

## INFORME DE EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2018

El ICETEX en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el decreto 1499 de 2017 y el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, presenta la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas para el año 2018.

El conjunto de actividades definidas en la estrategia 2018 para interactuar con los diferentes grupos de interés, a través de los elementos de Información, Diálogo e Incentivos.

De acuerdo con el Plan de Rendición de cuentas, las siguientes son las acciones realizadas en la vigencia del 2018, conforme a los siguientes subcomponentes.

### 1. SUBCOMPONENTE INFORMACIÓN DE CALIDAD Y DE LENGUAJE COMPRENSIBLE

#### 1.1. Actividad: Suministrar información de los productos y servicios del ICETEX a través de las Oficinas Móviles

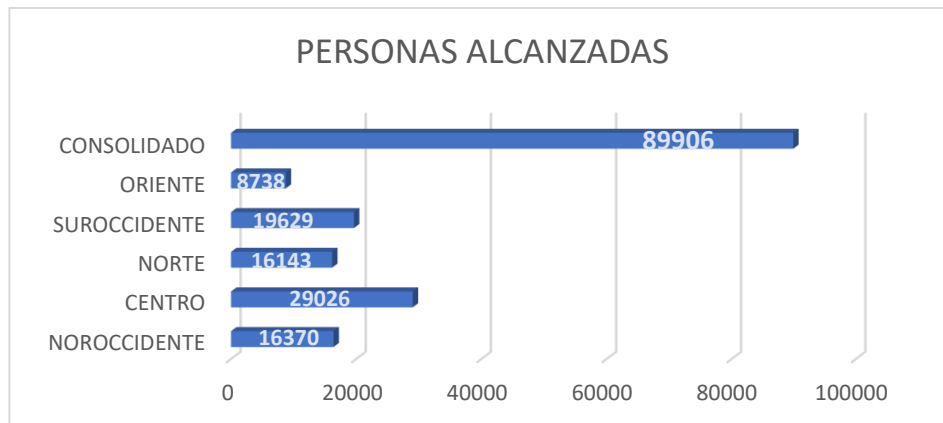
**Meta:** 450 municipios a nivel nacional.

**Responsable:** Oficina de Comunicaciones

Se desarrolla la campaña de comunicación segmentada con la cual se logró recorrer 29 departamentos del país por medio de las cinco oficinas móviles, dando cumplimiento del 100% de la meta con la visita a los municipios proyectados.

Las Oficinas Móviles del ICETEX recorren las diferentes regiones del país y suministran información de los productos y servicios, llegando a las zonas más apartadas, permitiendo conocer (de manera descentralizada y directa) la gestión y oferta que presta el Instituto, acercando cada día a más colombianos.

Con las visitas a los municipios, se impactó aproximadamente a 89.906 colombianos, quienes acudieron a los recorridos de las oficinas móviles para conocer los servicios y productos del ICETEX y aclarar sus inquietudes, donde recibieron una buena asesoría de la Entidad con la calidad de profesionales capacitados para este tipo de atención.



La oficina móvil en la parte Norooccidente del país recibió a 16.370 personas en sus recorridos por los departamentos de Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda y Chocó.

En la zona norte, la oficina móvil en su recorrido por los departamentos de Atlántico, Córdoba, Sucre, Magdalena, Bolívar, Cesar y la Guajira, atendió las inquietudes de 16143 personas.

En el sur occidente del País, la oficina móvil atendió a 19.629 personas y cubrió los departamentos de Nariño, Valle del Cauca, Cauca, Huila y Putumayo.

La oficina móvil del Centro registro una atención de 29.026 personas, concentrándose en los departamentos de Cundinamarca, Caqueta, Huila, Meta, Tolima y Boyacá y apoyando en algunas ocasiones también a la población Bogotana.

En la zona oriente del país, la oficina móvil asignada atendió a 8.738 personas de los departamentos de Arauca, Casanare, Cesar, Santander, Norte de Santander y Boyacá.

Para el fortalecimiento de esta campaña, adicionalmente se realizaron las siguientes actividades:

- **Comunicados de prensa:** se realizaron nueve (9) comunicados, donde el Presidente, funcionarios y las mismas oficinas territoriales informan la presencia de las oficinas móviles en los distintos municipios que visitaban. Estos comunicados además de ser publicados en la página web, se divulgaron en redes sociales institucionales (Twitter y Facebook) y medios de comunicación, los siguientes son los links de algunos comunicados:

<https://tinyurl.com/yc75vm4g>

<https://tinyurl.com/y9in4fha>

<https://tinyurl.com/y7pixlfa>

A continuación, se presentan algunas fotografías evidencia de las atenciones en los recorridos:



## 1.2. Actividad: Elaborar el informe de Gestión de la Entidad.

**Meta:** Informe de Gestión publicado en la página web del ICETEX.

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación

Se generó el informe de gestión describiendo lo realizado en el instituto en la vigencia del 2017 y se tomó como base para la audiencia presencial de rendición de cuentas realizada en abril del 2018, el informe contiene los siguientes apartes:

- **1. Entorno Macroeconómico y sectorial:** Analiza el entorno de la economía internacional y nacional y describe cuales son las expectativas económicas para el año 2018.
- **2. Resultados Misionales:** Describe y analiza los resultados de los productos y servicios ofrecidos por el instituto para la sociedad como son Crédito educativo, Fondos en Administración, Nuevas alianzas, Internacionalización.
- **3. Programa Colombia Científica:** Detalla los componentes del programa que se encuentra en ejecución por parte del instituto y el avance en la gestión 2017.
- **4. Gestión Comercial y Mercadeo:** Presenta la Gestión del servicio, nuevos canales de atención, Eficiencia en la respuesta de las PQRSD, Sistema de atención al consumidor financiero, Educación financiera y Gestión comercial y de Mercadeo.
- **5. Resultados Financieros:** Además de presentar los estados financieros de la vigencia de 2017 y su estructura financiera, describe su gestión presupuestal y el uso efectuado con los recursos de las cuentas abandonadas, canales de recaudo y mecanismos de pago y giro.
- **6. Estrategia:** Describe la Planeación Estratégica de la institución tales como los resultados de los indicadores y planes de acción, el Sistema de Gestión de la Calidad, Plan Nacional de desarrollo y Programa de Acceso y Calidad de la Educación Superior (PASES 2017-2022).
- **7. Innovación:** Presenta los nuevos proyectos y las ideas innovadoras que la institución está desarrollando para impactar positivamente los objetivos del plan estratégico.
- **8. Gestión de la Organización:** Trata sobre temas internos como son la Gestión del Riesgo, Gestión Administrativa que incluye el Plan Institucional de capacitación para el recurso humano de la institución, así como el tema de contratación y archivo. También, describe la gestión operativa y tecnológica de la vigencia.
- **9. Otros aspectos relevantes de la gestión:** Se incluyen temas como el Colegio Miguel Antonio Caro en España, Gestión realizada por la Superintendencia de Industria y comercio
- **10. Reglamentos, manuales y procedimientos.**
- **11. Estado del cumplimiento de las Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.**
- **12. Desempeño de los Sistemas de Revelación y control.**
- **13. Estrategia Anti-trámites:** se presentan los trámites que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
- **14. Transparencia y acceso a la información.**



- **15. Participación ciudadana:** se mencionan los mecanismos que tiene la entidad los cuales permiten generar diálogos constructivos con la ciudadanía respecto a los proyectos normativos que genera, la planeación y gestión institucional y la evaluación de sus resultados.
- **16. Rendición de cuentas:** se presentan las acciones en cada uno de los componentes del proceso de Rendición de Cuentas.

El informe de Gestión se publicó en la página web del ICETEX a 31 de enero de 2018, el siguiente es el link que direcciona al documento en la página web del ICETEX.

<https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/rendici%C3%B3n-de-cuentas-2017/informe-de-gestion-del-2017.pdf?sfvrsn=4>

### 1.3. Actividad: Realizar videos institucionales sobre productos

**Meta:** Cuatro (4) videos de la Gestión Institucional

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

Se realizaron los siguientes videos institucionales

- **Video Beca SER**

En julio se generó el video que muestra la gestión del nuevo producto de la entidad el cual puede ser consultado en el siguiente link:

[https://www.youtube.com/watch?v=ab58tqh\\_V9k](https://www.youtube.com/watch?v=ab58tqh_V9k)

- **Jornada de normalización de cartera**

El 9 de octubre se publica el video sobre la jornada de normalización de cartera, el siguiente es el vínculo para ser consultado:

<https://www.youtube.com/watch?v=lbOq-sID048>

Adicionalmente, en el mes de septiembre se realizan videos para hacer difusión a la gestión de los fondos en administración que maneja la entidad. Los siguientes son los temas y vínculos para visualizar los videos:

Fondo para Víctimas del Conflicto:

<https://www.youtube.com/watch?v=r0uHG9xzyrw>.

Fondo para Médicos Ley 100:

<https://www.youtube.com/watch?v=IC4QSixlRO8>.

Fondo para Comunidades Negras:

<https://www.youtube.com/watch?v=Q889zTjow-l>.

Fondo para Comunidades Indígenas:

<https://www.youtube.com/watch?v=UW4UnderNQk>.

#### **1.4. Actividad: Actualizar la caracterización de ciudadanos para el proceso de rendición de cuentas**

**Meta:** Documento caracterización de ciudadanos

**Responsable:** Oficina Comercial y de Mercadeo / Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones

De acuerdo con el estudio generado por la firma Infométrika, se realiza una revisión y actualización del documento Caracterización de ciudadanos, por tal motivo se realiza la actualización del documento en la página web del ICETEX.

#### **1.5. Actividad: Elaborar piezas comunicativas como respuesta a las PQRSD recibidas en redes sociales.**

**Meta:** Dos (2) piezas de comunicación

**Responsable:** Oficina Comercial y de Mercadeo / Oficina Asesora de Comunicaciones

- **Nuevos horarios de atención en las sedes de ICETEX**

Como respuesta a las preguntas realizadas por los usuarios relacionadas con el horario de atención para las festividades decembrinas, el 18 de diciembre se genera una pieza para informar sobre los nuevos horarios de atención en las sedes del ICETEX.



- **Generación de recibos de pago**

A raíz de varias solicitudes sobre dificultades sobre la generación de recibos de pago, el 19 de diciembre se realizó una pieza gráfica para orientar a los usuarios sobre la generación de recibos de pago.



## 2. SUBCOMPONENTE DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES

### 2.1. Actividad: Realizar la Audiencia Pública participativa ICETEX

**Meta:** Una (1) audiencia del ICETEX

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina Comercial y de Mercadeo / Oficina de Control Interno

Se realizaron las siguientes actividades concernientes con la Audiencia Pública:

- **Participación ciudadana en la planeación de la audiencia de rendición de cuentas:** En el mes de marzo, se publicó el informe de gestión base de la rendición para que pudiera ser conocido y leído con anterioridad por la ciudadanía, en el link de participación ciudadana / mecanismos de participación / rendición de cuentas 2017: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2017>.

Adicionalmente se realizó una convocatoria abierta a través del Portal Web del ICETEX a los ciudadanos, para que describieran los temas que les gustaría que fueran tratados en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas y conocer si deseaban asistir a la misma.



- **Audiencia presencial de Rendición de cuentas del ICETEX:** se realizó el 20 abril de 2018 en los estudios de RTVC, en la ciudad de Bogotá, y se transmitió en directo por la página de señal institucional, en la página web del instituto y en las redes sociales. Los siguientes son los links del video de la emisión de esta rendición de cuentas:

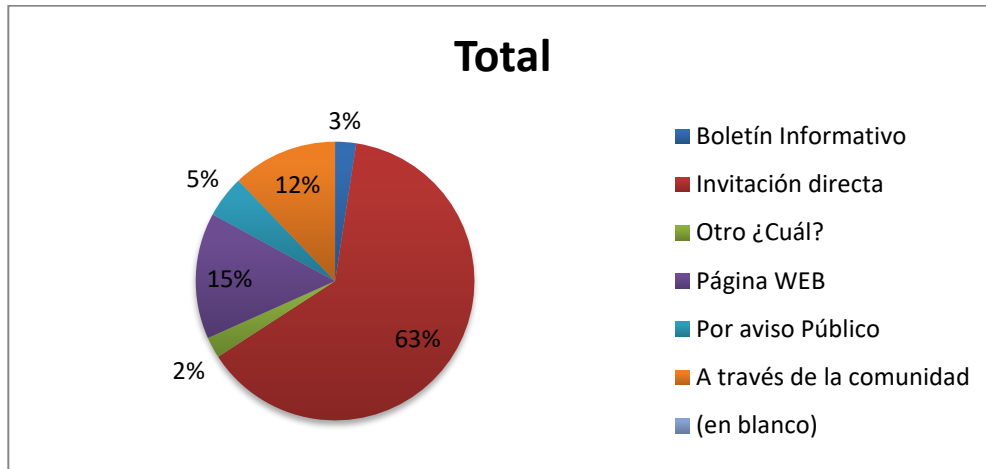
<https://www.youtube.com/watch?v=RaQFaO9aMWs&t=749s>

<https://www.facebook.com/icetexcolombia/videos/1657748967614324/>

Como un mecanismo para conocer la percepción de los asistentes a la audiencia de rendición de cuentas se aplicó una encuesta, los siguientes fueron resultados obtenidos:

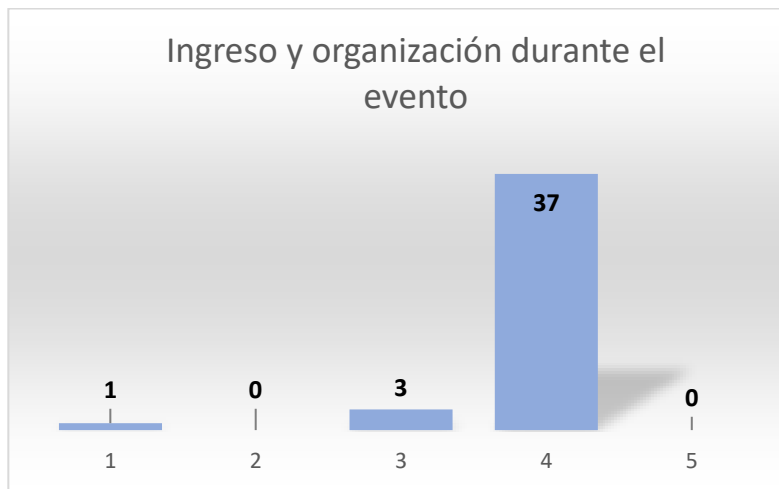
**¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?**



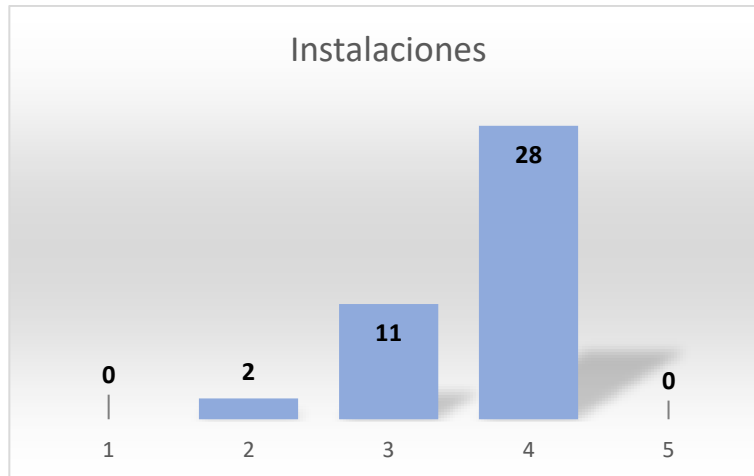


Se puede observar que el 63% de las personas acogieron la invitación directa que se realizó, seguido por un 15% que se enteró por la página web de la entidad.

**De 1 a 5 indique el nivel de satisfacción frente a la audiencia (Donde 5 es excelente, 4 sobresaliente, 3 aceptable, 2 insuficiente y 1 deficiente) en los siguientes aspectos:**



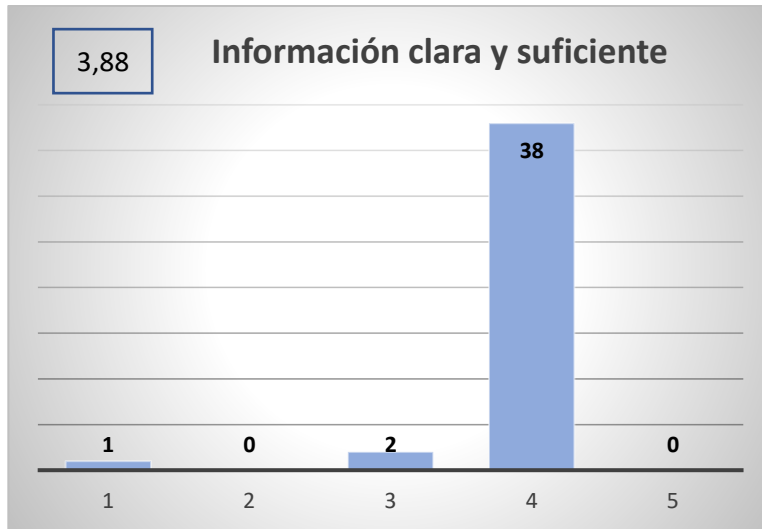
De las 41 personas que respondieron la encuesta, 37 (90.2%), calificaron como sobresaliente su satisfacción frente al ingreso y organización durante el evento.



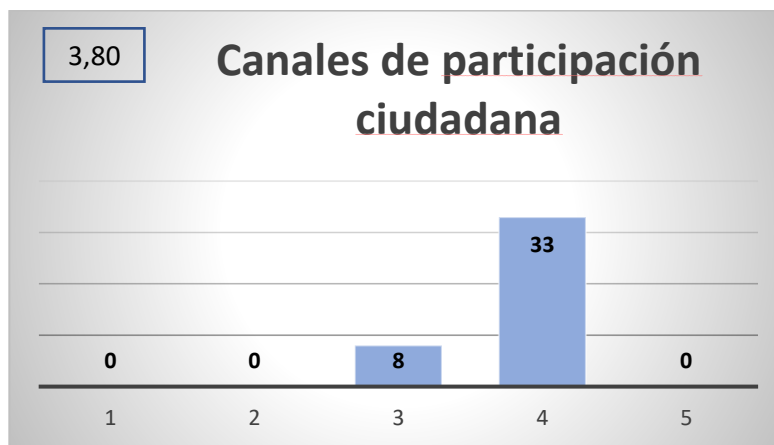
Por otra parte, el 68.3% de las personas calificó como aceptable las instalaciones del evento, seguido por un 26,8% que la calificó como insuficiente.



En cuanto a la calidad de audio y video, el 95% lo calificó como sobresaliente.



En cuanto a información clara y suficiente obtuvo una calificación promedio de 3,88, ubicándola entre aceptable y satisfactoria con una tendencia más fuerte a Satisfactoria.



Ahora bien, frente a la pregunta de canales de participación ciudadana, esta tuvo una calificación de 3,8, lo que indica que está muy cercano a la calificación satisfactoria.

Finalmente se realizó una pregunta abierta de Observaciones y Sugerencias, contando con la participación de 13 personas, presentando el siguiente resultado:

Etiquetas de fila	Cuenta de Encuesta No.
(en blanco)	28
La logística fue buena, convocatoria cumplió con lo endicado en la norma, el contenido fue excelente, la transmisión fue en directo y el publico se entero de los resultados que proyecta el ICETEX.	1
Gustó la dinámica participativa y testimonio de la Rendición de Cuentas	1
Lo felicito por el orden en la realización de esta Rendición de Cuentas, sigan así	1
Se debería realizar Rendiciones más enfocadas en los productos de ICETEX.	1
Gracias	1
Un formato amigable para los jóvenes	1
Las sillas y ubicación del año pasado eran más cómodas	1
La calidad de los puestos de la audiencia esto es comodidad	1
Felicitaciones	2
Falta un poco mas de interacción con el publico	1
Sillas muy incómodas	1
Las silas sentarse estaban muy incómodas y maltratadoras	1
<b>Total general</b>	<b>41</b>

Uno de los aspectos a mejorar que puede identificarse corresponde a la logística, específicamente a la incomodidad de las sillas del auditorio donde se realizó la audiencia.

## 2.2. Actividad: Asistir eventos, encuentros regionales y ferias académicas

**Meta:** 2 Informes al año

**Responsable:** Oficina Comercial y de Mercadeo

En la vigencia 2018 se adelantaron actividades en las cuales se presentó la gestión de ICETEX a los grupos de interés y se incentivó el diálogo, estos eventos son liderados por la Oficina Comercial y de Mercadeo, dependencia en la cual reposan las evidencias de su ejecución. Los tipos de actividades que se desarrollan para cumplir este elemento de la estrategia de rendición de cuentas son:

- Encuentros regionales
- Ferias Académicas
- Promoción de Líneas de crédito
- Lanzamiento de convocatorias
- Visita a colegios
- Ferias con Alcaldías

En la vigencia se realizaron 761 eventos divididos por semestre así:

- Primer semestre del año se realizaron 420 eventos.
- Segundo semestre del año se realizaron 341 eventos



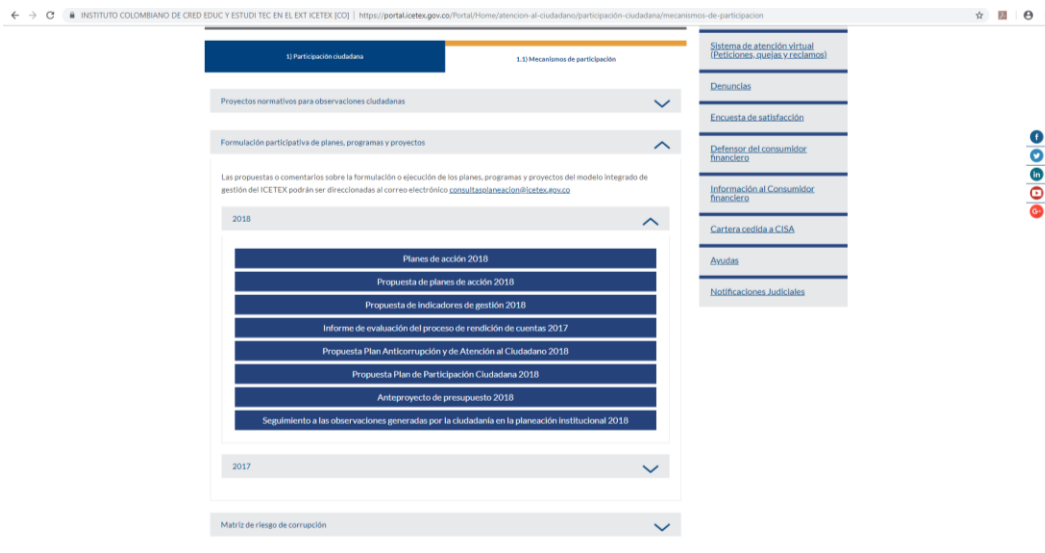
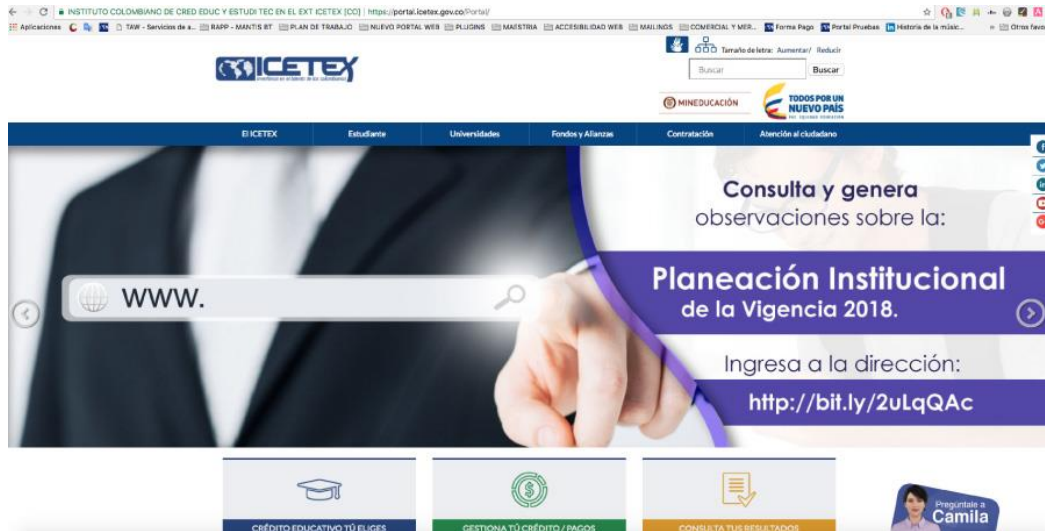


**2.3. Actividad: Someter a participación ciudadana los planes de acción, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, planes de acción e indicadores de ICETEX, proyectos normativos**

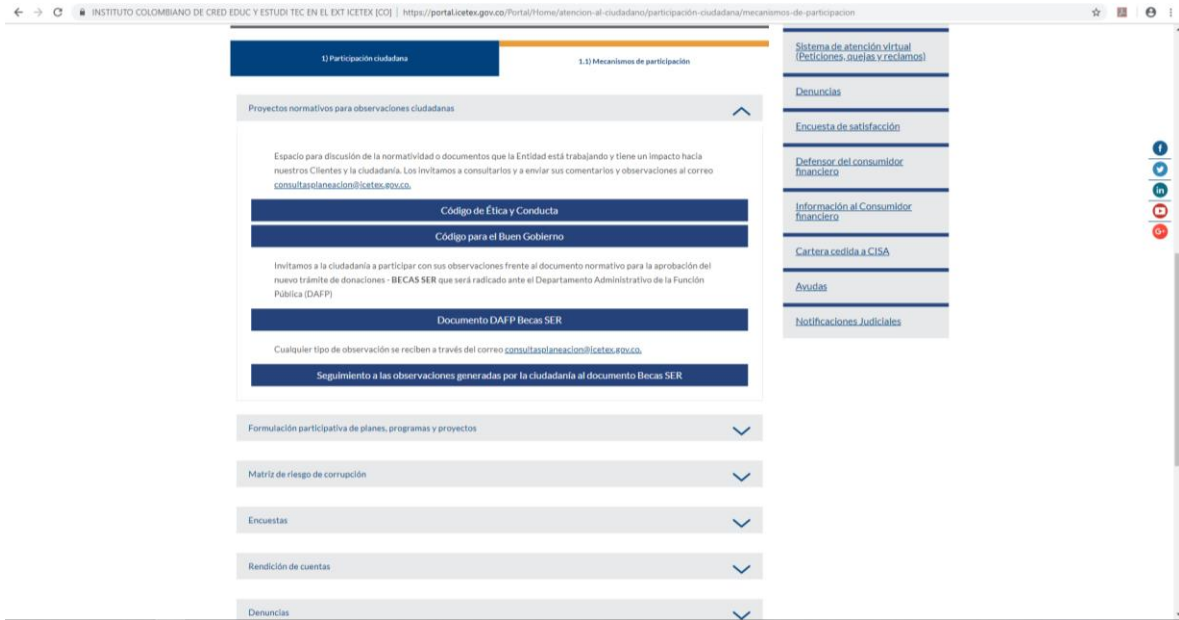
**Meta:** Un (1) informe con las observaciones de la ciudadanía.

## Responsable: Oficina Asesora de Planeación

En enero de 2018, se realizó la publicación de un Banner en la página web de la entidad, en el cual se invita a la ciudadanía a ingresar y consultar la Planeación Institucional de la vigencia, que conta de las propuestas de Indicadores, Planes de acción, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan de participación ciudadana y generar sus observaciones.



Así mismos documentos como el Código de Ética y Conducta, el código para el Buen Gobierno y el documento normativo para la aprobación del nuevo trámite de donaciones BECAS SER, fueron sometidos a participación ciudadana y sus observaciones fueron recibidas a través del correo [consultasplaneacion@icetex.gov.co](mailto:consultasplaneacion@icetex.gov.co).



El informe con las respuestas dadas a los ciudadanos se encuentran en el siguiente link de la página web de ICETEX: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion>.

### **3. SUBCOMPONENTE INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

#### **3.1. Actividad: Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de participación ciudadana (planes de acción, plan anticorrupción, indicadores)**

**Meta:** Un informe con las respuestas

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación

Las observaciones realizadas por la ciudadanía fueron respondidas por parte de ICETEX y se realizó seguimiento permanente a la generación de estas, como resultado de este ejercicio se elaboró un Informe que se publicó en la página web del ICETEX.

El siguiente es el link de la publicación <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/mecanismos-de-participacion> y se encuentran los documentos con los nombres: “Seguimiento a las observaciones generadas por la ciudadanía al documento Becas SER” y “Seguimiento a las observaciones generadas por la ciudadanía en la planeación institucional 2018”

### 3.2. Actividad: Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad

**Meta:** Una capacitación y un ejercicio de sensibilización

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación/ Grupo de Talento Humano/Oficina Asesora de comunicaciones

Dentro de los aspectos relevantes de la rendición de cuentas, se encuentra el empoderamiento al interior de las entidades y por ende entre los funcionarios, por esta razón la Entidad realizó el 31 de mayo de 2018 una capacitación con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia, características y metodologías que deben cumplir los procesos de rendición de cuentas en aras de la transparencia y fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía. La charla fue dictada por un funcionario designado por el DAFP. A continuación, se presenta como evidencia el correo de invitación a la capacitación:

De: Talento Humano <talento.humano@icetex.gov.co>  
 Enviado el: lunes, 28 de mayo de 2018 04:13 p.m.  
 Para: Talento Humano; Luz Nayirán Pérez Martínez; Jose Fernando Chaves Davalos; Mauricio Bohorquez Lara; Martha Isabel Rojas; Maria Victoria Camargo Cortes; Ruben Darío Ramirez Aristizábal; Jose Alberto Nieto Buhrago; Jenny Dominga Cabezas Torres; Irma Lucía Quiroz Tovar; Gloria Inés Navas Díaz; Jorge Eduardo Bonilla; Lucio Mariano Navarro Troncoso; Lidia Patricia Manrique; Nohora Stella Quiñones Parada; Ana Patricia Torres Lopez; Luz Maribel Valdes Rodriguez; Gloria Nancy Mendez Riala; Beatriz Helena Torres Lizarazo; Elizabeth Rojas Medina; Martha Isabel Rojas Hernandez; Yolanda Cortes Tovar; Adrian Felipe Aguado Sanchez; Maria Del Pilar Orduz Lopez; Maria Camila Betran Vargas; Jimer Osorio Portia; Jannet Mariela Lemos Martinez; Maria Teresa Combariza Martin; Blanca Flor Amazaqui Rodriguez; Maria Del Pilar Rojasano Bonilla; Alicia del Rosario Rodriguez Ojeda; Susanna Barrial Palacios; Paola Andrea Tolosa Villami; Jaime Enrique Hernandez Poveda; Yohana Del Carmen Muñoz Rodriguez; Juan Carlos Celi Parada; Jeannette Elisa Caballero Guzman; Jose Mauricio Fonseca Flores; Claudia Milena Rubio Amatequi; Angelica Maria Alvarez Garro; Sonia Diana Mora Herrera; Jose Tomas Rodriguez Salamanca; Ingrid Katherine Arca Laverde; Monica Pinto Garcia; Ana Maria Melo Hurtado; Olga Lucia Mora Aporte; Julie Carolina Omsa Garcia; Martha Ruth Robayo Lopez; Luz Jenny Lara Martinez; Luis Alberto Lozano Carrillo; Carlos Fernando Nossa Herrera; Edgar Fabio Diaz Ramirez; Jesus Elias Andrade Ravel; Carlos Alberto Solano Palacios; Lady Marcela Gamboa Jimenez; Claudia Milena Ramos Rodriguez; Ulia Yolanda Huertas Restrepo; Carlos Eduardo Chavez Rojas; Daniel Alberto Quiñones Flores; Martha Cecilia Prieto Lozano; Diana Milena Pabon Echeverry; Julian David Sama Romero; Martha Jimenez Ortiz Molina; Claudia Inesquis Sossa; Mariana Ojeda Segura; Jennifer Blanco Salamanca; Nicolas Alberto Bello Gonzalez; Valcyr Esteban Hernandez Vique; Juan Carlos Rojas; Juanita Williams Pajon; Yessica Maria Reyes Rueda; Sandra Liliana Jerez Espitia; Ivan Mauricio Vargas Megallon; Sofia Elizabeth Gomez Muñoz; Jenny Salange Coronado Muñoz; Raul Fernando Gutierrez Tecano; Laureano Gomez Mendez; Alejandro Tibavisco Rodriguez; Mariana Triana Cardenas; Nicolas Lopez Del Rio; Alexandra Praga Diaz; Franci Liliana Clavijo Joya; Laura Daniela Cubiles Cuellar; Diana Carolina Delgado Flores; Camilo Gonzalez Mora; Flor Daira Tinjaca Ordoñez; Maria del Pilar Giraldo Giraldo; Mario Alejandro Bohorquez Barreto; Yury Natalia Chavista Rodriguez; Jenny Paola Avila Suarez; Duvan Andres Fraile Sanchez; Brandon Ramirez Lara; Geovanny Bran Villami; Milena Farfan Pinzon; Vanessa Pelaez Giraldo; Natalia Roco Parra; Dan Esteban Llamas Rojas  
 CC: Miriam Cardona Giraldo  
 Asunto: Capacitación Plan Anticorrupción y atención al ciudadano  
 Calendario: jueves, 31 de mayo de 2018 08:00 a.m. -12:00 p.m. (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco.  
 Ubicación: Salas de capacitación - 2 piso sede aguas

Estimado (a) Funcionario (a).

Cordial Saludo:

Nos permitimos invitarlo a participar activamente de la siguiente capacitación y así dar cumplimiento con el deber de todo servidor público:

Acción Formativa	Capacitación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Entidad que importe la capacitación:	Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP
Lugar:	Sala Capacitación No. 1 No 2- ICETEX Sede Aguas
Fecha:	31 de Mayo
Hora:	08:00 AM - 12:00 M
Duración:	4 horas
Temática:	Plan anticorrupción y atención al ciudadano con énfasis en rendición de cuentas

Es de resaltar que la capacitación programada por la entidad es de carácter obligatorio para todo Servidor Público de acuerdo a lo preceptuado en el Artículo 12 del Decreto 1567 de 1968. "Participar en las actividades de capacitación para las cuales haya sido seleccionado y rendir los informes correspondientes a que haya lugar".

Si se denota la inasistencia de los servidores públicos a la capacitación programada sin justificación alguna, la administración podrá adelantar la investigación disciplinaria pertinente y si de ella se deriva un posible detrimento patrimonial que afecte la inversión que realizó la entidad para la capacitación, deberá adelantarse las acciones pertinentes de responsabilidad fiscal, con miras a obtener el resarcimiento de los perjuicios causados por el servidor público. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 53 de la Constitución política, el Decreto Ley 1567 de 1968 y el Decreto 822 de 2002 y la Ley 809 de 2004.

Cordialmente,

### 3.3. Actividad: Publicar en la página web capacitación sobre participación ciudadana dirigida a la ciudadanía

**Meta:** Capacitación publicada en el espacio de participación ciudadana

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación/Oficina Asesora de comunicaciones

En agosto de 2018, se publicó en la página web de ICETEX la capacitación sobre la estrategia de participación ciudadana de la Entidad, incluyendo el componente de rendición de cuentas, para que la ciudadanía pueda consultarla de forma permanente. El documento publicado contiene temas como ¿Qué es participación ciudadana?, ¿Qué es control y evaluación ciudadana?, ¿Cómo puede participar la ciudadanía en los mecanismos o actividades de participación realizados por ICETEX? El siguiente es el enlace donde se encuentra publicada la capacitación:

[https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/plan de participacion ciudadana.pdf?sfvrsn=2](https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/plan%20de%20participacion%20ciudadana.pdf?sfvrsn=2)



#### 4. SUBCOMPONENTE EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

##### 4.1. Actividad: Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018.

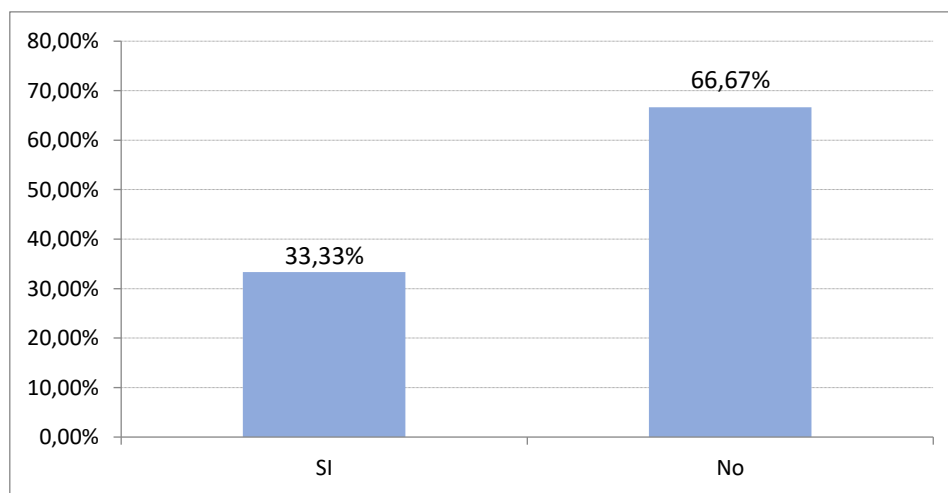
**Meta:** Un (1) Informe de evaluación

**Responsable:** Oficina Asesora de Planeación

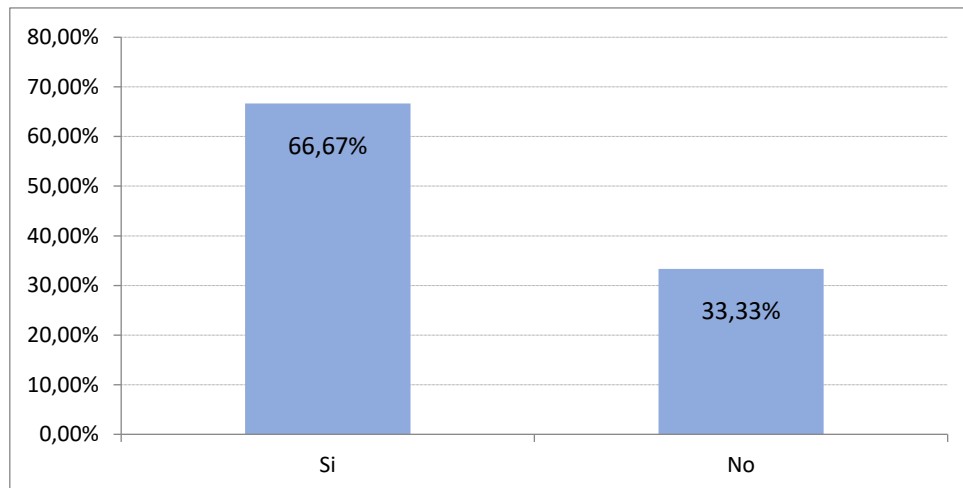
Una vez cerrada la vigencia se construye el informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas, el cual permite evaluar las acciones desarrolladas y realizar una evaluación con los funcionarios de la Entidad y la ciudadanía para conocer su percepción frente a su ejecución. Lo anterior permite a la Entidad identificar mejoras que le permitirán fortalecer la estrategia de Rendición de Cuentas que se plantea para la siguiente vigencia.

En el mes de diciembre de 2018, se adelantaron los siguientes ejercicios con el fin de poder medir la gestión realizada en materia de rendición de cuentas:

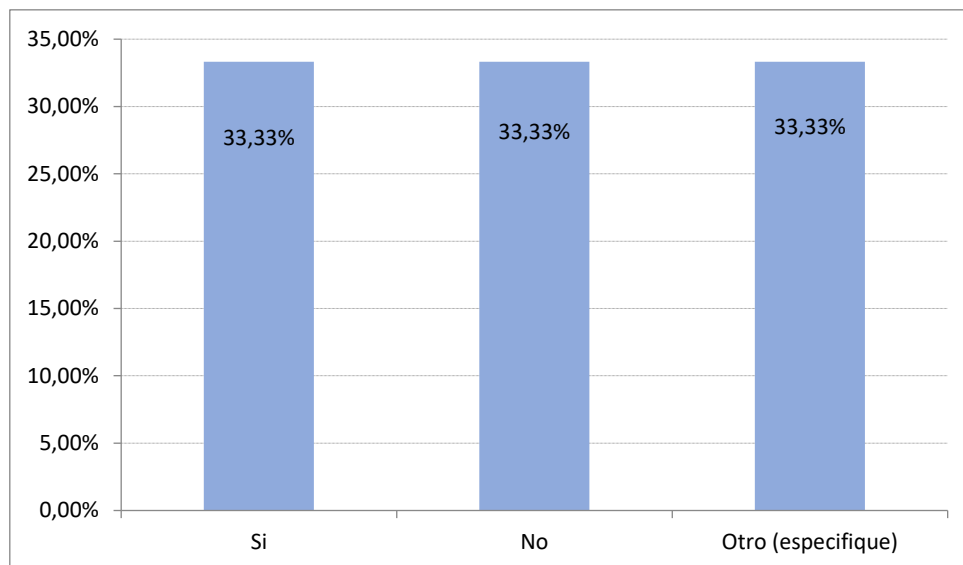
- **Evaluación externa:** Se diseñó y aplicó una encuesta que permitiera medir la percepción de clientes de ICETEX y asistentes a la audiencia de rendición de cuentas, para lo anterior se remitió un correo electrónico con el link a través del cual podían acceder a la encuesta; el instrumento estuvo activo del 6 de diciembre de 2018 hasta el 4 de enero de 2019. Al evaluar las respuestas recibidas se encontró una participación baja, obteniendo solo tres encuestas diligenciadas, las siguientes fueron las respuestas:
  - ¿Ha participado en alguna de las actividades de rendición de cuentas que ha generado el ICETEX en la vigencia 2018?



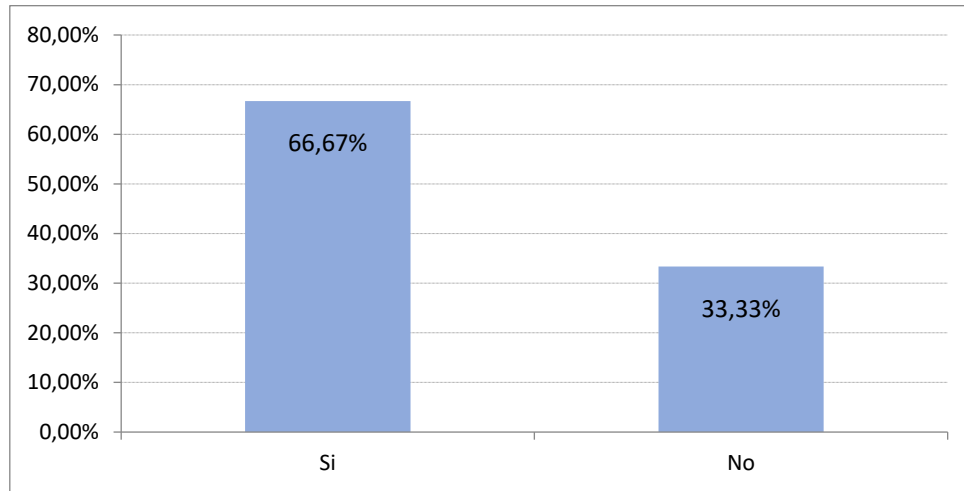
- ¿Considera que la rendición de cuentas que la entidad ha realizado por los diferentes medios ha sido suficiente?



- ¿Los temas tratados en la rendición de cuentas de ICETEX ha sido de utilidad?



- Conoce o ha visitado el espacio de la página web de ICETEX: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2017> que tiene como fin suministrar información de la estrategia de rendición de cuentas que se plantea para cada vigencia ?



El instrumento aplicado incluyó tres preguntas de respuesta abierta para identificar mejoras en la estrategia de rendición de cuentas planteada por la Entidad, sin embargo no se encontraron observaciones por parte de los encuestados:

- ¿Sobre qué temas de interés le gustaría que el ICETEX rindiera cuentas?, mencione máximo 3
  - ¿A través de qué medios se ha enterado que el ICETEX hace rendición de cuentas?, mencione máximo 3
  - ¿Qué aspectos consideras podrían mejorar el ICETEX en la estrategia de rendición de cuentas que se va a estructurar para la vigencia 2019?
- **Evaluación Interna:** La encuesta se aplica para medir la percepción de los trabajadores de ICETEX frente al proceso de rendición de cuentas. El instrumento se envió a los correos electrónicos de los funcionarios, contratistas y temporales, obteniéndose una participación de 13 personas.

Las siguientes son los resultados a las preguntas realizadas.

- ¿A través de qué medios te has enterado que el ICETEX hace rendición de cuentas?, menciona tres

Dentro de los medios mencionados por los encuestados se encuentran, pantallas de ICETEX, página Web, correo institucional, comunicaciones internas, pantallas de los computadores y publicidad.

- ¿Ha participado en algún momento del proceso de rendición de cuentas del ICETEX?

El 77% de los trabajadores de ICETEX participó en un proceso de rendición de cuentas que hizo la entidad.

- ¿Considera que la rendición de cuentas que la entidad ha realizado por los diferentes medios ha sido suficiente?

El 61.5% de los trabajadores considera que la rendición de cuentas que ICETEX ha realizado por los diferentes medios ha sido suficiente.

- ¿Los temas tratados en la rendición de cuentas ha sido de su utilidad?

Para el 69.2% de los trabajadores los temas han sido de utilidad, sin embargo, se recibe un comentario frente a la información que se presenta por parte de la Entidad: *“Los datos son interesantes para un grupo muy pequeño de ciudadanos colombianos, es decir, falta que las personas escuchen y entiendan los resultados”*.

- ¿Sobre qué temas de interés le gustaría que el ICETEX rindiera cuentas, mencione máximo 3

Dentro de los temas que mencionaron los trabajadores de ICETEX se encuentran, nuevos proyectos institucionales, mecanismos de fortalecimiento a los canales de atención, oportunidades de los fondos en administración, capacitación, incentivos, bienestar, contratación, alianzas por región, nuevos productos de crédito, condonaciones, becas, beneficios, impacto en las regiones, atención a población vulnerable, gastos, comisiones, viajes al exterior, entre otras.

- ¿Recibiste capacitación / charlas / información, en la vigencia 2018, sobre el proceso de rendición de cuentas?

El 53.8% de los trabajadores respondió que no ha recibido capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas, como en la vigencia 2018 se realizó una charla a cargo de un funcionario del DAFP se evaluará con el Grupo de Talento Humano la forma de hacer extensiva la invitación a un mayor número de trabajadores a la capacitación que se dictará en 2019.

- ¿Qué aspectos consideras podría mejorar el ICETEX en la estrategia de rendición de cuentas que se va a estructurar para la vigencia 2019?

Los aspectos más relevantes de mejora que mencionaron los trabajadores de ICETEX fueron:

- Realizar en diferentes regiones ejercicios de rendición de cuentas.
- Comodidad en las sillas o sitio donde se va a realizar la audiencia
- Que exista un mayor espacio de diálogo con los grupos de interés
- Promover mayor participación y presencia de la ciudadanía en las rendiciones de cuentas que lleva a cabo la entidad
- Más participación de los funcionarios
- La forma de comunicar su alta y buena labor
- Participación de padres de familia de los beneficiarios actuales dentro del proceso de rendición de cuentas.
- Hacerla más visible entre los jóvenes universitarios y en los municipios del país.
- Enfatizar los logros en Fondos en Administración.