

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad ICETEX
Vigencia 2022
Fecha de Publicación: 16 de enero de 2023
Fecha de Seguimiento: 31 de diciembre 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	100%	El 06 de diciembre de 2022 se lanzó la reinducción para todos los funcionarios de la entidad, la cual se encuentra disponible en la intranet de la entidad espacio de Talento Humano.	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	100%	En el Comité SARO - SARLAFT celebrado el 15 de diciembre de 2022, se presentó el resultado del monitoreo del mapa de riesgo de corrupción de la entidad.	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	100%	Se efectuó la verificación y evaluación a los controles determinados en el Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 31 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
TRÁMITES		Generar propuesta plan de racionalización de trámites.	(1) Plan de racionalización propuesto.	18/01/2022	97%	Se realiza el cierre del Plan de racionalización con 20 actividades al 100% y se trasladan 3 actividades de interoperabilidad de acuerdo con la solicitud de suspensión propuesta por la dependencia responsable, las cuales se encuentran relacionadas con la interoperabilidad (Fabrica de servicios digitales).	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	100%	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-anticorrupcion-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: Se realiza monitoreo con base al reporte de las diferentes áreas a los link asociados. https://icetex-my.sharepoint.com/:f/g/personal/corjuelar_icetex_gov_co/EumzEfnEb61HlyfL47Of19gBYoqQEUpeKY7_QNQbgQY-Rg?e=QyFuoT	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	100%	Se efectuó seguimiento a la publicación del Plan de Racionalización de Trámites publicado en la Web de la entidad correspondiente a los tres (3) cuatrimestres de la vigencia 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																
RACIONALIZACIÓN DE T	Trámites	Medir el impacto de las acciones de racionalización de trámites implementadas en la vigencia.	(1) Informe del impacto	30/01/2023	100%	<p>Para el cuarto trimestre a través de sesiones con el equipo interdisciplinario Mitigación PQRSD - Estado de cuenta, se efectuaron los ajustes correspondientes al proceso aplicativo explicativo - recibo de pago https://web.icetex.gov.co/recibo-de-pago, con la finalidad que los usuarios tengan el conocimiento y claridad de como leer y entender el recibo de pago, de esta manera disminuir las peticiones sobre este ítem. Adicionalmente, está herramienta cuenta con el Botón PSE que redirecciona a los usuarios al link de pagos, en el cual únicamente debe registrar la información de la referencia de pago.</p> <p>En el mes de noviembre se efectuaron los ajustes solicitados, el resultado de los casos creados en el trimestre en tipologías correspondientes al recibo de pago fueron:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>OCT</th> <th>NOV</th> <th>DIC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitud recibo de pago</td> <td>6686</td> <td>5502</td> <td>5244</td> </tr> <tr> <td>Revisión de Plan de Pagos</td> <td>1348</td> <td>1060</td> <td>1231</td> </tr> <tr> <td>Aclaración de pago realizado</td> <td>2651</td> <td>1549</td> <td>1896</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se cuenta con un impacto en el mes de noviembre en la tipologías de aclaración del pago realizado y revisión del plan de Pagos, mientras que a final del trimestre la tipología de "solicitud recibo de pago" cuenta con una variación de 1442 casos.</p> <p>Se realizan 5 capítulos con lema "Venga le digo" publicado mediante las redes sociales con un número de visualizaciones de 2 millones aproximadamente.</p>		OCT	NOV	DIC	Solicitud recibo de pago	6686	5502	5244	Revisión de Plan de Pagos	1348	1060	1231	Aclaración de pago realizado	2651	1549	1896	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Comercial y de Mercadeo/ Áreas Líderes de Trámites
			OCT	NOV	DIC																		
	Solicitud recibo de pago	6686	5502	5244																			
Revisión de Plan de Pagos	1348	1060	1231																				
Aclaración de pago realizado	2651	1549	1896																				
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	100%	<p>Durante el IV trimestre se efectuaron las capacitaciones del Defensor al Consumidor Serna & Rojas, donde se cuenta con la participación del proveedor de atención al usuario, áreas misionales y de la Oficina Comercial y de Mercadeo presentaron sesiones correspondiente a :</p> <p>Octubre- Tutela Diciembre - Proceso de Insolvencia de Persona Natural no comerciante.</p> <p>Además el proveedor se capacitó en Lenguaje incluyente y Atención a personas con discapacidad Visual.</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/Documents/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	100%	Se remitió al MEN la información e insumos respectivos para la generación de la rendición de cuentas del sector	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
		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

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
	Responsabilidad Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	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_mKvqdxI?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
		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
		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

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 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	100%	En el último cuatrimestre del 2022, El servicio de los Kioskos atendió en total a 1168 solicitudes, correspondiente a 827 Kiosko de la sede Aguas y 339 atenciones en el Kiosko de Cali. Esta herramienta, brinda extractos, estado de cuenta, certificado estado al día, permitiendo a los beneficiarios consultar de manera ágil este tipo de información.	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	100%	El boletín estadístico se puede consultar en el enlace https://web.icetex.gov.co/documents/20122/471993/Boletin-CE2022-1.pdf	Oficina Asesora de Planeación
	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	100%	Durante el IV trimestre se efectuaron las capacitaciones del Defensor al Consumidor Serna & Rojas, donde se cuenta con la participación del proveedor de atención al usuario, áreas misionales y de la Oficina Comercial y de Mercadeo presentaron sesiones correspondiente a : Octubre- Tutela Noviembre - Acción Cambiar Diciembre - Proceso de Insolvencia de Persona Natural no comerciante. Además el proveedor se capacitó en Lenguaje incluyente y Atención a personas con discapacidad Visual.	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	100%	Durante el último trimestre del 2022 se continuó asegurando que las personas del proveedor de atención al usuario participarán activamente en el curso de Lenguaje Claro, dando cumplimiento que las personas que ingresen tengan conocimiento de estas normativas para brindar la información a los diferentes grupos de interés y cerrar brechas en la comunicación oral, escrita y/o verbal.	Oficina Comercial y de Mercadeo. Grupo de Desarrollo y Transformación Organizacional

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
SERVICIO AL CIUDADANO		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	100%	En el mes de diciembre se efectuó la comunicación con el Subdirector General del INCI, quien manifestó el apoyo para contar con insumo respecto a la atención con las personas con discapacidad visual, el material con el cual nos apoyo dicha institución permitió elaborar el material denominado "Atención a personas con Discapacidad Visual" el cual facilita que se capacite al personal del proveedor de atención al usuario de los Centros de Experiencia Presencial CEPs y a su vez permitirá dar un trato adecuado a las personas que se encuentran en esta condición.	Oficina Comercial y de Mercadeo
		Fortalecer los canales de atención e implementación de nuevas estrategias de contacto.	Hoja de vida de los proyectos.	30/11/2022	100%	Durante el III cuatrimestre se efectuaron procesos de fortalecimiento de las estrategias implementadas en los anteriores meses, en donde se cuenta con una evolución favorable del proceso de solución en primer contacto, en el último trimestre se atendió un total de 5.125 solicitudes de firmas de garantías y 4216 solicitudes de los demás procesos asignados a la estrategia implementada. A los Bots se les ajustó el flujograma con el fin de contar con un proceso de interacción más dinámico y ordenado en el proceso telefónico y Chat, en donde al usuario se le confirman los datos siempre y cuando valide las preguntas de seguridad.	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	100%	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. Fue presentada a la comisión de empalme cuando se posesionó el nuevo Presidente de la entidad y posteriormente se presentó al Comité Directivo.	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 - 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	100%	Se realizó la actualización de los formatos F378, F392 y F450 : (Paso al cobro individual, Devolución y/o compensación de pago de lo no debido, Refinancian ampliación de plazo y prorroga, Cambio de fecha límite de pago del crédito) con la inclusión del instructivo en SUIT el 23 de noviembre de 2022. Las anteriores actividades fueron desarrolladas en el tercer cuatrimestre de la vigencia 2022. Las acciones ejecutadas en los dos (2) primeros cuatrimestres, se encuentran detalladas en cada uno de los informes presentados.	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
FORTALECIMIENTO SI	Subcomponente 3 Gestión 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	90%	En el mes de diciembre fueron entregados al ICETEX por parte de las entidades de Apoyo, los documentos traducidos en lenguaje Creole y Wayuu. Se encuentra pendiente el proceso de publicación de los mismos en la página de la entidad, los cuales podrán ser consultados en el link: https://web.icetex.gov.co/atencion-al-ciudadano/informacion-al-consumidor-financiero?p_l_back_url=%2Fbuscar%3Fq%3Dcreole en la sección > Protocolo de Servicio > Formato alternativo para grupos Étnicos y culturales	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	100%	Se efectuó la publicación de la guía del paso a paso para la solicitud de crédito de pregrado y Posgrado País - Exterior e Idiomas del 2023-I. De esta manera la información se encuentra actualizada y cuenta una orientación en lenguaje claro para los grupos de interés. Publicación del Brochure del portafolio de servicios para la vigencia 2023-I Herramienta interactiva para leer el recibo de pago	Oficina Comercial y de Mercadeo
		Diseñar campaña interna sobre respuestas a las PQRSD. (Concretas, con lenguaje claro, tiempos adecuados etc.)	1 mensaje trimestral	30/12/2022	100%	Para este trimestre se efectuó la campaña de <i>¿sabes que es la integridad personal?</i> , en la cual se resalta la atención a los grupos de interés mitigando y reportando acciones de corrupción como el trato a nuestros usuarios independiente al grupo poblacional al que pertenezcan, estas piezas se publican en la herramienta del proveedor de atención al usuario conocida como Aulas virtuales, así como la socialización de los espacios determinados como pre-turnos	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
	Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	Elaborar y publicar informes trimestrales de PQRSD que lleguen a la entidad cumpliendo los criterios o lineamientos normativos.	Informes de PQRSD publicados trimestralmente	31/12/2022	90%	El Informe se encuentra en proceso de culminación, el cual va a contener la información de las solicitudes PQRSD con respuestas oportunas mediante comités de seguimientos mensuales. Una vez sea publicado el del último trimestre del 2022 se podrá consultar en el 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	90%	Los protocolos fueron ajustados; sin embargo, para el mes de diciembre 2022 no se cuenta con el Aval de la coordinadora de Servicio para poder efectuar a publicación en la página de la entidad, se espera realizarlo en el mes de enero del 2023, el cual deberá quedar en https://web.icetex.gov.co/atencion-al-ciudadano/informacion-al-consumidor-financiero > Protocolo de Servicio.	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	90%	Durante este período se contó con diferentes revisiones y ajustes del documento de la carta del trato digno, debido a actualización en horarios y sedes de Atención Presencial. Ya se cuenta con la firma del Presidente de ICETEX y está en proceso para su publicación y Divulgación.	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	100%	Se efectuaron sesiones de trabajo del equipo interdisciplinario de PQRSD, áreas misionales y las personas de Gestión de la calidad - Conocimiento, dando continuidad al proceso que inició a mediados del 2022 para la actualización y definición de las cartas tipo (proformas) para los procesos como: <input checked="" type="checkbox"/> Condonación: 8 Proformas <input checked="" type="checkbox"/> Desembolso y Exterior: 11 proformas <input checked="" type="checkbox"/> Dirección y Cobranza: 7 proformas <input checked="" type="checkbox"/> Cartera: 23 proformas <input checked="" type="checkbox"/> Crédito: 22 proformas	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	90%	Se elaboró el informe anual de satisfacción, entendiéndose que se cuenta con atenciones 24/7 es importante contar con la información a 31 de diciembre del 2022, Por lo tanto, se efectuará la publicación del informe de satisfacción en el mes de enero del 2023, el cual podrá ser consultado en el link https://web.icetex.gov.co/biblioteca/estudios-y-encuestas	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	100%	Se realizó la actualización de los formatos F378, F392 y F450 : (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) con la inclusión del instructivo en SUIT el 23 de noviembre de 2022. Las anteriores actividades fueron desarrolladas en el tercer cuatrimestre de la vigencia 2022. Las acciones ejecutadas en los dos (2) primeros cuatrimestres, se encuentran detalladas en cada uno de los informes presentados.	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	100%	En el último cuatrimestre se actualizó y ajustó el Menú de Transparencia y Acceso a la Información y los microsítios que lo integran; así como el menú de Participa en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020. Se publicaron las actualizaciones de fondos en administración, se solicitó la publicación de los seguimientos a planes y la información relevante a la ciudadanía.	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
		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	100%	Con corte al 31/12/2022 se ha realizado la publicación de la actividad contractual en el SECOP II y la transmisión de la información contractual en SIRECI.	Secretaría General / Grupo de Contratos

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 Y ACCESO A LA INFORMACION		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	99%	Se realizó la vinculación del 100% de los contratistas de la entidad al Sistema de Gestión de Empleo Público SIGEP. Se reporta 98,4% con corte a noviembre de 2022 de los funcionarios, de acuerdo con informe emitido por el DAFP	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
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Seguimiento al Modelo de Atención al Usuario de acuerdo con las fases.	(2) Seguimientos	31/12/2022	100%	Se cuenta con un modelo estructurado y será implementado con la llegada del nuevo proveedor de atención al usuario, lo cual se estima que se lleve a cabo en el segundo trimestre de la vigencia 2023. Dentro de las acciones generadas en el último cuatrimestre, se efectuó proceso de sondeo de preguntas, relacionado con la publicación para el proceso de licitación del proveedor de atención al usuario.	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	100%	Seguridad digital: se emitieron los instrumentos de gestión (índice de información clasificada y reservada; esquema de publicación; registro de activos de información), los cuales fueron aprobados en el Comité Institucional de Gestión y Desarrollo. Grupo de Gestión Documental Programa de Gestión Documental La actualización del Programa de Gestión Documental PGD fue definida para los años 2020-2022. El mismo fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 19 de noviembre de 2020. Durante el 4to trimestre del año 2022 se realizaron las actividades definidas en el PGD para este periodo.	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	100%	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 micrositios de lo que va de la vigencia 2022 para el icetex.gov.co	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	90%	A través de la Oficina Comercial y de Mercadeo, se efectuó la publicación de los informes de los 3 primeros trimestres de la vigencia. En el momento se encuentra en la consolidación de la información del último trimestre del año (Octubre - Noviembre y Diciembre) el cual deberá contar con la información de: 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. Una vez cuente con el aval correspondiente, se efectuará la 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	90%	El Informe en proceso de gestión va a contener la información de las solicitudes PQRSD con respuestas oportunas mediante comités de seguimientos mensuales, una vez sea publicado el del último trimestre del 2022 se podrá consultar en el link: https://web.icetex.gov.co/transparencia/informes-pqrsd	Oficina Comercial y de Mercadeo	
Hacer seguimiento y publicar el informe de PQRSD		Informe de quejas trimestral publicado	30/12/2022	90%	El Informe en proceso de gestión va a contener la información de las solicitudes PQRSD con respuestas oportunas mediante comités de seguimientos mensuales, una vez sea publicado el del último trimestre del 2022 se podrá consultar en el link: https://web.icetex.gov.co/transparencia/informes-pqrsd	Oficina Comercial y de Mercadeo	
	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	95%	El Código para el Buen Gobierno fue aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo 18 del 21 de junio de 2022 y se encuentra en la pagina web del ICETEX. Así mismo, se inició su socialización a través de una estrategia pedagógica. Respecto al Código de Integridad se elaboró una propuesta de actualización, la cual está alineada al Código de Buen Gobierno. Se proyectó acto administrativo que está en trámite para adopción de la nueva versión.	Grupo Transformación Organizacional

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	Realizar socialización y capacitación sobre temas de integridad y conflicto de intereses.	(2) Socializaciones o capacitaciones.	30/12/2022	100%	En el mes de diciembre de 2022, se realizó la reinducción de funcionarios en cuyo módulo de integridad y conflicto de intereses se actualizó la presentación y se realizó la correspondiente evaluación que fue presentada por 212 colaboradores.	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	100%	Teniendo en cuenta que la Oficial de Cumplimiento informó que los funcionarios considerados como PEPs en el Ictex son el Presidente, los vicepresidentes, la Secretaria General y el Tesorero, se procedió a realizar las respectivas consultas en Sigep y se verificó que todos estos funcionarios cumplen con la marcación correspondiente.	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	100%	Se llevaron a cabo 11 socializaciones a diferentes dependencias: grupos de contabilidad, tesorería, presupuesto, despacho de la Vicepresidencia Financiera , Grupos de Acuerdos Estratégicos, Gestión Talento Humano, Gestión Documental, Gestión Administrativa de la Secretaria General, Oficina de Control Interno, la Oficina de Relaciones Internacionales y oficinas regionales.	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	100%	Se llevaron a cabo 11 socializaciones a diferentes dependencias: grupos de contabilidad, tesorería, presupuesto, despacho de la Vicepresidencia Financiera , Grupos de Acuerdos Estratégicos, Gestión Talento Humano, Gestión Documental, Gestión Administrativa de la Secretaria General, Oficina de Control Interno, la Oficina de Relaciones Internacionales y oficinas regionales.	Grupo de Transformación Organizacional