

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 1

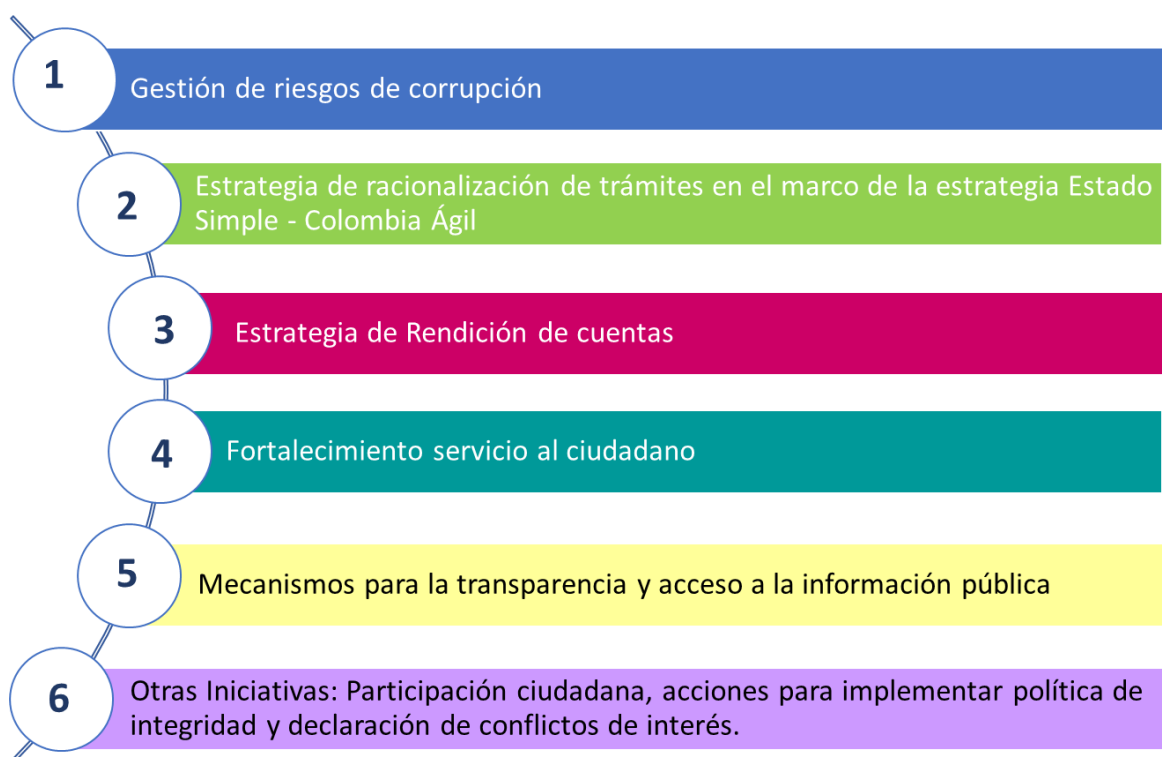
Bogotá, enero 2021



## 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 2021, 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 2021 que permitirá fortalecer la gestión de riesgos de corrupción en la Entidad.



### PLAN DE TRABAJO 2021:

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 2021	Oficina de Riesgos	29/11/2021
	Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO - SARLAFT	Presentación al Comité	Oficina de Riesgos	16/12/2021
Seguimiento	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 30 de Abril de 2021	Oficina de Control Interno	13/05/2021
	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de agosto de 2021	Oficina de Control Interno	13/09/2021
	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción	Informe con corte al 31 de diciembre de 2021	Oficina de Control Interno	14/01/2022

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Ver Anexo

## 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. A continuación se describe la estrategia planteada para la vigencia 2021



### PLAN DE TRABAJO 2021:

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	4/01/2021
Someter a participación Plan de racionalización de trámites	Mecanismo de participación ciudadana aplicado	Oficina Asesora de Planeación	4/01/2021
Realizar monitoreo al Plan de racionalización	Monitoreo efectuado (3 veces al año)	Oficina Asesora de Planeación	13/04/2021 14/08/2021 31/12/2020
Realizar seguimiento al Plan de racionalización	Seguimiento al Plan publicado en la web (cuatrimestralmente)	Oficina de Control Interno	13/04/2021 14/08/2021 18/01/2022
Medir el impacto de las acciones de racionalización de trámites ya implementadas	Informe del impacto	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Comercial y de Mercadeo	31/01/2022

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

## PLAN DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2021

Ver Anexo

## 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>			
Elaborar el informe de gestión de la Entidad	(1) Informe realizado	31/01/2021	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	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	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	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	30/11/2021	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	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Áreas misionales/Ministerio de Educación
<b>RESPONSABILIDAD</b>			
Actualizar la capacitación de participación ciudadana en el componente de rendición de cuentas	(1) Capacitación actualizada en el portal web	31/08/2021	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	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	30/12/2021	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	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 2020	(1) Informe realizado	31/01/2021	Oficina Asesora de Planeación

**PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021:**

Ver Anexo

**2. 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 queda 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 2021:**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Definir la Estrategia de segmentación del ciudadano para atención con criterios diferenciales y de accesibilidad	Documento con la estrategia	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/09/2021
Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar un nuevo canal de información para Beneficiarios	WhatsApp empresarial respuesta automática	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/06/2021
	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	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2021

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.	Coordinación de Talento Humano/ Oficina Comercial y Mercadeo	30/12/2021
	Realizar capacitación para los funcionarios de la Entidad en Lenguaje Claro y el personal tercerizado de atención al usuario	Una (1) capacitación	Coordinación de Talento Humano/ Oficina Comercial y Mercadeo	30/12/2021
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.	30/12/2021
	Mejoramiento de los procedimientos de Atención al usuario de acuerdo con las necesidades	Procedimientos actualizados	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2021
Relacionamiento con el ciudadano	Implementar Estrategia de segmentación del ciudadano para atención con criterios diferenciales y de accesibilidad	Documento con la estrategia	Oficina Comercial y Mercadeo.	30/12/2021



### 3. 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 2021:**

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	30/12/2021
	Publicar información contractual en SIRECI y SECOP	Información publicada	Secretaría General / Grupo de Contratos	30/12/2021
	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	30/12/2021
	Publicar las declaraciones de impuesto sobre la renta y complementarios para directivos y contratista cuando aplique	Documentos publicados	Grupo de Talento Humano y Grupo de contratación	31/01/2021 30/11/2021
	Publicar declaraciones de renta y conflictos de	Documentos publicados	Grupo de Talento Humano	31/01/2021 31/05/2021

	interés de los directivos y contratistas		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	Oficina Comercial y de Mercadeo	31/12/2021
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	30/12/2021
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Centros de experiencia para población con enfoque diferencial	Informe acciones realizadas	Oficina Comercial y de Mercadeo / Secretaria General	30/12/2021
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe semestral de solicitudes de información pública.	1 informe semestral	Oficina Comercial y de Mercadeo	30/12/2021

## 4. 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>			
Capacitar al equipo de MECI/Calidad en el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana	Capacitación realizada	31/12/2021	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 2021	Observaciones recibidas y respuestas dadas a la ciudadanía.	31/01/2021	Oficina Asesora de Planeación
Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los Programas estretégicos 2021			
Publicación para participación ciudadana sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021			
<b>3. Participación ciudadana la Formulación de Normatividad</b>			
Publicar para participación ciudadana de los proyectos normativos de interés general	Observaciones recibidas y respuestas dadas a la ciudadanía.	31/12/2021	Dependencias Icetex
<b>4. Participación ciudadana para la mejora de la Gestión Institucional</b>			

Participación ciudadana para el fortalecimiento de la Comunidad ICETEX	(2) Eventos de participación ciudadana realizado	31/12/2021	Oficina Asesora de Comunicaciones
Realización de evento de participación ciudadana Ecosistema digital	(1) Grupo focal realizado	31/12/2021	Oficina Asesora de Comunicaciones
Espacios regionales de participación ciudadana	(5) Espacios de participación ciudadana	31/12/2021	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.	30/11/2021	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	30/11/2021	Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Asesora de Planeación
Diligenciar y analizar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas realizados	(1) Formulario interno realizado	31/01/2021	Oficina Asesora de Planeación

**PLAN DE TRABAJO PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2021:**

Ver Anexos.

## 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
Socializar y capacitar el código de integridad	Piezas de divulgación, modulo de inducción y reinducción y reporte de asistencia	Grupo de Talento Humano	31/12/2021
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 Etica y buen Gobierno; Código de Integridad, lo relacionado con las políticas y lineamientos de Soborno	Oficina de Riesgos y Grupo de Talento Humano	31/12/2021

## 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
Socialización / capacitación del procedimiento/guía de conflicto de interés	Capacitación realizada	Grupo de Talento Humano	30/06/2021