Estrategia de Participación Ciudadana –2023

Oficina Asesora de Planeación

Fecha de elaboración: 05 diciembre 2022

Versión 1

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Tabla de Contenido

1. Introducción 2
2. Descripción 2
3. Objetivo Estratégico 3
4. Objetivo General 3
   4.1 Objetivos Específicos 3
5. Alcance 3
6. Justificación 3
   Constitución política de Colombia 3
   Leyes 4
   Decretos 4
   Otras Disposiciones Normativas 4
7. Cronograma de actividades 5
8. Hitos 6
9. Seguimiento y evaluación ..... ¡Error! Marcador no definido.
10. Definiciones 7
11. Índice de Desempeño Institucional – Política de Participación ciudadana 2021. 8
12. Buenas prácticas implementadas en la vigencia 2022 10
   12.1 Centro de Experiencia Presencial - CEP 10
   12.2 Resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2022 10
   12.3 Espacios de participación ciudadana regionales 11
..... 12
13. Cumplimiento Resolución 1519 de 2020 – Menú Participa 12
15. Estrategia de Rendición de Cuentas 2023 15

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 orientarlas 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 la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2023, 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. Descripción

Nombre del Plan de Acción	Plan de participación ciudadana
Nombre y código rubro presupuestal	N/A
Presupuesto asignado ($)	N/A
Área responsable	Oficina Asesora de Planeación
Política MIPG y otros	13. Participación ciudadana en la Gestión Pública
Proceso	Escoge el proceso principal en el cual se desarrollara el Plan de Acción
Fecha inicio del proyecto	2/01/2023
Fecha fin del proyecto	29/12/2023

3. Objetivo Estratégico

Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés

4. Objetivo General

Fomentar el dialogo de doble vía entre la entidad y los grupos de interés con el fin de involucrarlos en todas las fases de la gestión pública, a fin de realizar espacios de participación ciudadana.

4.1 Objetivos Específicos

- Incentivar el dialogo de doble vía con los grupos de interés de la entidad.
- Generar espacios de co-creación de planes, proyectos y programas.
- Promover la retroalimentación por parte de los grupos de interés de los planes, programas y proyectos que la entidad publique en el menú participa.
- Atender oportunamente las solicitudes, requerimientos, preguntas y sugerencias de los grupos de valor respecto a la gestión institucional.

5. Alcance

En este plan se presenta la estrategia de participación ciudadana 2023 que establece el ICETEX, para que sus grupos de interés planteen observaciones, comentarios o sugerencias respecto a las fases de identificación de necesidades o diagnóstico, la formulación de planes, programas y/o proyectos, formulación de normatividad, mejora de la gestión institucional y evaluación de la gestión institucional en espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.

6. Justificación

La participación ciudadana se enmarca en el siguiente marco normativo:

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 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 Leyes 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 2195 de 2020.** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

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.

Otras Disposiciones Normativas

- **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.
- **Conpes 4070 de 2021.** Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto.

- **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.

7. Cronograma de actividades

El plan de participación cuenta con las siguientes actividades:

N°	Categoría / Actividad / Tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin
1.	**Identificación de Necesidades o Diagnóstico**	**02/01/2023**	**30/11/2023**
1.1.	Generar y publicar en la página web un boletín estadístico con las principales cifras vigentes en la entidad, relacionadas con la participación de los beneficiarios en los servicios de ICETEX.	2/02/23	30/11/23
1.2	Sensibilizar sobre la importancia de generar espacios de participación en todas las fases del ciclo de la gestión pública.	1/03/22	29/08/23
1.3	Realizar el diagnóstico de la política de participación ciudadana en cumplimiento con el Modelo de Planeación y Gestión - MIPG	1/02/23	28/02/23
1.4	Actualizar la caracterización de Ciudadanía y grupos de interés	2/02/23	30/11/23
1.5	Realizar capacitación a los colaboradores de la entidad para identificar el cumplimiento de acciones con enfoque de Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS que contribuyan a su cumplimiento en la rendición de cuentas permanente.	1/02/22	30/05/23
2.	**Formulación de Planes, Programas y Proyectos**	2/01/23	31/01/23
2.1	Publicar en el menú participa de la página web de la entidad las propuestas de los indicadores estratégicos corporativos y planes de acción institucionales asociado al MIPG del 2023 con el fin de recibir aportes o comentarios por parte de la ciudadanía.	2/01/23	31/01/23
2.2	Conformar equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	4/05/23	30/11/23
2.3	Publicar en el menú participa de la página web de la entidad el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o Programa de Transparencia y Ética Pública 2023 con el fin de recibir aportes o comentarios por parte de la ciudadanía.	2/01/23	31/01/23
2.4	Publicar en el menú participa de la página web de la entidad el proyecto del Plan de Participación 2023 con el fin de recibir aportes o comentarios por parte de la ciudadanía.	2/01/23	31/01/23
2.5	Publicar en el menú participa de la página web de la entidad los proyectos normativos de interés general con el fin de recibir aportes o comentarios por parte de la ciudadanía.	2/01/23	31/12/23
2.6	Formular la estrategia de Rendición de Cuentas 2023 de acuerdo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública	1/02/23	31/10/23
3.	**Ejecución / Implementación.**	**2/02/23**	**29/12/23**

3.1	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.	2/02/23	30/11/23
3.2	Actualizar el calendario de eventos y participación ciudadana ubicado en el menú de participa (actualización mensual)	16/01/23	29/12/23
3.3	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con el fin de presentar los resultados de la gestión institucional a la ciudadanía y grupos de valor.	2/05/23	30/11/23
4.	**Seguimiento Y Evaluación Participativa**	**3/03/23**	**20/12/23**
4.1	Consolidar las encuestas de percepción de los espacios de participación con el fin de emitir un informe que permita evidenciar acciones de mejora que se puedan tener en cuenta en la planeación estratégica	1/12/23	20/12/23
4.2	Realizar jornadas internas de rendición de cuentas por parte de las diferentes dependencias de la entidad dirigidos a los colaboradores.	3/03/23	20/12/23
4.3	Realizar y publicar en la página web el informe de cierre de la estrategia de participación ciudadana.	1/12/23	20/12/23

8. Hitos

A continuación, se especifica los entregables o productos esperados en el cronograma anterior:

N°	Hito o producto esperado	Fecha Entrega
1.1	(1) Boletín estadístico generado y publicado en la página web	30/11/23
1.2	(2) Actividades de sensibilización	29/08/23
1.3	(1) diagnóstico realizado	28/02/23
1.4	(1) Actualización de la caracterización de Ciudadanía y grupos de interés	30/11/23
1.5	(1) Capacitación realizada.	30/05/23
2.1	(1) Documento con observaciones recibidas y respuestas dadas a la ciudadanía.	31/01/23
2.2	(1) Equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas conformado	30/11/23
2.3	(1) Documento con observaciones recibidas y respuestas dadas a la ciudadanía.	31/01/23
2.4	(1) Documento con observaciones recibidas y respuestas dadas a la ciudadanía.	31/01/23
2.5	A demanda	31/12/23
2.6	(1) documento con la estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad en 2023	31/10/23
3.1	(5) Espacios de participación generados con la ciudadanía y grupos de valor a través de: Facebook live, ferias de servicio, ferias radiales o webinars.	30/11/23
3.2	(1) Calendario de eventos actualizado mensualmente	29/12/23
3.3	(1) Audiencia pública de rendición de cuentas realizada.	30/11/23

4.1	(1) Informe y presentación de resultados.	20/12/23
4.2	(3) Espacios de participación generados con los colaboradores de la entidad a través de iniciativas internas.	20/12/23
4.3	(1) informe de evaluación de espacios de participación ciudadana	20/12/23

9. Seguimiento y evaluación

El monitoreo del plan de participación ciudadana es trimestral y lo realiza la oficina Asesora de Planeación.

10. 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, 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.

- **Grupos de Valor[1]:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

- **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

[1] [1] glosario Términos MIPG. Versión 5 de fecha junio de 2020

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.
- **Estrategias de relacionamiento:** Conjunto de iniciativas planeadas y estructuradas que permiten la consulta, el encuentro, diálogo y retroalimentación con los grupos de interés.

- **Propósito de Valor Estratégico Social:** Comprende los aspectos relacionados en la gestión de los riesgos e impactos sociales en el marco de los Derechos Humanos, la participación ciudadana, la contribución en el desarrollo de las comunidades y el trabajo digno para el mejoramiento de la calidad de vida en torno al relacionamiento con los grupos de valor y grupos interés del ICETEX

11. Índice de Desempeño Institucional – Política de Participación ciudadana 2021.

El Índice de Desempeño Institucional a partir del Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión - FURAG mide el avance de la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional que hacen parte del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG, para el caso del ICETEX en 20212 obtuvo un puntaje general de 99,3, es decir 12,1 puntos por encima del promedio de las entidades nacionales, lo que hizo que la entidad se ubicara en el puesto 5 entre entidades nacionales y el puesto 2 de las entidades del sector. hacienda.

Fuente: Resultados Índice de Desempeño Institucional 2021 – IDI, Función Pública

[2] Teniendo en cuenta que se mide vigencia vencida. Es decir que en 2022 se publicaron los resultados de la gestión de 2021.

Teniendo en cuenta que el IDI se presenta en una escala de 1 a 100, siendo 100 el máximo puntaje a lograr, el ICETEX reportó para la vigencia 2021 un resultado de 99,4 puntos, siendo el indicador con mejor desempeño dentro de la medición de la entidad y ubicándose a tan solo 2 décimas del máximo valor de referencia:

Fuente: Resultados Índice de Desempeño Institucional 2021 – IDI, Función Pública

De acuerdo con los resultados se puede argumentar que, debido a las buenas prácticas de la entidad y la implementación adecuada de los lineamientos aplicables respecto a la participación ciudadana, la entidad ha sostenido un aumento durante los últimos tres años consecutivamente:

Año	Resultado IDI – POL 12	Mejora en puntos
2019	93,3	2,2[3]
2020	98,8	5,5
2021	99,4	0,6

Fuente: Resultados Índice de Desempeño Institucional 2018, 2019, 2020 y 2021 – IDI, Función Pública

[3] El resultado para 2018 en la política de Participación Ciudadana fue de 91,1 puntos.

12. Buenas prácticas implementadas en la vigencia 2022

12.1 Centro de Experiencia Presencial - CEP

En marzo de 2022 se entregó el primer Centro de Experiencia Presencial - CEP de ICETEX totalmente modernizado y adecuado bajo este modelo que se encuentra ubicado en el barrio Las Aguas de Bogotá.

Este CEP, en el que también contamos con la participación del ICFES, se apoya en la inteligencia artificial para el análisis de requerimientos de los usuarios, emplea un nuevo modelo de respuesta y mensajes con información asertiva y oportuna. El nuevo servicio se enfoca en la calidad de operación y deja atrás las filas y aglomeraciones que caracterizaban el anterior servicio de las oficinas. Hoy son 40 Centros de Experiencia Presencial y oficinas de atención en el país orientadas a garantizar una atención efectiva, inclusiva y moderna.

12.2 Resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2022

El ICETEX para la vigencia 2022, realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el 13 de julio de 10:00 -11:30 am y fue transmitida en directo por Canal Institucional, retransmitida por la web de ICETEX www.icetex.gov.co, ICETEX en Facebook, ICETEX en YouTube, @ICETEX en Twitter y por Icetex-Colombia en Instagram. Se puede consultar el evento en el siguiente enlace: https://portal.icetex.gov.co/rendicion-de-cuentas- 2021-2022.

En total la transmisión tuvo un alcance de **2.830** personas que vieron el programa en la señal de Canal Institucional, y transmitida a un potencial de seguidores de redes sociales de ICETEX que sumados alcanzan los **240.000**. Se respondieron 27 inquietudes de la ciudadanía, se presentaron testimonios de 5 invitados en directo (usuarios-aliados) conectados desde sus regiones por zoom, y se grabó y se reprodujo en la transmisión historias y declaraciones de 5 estudiantes usuarios de ICETEX y del presidente de la Bolsa de Valores de Colombia, Juan Pablo Córdoba, que dieron su testimonio sobre la gestión de ICETEX y sobre los beneficios que presta la entidad a estudiantes colombianos.

Fuente: Fotos tomadas en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Fuente: Fotos tomadas en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

12.3 Espacios de participación ciudadana regionales

Entendiendo que la rendición de cuentas es un proceso permanente, la entidad realizó una serie de 12 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, la información de cada uno de los espacios se pude ver en el enlace: https://web.icetex.gov.co/es/web/portal/participa/rendicion-de-cuentas-cuidadana/rendicion-de-cuentas-icetex

Estos espacios de participación se realizaron en las ciudades de Bogotá, Villavicencio, Florencia, Medellín, Nariño, Barranquilla, Cartagena y Sincelejo, en los departamentos de Caldas, Risaralda, Norte de Santander, Santander, Cundinamarca y el eje Cafeteo, con la asistencia de más de 245.935 personas.

Fuente: Propia, rendición de cuentas regional - Bogotá

Fuente: Propia, rendición de cuentas regional – Región Oriente - Santander (Tropicana Bucaramanga)

Fuente: Propia, rendición de cuentas regional – Región Centro (Cundinamarca y Bogotá). Radio Santafé 1070 AM Bogotá

Fuente: Propia, rendición de cuentas regional Zonas Priorizadas de 10 departamentos del país. Radio Cordillera 11900 AM Bogotá.

13. Cumplimiento Resolución 1519 de 2020 – Menú Participa

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) Diagnostico e problemas; 2) Consulta ciudadana; 3) Rendición de cuentas; 4) Planeación y presupuesto participativo; 5) Colaboración e innovación y 6) control ciudadano.

Fuente: Propia, página oficial del ICETEX, menú Participa.

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

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

14.1 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 através de la página de la entidad es www.icetex.gov.co en la pestaña de atención al ciudadano https://crm-clientes.millenium.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 odenuncia 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 durantelos 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.millenium.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.millenium.com.co/icetex-incluyente/videollamada.php se recibe atención en vídeo llamada de lengua de señas es de lunes a sábadode 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 através de la página web de la entidad www.icetex.gov.co en la pestaña deatención al ciudadano en el enlace https://chat.icetex.gov.co/icetex/userinfo.jsp?chatID=1607008191225&wor

kgroup=chatbot@workgroup.icetex-chat.millenium.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 delunes 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

15. Estrategia de Rendición de Cuentas 2023

El proceso de rendición de cuentas es una obligación de las entidades públicas y de los servidores públicos para informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta, oportuna y eficaz a las peticiones, requerimientos, sugerencias, comentarios y necesidades de los grupos de valor de las entidades sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción, en cumplimiento con la garantía de derechos que tienen los ciudadanos.

Teniendo en cuenta el nivel de madurez que tiene la entidad respecto a los lineamientos y buenas prácticas en los temas relacionados con la participación ciudadana, el ICETEX se encuentra en un nivel de perfeccionamiento de acuerdo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, es decir que se ha cualificado el proceso y se requiere perfeccionar la estrategia de rendición de cuentas.

En Colombia, se construye el Manual Único de Rendición de cuentas para que establezca el direccionamiento y el desarrollo del mecanismo en el nivel nacional y subnacional. Al respecto, en el MURC la RPC se define como la "…obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor[1]) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos" (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017) retomado de (Alcaldía de Medellín , 2021, pág. 8). A su vez se inscribe como una política clave del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MPG, que presenta tres elementos estructurantes de la RPC:

- **Información:** Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

- **Diálogo**: Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.
- **Responsabilidad:** Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Este elemento supone, además, la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria." (DAFP, sf).

Para dar cumplimiento con esta obligación legal, la entidad realizó una fase de aprestamiento y planeación a través de una Estrategia de Rendición de Cuentas con el fin de informar a los grupos de interés sobre aquellos espacios en los que pueden participar activamente de todas las fases del ciclo de la gestión pública.

Por lo anterior a continuación, se da a conocer de forma específica la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2023:

Subcomponente	Actividades	Metas	Responsables	Fecha de inicio	Fecha Final
INFORMACIÓN Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.	Elaborar la informe gestión 2022 y publicarlo en el portal web	(1) Informe realizado y publicado.	Oficina Asesora de Planeación.	3/01/2023	31/01/2023
	Conformar equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	(1) Equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas conformado	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina Asesora de Comunicaciones	4/05/2023	30/11/2023
	Formular el plan de trabajo de la audiencia pública	(1) documento realizado	Equipo Líder	4/05/2023	30/11/2023
DIÁLOGO Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con el fin de presentar los resultados de la gestión institucional a la ciudadanía y grupos de valor.	(1) Audiencia pública de rendición de cuentas realizada.	Oficina Asesora de Comunicaciones - Oficina Asesora de Planeación.	2/05/2023	30/11/2023
	Realizar jornadas internas de rendición de cuentas por parte de las diferentes	(3) Espacios de participación generados con	Oficina Asesora de Comunicaciones -	3/03/2023	20/12/2023

	dependencias de la entidad dirigidos a los colaboradores.	los colaboradores de la entidad a través de iniciativas internas.	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.	Oficina Asesora de comunicaciones	2/02/2023	30/11/2023
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) Informes de las rendiciones con las respuestas entregadas.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	2/02/2023	30/11/2023
	Realizar y publicar en la página web el informe de cierre de la estrategia de participación ciudadana.	Realizar y publicar en la página web el informe de cierre de la estrategia de participación ciudadana.	Oficina Asesora de Planeación	1/12/2023	20/12/2023