

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022

Fecha: 17 de noviembre del 2021
Versión 1



Estrategia de Participación Ciudadana

1. Introducción.....	2
2. Alcance.....	2
3. Contexto normativo.....	3
4. Definiciones.....	5
5. Índice de Desempeño Institucional – Política de Participación ciudadana 2020.....	6
6. Buenas prácticas implementadas en la vigencia 2021.....	7
6.1. Grupo de Embajadores de Comunidad ICETEX.....	7
6.2. Estrategia de Rendición de Cuentas 2020.....	11
6.3. Espacios de participación ciudadana regionales.....	12
7. Autovaloración política de participación ciudadana 2022.....	13
8. Menú participa ICETEX.....	13
9. Participación ciudadana en la identificación de necesidades o diagnóstico.....	15
9.1. Diagnostico de la ciudadanía.....	15
9.2. Participación en la formulación de planes, programas y proyectos.....	15
9.3. Participación en la formulación de normatividad.....	16
9.4. Participación ciudadana para la mejora de la gestión Institucional.....	17
10. Participación ciudadana para la evaluación de la gestión institucional.....	17
10.1. Audiencia pública de rendición de cuentas.....	17
10.2. Encuentros regionales.....	19
11. Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.....	19
12. Cronograma de la estrategia de participación ciudadana.....	26

1. Introducción.



El Modelo integrado de Planeación y Gestión – **MIPG** – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, el ICETEX presenta el **Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2021**, el cual busca fortalecer la relación con los ciudadanos, garantizando la interacción y diálogo a través del fomento y promoción de los mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas en los procesos de planeación, gestión y evaluación.

Como consecuencia, el ICETEX busca fortalecer la incidencia efectiva de los ciudadanos en los procesos de planeación, ejecución, evaluación, incluyendo la rendición de cuentas, de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y en el marco de la política de **participación ciudadana** con el fin de impactar positivamente en la satisfacción y el valor público de la entidad. En consecuencia, en este documento se relacionarán los mecanismos de participación dispuestos por la entidad, atendiendo los derechos y deberes de la ciudadanía.

2. Alcance.



En este plan se presenta la estrategia de participación ciudadana que establece ICETEX para que sus grupos de interés planteen observaciones en la identificación de necesidades o diagnóstico, en la formulación de planes, programa y proyectos, formulación de normatividad, mejora de la gestión institucional y evaluación de la gestión institucional en espacios de rendición de cuentas.

3. Contexto normativo.

Las siguientes normas guían el desarrollo del plan de participación ciudadana del ICETEX 2021:

Constitución política de Colombia.

- **Artículo 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...”
- **Artículo 13.** “...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados...”
- **Artículo 40.** “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político...”
- **Artículo 74.** “Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley”.
- **Artículo 74.** “Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley”.
- **Artículo 79.** La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
- **Artículo 95 No. 5.** Deber ciudadano de participar.
- **Artículo 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”.

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 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 Leves dictan otras disposiciones
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 1955 de 2019.** Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

Decretos.

- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1081 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 270 de 2017.** Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto Ley 2106 de 2019.** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Otros.

- **Conpes 3650 de 2010.** Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **Conpes 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **Resolución 1519 del 2020.** Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

4. Definiciones.

- ⊕ **Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
- ⊕ **Participación ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.
Así mismo, es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.
- ⊕ **Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

- Rendición de cuentas:** Es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.
- Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.
- Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

5. Índice de Desempeño Institucional – Política de Participación ciudadana 2020.

De acuerdo con el procedimiento para la medición del desempeño institucional a partir del reporte de información a través del FURAG se procesa la información estadísticamente y se calcula el índice de desempeño institucional. De acuerdo con el reporte efectuado para la evaluación de la vigencia 2020, se reporta un resultado general de 98.5 para el ICETEX, evidenciando un puntaje superior en 5,2 puntos por encima del promedio del sector educación.



Gráfica 1 Resultado general del Índice de Desempeño Institucional ICETEX 2020.

Teniendo en cuenta que el IDI se presenta en una escala de 1 a 100, siendo 100 el máximo puntaje a lograr, el ICETEX reporto para la vigencia 2020 un resultado de 98,8 en su política de participación ciudadana en la gestión pública, evidenciando un aumento de en 5,5 puntos con respecto al resultado reportado en el 2019. Lo anterior, refleja el grado de avance en el diseño e implementación de acciones que facilitan la participación de la ciudadanía en la entidad.

2019	2020
93,3	98,8




Tabla 1. Resultado IDI política de participación ciudadana en la gestión pública vigencia 2020.

6. Buenas prácticas implementadas en la vigencia 2021.

6.1. Grupo de Embajadores de Comunidad ICETEX.



Durante el proceso de transformación y fortalecimiento del ICETEX, a través de los diálogos con diferentes actores educativos, se identificó la necesidad de poder brindar un acompañamiento integral durante la trayectoria educativa de los estudiantes, ya que la relación entre la entidad y los usuarios era percibida como un proceso netamente transaccional.

Por eso y para dar respuesta oportuna a esta necesidad se creó la Comunidad ICETEX, es un programa estratégico que ofrece una serie de beneficios, programas y servicios para apoyar las necesidades que tienen los jóvenes antes de ingresar a la educación superior, durante su experiencia en la educación superior y en el proceso de transición a la vida productiva. Adicionalmente, busca cumplir con uno de los lineamientos del plan estratégico 2021-2024 de la entidad: Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa, esto va a permitir el fortalecimiento de la relación entre los estudiantes y la entidad.

En este sentido, el estudiante es el centro de esta transformación, desde Comunidad ICETEX se iniciaron a llevar a cabo una serie de actividades y jornadas de ideación y co-creación para promover la participación de los usuarios de ICETEX en la construcción del modelo de red de líderes de Comunidad ICETEX. En el 2021, se creó el grupo de embajadores conformado por usuarios que han participado en distintos programas de mentorías, voluntariado, cursos de formación, entre otros, que se han realizado desde Comunidad ICETEX.

Fases para la conformación del Grupo de Embajadores:

Fase de alistamiento:



En esta fase se **prepararon los insumos para la convocatoria** por diferentes canales de comunicación como lo son envío de correos y difusión por redes sociales.

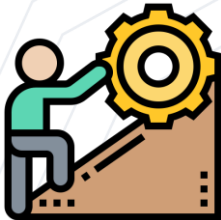
Adicionalmente, se realizó el minuto a minuto del espacio teniendo en cuenta la siguiente estructura:

- Actividades rompe hielo.
- Contexto del espacio.
- Jornada de ideación y co-creación.
- Socialización de ideas.
- Espacios para dudas y aportes finales.
- Cierre del espacio en donde se mencionan los pasos a seguir.

Finalmente, se utilizaron herramientas digitales como Padlet y miro para la obtención de los aportes, recomendaciones, ideas y comentarios de los participantes del espacio.

Plataforma para la conexión: Teams.

Fase de desarrollo:



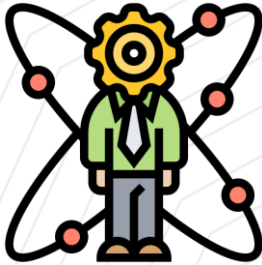
En esta fase se desarrollaron las actividades con los diferentes asistentes en donde se utilizaron metodologías para la reflexión personal y colectiva a través de preguntas orientadoras para la construcción de lineamientos que permitan diseñar elementos claves para el modelo de **red de líderes de Comunidad ICETEX**.

A continuación, se presentan el tipo de preguntas:

- ¿Qué tipo de actividades se podrían hacer desde el grupo de embajadores?
- ¿Cómo convocamos a más jóvenes a sumarse a la iniciativa?
- ¿Cómo les gustaría socializar o contar lo que están haciendo?

Adicionalmente, los participantes tenían la posibilidad de socializar y detallar a mayor profundidad sus ideas, dudas o comentarios.

Formalización:



- Una vez se termina el espacio con los usuarios que participaron en el espacio, a través de un correo electrónico se envía la información para que puedan formalizar su participación a través del registro de un formulario de registro.

- Una vez realizan el formulario se establece contacto directo con los participantes y se inicia el trabajo articulado con acciones en las que pueden participar o liderar ya sea en sus territorios o espacios de conexión en el que pueden intervenir.

Resultados alcanzados por la buena práctica



08 de abril de 2021

30 asistentes

21 de septiembre de 2021

36 asistentes

- Apoyo y realización de acciones por parte de los Embajadores:
 - o Han sido un apoyo valioso en realización de las Ferias de Información y Servicios que lleva realizando la entidad desde hace unos meses.
 - o Comparten sus experiencias y testimonios de vida en diferentes espacios presenciales y/o virtuales.
 - o Apoyan la difusión de eventos y actividades que se realizan a nivel nacional y local.
 - o Han liderado actividades en sus territorios, por ejemplo, un embajador en Buenaventura realizó la primera Olla Comunitaria en donde estudiantes de su comunidad tuvieron la oportunidad de conocer la oferta de servicios de ICETEX.
 - o Han apoyado el desarrollo de programas y actividades que se realizan desde Comunidad ICETEX, por ejemplo, conversatorios, foros educativos, webinars, etc.
 - o Participan en mesas de co-creación con aliados para la construcción del modelo de red de líderes de Comunidad ICETEX.

- Lideran espacios de orientación para estudiantes que necesitan posibilidades para acceder a la educación superior.
- Actualmente, se cuenta con más de 30 usuarios Embajadores de Comunidad ICETEX en más de diez departamentos del país.



Ilustración 1. Pieza gráfica Grupo embajadores de Comunidad ICETEX. "Nos encontramos potenciando nuestra red y queremos contar contigo" #SomosComunidadICETEX.



Ilustración 2. Pieza Gráfica Embajadores Comunidad ICETEX "La comunidad ICETEX es una realidad y tus aportes nos han ayudado a hacerlo posible, ahora queremos potenciar nuestra red y queremos hacerlo contigo, para que sigamos construyendo juntos nuestros proyectos de vida" 08 de abril 2021 5 pm.

6.2. Estrategia de Rendición de Cuentas 2020.

La Estrategia de Rendición de Cuentas, se plantea como un mecanismo el de Diálogo que permiten a la Entidad retroalimentar su gestión y canalizar sus aportes, percepciones, opiniones y expectativas en la toma de decisiones institucionales.

Este espacio facilita el ejercicio del control social a la gestión pública y contribuye al desarrollo de los principios de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

Cabe resaltar que la entidad para la vigencia 2020, realizó la Audiencia de Rendición de Cuentas de forma virtual el 24 de septiembre de 2021 a través del canal de YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=qSfsiJySRqU>

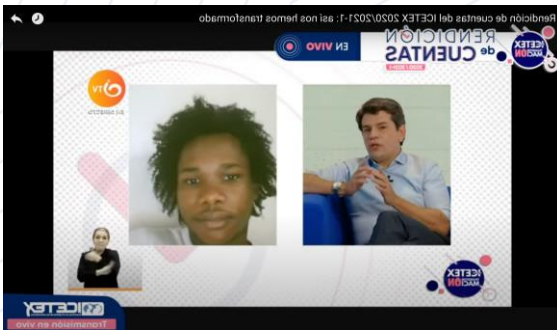


Ilustración 4 pantalla transmisión en vivo audiencia pública de rendición de cuentas presidente ICETEX respondiendo pregunta a ciudadana.



Ilustración 3 Pantalla transmisión en vivo audiencia pública de rendición de cuentas ICETEX 2020 - 2021 I



Ilustración 5. Pantalla micrositio rendición de cuentas ICETEX 2020 - 2021-. Transmisión en vivo. YouTube Live "Así nos estamos transformado" 24 de septiembre del 2021 a las 10:00 am

6.3. Espacios de participación ciudadana regionales.

Así mismo, se realizaron encuentros regionales de participación ciudadana utilizando los canales virtuales, en donde no solamente se hablaron de temas pertinentes a la reforma de la entidad, sino la gestión de la entidad en cada una de las 5 oficinas territoriales del ICETEX:

- **El primer evento de participación ciudadana** se llevó a cabo el día 22 de abril, a las 3:00 p.m., con la asistencia de 250 personas de la Comunidad Educativa de Santander.

Enlace video: <https://www.youtube.com/watch?v=mON405mNFVM&t=1s>

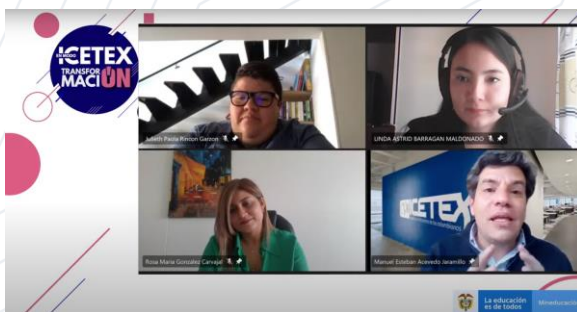


Ilustración 7 Pantalla de espacio regional Santander.

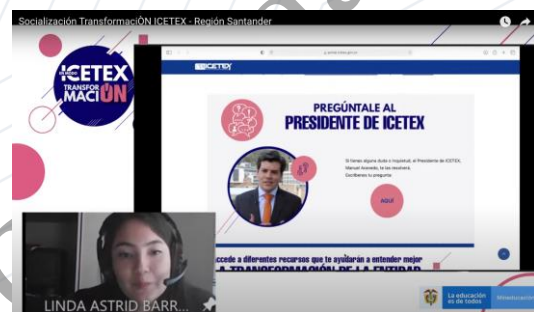


Ilustración 6 Pantalla espacio regional Santander. Pregúntale al presidente de ICETEX.

- **El segundo evento de participación ciudadana** se realizó el día jueves 29 de abril, a las 3:00 p.m., con la asistencia de 500 personas de la Comunidad Académica del departamento del Atlántico.

Enlace video: https://www.youtube.com/watch?v=rZz_Y-v7AgQ&t=1s



Ilustración 9. Pantalla socialización transformación ICETEX - Atlántico.

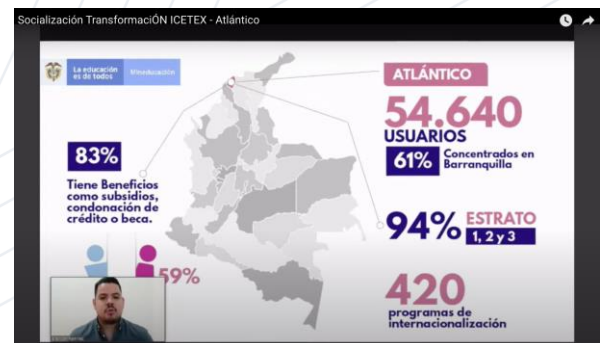
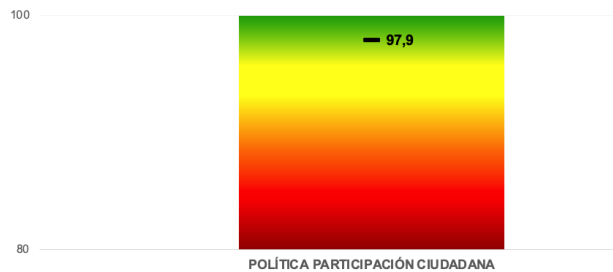


Ilustración 8. Pantalla Socialización transformación ICETEX - Atlántico. Estadísticas 54,640 usuarios - 61% concentrados en Barranquilla - 94% estrato 1, 2 y 3 - el 83% tiene beneficios como subsidios de condonación de crédito o beca.

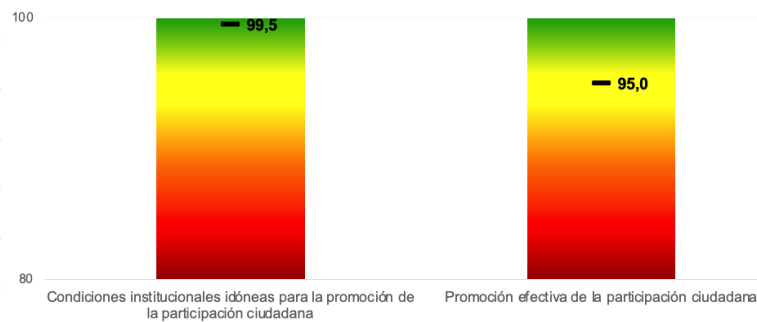
7. Autovaloración política de participación ciudadana 2022.

El ICETEX calificó la política de participación ciudadana en la herramienta de autodiagnóstico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión el día 17 de noviembre de 2021, con el propósito de contar con una línea base respecto a los aspectos que debe fortalecer, los cuales son incluidos en la planeación institucional. A continuación, mostramos los resultados obtenidos:

Calificación total.



Calificación por componentes.



8. Menú participa ICETEX.



En el marco de la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que define los estándares y directrices para la disposición de información pública en las sedes electrónicas, se presentan los lineamientos para publicar información en el **Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública**, dicho Menú Participa se refiere a una

nueva categoría que hará parte del menú principal del portal web y que contendrá información sobre los espacios, mecanismos y acciones que las entidades implementan para dar cumplimiento a lo establecido en la política de participación ciudadana en la gestión pública, esto con el propósito de dinamizar la vinculación de la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas durante su diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.



En cumplimiento a dichos lineamientos, el ICETEX incorpora este nuevo menú destacado en su portal web, en donde se direcciona al ciudadano a las siguientes opciones para promover su consulta y participación: 1) Diagnóstico e problemas; 2) Consulta ciudadana; 3) Rendición de cuentas; 4) Planeación y presupuesto participativo; 5) Colaboración e innovación y 6) control ciudadano.

Participa

El ICETEX informa sobre los **espacios, mecanismos y acciones** que implementa para dar cumplimiento a lo establecido en la política de participación ciudadana.

Dé clic sobre el contenido de su interés para ampliar la información.



Ilustración 10. Pantalla del menú participa del portal web del ICETEX.



Enlace portal web: <https://web.icetex.gov.co/participa>

9. Participación ciudadana en la identificación de necesidades o diagnóstico.

9.1. Diagnóstico de la ciudadanía.

Se generará un diagnóstico de la entidad mediante la **caracterización de usuarios**, la cual contará con mecanismos para conocer sus necesidades y expectativas frente a los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas.

9.2. Participación en la formulación de planes, programas y proyectos.

En busca de que la ciudadanía sea un aliado del ICETEX en la formulación de elementos de la planeación institucional, a dispuesto un espacio denominado menú participa, en donde los ciudadanos podrán consultar y presentar sus observaciones sobre el Anteproyecto de presupuesto, Propuesta de Indicadores, Propuesta de planes de acción, Proyecto Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Informe de evaluación del Proceso de Rendición de Cuentas.



Ilustración 11. Infografía paso a paso de proceso de consulta ciudadana en la formulación de planes, programas y proyectos.

La dinámica para la participación inicia con la publicación de las propuestas en el espacio de participación ciudadana, donde se recibirán las observaciones a través de un formulario diseñado para tal fin. Las observaciones recibidas serán analizadas por las dependencias responsables con el fin de determinar cuáles son viables de implementar en el proceso de construcción de las versiones finales que serán presentadas ante el Comité Institucional de Gestión y desempeño. Todas las observaciones y aportes recibidos por parte de la ciudadanía se responderán y publicaran a través de un reporte que será publicado en la página web.

9.3. Participación en la formulación de normatividad.

El ICETEX en cumplimiento de su misión, genera la normatividad para regular sus productos y servicios, en ese sentido y en cumplimiento del deber de hacer partícipe a la ciudadanía, genera durante la vigencia ejercicios en el cual publica los proyectos normativos que impactan a los grupos de interés de la Entidad.

Para el ingreso al espacio deberán dirigirse a la sección de mecanismos de participación así:



Ilustración 12. Infografía paso a paso de proceso de consulta ciudadana en los proyectos normativos del ICETEX.

9.4. Participación ciudadana para la mejora de la gestión Institucional.

Con el objeto de recibir observaciones por parte de la ciudadanía se realizarán eventos de participación ciudadana a través del fortalecimiento de la comunidad ICETEX, Proyecto PACES, Ecosistema Digital y las diferentes actividades que se desarrollarán en los territorios.

Por otra parte, dentro del acercamiento que tiene con la ciudadanía, el ICETEX dispone de los espacios participativos a través de webinars que no solamente servirán para informar la gestión de la entidad, sino para discutir temas de impacto en ICETEX para fortalecer sus productos y servicios o el mejorar la gestión.



Ilustración 13. Pantallas del canal de YouTube del ICETEX con imágenes relacionadas a webinars 2021

10. Participación ciudadana para la evaluación de la gestión institucional.

En busca de realizar una evaluación de la gestión institucional, el ICETEX, realiza los siguientes ejercicios:

10.1. Audiencia pública de rendición de cuentas.

La Audiencia Pública de rendición de cuentas, es un espacio en el cual, se da cabal cumplimiento a las etapas, de información, diálogo y responsabilidad que solicita la política de Rendición de cuentas de MIPG y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

En la etapa de planeación de la audiencia se generan espacios de participación ciudadana, en los cuales se les solicita informar los temas que consideran relevantes y que deben ser tratados en la audiencia.

De igual forma se publica, para conocimiento de la ciudadanía <https://web.icetex.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas-ciudadana/rendicion-de-cuentas-2020-icetex> en la pestaña “Rendición de cuentas” el informe con la

información de la gestión de la Entidad y que es tomado como base para el ejercicio de la audiencia.



Ilustración 14. Pantalla del menú participa del portal web del ICETEX – rendición de cuentas.

En la pestaña de rendición de cuentas se encontrarán los siguientes archivos relacionados a la audiencia pública de rendición de cuentas: 1) Plan de trabajo; 2) Informe de rendición de cuentas; 3) Formulario de inscripción de temas y asistencia; Invitación.

Una vez terminada la audiencia, serán publicados los documentos relacionados a las fases de ejecución de la audiencia pública los cuales corresponde a: 1) Video de la audiencia; 2) Encuesta de la audiencia pública; 3) Evaluación de la estrategia; 4) informe de rendición de cuentas acuerdo de paz.

Archivos relacionados

Audiencia pública de rendición de cuentas	
Título	Descripción
Planeación de la audiencia pública	Plan de Trabajo
	Informe de rendición de cuentas
	Formulario de inscripción de temas y asistencia Invitación
Ejecución de la audiencia pública	Video audiencia
	Encuesta de la audiencia pública
Infomes	Evaluación de la estrategia
	Informe de rendición de cuentas acuerdo de paz

Ilustración 15. Pantalla del menú participa del portal web del ICETEX – archivos relacionados - rendición de cuentas.

Durante la Audiencia presencial o virtual, se expondrán los temas de impacto de la gestión del ICETEX, la audiencia es dirigida por el presidente de la Entidad.

Una vez finalizado el ejercicio de presentación de la información de la gestión, se abre un espacio de preguntas. En caso tal que no se alcance a responder la totalidad de las inquietudes, éstas serán contestadas a través del correo electrónico institucional.

10.2. Encuentros regionales

Los encuentros regionales, son reuniones que el Equipo de la Oficina Comercial y de Mercadeo y Oficinas Territoriales del ICETEX realizan con aliados estratégicos de las regiones en las cuales suministra información de la gestión realizada y se abren espacios de dialogo para conocer sus opiniones y observaciones que puedan contribuir al mejoramiento de la gestión de la Entidad. Estos espacios pueden ser virtuales o presenciales.



Ilustración 16. Pieza gráfica espacios regionales ICETEX.

11. Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

11.1. Canales de atención.

- 🌐 **Atención Presencial:** Por medio de los centros de experiencia presencial (CEP) 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. De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábado de 8:00 am a 6:00 pm.

- **Agendamientos de citas:** Dada la emergencia sanitaria en el país, como consecuencia del COVID19, el Icetex dispuso de agendamientos de citas a través de la página de la entidad es www.icetex.gov.co en la pestaña de atención al ciudadano <https://crm-clientes.millennium.com.co/milleicetex/pages/agenda/bienvenida.html>
- **Línea gratuita nacional:** (57+1) 018000-916821 (Quejas y Reclamos) y Bogotá (57+1) 4173535.
- **Sistema de atención virtual:** El ciudadano podrá diligenciar el formulario de PQRSD para la radicación de su petición, queja, reclamo, sugerencias o denuncia a través de la página de la entidad www.icetex.gov.co en la pestaña de atención al ciudadano <https://sav.icetex.gov.co:8443/bpm-icetex/pages/radicacionIcetex.html>. Disponible las 24 horas del día durante los 7 días de la semana.
- **Video atención:** El sitio Web de la entidad www.icetex.gov.co en la pestaña de atención al ciudadano <https://webrtc.millennium.com.co/icetex/videollamada.php> , opción sistema de atención virtual, el ciudadano puede formular consultas, quejas y solicitudes. Se encuentra disponible de lunes a domingo de 6:00am a 10:00pm
- **Atención lenguaje de señas:** Atención a través del sitio Web de la entidad www.icetex.gov.co en la pestaña de atención al ciudadano <https://webrtc.millennium.com.co/icetex-incluyente/videollamada.php> se recibe atención en video llamada de lengua de señas es de lunes a sábado de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.
- **Chat página web:** Atención disponible las 24 horas del lunes a domingo a través de la página web de la entidad www.icetex.gov.co en la pestaña de atención al ciudadano en el enlace <https://chat.icetex.gov.co/icetex/userinfo.jsp?chatID=1607008191225&workgroup=chatbot@workgroup.icetex-chat.millennium.com.co>.
- **Redes sociales:** La entidad cuenta con las redes sociales Facebook @icetexcolombia y Twitter @ICETEX para atender las solicitudes de los ciudadanos
- **WhatsApp:** El ICETEX a partir de la vigencia 2022 cuenta con un número telefónico de WhatsApp para resolver sus inquietudes 3219311240.
- **ICETEX Modo ON:** El canal Modo-on cuenta con 9 salas en la plataforma Teams, las cuales prestan servicios de orientación, solución de PQRSD, así

como información de los créditos, fondos, becas y demás servicios prestados por el ICETEX. La atención a través de este canal disponible de lunes a viernes en la siguiente franja horaria 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Enlace: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/HomeEstudiante/modo-on>

11.2. Centros de experiencia a nivel nacional

Zona centro			
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA D.C.	Sede Teusaquillo: Carrera 13 No. 37-37 / Piso 10	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
DISTRITO CAPITAL	BOGOTA D.C.	Sede Chapinero: Calle 57 No. 8-69 Local 46 - 48 y 50	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
TOLIMA	IBAGUE	Calle 8 No. 3-05	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
TOLIMA	CHAPARRAL	Calle 10 No. 8 – 42, CIS Centro integrado de Servicios	De 7:30 am a 12:00 del día y de 2:00 pm a 5:30 pm, de lunes a viernes.
AMAZONAS	LETICIA	CR 11 # 8 - 104, ED Centro comercial Oporto 9	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
HUILA	NEIVA	CR 5 # 10 - 38, ED Condominio Cámara de Comercio LC 2A	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
BOYACA	TUNJA	CL 21 # 10 - 32, ED sociedad Boyacense OF 301	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.

META	VILLAVICENCIO	CL 38 # 30 A - 64, ED Davivienda OF 401 y 402	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
------	---------------	---	---

Tabla 2 Centros de experiencia ICETEX zona centro.

Zona Noroccidente			
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
QUINDIO	ARMENIA	Calle 21 No. 16-37, oficina 202, edificio Banco Popular.	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
CALDAS	MANIZALES	Calle 23 No. 23-16 Piso 3 - Edif. Caja Social de Ahorros	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
ANTIOQUIA	MEDELLIN	Calle 52 No. 47-42 Piso 10 Of: 1002	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
RISARALDA	PEREIRA	Calle 19 No. 8-34 piso 4 - Local 402 - Edif. Corporación Financiera	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
CHOCO	QUIBDO	Calle 31 Nro. 3-14	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
ANTIOQUIA	APARTADO	Carrera 100 No. 103 ^a -2 Centro Administrativo Municipal - Piso 2	De 8:30 am a 4:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.

Tabla 3 Centros de experiencia ICETEX zona noroccidente.

Zona norte			
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención

ATLANTICO	BARRANQUILLA	Calle 70 No. 53-74 Piso 3	De 7:30 am a 5:30 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
BOLIVAR	CARTAGENA	CR 32 # 9 - 35, ED Banco del estado OF 901 y 902	De 7:30 am a 5:30 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
CORDOBA	MONTERIA	Calle 31 No. 4-47 Piso 5	De 7:30 am a 5:30 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
LA GUAJIRA	RIOHACHA	CL 3 # 6 - 11	Feria de Información y Servicios, Universidad Antonio Nariño Km 1 Vía a Maicao.
MAGDALENA	SANTA MARTA	Carrera 3 No. 14-16 local 102	De 7:30 a.m. a 5:30 p.m., jornada continua, de lunes a viernes.
SUCRE	SINCELEJO	Calle 23 No. 19-28 Local 3	De 7:30 am a 5:30 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	SAN ANDRES	Sector Point, Avenida Providencia. (contiguo al Centro de Especialistas Sanitas).	De 7:30 a.m. a 5:30 p.m., jornada continua, de lunes a viernes.
SUCRE	SINCELEJO	Carretera troncal de Occidente - km 1 – vía Corozal - CECAR CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL CARIBE - Bloque A	CERRADO, contáctanos por nuestros canales Telefónicos y Canal Online

BOLIVAR	CARTAGENA	Carrera 8b, Avenida Carlos Escallón - CORPORACIÓN UNIVERSITARIA RAFAEL NÚÑEZ	De 7:30 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm, de lunes a viernes.
BOLIVAR	CARTAGENA	Carrera 6 No. 36 – 100 Oficina Financiera - Punto de atención UNICARTAGENA	De 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Tabla 4 Centros de experiencia ICETEX zona norte.

Zona Oriente			
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
SANTANDER	BARRANCABERMEJA	CL 8 # 50 - 20, ED CPC	De 7:30 am a 1:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
SANTANDER	BUCARAMANGA	CR 29 # 45 - 45, OF 703	De 7:30 am a 5:30 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	Calle 9 No. 0-136	De 7:30 am a 5:30 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
CESAR	VALLEDUPAR	Calle 16B # 12 - 96, Edificio San Martín - piso 2 - oficina 203	De 7:30 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm, de lunes a viernes.
CASANARE	YOPAL	DG 15 # 15 - 70, ED San Miguel OF 102	De 7:30 am a 5:30 pm, jornada continua, de lunes a viernes.

SANTANDER	SAN GIL	Calle 12 No. 9-51 - Sede Alcaldía Municipal San Gil - Piso 2	De 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.
ARAUCA	ARAUCA	Calle 14 No. 24 – 90 Sede ESAP. Barrio Santa Teresita, Ciudadela Universitaria	CERRADO

Tabla 5 Centros de experiencia ICETEX zona oriente.

Zona Suroccidente			
Departamento	Ciudad	Dirección	Horario de Atención
VALLE DEL CAUCA	CALI	Calle 5 No. 66B - 67, Centro Cultural El Capitolio - Tercer piso	De 7:30 am a 5:30 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
PUTUMAYO	MOCOA	Carrera 10, Calle 9-00 Antigua Licorera	CERRADO
NARINO	PASTO	Calle 18 No. 24-29 piso 3	De 7:30 am a 5:30 pm, jornada continua, de lunes a viernes.
VALLE DEL CAUCA	BUENAVENTURA	Carrera 3 # 3-26 Edificio Atlantis - Piso 4 - Oficina 405	De 7:30 a.m. a 5:30 p.m., jornada continua, de lunes a viernes.
NARINO	TUMACO	Carrera 34 calle 3B Los Pinos - Centro Integrado de Servicios - CIS.	De 7:30 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm, de lunes a viernes.
CAUCA	POPAYAN	Carrera 10 No. 15 Norte – 59, Barrio Antonio Nariño. Centro Empresarial Íkonos oficinas 415 y 416.	De 7:30 a.m. a 5:30 p.m., jornada continua, de lunes a viernes.

Tabla 6 Centros de experiencia ICETEX zona suroccidente.

12. Cronograma de la estrategia de participación ciudadana.

Anexo No 1.

Nombre del espacio de participación	Grupo de ciudadanos a los que va principalmente dirigida la invitación	Fecha de Inicio	Fecha de fin	Dependencia (s) responsable (s)
1. Participación ciudadana en la identificación de necesidades o diagnóstico.				
Diseño y aplicación de encuestas a ciudadanos y/o beneficiarios para la identificación de necesidades de los usuarios.	Ciudadanía en general.	1/02/22	30/12/22	Oficina de Comercial y Mercadeo.
Generar un boletín estadístico con las principales cifras vigentes en la entidad, relacionadas con la participación de los beneficiarios en los servicios de ICETEX.	Ciudadanía en general.	1/02/22	30/12/22	Oficina Asesora de Planeación.
Capacitar al equipo de MECI/Calidad en el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.	Colaboradores ICETEX.	1/02/22	30/12/22	Oficina Asesora de Planeación, Equipo MECI/Calidad - Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional.
2. Participación en la formulación de Planes, Programas y Proyectos				
Publicar en participación ciudadana sobre las propuestas de los indicadores estratégicos corporativos y planes asociados a MIPG del 2022.	Ciudadanía en general.	1/12/21	31/01/22	Oficina Asesora de Planeación - Áreas involucradas.
Publicar en participación ciudadana el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022.	Ciudadanía en general.	1/12/21	31/01/22	
3. Participación ciudadana la formulación de normatividad.				
Publicar en participación ciudadana de los proyectos normativos de interés general.	Ciudadanía en general.	3/01/22	30/12/22	Dependencias ICETEX.

Nombre del espacio de participación	Grupo de ciudadanos a los que va principalmente dirigida la invitación	Fecha de Inicio	Fecha de fin	Dependencia (s) responsable (s)
4. Participación ciudadana para la mejora de la gestión institucional.				
Desarrollar para el fortalecimiento de la Comunidad ICETEX.	Ciudadanía en general.	3/01/22	30/12/22	Oficina Asesora de Comunicaciones.
Desarrollar actividades en el territorio que contemplen la participación de grupos de interés en el ICETEX.	Ciudadanía en general.	3/01/22	30/12/22	Oficina de Comercial y Mercadeo.
Elaborar un estudio de percepción a través de la implementación de una encuesta a los beneficiarios del proyecto PACES.	Poblaciones de especial protección constitucional (víctimas del conflicto, comunidades negras, rom y población con discapacidad).	1/07/22	30/12/22	Vicepresidencia Financiera - Oficina asesora de planeación - Oficina de Comercial y Mercadeo.
Desarrollar grupos focales con beneficiarios actuales y potenciales en el marco del Plan de Salvaguardas del proyecto PACES.	Poblaciones de especial protección constitucional (víctimas del conflicto, comunidades negras, rom y población con discapacidad).	1/07/22	30/12/22	Vicepresidencia Financiera - Oficina asesora de Planeación - Oficina de Comercial y Mercadeo.
Realizar un espacio virtual de participación ciudadana con el presidente de la Entidad en el marco de la socialización y sensibilización del nuevo portal del ICETEX.	Ciudadanía en general.	1/02/22	31/07/22	Oficina Asesora de Comunicaciones.

Nombre del espacio de participación	Grupo de ciudadanos a los que va principalmente dirigida la invitación	Fecha de Inicio	Fecha de fin	Dependencia (s) responsable (s)
5. Evaluación de la gestión institucional en espacios de rendición de cuentas.				
Realizar espacios Regionales de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas.	Ciudadanía en general.	30/03/20	30/12/22	Oficina Asesora de Comunicaciones.
Realizar espacios internos de rendición de cuentas por parte de las diferentes dependencias de la entidad.	Colaboradores ICETEX.	30/06/22	30/12/22	Oficina Asesora de Comunicaciones - Dependencias responsables.
Incentivar la participación ciudadana en la planeación de la audiencia de rendición de cuentas a través del espacio de la página web.	Ciudadanía en General.	30/06/22	30/11/22	Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Comercial y de mercadeo - Oficina Asesora de Planeación.
Realizar la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.	Ciudadanía en general.	30/06/22	30/11/22	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 en la vigencia.	Ciudadanía en general.	3/01/22	31/01/2022	Oficina Asesora de Planeación. -

Tabla 7 Cronograma de actividades de participación ciudadana ICETEX 2022.

Control de Cambios:

Fecha	Versión	Observaciones
17/11/2021	1	Versión inicial del Plan de Participación Ciudadana. Aprobación en el CIGD xxx

Participación Ciudadana