

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 1

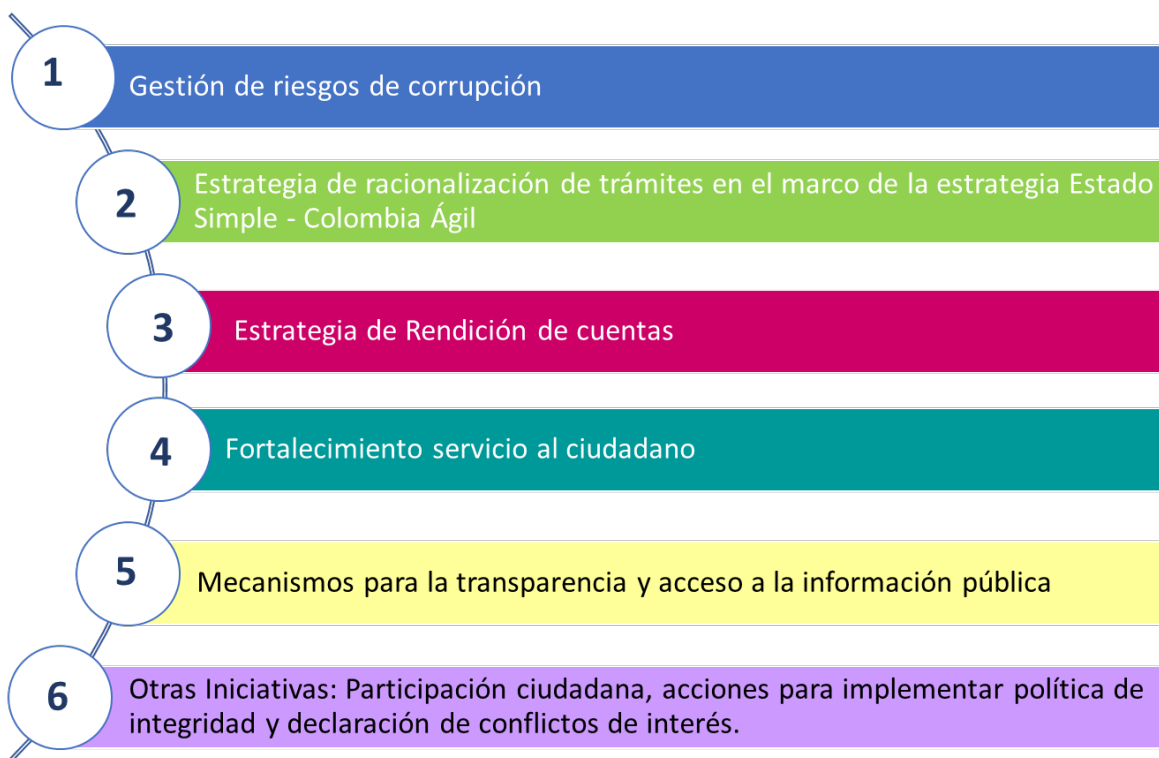
Bogotá, enero 2020



## 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:



## 1. GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION

A través de esta estrategia se identifican y valoran los riesgos de corrupción asociados a la gestión de ICETEX, aplicando la metodología establecida por la Secretaría de transparencia de la Presidencia y el DAFP. De igual forma, se establece el Plan de trabajo para la vigencia 2019 que permitirá fortalecer la gestión de riesgos de corrupción en la Entidad.



### PLAN DE TRABAJO 2020:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Monitoreo o revisión	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado al 2020	Oficina de Riesgos	29/11/2020
	Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	Oficina de Riesgos	16/12/2020
Seguimiento	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 30 de abril de 2020	Oficina de Control Interno	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

## 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La estrategia de racionalización de trámites en el ICETEX busca facilitar a la población estudiantil y a la ciudadanía en general, la gestión de los productos y servicios que ofrece la entidad. La estrategia planteada para la vigencia 2019 se construyó de forma participativa con la ciudadanía a través de las observaciones recibidas por el portal de Colombia Ágil.



### PLAN DE TRABAJO 2020:

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Generar propuesta plan de racionalización de trámites	Plan de racionalización propuesto	Oficina Asesora de Planeación / Áreas líderes de los trámites	13/01/2020
Someter a participación Plan de racionalización de trámites	Mecanismo de participación ciudadana aplicado	Oficina Asesora de Planeación	17/01/2020
Realizar monitoreo al Plan de racionalización	Monitoreo efectuado (3 veces al año)	Oficina Asesora de Planeación	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

### 3. ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas de ICETEX establece acciones y mecanismos para que la ciudadanía conozca los resultados de la gestión de la Entidad y genere la retroalimentación que nos permitirá adoptar principios de buen gobierno y promover el mejoramiento en la institución.



Nombre del espacio de participación	Producto	Fecha programada	Dependencia (s) responsable (s)
<b>INFORMACIÓN de Calidad y de Lenguaje Comprensible (Resultados y logros)</b>			
Actualizar la Caracterización del Usuario	Caracterización de usuario actualizada	31/12/2020	Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina Asesora de Planeación
Elaborar el informe de gestión de la Entidad	(1) Informe realizado	31/01/2020	Oficina Asesora de Planeación
Elaborar piezas 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
<b>DIÁLOGO y la retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés</b>			
Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas participativa	(1) Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	31/10/2020	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Oficina Comercial y de Mercadeo/
Realización de 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)
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
Actualizar la capacitación de participación ciudadana en el componente de rendición de cuentas	(1) Capacitación actualizada en el portal web	31/08/2020	Oficina Asesora de Planeación
Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de rendición de cuentas	(1) Informe con las respuestas entregadas	31/12/2020	Oficina Asesora de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones
Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad	(1) Capacitación realizada	30/12/2020	Grupo de Talento Humano - Oficina Asesora de Planeación
Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana realizados	(1) Formato diligenciado	31/12/2020	Oficina Asesora de Planeación
<b>EVALUACIÓN y retroalimentación a la gestión institucional</b>			
Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2019	(1) Informe realizado	31/01/2020	Oficina Asesora de Planeación

### PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020:

Ver Anexo No. 3

## 4. FORTALECIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO



El ICETEX a través de la estrategia de servicio al ciudadano busca fortalecer el modelo de atención multicanal con el que cuenta y que da cumplimiento a los lineamientos del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, la ley 1577 de 2015, la carta del trato digno y el programa nacional del servicio al ciudadano.

### PLAN DE TRABAJO 2020:

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

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Talento Humano	Fortalecimiento del proceso de capacitación para el personal tercerizado de atención al usuario, como para funcionarios de la Entidad, que tengan contacto directo con temas asociados a la debida atención de los ciudadanos.	Dos (2) capacitaciones a los asesores de los canales de atención y funcionarios de la Oficina Comercial y de Mercadeo en servicio al ciudadano y/o en las normas.	Coordinación de Talento Humano/ Oficina Comercial y Mercadeo	30/12/2020
Normativo y procedimental	Estrategia de divulgación y socialización de la carta del trato de digno	Un (1) Informe de acciones de socialización	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2020
	Mejoramiento de los procedimientos de Atención al usuario de acuerdo con las necesidades	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



## 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El ICETEX a través de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública genera acciones que dan cumplimiento a las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 103 de enero de 2015 de MINTIC, el Decreto 1081 de mayo 26 de 2015 y el decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017, a través de la implementación de una sección en su sitio web identificada con el nombre de “Transparencia y Acceso a Información Pública”.



### PLAN DE TRABAJO 2020:

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Responsable	Fecha programada
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información de trámites en el SUIT	Actualización de los trámites de ICETEX en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación/ Áreas líderes de los trámites	30/12/2020
	Publicar información contractual en SIRECI y SECOP	Información publicada	Secretaría General / Grupo de Contratos	30/12/2020
	Actualizar la información relacionada con las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP	Actualización del 100% de las hojas de vida en el SIGEP	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos	30/12/2020

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Responsable	Fecha programada
	Publicar las declaraciones de impuesto sobre la renta y complementarios y 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

## 6. OTRAS INICIATIVAS

### 6.1 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El ICETEX a través de la estrategia de participación ciudadana hace partícipe a la ciudadanía en la identificación de necesidades o diagnóstico, formulación de planes, programa y proyectos, mejora de la gestión institucional y evaluación de la gestión institucional.



Nombre del espacio de participación	Producto	Fecha programada	Dependencia (s) responsable (s)
<b>1. Participación ciudadana en la identificación de necesidades o diagnóstico</b>			
Actualizar la Caracterización del Usuario	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.
<b>2. Participación en la Formulación de Planes, Programa y Proyectos</b>			
Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los indicadores estratégicos corporativos 2020	Observaciones recibidas y respuestas dadas a la ciudadanía.	31/01/2020	Oficina Asesora de Planeación
Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los Planes de Acción corporativos 2020			
Publicación para participación ciudadana sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020			
Publicación para participación ciudadana sobre el Informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas 2019			
Publicación para participación ciudadana sobre el Anteproyecto de presupuesto 2020			

Nombre del espacio de participación	Producto	Fecha programada	Dependencia (s) responsable (s)
<b>3. Participación ciudadana la Formulación de Normatividad</b>			
Realización de mesas de transformación para concertar ajustes y/o nuevas políticas y lineamientos internos.	Observaciones recibidas y cambios realizados en políticas y lineamientos internos.	31/12/2020	Oficina Asesora de Comunicaciones - Vicepresidencia Financiera
<b>4. Participación ciudadana para la mejora de la Gestión Institucional</b>			
Participación ciudadana para el fortalecimiento de la Comunidad ICETEX	(1) Evento de participación ciudadana realizado	31/12/2020	Oficina Asesora de Comunicaciones
Realización de evento de participación ciudadana Ecosistema digital	(1) Grupo focal realizado	31/12/2020	Oficina Asesora de Comunicaciones
<b>5. Evaluación de la Gestión institucional en espacios de Rendición de cuentas</b>			
Participación ciudadana en la planeación de la audiencia de rendición de cuentas a través del espacio de la página web	(1) Espacio online habilitado para la recepción de sugerencias sobre la audiencia pública de rendición de cuentas.	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.



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