa de riesgos de corrupción de la entidad	1/04/24	16/01/25
1.5.1	Entregable: Seguimiento a la administración de riesgos de los procesos de la Entidad realizada	16/01/25	16/01/25
1.6	Realizar jornada de socialización y/o capacitación del MANUAL SARLAFT a los colaboradores de la entidad que incluya tema de debida diligencia.	1/02/24	31/07/24
1.6.1	Entregable: Socialización y/o capacitación del Manual SARLAFT	31/07/24	31/07/24
1.7	Crear y/o actualizar los procedimientos, guías y/o manuales asociados a la debida diligencia (conocimiento del cliente)	6/02/24	30/12/24

N°	Categoría / Actividad / Tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin
1.7.1	Entregable: Documentos creados o actualizados	30/12/24	30/12/24
1.8	Gestionar el compromiso de la alta dirección para la implementación de la debida diligencia de acuerdo con lineamientos legales vigentes	1/11/24	31/12/24
1.8.1	Entregable: Actualización del Manual SARLAFT	31/12/24	31/12/24
2.	Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites		
2.1	Realizar monitoreo al Plan de Racionalización de Trámites de acuerdo con la inscripción en el SUIT	1/04/24	16/01/25
2.1.1	Entregable: Estrategia de Racionalización de Trámites monitoreada cuatrimestralmente	16/01/25	16/01/25
2.2	Generar una campaña de comunicación relacionada con las acciones de racionalización de trámites para la vigencia 2024.	2/09/24	20/12/24
2.2.1	Entregable: Campaña de comunicación realizada en medios institucionales tanto internos como externos.	20/12/24	20/12/24
3.	Componente 3: Rendición de Cuentas	20/12/24	20/12/24
3.1.	Divulgar contenido referente a la gestión del ICETEX a través de piezas gráficas y videos que serán remitidos por los medios institucionales (correo, redes sociales, página web) dirigido a la ciudadanía.	1/02/24	29/11/24
3.1.1	Entregable: Contenido sobre la gestión del ICETEX divulgado	29/11/24	29/11/24
3.2	Generar y publicar en la página web un boletín estadístico con las principales cifras vigentes en la entidad, relacionadas con la participación de los beneficiarios en los servicios de ICETEX.	1/02/24	31/12/24
3.2.1	Entregable: Boletín estadístico generado y publicado en la página web	31/12/24	31/12/24
3.3	Publicar la Estrategia de Rendición de Cuentas y el cronograma de actividades con etapas de acuerdo con los lineamientos de la Función Pública	1/10/24	29/11/24
3.3.1	Entregable: Estrategia de Rendición de Cuentas publicada	29/11/24	29/11/24
3.4	Publicar Estrategia de Comunicaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	2/07/24	29/11/24
3.4.1	Entregable: Estrategia de Comunicaciones para la Rendición de Cuentas publicada	29/11/24	29/11/24

N°	Categoría / Actividad / Tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin
3.5	Actualizar y publicar información de interés para la audiencia pública en el micrositio para la Rendición de Cuentas	2/07/24	29/11/24
4.5.1	Entregable: Información actualizada de la audiencia pública en el micrositio de Rendición de cuentas publicado	29/11/24	29/11/24
3.6	Conformar y capacitar al equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	2/07/24	29/11/24
3.6.1	Entregable: Equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas conformado	29/11/24	29/11/24
3.7	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas participativa dirigida a la ciudadanía y grupos de valor.	2/07/24	29/11/24
3.7.1	Entregable: Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	29/11/24	29/11/24
3.8	Realizar jornadas internas de rendición de cuentas por parte de las diferentes dependencias de la entidad dirigidos a los colaboradores.	1/02/24	20/12/24
3.8.1	Entregable: Jornadas internas de rendición de cuentas realizadas	20/12/24	20/12/24
3.9	Formular y publicar la encuesta de evaluación y retroalimentación sobre la audiencia pública de rendición de cuentas	1/10/24	29/11/24
3.9.1	Entregable: Encuesta de evaluación y retroalimentación aplicada.	29/11/24	29/11/24
3.10	Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de rendición de cuentas.	1/04/24	29/11/24
3.10.1	Entregable: Informe con las respuestas de los ejercicios de rendición de cuentas realizado en la vigencia	29/11/24	29/11/24
4.	Componente 4: Servicio al ciudadano		
4.1	Realizar acciones establecidas en el plan de implementación encaminadas para el cumplimiento de la norma NTC 6047	1/04/24	29/11/24
4.1.1	Entregable: Ejecutar las acciones establecidas en el plan de implementación	29/11/24	29/11/24
4.2	Gestionar las capacitaciones con el proveedor de atención al usuario sobre temáticas como: lenguaje claro, atención para	1/04/24	29/11/24

N°	Categoría / Actividad / Tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin
	personas con discapacidad, atención a los grupos poblacionales (Afro, Indígenas, LGTBI) y atención incluyente y uso de lenguaje no sexista.		
4.2.1	Entregable: Capacitaciones semestrales gestionadas a los asesores de atención al ciudadano	29/11/24	29/11/24
4.3	Crear un piloto de "laboratorios de lenguaje claro" donde se traduzca documentos de interés general a lenguaje claro y accesible a través de grupos focales.	4/06/24	29/11/24
4.3.1	Entregable: Documentos de interés para la ciudadanía en lenguaje claro creados en laboratorio	29/11/24	29/11/24
4.4	Gestionar las capacitaciones sobre servicio al ciudadano a los funcionarios	1/06/24	2/12/24
4.4.1	Entregable: Capacitaciones gestionadas	2/12/24	2/12/24
4.5	Divulgar y publicar los resultados de las investigaciones realizadas por la entidad en el portal web de la entidad.	2/07/24	29/11/24
4.5.1	Entregable: Investigaciones publicadas en el micrositio	29/11/24	29/11/24
4.6	Medir la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas.	1/04/24	29/11/24
4.6.1	Entregable: Un informe por semestre de satisfacción	29/11/24	29/11/24
5.	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información		
5.1	Publicar y mantener actualizada la agenda regulatoria 2024.	2/01/24	20/12/24
5.1.1	Entregable: Agenda regulatoria publicada		
5.2	Realizar campañas con el fin de promover la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés para directivos y contratistas cuando aplique.	1/04/24	29/11/24
5.2.1	Entregable: Campañas realizadas	20/12/24	20/12/24
5.3	Actualizar de la documentación del registro administrativo usado en la operación estadística de crédito educativo dentro del Sistema de Identificación y Caracterización de Oferta y Demanda Estadística	1/03/24	16/12/24
5.3.1	Entregable: Documentación actualizada	16/12/24	16/12/24
5.4	Realizar la anonimización y publicación de las bases de datos históricas usadas en la operación estadística de crédito educativo hasta el periodo de referencia 2023-2 y 2024-1	1/03/24	16/12/24
5.4.1	Entregable: Bases de datos anonimizadas y publicadas	16/12/24	16/12/24

N°	Categoría / Actividad / Tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin
5.5	Crear y publicar la documentación de la operación estadística de crédito educativo para el periodo de referencia 2023-2, empleando los estándares (DDI) y Dublin Core (DC).	1/03/24	16/12/24
5.5.1	Entregable: Documentación referencia 2023-2 con estándares DDI y DC	16/12/24	16/12/24
5.6	Ajustar el menú de atención y servicios a la ciudadanía de acuerdo con las disposiciones de la resolución 1519 de 2020 y las guías asociada de Función Pública	4/06/24	20/12/24
5.6.1	Entregable: Informe con el indicador: No Criterios cumplidos/ No Criterios Evaluados * 100	20/12/24	20/12/24
5.7	Publicar el plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos 2024 de acuerdo a la normatividad vigente	2/01/24	31/01/24
5.7.1	Entregable: Plan publicado en la web	31/01/24	31/01/24
5.8	Actualizar y/o crear los conjuntos de Datos abiertos y publicarlos en el portal datos.gov.co	1/04/24	29/11/24
5.8.1	Entregable: Publicaciones en datos.gov.co	29/11/24	29/11/24
5.9	Establecer la ruta de estandarización de datos abiertos para intercambio de información	2/01/24	29/11/24
5.9.1	Entregable: Un documento que incluya la ruta de estandarización de datos abiertos	29/11/24	29/11/24
5.10	Actualizar y publicar los instrumentos de gestión (índice de información clasificada y reservada; esquema de publicación; registro de activos de información, programa de gestión documental)	1/05/24	20/12/24
5.10.1	Entregable: Instrumentos de gestión actualizados y publicados	20/12/24	20/12/24
5.11	Formular y divulgar informe sobre la implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA, de la entidad, atendiendo los lineamientos y procedimientos establecidos por el Archivo General de la Nación.	2/01/24	20/12/24
5.11.1	Entregable: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA	20/12/24	20/12/24

N°	Categoría / Actividad / Tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin
5.12	Implementar la fase de digitalización para la conformación del expediente electrónico en el sistema de gestión documental electrónico de archivos	2/02/24	20/12/24
5.12.1	Entregable: Implementar fase de digitalización	20/12/24	20/12/24
5.13	Gestionar la traducción de documentos e insumos institucionales de cara al ciudadano en lenguas nativas y/o en otros idiomas	4/06/24	29/11/24
5.13.1	Entregable: Documento traducidos en lenguas nativas y/o otros idiomas	29/11/24	29/11/24
5.14	Seguimiento a los criterios establecidos en el anexo 1 de la resolución 1519 de 2020 del MinTIC	4/06/24	20/12/24
5.14.1	Entregable: Informe con indicador: No Criterios cumplidos/ No Criterios Evaluados * 100	20/12/24	20/12/24
5.15	Realizar seguimiento a los criterios establecidos en el anexo 2 de la resolución 1519 de 2020 del MinTIC	4/06/24	20/12/24
5.15.1	Entregable: Informe con indicador: No Criterios cumplidos/ No Criterios Evaluados * 100	20/12/24	20/12/24
5.16	Realizar y publicar los informe de PQRSD trimestral incluyendo un capítulo exclusivo para las solicitudes de acceso a información	1/04/24	30/01/25
5.16.1	Entregable: Informes de PQR y solicitudes de acceso a la información publicados.	30/01/25	30/01/25
5.17	Realizar seguimiento mensual de las PQRSD para que sean atendidas de manera oportuna y con calidad.	2/01/24	27/12/24
5.17.1	Entregable: Informe de seguimiento de PQRSD atendidas a tiempo	27/12/24	27/12/24
6	Componente 6: Iniciativas adicionales		
6.1	Realizar actividades para fomentar la cultura de integridad a partir de los lineamientos del código de integridad, código del buen gobierno y guía de conflictos de intereses dentro de la entidad.	1/03/24	15/12/24
6.1.1	Entregable: Actividades realizadas	15/12/24	15/12/24
6.2	Socializar temas de: actos incorrectos, conductas para las operaciones financieras y régimen sancionatorio establecidos en el código de integridad.	1/04/24	29/11/24

N°	Categoría / Actividad / Tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin
6.2.1	Entregable: Socializadas realizadas	29/11/24	29/11/24
6.3	Garantizar que todos los servidores públicos en su vinculación realicen el curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	2/07/24	30/12/24
6.3.1	Entregable: Un informe por semestre (100% de los funcionarios)	30/12/24	30/12/24
6.4	Realizar actividades de sensibilización sobre la identificación y gestión del conflicto de interés su declaración proactiva en cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	1/04/24	29/11/24
6.4.1	Entregable: Actividades de sensibilización	29/11/24	29/11/24
6.5	Dictar charlas y/o realizar socializaciones sobre temas del Código General Disciplinario para socializar y sensibilizar a funcionarios y colaboradores de la Entidad.	1/04/24	29/11/24
6.5.2	Entregable: Dos Socializaciones o charlas una por semestre	29/11/24	29/11/24
6.6	Realizar sensibilizaciones, socializaciones y/o talleres sobre temas ambientales	1/02/24	30/12/24
6.6.1	Entregable: Sensibilizaciones, socializaciones y/o talleres realizadas en el periodo	30/12/24	30/12/24
6.7	Realizar reportes del avance e implementación de cada programa del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA	25/03/24	30/12/24
6.7.1	Entregable: Reportes realizadas en el periodo	30/12/24	30/12/24
6.8	Realizar socializaciones y/o talleres sobre de responsabilidad social	1/03/24	20/12/24
6.8.1	Entregable: Socializaciones y/o talleres realizadas en el periodo	20/12/24	20/12/24
6.9	Publicar documento donde se dé a conocer cómo la entidad ejecuta Recurso de Insistencia de cara al usuario	1/02/24	15/11/24
6.9.1	Entregable: Documento Recurso de Insistencia de cara al usuario	15/11/24	15/11/24

N°	Categoría / Actividad / Tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin
6.10	Dar a conocer las acciones a ejecutarse en términos de Educación Financiera y comunidad ICETEX enfocada a la población con discapacidad y su participación.	1/02/24	27/12/24
6.10.1	Entregable: Documento de las acciones e impacto a la población con condición de discapacidad en términos de Educación Financiera y Comunidad ICETEX	27/12/24	27/12/24
6.11	Gestionar las denuncias interpuestas por la ciudadanía a través de RITA	2/12/24	31/12/24
6.11.1	Entregable: Informe de Denuncias a través de RITA	31/12/24	31/12/24

8. Seguimiento y evaluación

Realizar el seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano constituye un elemento fundamental para su gestión, con el fin de determinar si los objetivos y estrategias establecidos están siendo logrados.

Se realizará el seguimiento cuatrimestral del plan por parte de la Oficina de Control Interno y el monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación para identificar alertas tempranas antes del seguimiento.

9. Anexos

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene 6 componentes y la programación de sus actividades se encuentran en los anexos a este documento de acuerdo con el componente:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

Este componente expone un conjunto de actividades coordinadas que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión.

Los anexos de este componente son, el Mapa de Riesgos de Corrupción y la estrategia de Gestión de Riesgos de Corrupción.

2. Racionalización de Trámites

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos

reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

El anexo a este componente es la estrategia de racionalización de trámites de acuerdo con los parámetros de la Función Pública.

3. Rendición de cuentas

Es la Necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la Entidad y se comprometa en la vigilancia del quehacer institucional promoviendo el mejoramiento en sus productos y servicios.

El anexo a este componente es la estrategia de rendición de cuentas.

4. Atención al Ciudadano

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

Se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano y relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional en términos de eficiencia y efectividad

El anexo a este componente es la estrategia de servicio al ciudadano

5. Transparencia y Acceso a la Información

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, y Resolución 1519 de 2020 del Mintic.

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

El anexo a este componente es la estrategia de transparencia y acceso a la información pública.

6. Iniciativas adicionales

Con el fin de fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción se incorporan estrategias encaminadas a fomentar la integridad, legalidad, buen gobierno, ética pública, responsabilidad social y gestión ambiental.

El anexo a este componente son las actividades de iniciativas adicionales.