

Estrategia de

Rendición de Cuentas 2024





Tabla de Contenido

Introducción.....3

1. Marco normativo3

2. ¿Qué es el proceso de Rendición de Cuentas?.....4

3. La Rendición de Cuentas a partir de un Enfoque de Derechos Humanos y Paz.....5

4. Planeación de la estrategia de Rendición de Cuentas6

 4.1 Actividades de rendición de cuentas que realiza ICETEX.....6

 4.2 Diagnostico eventos de rendición de cuentas7

 4.2.1 Autodiagnóstico rendición de cuentas 20248

 4.3 Caracterización grupos de valor8

5. Etapas para el proceso de Rendición de Cuentas9

 5.1 Aprestamiento, diseño y preparación9

 5.1.2 Actividades etapas de aprestamiento, diseño y preparación10

 5.2 Ejecución11

 5.2.1 Actividades etapa de ejecución11

 5.3 Seguimiento y evaluación12

 5.3.1 Actividades seguimiento y evaluación.....12

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com 📞 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





Introducción

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), en cumplimiento de las Leyes 1757 de 2015 y 1474 de 2011, reafirma su compromiso con la rendición de cuentas de manera transparente y continua. Reconociendo la importancia del control ciudadano como pilar fundamental para fortalecer el vínculo entre la entidad y la ciudadanía.

En este contexto, y en el marco de la política de participación ciudadana se ha diseñado la estrategia de Rendición de Cuentas de 2024, que tiene como objetivo principal orientar el desarrollo de espacios de rendición de cuentas permanentes y de participación incidente sobre la gestión institucional del ICETEX con la ciudadanía y los grupos de valor, en un lenguaje claro e incluyente y mediante la divulgación oportuna y veraz de información sobre la gestión institucional, en el marco de la participación ciudadana.

De manera complementaria a la estrategia se cuenta con el Plan de Participación Ciudadana y el Plan Anticorrupción 2024. Estos instrumentos, además de cumplir con las obligaciones legales, fomentan un diálogo abierto, propositivo e incidente entre el ICETEX, la ciudadanía y sus grupos de valor.

La presente estrategia se fundamenta en la convicción de que la información oportuna y veraz constituye el primer paso para construir una relación de confianza sólida y duradera entre la entidad y los ciudadanos.

1. Marco normativo

La Constitución Política adoptó la democracia participativa contemplando la oportunidad de controlar el ejercicio del poder por los ciudadanos. Por ello, los gobernantes deben abrirse a la inspección pública y responder por sus actos.

En la constitución puede consultar para participación (artículos 2, 3 y 103), información (artículos 20, 23 y 74), a la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270).

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





- ✓ 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 33, 34 y 35 donde reglamenta las audiencias públicas, el ejercicio de control social y veedurías ciudadanas.
- ✓ Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al 59 “Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”. Manual único de rendición de cuentas.
- ✓ Ley 850 de 2003. (noviembre 18). Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ✓ Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información
- ✓ Ley 2195 de 2022 o Ley Anticorrupción - Por medio del cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción
- ✓ Decreto 1122 de 2024 Por medio del cual se adopta el Programa de Transparencia y Ética Pública

2. ¿Qué es el proceso de Rendición de Cuentas?

La Rendición de Cuentas es un espacio permanente de interlocución entre las entidades y la ciudadanía, para explicar los avances y resultados de la gestión adelantada que contribuye a la consolidación de los procesos de transparencia, al mejoramiento de la gestión y al fortalecimiento de la cultura de lo público.

La Rendición de Cuentas en el ICETEX es una estrategia institucionalizada y se fundamenta en tres elementos principales: información, diálogo y responsabilidad.

En la siguiente ilustración, se pueden identificar los aspectos que componen los tres elementos sobre los cuales se basa el proceso de rendición de cuentas.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

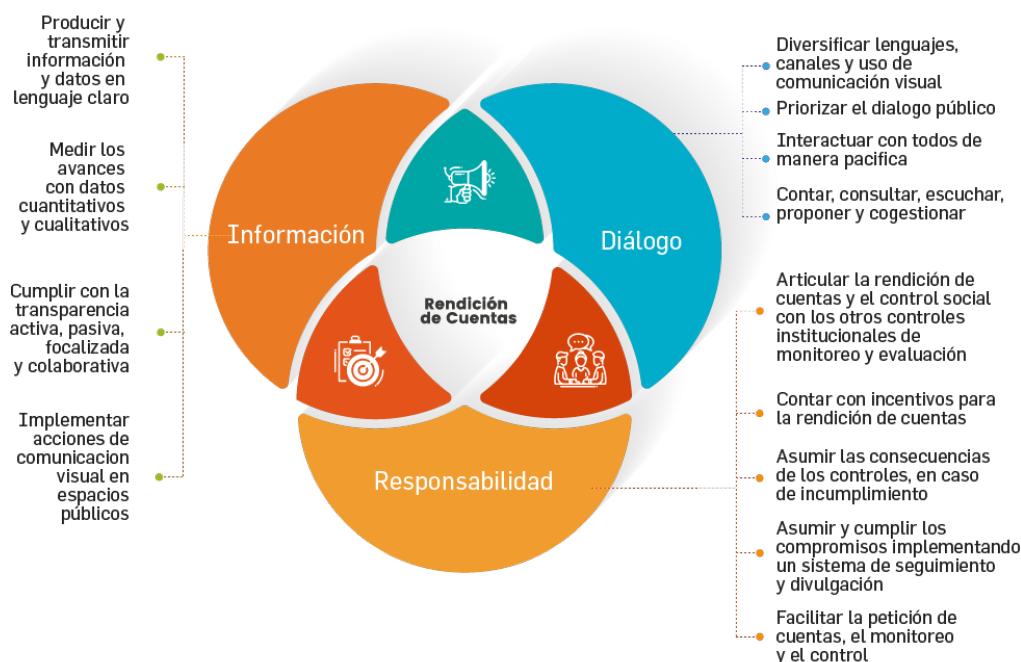
📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





Fuente: Función pública, 2017

3. La Rendición de Cuentas a partir de un Enfoque de Derechos Humanos y Paz

La ONU resalta que “El enfoque basado en derechos y el enfoque de paz se integran en los procesos de rendición de cuentas en la medida que ambas orientaciones constituyen un marco de lineamientos para mejorar las condiciones de vida de la población. De lo anterior se evidencia la importancia de rendir cuentas con enfoque de paz, pues implica la protección y garantía integral de los derechos humanos de todas las personas como requisito para llevar una vida digna y para garantizar el libre ejercicio de la participación ciudadana en los procesos de desarrollo, así como la garantía misma del derecho a la paz.”

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son la traducción de los derechos humanos en objetivos y metas asumidos por los países. Al analizar los ODS, el ICETEX encontró relación con el N° 4, el cual está orientado a “Garantizar la educación inclusiva y equitativa de calidad

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”. La priorización de este objetivo se destaca en el Foro Político de Alto Nivel de las Organización de las Naciones Unidas en el 2019, ONU (Naciones Unidas, 2019). La entidad se alinea con estas metas a partir del propósito superior del ICETEX en cuanto al acceso a la educación.

Para consultar los informes de rendición de cuentas acuerdo de paz del sector educación consulte: <https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Rendicion-de-Cuentas/Historico/385568:Informe-de-Rendicion-de-Cuentas-Acuerdo-de-Paz>

4. Planeación de la estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia de Rendición de Cuentas del ICETEX busca establecer un diálogo más cercano con los grupos de interés, utilizando diversos canales de comunicación para conocer sus necesidades específicas y adaptar nuestra información en consecuencia.

El ICETEX promueve una cultura de rendición de cuentas a nivel nacional, organizando al menos cinco (5) encuentros regionales presenciales o virtuales cada año. Estos espacios buscan involucrar a la ciudadanía de todas las regiones y generar un diálogo abierto sobre nuestra gestión. Como resultado de estos espacios se generan una serie de informes que se encuentran en <https://web.ICETEX.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas-ciudadana> en la sección de informes regionales.

Así mismo, se realiza la audiencia pública de rendición de cuentas que tiene como objetivo dar a conocer la gestión lograda por el ICETEX en las etapas de información, diálogo y responsabilidad. Para la vigencia 2024 la Audiencia Pública será realizada en el mes de noviembre.

4.1 Actividades de rendición de cuentas que realiza ICETEX

Como entidad encargada de promover el acceso a la educación superior, ICETEX reconoce la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas para fortalecer la confianza de la ciudadanía. A continuación, se presentan las diferentes iniciativas y acciones que la entidad ha implementado para dar cumplimiento a este compromiso:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





Actividades de rendición de cuentas que realiza ICETEX					
Tipo de rendición de cuentas	Actividad	Responsable	Tipo de publico al que se dirige	Modalidad	Frecuencia
Socialización de logros y retos en la gestión	Rendición de cuentas interna	Todas las Dependencias ICETEX	• Colaboradores ICETEX	Hibrida	Permanente
	Rendiciones de cuentas regionales	Oficina Asesora de comunicaciones, Oficina comercial y de Mercadeo articulado por la Oficina Asesora de Planeación	• Estudiantes • Instituciones de Educación Superior de la región • Autoridades educativas regionales • Padres de familia • Ciudadanía en general	Hibrida	Cinco al año
	Audiencia pública de rendición de cuentas	Equipo líder de rendición de cuentas.	• Ciudadanía en general	Hibrida	Una al año

4.2 Diagnostico eventos de rendición de cuentas

El diagnóstico proporciona un balance de los mecanismos que se utilizaron para rendir cuentas en los años inmediatamente anteriores, y constituye un insumo para el diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas de cada vigencia al proveer información sobre las fortalezas, retos que establecen acciones para mejorar en los siguientes espacios. Para la vigencia 2023 se desarrolló una Audiencia Pública y cinco rendiciones de cuentas regionales en: Cali, Sincelejo. Bogotá, Valle del Cauca y Antioquia.

Estos espacios de diálogo se concibieron como escenarios de participación donde la ciudadanía tuvo la posibilidad de conocer acerca de la gestión institucional y de presentar sus dudas alrededor de las actividades que se realizan al interior del ICETEX.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

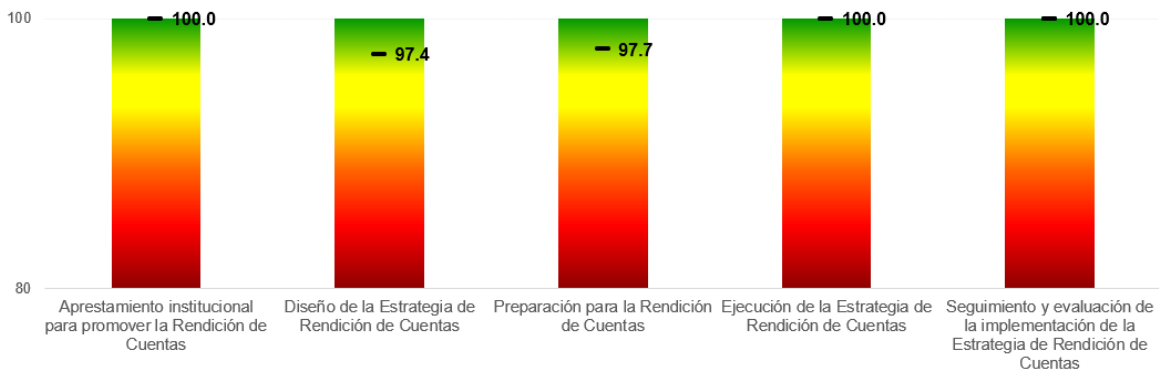




4.2.1 Autodiagnóstico rendición de cuentas 2024

Con el fin de identificar los principales retos que tiene el ICETEX ante la gestión de rendición de cuentas, se realizó el autodiagnóstico sugerido por el DAFP en el marco de MIPG, el cual permite identificar en qué etapas se deben fortalecer las acciones y en cuáles se pueden mantener las estrategias realizadas.

Una vez realizado el ejercicio para la vigencia 2024, a través de la herramienta de Autodiagnóstico de gestión de la rendición de cuentas dispuesta por Función Pública, la Entidad obtuvo 98.5 de 100 posibles que de acuerdo con la clasificación que ofrece el DAFP la entidad se encuentra en etapa de perfeccionamiento.



Fuente: ICETEX. Autodiagnóstico de Rendición de cuentas 2024

Los resultados del diagnóstico y autodiagnóstico son el insumo principal para construir la estrategia de rendición de cuentas 2024.

4.3 Caracterización grupos de valor

La caracterización de los grupos de valor es fundamental para el éxito de una audiencia pública, ya que permite adaptar la comunicación a las necesidades e intereses específicos de cada grupo. Al conocer las expectativas, preocupaciones y lenguaje, podemos diseñar una agenda y un formato que promueva un diálogo más productivo y significativo.

Los espacios de rendiciones de cuentas van dirigidos a:

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
@icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

www.defensoriasernarojas.com Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





- ✓ Ciudadanía en general
- ✓ Estudiantes, beneficiarios y usuarios ICETEX
- ✓ Padres de familia
- ✓ Colaboradores ICETEX
- ✓ Entidades adscritas y vinculadas al sector educación y Hacienda
- ✓ Instituciones de Educación Superior
- ✓ Aliados estratégicos
- ✓ Veedurías ciudadanas
- ✓ Proveedores
- ✓ Constituyentes
- ✓ Inversionistas
- ✓ Entes de control.

Para conocer en detalle nuestra caracterización pueden ingresar a:

<https://web.ICETEX.gov.co/transparencia/caracterizacion-de-grupos-de-interes-y-de-valor>

5. Etapas para el proceso de Rendición de Cuentas

En el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, se presentan cinco (5) etapas que se deben considerar para definir la estrategia de rendición de cuentas, las cuales son: aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, y evaluación y seguimiento, la cuales están en concordancia con lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015.

A continuación, se describen las actividades definidas e implementadas para cada una de las etapas que conforman la estrategia de Rendición de Cuentas referente a la audiencia pública de rendición de cuentas.

5.1 Aprestamiento, diseño y preparación

A través de estas etapas, se busca fomentar una cultura de rendición de cuentas al interior de la entidad. En el diseño se define la metodología y establecen las actividades, responsabilidades y plazos necesarios para cada fase. Posteriormente, para la etapa de preparación se recopila y organiza toda la información relevante, así como a planificar la logística del evento de rendición de cuentas. De esta manera, se asegura una ejecución exitosa en la siguiente etapa.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





Así mismo para el desarrollo de la audiencia pública dentro de la etapa de aprestamiento se establece el equipo que lidera la audiencia pública conformado por:

- ✓ Presidencia
- ✓ Oficina Asesora de Comunicaciones
- ✓ Oficina Asesora de Planeación
- ✓ Oficina Comercial y de Mercadeo
- ✓ Oficina de Control Interno

Para el caso de las rendiciones de cuentas regionales se encuentran lideradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Oficina Comercial y de Mercadeo y articuladas por la Oficina Asesora de Planeación.

5.1.2 Actividades etapas de aprestamiento, diseño y preparación

La siguientes son las actividades que realiza el ICETEX para el aprestamiento diseño y preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas:

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHAS RECOMENDADAS
Aprestamiento Diseño Preparación	Capacitación del equipo líder de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Un mes antes de la audiencia pública
	Realización y publicación de formulario para que la ciudadanía opine sobre las temáticas a tratar y piezas o banner para socializar.	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de comunicaciones	Un mes antes de la audiencia pública
	Identificación de temáticas a tratar en la Rendición de Cuentas	Presidencia y equipo directivo	Un mes antes de la audiencia pública
	Realización de los informes de gestión por áreas y/o procesos del periodo a rendir.	Todas las áreas	Un mes antes de la audiencia pública
	Elaboración y envío de piezas gráficas relacionadas por redes y banner para el portal web.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Un mes antes de la audiencia pública

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

www.defensoriasernarojas.com Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHAS RECOMENDADAS
	Elaboración de la pieza de invitación	Oficina Asesora de Comunicaciones	Un mes antes de la audiencia pública
	Recolección, consolidación y publicación de información para el informe de Gestión en lenguaje claro.	Oficina Asesora de Planeación/Cata	Un mes antes de la audiencia pública
	Elaboración de la estrategia de comunicaciones incluye el minuto a minuto	Oficina Asesora de Comunicaciones	Un mes antes de la audiencia pública
	Envío masivo de invitaciones a ciudadanía, grupos de interés, entes de control, veedurías, academia e invitados especiales	Oficina de Comercial y Mercadeo	Un mes antes de la audiencia pública

5.2 Ejecución

En esta etapa se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de los espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.

5.2.1 Actividades etapa de ejecución

La siguientes son las actividades que realiza el ICETEX para la ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas:

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS RECOMENDADAS
Ejecución	Preparación logística de los eventos simultáneos teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad	Oficina Asesora de Comunicaciones	Un mes antes de la audiencia pública
	Enviar formulario de asistencia y de evaluación de evento F487(digital)	Oficina Asesora de Comunicaciones y/o Oficina Comercial y de Mercadeo	Día de la audiencia pública

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS RECOMENDADAS
	Recibir y contestar las preguntas formuladas por los grupos de valor generadas a través de cualquier canal	Oficina Comercial y de Mercadeo	Día de la audiencia pública
	Realizar el evento de acuerdo con el minuto a minuto elaborado previamente.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Día de la audiencia pública

5.3 Seguimiento y evaluación

En esta etapa es donde se desarrolla el análisis, seguimiento y evaluación de las etapas anteriores teniendo en cuenta los logros y retos que guía para el inicio de la siguiente Rendición de cuentas, es donde se evidencias los resultados de trabajo del equipo líder y el desarrollo de la estrategia.

5.3.1 Actividades seguimiento y evaluación

La siguientes son las actividades que realiza el ICETEX para el seguimiento y evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas:

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS RECOMENDADAS
Seguimiento y evaluación	Consolidar y enviar las PQRSD que llegaron durante el evento	Oficina de Comercial y Mercadeo	Día de la audiencia pública
	Dar respuesta a la ciudadanía de los PQRSD recibidos durante el evento de acuerdo con términos de Ley	Oficina de Comercial y Mercadeo	Dar cumplimiento de acuerdo con los términos de ley.
	Solicitar a Oficina Comercial y de Mercadeo el consolidado de las respuestas emitidas al ciudadano para su publicación en la página web en el espacio de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Su publicación debe estar en menos de un mes después de la Audiencia
	Elaborar informe final sobre el balance de la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Su publicación debe estar en

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 @icetex_colombia @icetex_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

www.defensoriasernarojas.com Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.





ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS RECOMENDADAS
		Oficina de Control interno	menos de un mes después de la Audiencia
	Publicar informe final de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Su publicación debe estar en menos de un mes después de la Audiencia

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
📷 [icetex_colombia](#) 🎵 [@icetex_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

🌐 www.defensoriasernarojas.com 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

