

10100

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS POLITICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, TERCER TRIMESTRE DE 2014

FECHA	Del 04 al 15 de Noviembre de 2014
LUGAR:	Sede de la Dirección General

PROFESIONALES:

Nombres			Cargo	Dependencia
Maria	Luisa	Ortega	Profesional Universitario	Oficina de Control Interno
Palomino				

1. JUSTIFICACIÓN

El Sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

Mediante el Decreto número 2482 de 2012, se derogó el Decreto 3622 de 2005 y se establecieron los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, el cual adopta las políticas de Desarrollo Administrativo que contienen entre otros, los aspectos de que trata el artículo 17 de la Ley 489 de 1998 como son: Gestión misional y de Gobierno, Transparencia, Participación y servicios al ciudadano, Gestión del Talento Humano, Eficiencia Administrativa y Gestión Financiera.

A raíz de la expedición y entrada en vigencia del decreto 2482, 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.

La citada metodología, menciona que el proceso de Planeación de las Entidades Públicas debe partir de lo establecido en los artículos 26 y 29 de la Ley 152 de 1994, en lo referente a elaborar, con base en los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, un Plan Indicativo Cuatrienal, con Planes de Acción anuales, instrumentos que se constituyen en la base para la evaluación de resultados. Adicionalmente, en la elaboración del Plan de Acción se deben tener en cuenta los principios generales de autonomía, ordenación de competencias, coordinación,



10100

consistencia, prioridad del gasto público social, continuidad, participación, sustentabilidad ambiental, desarrollo armónico de las regiones, proceso de planeación, eficiencia, viabilidad y coherencia, así como las disposiciones constitucionales y legales pertinentes.

De otra parte, y a partir de los lineamientos de la Política de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva, las entidades deben definir estrategias sectoriales acordes con el Plan de Gobierno y el Plan Nacional de Desarrollo, las cuales serán implementadas a través de Planes Estratégicos Sectoriales y Planes Estratégicos Institucionales; entiéndase éstos últimos como el Plan Indicativo Cuatrienal de la Ley 152 de 1994.

Estos planes, en su componente estratégico contemplan: la misión de cada entidad, su visión, los objetivos, las metas cuatrienales, los indicadores, las estrategias, los programas, acciones y productos. A partir del componente estratégico, las entidades definen las actividades, productos e indicadores a seguir, en un plazo de un año, para el cumplimiento de las metas cuatrienales fijadas.

Adicionalmente, para la formulación de los planes es necesario tener en cuenta las cinco políticas de desarrollo administrativo (Gestión Misional y de Gobierno; Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano; Gestión del Talento Humano; Eficiencia Administrativa; Gestión Financiera), las cuales permiten enmarcar el quehacer misional y de apoyo, tomando como referentes las metas de gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, las competencias normativas asignadas a cada entidad y el marco fiscal, al igual que los resultados de la evaluación del ejercicio de planeación del período anterior.

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. De acuerdo con el Rol de Auditoría Interna, la Oficina de Control Interno desarrolla evaluaciones independientes a la gestión institucional, en este caso particularmente a la ejecución de las políticas de desarrollo administrativo.

2. MARCO GENERAL

La entidad cuenta con el procedimiento del PROCESO EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LA GESTIÓN titulado:

PR1 MPEV1 P1 PROCEDIMIENTO MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN del 02/05/2014.

Con el fin de evaluar la Gestión, igualmente se manejan otras herramientas para monitorear la gestión entre ellas: La Guía de orientaciones para la formulación y monitoreo de la planeación



10100

institucional - G1.MPE1, con la Agenda de programación de revisión de indicadores, el F1.PR1.MPEV1.P1 Formato Hoja de Vida Indicador y la Bitácora de cambios de indicadores.

En el numeral 1.6 de la Guía de orientaciones para la formulación y monitoreo de la planeación institucional - G1.MPE1 se establecen los responsables de la planeación así:

La responsabilidad de la planeación Institucional se da teniendo en cuenta los niveles de la Institución como se muestra a continuación:

El Nivel Directivo: Tiene la responsabilidad de establecer las políticas, objetivos y metas a alcanzar en la vigencia y el cuatrienio, dar los lineamientos y orientaciones para la definición de la Planeación Institucional en la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales.

Todos los Niveles: Participan en la formulación de la Planeación Institucional, la definición y establecimiento de mecanismos de monitoreo y evaluación de los mismos, así como su puesta en ejecución, de acuerdo con los compromisos adquiridos.

Dirección de Planeación y Control de la Gestión - Subdirección de Monitoreo y Evaluación: Asesora a todos los Niveles en la formulación y monitoreo de la Planeación Institucional, con base en la cual determina las necesidades de ajuste tanto del plan indicativo Institucional como de los otros planes y asesora técnicamente las modificaciones que deben realizarse.

Oficina de Control Interno: Evalúa el proceso de Planeación, en toda su extensión; implica, entre otras cosas y con base en los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores definidos, un análisis objetivo de aquellas variables y/o factores que se consideren influyentes en los resultados logrados o en el desvío de los avances. La identificación de estas variables, su comportamiento y su respectivo análisis permite que la formulación de las recomendaciones de ajuste o mejoramiento al proceso, se realice sobre soportes y criterios válidos y visibles fortaleciendo así la función asesora de estas oficinas.

3. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento del decreto 2482 de 2012, en cuanto a la incorporación y ejecución de las Políticas de Desarrollo Administrativo al Plan de Acción Institucional en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar durante el tercer trimestre de 2014.

10100

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.1. Verificar la formulación del Plan de Acción Institucional para la Vigencia 2014, acorde a la normatividad aplicable y vigente en cuanto a la inclusión de las Políticas de Desarrollo Administrativo.

4.2. Verificar la simplificación y racionalización de la labor de la entidad en la generación y presentación de planes, reportes e informes en el primer trimestre de 2014.

4.3. Verificar la armonización y articulación de las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades de Gobierno, para su implementación e inclusión en el ejercicio de la Planeación Sectorial e Institucional, tanto cuatrienal como anual.

5. METODOLOGÍA

5.1 Revisión del Plan de acción Institucional aprobado para la vigencia 2014 en la Sede de la Dirección General.

5.2 Verificación en la Dirección de Planeación los avances en la ejecución del Plan de Acción del primer trimestre de 2014.

5.3 Elaboración del informe de la verificación adelantada.

6 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

6.1 SEGUIMIENTO POLITICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO –DECRETO 2482 DE 2012

Teniendo en cuenta el Mapa Estratégico, el Plan Indicativo Institucional y demás iniciativas gerenciales, en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar se desarrolló la Planeación para la vigencia 2014. El Plan de Acción Institucional y el Tablero de Control materializan el desarrollo de la gestión y los resultados del ICBF.

En el ICBF mediante Resolución No. 7000 del 23 de agosto de 2013 se actualiza y estructura el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, el cual tiene entre otras funciones la de Liderar, coordinar y facilitar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

El Plan de Gestión Institucional del ICBF para el 2014, fue oficializado el 31 de enero de 2014, constituyéndose en la herramienta que recoge las metas e indicadores de la entidad, las metas del tablero de control y los compromisos que cada una de las áreas tiene frente al Plan Nacional de Desarrollo, Plan de Víctimas, documentos CONPES, acuerdos para la prosperidad, recomendaciones de organismos internacionales, entre otras disposiciones.

10100

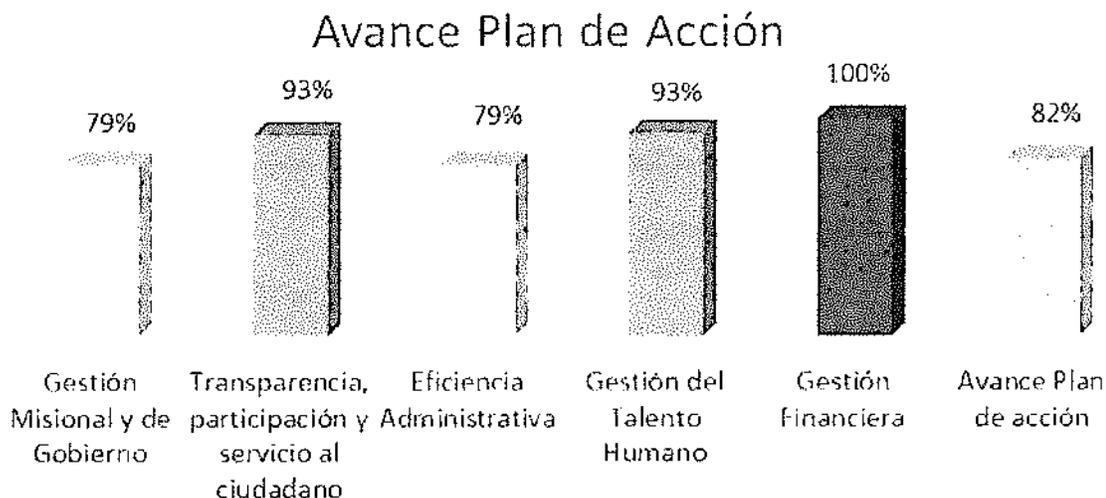
El Plan de Acción de la vigencia 2014, se encuentra formulado con las directrices establecidas en el Decreto 2482 de 2012 y presenta un total de 67 indicadores del orden Nacional, de los cuales 32 bajan a Nivel Territorial.

En el tercer trimestre de 2014 el Plan de Acción presenta una valoración general del 82% de cumplimiento a nivel país.

Se resaltan los resultados obtenidos por las regionales Atlántico, Antioquia, Bogotá, Bolívar, Caldas, Caquetá, Cesar, Cundinamarca, Chocó, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Sucre, Tolima, Valle, Arauca, Putumayo, San Andrés, Amazonas y Guaviare, donde algunas pasaron a un nivel satisfactorio.

Las Regionales Boyacá, Cauca, Córdoba, Guajira, Santander, Casanare, Guainía, Vaupés, Vichada, quedaron con observación de requieren mejora.

A nivel general se presenta el siguiente comportamiento de los 68 indicadores por línea de política:



6.2 ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO POR LÍNEAS DE POLÍTICAS

6.2.1 Política de Gestión Misional y de Gobierno: Esta política está orientada al logro de las metas establecidas, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno defina. Incluye, entre otros, para las entidades de la Rama ejecutiva del orden nacional, los

10100

indicadores y metas de Gobierno que se registran en el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno, administrado por el Departamento Nacional de Planeación.

Dentro de esta línea se encuentran temas como indicadores de Metas de Gobierno incluidos en el Plan de Acción 2014.

En el ICBF esta política está compuesta por el 63% del total de indicadores, dado que existen 42 indicadores que le corresponden en el Plan de Acción Institucional, resaltando los resultados obtenidos por las regionales: Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caldas, Caquetá, Cesar, Cundinamarca, Chocó, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Sucre, Tolima, Valle, Arauca, Putumayo, San Andrés, Amazonas y Guaviare.

En esta política en el ICBF se encuentran temas críticos de acuerdo a los indicadores, como el reporte de avance en materia de producción y distribución de Bienestarina, (indicadores E-24 Toneladas distribuidas de Bienestarina y E-25 Toneladas producidas de Bienestarina).

Centros CAES construidos, (indicador E-02 Centros de Desarrollo Infantil Temprano construidos).

Diseño e implementación del modelo de enfoque diferencial, (indicador E-26 Porcentaje de avance en el diseño e implementación del Modelo de Enfoque Diferencial), entre otros.

A nivel general 21 Regionales presentaron los mejores avances en los indicadores correspondientes a la Gestión Misional y de Gobierno, el resto de las Regionales presentaron un nivel de "requiere mejora", quedando su comportamiento así:

19 indicadores quedaron en nivel óptimo

11 en nivel adecuado

3 en riesgo

7 en crítico

2 no aplican para este corte.

Por regionales su comportamiento fue así: Regional Antioquia 89%, Atlántico 91%, Bogotá 92%, Bolívar 96%, Boyacá 88%, Caldas 95%, Caquetá 96%. Cauca 89%, Cesar 97%, Córdoba 93%, Cundinamarca 92%, Chocó 88%, Huila 97%, Guajira 89%, Magdalena 91%, Meta 89%, Nariño 95%, Norte de Santander 94%, Quindío 97%, Risaralda 95%, Santander 86%, Sucre 96%, Tolima 92%, Valle 90% Arauca 97%, Casanare 89%, Putumayo 95%, San Andrés 93%, Amazona 93%, Guainia 84%, Guaviare 87%, Vaupés 87%, Vichada 76%.

Los indicadores que corresponden a esta línea de política son:

En nivel óptimo de esta línea de política quedaron 19 indicadores que son los siguientes:

E-01 Niños y Niñas con Atención Integral a la Primera Infancia.

10100

E-04 Nuevos agentes educativos vinculados a procesos de formación en el Modelo de Atención Integral.

E-05 Niños, niñas y adolescentes vinculados a Programas de Prevención

E-13 Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que reingresan al Proceso de Restablecimiento de Derechos.

E-19 Porcentaje de niños, niñas y adolescentes víctimas de reclutamiento ilícito que se desvinculan de los grupos armados organizados al margen de la ley, que egresan del programa especializado cumpliendo los objetivos del mismo.

E-18 Porcentaje de niños, niñas y adolescente víctimas del desplazamiento forzado con proceso de acompañamiento familiar por las unidades móviles para contribuir a la atención, asistencia, reparación integral y al restablecimiento de sus derechos.

MPM5-P1-07 Porcentaje del presupuesto ejecutado o efectivamente contratado del total del presupuesto asignado como proyecto de inversión de protección.

MPM5-P1-09 Porcentaje de hogares acompañados por parte del programa de alimentación en la transición para hogares desplazados beneficiarios de la ayuda humanitaria.

E-15 Niños, niñas y adolescentes en situación de adoptabilidad en firme, por consentimiento o por autorización, SIN características especiales presentados a Comité de Adopciones, con familia asignada.

E-16 Niños, niñas y adolescentes en situación de adoptabilidad en firme, por consentimiento o por autorización, con características y necesidades especiales y posibilidad de adopción presentados a Comité de Adopciones, con familia asignada.

E-34 Índice de avance en la implementación de la estrategia de compras locales y compras eficientes.

E-37 Recursos obtenidos por cooperación (millones).

E-44 Campañas y programas de movilización desarrollados por ejes para promoción y prevención de derechos de los niños, niñas, adolescentes y familias.

E-45 Porcentaje de canales de comunicación, administrados por el macroproceso, evaluados y mejorados.

E-28 Número de departamentos con asistencia técnica del ICBF en la formulación de Políticas diferenciales en favor de niños, niñas y adolescentes.



10100

E-29 Número de municipios con asistencia técnica del ICBF en la formulación de Políticas diferenciales en favor de niños, niñas y adolescentes.

E-30 Número de departamentos con los Consejos Departamentales de Política Social monitoreados.

E-31 Número de municipios con los Consejos Municipales de Política Social monitoreados.

E-32 Número de Planes de Acción del SNBF implementados y monitoreados en Entidades Territoriales e Instituciones del Nivel Nacional.

En nivel adecuado de esta línea de política quedaron 11 indicadores que son los siguientes:

E-03 Niños y Niñas atendidos en hogares ICBF que brindan educación inicial, cuidado y nutrición.

E-07 Agentes educativos, institucionales y comunitarios de Programas del ICBF formados en derechos sexuales y reproductivos y prevención del embarazo en la adolescencia.

E-08 Porcentaje de niños, niñas, adolescentes y jóvenes con estudios de bachillerato terminado que estén vinculados a procesos de formación.

E-21 Porcentaje de niños y niñas entre dos y cinco años reportados al Sistema de Seguimiento Nutricional (excluyendo FAMI, RN, RNEC) con desnutrición aguda que mejoraron su estado Nutricional.

E-23 Porcentaje de niños y niñas que mejoraron su estado Nutricional que se encuentran en la modalidad Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario – RNEC.

E-14 Porcentaje de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años en protección con auto de apertura de investigación con situación legal dentro de los 120 días definidos por la ley.

MPM5-P1-08 Porcentaje de solicitudes de atención humanitaria cobradas en efectivo del programa de alimentación en la transición para hogares desplazados.

E-17 Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que a partir de la fecha de sentencia de adopción en firme, cumplen con el número de informes de seguimientos post adopción en el periodo establecido.

E-09 Número de Centros de atención especializada con prácticas restaurativas articuladas con el marco pedagógico del Sistema de Responsabilidad Penal.

10100

E-46 Incremento anual de noticias con valoración positiva en monitoreo de prensa, cuya línea base será el histórico de valoración a 2011.

E-50 Porcentaje de macroprocesos con registro en la bitácora de innovaciones implementadas.

En nivel riesgo de esta línea de política quedaron 3 indicadores que son los siguientes:

E-22 Niños y niñas en primera infancia con valoración y seguimiento nutricional

E-12 Familias beneficiadas por el programa "Familias con bienestar"

E-02 Centros de Desarrollo Infantil Temprano construidos

Análisis de los indicadores en riesgo

E-22 Niños y niñas en primera infancia con valoración y seguimiento nutricional con resultado 51% en riesgo a nivel Nacional.

Este indicador se ve afectado por:

Dirección de Primera Infancia con avance del 6% en rango Crítico.

Regional Atlántico con el 37% en rango Crítico.

Regional Choco con el 49% en rango Riesgo

Regional Córdoba con el 39% en Crítico

Regional Vaupés con el 44% en Crítico

Regional Vichada con el 43% en Crítico

En la Dirección de Primera Infancia: En logros registran se realizó la tercera toma, y se encuentra en proceso de cargue al aplicativo CUENTAME; en dificultades manifiestan: se tuvo dificultad con el reporte del mes de Septiembre debido a que las variables que exige el indicador que son avaladas por la Dirección de Nutrición que se extraen del aplicativo CUENTAME, no cumplían los criterios para el reporte.

Regional Atlántico

En análisis registran: El dato registrado corresponde al mes de Agosto. Analizando base de datos con corte a 8 de Octubre el dato regional es de 12.460. De acuerdo a esto, el dato que aparece en el numerador no fue actualizado. Se han enviado correos a las Nutricionistas de los Centros Zonales reiterándoles la importancia de realizar seguimiento al cargue de la información de Salud y Nutrición, por parte del operador. De igual forma los Administradores del Aplicativo CUENTAME a nivel Regional se desplazan a los Centros Zonales para orientar a

10100

los operadores. Se realizó reunión con representantes de las EAS para socializar seguimiento al cargue de la información de salud y nutrición.

En dificultades registran:

Las estrategias de sensibilización a los operadores para el cargue de la información de Salud y Nutrición, con calidad y oportunidad, no han arrojado los resultados esperados, por lo que se hace necesario realizar los requerimientos pertinentes ante el incumplimiento de esta obligación contractual.

Regional Choco

En análisis registran: Durante el mes de septiembre, en cumplimiento de la meta del indicador, se realizaron las siguientes actividades: 1. Reunión con EAS para establecer causas o dificultades con respecto al cargue de la información en Cuéntame, de igual manera se brindó asesoría con respecto a las causas detectadas. 2. Consolidación de los reportes del mes de septiembre para determinar la línea base de lo programado con respecto a lo cargado, con esta actividad se determinó quienes no habían cargado y se les solicitó el cargue inmediato, con lo cual se pudo evidenciar un avance en el cargue durante el mes.

En dificultades registran: Incumplimiento de las EAS con respecto al cargue de la información al aplicativo Cuéntame.

Regional Córdoba

En análisis registran: A corte 30 de septiembre el indicador continua en estado crítico toda vez que las EAS aún no han terminado de registrar en el aplicativo Cuéntame las tomas 1,2 y 3 de Salud y Nutrición, lo cual afecta directamente el resultado del indicador.

Regional Vaupés

En análisis registran: Se realiza seguimiento nutricional trimestralmente a las modalidades de primera infancia.

En dificultades registran: El reporte en el aplicativo Cuéntame presenta inconsistencias.

Regional Vichada

En análisis registran: Frente a este indicador es recurrente las inconsistencias de la información, en la primera toma la Regional reportó 451 beneficiarios, para la segunda toma se incrementó a 780 beneficiarios y a corte del 20/10/2014 reportamos 248, este ultimo reporte no es confiable por las inestabilidades funcionales del Aplicativo Cuéntame. El consolidado hasta la fecha supera lo reportado en este indicador. Fuente: Sistema de Información Cuéntame - ICBF.

10100

E-12 Familias beneficiadas por el programa "Familias con bienestar" con resultado 89% en riesgo a nivel Nacional.

Este indicador se ve afectado por:

Regional Antioquia con el 86% en Riesgo
Regional Cauca con el 69% en Crítico
Regional Meta con el 13% en Crítico
Regional Santander con el 48% en Crítico
Regional Tolima con el 29% en Crítico
Regional Vichada con el 43% en Crítico

Regional Antioquia:

En el análisis este indicador registra: En Septiembre el operador logro la atención de 9312 logrando la vinculación de 1960 nuevas familias como resultado del gran esfuerzo y de los compromisos pactados en Comité Técnico del 29 de septiembre. Avance en el desarrollo de las actividades del Plan de Acción: *Se ha realizado lectura y análisis de la documentación sobre lineamientos 2015 y se hicieron observaciones al equipo técnico de la Dirección de Familia según consta en correos electrónicos enviados por la referente. *Se realizaron dos comités técnicos el 06 y 29 de septiembre según consta en actas que reposan en la carpeta del macro-proceso de familias. Se brindó orientación y asesoría a los enlaces de familia de los Centros Zonales a través de Correos electrónicos. *Se revisó el F2 reportados por el grupo de monitoreo y seguimiento y se le hicieron observaciones al operador según consta en acta del 29 de septiembre.

En dificultades registra: Continúa siendo una gran dificultad la inconsistencia en las bases de datos de la Familia Red Unidos suministradas por la ANSPE al ICBF.

Regional Cauca

En el análisis del indicador registra: Durante el mes de Septiembre se llevo acabo el proceso de focalización de la población beneficiaria del programa Familias con Bienestar con los 2 operadores ASOCAÑA Y FUNCAM, para lo cual se utilizaron las bases de datos entregadas por la Sede Nacional pero se presento una gran dificultad con las bases de datos entregadas debido a que se encontraban demasiado desactualizadas, y las familias ya no se encontraban en los lugares indicados, por tal motivo se logro focalizar 2315 de 3332 programadas. - se levantaron bases de datos en terreno en compañía de la ANSPE y con los supervisores de los Centros zonales y algunas entidades del SNBF para lograr alcanzar la Meta establecida y que fueran validadas por la Sede Nacional, para luego ser focalizadas en territorio por los operadores. - Se realizaron Comités Técnicos Operativos, con mayor frecuencia de los establecidos, en razón a la importancia y éxito de la modalidad a través del proceso de focalización. Además se hicieron Comités de Articulación y Focalización con la ANSPE y

10100

Operadores en los centros zonales, para agilizar el proceso de focalización. - se generaron compromisos con los operadores para lograr alcanzar la meta establecida de 3332 familias, los cuales se encuentra en las actas de los comités.

Regional Meta

En el análisis registran: Actividad 1: Las acciones desde la modalidad familias con bienestar son las siguientes a la fecha: Se realizó revisión del cargue efectuado por el operador COFESCO a través de su ingeniera de sistemas en el aplicativo Filezilla de las familias caracterizadas y vinculadas reportándolo a su vez al enlace de monitoreo y seguimiento de la Sede Nacional Elizabeth Rey 15/ 25/30 de Septiembre del 2014. Se solicitó al ARO ANSPE bases de datos en terreno para el Municipio de San Carlos de Guaroa la cual posteriormente fue validada por la Sede Nacional a través de enlace de monitoreo y seguimiento de la Sede Nacional Elizabeth Rey 26/09/2014. Actividad 2: Se dio a conocer a los enlaces familias de los Centros Zonales; aspectos generales del proceso de focalización, búsqueda activa, vinculación, seguimiento y ruta para el reporte de información, dada por la Dirección de Familias Comunidades a través de video conferencia a operador y ARO ANSPE 01/09/2014 Se llevó a cabo la presentación de los equipo profesionales contratados por el operador COFESCO en cada uno de los Centros Zonales al igual que de los Coordinadores de Zona de la ANSPE; El acta fue realizada y enviada vía correo institucional por cada uno de los enlaces de familia de los Centros Zonales al enlace Regional Meta 03/09/2014 Se realizó informe y adjunto archivo vía correo institucional a los enlaces de familias los centros zonales las base de datos de los agentes educativos con la distribución por sectores en el municipio de Puerto López, Granada, Restrepo, Villavicencio, Acacias 11/09/2014; Actividad 3: Nuestra regional no recibió información referente a ajuste a lineamientos Modalidades Familias para la paz, por lo tanto no fue posible participar en esta actividad, razón por la cual no será reportada. Actividad 4: Efectuó seguimiento a la operatividad del programa en los municipio de Puerto López, Granada y Acacias; se levantó acta de lo encontrado y se realizó reporte a la supervisora del contrato Mariela Gómez y envió acta al enlace de familias Sede Nacional 16 – 17 – 18 /09/2014. Se llevó a cabo el segundo comité técnico operativo de la modalidad familias con bienestar 22/09/2014. Actividad 5: Durante el mes de septiembre el porcentaje de ejecución fue de un 13% (277 cupos / 831 usuarios) con respecto a la Meta, por lo que se solicitó a la operador un plan de contingencia para el cumplimiento de aumento porcentual para el mes de octubre de las familias vinculadas al programa. 30/09/2014.

En dificultades registran: No fue recibido el correo desde la Subdirección de Mejoramiento Organizacional según Información solicitada vía correo electrónico como enlace de familia y comunidad Regional Meta el día 01/10/2014 al enlace de familias de la Sede Nacional CESAR SALAZAR quien al indagar que profesional tenía conocimiento sobre la información referente a la revisión que las Regionales debían hacer a el proyecto de las Modalidades Familias para la paz, Entornos Preventivos, Atención para la Vida Autónoma, Territorios con Bienestar, Generaciones con Bienestar, Autogestión para la Prevención y realizar las respectivas

10100

propuestas en el formato de las modalidades ; el enlace Nacional refiere que en conversación vía link el 01/10/2014 con la Dra. Mariluz Quintero Castro profesional de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional manifiesta que dicha información fue enviada a las Regionales el 29 de julio del año en curso, procediendo a indagar al respecto y no encontrando lo manifestado con antelación.

Regional Santander

En análisis del indicador registra: Esto obedece a que la Contratación en la Regional Santander fue legalizada por parte del Operador hasta el día 29 de Agosto de 2014, lo que conllevó al retraso en la Focalización de las familias a participar en el programa. En razón a esta situación se generaron Comité de Focalización y plan de choque para que el mes de Octubre de 2014 se evidencie una Vinculación del 100%.

Regional Tolima

En análisis del indicador registra: En septiembre se dio inicio a la ejecución del contrato y a las labores de focalización a partir del día 4 de septiembre, lo cual explica la condición crítica para este indicador. El 1 de septiembre se participa en videoconferencia sobre directrices de focalización y ejecución del programa con la SN y la ANSPE Nacional. Se realizó socialización del programa con los cogestores y los agentes educativos en cada uno de los CZ para coordinar acciones que garanticen la focalización de las familias identificadas en bases datos iniciales y en las nuevas suministradas. Se realizaron visitas a los Municipios de Lérída, Murillo, Líbano, Coello, Mariquita, Flandes, Guamo, Ortega, Chaparral, Suarez, Coyaima y Natagaima, realizadas con Gobernadores indígenas, representantes Afro y Comisarios de Familias para postulación de nuevas familias. El 19 de septiembre se realizó segundo Comité de Focalización.

Regional Vichada

En análisis del indicador registra: A corte Septiembre el operador reporta la atención de 298 familias distribuidas de la siguiente manera: Cumaribo 37, La Primavera 33, Rosalía 55 y Puerto Carreño 173. Debido a inconsistencias en las base de datos como las familias no están en la misma dirección, no responden los números de teléfonos.

En dificultades registra: Bases de datos desactualizadas Incumplimiento del cronograma contractual de actividad del operador.

E-02 Centros de Desarrollo Infantil Temprano construidos, con resultado 89% en riesgo a nivel Nacional.

Este indicador se ve afectado por la Dirección Administrativa con un avance del 89% con rango en riesgo.

10100

En nivel crítico de esta línea de política quedaron 7 indicadores que son los siguientes:

- E-06** Niños, niñas y adolescentes atendidos por el Programa de Alimentación Escolar -PAE-
- E-24** Toneladas distribuidas de Bienestarina
- E-25** Toneladas producidas de Bienestarina
- E-10** Número de centros de atención especializada construidos
- E-51** Porcentaje de avance del Sistema de Información de Primera Infancia desarrollado y operando
- E-26** Porcentaje de avance en el diseño e implementación del Modelo de Enfoque Diferencial
- E-48** Instituciones prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar que trabajan con el ICBF, con requisitos validados en la Norma Técnica de Empresa- ICBF - NTE 001.

Análisis de los indicadores

E-06 Niños, niñas y adolescentes atendidos por el Programa de Alimentación Escolar - PAE- con resultado 60% en Crítico a nivel Nacional.

Este indicador se ve afectado por:

- Regional Guajira con el 0% en rango Crítico
- Regional Guaviare con el 51% en Crítico
- Regional Magdalena con el 0% en Crítico

Regional Guajira

El análisis manifiesta: El PAE finalizó en junio; sin embargo desde el nivel Nacional se registró información en el denominador, por lo que el indicador reporta un comportamiento en Crítico. Esta situación ya fue informada desde la coordinación Técnica a la Dirección de Niñez y Adolescencia.

Regional Guaviare

En análisis del indicador registran: Se realiza atención en el mes de Septiembre (100%) de la totalidad de beneficiarios del PAE de acuerdo a los cupos asignados y contratados de las dos modalidades (desayuno y almuerzo) a unidades de servicio priorizadas de acuerdo a redistribución de cupos autorizada por el MEN. Se realizó la atención de los 16.520 cupos (meta programada según lo contratado para el Departamento del Guaviare). El estado del Indicador (septiembre) no refleja la atención real debido a inconsistencia presentada en metas sociales y financieras del aplicativo SIM, ya que duplicó la meta real de 16.520 a 33.040. Se realizó gestión desde la Regional para la modificación y corrección de datos del tablero de control en la Sede Nacional, sin embargo desde la Dirección de Niñez y Adolescencia se

10100

informó que no fue posible hacer el ajuste debido a que el área encargada ya había remitido el informe de metas sociales y financieras a sus diferentes fuentes de información, y esta corrección se reflejará con corte al mes de Octubre de 2014

Regional Magdalena

En análisis del indicador registran: Es necesario ajustar la programación con el programa PAE, toda vez que a partir del 1° de Julio 2014 paso al MINEDUCACION

E-24 Toneladas distribuidas de Bienestarina, con resultado 68% en crítico a nivel Nacional.

Dirección de Nutrición:

En el análisis de este indicador registran: La entrega de Bienestarina más realizada en septiembre para consumo en octubre ascendió a 2.027 Toneladas, las devoluciones presentadas en el momento de la entrega corresponden al 0.06%, ocasionadas por cambio de dirección en Bolívar. En la Regional Norte de Santander los puntos presentaron saldos. Si bien la ejecución de las entregas de Bienestarina en la presente vigencia se han afectado frente a la meta establecida debido principalmente a la disminución en la atención de las modalidades Programa de Complementación Alimentaria – DIA y Programa de Alimentación Escolar PAE, el grupo de Bienestarina ha realizado las gestiones pertinentes, con el fin de lograr minimizar la reducción de las cantidades producidas y distribuidas: Las acciones por parte del Grupo de Bienestarina han sido las siguientes: 1. Se han realizado adiciones a las programaciones de Bienestarina, atendiendo los requerimientos de las Regionales y Centro Zonales por fuera del cronograma establecido. Es de aclarar que las modificaciones en la programación no estaban contempladas en el proceso de programación de Bienestarina. El total de Bienestarina entregada en esta vigencia por adiciones a la programación asciende a 2.671 toneladas. 2. El indicador de distribución de Bienestarina al mes de octubre es del 99.7%, es decir que frente al total de la Bienestarina programada, no se logró entregar 57 toneladas frente a las 19.682 toneladas distribuidas al mes de octubre. El grupo de Bienestarina en conjunto con las Regionales y Centros Zonales participa activamente en la solución a las novedades que reporta el concesionario INGREDION frente a los puntos que presentan inconvenientes para la entrega del producto, con el fin de evitar que el producto sea devuelto. 3. Desde el equipo de Bienestarina se han programado videoconferencias, visitas de asistencia técnica entre otros mecanismos para apoyar y capacitar a los referentes del proyecto de Bienestarina en los CZ y Regionales; mejorando el procedimiento de la programación, logrando evitar devoluciones en los puntos de entrega y atendiendo a la probación beneficiaria con oportunidad.

E-25 Toneladas producidas de Bienestarina, con resultado 65% en crítico a nivel Nacional.

10100

En el análisis de este indicador registran: El total de la producción de Bienestarina en ambas plantas (Cartago y Sabanagrande) de 1.854 Toneladas durante el mes de Septiembre 2014, de acuerdo a la revisión de los datos reportados por la interventoría y el aplicativo de información E-Logistic del Concesionario. Si bien la ejecución de las entregas de Bienestarina en la presente vigencia se han afectado frente a la meta establecida debido principalmente a la disminución en la atención de las modalidades Programa de Complementación Alimentaria – DIA y Programa de Alimentación Escolar PAE, el grupo de Bienestarina ha realizado las gestiones pertinentes, con el fin de lograr minimizar la reducción de las cantidades producidas y distribuidas: Las acciones por parte del Grupo de Bienestarina han sido las siguientes: 1. Se han realizado adiciones a las programaciones de Bienestarina, atendiendo los requerimientos de las Regionales y Centro Zonales por fuera del cronograma establecido. Es de aclarar que las modificaciones en la programación no estaban contempladas en el proceso de programación de Bienestarina. El total de Bienestarina entregada en esta vigencia por adiciones a la programación asciende a 2.671 toneladas. 2. El indicador de distribución de Bienestarina al mes de octubre es del 99.7%, es decir que frente al total de la Bienestarina programada, no se logró entregar 57 toneladas. Frente a las 19.682 toneladas. Distribuidas al mes de octubre. El grupo de Bienestarina en conjunto con las Regionales y Centros Zonales participa activamente en la solución a las novedades que reporta el concesionario INGREDION frente a los puntos que presentan inconvenientes para la entrega del producto, con el fin de evitar que el producto sea devuelto. 3. Desde el equipo de Bienestarina se han programado videoconferencias, visitas de asistencia técnica entre otros mecanismos para apoyar y capacitar a los referentes del proyecto de Bienestarina en los CZ y regionales; mejorando el procedimiento de la programación, logrando evitar devoluciones en los puntos de entrega y atendiendo a la probación beneficiaria con oportunidad.

E-10 Número de centros de atención especializada construidos, con resultado 0% en Crítico a nivel Nacional.

En el análisis del indicador registra: Al 30 de SEPTIEMBRE de 2014, se ha avanzado en:

1. Estudios y Diseños de los siguientes proyectos: 1.1 CAE VALLE DEL CAUCA– Valle de Lili - Estudios y Diseños Talleres, Coliseo y Administrativo. AVANCE 8% - Proceso de Licitación suspendido por orden de la Dirección Administrativa a raíz que la Gobernación del Valle del Cauca NO efectuó los pagos de los impuestos prediales respectivos. 1.2 CAE BOGOTÁ – El Redentor - Estudios y Diseños 210 cupos. AVANCE 65% (nos encontramos en Anteproyecto) – Contrato suspendido esperando la obtención de licencia ambiental y de urbanismo para tramites finales y radicación en curaduría de licencia de construcción. 1.3 CAE ANTIOQUIA – La Pola - Estudios de Vulnerabilidad de las edificaciones existentes. AVANCE 10% - Contratado, pendiente Acta de Inicio.

2. Tramite de Licencias: 2.1 CAE BOGOTÁ - El Redentor - La licencia de Construcción del CAE Bogotá 210 cupos, se encuentra en espera del componente de licencia Urbanística incorporación para su continuación e incorporación del predio y levantamiento topográfico general del lote. AVANCE 30% 2.2. CAE BOGOTÁ - El Redentor - La licencia de Urbanismo del

10100

CAE Bogotá 210 cupos, se encuentra en espera del componente de licencia Ambiental, incorporación del predio y levantamiento topográfico general del lote. AVANCE 30%.

3. En el presente año no se han suscrito nuevos contratos. 3.1 CAE BOLIVAR - CONTRATO 1707 y 1733 de 2013. AVANCE 14,56% - En ejecución 3.2 CAE ANTIOQUIA – La Pola III - CONTRATO 1707 y 1733 de 2013. AVANCE 12% - En ejecución 3.3 CAE NARIÑO – Santo Ángel – Planta de Tratamiento Aguas Residuales. La Regional Nariño se encuentra a la espera de respuesta aprobatoria por parte de la Dirección de Contratación de ICBF. AVANCE 8%. 3.4. CAE CALDAS – La Linda – Complementación Sistema Electrico - La Regional Caldas ha publicado el proceso de licitación. La entrega de propuestas será el 29 de octubre de 2014. AVANCE 8% 4. Se está haciendo seguimiento y control de: 4.1. CAE TOLIMA - 47 cupos. AVANCE 6% - En ejecución. 4.2. CAE META - 101 cupos. AVANCE 8% - En ejecución. 4.3. CAE BOLIVAR - 60 cupos. AVANCE 14,56% - En ejecución. 4.4. CAE ANTIOQUIA - Pola III 180 cupos. AVANCE 12% - En ejecución. 4.5. CAE CHOCÓ - 30 cupos. AVANCE 36% - En ejecución. 5. Las obras que se encuentran terminadas en este momento están en trámite de recibo de Infraestructura. 5.1. CAE ANTIOQUIA – Pola I 28 cupos – Se firmó acta de entrega y recibo de FONADE. Está pendiente Acta de Entrega y Recibo de Infraestructura en formato ICBF para legalización parcial ante Bienes. AVANCE 99% 5.2. CAE LA GUAJIRA – Fase II - se presentaron observaciones a FONDECUN y documentación para recibo de Infraestructura y suscripción de Acta AVANCE 98%.

E-51 Porcentaje de avance del Sistema de Información de Primera Infancia desarrollado y operando, con resultado 5% en Crítico a nivel Nacional.

En análisis del indicador registran: *“Continúan en etapa de pruebas 3 de los 5 controles de cambio que se encontraban en esta etapa. Fueron aceptados por el funcional 2 de los 5 controles de cambio que estaban en etapa de pruebas, los cuales fueron puestos en producción. En total se han desplegado en ambiente productivo 17 controles de cambio”*.

“En dificultades registran: han presentado errores en los controles de cambio entregados por desarrollo a pruebas, lo cual ha afectado la aceptación por parte del usuario funciona”.

E-26 Porcentaje de avance en el diseño e implementación del Modelo de Enfoque Diferencial, con resultado 0% en Crítico a nivel Nacional.

No tiene análisis ni dificultades

E-48 Instituciones prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar que trabajan con el ICBF, con requisitos validados en la Norma Técnica de Empresa- ICBF - NTE 001.

Afectado por la Oficina de Aseguramiento a la calidad con el 10% En rango Crítico.

En análisis del indicador registran: Para el corte se efectuaron 5 visitas a entidades interesadas en la implementación de la NTE001 y se efectuó el diagnostico a 2 de las mismas. Los

10100

Representantes de las Entidades han planteado dificultades a nivel de falta de recursos financieros para asumir los costos del proceso de implementación de la Norma y de manera particular aquellos asociados al pago al ente certificador Por otra parte, el equipo de trabajo de la Oficina ha estado enfocado de manera significativa en las actividades asociadas a la actualización del Macro Proceso. Adicionalmente, no se ha contado con la totalidad de Enlaces de Aseguramiento en las Regionales Para lo que resta de la vigencia se programa, asistir técnicamente a los Enlaces de Aseguramiento sobre la finalidad requisitos y sobre la metodología de elaboración del diagnóstico para la implementación de la Norma Técnica de Empresa- ICBF - NTE 001 Realizar el diagnóstico para la implementación de la Norma Técnica de Empresa- ICBF - NTE 001 en las Regionales que cuentan con el mayor número de Entidades interesadas.

En dificultades registran: Las Entidades han planteado dificultades a nivel de falta de recursos financiero para asumir los costos del proceso de implementación de la Norma y de manera particular aquellos asociados al pago al ente certificador

6.2.2 Política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano: Política orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

Esta línea presenta un avance del 88% de cumplimiento. Este comportamiento obedece a que 3 de los 4 indicadores que aplican para el tercer trimestre presentaron nivel óptimo.

14 de las Regionales presentaron un nivel óptimo y 1 presenta nivel crítico que es Vichada.

Su comportamiento por Regional fue así : Regional Antioquia 91%, Atlántico 76%, Bogotá 91%, Bolívar 100%, Boyacá 76%, Caldas 91%, Caquetá 76%, Cauca 915, Cesar 100%, Córdoba 76%, Cundinamarca 100%, Choco 100% Guajira 100%, Huila 100%, Magdalena 91%, Meta 91%, Nariño 70% Norte de Santander 91% , Quindío 100%, Risaralda 76%, Santander 91%, Sucre 765, Tolima 91%, Valle 91%, Arauca 100%, Putumayo 100%, san Andrés 100%, Valle 91%, Arauca 100%, Casanare 91%, Putumayo 100% San Andrés 100%, Amazona 100%, Guainia 100%, Guaviare 100%, Vaupés 100%, Vichada 58%, los anteriores resultados arrojaron los siguientes niveles en los indicadores de esta política

3 en nivel óptimo
1 en Nivel adecuado
0 en Riesgo
0 en Crítico
2 No aplica

6.2.2.1 ANALISIS POR TEMAS

10100

Rendición de cuentas

En la vigencia 2014 se programaron 460 mesas públicas y 35 eventos de rendición de cuentas.

Logros

- Se puso en marcha el Plan Integral de Rendición de Cuentas del ICBF con base en las orientaciones brindadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
- A Septiembre se han realizado 353 Mesas Públicas y 2 eventos de rendición de cuentas, uno del nivel Nacional y el segundo de la Regional Cundinamarca se cuentan con las respectivas evidencias; en estos eventos han participado 2789 actores que representan las Organizaciones Gubernamentales, 6104 actores que representan las Organizaciones no Gubernamentales y 5905 que representan a la comunidad Entes de Control y Veedurías Ciudadanas.
- Se está avanzando en el diseño de la segunda cartilla componente dialogo.
- Se participó en el Encuentro de Entidades del Estado sobre el proceso de Rendición de cuentas el 12 de marzo de 2014.
- Se aprobó un monto de \$ 343.740.000,00 para el desarrollo de esta meta 2014.
- Las Regionales han enviado diligenciado el formato guía 3 en el cual aparecen los problemas y compromisos en torno a los programas tratados.
- Se ha venido brindando asistencia técnica a las Regionales y los CZ sobre este proceso.
- Toda la Información de este proceso y procedimiento se encuentra en la Página Web del ICBF.

Dificultades

- La reprogramación de Mesas Públicas por demora en la contratación con operadores para garantizar los aspectos logísticos de las MP, además se viene reprogramando MP por orden público, tema de elecciones y otros factores.

10100

- Ajuste de los cronogramas, debido a que la Dirección de Nutrición y la Dirección de Niñez y Adolescencia solicitaron realizar Mesas Públicas sobre el tema de la Bienestarina y el Programa Generaciones con bienestar para evaluar logros y dificultades.

Proyecciones

- Continuar sistematizando los reportes conservando la misma línea en la realimentación tanto a los Coordinadores de Asistencia Técnica, a los Coordinadores de Planeación y enlaces del SNBF.
- Sistematizar y tener las estadísticas sobre los compromisos entre el ICBF y la comunidad.
- Colgar en página Web la información para que sea consultada por las distintas áreas, niveles de la entidad y demás sectores del Estado y la comunidad en general.
- Recomendar a las áreas misionales la utilización de los resultados de evaluación de los programas y servicios para los fines pertinentes.
- Proyectar el proceso para los próximos cuatro años en el marco del nuevo Plan Indicativo Institucional 2015 - 2018.
- Proyectar las nuevas líneas de acción y procedimientos de esta meta para el 2015.

Servicio al Ciudadano

Gestión Centro de Contacto

A través del Contrato Interadministrativo 1739 de 2013, cuyo objeto es “Administrar y operar el centro de contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para la prestación de un servicio integral al ciudadano en todos los canales institucionales”.

Se atienden los canales dispuestos por el ICBF (Escrito, Presencial, Telefónico y Virtual), los cuales son atendidos durante las 24 horas del día, de Lunes a Domingo incluido los días festivos, garantizando la atención de conformidad con la demanda.

Adicionalmente se hace un seguimiento en todo el Territorio Nacional, por medio del BackOffice, a la oportunidad y calidad de la respuesta a las peticiones que ingresan por cualquiera de los niveles de atención (Nacional, Regional y Zonal), que estadísticamente sea representativo del total de la población, por nivel, por canal y por servicio; Así como medir la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención a través del centro de contacto.

• CANALES DE ATENCIÓN

Canal Telefónico. El Centro de Contacto presta el servicio a través de cuatro (4) líneas telefónicas gratuitas de atención, por medio de atención de llamadas de entrada y salida

10100

- Línea Nacional Gratuita de Bienestar Familiar 018000908080
- Línea Nacional para la Prevención del Abuso Sexual 018000112440.
- Línea asistencia a Aplicativos ICBF (antes registro único de beneficiarios – RUB) 0180091112880
- Línea 106 Línea de Emergencia - Denuncia el Maltrato Infantil

Resumen de Ingresos canal telefónico

Canal Telefónico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
Total de Ingresos	144.084	200.042	238.097	237.801	263.494	329.166	395.714	371.018	394.339	2.573.755
Total Ofrecidas Consultor	144.072	200.042	201.526	193.087	205.420	224.134	255.430	245.822	260.129	1.929.662
Total Contestadas Consultor	54.555	59.851	86.784	111.527	117.905	137.978	175.885	160.498	166.809	1.071.792
Atendidas IVR	54.237	27.262	45.332	61.614	76.529	113.607	144.175	142.041	152.028	816.825
Atendidas por Agente Posterior IVR	676	2.566	30.762	35.402	32.606	40.562	45.366	42.485	51.478	281.903
ASA (Seg)	204	281	179	98	94	107	97	106	145	1.311
Nivel de Servicio (Seg)	11,89%	5,39%	11,39%	23,49%	25,89%	20,67%	25,19%	22,44%	17,25%	18,18%
AHT (Seg)	274	284	306	288	291	285	246	245	222	271

Canal Virtual. Cuenta con el servicio de atención y respuesta a:

- Correo Electrónico
- Chat
- Modalidad Video Chat
- Llamada en Línea o Click to Call
- Mensajes de voz, mensajes de texto y mensajes de texto en forma de interacción.

Peticiones escritas: Ingresan por el Grupo de Gestión documental en la Sede de la Dirección General y excepcionalmente correspondencia que se reciba en los puntos de atención del ICBF a Nivel Nacional que requiera apoyo de la Dirección de Servicios y Atención.

Resumen De Ingresos Canal Escrito

(Derechos de petición y correspondencia de la Sede Nacional)

Canal Escrito	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
Total Ingresos	1.540	1.153	1.039	582	2.509	1.351	1.492	889	1.396	11.951
Total Gestionados	1.540	1.153	1.039	582	2.509	1.351	1.492	889	1.396	11.951

Canal Presencial. En los puntos de atención presencial dispuestos por las regionales y a través del Centro de Contacto a través de sus agentes recibe, clasifica, registra y atiende todas las peticiones ciudadanas que soliciten información y orientación en la Dirección de Servicios y

10100

Atención ubicada en la Sede de la Dirección General del ICBF, lo cual cumple con la normatividad interna que se encuentre vigente y el proceso establecido por el ICBF.

Resumen De Ingresos Canal Presencial

(Atención personalizada en la Dirección de Servicios y atención de la Sede Nacional)

Canal Presencial	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
Total Ingresos	14.522	3.679	3.531	3.433	644	476	650	474	539	27.948
Total Gestionados	14.522	3.679	3.531	3.433	644	476	650	474	539	27.948

Resumen de Ingresos IVR transaccional

Opción 2 IVR Transaccional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
Atendidas IVR	54.237	27.262	45.332	61.614	76.529	113.607	144.175	142.041	152.028	816.825
Atendidas Por Agente Posterior IVR	676	2.566	30.762	35.402	32.606	40.562	45.366	42.485	152.028	382.453

Avances a septiembre de 2014

- Contar con agentes bilingües de idioma inglés y de lengua de señas para la atención diferencial a población Sordo-Muda.
- Contar con una herramienta de "Inteligencia de Negocios" que permite prospectar las estacionalidades y posibles crecimientos de peticiones en ciertos meses del año.
- Medición de la satisfacción del cliente/ciudadano a través del IVR y por medio de la página web.
- Mensajes de voz a través de llamadas masivas de salida y textos a celular.
- Desde el ICBF se lideró la formación de una red de líneas 106, incrementando voz a voz la interacción con los Niños, Niñas y Adolescentes.
- Crecer de un total de interacciones atendidas por asesor mensual de haciendo un comparativo 2013 a 2014.
- Contar con una sala exclusiva de capacitación con todas sus ayudas tecnológicas para un grupo de 40 personas.
- Se logró crecer en peticiones exclusivamente de NNA pasando de 1.717 registros de 2013 a 4.084 peticiones en junio de 2014.

10100

TOTAL INTERACCIONES ATENDIDAS POR EL CENTRO DE CONTACTO

Total Ofrecimientos por Canal											
Mes / Canal	Total General	Telefónico	Virtual Hold	Presencial	Escrito	Agente Virtual	Virtual	Chat	Correo	Portal	Video Llamada
Enero	150.843	144.084	N/A	1.800	1.540	N/A	3.419	1.071	1.136	1.212	N/A
Febrero	215.982	200.042	N/A	3.679	1.153	N/A	11.108	8.867	1.139	1.102	N/A
Marzo	261.712	238.097	N/A	3.531	1.039	N/A	19.045	16.393	1.525	1.127	N/A
Abril	268.811	237.801	N/A	3.433	582	N/A	26.995	22.602	860	2.332	1.201
Mayo	295.784	263.494	N/A	644	2.509	N/A	29.137	25.757	943	2.054	383
Junio	359.031	329.166	34.109	476	1.351	5.194	22.844	19.562	653	2.412	217
Julio	427.514	395.714	46.128	650	1.492	N/A	29.658	26.522	867	1.932	337
Agosto	406.831	371.018	37.583	474	889	N/A	34.450	31.725	728	1.712	285
Septiembre	437.043	394.339	48.053	539	1.396	N/A	40.769	37.604	812	1.919	434
Total General	2.823.551	2.573.755	165.873	15.226	11.951	5.194	217.425	190.103	8.663	15.802	2.857

En el mes de Septiembre se evidencia que el canal más utilizado es el Telefónico, con un porcentaje de participación del 90,23 % (línea 01800918080, línea 106 y línea 6605520). El segundo canal más utilizado por los ciudadanos es el Virtual con una total de 40.769 interacciones.

En Septiembre ingresaron un total de 152.028 llamadas al IVR Transaccional las cuales se recibieron a través de la opción 2 del IVR. Estas llamadas se encuentran incluidas dentro de las 394.339 llamadas que se registraron para el canal telefónico.

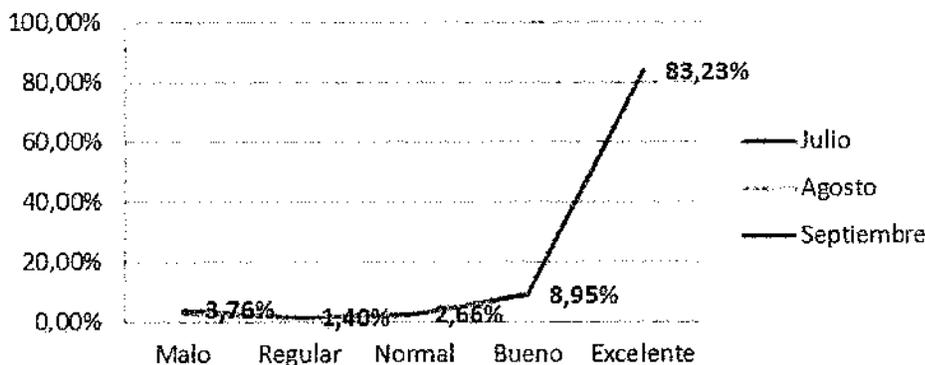
A través del servicio Virtual Hold se recibieron durante Septiembre un total de 48.053 llamadas. Estas llamadas se encuentran incluidas dentro de las 394.339 llamadas que se registraron para el canal telefónico.

Encuestas de Satisfacción Línea Nacional

10100

5. Que tan satisfecho quedo con el menú de voz que lo atendió al inicio de su llamada?										
Respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Ingresos Septiembre
Malo	0%	4,96%	4,50%	3,01%	2,61%	3,44%	3,11%	3,27%	3,76%	456
Regular	0%	2,88%	2,36%	1,52%	1,09%	1,27%	1,36%	1,45%	1,40%	170
Normal	0%	5,12%	4,07%	2,91%	2,58%	2,21%	2,42%	2,31%	2,66%	323
Bueno	0%	11,83%	10,85%	10,40%	8,92%	9,30%	9,07%	8,82%	8,95%	1.087
Excelente	0%	75,21%	78,22%	82,15%	84,81%	83,77%	84,05%	84,16%	83,23%	10.107
Total	0%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	12.143

Pregunta 5



FURAG

En el marco del FURAG la Dirección de Servicios y Atención debe reporta a la Dirección de Planeación el resultado y avance de las siguientes preguntas:

- Caracterización de ciudadanos.
- Los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Disposición de canales de atención de la Entidad.
- Puntos presenciales de atención al ciudadano.
- Los canales y/o espacios de la Entidad para interactuar con ciudadanos.

En el marco de la **estrategia de Gobierno en Línea**, desde la Dirección de Servicios y Atención se programaron mesas de trabajo encaminadas a trabajar las preguntas del FURAG relacionadas con la estrategia de GEL, toda vez que se pudo evidenciar que en los reportes anteriores del FURAG no todas las preguntas se enviaron a las áreas competentes para generar una respuesta satisfactoria (Ver Anexo No.1).

10100

De este modo durante la última semana de Agosto y la primera de Septiembre se realizaron reuniones, con las áreas involucradas, con el ánimo de identificar cuales preguntas del Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión (FURAG) tenían injerencia directa en el indicador de avance de la estrategia de Gobierno en línea donde se revisaron una a una las preguntas del formulario y se trabajaron por componente del manual de Gobierno en línea. Para poder preparar a las áreas y los responsables del diligenciamiento de la herramienta a suministrar el avance cuando la nueva versión del formulario sea requerida por DAFP (Ver Anexo No.2).

Finalmente, se está a la espera y con previa coordinación de la Dirección de Planeación a participar en el diligenciamiento del FURAG en su nueva versión, cabe resaltar que para la vigencia 2014 no se ha realizado un reporte en dicha herramienta por lo que en el marco de Gobierno en Línea no existe reporte oficial del avance sobre la estrategia.

Igualmente, la Dirección de Servicios y Atención participó en el desarrollo del Plan de Superación de Brechas reportado por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, sobre las actividades relacionadas directamente con las preguntas en las que no se lograron resultados satisfactorios, en las que no hubo reporte de parte de la entidad para el reporte de 2013 (Ver Anexo No.3).

6.2.3 Política de Eficiencia administrativa:

Orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con Gestión de Calidad, Eficiencia Administrativa y Cero Papel, Racionalización de trámites, Modernización Institucional, Gestión de Tecnologías de Información y Gestión Documental. Presenta con 9 indicadores valorados un 79% de avance en el tercer trimestre siendo la de menos avance dentro de las líneas de política, donde los temas de consumo de papel, Proceso de Adecuación Institucional y trámites presentan un nivel óptimo en su gestión, se presentan niveles críticos en archivos de gestión organizados (impacta a Nivel Regional) y macroprocesos con racionalización de procedimientos.

A nivel regional, 2 departamentos presentaron niveles críticos en los temas que se relacionan en esta línea, por otra parte 16 departamentos presentan niveles adecuados.

Dentro de esta línea de política encontramos el siguiente comportamiento por Regional : Antioquia 91%, Atlántico 98%, Bogotá 87%, Bolívar 67%, Boyacá 80%, Caldas 98%, Caquetá 98%, Cauca 91%, Cesar 87%, Córdoba 40%, Cundinamarca 91%, Choco 84%, Huila 91%, Guajira 72%, Magdalena 95%, Meta 94%, Nariño 91%, Norte de Santander 91%, Quindío 94%, Risaralda 84%, Santander 80%, Sucre 89%, Tolima 95%, Valle 84%, Arauca 87%.

10100

Casanare 80%, Putumayo 97%, San Andrés 84%, amazona 91%, Guainía 30%, Guaviare 91%, Vaupés 80%, Vichada 85%.

El comportamiento por indicadores de acuerdo a su nivel es:

En Nivel óptimo 3
Adecuado 2
En riesgo 3
Crítico 1
No aplica 1

Análisis de los indicadores:

MPA1-P5-13 Porcentaje de Archivos de Gestión en soporte físico organizado quedó en 67% en Riesgo.

Afectado por: Regional Antioquia, Arauca, bolívar, Boyacá, Casanare, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Meta, Norte de Santander, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Valle, Vaupés, Vichada.

Regional Antioquia

En análisis del indicador registran: La meta para este periodo era de 105,20 ML , se validó de lo presentado solo 31 ML, llevando un 64% ejecutado, AVANCE PLAN DE ACCION: La meta de Archivo organizado para el año 2014 es de 660 ML- a la fecha se llevan validados 421 ML, que corresponden al 64%, Para efectuar el Reporte de Archivo Organizado es necesario que se apliquen las normas archivísticas (Clasificación, ordenación, depuración, foliación, rotulación e inventario documental), de no aplicar la norma en su totalidad no habrá Archivo Organizado.

En dificultades registran: En algunos Centros Zonales reportaron metros lineales que ya habían reportado en periodos anteriores, ya que no llevan un control de lo reportado en cada periodo- esto se resolverá con la capacitación que se realizara el día 12 de Noviembre a todos los responsables de archivo de la Regional Antioquia

Regional Arauca, Bolívar, Boyacá, Casanare, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Meta, Norte de Santander, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Valle, Vaupés, Vichada, no hicieron análisis ni registraron las dificultades para dar cumplimiento al indicador.

E-49 Sistemas de gestión certificados en todos los procesos con seguimiento y renovación quedó con corte a Septiembre 75% en riesgo.

10100

Afectado por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional con el 75% en riesgo, No hicieron análisis ni registraron las dificultades para dar cumplimiento al indicador

MPEV1-P2-04 Porcentaje de avance al Plan de Mejoramiento de la Contraloría, quedó con 88% en riesgo.

Afectado por: Regional Bogotá, Bolívar, Boyacá, Casanare, Guajira, Nariño, Santander, Sucre, Vichada

En análisis se registra: Para el mes de Agosto del 2014 el PM de los procesos de la Sede Dirección General cerró con un avance y cumplimiento 86% correspondiente a las actividades programadas por el dueño de Proceso a 31 de agosto venció el plazo del cumplimiento del PM suscrito para la vigencia 2013-2014. Los procesos que **NO CUMPLIMIERON AL 100% SUS ACTIVIDADES DEBEN REFORMULAR LAS ACTIVIDADES E INCLUIRLAS EN EL NUEVO PM 2014-2015.** En el mes de Septiembre se inicia un nuevo PM que consolida la evaluación a las políticas públicas de Primera infancia, Niñez y Adolescencia, Extrema Pobreza, al igual que la revisión de los procesos de Financiera, Actuación Especial a Recaudo.

MPE2-05 Porcentaje de Macroprocesos con evidencia de racionalización de procedimientos, quedó con 0 en crítico, no hicieron análisis ni registraron las dificultades para dar cumplimiento al indicador

Afectado por la subdirección de Mejoramiento Organizacional con el 0% en Crítico

6.2.3.1 ANALISIS POR TEMAS

Avance de Fase II

- El ICBF se encuentra desarrollando la Fase II-A de la Adecuación Institucional, enfocada a una Planta de Personal Temporal de 2.000 cargos, la cual estará integrada por empleos de los niveles Profesional, Técnico y Asistencial para las Áreas Misionales; quienes van a participar en la ejecución de las Políticas, Planes, Programas y Proyectos en cumplimiento de la Misión del ICBF, junto con los servidores públicos de la planta de personal que estén asignados a cada uno de los procesos. La vigencia de esta Planta Temporal será de tres años.
- Los 2.000 Cargos de la Planta Temporal están conformados por los 745 empleos de supernumerarios actuales y la formalización de 1.255 necesidades cubiertas mediante la modalidad de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo, los cuales están asignados a los Macroprocesos Misionales: Gestión para la atención integral a la Primera Infancia, Gestión para la Promoción y Prevención para la Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Gestión para la Atención de las Familias y Comunidades, Gestión

10100

para la Nutrición; así como del Macroproceso de Evaluación y los procesos de Gestión para la Protección y Aseguramiento de la Calidad de los Servicios Misionales del ICBF.

- Se presentará ante el Consejo Directivo para aprobación en el mes de octubre de 2014 el Estudio Técnico para la creación de la Planta Temporal de 2.000 cargos. Una vez terminado el Estudio Técnico, se procederá a su presentación y trámite ante el DPS, DAFP, Ministerio de Hacienda y Crédito Público y Presidencia de la República.

Costos Estimados

NIVEL	NECESIDADES DE CONTRATO A HOMOLOGAR A PLANTA TEMPORAL		SUPERNUMERARIOS A HOMOLOGAR A PLANTA TEMPORAL		PLANTA TEMPORAL	
	No. Cargos	Costo Anual*	No. Cargos	Costo Anual*	No. Cargos	Costo Anual*
NIVEL PROFESIONAL	1.255	\$ 40.580.007.336	613	\$ 28.513.550.037	1.868	\$ 69.093.557.373
NIVEL TECNICO	0		102	\$ 2.947.670.161	102	\$ 2.947.670.161
NIVEL ASISTENCIAL	0		30	\$ 726.784.044	30	\$ 726.784.044
TOTAL CARGOS	1.255	\$ 40.580.007.336	745	\$ 32.188.004.242	2.000	\$ 72.768.011.578

Gestión de Tecnologías de Información

Se presentan los avances a los compromisos generados

Gestión documental

Adquisición de software de gestión documental

Se recibe comunicación de la Dirección de Abastecimiento en la cual se informa que fue radicado en la Dirección de Contratación bajo el número I-2014-040808-0101 el estudio de mercado de Software de Gestión Documental. **24 de septiembre/14**

Finalizando el mes de Septiembre, se informó a la Dirección de Información y Tecnología que el proceso de adquisición del software, está en manos de la Dirección General del ICBF ya que se está buscando una solución integral para el manejo de información al interior del Instituto y se suspende el proceso hasta nueva orden. **30 de septiembre/2014**

10100

Se realizaron labores de soporte para el correcto funcionamiento de la radicación tanto en la Sede como en las regionales donde hacen uso del aplicativo SIGA y semanalmente se llevaron a cabo sesiones de trabajo con el grupo de Gestión Documental y la DIT para presentar los avances frente a los requerimientos solicitados por los usuarios. **Agosto- Septiembre/2014**

Se entregó el desarrollo de la nueva funcionalidad para pruebas de la DIT **1 de septiembre/14**

Se firmaron los escenarios de aceptación de pruebas por parte del área funcional OAC **26 de septiembre/14**

Estrategia Cero Papel

Logros

- Contrato de suministro a través del sistema de Outsourcing o proveeduría integral de papelería, útiles de oficina, tóner y consumibles de impresión a precios unitarios a nivel Nacional para el ICBF - Contrato N° 1702 de 2013
- Procedimiento de Ingreso de Papelería adquirida a través de Outsourcing - PR17.MPA1.P5
- Indicador de Variación en el Nivel del Consumo de Papel con Hoja de Vida del Indicador de Consumo de Papel definido - F01.PEV01.
- El operador cuenta con un Sistema de Información en Línea
- Cronograma de distribución establecido.
- Seguimiento y control a las Regionales.

Comportamiento del Consumo de Papel

El comportamiento del consumo de papel a Nivel Nacional durante el tercer trimestre entre los años 2013 y 2014 se ha reducido en un 10.85%, estando en óptimo de acuerdo al estándar de medición del indicador, evidenciando un ahorro de 4.041 unidades de resmas de papel para dicho trimestre representado una disminución en el presupuesto de \$33.221.061.

III - 2013	III - 2014	DIF	INDICADOR
37.245	33.204	(4.041)	-10,85%

En cuanto el comportamiento del consumo de papel a Nivel Nacional el acumulado durante los tres primeros trimestres de los periodos 2013 y 2014, se evidencia una reducción de 21.928 unidades de resmas de papel, el cual se representa en el presupuesto como un ahorro de \$180.270.088.

Racionalización de Trámites

10100

Este año los siguientes trámites deben ser electrónicos, es decir, poder desarrollarse de manera total a través de la página web de la entidad:

1. Otorgamiento o reconocimiento de Personería Jurídica a Instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
2. Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. A continuación se presentan los avances sobre el desarrollo del software por parte de la Oficina Aseguramiento de la Calidad

En Febrero de 2013 se inicia con el levantamiento de información de los procesos y procedimientos, para dar paso a la construcción del ERS (ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS) con cada uno de los líderes de los procesos de la oficina, lo cual permitió dimensionar el proyecto del sistema de información para la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, en tres grandes fases, Fase I (Licencias de Funcionamiento, Personerías Jurídicas, Autorización a organismos acreditados e IVC), Fase II (Verificación de estándares) y Fase III (Red de Socios Estratégicos, Fortalecimiento a instituciones y Auditorías al Servicio).

El 14 de mayo/2013 se aprobó el ERS versión 7, para dar inicio al levantamiento de casos de uso para su construcción. El 17 de Julio se entrega el primer despliegue para pruebas funcionales de la versión 1.0.0 OAC preliminar del "OAC online" y el 29 de octubre se entrega la versión 1.0.0.0 OAC en producción, dado que durante las pruebas funcionales con el líder del proceso, se vio la necesidad de adicionar funcionalidades al sistema que ya estaba en producción, las cuales eran de suma importancia para la buena operación y utilización del mismo, por lo cual se hicieron controles de cambio y se levantaron casos de uso para estas funcionalidades, debido a que no se tenían horas de desarrollo disponibles de la fábrica de Software para el proyecto, no se pudieron desarrollar en la vigencia 2013 y hasta el mes de Febrero del 2014 se pudo dar inicio al desarrollo de estas funcionalidades. El 10 de Abril de 2014 se entrega la versión 1.0.0.10 OAC para pruebas funcionales, de las cuales, se hacen observaciones por parte del líder del proceso, que dan lugar a novedades para adicionar funcionalidades que permitan afinar el proceso de trámites en el sistema, las cuales se realizan en los meses de Mayo, Junio y Julio. En el mes de Agosto la firma GONET desarrolló los controles de cambio solicitados frente a los ajustes de requerimientos funcionales.

Se realizaron pruebas funcionales durante el mes de noviembre, se están revisando los Manuales y Guiones Tutoriales por parte de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad

Adicionalmente, se han presentado nuevos requerimientos funcionales, en el sentido que se desarrolle el ingreso de la información durante el desarrollo de las visitas y trazabilidad en el trámite con la interacción de los diferentes actores que intervienen en el proceso, los cuales no estaban contemplados en la fase 1 del Sistema de Información, debido a los

10100

nuevos requerimientos no es posible llevar a producción y capacitar en el módulo de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento.

Así mismo la Directora General del ICBF mediante el memorando radicado No. 2014-057761-0101 del 14 de noviembre de 2014, establece que la verificación del cumplimiento de estos requisitos legales, Técnico-Administrativos y Financieros "(...) se realizarán a través de visita realizadas por un equipo interdisciplinario conformado entre otros por funcionarios de la Dirección de Protección, Dirección Financiera, la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Aseguramiento de la Calidad", lo cual amerita un ajuste significativo en el proceso de Licencias de Funcionamiento para la correspondiente verificación de requisitos.

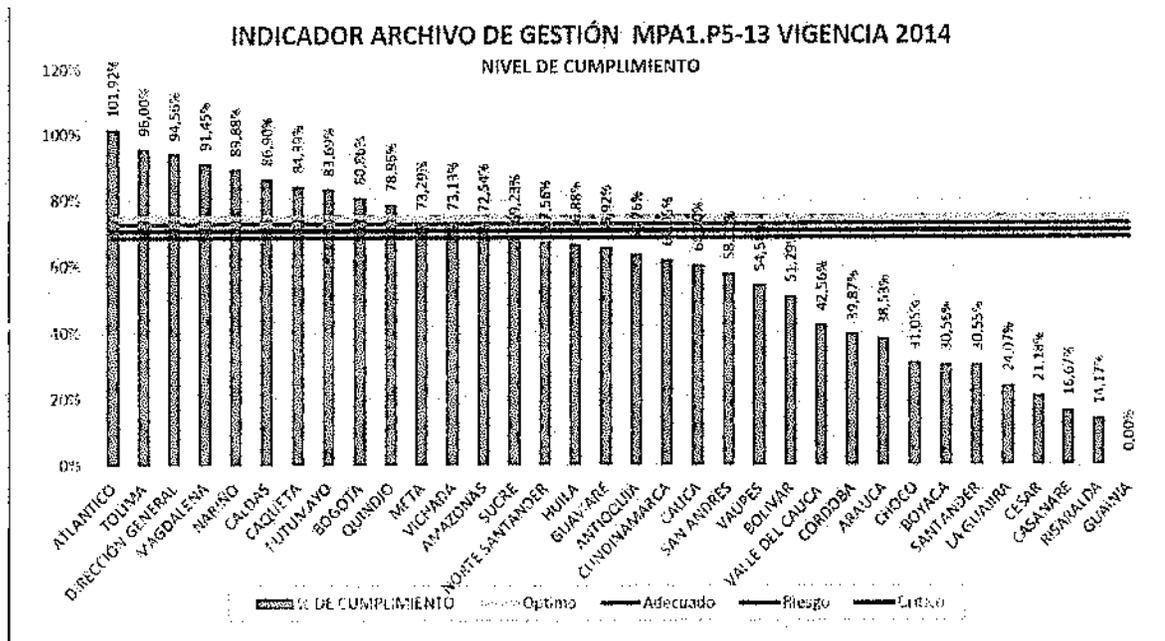
De otro lado, es importante aclarar que todos los sistemas de información en sus etapas de construcción y despliegue, requieren tiempos de prueba, afinamiento y estabilización los cuales están sujetos a la disponibilidad de recursos humanos y financieros que no permitieron el desarrollo oportuno de las acciones previstas. Sin embargo, no se recibirá el producto y se realizarán las capacitaciones hasta tanto no se cuente con las funcionalidades requeridas.

Archivos de Gestión en Soporte Físico Organizado

En el periodo de Julio a Septiembre, al corte del 30 de Septiembre las Regionales han reportado 4.301 ML de archivo de gestión organizados a Nivel Nacional, de 6.408 ML que representa la meta para la vigencia 2014; el comportamiento del indicador según los rangos de evaluación establecidos en la hoja de vida es el siguiente (se mencionan las Regionales por nivel de cumplimiento, siendo la primera la que menor porcentaje ha reportado):

- Crítico (21): Guainía, Risaralda, Casanare, Cesar, La Guajira, Santander, Boyacá, Chocó, Arauca, Córdoba, Valle del Cauca, Bolívar, Bolívar, Vaupés, San Andrés, Cauca, Cundinamarca, Antioquia, Guaviare, Huila y Norte de Santander.
- En Riesgo (1): Sucre.
- Adecuado (3): Amazonas, Vichada y Meta.
- Óptimo (10): Quindío, Bogotá, Putumayo, Caquetá, Caldas, Nariño, Magdalena, Sede Nacional, Tolima y Atlántico.

10100



De lo anterior se concluye que el 61 % de las Regionales se encuentran en rango Crítico, lo que se debe principalmente a la falta de recurso humano competente y con dedicación exclusiva a la organización de los archivos para dar cumplimiento a la meta establecida para cada Regional y Centros Zonales, puesto que el personal asignado está dedicado a otras funciones y actividades incluyendo correspondencia, dejando de lado la actividad principal de archivo y reporte del indicador.

Transferencia de archivo en soporte físico al Archivo Central Unificado del ICBF

En el periodo de Julio a Septiembre, al corte del 30 de septiembre se venía ejecutando la transferencia de los archivos ubicados en Archivo General de la Nación –AGN mediante el contrato 3347 de 2012 el cual como se había notificado al dicha entidad en Mayo no se daría continuidad a dicho contrato de custodia el cual tenía un costo por trimestre anticipado por valor de \$ 239.544.209 el cual finalizo el 30 de julio del año en curso. En razón de lo anterior entre los meses de Agosto a Octubre se ha generado un ahorro de \$ 239.544.209 evidenciado con la terminación del contrato relacionado.

En cuanto al cumplimiento al Cronograma de Transferencia Documental Secundaria; con la compra de la Bodega donde funciona el Archivo Central Único e Histórico del ICBF ubicado en el Parque Industrial Santa Lucia Bodega 12 A en Funza, se ha logrado centralizar archivos Históricos a Nivel Nacional liberando espacios en Regionales y Centros Zonales, estadísticas

10100

que se pueden verificar a continuación en el cuadro detallado de transferencias documentales realizadas a nivel país en la vigencia de Mayo a Septiembre de 2014.

Comportamiento de la transferencia de archivo:

Transferencias realizadas al 30 de Septiembre de 2014			
Regional	Cajas	Metros Lineales	%
AGN	27.966	5.593	
Sede Dirección General	600	120	
Atlántico	1.159	231.8	
Antioquia	5.040	1.008	
Bogotá	3.929	785.8	
Valle del Cauca	4.500	900	
Total	43.194	7.621	76.53%

Además de los relacionados anteriormente con el desarrollo del Plan de Transferencia Documental Secundaria al Archivo Central Único e Histórico del ICBF, se logró como resultado la recuperación y conservación del Patrimonio Documental de los archivos que reposaban en los fondos documentales del ICBF a Nivel Nacional, lo que contribuyó a erradicar la pérdida de documentos y el biodeterioro de estos aumentado su preservación en un lugar centralizado, seguro y adecuado técnicamente. Como beneficio adicional también, se logró unificar los criterios a nivel país en el tema relacionado con el proceso de organización de Historias de Atención de NNA que es la serie documental más importante y de mayor volumen en el Instituto la cual según la TRD tiene conservación total.

Cronograma de transferencias de archivo central.

Con la terminación del Contrato 3347 de 2012 suscrito con AGN, el ICBF ha generado un ahorro entre Agosto y Octubre 2014 de \$239.544.209.

*Se ha cumplido la meta estimada de transferencias teniendo en cuenta que para el 23 de Julio se tenían 6.157 ML lo cual era un 62% de transferencias y para el mes de Octubre de 2014 se tiene 8.639 ML lo cual es el 86,75% de transferencias.

*Respecto a avances que se tiene del proceso de línea e instrucciones al país respecto a organización de expedientes en el pasado 2º Encuentro Nacional de Gestión Documental celebrado del 27 al 29 de Agosto se volvió a capacitar y se hizo taller práctico a los líderes del proceso a nivel Nacional en los procesos técnicos de organización de expedientes (Historias de Atención –HA para los NNA), documento que está publicado en la intranet del ICBF de la conferencia dictada por la Servidora Pública; Sandra García.

10100

6.2.4 Política de Gestión del Talento Humano:

Orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados. Incluye, entre otros el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes.

Esta política está valorada con 5 indicadores presenta un avance del 93% de cumplimiento, los temas con mejor valoración dentro de esta línea es la capacitación y bienestar de personal, Plan Anual de Vacantes y el índice de cultura organizacional que presentan un nivel óptimo en el tercer trimestre.

Dos regionales presenta un nivel satisfactorio Norte de Santander y Arauca, el resto de las Regionales presentan un nivel sobresaliente en la valoración con respecto a esta línea de política.

El comportamiento por indicadores de esta línea es:

En nivel óptimo 4
Adecuado 0
En riesgo 0
Crítico 1
No aplica 0

E-39 Porcentaje de avance en la implementación del Modelo de Gestión por Competencias en crítico con el 8% afectado por la Dirección de Gestión Humana

En análisis del indicador registran: De acuerdo con las directrices impartidas por la CNSC, en relación a la necesidad de realizar convocatoria a Concurso Público Abierto, no es pertinente adelantar la medición de competencias ya que ésta carecería de validez dado que se requiere realizar un ajuste en el Manual de Funciones y Competencias Laborales (definición de perfiles ocupacionales y la definición de los ejes temáticos), para el concurso.

6.2.4.1 Análisis por Temas

Plan Institucional de Capacitación.

El Plan Institucional de Capacitación formulado al inicio de la vigencia se encuentra en ejecución. A la fecha se han ejecutado 22.264 cupos de capacitación de los 22.918 programados lo que equivale a un avance del **97,15%**

En cuanto al avance de los indicadores:

10100

- SPI: 4.283 servidores públicos capacitados equivalentes al 83.54%. (Meta 86%: de 5,127)
- Eficacia de la capacitación: 92% (Meta 81%)

La ejecución del PIC Nacional con corte a 30 de Septiembre tiene un avance del 56%.

Los temas de capacitación se ejecutan a través de eventos presenciales y de la Escuela ICBF, modalidad virtual.

Dentro de los temas desarrollados en el trimestre a nivel presencial se resaltan:

- Sinergia en equipo
- Gestión archivística y documental
- Encuentro Nacional de referentes de Capacitación y Bienestar 2014
- Capacitación Estrategias de Política de Cero Papel
- Capacitación formación humana
- Taller de Inteligencia Emocional
- Capacitación Negociación Colectiva

En los temas virtuales se destacan:

- Innovación y creatividad
- Competencias integrales para el mundo laboral
- Operaciones logísticas
- Diplomado proyecto de vida
- Diplomado líneas de productividad
- Seguridad de la información – Grupo 6

La oferta académica de la Escuela ICBF se está desarrollando con 54 cursos, 6 diplomados virtuales con un total de 2.492 certificados en plataforma de la Escuela a la fecha.

EJECUCIÓN EVENTOS POR COMPONENTES DE CAPACITACIÓN

COMPONENTE	NÚMERO DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN
HACER	294
SABER	278
SER	138
Total general	710

10100

Para la ejecución del PIC 2014 Nacional se suscribió el contrato No. 1153 de 2014 con la empresa CETICS.

Dicho contrato cuenta con 3 componentes:

- Virtualización de contenidos: Virtualización de 5 cursos.
- Administración de cursos virtuales: Administración Académica de 3 diplomados y 3 cursos.
- Cursos presenciales: 41 cursos presenciales a desarrollar.

A nivel Nacional las Regionales se encuentran ejecutando sus PIC de acuerdo con los lineamientos impartidos para el año 2014 los cuales definían trabajar la capacitación de manera integral, a través de un Programa de Formación y Desarrollo de Competencias alineado con los objetivos institucionales.

Enfoques metodológicos:

Una vez revisada la ejecución presupuestal al mes de Septiembre las siguientes Regionales tienen los más bajos niveles de ejecución:

REGIONAL	% de ejecución de recursos	OBSERVACIONES
BOYACA	38%	Se están ejecutando las actividades en el último trimestre del año.
META	14%	Ha tenido dificultades con la contratación. A la fecha no han podido contratar.
NARIÑO	3%	El proceso de contratación declarado desierto. Los recursos se van a contracreditar en su totalidad
GUAINIA	0%	No fue posible llevar a cabo el proceso de contratación y los recursos se van a contracreditar en su totalidad.

Plan de Bienestar e Incentivos.

Actividades realizadas dentro del Plan de Bienestar e incentivos en este tercer trimestre:

10100

ACTIVIDADES BIENESTAR A NIVEL PAIS		
COMPONENTE	ACTIVIDAD REALIZADA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Protección y Servicios Sociales	Deportivas	Campeonato de fútbol Campeonato de voleibol mixto Torneos relámpagos: Ajedrez, tenis de mesa, tejo, rana, tenis de campo
Protección y Servicios Sociales	Recreativas	Tardes de aeróbicos Caminatas Ecológicas
Protección y Servicios Sociales	Culturales, artísticas y de integración	Día de la familia Día del conductor Actividad de integración Amor y Amistad
Protección y Servicios Sociales	promoción y prevención de la salud	Semana de la salud y bienestar Brigadas de Emergencia

ACTIVIDADES BIENESTAR SEDE NACIONAL		
COMPONENTE	ACTIVIDAD REALIZADA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Protección y Servicios Sociales	Deportivas	Campeonato de fútbol 5 Interempresas Cafam selección femenina Campeonato de voleibol mixto Interempresas Cafam selección ICBF Elección de colaboradores para conformar la selección de fútbol masculino Elección de colaboradores para conformar la selección de voleibol mixto Torneos relámpagos: Ajedrez, tenis de mesa, tejo, rana, tenis de campo Función pública: Fútbol 11 masculino, voleibol mixto, tenis de campo y ajedrez.
Protección y Servicios Sociales	Recreativas	Tardes de aeróbicos Caminata Ecológica
Protección y Servicios Sociales	Culturales, artísticas y de integración	Día del conductor Actividad de integración Amor y Amistad
Protección y Servicios Sociales	Capacitación informal en artes y artesanías	Tejido Wayuu Muñequeria navideña

10100

Las actividades de promoción y prevención de la salud - Salud Ocupacional se centraron en la realización de Exámenes Médicos Ocupacionales, la aplicación de la encuesta de Riesgo Psicosocial y la entrega de la dotación industrial a Nivel Nacional, las cuales se describen a continuación:

Proceso de realización de Exámenes Médico Ocupacionales:

Se inició en el mes de Agosto, la realización de los Exámenes Médicos Ocupacionales periódicos, paraclínicos (Optometría, Audiometría y Espirometría), a nivel país con la Empresa contratista: IPS Vital Salud EU.

Para la realización de estas jornadas se desplaza un equipo de Médico, Optómetra, Terapeuta Respiratorio y Fonoaudiólogo a cada Sede Regional y Centro Zonal, para aplicar los exámenes al 100% de colaboradores de planta y contrato. Fecha de término del contrato: 30 de Noviembre de 2014.

TOTAL	# PACIENTES ATENDIDOS			
	EXAMEN MÉDICO	OPTOMETRÍA	AUDIOMETRÍA	ESPIROMETRÍA
CONSOLIDADO POR EXAMENES	4211	2290	2296	2322
CONSOLIDADOS TOTAL EXAMENES REALIZADOS	11.119			

Proceso de Medición de Riesgo Psicosocial:

Se inició en el mes de Julio la aplicación del Cuestionario (virtual con acompañamiento presencial) que tiene como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los colaboradores del ICBF, en especial los Defensores de Familia y miembros del Equipo Técnico de Defensorías del ICBF a Nivel Nacional. Esta medición se realiza con el fin de contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control de estos factores, dando cumplimiento a la Resolución 2646 de 2008.

A la fecha, la encuesta ha sido aplicada en las 33 Regionales, han participado 5.728 colaboradores con un porcentaje de participación del 53%. Todas las Regionales han tenido

10100

intervención, actualmente cursa el cronograma de medición en la Sede de la Dirección General.

Dotación Industrial:

A continuación se relaciona la Dotación Industrial, entregada a nivel país, de acuerdo a las necesidades de cada Regional y Centro Zonales:

Elementos Entregados
Tabla de inmovilización espinal, con arnés de sujeción e inmovilizador reusable lateral de cabeza
Tapabocas desechables con elástico
Guantes desechables de nitrilo Talla 8 – 8 ½ (M)
Guantes desechables de nitrilo Talla 9 – 9 ½ (L)
Pad mouse ergonómico redondo con apoya muñecas en gel diseño institucional
Chaleco salvavidas
Megáfono
Paletas "Pare Siga"
Kit Radio Walkie Talkie Intercomunicador 37 Km
Cinta señalización "Peligro no pase"
Dotación canguro
Botiquín pared
Señal Salida de Emergencia (lado derecho)
Señal Salida de Emergencia (lado izquierdo)
Señal Ruta de Evacuación (lado derecho)
Señal Ruta de Evacuación (lado izquierdo)
Señal Botiquín

Clima Organizacional

Se realizó encuesta Componente: Calidad de Vida laboral - Actividad: Medición de Clima laboral a Nivel Nacional, La población a la cual iba dirigida la encuesta era de 10.700 colaboradores, 6.795 colaboradores a Nivel Nacional diligenciaron la encuesta, lo que corresponde al 63%, cifra que se considera válida para la medición por ser superior al 50% requerido.

Los ejes que abarca la medición fueron:

10100



Se tiene programado socializar la entrega de resultados a las 33 regionales en los meses de Octubre y Noviembre, estos resultados serán socializados por las analistas de la Coordinación del Desarrollo del Talento Humano, a nivel Regional participarán el Director de la Regional, los Coordinadores de cada Centro Zonal, el Coordinador Administrativo y los Referentes de Capacitación y Bienestar.

Provisión de empleos

Convocatoria Pública - Provisión Cargos

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 125 de la Constitución Política, los empleos en los órganos y entidades del Estado son de carrera. El ingreso a los cargos de carrera y el ascenso en los mismos, se harán previo cumplimiento de los requisitos y condiciones que fije la ley para determinar los méritos y calidades de los aspirantes.

El **15 de julio de 2014**, la CNSC programó la primera reunión para iniciar el proceso de planificación de la Convocatoria y dar a conocer los parámetros para el desarrollo de la misma. De igual manera se designó a un colaborador de esa entidad para que le preste al ICBF el apoyo técnico necesario en la construcción de los ejes temáticos.

El **08 de agosto de 2014**, la Dirección de Gestión Humana le solicitó mediante memorando a la Dirección de Planeación y Control de la Gestión se dispusiera lo necesario para que se apropien los recursos para la financiación de los costos de la convocatoria.

10100

En el mes de **julio y agosto de 2014** se surtieron diferentes reuniones en aras de suscribir convenio interadministrativo con la Universidad Nacional para realizar ajuste al Manual Específico de Funciones y la construcción de ejes temáticos que se deben entregar a la CNSC como primer insumo para iniciar la convocatoria pública de empleos.

6.2.5 Política de Gestión Financiera: Orientada a programar, controlar y registrar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto. Incluye, entre otros, el Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC, programación y ejecución presupuestal, formulación y seguimiento a proyectos de inversión y el Plan Anual de Adquisiciones.

El comportamiento de los indicadores de acuerdo a su nivel quedó así:

Óptimo 4
 Adecuado 0
 En riesgo 0
 Crítico 0
 No aplica 0

Se valora con 4 indicadores en el tercer trimestre, de los cuales todos presentan un nivel óptimo, por ello es la línea mejor valorada con un 100%, no cuenta con análisis de los indicadores.

A Nivel Regional, la regional Vichada presenta un nivel satisfactorio en su avance, el resto de indicadores se encuentra en nivel sobresaliente.

Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC

Programación y ejecución presupuestal

Las metas de cumplimiento con Presidencia sobre la ejecución presupuestal, a 30 de Septiembre son:

Control Automático /Manual	Inversión		Funcionamiento		Global	
	Compromisos	Obligaciones	Compromisos	Obligaciones	Compromisos	Obligaciones
Bien	75,03%	54,13%	64,33%	57,00%	74,28%	54,34%
Regular	65,03%	44,13%	54,33%	47,00%	64,28%	44,34%
Mal	inferior a 0,6503	inferior a 0,4413	inferior a 0,5433	inferior a 0,47		

10100

La meta de cumplimiento en obligaciones y compromisos está dada por 3 componentes, el primero es Funcionamiento, el cual tiende a comportarse de manera lineal en el año; el segundo componente es la meta de Inversión la cual en términos de compromisos es mucho más alta que Funcionamiento, teniendo en cuenta que la inversión se contrata en su gran mayoría en los primeros meses del año, en obligaciones, la inversión se comporta de manera inversa, tiende a ser muy pequeña los primeros meses y crece en los últimos, el tercer y último componente es la media ponderada de los dos primeros, eso es la meta global del ICBF.

PAC ASIGNADO VS PAC EJECUTADO A SEPTIEMBRE DE 2014

MES	PAC ASIGNADO	EJECUTADO
Ene	\$ 120.455,4	\$ 74.961,0
Feb	\$ 648.164,9	\$ 487.124,8
Mar	\$ 1.161.878,1	\$ 972.966,6
Abr	\$ 1.453.613,2	\$ 1.260.714,2
May	\$ 1.885.103,5	\$ 1.696.057,9
Jun	\$ 2.170.179,0	\$ 1.941.876,1
Jul	\$ 2.592.738,3	\$ 2.364.626,4
Agto	\$ 3.055.121,8	\$ 2.819.479,2
Sept	\$ 3.372.943,9	\$ 3.132.492,1

La ejecución de PAC de la entidad se encuentra en el **93%** con corte al 30 de Septiembre de 2014, debido a que en las Regionales y en la Dirección General el PAC Recursos Propios no se ha utilizado en su totalidad y se traen saldos de meses anteriores, esto se presenta porque quedan cuentas pendientes por pagar que no cumplen con los requisitos para su pago y se dejan para pago en los meses siguientes. Adicionalmente, no se ejecuta el 100% de la cobertura programada por parte de los operadores, lo que disminuye la ejecución del PAC.

Programación y seguimiento de proyectos de inversión

A 30 de Septiembre de 2014, el ICBF tiene asignados \$4.628.623 millones de pesos, de los cuales \$3.113.988 millones corresponden a Recursos Nación y \$1.514.635 a Recursos Propios. El comportamiento de estos recursos ha sido:

10100

RUBRO	DESCRIPCIÓN	APR. VIGENTE		COMPROMISO			OBLIGACION		
		Agosto	Septiembre	Agosto	Septiembre	Diferencia	Agosto	Septiembre	Diferencia
A-1	GASTOS DE PERSONAL	273.471	273.471	159.982	179.339	19.357	159.086	178.420	19.334
A-2	GASTOS GENERALES	33.997	33.997	26.234	27.409	1.175	16.809	19.786	2.977
A-3	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	12.553	12.553	4.915	5.004	89	4.300	4.617	317
A-4	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	299	299	206	206	0	127	144	16
C-111-801-1	CONSTRUCCIÓN SRPA	10.000	10.000	8.872	8.592	120	21	21	-
C-123-300-1	INFRAESTRUCTURA ICBF	93.000	93.000	62.402	65.970	3.568	31.279	37.154	5.874
C-221-300-1	SISTEMAS	50.000	50.000	37.315	37.481	166	20.007	22.879	2.872
C-310-300-2	SNBF	95.000	95.000	73.692	75.108	1.416	39.305	44.399	5.088
C-320-1504-1	COMUNICACIONES	9.000	9.000	7.211	7.532	321	5.352	5.978	586
C-320-1504-4	PRIMERA INFANCIA	2.695.828	2.695.828	2.294.599	2.485.697	191.098	1.798.251	1.978.590	180.339
C-320-1504-6	FAMILIA	100.000	100.000	68.086	75.537	7.501	38.538	44.596	6.058
C-320-1504-7	PROTECCIÓN	705.487	705.487	583.714	587.119	3.405	374.705	428.806	54.100
C-320-1504-10	P4E	87.788	87.788	76.797	79.516	2.719	53.206	56.586	3.380
C-320-1504-11	GENERACIONES CON BIENESTAR	65.000	65.000	60.944	61.078	134	47.138	53.355	6.217
C-320-1504-13	NUTRICIÓN	180.000	180.000	165.708	167.013	1.305	89.568	104.383	14.814
C-320-1507-1	AUMENTACIÓN A VICTIMAS	200.000	200.000	166.702	166.784	82	142.206	152.754	10.528
C-410-300-6	EVALUACIÓN	6.000	6.000	2.352	2.352	-	-	-	-
C-510-300-2	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ICBF	5.000	5.000	1.427	2.984	1.557	470	588	118
C-630-1000-1	CONSTRUCCION DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL	6.200	6.200	6.199	6.199	-	-	-	-
TOTAL		4.628.623	4.628.623	3.807.307	4.041.321	234.014	2.820.431	3.138.049	317.618

Respecto a funcionamiento, con corte a Septiembre 30, las transferencias corrientes están por debajo de la meta establecida , pero es un efecto de pago de cuota de auditaje, la cual se paga al final del año, y en términos de Transferencias de Capital se encuentra en el rango regular por que ahí se encuentra el Fondo de Vivienda, el cual se ejecuta a medida que surjan los gastos asociados a la cartera del Fondo de Vivienda del ICBF (el cual no funciona hace varios años, únicamente están recogiendo los saldos de los aun acreedores)

10100

TIPO	Apropiación		Ejecución					Obligaciones			
	Presupuestal	Extra-presupuestal	Presupuestal	Extra-presupuestal	Presupuestal	Extra-presupuestal	Presupuestal	Extra-presupuestal			
1- Gastos de Personal	273.471	269.220	89.881	98,45%	179.339	919	65,58%	✓	178.420	65,24%	⊖
2- Gastos Generales	33.997	31.743	4.334	93,37%	27.409	7.624	80,62%	✓	19.786	58,20%	⊖
3- Transferencias Corrientes	12.553	12.290	7.286	97,90%	5.004	387	39,86%	✗	4.617	36,78%	⊖
4- Transferencias de Capital	299	210	4	70,14%	206	62	68,92%	✓	144	48,06%	⊖
TOTAL	320.320	313.463	101.505	97,85%	211.958	8.991	65,77%	✓	202.967	63,81%	⊖

En términos de inversión, existen para la actual vigencia 15 proyectos de Inversión de los cuales 7 son considerados Misionales y los 8 restantes son de Apoyo. En términos globales, a Septiembre 30, se alcanza un porcentaje de compromiso del 88,88% y obligaciones por 68.01% (ambos items, por encima de la meta de Presidencia), los proyectos con bajo desempeño en ejecución presupuestal a la fecha son los asociados a la Secretaría General (Toda la Infraestructura y Capacitaciones) y el proyecto asociado a la Dirección de Planeación (Evaluación).

Compromisos

COMPROMISOS VS APROPIACION 2014

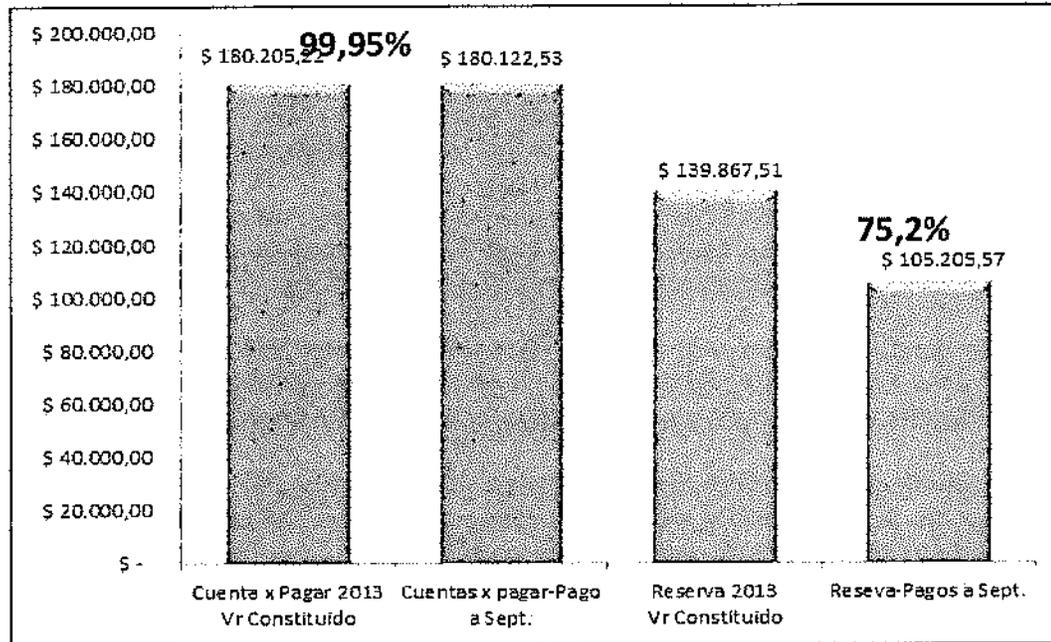
MES	APROPIACION	COMPROMISOS
Ene	\$ 4.548.228,0	\$ 2.710.835,3
Feb	\$ 4.548.228,0	\$ 2.760.283,0
Mar	\$ 4.548.228,0	\$ 2.792.560,7
Abr	\$ 4.548.228,0	\$ 2.846.532,3
May	\$ 4.548.228,0	\$ 2.899.343,2
Jun	\$ 4.554.428,0	\$ 2.956.600,7
Jul	\$ 4.583.622,9	\$ 3.697.037,2
Agto	\$ 4.628.622,9	\$ 3.807.306,8
Sept	\$ 4.628.622,9	\$ 4.041.320,7

La ejecución Presupuestal desde el punto de vista de compromisos, registra al cierre del mes de Septiembre un cumplimiento del 87%.

Rezago Presupuestal: Cuentas por pagar y Reserva con corte a 30 de Septiembre de 2014

Millones de Pesos

10100



Rezago 2013 Valor Constituido	Pagos a Septiembre
\$ 320.072,74	\$ 285.328,10

Las Regionales y Dirección General, constituyen las cuentas por pagar que corresponden a la diferencia entre el resultado de las Obligaciones y los Pagos al finalizar la vigencia, las Regionales deben trasladar los documentos ciertos y reales, cuando lo determine el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es decir deben constituirse cuando el bien o servicio haya sido recibido a satisfacción por ellas, de lo contrario se debe constituir como una Reserva Presupuestal.

A Septiembre 30 de 2014, se registra una ejecución de las Reservas Presupuestales constituidas al cierre de la Vigencia 2013, equivalente al 75%, valor que aunque no es bajo frente al mes de corte, si debe ser analizado con las Regionales y las áreas Dirección General, para determinar si lo que falta por pagar, se constituye en una obligación de pago.

Sede Nacional y Regionales

- Se comprometieron \$20.738 millones de pesos en contratos de las modalidades de Atención Integral.
- Se Comprometieron \$168.120 millones de pesos en adiciones de Hogares Comunitarios de Bienestar para los meses de Octubre y Noviembre y se contrataron 2 ciclos del programa DIA.

10100

- Se comprometieron \$229 millones de pesos en contrataciones del área técnica y cumplimiento al Decreto de madres Comunitarias 605.
- Se liberaron \$48 millones de pesos en contratos de personal.
 - Se comprometieron \$665 millones en Viáticos.
 - Se comprometieron en contrataciones para la prestación del servicio de transporte y suministro de papelería \$160 millones de pesos.
 - Se comprometieron \$200 millones de pesos en el contrato del CALL CENTER.
 - Se comprometieron en eventos de la DPI \$16 millones de pesos.
 - Se liberó de gravamen a los movimientos financieros \$1.017 millones de pesos.
- a. **En Gastos de Personal del mes de Septiembre** por \$19.357 millones de pesos distribuidos en los pago de la nómina de los servidores públicos del ICBF y Servicios Personales Indirectos, es decir Remuneración servicios Técnicos y Supernumerarios.
- b. **Familia comprometió durante el mes de Septiembre** \$7.501 millones de pesos, de los cuales \$2.000 millones de pesos corresponden a un contrato de aporte en la Regional Antioquia de la modalidad "Familias con Bienestar otras Formas de Atención", \$527 millones de pesos a un contrato de aporte en la Sede Nacional del servicio "Comportamientos Prosociales", \$500 millones de pesos a Políticas de Familia en la Regional Caldas, \$3.768 millones del Subproyecto "Territorios Étnicos con Bienestar" y \$706 millones de pesos al pago de Soporte a la Gestión del Proyecto.
- c. **Infraestructura generó Compromisos durante el mes de Septiembre** por valor \$3.568 millones de pesos que corresponden a:
- Adiciones contratos Sede Nacional \$957.3 millones de pesos.
 - Contrataciones Regionales \$1.298.8 millones de pesos.
 - Adición contratos Gestión Documental \$1 millón de pesos.
 - Contrataciones Planes de Gestión Ambiental \$89,4 millones de pesos.
 - El restante \$1.221 son gastos recurrentes como contratación nueva de arriendo ARAUCA; Vigilancia y Pago de S.PP.

Obligaciones:

Durante el mes de Septiembre se generaron obligaciones por \$312.618 millones de pesos. Los principales avances en ejecución presupuestal (Obligaciones) se presentaron en las Direcciones de Primera Infancia, Protección, Gastos de Personal y Nutrición.

- a. Primera Infancia generó obligaciones durante el mes de Septiembre por valor de \$180.339 millones de pesos, llevado a cabo en:

10100

Sede Nacional y Regionales:

- Se obligaron en contratos de Atención Integral \$79.696 millones de pesos.
 - Se obligaron en los contratos de Atención Tradicional y Programa DIA \$91.834 millones.
 - Se obligaron en contratos de profesionalización y la Estrategia
 - Fiesta de la Lectura \$3.759 millones de pesos.
 - Se cancelaron obligaciones en contratos de personal por valor de \$2.547 millones de pesos.
 - Se cancelaron obligaciones en viáticos por valor de \$406 millones de pesos.
 - Se cancelaron obligaciones en contratos para la prestación de servicios de transporte por valor de \$1.797 millones de pesos.
 - Se cancelaron obligaciones en el marco del contrato del CALL CENTER por valor de \$250 millones de pesos.
 - Se cancela 4*1000 de pagos realizados con recursos propios por valor de \$98 mil pesos.
- b. La Dirección de Protección generó obligaciones durante el mes de Septiembre por valor de \$54.100 millones de pesos, los cuales corresponden a pago del mes de septiembre de las modalidades que se contratan por operadores y los pagos pendientes del mes de agosto a través de resoluciones.
- c. Gastos de personal durante el mes de septiembre presenta obligaciones por \$19.334 millones de pesos, que corresponden al pago de la nómina de los servidores públicos del ICBF y Servicios Personales Indirectos, es decir Remuneración servicios Técnicos y Supernumerarios.
- d. Nutrición generó obligaciones durante el mes de septiembre por valor de \$14.814 millones de pesos, de los cuales \$8.618 millones de pesos corresponden al pago de Producción y Distribución de Bienestarina, \$5.100 millones de pesos corresponden a obligaciones de la Estrategia de Recuperación Nutricional, y \$1.096 millones de pesos al pago de Soporte a la Gestión del Proyecto.

Plan Anual de Adquisiciones

Luego de elaborar el Plan Inicial de Adquisiciones 2014, se han realizado las actualizaciones y modificaciones que demanda la dinámica institucional, así como el seguimiento lo cual refleja el siguiente resultado:

Regional	Total Recursos Asignados (millones de \$)	Total Recursos Programados (millones de \$)	Total Recursos Contratados (millones de \$)	Indicador Programado vs Asignado	Indicador Contratado vs Programado
SEDE NACIONAL	\$903.866	\$878.215	\$816.275	97%	93%
AMAZONAS	\$14.815	\$14.214	\$14.063	96%	99%

10100

Regional	Total Recursos Asignados (millones de \$)	Total Recursos Programados (millones de \$)	Total Recursos Contratados (millones de \$)	Indicador Programado vs Asignado	Indicador Contratado vs Programado
ANTIOQUIA	\$360.893	\$341.726	\$335.380	95%	98%
ARAUCA	\$29.332	\$28.768	\$27.104	98%	94%
ATLANTICO	\$131.221	\$128.730	\$128.597	98%	100%
BOGOTA	\$284.038	\$282.649	\$281.878	100%	100%
BOLIVAR	\$179.993	\$164.243	\$163.582	91%	100%
BOYACA	\$77.217	\$76.365	\$73.829	99%	97%
C/MARCA	\$130.027	\$126.535	\$124.207	97%	98%
CALDAS	\$112.652	\$111.845	\$111.119	99%	99%
CAQUETA	\$38.793	\$38.054	\$38.094	98%	100%
CASANARE	\$28.488	\$28.450	\$27.317	100%	96%
CAUCA	\$145.727	\$141.389	\$142.206	97%	101%
CESAR	\$110.333	\$94.326	\$104.279	85%	111%
CHOCO	\$74.265	\$71.817	\$69.142	97%	96%
CORDOBA	\$158.372	\$158.260	\$157.470	100%	100%
GUAINIA	\$6.241	\$6.006	\$5.771	96%	96%
GUAVIARE	\$12.755	\$12.675	\$12.562	99%	99%
HUILA	\$95.001	\$84.822	\$87.816	89%	104%
LA GUAJIRA	\$114.212	\$112.996	\$111.941	99%	99%
MAGDALENA	\$132.000	\$131.566	\$130.737	100%	99%
META	\$56.835	\$56.767	\$56.414	100%	99%
NARIÑO	\$176.247	\$169.127	\$163.797	96%	97%
NORTE DE SANTANDER	\$85.761	\$82.610	\$84.525	96%	102%
PUTUMAYO	\$32.474	\$31.937	\$31.487	98%	99%
QUINDIO	\$49.305	\$48.548	\$44.868	98%	92%
RISARALDA	\$59.806	\$59.490	\$59.166	99%	99%
SAN ANDRES	\$9.653	\$9.390	\$9.173	97%	98%
SANTANDER	\$121.773	\$118.687	\$112.794	97%	95%
SUCRE	\$92.644	\$91.590	\$86.620	99%	95%
TOLIMA	\$112.640	\$111.458	\$110.910	99%	100%
VALLE	\$250.802	\$248.993	\$235.723	99%	95%
VAUPES	\$7.599	\$7.533	\$7.252	99%	96%
VICHADA	\$8.250	\$7.470	\$7.310	91%	98%

10100

Regional	Total Recursos Asignados (millones de \$)	Total Recursos Programados (millones de \$)	Total Recursos Contratados (millones de \$)	Indicador Programado vs Asignado	Indicador Contratado vs Programado
TOTAL	\$4.204.028	\$4.077.251	\$3.973.410	97%	98%

Se observa que en general las Regionales presentan una **óptima programación** frente a la asignación presupuestal; las Regionales con indicador por encima del 92% y por debajo del 96% se consideran con un nivel de evaluación adecuado, no obstante, las Regionales Vichada, Bolívar, Cesar y Huila se encuentran en un nivel de evaluación de riesgo, a las cuales se les ha fortalecido con el apoyo técnico.

En cuanto al reporte de la contratación frente a la programación, el indicador general muestra un reporte óptimo; la Regional Quindío se encuentra en un rango de evaluación de riesgo. De otra parte, es importante resaltar que las Regionales Caquetá, Cauca, Cesar, Huila y Norte de Santander, muestran porcentajes superiores al 100% lo que indica que no ajustaron el reporte de programación incorporando las adiciones que se les aprobó.

Los resultados de los indicadores con respecto a los recursos ejecutados son los siguientes:

Regional	Total Recursos Asignados (millones de \$)	Total Recursos Programados (millones de \$)	Total Recursos Contratados (millones de \$)	Total Recursos Ejecutados (millones de \$)	Indicador Ejecutado vs Asignado	Indicador Ejecutado vs Programado	Indicador Ejecutado vs Contratado
SEDE NACIONAL	\$903.866	\$878.215	\$816.275	\$560.589	62%	64%	69%
AMAZONAS	\$14.815	\$14.214	\$14.063	\$10.170	69%	72%	72%
ANTIOQUIA	\$360.893	\$341.726	\$335.380	\$253.362	70%	74%	76%
ARAUCA	\$29.332	\$28.768	\$27.104	\$20.213	69%	70%	75%
ATLANTICO	\$131.221	\$128.730	\$128.597	\$99.120	76%	77%	77%
BOGOTA	\$284.038	\$282.649	\$281.878	\$213.956	75%	76%	76%
BOLIVAR	\$179.993	\$164.243	\$163.582	\$128.555	71%	78%	79%
BOYACA	\$77.217	\$76.365	\$73.829	\$57.185	74%	75%	77%
C/MARCA	\$130.027	\$126.535	\$124.207	\$97.245	75%	77%	78%
CALDAS	\$112.652	\$111.845	\$111.119	\$83.237	74%	74%	75%
CAQUETA	\$38.793	\$38.054	\$38.094	\$29.976	77%	79%	79%
CASANARE	\$28.488	\$28.450	\$27.317	\$20.282	71%	71%	74%
CAUCA	\$145.727	\$141.389	\$142.206	\$110.930	76%	78%	78%
CESAR	\$110.333	\$94.326	\$104.279	\$83.820	76%	89%	80%

10100

Regional	Total Recursos Asignados (millones de \$)	Total Recursos Programados (millones de \$)	Total Recursos Contratados (millones de \$)	Total Recursos Ejecutados (millones de \$)	Indicador Ejecutado vs Asignado	Indicador Ejecutado vs Programado	Indicador Ejecutado vs Contratado
CHOCO	\$74.265	\$71.817	\$69.142	\$52.753	71%	73%	76%
CORDOBA	\$158.372	\$158.260	\$157.470	\$119.727	76%	76%	76%
GUAINIA	\$6.241	\$6.006	\$5.771	\$4.459	71%	74%	77%
GUAVIARE	\$12.755	\$12.675	\$12.562	\$9.227	72%	73%	73%
HUILA	\$95.001	\$84.822	\$87.816	\$69.568	73%	82%	79%
LA GUAJIRA	\$114.212	\$112.996	\$111.941	\$81.185	71%	72%	73%
MAGDALENA	\$132.000	\$131.566	\$130.737	\$101.046	77%	77%	77%
META	\$56.835	\$56.767	\$56.414	\$42.903	75%	76%	76%
NARIÑO	\$176.247	\$169.127	\$163.797	\$132.975	75%	79%	81%
NORTE DE SANTANDER	\$85.761	\$82.610	\$84.525	\$65.199	76%	79%	77%
PUTUMAYO	\$32.474	\$31.937	\$31.487	\$21.630	67%	68%	69%
QUINDIO	\$49.305	\$48.548	\$44.868	\$36.855	75%	76%	82%
RISARALDA	\$59.806	\$59.490	\$59.166	\$44.266	74%	74%	75%
SAN ANDRES	\$9.653	\$9.390	\$9.173	\$6.736	70%	72%	73%
SANTANDER	\$121.773	\$118.687	\$112.794	\$90.229	74%	76%	80%
SUCRE	\$92.644	\$91.590	\$86.620	\$70.746	76%	77%	82%
TOLIMA	\$112.640	\$111.458	\$110.910	\$86.399	77%	78%	78%
VALLE	\$250.802	\$248.993	\$235.723	\$189.113	75%	76%	80%
VAUPES	\$7.599	\$7.533	\$7.252	\$5.624	74%	75%	78%
VICHADA	\$8.250	\$7.470	\$7.310	\$5.173	63%	69%	71%
TOTAL	\$4.204.028	\$4.077.251	\$3.973.410	\$3.004.454	73%	75%	76%

A nivel nacional, los recursos contratados han sido ejecutados normalmente por las Regionales, evidenciado por los indicadores en rango de evaluación adecuado.

10100

En la Sede de la Dirección General los avances son los siguientes:

Área	ICM/AS/AD	ICM/Programa	Sub/Control	Sub/Estrat	ICM/AS/AD	ICM/Programa	Sub/Control	Sub/Estrat	ICM/AS/AD
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	78.492	73.506	61.563	32.365	94%	84%	78%	53%	41%
DIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO	8.798	9.215	7.779	2.147	105%	84%	88%	28%	24%
DIRECCIÓN DE FAMILIAS Y COMUNIDADES	7.634	7.411	7.011	4.473	97%	95%	92%	64%	59%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	70.904	63.167	59.986	40.311	89%	95%	85%	67%	57%
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	39.153	37.209	27.944	17.950	95%	75%	71%	64%	46%
DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	67.787	68.453	67.563	50.373	101%	99%	100%	75%	74%
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN	111.262	112.475	109.319	55.002	101%	97%	98%	50%	49%
DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA	265.986	263.015	256.165	173.948	99%	97%	96%	68%	65%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	211.290	200.312	177.784	155.232	95%	89%	84%	87%	73%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN	7.948	6.980	6.256	4.665	88%	90%	79%	75%	59%
DIRECCIÓN FINANCIERA	19.757	10.045	9.054	3.794	51%	90%	46%	42%	19%
DIRECCIÓN SISTEMAS DE BIENESTAR FAMILIAR	4.633	2.776	302	221	60%	11%	7%	73%	5%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	10.293	9.735	6.159	3.900	95%	63%	60%	63%	38%
OFICINA DE ASEGURAMIENTO A LA CALIDAD	6.197	6.001	6.001	992	97%	100%	97%	17%	16%
OFICINA DE COOPERACIÓN Y CONVENIOS	500	500	500	275	100%	100%	100%	55%	55%
SUBDIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL	675	382	266	106	57%	70%	39%	40%	16%
SUBDIRECCIÓN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	2.300	5.476	2.000	2.000	238%	37%	87%	100%	87%
SUBDIRECCIÓN GENERAL	1.500	1.500	0	0	100%	0%	0%	0%	0%
Total general	915.110,17	878.157,21	805.650,06	547.754,59	96%	92%	88%	68%	60%

Al cierre del mes de Septiembre, en lo que concierne a la Sede de la Dirección General, la **situación es crítica**, por cuanto los resultados muestran recursos asignados sin programar; esta situación puede obedecer a que los recursos están disponibles para ejecutar en las diferentes áreas y no se tiene una clara destinación, como se presenta en la Dirección Financiera y en la Subdirección de Mejoramiento Organizacional. Otro caso crítico en términos de la programación se presenta en la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, donde no se ha realizado la actualización en PACCO.

Adicionalmente, en la Subdirección General, en el SNBF, en las Subdirecciones de Monitoreo y Evaluación y de Mejoramiento Organizacional se proyectan las contrataciones, pero en la práctica no se ejecuta.

10100

Existe un **bajo nivel de apropiación**, en especial del equipo Directivo, tanto de las Regionales como de la Sede Nacional, derivado de una alta rotación en la designación de las personas que deben registrar la información.

Así mismo, debido a la falta de una adecuada Planeación, durante la vigencia se presentan constantes traslados en el presupuesto, hecho que deriva en que algunas contrataciones sean inoportunas e ineficientes en la ejecución.

Otras Actividades

- Actualización de hojas de vida de los indicadores para la medición de los resultados del Plan Anual de Adquisiciones.
- Actualización del catálogo de productos del ICBF, de acuerdo con la estandarización y codificación de Naciones Unidas (90% de avance)
- Diseño de Aula Virtual para capacitar usuarios del Sistema de Información PACCO (60% de avance)
- Implementación de un modelo de evaluación de calidad de la información registrada en el Sistema de Información PACCO, que contribuya a la toma al equipo directivo.
- Actualización la Resolución interna 1320 de 2013, por la cual se dan las directrices para elaborar el Plan Anual de Adquisiciones en el ICBF, mediante la Resolución 4545 del 1 de agosto de 2014.
- Integración de PACCO con el nuevo modelo Financiero.
- Integración del Sistema de Información PACCO con el Sistema de Información Misional SIM

7. CONCLUSIONES

De las cinco políticas de Desarrollo Administrativo las más rezagadas son las políticas de Gestión Misional y de Gobierno y Eficiencia Administrativa con un 79%, luego en su orden ascendente las políticas de Transparencia Participación y Servicio al Ciudadano y Gestión del Talento Humano con un 93% y continua en su orden la política de Gestión Financiera con un 100%.

La Política de Gestión Misional y de Gobierno se ve afectada por tres indicadores en Riesgo que son:

- E-22 Niños y niñas en Primera Infancia con valoración y seguimiento nutricional
- E-12 Familias beneficiadas por el programa "Familias con Bienestar"
- E-02 Centros de Desarrollo Infantil Temprano construidos, estos indicadores se encuentran afectados por las siguientes dependencias Dirección de Primera Infancia, Regional Atlántico, Regional Choco, Regional Córdoba, Regional Vaupés, Regional Vichada.

En crítico de esta política se encuentran los indicadores:

10100

- E-06 Niños, niñas y adolescentes atendidos por el Programa de Alimentación Escolar -PAE-
- E-24 Toneladas distribuidas de Bienestarina
- E-25 Toneladas producidas de Bienestarina
- E-10 Número de centros de atención especializada construidos
- E-51 Porcentaje de avance del Sistema de Información de Primera Infancia desarrollado y operando
- E-26 Porcentaje de avance en el diseño e implementación del Modelo de Enfoque Diferencial
- E-48 Instituciones prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar que trabajan con el ICBF, con requisitos validados en la Norma Técnica de Empresa- ICBF - NTE 001.

Los anteriores indicadores se ven afectados por las Regionales Guajira, Guaviare, Magdalena, encontrando dificultades en el cargue de la información del aplicativo CUENTAME, inconsistencia en las bases de datos de la Familia Red Unidos suministradas por la ANSPE al ICBF.

Otros aspectos que influyó en los resultados en crítico y en riesgo de este indicador fue PAE por que finalizó en Septiembre de 2013; sin embargo, desde el Nivel Nacional se registró información en el denominador de este indicador; inconsistencia presentada en metas sociales y financieras del aplicativo SIM, ya que duplicó la meta.

En la Línea de Eficiencia Administrativa, en el resultado de este indicador **Porcentaje de archivos de gestión en soporte físico organizado en riesgo influyo** falta de control de lo reportado en cada periodo en la Regional Antioquia y las demás Regionales como: Regional Arauca, Bolívar, Boyacá, Casanare, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guajira, Guaviare, Huila, Meta, Norte de Santander, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Valle, Vaupés, Vichada, no hicieron análisis ni registraron las dificultades para dar cumplimiento al indicador.

En la Línea de Gestión del Talento Humano se ve afectada por la Dirección de Gestión Humana dado que de acuerdo con las directrices impartidas por la CNSC, en relación a la necesidad de realizar convocatoria a Concurso Público Abierto, no es pertinente adelantar la medición de competencias ya que ésta carecería de validez dado que se requiere realizar un ajuste en el Manual de funciones y Competencias Laborales (definición de perfiles ocupacionales y la definición de los ejes temáticos), para el concurso.

10100

8. RECOMENDACIONES

Dado que las Políticas de Desarrollo Administrativo orientan a las entidades en el mejoramiento de la gestión, con el fin de dar cumplimiento a las metas institucionales y de Gobierno, se recomienda:

Política de Gestión Administrativa:

Implementar mecanismos para dar total cumplimiento a la Ley 594 del 2000, respecto al manejo y organización de archivos en la sede Dirección General, Regionales y Centros Zonales.

Se sugiere que en futuras ocasiones cuando la entidad estime la implementación de una solución tecnológica, se realice un documento de especificación de requerimientos donde se precisen las necesidades técnicas y funcionales, involucrando a la Dirección de Información y Tecnología de modo que la solución que se adquiriera cumpla con los requerimientos, atienda y satisfaga las necesidades de los beneficiarios y de los colaboradores y a su vez cumpla con la normatividad de Gestión Documental vigente.

Política de Gestión Misional y de Gobierno:

Apoyar a las Regionales Atlántico, Choco, Córdoba, Vaupés, Vichada, Guajira, Guaviare, Magdalena en las dificultades presentadas por el aplicativo CUENTAME.

Implementar mecanismos de articulación eficientes para que las bases de datos de la familia Red Unidos sean suministradas oportunamente al ICBF y se encuentren actualizadas.

Analizar la formulación del indicador de PAE para las Regionales que ameriten, con el fin que el cálculo de resultados sea real y no afecte el indicador a nivel nacional.

Política de Gestión del Talento Humano:

Adelantar las actividades pertinentes con el fin de realizar convocatoria a Concurso Público Abierto.

Política de Gestión Financiera

Realizar un mayor seguimiento por parte de los Gerentes de Recursos a la ejecución del PAC que se programa para cada Regional en cuanto a las solicitudes de reducción oportuna y a una programación objetiva y real para la optimización del mismo.

10100

En cuanto a rezago presupuestal cuentas por pagar y reservas presupuestales: Se recomienda utilizar mecanismos para que la ejecución de las Cuentas por Pagar sea más oportuna y realizar seguimiento a saldos por pagar de las reservas constituidas.

Igualmente es necesario realizar la actualización de los procedimientos, guías, manuales, e instructivos del proceso de Gestión Financiera y los formatos asociados a los mismos.

Implementar mecanismos para garantizar el cumplimiento de la normatividad respecto a la Administración y Cobro del aporte parafiscal.

Atentamente,



Maria Luisa Ortega Palomino
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno



Vo.Bo. Martha Yolanda Ciro Florez
Jefe Oficina de Control Interno

Revisó: Flor Alicia Rojas/ OCI
Elizabeth Castillo/OCI *EL*