

# PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA 2017



Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777  
[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia  
PBX: 382 16 70

# Tabla de Contenido

<b>1. ALCANCE</b> .....	3
<b>2. NORMATIVIDAD</b> .....	4
<b>2.1. Constitución Política de Colombia</b> .....	4
<b>2.2. Leyes</b> .....	4
<b>2.3. Decretos</b> .....	5
<b>3. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDANANA</b> .....	7
<b>3.1. Definiciones Generales</b> .....	7
<b>3.2. Escenarios de Participación ciudadana</b> .....	9
<b>3.2.1. Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Trámites.</b> .....	9
<b>3.2.2. Oficinas a nivel nacional</b> .....	11
<b>3.2.3. Espacio de Participación ciudadana en la página Web</b> .....	14
<b>3.2.4. Encuentros regionales</b> .....	14
<b>3.2.5. Audiencia de Rendición de Cuentas</b> .....	15
<b>3.2.6. Mecanismos para la mejora de la gestión</b> .....	15
<b>4. EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACION CIUDANANA</b> .....	16



## INTRODUCCION

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Perez” – ICETEX es una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional.

Convertir a Colombia en el país mejor educado de América Latina para el 2025 es un compromiso que se ha adquirido desde la Presidencia de la República y el Ministerio de Educación Nacional, ICETEX como articulador y ejecutor de la política educativa pública es consciente de que cada decisión que toma, cada servicio que ofrece y cada solución que brinda, transforma la realidad de los jóvenes colombianos y la de sus familias porque son ellos quienes proyectarán el país que todos soñamos.

Es por esto que ICETEX trabaja a través del crédito educativo Tú Eliges, los fondos en administración, las alianzas y los convenios internacionales en generar soluciones que contribuyan a lograr el incremento de la cobertura de acceso a la educación de aquellos jóvenes que viven en lugares del país en donde ingresar a la educación técnica y superior con equidad y calidad no es posible.

Dado el carácter social de las iniciativas desarrolladas por ICETEX es muy importante contar con las observaciones de la ciudadanía que le permitan mejorar su gestión, por esto la Entidad abre espacios en dónde los ciudadanos puedan intervenir y aportar a la generación de valor de sus procesos.

En el presente documento encontrará los mecanismos de participación que establece ICETEX, en cumplimiento de las disposiciones normativas orientadas a garantizar los derechos y velar por el cumplimiento de los deberes de los ciudadanos y los grupos de interés.

## 1. ALCANCE

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777  
[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia  
PBX: 382 16 70

En este plan se presenta la estrategia de participación ciudadana que establece ICETEX para que sus grupos de interés planteen observaciones sobre los productos, planes, iniciativas, indicadores y normatividad que permitan mejorar la gestión de la Entidad.

## 2. NORMATIVIDAD

### 2.1. Constitución Política de Colombia

- Art. 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..."
- Art. 13. "...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados..."
- Art. 40. "Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político..."
- Art. 74. "Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley".
- Art. 79. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
- Art. 95 No. 5. Deber ciudadano de participar.
- Art. 270. "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".

### 2.2. 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 393 de 1997: Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. Acción de Cumplimiento.
- Ley 472 de 1998: Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- 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 dictan otras disposiciones.
- Ley 720 de 2001: Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos Colombia
- Ley 734 de 2002: Nuevo código único Disciplinario
- Ley 850 de 2003: "Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas"
- Ley 962 de 2005 – Ley Antitrámites: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimiento administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1450 de 2011: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014.
- Ley 1712 de 2014: Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.

### 2.3. Decretos



- Decreto 2232 de 1995: "Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995.
- Decreto 1382 de 2000: Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- Decreto 1538 de 2005: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 2623 de 2009: "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento para el servicio del ciudadano.
- Decreto 19 de 2012, Decreto anti-trámites: Artículo 14. Prestación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. "Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales".
- Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración y de la planeación y gestión.
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1272 de 2011.
- Decreto 2693 de 2012. Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea. *Artículo 6.* Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea. *Numeral 5.* Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.
- Decreto 103 de 2015: "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".



## 3. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDANANA

### 3.1. Definiciones Generales

- **Acción de Tutela:** Es la garantía que ofrece la Constitución de 1991 (“Decreto 2591 – Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”), derecho que tienen todas las personas a la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales, puede aplicarse cuando se amenaza un derecho fundamental, bien sea por parte de una autoridad pública o por parte de particulares.
- **Consultas:** Lo que es presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Denuncia:** Es el acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento a las autoridades de la existencia de hechos o conductas posiblemente irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes.
- **Desistimiento tácito:** Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
- **Desistimiento expreso:** Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
- **Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee el ICETEX, los cuales puede solicitar o consultar el cliente, dentro de las restricciones que establece la ley.
- **Información Pública:** Es toda información que el ICETEX genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal





- Información Pública Clasificada: Es aquella información que estando en poder del ICETEX, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuada acorde con lo establecido en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014.
- Información Pública reservada: Corresponde a la información que estando en poder del ICETEX es exceptuada de acceso por parte de la ciudadanía por daño o intereses públicos acorde con los lineamientos establecidos en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.
- Petición o derechos de petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública, En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- Solicitud de información: Esta tipificación se da cuanto la persona solicita datos, documentos, o información relacionada con las actividades de la entidad.





- Solicitud de interés general: Se da cuando la persona pide la intervención o actuación del ICETEX frente a una situación específica que afecte al público.
- Solicitud de interés particular: Se presenta cuando la persona busca que se le reconozca un derecho que el ICETEX intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información sobre ella
- Solicitud de consulta: Se presenta cuando la persona busca una orientación frente a una temática de la que la entidad está a cargo.

### 3.2. Escenarios de Participación ciudadana

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Perez” – ICETEX, quiere dar a conocer a todos los grupos de interés los escenarios de participación ciudadana para que hagan uso de estos y así construir una Colombia mejor educada.

#### 3.2.1. Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Trámites.

- Atención Presencial: Por medio de las 30 Oficinas a nivel nacional dispuesto para la Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de la entidad, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Atención Telefónica: La entidad cuenta con las siguientes opciones para recibir atención telefónica:
  - Línea gratuita fuera de Bogotá 018000 916821 de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, IVR 7 días a la semana las 24 horas.
  - Línea de atención a nivel nacional (con costo) 01900 3313777 y Bogotá 4173535.
  - PBX: +57 (1) 3821670: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777  
[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia  
PBX: 382 16 70

- Sistema de Atención Virtual: El sitio Web de la entidad es [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) en la pestaña de atención al ciudadano <https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-o/atenci%C3%B3nalciudadano.aspx> , opción sistema de atención virtual, el ciudadano puede formular consultas, quejas y solicitudes. Se encuentra disponible las 24 horas del día.
- Asistente Virtual: El ICETEX cuenta con un asistente virtual que es un avatar con el cual los ciudadanos interactúan para formular preguntas de índole general y que éstas sean respondidas en línea. Se encuentra disponible las 24 horas de los 365 días del año.



- Atención Escrita: En este canal los usuarios pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos e inquietudes de manera escrita diligenciando una autorización para recibir su respuesta de forma escrita o virtual. En el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.



### 3.2.2. Oficinas a nivel nacional

<b>ZONA CENTRO</b>		
<b>Departamento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Dirección</b>
Cundinamarca	Bogotá	Carrera 3 No. 18-32.
Cundinamarca	Bogotá	Sede Chapinero: Calle 57 No. 8 -69 Local 46 - 48 y 50
Tolima	Ibagué	Calle 8 No. 3-05.
Boyacá	Tunja	Calle 21 No. 10-32, oficina 301, Edificio Sociedad Boyacense.
Meta	V/Vicencio	Calle 38 No. 30A-64 oficina 401 y 402 edificio Davivienda
Huila	Neiva	Carrera 5 No. 10-38 local 2A Edificio Condominio Cámara de Comercio.
Amazonas	Leticia	Carrera 11 No. 8-104, Centro Comercial Oporto 9.

<b>ZONA NORTE</b>		
<b>Departamento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Dirección</b>
Atlántico	Barranquilla	Calle 70 No. 53-74, oficina 301A, piso 3, edificio Centro Financiero.
Bolívar	Cartagena	Carrera 32 No. 9-45, oficina 901 y 902, edificio Banco del Estado.
Magdalena	Santa Marta	Carrera 3 No. 14-16, local 102, Edificio de los Bancos.
Sucre	Sincelejo	Calle 23 No. 19-28, local 3, edificio Banco de Colombia.
Guajira	Riohacha	Calle 3 No. 6-11.
Córdoba	Montería	Calle 31 No. 4-47, oficina 509 y 510, edificio Centro de Ejecutivos.
Atlántico	Sabanalarga	Carrera 19 No. 21-68.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777  
[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia  
 PBX: 382 16 70

San Andrés	San Andrés	Sector Point, Avenida Providencia. (Contiguo al Centro de Especialistas Sanitas).
------------	------------	---

### ZONA ORIENTE

Departamento	Ciudad	Dirección
Santander	Bucaramanga	Carrera 29 No. 45-45, oficina 703.
Cesar	Valledupar	Calle 16B No. 12-96, oficina 203, edificio San Martín.
Norte de Santander	Cúcuta	Calle 9 No. 0 - 136 esquina.
Santander	Barrancabermeja	Calle 8 No. 50-20, Piso 4, Fase 1. Edificio CPC
Santander	San Gil	Calle 12 No. 9-51
Representación Casanare	Yopal	Diagonal 15 No. 15-70, oficina 301, edificio San Miguel.

### ZONA NOROCCIDENTE

Departamento	Ciudad	Dirección
Antioquia	Medellín	Calle 52 No. 47 - 42, oficina 1002.
Risaralda	Pereira	Calle 19 No. 8-34, piso 4, oficina 401, Edificio Corporación Financiera.
Caldas	Manizales	Calle 23 No. 23-16, piso 3.
Chocó	Quibdó	Calle 24 No. 2-23, oficina 209.
Quindío	Armenia	Calle 21 No. 16-37, oficina 202, edificio Banco Popular.

### ZONA NORTE

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777  
[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia  
 PBX: 382 16 70

Departamento	Ciudad	Dirección
Valle del Cauca	Cali	CL 13 A # 100 - 35, ED Torre empresarial OF Local 4
Putumayo	Mocoa	CL 8 # 7 - 40, ED Gobernación de Putumayo
Nariño	Pasto	Calle 18 No. 24-29 piso 3
Cauca	Popayán	CR 4 # 3 - 62, ED Altozano LC 5
Valle del Cauca	Cali	CL 13 A # 100 - 35, ED Torre empresarial OF Local 4

**\*Nota:** Cabe anotar que el ICETEX también cuenta en la vigencia 2017 con las Oficinas Móviles, que son vehículos dotados de tecnología que permiten acercar al ICETEX con las regiones, descentralizar el servicio, ampliar la cobertura y brindar información clara y precisa sobre el acceso a la educación superior; lo cual facilita que los jóvenes, acompañados de sus padres, elijan su profesión, la mejor universidad y el mejor plan de financiación.

Las oficinas móviles materializan la decisión de la entidad de contribuir en el propósito del Gobierno Nacional para lograr que en el 2025, Colombia sea el país mejor educado de América Latina. Se constituyen en un vehículo para que directivos de universidades y colegios públicos y privados dirijan a sus estudiantes a obtener información profesional, clara y sencilla sobre el acceso a la educación superior a través del ICETEX.

A través de jornadas pedagógicas e informativas sobre el acceso a la educación superior, las cinco Oficinas Móviles ICETEX llegarán a 450 municipios.





### 3.2.3. Espacio de Participación ciudadana en la página Web

El ICETEX cuenta en su página Web con un espacio de participación ciudadana en la cual encontrará el plan de participación ciudadana de cada vigencia, mecanismos en los cuales pueden generar observaciones sobre planes, programas, proyectos y normatividad de impacto al público objetivo, participación en encuestas de opinión, ejercicios de rendición de cuentas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y el control social que pueden ejercer las veedurías ciudadanas. El link del espacio desarrollado para este fin es: <https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atenci%C3%B3nalciudadano/participaci%C3%B3nciudadana.aspx>

### 3.2.4. Encuentros regionales

El ICETEX adelanta reuniones regionales en los cuales suministra información de la gestión realizada en la región y se da la posibilidad del dialogo con la ciudadanía para conocer sus opiniones y observaciones que puedan contribuir al mejoramiento de la gestión de la Entidad.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior



Línea de Atención al Usuario en Bogotá 417 3535 y Nacional 01900 331 3777  
[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)  
 Carrera 3 No. 18 – 32 Bogotá, Colombia  
 PBX: 382 16 70

Dentro de estas acciones se contemplan reuniones en las cuales se presente y someta a discusión el modelo de financiación contingente al ingreso que está estructurando el ICETEX.

### **3.2.5. Audiencia de Rendición de Cuentas**

El ICETEX ha programado en la vigencia 2017, una audiencia de rendición de cuentas que se realizará en el mes de Abril. La información pertinente a la planeación, ejecución y evaluación de la audiencia se encuentra en el link de la página web de ICETEX: <https://www.icetex.gov.co/dnnpro5/es-co/atenci%C3%B3nalciudadano/rendici%C3%B3ndecuentas/vigencia2016.aspx>

\*Nota: Los encuentros regionales también constituyen espacios de rendición de cuentas en la región.

Adicionalmente se programará una rendición de cuentas a través de redes sociales, teniendo en cuenta la caracterización de nuestros clientes actuales y potenciales, los cuales evidencian un alto uso de estos medios.

### **3.2.6. Mecanismos para la mejora de la gestión**

El ICETEX ha programado en la vigencia 2017 la realización de grupos focales, estudios de calidad de procesos y entrevistas a profundidad en temas de mejoramiento del proceso de legalización, el crédito Tú eliges, la experiencia de ser un beneficiario de crédito educativo para la población vulnerable, la generación de informes de PQRS dirigidos a la ciudadanía, participación ciudadana y rendición de cuentas y la pertinencia de datos abiertos por parte de ICETEX.





## 4. EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACION CIUDANANA

El ICETEX presenta a continuación la ejecución de acciones de participación ciudadana para el año 2017:

Código: F30 Versión: 6 Fecha: 01/08/2017 Página 1 de 1	<b>Informe de Seguimiento Proyectos / Planes de Acción</b>	
---	--	---

### i. Identificación del Plan de Acción

<b>CÓDIGO DEL PROYECTO:</b>		<b>NOMBRE DEL PROYECTO:</b>	
PA22		PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
<b>FECHA DE INICIO:</b>	<b>FECHA FIN:</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	
1 DE ENERO DE 2017	29 DE DICIEMBRE DE 2017	C4. Crear una Experiencia de Servicio centrada en el cliente.	
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO</b>		<b>PRESUPUESTO:</b>	<b>CODIGO PRESUPUESTAL:</b>
ABRIR ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA QUE CONLLEVEN AL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.		N/A	N/A
<b>POLITICA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO</b>		<b>DEPENDENCIA:</b>	<b>LIDER DEL PROYECTO:</b>
Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	ASESOR TÉCNICO DE PRESIDENCIA

### Resumen Proyecto / Plan de Acción

ID	Hitos o Tareas Principales	Fecha de inicio	Fecha final	Duración (días)	Responsable	Producto	% Avance (P=planeado - R=Real)		
							Acumulado		
							P	R	Observaciones
<b>7</b>	<b>Participación ciudadana en la Formulación de Planes, Programa y Proyectos</b>						<b>100%</b>	<b>100%</b>	
1.1	Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los indicadores estratégicos corporativos 2017	27/01/2017	31/01/2017	4	Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico	* Publicación de la formulación de planes programas y proyectos * Observaciones recibidas por los ciudadanos * Modificaciones sobre los planes, proyectos o programas a las que haya lugar teniendo en cuentas las observaciones.	100%	100%	Se realizó en el mes de enero de 2017 la publicación de las propuestas de los indicadores corporativos para la vigencia 2017, de los Planes de acción vigencia 2017, del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la vigencia 2017 y del Plan de Participación Ciudadana vigencia 2017 en el espacio de participación ciudadana del portal web del ICETEX. Se recibió una observación, la cual se respondió por los canales pertinentes.
1.2	Publicación para participación ciudadana sobre la propuesta de los Planes de Acción corporativos 2017	27/01/2017	31/01/2017	4					
1.3	Publicación para participación ciudadana sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017	27/01/2017	31/01/2017	4					
1.4	Publicación para participación ciudadana sobre el proyecto del Plan de Participación Ciudadana	27/01/2017	31/01/2017	4					



ID	Hitos o Tareas Principales	Fecha de inicio	Fecha final	Duración (días)	Responsable	Producto	% Avance (P=planeado - R=Real)		
							Acumulado		
							P	R	Observaciones
<b>2</b>	<b>Participación ciudadana en la Formulación de Normatividad</b>						<b>100%</b>	<b>100%</b>	
2.1	Publicación para participación ciudadana en la página web sobre el cambio en el Código de Integridad y el Código de Buen Gobierno	06/07/2017	29/12/2017	173	Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico			<p>En cuanto al Cambio en los Códigos de Integridad y de Buen Gobierno, se publicó para participación ciudadana sin recibir observaciones al respecto.</p> <p>En los meses de febrero y marzo se visitaron 8 Instituciones de Educación Superior (IES) públicas para realizar un estudio sobre la percepción de los estudiantes y directivos con respecto a la iniciativa. Se visitaron las siguientes IES: La Universidad de Antioquia, la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad del Valle, la Tecnológico de Antioquia, la Universidad Tecnológica de Pereira, la Universidad de Magdalena, la Universidad de Caldas, la Universidad Industrial de Santander. Al término de las visitas, se generó un documento técnico con las varias propuestas, algunas de éstas fueron: Robustecer las finanzas de las IES públicas, Fortalecer la oferta en jornada nocturna atendiendo una demanda potencial real regional y Desarrollar las IES públicas a nivel regional para responder a la demanda de los territorios.</p>	
2.2	Establecimiento del Proyecto de Ley "Financiación Contingente al Ingreso - FCI".	01/02/2017	30/06/2017	149	Vicepresidencia Financiera	<p>* Publicación de la formulación de los proyectos normativos</p> <p>* Observaciones recibidas por los ciudadanos</p> <p>* Modificaciones sobre los proyectos normativos que haya lugar teniendo en cuentas las observaciones.</p>		<p>Al término de las visitas se llevaron a cabo conversatorios regionales, en los meses de mayo y junio de 2017, para la recibir apreciaciones sobre el proyecto, las observaciones que se recibieron por el paso por Medellín en la Universidad Pontificia Bolivariana - UPB, Cali en Escuela Militar de Aviación "Marco Fidel Suárez", Cartagena en la Universidad Rafael Núñez, Santa Marta en la Universidad Cooperativa de Colombia y para de la ciudad de Cúcuta Universidad Francisco de Paula Santander, son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La comunidad sugirió criterios de regionalidad y acceso para los jóvenes de las regiones.</li> <li>2. Las IES solicitaron que el esquema permitiera una administración sencilla y se mostraron interesadas en apoyar a los jóvenes que fueran beneficiarios del modelo a través de programas para reducir la deserción.</li> <li>3. Se propuso hacer fondos regionales.</li> <li>4. La comunidad propuso mayor difusión del programa y sus beneficios para las regiones.</li> <li>5. La comunidad presentó dudas sobre funcionamiento del modelo y su esquema de financiación.</li> <li>6. Las IES se mostraron interesadas en evaluar cuál sería el modelo de las convocatorias y cómo se focalizarían a los beneficiarios.</li> <li>7. Las autoridades regionales solicitaron conocer más detalle de las convocatorias.</li> <li>8. Los representantes del Congreso solicitaron ampliar el alcance del proyecto a programas de alta calidad para no limitar el acceso regional.</li> </ol>	



ID	Hitos o Tareas Principales	Fecha de inicio	Fecha final	Duración (días)	Responsable	Producto	% Avance (P=planeado - R=Real)		
							Acumulado		
							P	R	Observaciones
<b>3</b>	<b>Participación ciudadana para la mejora de la Gestión Institucional</b>						<b>100%</b>	<b>100%</b>	
3.1.	Realización del proceso contractual	01/04/2017	30/06/2017	89	Oficina Comercial y de Mercadeo - Secretaría General / Grupo de Contratos	*Estudio previo *Contrato	ICETEX con la firma infometrika adelantó en los meses de julio a diciembre grupos focales, estudios de calidad de procesos y entrevistas a profundidad en temas referentes al mejoramiento de la gestión de la Entidad. En éste Hito se destacan los Grupos Focales que recibieron a los beneficiarios que hacen parte del Proyecto ACCES, los cuales entregaron sus observaciones sobre los servicios prestados por el ICETEX.  Por otra parte se destacan las encuestas en profundidad realizadas a aliados estratégicos, en temas específicos de interés de la entidad, adicionalmente con ayuda de beneficiarios potenciales se realiza el estudio de calidad de procesos.  Las evidencias de estos estudios reposan en el archivo de la Oficina Comercial y de Mercadeo		
3.2.	Realización de un grupo focal para la mejora de la Gestión Institucional	01/07/2017	31/08/2017	60	Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina Asesora de Planeación	* Observaciones recibidas por los ciudadanos			
3.3.	Realización de ocho grupos focales con población vulnerable (Clientes potenciales y actuales)	01/08/2017	29/09/2017	58	Oficina Comercial y de Mercadeo - Oficina Asesora de Planeación	* Modificaciones sobre los procesos y procedimientos a los que haya lugar			
3.4.	Realización de Encuestas a Profundidad	01/11/2017	29/12/2017	58	Oficina Comercial y de Mercadeo	*Observaciones recibidas *Documento técnico			
3.5.	Realización de Estudios de Calidad de procesos	01/08/2017	30/11/2017	119	Oficina Comercial y de Mercadeo	*Observaciones recibidas *Documento técnico			
<b>4</b>	<b>Evaluación de Espacios de Rendición de cuentas</b>						<b>100%</b>	<b>100%</b>	
4.1.	Participación ciudadana en la planeación de la audiencia de rendición de cuentas a través del espacio de la página web	01/03/2017	26/04/2017	55	Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones	*Mecanismos de participación	En el mes de enero se publicó el informe de la gestión de ICETEX en la vigencia 2016 que sirvió como base para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas efectuada el 28 de abril de 2017. La planeación de la rendición de cuentas se sometió a participación ciudadana a través del espacio de la página web de ICETEX diseñado para tal fin. Se le solicitó a la ciudadanía indicar las temáticas que deseaba fueran incluidas en la audiencia de rendición de cuentas, después de esto se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que dio a conocer la gestión que adelantó el ICETEX durante la vigencia 2016.  Por otra parte, en el mes de agosto de 2017, se realizó un ejercicio de rendición de cuentas a través de Facebook Live que contó con la participación del Presidente del ICETEX, así como también se realizó una mesa de trabajo regional, en dónde se trataron temas relacionados con la difusión de la oferta de productos y servicios de ICETEX, recorrido de las oficinas móviles, convenios de alianzas y Fondo Contingente al Ingreso.		
4.2.	Realización de la Audiencia de Rendición de cuentas	24/04/2017	28/04/2017	4	Oficina Asesora de Comunicaciones / Oficina Asesora de Planeación	*Video Audiencia Pública de Rendición de Cuentas			
4.3.	Realización de un espacio de rendición de cuentas a través de Facebook Live	01/08/2017	31/08/2017	30	Oficina Asesora de Comunicaciones	*Video Facebook Live			

