

SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN ICBF Primer cuatrimestre 2014

ICBF

COMUNICACIÓN

SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN PRIMER CUATRIMESTRE 2014

1. JUSTIFICACIÓN

En atención a lo establecido en la 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”, la cual dispone en el Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.*

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano”.

Al respecto el decreto 2641 de 2012, establece en el artículo 7 lo siguiente:

“Artículo 7°. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.”

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Anualmente debe elaborarse dicha estrategia, que contendrá, entre otras: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Lo anterior indica que cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de las entidades, deben elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La herramienta se denomina “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

De igual forma la cartilla que contempla la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su numeral 2.3.1 define que “El Jefe de Control interno es el responsable de hacer seguimiento a la elaboración y evaluación de la estrategia Anticorrupción. Este seguimiento se realizará tres (3) veces al año, esto es con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y se publicará en la página web de la entidad”.

De otra parte, a raíz de la expedición y entrada en vigencia del decreto 2482 de 2012, el Gobierno estableció la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión con los objetivos de a) Simplificar y racionalizar la labor de las entidades en la generación y presentación de planes, reportes e informes y b) Armonizar y articular las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades de Gobierno, proporcionando lineamientos para su implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación sectorial e institucional, tanto cuatrienal como anual.

De conformidad con el artículo 1 de la Ley 87 de 1993, la OFICINA DE CONTROL INTERNO, es la encargada de desarrollar el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, presenta a continuación el primer seguimiento cuatrimestral a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción con corte a 30 de abril de 2014, establecida en la metodología definida por el Gobierno Nacional.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar la elaboración, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, durante el primer cuatrimestre de 2014

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Verificar la estrategia en el componente mapa de riesgos de corrupción, sus avances y las medidas para controlarlos y evitarlos,

Verificar la estrategia en cuanto a las medidas antitrámites y sus avances

Verificar la estrategia en cuanto a la rendición de cuentas y sus avances

Verificar la estrategia en cuanto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y sus avances.

4. METODOLOGÍA

- 4.1. Revisión del plan de acción institucional aprobado para la vigencia 2014 en la Sede de la Dirección General.
- 4.2. Verificación los avances de la entidad en la ejecución del plan anticorrupción y atención al ciudadano durante primer cuatrimestre de 2014, revisando los resultados de los indicadores asociados al plan de gestión institucional.
- 4.3. Elaboración del informe de la verificación adelantada.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

5.1. SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 1ER CUATRIMESTRE DE 2014

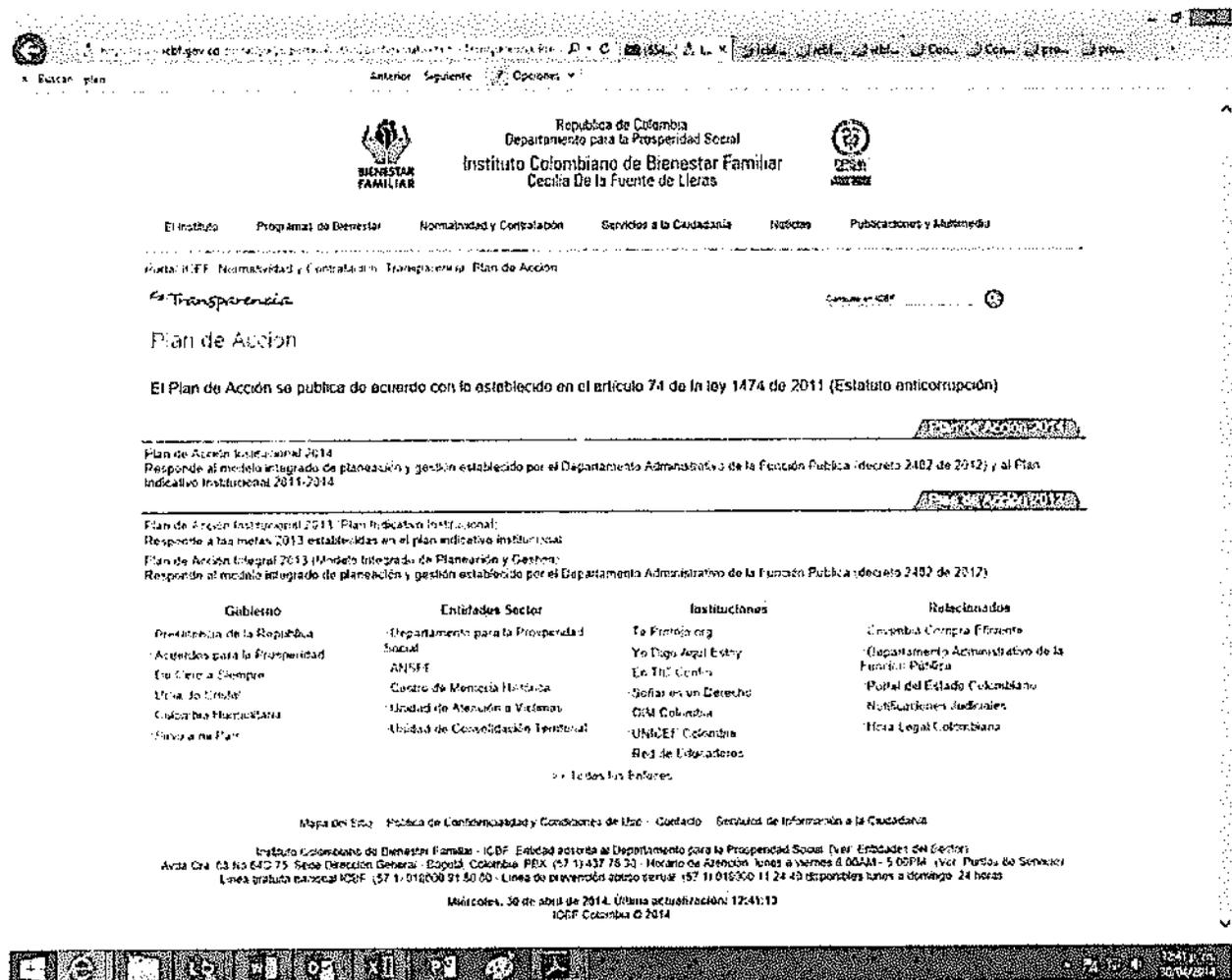
En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

La herramienta se denomina "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", se contempla como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción; el segundo componente es la Estrategia Antitrámites; el tercer componente es la Rendición de Cuentas y el Cuarto Componente. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. Para los tres últimos componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

La Dirección de Planeación es responsable de la consolidación del Plan de Acción Institucional de la vigencia 2014, el cual fue publicado el 31 de enero de 2014, teniendo en cuenta que el decreto 2282 de 2012 "*Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión*" adoptó en el artículo 2 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo (Gestión Misional y de Gobierno; Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano; Gestión del Talento Humano; Eficiencia Administrativa; Gestión Financiera) y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

De acuerdo a lo anterior, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estaría inmerso en el Plan de Acción Institucional de la Entidad formulado para la Vigencia 2014, el cual contempla los componentes de la estrategia anticorrupción para el ICBF y que corresponde al acto oficial de la formulación de la planeación institucional, el cual se encuentra publicado en la página Web de la entidad, dando cumplimiento al artículo 7 del decreto 2641 de 2012, que establece lo siguiente:

“Artículo 7º. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.”



El Instituto Programas de Bienestar Normatividad y Contratación Servicios a la Ciudadanía Noticias Publicaciones y Medios

Inicio ICBF Normatividad y Contratación Transparencia Plan de Acción

Transparencia Consultar ICBF

Plan de Acción

El Plan de Acción se publica de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción)

Plan de Acción Institucional 2014
Responde al modelo integrado de planeación y gestión establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (decreto 2402 de 2012) y al Plan Indicativo Institucional 2011-2014

Plan de Acción Institucional 2011 - Plan Indicativo Institucional
Responde a las metas 2013 establecidas en el plan indicativo institucional

Plan de Acción Integral 2013 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
Responde al modelo integrado de planeación y gestión establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (decreto 2402 de 2012)

Gobierno	Entidades Sector	Instituciones	Relacionados
Presidencia de la República Acuerdo para la Prosperidad En Cero a Siempre Unica Jo María Cultura y Patrimonio Finca a la Par	Departamento para la Prosperidad Social ANSFF Centro de Memoria Histórica Unidad de Atención a Víctimas Unidad de Convivencia Territorial	Ta Pimón.org Yo Digo Legal Estoy En TIC Centro ¿Quién es un Derecho? CIMA Colombia UNICEF Colombia Red de Educadores	Comprobá Compra Eficiente Departamento Administrativo de la Función Pública Portal del Estado Colombiano Notificaciones Judiciales Oficina Legal Colombiana

Mapa del Sitio Política de Confidencialidad y Condiciones de Uso Contacto Servicios de Información a la Ciudadanía

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF. Entidad adscrita al Departamento para la Prosperidad Social (ver Entidades del Sector)
Avenida Cra. 68 No. 64C-75. Sede Dirección General - Bogotá, Colombia. PBX: (+57 1) 437 76 30 - Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00AM - 5:00PM (ver Puntos de Servicio)
Línea gratuita nacional ICBF: (+57 1) 018000 91 80 80 - Línea de prevención abuso sexual: (+57 1) 018000 11 24 40 disponibles lunes a domingo 24 horas

Miércoles, 30 de abril de 2014. Última actualización: 12:41:13
ICBF Colombia © 2014

Una vez hecha la verificación por parte de la Oficina de Control Interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, acerca del cumplimiento en la elaboración de la estrategia anticorrupción en la entidad para el primer cuatrimestre de la vigencia 2013 que corresponde al corte a 30 de abril de 2014, se tiene lo siguiente por cada uno de los cuatro componentes:

5.1.1. PRIMER COMPONENTE. METODOLOGÍA DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Según la herramienta citada, el diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. La secuencia de la metodología es la siguiente: 1. Identificación de riesgos de corrupción. 2. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción. 3. Valoración del riesgo de corrupción. 4. Política de administración de riesgos de corrupción. 5. Seguimiento de los riesgos de corrupción. 6. Mapa de riesgos de corrupción.

La entidad empleó la metodología para identificar, analizar, valorar, administrar y gestionar los riesgos de corrupción que puedan afectar el proceso o procesos bajo responsabilidad de cada dependencia en la Sede de la Dirección General y en las regionales, para lo cual expidió la Guía de Administración de Riesgos versión 7.0 de 7 de febrero de 2013 (G1.MPE2 V 7.0).

Se indicó a través de correo electrónico fechado del 22 de marzo de 2013, por la Dirección de Planeación – Subdirección de Mejoramiento Organizacional las siguientes instrucciones:

“Con el fin de fortalecer el Sistema Integrado de Gestión en relación con la administración de Riesgos, y teniendo en cuenta que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y la estrategia definida por el Departamento Nacional de Planeación, el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano en donde solicitan la creación de un mapa de riesgos de corrupción para nuestra institución, el cual debe estar publicado a más tardar el 30 de Abril de 2013, solicito de manera atenta se lleven a cabo las siguientes actividades para tal propósito en cada uno de sus procesos”:

1. *Revisar la guía de Administración de Riesgos versión 7.0 de 7 de febrero de 2013, del Proceso de Mejoramiento Continuo que acaba de ser modificada para incluir las orientaciones dadas en el mencionado documento la encuentran en el link <http://172.16.9.12/documentos/P-Estrategi/Mejora%20cont/Guias%20Instruc/G1.MPE2%20Guia%20Administración%20de%20Riesgos%20v7.pdf>*
2. *Identificar y valorar los riesgos de corrupción en su proceso que puedan atentar contra la imagen institucional, la institucionalidad y la probidad del ICBF y adicionarlos al mapa de riesgos de calidad.*

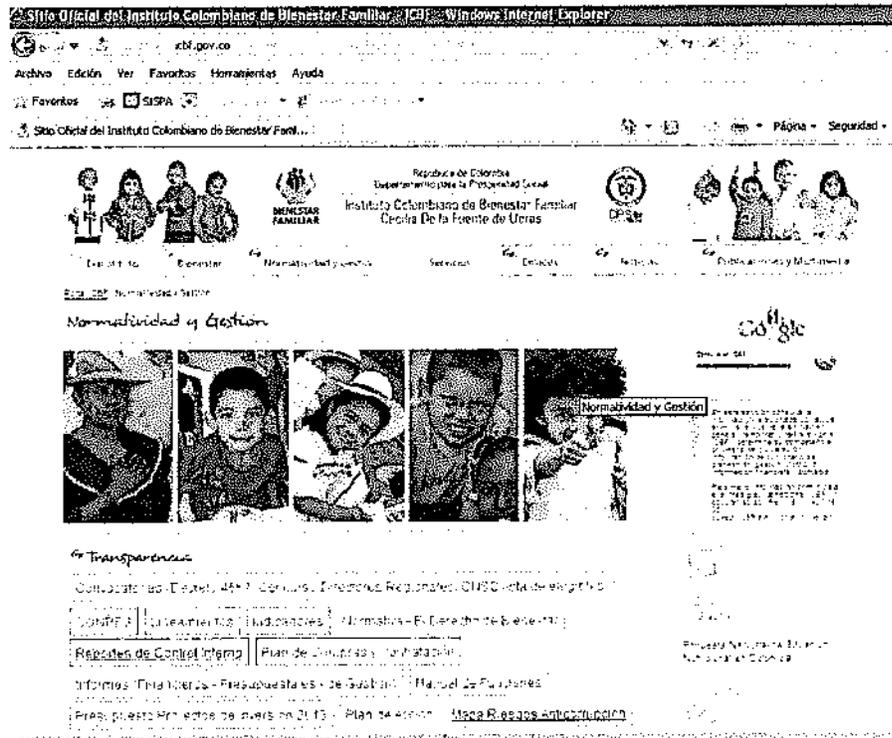
3. Definir e implementar los controles que sean necesarios para los riesgos de corrupción identificados. Esta actividad debe ser entregada a la Subdirección de Mejoramiento antes del día 19 de Abril de 2013.
4. El día 18 de Abril de 2013, una vez publicados en la intranet cada Regional procederá a realizar las valoraciones de los riesgos de corrupción identificados, de acuerdo con las instrucciones de la guía de administración de riesgos.
5. Por último la Subdirección de Mejoramiento publicara el día 29 y 30 dichos mapas de acuerdo con las indicaciones del Departamento Nacional de Planeación – DNP

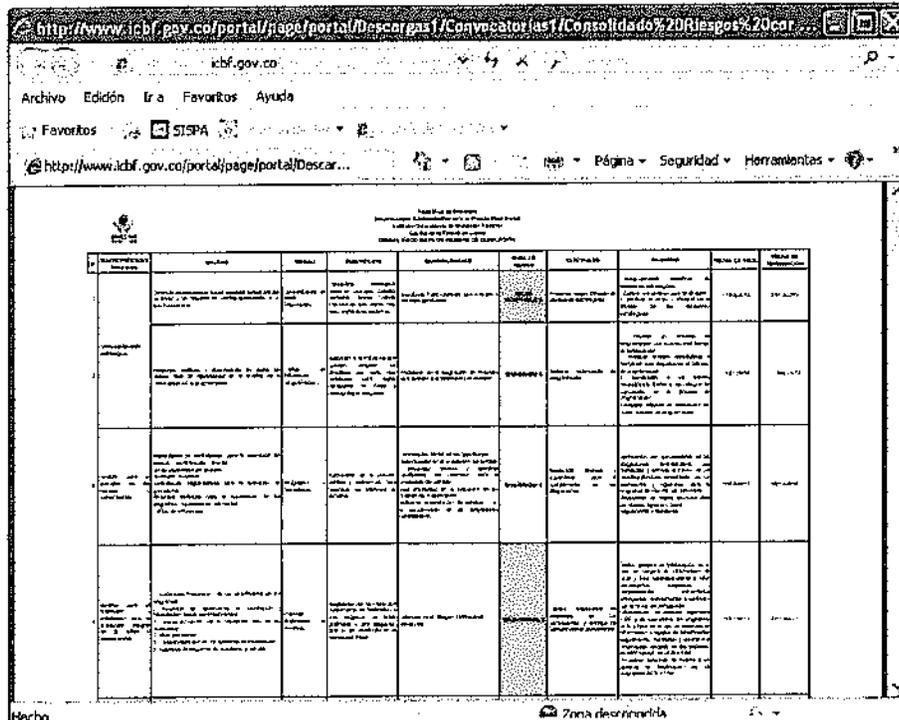
El siguiente es el cronograma enviado para realizar el ejercicio solicitado:

Proceso	Fecha
Direccionamiento estratégico	8 de Abril
Mejoramiento Continuo	3 de Abril
Coordinación y Articulación del SNBF	9 de Abril
Gestión para la Atención Integral Primera Infancia	3 de Abril
Gestión para la Promoción y Prevención para la Protección Integral de la Niñez y Adolescencia	3 de Abril
Gestión para la Atención de las Familias y Comunidades	4 de Abril
Gestión para la Nutrición	4 de Abril
Gestión para la Protección	05 de Abril
Gestión de Restablecimiento de Derechos	05 de Abril
Gestión de Adopciones	05 de Abril
Gestión de Responsabilidad Penal	05 de Abril
Gestión Soporte	9 de Abril
Gestión Humana	27 de Abril
Gestión Financiera	4 de Abril
Gestión Control Interno Disciplinario	8 de Abril
Gestión Logística y Abastecimiento	5 de Abril
Gestión Administrativa	26 de Abril
Gestión Contratación	4 de Abril
Gestión Tecnológica	10 de Abril
Gestión Jurídica	5 de Abril
Gestión Regional	9 de Abril
Gestión de Cooperación	8 de Abril
Gestión de Servicio y Atención	4 de Abril
Gestión de Comunicaciones	5 de Abril
Evaluación y Monitoreo de la Gestión	9 de Abril
Evaluación Independiente	8 de Abril
Aseguramiento a Estándares	8 de Abril

Para la elaboración del Mapa de riesgos Anticorrupción y Atención al ciudadano, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional con el apoyo del Grupo Promotor Epico a nivel nacional, realizó actividades de sensibilización y acompañamiento para la elaboración y validación de los riesgos de corrupción identificados para la entidad a nivel nacional obteniendo la colaboración de todas las Regionales; de igual forma, en la Sede de la Dirección General se realizaron reuniones de sensibilización con cada una de las dependencias por parte de un representante de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, donde se explicó la finalidad y se orientó la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos para la elaboración del citado mapa de acuerdo con el cronograma propuesto.

El ICBF consolidó para la fecha prevista el Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarlo, distribuido por cada Macro proceso / proceso, el cual fue publicado el 30 de abril de 2013, por la Dirección de Planeación – Subdirección de Mejoramiento Organizacional en el link: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/Convocatorias1/Consolidado%20Riesgos%20corrupcion.pdf>





Para el segundo cuatrimestre de 2013, la entidad diseñó un sistema único de administración de riesgos identificando 165 riesgos de manera integral.

El pasado 01 de agosto de 2013 la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, solicitó mediante correo electrónico realizar los ajustes pertinente a los mapas de riesgos de la muestra revisada y retroalimentada del nivel regional, por parte de los profesionales de la citada dependencia, teniendo en cuenta la Guía de Administración de Riesgos, a más tardar el día **30 de Agosto de 2013**, con el fin de poder iniciar la consolidación de los archivos y tenerlos listos para la próxima valoración.

Con corte a Mayo de 2013 se efectuó la valoración de los Riesgos del Sistema de Gestión de Calidad en Sede Nacional y Regionales en todos los Procesos (No reportaron la valoración de Riesgos Gestión de logística y Abastecimiento, Coordinación y articulación del SNBF).

Para el SGSI la valoración se hace para los procesos en la Sede Nacional.

Los planes de tratamiento para la mitigación y control de los Riegos, se proyectaron en el tiempo, para ejecutarse en un 30% con corte a Junio y el 70% restante con Corte a Diciembre de 2013.

El 23 de septiembre de 2013, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional comunicó los acuerdos logrados en el encuentro de profesionales EPICO, dando a conocer las decisiones y actividades que se deben efectuar para terminar el año y cumplir con los propósitos en lo referente a la gestión de riesgos:

1. El nuevo instrumento para el registro y administración de los riesgos del ICBF se tendrá listo el **15 de Octubre** de 2013
2. El Instrumento será enviado antes del **18 de Octubre** a las Regionales, para que se efectúen las observaciones pertinentes, antes del **30 de Octubre**.
3. Cada profesional Épico debe enviar a su enlace en la Subdirección de Mejoramiento, antes del **10 de Octubre** el listado, de cuál va a ser la estrategia para la valoración de los riesgos del eje de calidad ej Regional Cauca- Centro Zonal Indígena – etc, donde los contextos son iguales. Esta información será utilizada para formular las listas de validación en el instrumento del eje de Calidad.
Para definir dicha estrategia es importante tener en cuenta:
 - Contexto interno y externo de cada una de las sede Regional y centro zonal (debe ser el mismo, sobre todo el contexto interno para pensar en dejar un solo mapa)
 - Las condiciones de operación entre la sede y centro(s) zonal (es) y la manera como se ha efectuado el ejercicio que ha permitido el seguimiento y registro de los controles y acciones planificadas teniendo en cuenta que va a estar en un solo archivo y que tanto la Regional como el Centro zonal van a tener acciones específicas.
 - Tener en cuenta como se efectuara el seguimiento y registro de las actividades por cada uno de los responsables en Regional y centro zonal.
4. La fecha plazo para efectuar la migración al nuevo instrumento es 30 de Enero de 2014, mientras tanto se tendrá un período de transición en la cual existirá el instrumento anterior y el instrumento nuevo.
5. Se recuerda que el reporte del indicador para el corte Septiembre, la fecha plazo es 11 de Octubre de 2013.
6. La Guía será actualizada el 5 de Noviembre, de acuerdo con las observaciones recibidas por las Regionales.

El 5 de noviembre de 2013, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, informó al Comité táctico y al Grupo Promotor Epico que debido a la complejidad del desarrollo del instrumento Excel para la administración de riesgos, y al proceso de empalme en el cual está participando de manera directa quien diseña la herramienta, se ha revisado y ajustado el calendario para su implementación y puesta en funcionamiento, haciendo claridad que es para los ejes de Calidad, Ambiental y Seguridad de la Información; el eje de Seguridad y Salud Ocupacional se debe acoger a las instrucciones suministradas a los profesionales SYSO, estableciendo un cronograma con terminación de actividades el 28 de febrero de 2014.

Durante el primer cuatrimestre de 2014, no hubo actualización de la Guía de Administración de Riesgos.

En el plan de acción de acción institucional aprobado para la vigencia 2014, se establecieron las siguientes actividades en materia de riesgos:

Ejecución de Actividades del Plan de Acción

Indicador: E43 (% cumplimiento de la metodología de riesgos) a 30 de abril de 2014

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Final.	Macro Proceso	Proceso	Área	Variables	30 de abril
1	Asesorar la identificación de nuevos riesgos (Riesgos de corrupción y otros) y su valoración en los Macroprocesos y procesos Primer Semestre	01/01/2014	30/06/2014	Mejoramiento Continuo	NA	Subdirección de Mejoramiento Organizacional	10/11	91%
2	Hacer seguimiento al tratamiento definido y para la mitigación (mensual) y reportar indicadores de gestión trimestral Primer Semestre	01/02/2014	30/06/2014					
3	Asesorar la identificación de nuevos riesgos (Riesgos de corrupción y otros) y su valoración en los Macroprocesos y procesos Segundo trimestre	01/07/2014	31/12/2014					
4	Hacer seguimiento al tratamiento definido y para la mitigación (mensual) y reportar indicadores de gestión trimestral Segundo trimestre	01/07/2014	31/12/2014					

Como puede observarse la Subdirección de Mejoramiento Organizacional es la responsable de desarrollar las actividades planteadas, las dos primeras están programadas para ser cumplidas durante el primer semestre de 2014 y las dos últimas para ser cumplidas durante el segundo semestre de 2014, a 30 de abril según lo muestra el indicador lleva un avance del 91%.

5.1.2. SEGUNDO COMPONENTE. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Según la metodología, la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar fue expedida la resolución 9595 de 10 de diciembre de 2012, Por la cual se estructura el Comité Antitrámites y Gobierno en Línea y se

deroga la Resolución 2166 de 2010 (Por la cual se estructura el Comité Interno Antitrámites, Atención Efectiva al Ciudadano y Gobierno en Línea y se modifica una resolución), a su vez esta Resolución fue derogada por el artículo 16 de la Resolución 7000 de 2013, por la cual se actualiza y se estructura el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y se derogan unas Resoluciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.904 de 5 de septiembre de 2013.

En el ICBF el tema inicia en el año 2012 con la implementación de las estrategias propuestas en la Política, identificando los siguientes trámites:

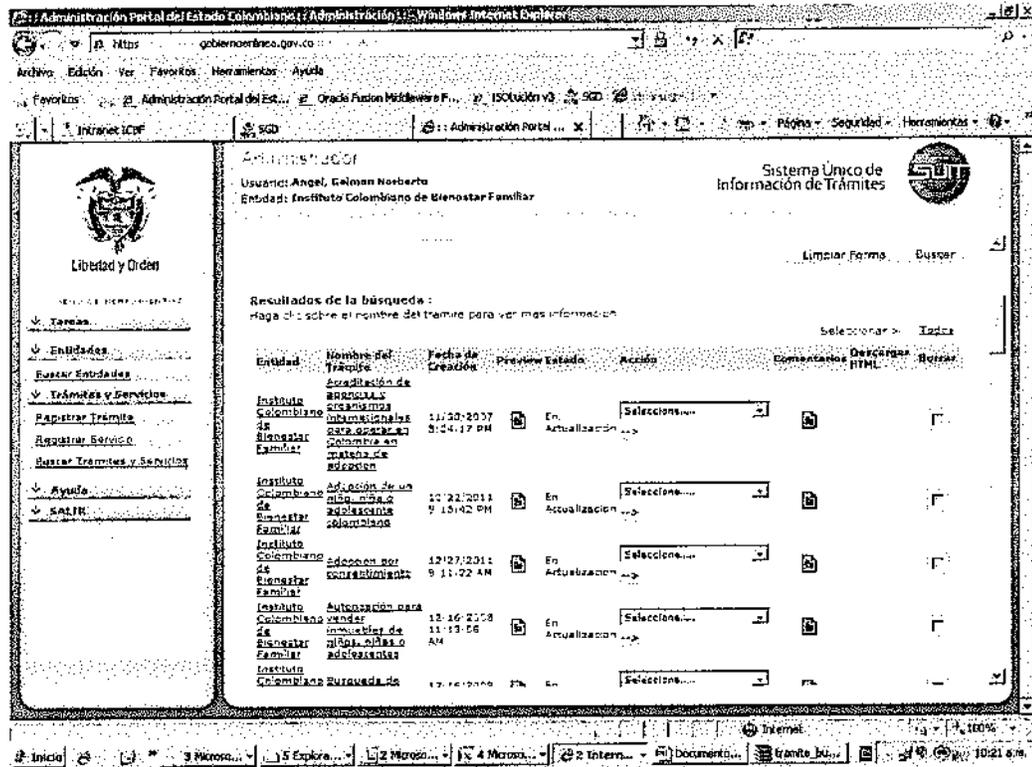
Macroproceso/Proceso	Número de Trámites
Aseguramiento a Estándares	2
Gestión Administrativa	1
Gestión de Protección	23
Gestión Financiera	2
Total Trámites	28

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional del Instituto Colombiano de Bienestar Familia, la entidad incluyó en el plan de acción para la vigencia 2013 una línea denominada "Trámites racionalizados y actualizados en el portal SUIT", en donde se tienen establecidas las siguientes actividades:

- Actualizar 28 trámites a cargo del ICBF.
- Racionalizar los trámites (Otorgar o reconocer personería jurídica por parte el ICBF/ Licencia de funcionamiento a personas jurídicas del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
- Publicar trámites actualizados y racionalizados en el portal SUIT

De los 28 tramites registrados en el Sistema Único de Información de trámites se han enviado y reportado al DAFP (20) tramites: 2 Financiera; 1 Administrativa; 2 Aseguramiento y 15 Protección; estos trámites fueron reportados al DAFP analizados por ellos y devueltos con observaciones para corrección por parte de la entidad. El pasado 24 de abril de 2013 se envió un correo electrónico al DAFP informando sobre los ajustes realizados a 8 trámites, dentro de los ajustes y racionalización se propuso que 5 de estos trámites se fusionen en 2 grupos. Estamos en espera de la aprobación por parte de DAFP.

A continuación se muestran los pantallazos del SUIT:



Al verificar en el aplicativo se observan los trámites que se han ingresado y que se relacionan a continuación:

No	Nombre del Trámite
1	Adopción de un niño, niña o adolescente colombiano
2	Adopción por consentimiento
3	Reconocimiento voluntario de Paternidad o Maternidad de un niño, niña o adolescente.
4	Acreditación de agencias y organismos internacionales para operar en Colombia en materia de adopción
5	Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes
6	Licencia de funcionamiento a personas jurídicas del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, que prestan servicios de protección integral a los niños, niñas, adolescentes y a sus familias
7	Otorgar o reconocer personería jurídica por parte el ICBF, a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que prestan servicios de protección integral a los niños, niñas y adolescentes y a sus familias.
8	Denuncia de bienes mostrencos, vocación hereditaria, orden sucesorial y vacantes
9	Solicitud de Elaboración de Demandas

No	Nombre del Trámite
10	Impugnación de paternidad, maternidad o reconocimiento de un niño, niña o adolescente
11	Ordinario de filiación
12	Fijación, Revisión de cuota de alimentos, Regulación de visitas y Fijación o Revisión de custodia, a favor de niños, niña y adolescente
13	Ofrecimiento de alimentos para niño, niña o adolescente
14	Proceso ejecutivo de alimentos a través de defensor de familia
15	Privación de la patria potestad
16	Suspensión de la patria potestad de un niño, niña o adolescente
17	Restablecimiento de la Patria Potestad
18	Nombramiento de guardas o tutores para un niño, niña o adolescente
19	Remoción de guardas o tutores de un niño, niña o adolescente
20	Prórroga de la Patria Potestad de un niño, niña o adolescente
21	Impedimento de salida del país de un niño, niña o adolescente
22	Búsqueda de niño, niña o adolescente
23	Fijación de residencia separada
24	Privación de la administración de patrimonio de niños, niñas o adolescentes
25	Permiso judicial para vender inmuebles de niños, niñas o adolescentes
26	Autorización para vender inmuebles de niños, niñas o adolescentes
27	Pago de aportes parafiscales por PILA
28	Estado de cuenta de aportes parafiscales

A 30 de abril de 2014, se observa en el portal de Gobierno en Línea que se encuentran publicados 13 trámites:

No	Nombre del Trámite
1	Denuncia de bienes vacantes, mostrencos y vocación hereditaria
2	Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes
3	Fijación de residencia separada
4	Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica por parte el ICBF, a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
5	Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
6	Estado de cuenta de aportes parafiscales
7	Venta de inmuebles de niños, niñas y adolescentes
8	Garantía del derecho de alimentos, visita y custodia
9	Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia
10	Privación y/o suspensión de la patria potestad

No	Nombre del Trámite
11	Reconocimiento voluntario de Paternidad o Maternidad de un niño, niña o adolescente.
12	Proceso ejecutivo de alimentos a través de defensor de familia
13	Adopción por consentimiento

Ejecución de Actividades del Plan de Acción

En el plan de acción institucional aprobado para la vigencia 2014, se plantearon dos indicadores para el monitoreo y seguimiento de las actividades programadas en este componente:

INDICADOR MPE2-03 (% de Macroprocesos con evidencia de racionalización de procesos)

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	VARIABLES	30 de abril
1	Identificar, priorizar y evaluar los procedimientos críticos a racionalizar	01/02/2014	31/03/2014	Mejoramiento Continuo	NA	Subdirección de Mejoramiento Organizacional	sin datos	sin datos
2	Racionalizar los procedimientos priorizados	15/03/2014	31/05/2014					
3	Implementar los procedimientos racionalizados	01/06/2014	31/12/2014					

Como puede observarse la Subdirección de Mejoramiento Organizacional es la responsable de desarrollar las actividades planteadas, la primera está programa para ser cumplida durante el primer trimestre de 2014, la segunda a 31 de mayo y la última para ser cumplidas a 31 de diciembre de 2014, a 30 de abril según lo muestra el indicador no muestra datos de avance.

INDICADOR MPE2-06 (Trámites racionalizados y actualizados en el portal SUIT)

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	VARIABLES	30 de abril
1	Identificar trámites a racionalizar	15/01/2014	30/06/2014	Mejoramiento Continuo	NA	Subdirección de Mejoramiento Organizacional	sin datos	sin datos
2	Racionalizar el trámite	01/07/2014	30/09/2014					
3	Publicar trámites actualizados y racionalizados en el portal SUIT	01/08/2014	31/12/2014					

De igual manera, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional es la responsable de desarrollar las actividades planteadas, la racionalización de trámites está programada para el 30 de septiembre de 2014 y su publicación para el 31 de diciembre de 2014; por tanto, en el corte a 31 de diciembre de 2013, como en el actual a 30 de abril, no existe un avance en el componente.

5.1.3. TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para el 2014 las orientaciones relacionadas con la rendición pública de cuentas desde el plan de rendición de cuentas, estuvieron enfocadas ante todo a continuar por la senda de la cualificación y la innovación en aspectos como la sensibilización, la formación, la participación, las convocatorias, el seguimiento a cumplimiento de compromisos y el fortalecimiento de la cultura ciudadana frente a este proceso, pero ante todo a ser rigurosos en la planificación de acciones y en el desarrollo, monitoreo y la evaluación de las mismas y exhortarlos para que en el 2014 redoblemos esfuerzos que permitan que este proceso sea cada vez más un escenario real de transparencia, participación y cualificación de nuestro quehacer misional.

Para la vigencia 2014, se compartió el informe final 2013 en donde se invita a retomar los logros pero también las dificultades y retomar los compromisos asumidos con las comunidades y todo lo pendiente para hacer de los programas y servicios verdaderos escenarios de cumplimiento de derechos.

Para el 2014 las orientaciones generales fueron:

- Realizar 33 eventos de rendición de cuentas en el nivel Regional (1 por cada Regional) en dichos eventos deberán participar de una manera activa los Centros Zonales de cada Regional y se garantizará que este proceso se construya, planifique y desarrolle conjuntamente con los equipos ampliados, aplicando la metodología definida para el efecto.
- Programar en el año, dos (2) Mesas Públicas por cada Centro Zonal, las cuales se realizarán, una (1) en el primer semestre y la segunda (2) en el tercer trimestre, los temas los definirán los Equipos Zonales para garantizar el seguimiento, evaluación y respuestas a las propuestas e inquietudes presentadas por la comunidad; los Equipos Zonales pueden programar por encima de la meta propuesta si deciden realizar mesas

públicas por municipios de área de influencia, de todas maneras lo deben reportar como parte de la meta.

- Los Coordinadores de Asistencia Técnica y los enlaces del SNBF deberán implementar acciones para brindar asistencia técnica a los Centros Zonales sobre los lineamientos de esta meta y todos los aspectos técnicos que este proceso demanda.
- Para el 2014 el reporte de gestión de esta meta será mensual y se deberá entregar informe de Gestión los 10 primeros días del mes siguiente.
- La Subdirección de Monitoreo y Evaluación continuará realizando el monitoreo y evaluación de este proceso y realimentará a los diferentes niveles de la entidad sobre los resultados recomendaciones y proyecciones de este proceso.
- Los Coordinadores de Planeación deberán apoyar este proceso y diligenciar los avances del indicador.
- Los Equipos Zonales deberán hacer seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades en el desarrollo de las mesas públicas y diligenciar y compartir el formato 3 de seguimiento a cumplimiento de compromisos por cada mesa pública realizada en sus territorios.
- De los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas, las Regionales y Centros Zonales deberán tener los soportes respectivos (Agenda, convocatorias, Informes de gestión, acuerdos, aportes de la comunidad, informe de evaluación final, lista de participantes y el consolidado de las observaciones y evaluaciones propuestas por la comunidad.
- Los Coordinadores de Asistencia Técnica y Planeación de las Regionales coordinarán con la Subdirección de Mejoramiento Organizacional todas las acciones necesarias para la asignación, de recursos económicos, logísticos y técnicos para la puesta en marcha de esta meta en el 2014.
- Los Coordinadores de Asistencia Técnica de las Regionales junto con los enlaces del SNBF asignados para este propósito y los Coordinadores Zonales deberán planificar y concertar fechas, tiempos y recursos con base en estos lineamientos y diligenciar el formato cronograma de rendición de cuentas, consultas públicas y mesas públicas que se tiene definido para el efecto; lo deberán remitir consolidado, a más tardar el 24 de febrero de 2014 al correo electrónico, (luis.mora@icbf.gov.co).

AVANCES PRIMER CUATRIMESTRE 2014

Se prepararon los lineamientos 2014 y se dieron a conocer a las Regionales y CZ el día 24 de enero de 2014.

Se sistematizó la información de la meta por cada regional y centro zonal quedando para el 2014:

- 35 eventos de rendición pública de cuentas. Incluye 1 evento del nivel nacional y 34 del nivel regional.
- 446 mesas públicas incluye los 201 centros zonales

Se enviaron 2 correos memorando recordando el reporte de gestión de MP del primer trimestre de 2014.

Se adelantó el plan integral de rendición de cuentas del ICBF con su respectivo cronograma con base en las Orientaciones brindadas por el DAFP para el 2014 este se encuentra en la página WEB del ICBF proceso de rendición de cuentas.

Se está avanzando en el diseño de la segunda cartilla que da cuenta del componente de dialogo como un referente para reforzar y consolidar en el 2014, para ello se hizo contacto con la Función pública para avanzar en el diseño de la cartilla.

Se participó en el encuentro de entidades del estado sobre el proceso de rendición de cuentas el 12 de marzo de 2014 y se compartió la experiencia del ICBF por petición de la función pública.

Se diseñaron las cuatro matrices claves para hacer seguimiento a la meta de RPC y MP. Se hizo una proyección de recursos para el desarrollo de esta meta en las Regionales y Centros Zonales y se aprobó un monto de \$ 343.740.000,00, los cuales se distribuyeron teniendo en cuenta tres criterios básicos:

- Logística y convocatorias \$ 93.000.000,00
- RPC \$ \$ 43.560.000,00
- Mesas publicas \$ 207.180.000,00

Para el primer trimestre de 2014 se brindaron las orientaciones respectivas a los equipos regionales y en algunos casos a Centros Zonales, sobre los criterios para la distribución de recursos y así cumplir con el desarrollo de esta meta.

Para el primer trimestre (Enero febrero y marzo) se programaron 10 mesas públicas y un 1 evento de Rendición de cuentas reportaron gestión de 5 mesas públicas y 1evento de Rendición de cuentas que realizó el nivel nacional el 26 de febrero y del cual se tiene un informe final que esta colgado en la página Web proceso de rendición de cuentas.

Las Regionales han enviado diligenciado el formato guía 3 en el cual aparecen los problemas y compromisos en torno a los programas tratados.

Pendientes por reportar de marzo 5 MP las Regionales Bogotá 1 MP , Choco 1 MP y Nariño 3 MP, a quienes por escrito se les ha solicitado esta información.

Para el primer trimestre el porcentaje de gestión es del 55%, se contó con la participación de 236 actores que representan a las organizaciones de gobierno; 221 actores que representan las organizaciones no gubernamentales y 370 personas que representaron a los organismos de control, veedurías y comunidad usuaria de los servicios.

En cuanto a las temáticas tratadas en los eventos de mesas públicas para el primer trimestre de 2014, De 5 de las mesas públicas realizadas, 3 (60 %) MP se desarrollaron sobre programas y servicios en general.

De 5 mesas públicas realizadas 1 MP (20 %) se desarrolló sobre protección, y sistema de responsabilidad penal.

De 5 mesas públicas realizadas 1 MP (27 %) se hizo sobre temas de primera infancia, hogares comunitarios de bienestar y Centros de Desarrollo Integral en sus distintas modalidades.

El Nivel Nacional para el primer trimestre programó y realizó 1 evento de rendición de cuentas de los cuales se rinde informe de la siguiente manera:

FECHA DE REALIZACIÓN: Miércoles 26 de febrero de 2014
LUGAR: Auditorio de RTVC Av. El Dorado Cr. 45 # 26, Bogotá, D.C.
HORA: Inicio: 9:00 a.m. Terminación: 12:00 m.

Dificultades

La Subdirección de Monitoreo y Evaluación, en su informe de seguimiento a la rendición pública de cuentas, indica que en general las dificultades que se presentaron en la implementación del proceso de rendición de cuentas y mesas públicas del primer trimestre 2014 estuvieron relacionadas con la reprogramación de mesas públicas por la entrega tardía de los recursos para logística de las MP lo que seguramente influirá en la reprogramación de MP dado que cada Regional tiene que contratar operadores para la logística y la mayoría de Regionales tendrán listo este proceso en mayo.

Ejecución de Actividades del Plan de Acción

INDICADOR MPEV1-P1-05 Mesas públicas y eventos de rendición de cuentas realizadas

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	Variables	30 de abril
1	Diseñar y enviar líneas de acción 2014 sobre la meta de RPC y MP al nivel Regional y Zonal.	01/01/2014	24/01/2014					
2	Diseñar el plan de rendición pública de cuentas y mesas públicas 2014 del ICBF y consolidar la programación de esta meta del nivel nacional, regional y zonal.	24/01/2014	14/03/2014	Evaluación, Monitoreo y Control de la Gestión	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	Subdirección de Monitoreo y evaluación	37/39	95%
3	Realizar seguimiento a la gestión de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Nal, Regional y Zonal y presentar el informe del primer semestre.	14/03/2014	30/06/2014					

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	Variables	30 de abril
4	Realizar seguimiento a la gestión de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Nal, Regional y Zonal 2014 y presentar el informe del segundo semestre y el informe final 2014 .	31/07/2014	31/12/2014					
5	Apoyar y evaluar el evento de rendición pública de cuentas del nivel Nacional 2014.	01/07/2014	Por definir					

Las actividades correspondientes a este indicador se encuentran bajo responsabilidad de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, para este componente se plantean 5 actividades, y el avance del indicador se encuentra en un cumplimiento del 95% pues se han adelantado 37 eventos de los 39 planteados para la fecha de corte, encontrándose en un nivel óptimo de ejecución.

5.1.4. CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Desde la Dirección de Servicios y Atención se incluyo dentro de la Formulación Plan De Acción Integral Anual una línea de política denominada Transparencia, participación y servicio al ciudadano, referente al objetivo estratégico Lograr una organización apreciada por los colombianos que aprende orientada a resultados.

Sobre los temas ya mencionados se viene adelantando la revisión y caracterización de los usuarios y su accesibilidad al ICBF, sobre esta actividad se están estructurando las bases de datos de beneficiarios, programas de protección, beneficiarios en programas de prevención (programas de primera infancia) y sobre las mismas la realización del análisis para el desarrollo de la actividad.

Implementar nuevos servicios, mejorar los existentes y fortalecer el uso y acceso a los canales de atención (fases de gobierno en línea), sobre la misma la Dirección de Servicios y Atención

con el apoyo de la Dirección de Información y Tecnología vienen desarrollando la implementación de los formularios para PQRs que se encuentran en el portal web, la idea del mismo que dicha información se integre en línea al Sistema de Información Misional SIM del ICBF.

La Dirección de Servicios y Atención se encuentra adelantando la implementación del Sistema Electrónico de Asignación de Citas el cual se encuentra formulado dentro del plan de acción de la entidad.

Implementación de sistema de turnos

Durante el primer cuatrimestre de 2014 se vienen adelantando tareas frente al (Sistema electrónico de asignación de citas.) SEAC con base en la capacitación dada en diciembre de 2013.

- Activación de usuarios.
- Estructurar nuevo plan de capacitación con los profesionales responsables de las regionales 2014 de manera virtual (grupo regionales de la dirección de servicios y atención).
- A raíz de los problemas de conectividad reportados por la DIT se realizó un cronograma de capacitación de manera presencial.

Encuesta de Satisfacción

Se realizó una encuesta para el tema de servicios y atención, con el fin de detectar las problemáticas que afectan la prestación del servicio, brindado a los ciudadanos que acceden a Bienestar Familiar en el canal presencial en las Regionales y Centros Zonales del país, para lo cual se tuvieron en cuenta los siguientes instrumentos:

Encuesta aplicada entre el 18 y el 21 de marzo de 2014 a los Coordinadores de los Centros Zonales del país y a los Responsables de Servicios y Atención en las Regionales, donde debían identificar las cinco (5) problemáticas que desde su óptica afectaban el servicio.

Visitas realizadas a 114 Centros Zonales en el 2013, por parte de la Dirección de Servicios y Atención, en el marco de la Metodología de Cuatro Ejes.

Encuesta de Satisfacción 2013 – Usuarios Centro Zonal (3556 ciudadanos encuestados, de 55 Centros Zonales de 33 Regionales).

Fortalecimiento de Canales de Información

a. Peticiones por canales

CANALES	CENTRO DE CONTACTO		CANALES	REGIONAL		CANALES	TOTAL NACIONAL	
	CANTIDAD	PORCENTAJE		CANTIDAD	PORCENTAJE		CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonico	85.046	78,19%	Presencial	144.758	78,94%	Presencial	154.361	52,84%
Virtual	10.139	9,32%	Escrito	33.765	18,41%	Telefonico	87.616	29,99%
Presencial	9.603	8,83%	Telefonico	2.570	1,40%	Escrito	37.736	12,92%
Escrito	3.971	3,65%	Virtual	2.080	1,13%	Virtual	12.219	4,18%
Buzón	6	0,01%	Buzón	200	0,11%	Buzón	206	0,07%
Totales	108.765	100,00%	Totales	183.373	100,00%	Totales	292.138	100,00%

En el Primer Trimestre del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un **52%**, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo Trimestre con un **53%**.

En el Primer Trimestre quienes más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Dirección General, Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca y Huila**, teniendo en cuenta el total de **Nuevas** peticiones recibidas en el Primer Trimestre que corresponden a **(292.138)** registros.

Desde la Sede de la Dirección General se ha venido apoyando el ingreso de peticiones para el tema de Ayuda Humanitaria.

Para el Primer Trimestre de 2014, el tipo de petición que más registro tuvo por este motivo fue Información y Orientación con Trámite.

Encuesta de servicio en Línea

La encuesta se realizó a través del Centro de Contacto, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción, la calidad en atención y el servicio prestado por parte de la línea de atención al ciudadano del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

La aplicación de la encuesta se realiza a aquellas personas que manifiesten el deseo de dar a conocer su percepción sobre la atención recibida, para lo cual el asesor transfiere la llamada y se realiza la misma.

La encuesta telefónica se aplicó del 13 al 28 de Febrero y del 1 al 31 de Marzo de 2014.

La muestra objeto de la aplicación de la encuesta fue:

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	ENCUESTAS REALIZADAS	%
Febrero	30.289	1.876	6,2%
Marzo	31.516	9.840	31,2%

La encuesta se compuso de cinco (5) preguntas con única respuesta, y cinco (5) opciones de respuesta Excelente, Bueno, Malo, Normal y Regular para la calificación del servicio.

Ejecución de Actividades del Plan de Acción

El monitoreo de este componente desde el plan de acción institucional se realiza a través de 3 indicadores:

INDICADOR E40 (Quejas y reclamos solucionados en los términos de ley)

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	Variables	30 de abril
1	Implementar el modelo de servicio y atención en el Instituto realizando mejoras y seguimiento al uso del mismo.	01/01/2014	31/12/2014					
2	Atender las inquietudes generadas del sistema de información misional SIM y del sistema electrónico de asignación de citas SEAC (módulo de atención al ciudadano) por parte de los responsables de la gestión del proceso de servicios y atención en el territorio.	01/01/2014	31/12/2014	Gestión Servicio y Atención	Gestión Atención PQR y sugerencias	Dirección de Servicio y Atención	617/680	91%
3	Consolidar las estadísticas de acuerdo con la ficha técnica de cada una de las regionales de manera periódica de acuerdo con las problemáticas por cada región para lograr su caracterización.	01/01/2014	31/12/2014					

El desarrollo de las actividades programadas se encuentra bajo responsabilidad de la Dirección de Servicio y Atención, se observa que a 30 de abril de 2014, el indicador se encuentra en un 91% de quejas y reclamos solucionados en términos de Ley, mostrando un nivel **Adecuado**, pues de 680 quejas y reclamos recibidos a nivel general, se atendieron 617 en términos de ley.

INDICADOR E41 (Nivel de Satisfacción de atención al cliente)

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	Variables	30 de abril
1	Establecer las muestras que se tendrán en cuenta para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción una vez se tengan las bases de datos de las áreas misionales.	20/01/2014	28/02/2014	Gestión Servicio y Atención	Gestión Servicio a Beneficiarios	Dirección de Servicio y Atención	No muestra resultado	No muestra resultado

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	Variables	30 de abril
2	Elaborar la ficha técnica, el estudio de mercados y los estudios previos para efectuar la selección del contratista que aplicará la Encuesta de Satisfacción.	01/03/2014	30/04/2014					
3	Realizar el proceso contractual para suscribir el contrato para la ejecución de la Encuesta de Satisfacción.	01/05/2014	01/06/2014					
4	Recibir por parte de quien realizó la Encuesta de Satisfacción (luego de la ejecución contractual) los soportes de la aplicación de las pruebas y los informes que genere la Encuesta.	02/06/2014	31/12/2014					
5	Socializar los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción al interior del Instituto.	01/11/2014	31/12/2014					

Una vez revisado el indicador con corte a 30 de abril de 2014, se observa que los resultados van a ser presentados con corte a 31 de diciembre de 2014, por tanto aun no muestra datos de avance.

INDICADOR E42 (Regionales operando efectivamente el sistema tecnológico para otorgar citas de manera automatizadas)

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	VARIABLES	30 de abril
1	Efectuar la actualización funcional y puesta en producción de la versión 3.0 del Sistema Electrónico de Asignación de Citas - SEAC.	15/02/2014	31/12/2014					
2	Crear los indicadores de uso del SEAC y hacer seguimiento al otorgamiento de las citas a través de dicha herramienta.	01/02/2014	30/06/2014	Gestión Servicio y Atención	Gestión Servicio a Beneficiarios	Dirección de Servicio y Atención	No muestra resultado	No muestra resultado

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	VARIABLES	30 de abril
3	Capacitar y sensibilizar en la apropiación y uso del Sistema Electrónico de Asignación de Citas - SEAC a los funcionarios del instituto a nivel nacional.	24/01/2014	31/12/2014					

Una vez revisado el indicador con corte a 30 de abril de 2014, se observa que los resultados van a ser presentados con corte a 31 de diciembre de 2014, por tanto aun no muestra datos de avance, dificultando el monitoreo del avance en el mencionado componente desde el indicador.

5. CONCLUSIONES

La entidad publicó el plan de acción institucional de la vigencia 2014 el 31 de enero de 2014 en la página WEB, atendiendo la normatividad vigente del modelo integrado de planeación, el cual incluye los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

En cuanto al mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, la política se encuentra alineada con la planeación estratégica de la entidad, sin embargo, las actividades programadas no se han desarrollado dentro de los términos establecidos, lo cual se refleja en los resultados del indicador y para el 2014, aun no se ha realizado la actualización de la metodología, ni del mapa de riesgos.

En cuanto a las medidas antitrámites, a pesar de existir actividades reflejadas en el plan de acción institucional para la vigencia de 2014, no existen avances reales en la implementación de este componente en la fecha de corte.

En cuanto a la rendición de cuentas, se evidencia un avance importante respecto a las actividades programadas, pues el indicador refleja un nivel óptimo de avance en cuanto a los eventos programados desde el plan de acción institucional.

En cuanto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se evidencia que la entidad no atiende la totalidad de las quejas y reclamos en los términos de Ley, lo cual conlleva a posibles faltas en el cumplimiento de sus responsabilidades por parte de los responsables de atender la respuesta a los mismos. De otra parte dos de los indicadores no permiten reflejar el nivel de avance de las actividades programadas, los cuales están relacionados con las encuestas de satisfacción y la operación efectiva del sistema tecnológico para otorgar citas de manera automatizada.

6. RECOMENDACIONES

Se sugiere fortalecer los avances en cuanto a la actualización de la metodología de administración de riesgos, para actualizar el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para

controlarlos y evitarlos, mejorando el desempeño del indicador y prevenir la ocurrencia de posibles hechos de corrupción en los macro procesos.

Se sugiere en cuanto a las medidas antitrámites, centrar esfuerzos que permitan efectuar avances reales en la implementación de este componente, pues en los dos últimos informes de seguimiento no se han evidenciado avances, incumpliendo la política nacional en este sentido.

En cuanto a la rendición de cuentas, se sugiere mejorar la oportunidad en la entrega de los recursos para la logística de las mesas públicas con el fin de evitar la reprogramación de las mismas y prevenir retrasos en el desarrollo de las actividades programadas.

En cuanto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se recomienda adelantar acciones que permitan atender la totalidad de las quejas y reclamos en los términos de Ley, a fin de evitar posibles faltas en el cumplimiento de sus responsabilidades por parte de los responsables de atender la respuesta a los mismos. De igual manera se sugiere mejorar la formulación de los indicadores establecidos para el monitoreo del macro proceso de manera que permitan reflejar el nivel de avance de las actividades programadas, en cuanto a las encuestas de satisfacción y la operación efectiva del sistema tecnológico para otorgar citas de manera automatizada.

Atentamente,



MARTHA YOLANDA CIRO FLOREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Flor Alicia Rojas Aguilar/OCI
Revisado por: Flor Alicia Rojas Aguilar / Elizabeth Castillo Rincon