

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad ICETEX
Vigencia 2022
Fecha de Publicación: 13 de septiembre de 2022
Fecha de Seguimiento: 31 de agosto de 2022

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
RIESGOS	Capacitación	Capacitación y sensibilización sobre las políticas, líneas de defensa y responsabilidades de los colaboradores dentro del Sistema de Gestión de Riesgo de Corrupción.	(1) Una capacitación anual (1) Una pieza comunicativa para divulgar en canales internos.	30/11/2022	70%	Desde el mes de abril se encuentra disponible la capacitación para los colaboradores nuevos que ingresan a la entidad, en temas de gestión de riesgo corrupción en la plataforma de Talento Humano. Se diseñaron 3 piezas el 15 y 19 de julio del 2022, con el fin de socializar los temas sobre gestión de riesgos de corrupción.	Oficina de Riesgos / Grupo de Transformación organizacional
	Monitoreo o revisión	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción.	(1) Mapa de riesgos de corrupción actualizado	18/11/2022	100%	De acuerdo con el cronograma definido por la Oficina de Riesgos, se realizó el monitoreo a los riesgos de corrupción para los procesos de la Entidad en el segundo semestre de la vigencia.	Oficina de Riesgos
		Presentar la actualización/monitoreo del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO-SARLAF	(1) Presentación al Comité	30/12/2022	10%	A la fecha la actividad esta pendiente por desarrollar. Se ha avanzado en el diseño de la presentación del Comité SARO SARLAFT. La actividad se encuentra planeada para presentar al Comité SARO-SARLAFT en el mes octubre.	Oficina de Riesgos
	Seguimiento	Verificar y evaluar Mapa de Riesgo Corrupción.	Informe con corte al 30 de Abril de 2022	13/05/2022	100%	Se efectuó la verificación y evaluación a los controles determinados en el Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 30 de abril de 2022.	Oficina de Control Interno
			Informe con corte al 31 de agosto de 2022	14/09/2022	100%	Se efectuó la verificación y evaluación a los controles determinados en el Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 31 de agosto de 2022.	Oficina de Control Interno
			Informe con Corte al 31 de diciembre 2022	16/01/2023	0%	La actividad se ejecutará con corte al mes de diciembre de 2022.	Oficina de Control Interno

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
I DE TRAMITES		Generar propuesta plan de racionalización de trámites.	(1) Plan de racionalización propuesto.	18/01/2022	100%	Esta actividad se finalizó en el primer trimestre del 2022	Oficina Asesora de Planeación / Áreas líderes de los trámites
		Someter el Plan de Racionalización de Trámites a participación ciudadana.	(1) Mecanismo de participación ciudadana aplicado con el fin de recibir observaciones o aportes.	4/01/2022	100%	Esta actividad se finalizó en el primer trimestre del 2022	Oficina Asesora de Planeación.
		Realizar monitoreo al Plan de Racionalización de Trámites.	(3) Monitoreos efectuados en el año.	13/04/2022 14/08/2022 30/12/2022	66%	13/04/2022: Esta actividad fue finalizada en el primer trimestre del 2022 14/08/2022: Se realiza el monitoreo con base en el reporte de las áreas; se puede evidenciar en el link: https://web.icetex.gov.co/el-icetex/informacion-institucional/sistema-integrado-de-gestion/plan-de-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano . Las acciones del Plan de racionalización son reportadas por las áreas y se incluyeron en la plataforma SUIT del DAFP. 30/12/2022: 0% Esta actividad se ejecutará al 30 de diciembre 2022	Oficina Asesora de Planeación
		Realizar seguimiento al Plan de Racionalización de Trámites.	(3) Seguimientos al Plan publicado en el portal web (cuatrimestralmente)	13/05/2022 14/09/2022 16/01/2023	66%	Se efectuó seguimiento a la publicación del Plan de Racionalización de Trámites publicado en la Web de la entidad correspondiente a los dos (2) primeros cuatrimestres de la vigencia.	Oficina de Control Interno

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
RACIONALIZACION	Trámites	Medir el impacto de las acciones de racionalización de trámites implementadas en la vigencia.	(1) Informe del impacto	30/01/2023	70%	<p>Mediante el lema "venga le digo" el Icetex quiere acercarse a la comunidad y a los colombianos, con el fin de dialogar y transformar las experiencias de servicio. Se efectuó un proceso de recuperación de la confianza del usuario mejorando la atención en los centros de Experiencia; rompiendo los mitos sobre los trámites de la entidad.</p> <p>Se lanzó la primera temporada en el II Trimestre y se efectuará la segunda temporada de "Venga le digo" en los meses de agosto y septiembre. La información sobre el manejo de los trámites se describen en el siguiente link: https://web.icetex.gov.co/es/-/venga-le-digo-capitulo-1-prensa-icetex</p> <p>De acuerdo con el plan de racionalización de trámites, se medirá el impacto de las acciones planteadas (nuevo punto de atención, Interoperabilidad y PSE) una vez sean cumplidas al 100%).</p>	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Comercial y de Mercadeo/ Áreas Líderes de Trámites
		Generar una campaña de comunicación relacionada con las acciones de racionalización de trámites para la vigencia 2022.	(1) campaña de comunicación en medios institucionales internos y externos.	30/12/2022	75%	<p>Se ha realizado la divulgación de campañas sobre los procesos de trámites pendientes a usuarios postulados al Fondo Álvaro Ulcué Chocué y Fondo Comunidades Negras.</p> <p>Se realizó la divulgación de la jornada de soluciones 2022 para que los usuarios puedan realizar los pagos y su deuda quede al día, esta jornada se realizó del 16 de mayo al 30 de junio.</p> <p>Se lanzó la primera temporada en el II Trimestre y se efectuara la segunda temporada de "Venga le digo" en el mes de agosto. La información sobre el manejo de los tramites se describen en el siguiente link: https://web.icetex.gov.co/es/-/venga-le-digo-capitulo-1-prensa-icetex</p> <p>Se realizaron publicaciones en las redes sociales sobre modificaciones de los lugares de atención en Barranquilla y la atención en la secretaria de educación de Rionegro- Antioquia.</p>	Oficina Asesora de comunicaciones/ Áreas Líderes de Trámites.
	Elaborar el informe de gestión 2021 y publicarlo en la página Web de la entidad en la sección de transparencia y Menú Participa para todos los grupos de valor	(1) Informe realizado y publicado.	31/01/2022	100%	Se elaboró y publicó el informe de gestión.	Oficina Asesora de Planeación	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Información Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.	Elaborar videos con lenguaje inclusivo, con relación a la gestión de la entidad y la promoción de servicios del ICETEX dirigidos a nuestro grupos de valor.	(5) videos con lenguaje de señas	30/12/2022	100%	Se realizaron los siguientes videos con lenguajes de señas inclusivo sobre la gestión y promoción de los servicios y productos de ofrece la entidad a todos los jóvenes del país. Video Conoce los nuevos alivios de ICETEX ¡Estamos contigo!: https://www.youtube.com/watch?v=og7WJkC7oio Videos Mini seris sobre la desmitificación de mitos y explicación de las facilidades para acceder a los servicios y productos del ICETEX: https://www.youtube.com/watch?v=i9_gc-8io8Y https://www.youtube.com/watch?v=QLf1N4zAbeA https://www.youtube.com/watch?v=EPgRvfepHMo https://www.youtube.com/watch?v=8v7mmS4lwkg https://www.youtube.com/watch?v=V_sWgCToki4	Oficina Asesora de Comunicaciones
		Actualizar el espacio de rendición de cuentas vigencia 2021 - 2022 - I en portal web de la entidad en la sección de transparencia y Menú Participa para todos los grupos de valor.	(1) Enlace de rendición de cuentas actualizado.	30/11/2022	100%	La fecha de la audiencia de rendición de cuentas se ajustó para el 13 de julio, Así mismo, se publicó en el micrositio de rendición de cuentas, se divulgó la invitación a participar de la audiencia pública a todos los grupos de interés por medio de correo electrónico. Se llevó a cabo la audiencia con la presencia de la Ministra de Educación y se registraron todas las evidencias en el micrositio https://web.icetex.gov.co/es/-/el-proximo-30-de-junio-el-icetex-rendira-cuentas-sobre-su-gestion-institucional-en-2021-y-el-primer-cuatrimestre-de-2022-prensa-icetex .	Oficina Asesora de Planeación
		Divulgar contenido referente a la gestión del ICETEX a través de piezas gráficas y videos remitidos por los medios institucionales (correo, redes sociales, página web) dirigido a la ciudadanía.	(5) Campañas de comunicación	30/12/2022	100%	Durante este período se han desarrollado las campañas de divulgación: 1. Fondo Álvaro Ulcué Chocué 2. Campaña Nos Unimos Lo Logramos. 3. Fondo de Comunidades Negras 4. Fondo de atención a Población RROM 5. Convocatoria crédito 2022-II https://icetex-my.sharepoint.com/:p:/r/personal/mjcasas_icetex_gov_co/Document%20s/ICETEX%202021/PLAN%20ANTICORRUPCI%C3%93N/2022/Campan%CC%83as%20de%20Comunicacio%CC%81n.pptx?d=w0a768a9d9e9447038b113ccc23f48768&csf=1&web=1&e=tSN4ns	Oficina Asesora de Comunicaciones
		Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas participativa dirigida a la ciudadanía y grupos de valor.	(1) Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	30/11/2022	100%	El día 13 de julio de 2022 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de cuentas vigencia 2021-2022 primer cuatrimestre, transmitida por el canal institucional, YouTube, twitter, Facebook y la página web de la entidad de 10:00 am a 11:30 am. https://portal.icetex.gov.co/rendicion-de-cuentas-2021-2022	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/Áreas misionales.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
RENDICION DE CUENTAS	Diálogo Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Participar en los espacios relacionadas con rendición de cuentas liderados por el sector Educación.	Cumplimiento de los requerimientos relacionados con rendición de cuentas emitidos por el Sector Educación.	30/12/2022	50%	El Ictex envió en los meses de abril y julio al Ministerio de Educación Nacional, el avance del I y II trimestre de los programas que se tienen publicados en la página. https://educacionrindecuentas.mineducacion.gov.co/ Modelo de atención Fondo solidario de educación Fondo de comunidades negras Comunidad Ictex y Becas por el mundo	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Áreas misionales/ Ministerio de Educación Nacional.
		Desarrollar espacios internos de rendición de cuentas por parte de las diferentes dependencias de la entidad dirigidos a los colaboradores.	(3) Espacios de participación generados con los colaboradores de la entidad a través de iniciativas internas.	30/12/2022	100%	Se han realizado 2 eventos internos para dar a conocer con diversos tema enfocados en la transformación de la entidad que impactan a los colaboradores. Evento #YoMeSumo del 8 de febrero: https://www.youtube.com/watch?v=QKHUROhizwY Evento #YoMeSumo del 10 de marzo: https://www.youtube.com/watch?v=a2vJqQJiZ3k El 29 de abril se realizó el tercer 3 evento interno enfocado en la gestión de los últimos tres años mostrando a su colaboradores lo realizado en este periodo: https://www.youtube.com/watch?v=u4vylzUUi-k .	Oficina Asesora de Comunicaciones / Dependencias responsables

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Generar espacios de participación ciudadana regionales dirigidos a los grupos de valor, con el fin de generar dialogo sobre el avance en la gestión en los territorios	(5) Espacios de participación generados con la ciudadanía y grupos de valor a través de: Facebook live, ferias de servicio, ferias radiales o webinars.	31/12/2022	100%	Se desarrollaron los siguientes espacios presenciales de diálogo y participación ciudadana: 1) Región Oriente 18 de mayo de 7 a 8 am por Tropicana Bucaramanga 1120 AM. https://www.facebook.com/edwin.moya/videos/3457185841382 2) Región Norte 20 de mayo en sistema Cardenal Barranquilla 1010AM, Cartagena 1360 AM,y Sincelejo 1580 AM, de 7:30 a. m. a 8:45 AM https://fb.watch/d781KPt_sT/ 3) Región centro, lunes 6 de junio en el Programa ""Dígale a Pulgarín"" de Radio Santafé 1070 AM, de 12 a 1 p. m. Transmisión por Facebook Live: https://www.facebook.com/jairo.pulgarin.7/videos/757260319036610 Segunda parte: https://www.facebook.com/jairo.pulgarin.7/videos/769761577518519 You're Temporarily Blocked 4) zonas priorizadas 6 de julio transmitido desde la Radio cordillera 1190 AM en Bogotá para 10 departamentos el país https://www.facebook.com/AsoRedes/videos/140255697024254 5) Región Noroccidental 8 julio del 2022 programa emitido a través de la Que Buena 92.FM Risaralda de 7 a 8 am https://www.facebook.com/quebuenadosquebradas/videos/1716123515409498 https://icetex-	Oficina Asesora de Comunicaciones
		Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de rendición de cuentas.	(1) Informe con las respuestas entregadas.	30/12/2022	100%	Se dispuso del correo electrónico rendiciondecuentas@icetex.gov.co con el fin de que la ciudadanía remitiera sus preguntas. El 13 de julio del 2022 en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas, se dedicó un espacio para resolver estas preguntas. Por otro lado, el operador de atención al usuario respondió a través del chat y las redes sociales las preguntas formuladas por la ciudadanía URL audiencia pública de rendición de cuentas: https://youtu.be/6Gf_mKvqdxl?t=1 En la transmisión los voceros contestaron 4 preguntas enviadas por la ciudadanía a redes sociales de ICETEX incluidas las del correo institucional rendiciondecuentas@icetex.gov.co por considerarlas como temas de interés común para la ciudadanía. Todas las inquietudes enviadas al chat de las transmisiones de	Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones
	Responsabilidad Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de	Generar capacitación y sensibilización sobre la cultura de rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad.	(1) Capacitación realizada	30/12/2022	100%	Invitación Sesión masiva de "Rendición de cuentas" realizada por el DAFP el día 9 de junio del 2022 por los canales Youtube.	Grupo de Talento Humano - Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	Diligenciar el formato interno de reporte de las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas realizados en la vigencia y publicado en el portal web de la entidad en el Menú Participa para todos los grupos de valor.	(1) Formato diligenciado y publicado en el portal web.	30/12/2022	100%	Esta actividad fue finalizada con los publicables al 31 de enero del 2022. https://web.icetex.gov.co/documents/20122/657510/Evaluacion-de-la-estrategia-rendicion-de-cuentas-2021.pdf	Oficina Asesora de Planeación
		Realizar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2021 publicado en el portal web de la entidad en la sección de transparencia y Menú Participa para todos los grupos de valor.	(1) Informe realizado y publicado en el portal web.	31/01/2022	100%	Esta actividad fue finalizada con los publicables al 31 de enero del 2022. https://web.icetex.gov.co/documents/20122/657510/Evaluacion-de-la-estrategia-rendicion-de-cuentas-2021.pdf	Oficina Asesora de Planeación
	Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Implementar la estrategia de segmentación del ciudadano para atención con criterios diferenciales y de accesibilidad.	(1) Documento con la estrategia.	30/06/2022	80%	Los kioskos son canales de atención creados para prestar un servicio innovador, creativo y funcional para ciudadanos y beneficiarios, dentro de sus funcionalidades está prestar la atención a personas con discapacidad auditiva, con un video atención-llamada, orientada por personal idóneo en lenguaje de señas. De esta manera garantizando que las nuevas herramientas implementadas sean accesibles a toda nuestras poblaciones. Actualmente se cuenta con un Kiosko en la sede de Aguas y en Cali región suroccidente del país.	Oficina Comercial 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.	(1) Boletín estadístico.	30/12/2022	40%	El Icetex a través de la Oficina Asesora de Planeación adelantó los productos estadísticos, los cuales están listos para someterlos al proceso de validación por parte del grupo de datos, para proceder a oficializarlos y publicarlos. Así mismo, se están actualizando los documentos metodológicos de la operación estadística vigente.	Oficina Asesora de Planeación

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Realizar capacitaciones y campañas para servidores, contratistas y terceros que permitan fortalecer las competencias en temas relacionados con atención al ciudadano, protocolos de servicio, criterios diferenciales para población vulnerable y en condición de discapacidad, comunicación asertiva y buen servicio.	Capacitaciones y campañas	31/12/2022	60%	Durante el II trimestre se efectuaron las capacitaciones del Defensor al Consumidor, donde se cuenta con la participación del proveedor de atención al usuario, áreas misionales y de la Oficina Comercial y de Mercadeo 18 de abril - Capacitación Mensual y entrega de resultados de Marzo 2022 - DCF- Clausulas y Prácticas abusivas 17 de junio - Capacitación mensual y entrega de resultados Mayo 2022 - DCF - CIRCULAR EXTERNA SFC 013 DE 2022	Oficina Comercial y de Mercadeo. Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional
Fortalecer la participación de servidores públicos y terceros en el curso virtual de lenguaje claro del DNP		Servidores, contratistas y tercerizados capacitados curso del DNP (Para el outsourcing de atención al usuario la Oficina de Comercial y Mercadeo replicará la capacitación de lenguaje claro)	31/12/2022	90%	A la fecha se cuenta con 170 personas que han efectuado el curso con corte a julio 31 del 2022 para el avance del 90%. El 1 de julio del 2022 se generó el envío del correo al personal de la Oficina Comercial y de Mercadeo, indicando los lineamientos para contar con el soporte de la participación y ejecución del curso de Lenguaje Claro,	Oficina Comercial y de Mercadeo. Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional	
Realizar mesas de trabajo con el INCI—, el Instituto Nacional para Sordos —INSOR, para obtener asistencia técnica y asesoría en la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva en el país.		Mesas de trabajo con el INCI - INSOR	31/12/2022	10%	Se gestionarán mesas de trabajo con las entidades de INCI e INSOR (a la fecha se han realizado contactos vía telefónica).	Oficina Comercial y de Mercadeo	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
FORTALECIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Subcomponente 3	Fortalecer los canales de atención e implementación de nuevas estrategias de contacto.	Hoja de vida de los proyectos.	30/11/2022	50%	<p>Se realizó la implementación del proceso de solución en Primer Contacto; la estrategia implementada con los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Modificación de los datos en el formulario *Anulación del crédito *Desbloqueo de Fondo de Garantías *Terminación Inconsistente. <p>Lo anterior, cuenta con el éxito en la disminución del tiempo de respuesta a estas solicitudes, pasando de radicaciones a través de nuestro Sistema de Atención Virtual con tiempos de respuesta de 15 días a atenciones de minutos por los diferentes canales de atención establecidos por la entidad, mejorando la experiencia de los usuarios antes y durante la adjudicación del crédito.</p> <p>Se adelantó la mejora del Bot del canal telefónico, para efectuar todo el proceso de validación de datos antes de ingresar con el asesor, para mejorar la experiencia para dar cumplimiento a los solicitado por la SIC - Actualmente están en pruebas.</p>	Oficina Comercial y de Mercadeo
		Gestionar la estructuración de la dependencia de Relacionamento con el ciudadano en cumplimiento a la ley 2052 del 2020.	Dependencia de Relacionamento con el ciudadano	31/12/2022	90%	<p>Se construyó una propuesta de rediseño organizacional bajo la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, que fue aprobada por la Junta Directiva de la Entidad, revisada y aceptada por el DAFP, discutida y gestionada ante la Dirección de Participaciones Estatales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Deberá ser revisada por la nueva administración y considerada por el nuevo Gobierno Nacional, para su aprobación y/o modificación.</p>	Secretaría General- Grupo de Transformación Institucional- Oficina Comercial y de Mercadeo-Oficina Asesora de Planeación
		Publicar y Mantener actualizada la información acerca de trámites y otros procedimientos administrativos del Ministerio en el Sistema Único de Información de trámites - SUIIT	Trámites y otros procedimientos registrados y actualizados en el SUIIT según la gestión del inventario y novedades presentadas en cada periodo.	30/12/2022	80%	<p>El área de Cartera mediante correo electrónico de fecha 27 de mayo informó de la actualización en el SUIIT de los trámites: (Paso al cobro individual, Devolución y/o compensación de pago de lo no debido, Refinancian ampliación de plazo y prórroga, Cambio de fecha límite de pago del crédito). El área de cartera solicitó en julio 13 actualizar el formato F378 y F450 en el trámite (Refinancian ampliación de plazo y prórroga) en el SUIIT, se procedió de conformidad el día 3 de agosto del 2022. Se registró el monitoreo del plan de racionalización con corte al 31 de julio del 2022. Se solicitó activar la clave de líder de SUIIT para los trámites relacionados con la Vicepresidencia de Fondos en Administración y se desactivó el líder actual, dado el traslado del funcionario a otra área institucional.</p> <p>Se actualizaron los formatos Integrados de los diferentes trámites en relación con las acciones ya implementadas como los puntos de atención de Florencia y Ocaña. Igualmente, se actualizó el Link de PSE donde ya no se solicita el código de ingreso para realizar el pago.</p>	Oficina Asesora de Planeación / Áreas líderes de los trámites.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Gestion de relacionamiento con los ciudadanos	Diseñar e implementar campaña de divulgación para la atención del servicio con enfoque diferencial a nivel interno y externo de la entidad.	(2) Campañas en el año elaboradas y divulgadas.	30/11/2022	100%	Los días 7 y 21 de Julio se efectuó la publicación de los Banners de las convocatorias para las campañas del Fondo de Comunidades Indígenas y comunidades Negras https://web.icetex.gov.co/portal https://web.icetex.gov.co/es/-/comunidades-negras https://web.icetex.gov.co/es/-/se-amplia-el-plazo-para-inscripciones-al-fondo-de-comunidades-negras-prensa-icetex https://web.icetex.gov.co/es/-/comunidades-indigenas Adicional se llevó a cabo espacios para impulsar los fondos como: Dos (2) talleres de "Ideas que Transforman" en la ciudad de Buenaventura, los talleres fueron ejecutados los días 21 de abril y 25 de mayo Encuentro Educativos EXPODABEIBA - Feria de participación presencial de la comunidad del municipio de Dabeiba y sus municipios aledaños. En el desarrollo de los anteriores espacios de diálogo se contó con la asistencia de estudiantes, jóvenes y sus familias, grupos indígenas del Municipio de Dabeiba, con quienes interactuaron con los comerciales de la Oficina Comercial y Mercadeo.	Oficina Comercial y de Mercadeo/ Oficina Asesora de Comunicaciones
		Traducir documentos e insumos institucionales de cara al ciudadano en lenguas nativas y formatos accesibles para ellos.	(2) Documentos traducidos y publicados en la web	30/12/2022	50%	Se está ejecutando proceso de la traducción de los manuales a lengua nativa: creole y wayuu. (Guía de solicitud de crédito, protección de datos).	Oficina Comercial y de Mercadeo
		Traducir documentos e insumos institucionales de cara al ciudadano a lenguaje claro.	(3) Documentos traducidos y publicados en la web	30/11/2022	50%	El 13 de junio se llevó a cabo el proceso de Capacitación Fondo Un Ticket para el Futuro. El día 15 de julio se llevó a cabo la capacitación del Fondo SED, con el equipo de la Oficina Comercial y Mercadeo y personas del proveedor de atención al usuario, esta sesión contó con un material claro que contenía el paso a paso del proceso del Formulario de Inscripción, el proceso de estudio CIFIN y el documento "Pasos para que tu proceso de legalización sea exitoso" Estos documentos en un lenguaje claro y entendible para las personas que tienen interacción con nuestros usuarios, permitirá que sea mucho más fácil dar la orientación del proceso. https://web.icetex.gov.co/documents/20122/629416/proceso-de-legalizacion-2 .	Oficina Comercial y de Mercadeo

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Diseñar campaña interna sobre respuestas a las PQRSD. (Concretas, con lenguaje claro, tiempos adecuados etc.)	1 mensaje trimestral	30/12/2022	50%	Se diseñó el Mensaje Campaña para los asesores que resuelvan las PQRSD: "Tu puedes ser el mejor" Una vez elaborada la pieza, indicando las buenas prácticas con el cual debe efectuar la correcta atención al usuario de las solicitudes, se efectuó la divulgación a través de sesiones de preturno y en la plataforma de capacitación del proveedor de atención al usuario denominada Aulas Virtuales.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	Elaborar y publicar informes trimestrales de PQRSD que llegan a la entidad cumpliendo los criterios o lineamientos normativos.	Informes de PQRSD publicados trimestralmente	31/12/2022	50%	Informes gestionados, los cuales contienen información de las solicitudes PQRSD con respuestas oportunas mediante comités de seguimientos mensuales. link: https://web.icetex.gov.co/transparencia/informes-pqrsd	Grupo de Atención al ciudadano
		Actualizar los protocolos de atención al ciudadano.	(1) documento actualizado.	30/11/2022	85%	Debido a solicitud recibida por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, los protocolos de atención surtieron cambios, una vez se efectuó este proceso, los protocolos se actualizarán y publicarán.	Oficina Comercial y de Mercadeo
		Divulgar y socializar la carta del trato digno a los grupos de valor.	Documento soporte de acción socializada	31/10/2022	50%	Se cuenta con esquema de la información a publicar, se está a la espera de elaboración del diseño por parte del área de Comunicaciones para su posterior socialización.	Oficina Comercial y de Mercadeo
		Analizar los documentos institucionales de manera que se garantice, desde su operación, una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía.	Documentos actualizados relacionados con el servicio y atención al ciudadano	30/11/2022	60%	Se cuenta con una estructura de respuesta a las cartas de atención, el proceso viene siendo liderado por el equipo estratégico de PQRSD, el cual se ha venido socializando con el proveedor de atención al usuario. Se ha implementado modelo de respuesta tipo para: desbloqueo por inconsistencias en documento por prueba Saber 11; desbloqueo por inconsistencia en documento por certificado de discapacidad; mensaje bloqueo por inconsistencias en las pruebas saber 11.	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Medir la satisfacción de los ciudadanos, clientes y partes interesadas.	(1) Informe de resultados publicado	30/12/2022	50%	Los reportes del primer semestre de 2022 se encuentran en proceso de publicación, los cuales contienen la información de los resultados de las encuestas que se aplican a los diferentes canales de atención por parte de la ciudadanía.	Oficina Comercial y de Mercadeo Comunidad ICETEX Oficina Asesora de Comunicaciones

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Publicar y Mantener actualizada la información acerca de trámites y otros procedimientos administrativos del ICETEX en el Sistema Único de Información de trámites - SUIT	Trámites y otros procedimientos registrados y actualizados en el SUIT según la gestión del inventario y novedades presentadas en cada periodo.	30/12/2022	80%	El área de Cartera mediante correo electrónico de fecha 27 de mayo informó de la actualización en el SUIT de los trámites: (Paso al cobro individual, Devolución y/o compensación de pago de lo no debido, Refinancian ampliación de plazo y prórroga, Cambio de fecha límite de pago del crédito). El área de cartera solicitó en julio 13 actualizar el formato F378 y F450 en el trámite (Refinancian ampliación de plazo y prórroga) en el SUIT, se procedió de conformidad el día 3 de agosto del 2022. Se registró el monitoreo del plan de racionalización con corte al 31 de julio del 2022. Se solicitó activar la clave de líder de SUIT para los trámites relacionados con la Vicepresidencia de Fondos en Administración y se desactivó el líder actual, dado el traslado del funcionario a otra área institucional.	Oficina Asesora de Planeación / Áreas líderes de los trámites.
		Mantener actualizada la información Institucional obligatoria, en el marco de la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015, la Resolución 1519 de 2020, o circulares emitidas por la Procuraduría.	Seguimiento cuatrimestral a la actualización del menú de transparencia de la página web.	30/12/2022	70%	En la entidad con el apoyo de la Oficina de Planeación, mensualmente se revisa, actualiza y ajusta el Menú de Transparencia y Acceso a la Información y los micrositios que lo integran; así como el menú de Participa en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020. Se realizaron los siguientes ajustes y actualizaciones con corte a agosto de 2022, entre otros: 1. Actualizaciones de los calendarios crédito y fondos con colaboración de las áreas involucradas 2. Se agrego nota en el punto 3,5 del menú de transparencia, para claridad de los ciudadanos 3. Se ajusto el punto 4.7.2 actualizando el enlace 4. Se actualizo el micrositio de incrementos salariales, actualizado el decreto. Adicionalmente, se envía a través de los canales de comunicación interno socialización sobre tips o recomendaciones de Transparencia, entre otros: 09 de mayo: Paso a paso para publicación proyectos normativos 20 de mayo: Criterios generales de publicación. Resolución 1519 de 2020 MINTIC. 21 de junio: Recuerda esto para actualizar contenido en el portal web.	Todas las dependencias responsables de Información
	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar en el portal web la agenda regulatoria 2022.	Proyectos sometidos a consulta, para facilitar la participación ciudadana.	30/03/2022	100%	Se realizó la publicación de la agenda regulatoria, que contiene los temas de los proyectos normativos de carácter general que serán sometidos a consulta con el fin de facilitar la participación ciudadana. La información corresponde al período de la vigencia 2022. La agenda regulatoria está disponible en el enlace: https://web.icetex.gov.co/agenda-regulatoria	Secretaría General

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en el SECOP II conforme a las directrices de Colombia Compra Eficiente.	Información publicada en SECOP II Y SIRECI.	30/12/2022	70%	Con corte al 31/08/2022 se ha realizado la publicación de la actividad contractual en el SECOP II y la transmisión de la información contractual en SIRECI. Como evidencia se aporta el enlace de consulta al SECOP II en donde se puede encontrar las contrataciones realizadas por el SECOP II.	Secretaría General / Grupo de Contratos
		Gestionar la publicación y actualización de la información sobre los servidores públicos, empleados y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios en el Sistema de Gestión de Empleo Público - SIGEP	100% de servidores públicos, empleados y personas naturales con contrato de prestación de servicios vinculadas en el SIGEP, según el ingreso de los mismos al ICETEX en cada periodo.	31/12/2022	97%	Con corte al 31 de agosto se ha realizado la vinculación del 100% de los contratistas al Sistema de Gestión de Empleo Público SIGEP. Como evidencia se aporta base de datos de la contratación vinculada en SIGEP hasta la fecha. Con corte a 31 de agosto de 2022, tenemos un % de avance del 96.7% que corresponde a la vinculación de servidores públicos, y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios en el Sistema de Gestión de Empleo Público - SIGEP.	Secretaría General / Grupo de Talento Humano/ Grupo de Contratos
		Realizar campañas con el fin de promover la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés para directivos y contratistas cuando aplique.	(1) campaña	31/12/2022	100%	Se llevó a cabo la campaña promoviendo la publicación de declaración de bienes y renta y el registro de posibles conflictos de interés a los directivos y contratistas relacionada con la obligación del cumplimiento legal de publicar sus declaraciones de renta y actualización de información de bienes y rentas. Actualmente el 100% de los directivos de la entidad cumplieron con esta obligación.	Grupo de Transformación Organizacional - Grupo de contratación - Oficina de Asesora de Comunicaciones

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
TRANSPARENCIA	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Seguimiento al Modelo de Atención al Usuario de acuerdo con las fases.	(2) Seguimientos	31/12/2022	80%	<p>En la presente vigencia, el ICETEX a través de la Oficina Comercial y de Mercadeo ha gestionado la Identificación de las lecciones aprendidas del modelo de atención planteado y estructuración de un modelo de gestión del servicio integral omnicanal que permita ubicar a los grupos de interés en su eje central, generando una relación de valor a través de herramientas de comunicación intuitivas y eficientes, un equipo de profesionales calificados y alineados con la cultura de la entidad y procesos de calidad controlados que permitan a los usuarios experiencias diferenciales y toma de decisiones acertadas.</p> <p>Dentro del proceso de construcción del proyecto de licitación del proveedor de atención al usuario, se realizó el sondeo de mercado, el cual permitirá a la nueva administración realizar el análisis y posterior aprobación del presupuesto respectivo para la vigencia del contrato a partir del 01 de enero de 2023.</p>	Oficina Comercial y de Mercadeo
	Elaboración de Instrumentos de Gestión de Información	Actualizar los instrumentos de gestión (índice de información clasificada y reservada; esquema de publicación; registro de activos de información, programa de gestión documental)	100% Documentos actualizados	30/12/2022	70%	<p><u>Instrumentos de Gestión</u> Actualización de inventario y clasificación de activos de información de los siguientes procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direcciónamiento estratégico organizacional 2. Planeación financiera 3. Gestión de Riesgo de lavado de activos y financiación de terrorismo 4. Otorgamiento de crédito 5. Otorgamiento de servicios programas internacionales 6. Gestión de apoyo a programas internacionales 7. Gestión de Recuperación de Cartera 8. Gestión contable y tributaria 9. Permanencia 10. Administración de personal 11. Gestión Contractual 12. Gestión de Servicios Tecnológicos 13. Administración de activos fijos 14. Servicios generales y apoyo logístico 	Oficina de Riesgos / Grupo de Gestión Documental

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Avanzar con el cumplimiento de contenidos multimedios, videos, imágenes etc. con las especificaciones de la Resolución 1519 de 2020 en el portal web.	Primera fase de ajuste de contenido multimedia en la web.	30/12/2022	70%	Se realizó informe de avance del cumplimiento de las especificaciones de la Resolución 1519 de 2020 en el portal web, relacionada con la publicación de videos con lenguaje inclusivo (subtitulada y lenguaje de señas) y criterios básicos de accesibilidad que se han tenido en cuenta a la hora del diseño y construcción de micrositio en lo corrido de la vigencia 2022 para el icetex.gov.co https://icetex.my.sharepoint.com/:w:/g/personal/emedina_icetex_gov_co/EWBIZ2t nn3ZDvyWVlaoTLxEBDIptmRofSsqCBUuXSR7OHQ	Oficina Asesora de Comunicaciones
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de solicitudes de acceso a información	30/12/2022	50%	Reporte implementado, para los meses de abril, mayo y junio la información que contienen es la siguiente: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Actualmente se encuentra en proceso de publicación en la sección de la página de la entidad link: https://web.icetex.gov.co/transparencia/informes-pqrsd	Oficina Comercial y de Mercadeo
Realizar seguimiento mensual de las PQRSD para que sean atendidas de manera oportuna y con calidad.		100% de las PQRSD atendidas a tiempo	30/12/2022	50%	Informe gestionado contiene información de las solicitudes PQRSD con las respuestas correspondientes mediante comités de seguimientos mensuales.	Oficina Comercial y de Mercadeo	
Hacer seguimiento y publicar el informe de PQRSD		Informe de quejas trimestral publicado	30/12/2022	50%	Informe gestionado contiene información de las solicitudes PQRSD con respuestas correspondientes mediante comités de seguimientos mensuales link: https://web.icetex.gov.co/transparencia/informes-pqrsd	Oficina Comercial y de Mercadeo	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA DE CULMINACION	% DE AVANCE (31-08-2022)	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
OTRAS INICIATIVAS	Otras Iniciativas-Integridad y conflicto de intereses	Actualizar el Código de Buen Gobierno y Código de Integridad, lo relacionado con las políticas y lineamientos de antisoborno y anticorrupción.	Código de Buen Gobierno y Código de Integridad actualizados.	30/12/2022	70%	El Código para el Buen Gobierno ya fue aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo 18 del 21 de junio de 2022 y se encuentra en la página web del ICETEX. Con respecto al Código de Integridad se elaboró una propuesta de actualización, la cual está alineada al Código de Buen Gobierno. Esta propuesta se encuentra pendiente de ser presentada a la nueva administración de la entidad y su equipo directivo para posterior aprobación de la Junta Directiva.	Grupo de Transformación Organizacional
	Otras Iniciativas-Integridad y conflicto de intereses	Realizar socialización y capacitación sobre temas de integridad y conflicto de intereses.	(2) Socializaciones o capacitaciones.	30/12/2022	50%	Se socializó el 29 de agosto de 2022 por correo electrónico a todos los colaboradores la Guía de conflicto de interés y la pieza con información clave para reportar los posibles conflictos de interés	Grupo de Transformación Organizacional
		Gestionar el registro de los servidores públicos y/o contratistas que cumplen con la condición de Personas Expuestas Políticamente de acuerdo al Decreto 830 de 2021 en el SIGEP.	Información publicada en el SIGEP.	31/12/2022	0%	Esta actividad se encuentra programada iniciar en el mes de septiembre.	Grupo de Transformación Organizacional / oficial de Cumplimiento.
	Otras Iniciativas-Responsabilidad Social y sostenibilidad Institucional	Realizar socialización sobre temas de anticorrupción en el marco de los principios de pacto global	(5) Socializaciones	30/12/2022	40%	En el segundo cuatrimestre se llevaron a cabo dos socializaciones: el 5 de julio al Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional y el 19 de agosto se presentó al Equipo MECI del ICETEX	Grupo de Transformación Organizacional
		Realizar socialización sobre temas de anticorrupción en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS	(5) Socializaciones	30/12/2022	20%	En el segundo cuatrimestre se llevó a cabo 1 socialización: el 19 de agosto se presentó al Equipo MECI del ICETEX.	Grupo de Transformación Organizacional