

SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN ICBF Primer cuatrimestre 2015

ICBF

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

1. JUSTIFICACIÓN

En atención a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, la cual dispone en el Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.* Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De conformidad con los artículos 1 y 9 de la Ley 87 de 1993, la OFICINA DE CONTROL INTERNO es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargada de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la Dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, presenta a continuación el primer seguimiento cuatrimestral a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción con corte a 30 de abril de 2015, establecida en la metodología definida por el Gobierno Nacional.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar la elaboración, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, durante el primer cuatrimestre de 2015.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

Verificar la estrategia en cuanto al componente relacionado con las medidas antitrámites y sus avances.

Verificar la estrategia en cuanto al componente relacionado con la rendición de cuentas y sus avances.

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

4. METODOLOGÍA

- 4.1. Revisión del plan de acción institucional aprobado para la vigencia 2015 en la Sede de la Dirección General.
- 4.2. Verificación de los avances de la entidad en la ejecución del plan anticorrupción y atención al ciudadano durante el primer cuatrimestre de 2015, revisando los resultados de los indicadores asociados al plan de gestión institucional.
- 4.3. Elaboración del informe de la verificación adelantada.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

5.1. SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 1ER CUATRIMESTRE DE 2015

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

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

La Dirección de Planeación es responsable de la consolidación del Plan de Acción Institucional de la vigencia 2015, el cual fue publicado el 31 de enero de 2015, teniendo en cuenta que el decreto 2282 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” adoptó en el artículo 2 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo

(Gestión Misional y de Gobierno; Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano; Gestión del Talento Humano; Eficiencia Administrativa; Gestión Financiera) y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

De acuerdo a lo anterior, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estaría inmerso en el Plan de Acción Institucional de la Entidad formulado para la Vigencia 2015, el cual contempla los componentes de la estrategia anticorrupción para el ICBF y que corresponde al acto oficial de la formulación de la planeación institucional, el cual se encuentra publicado en la página Web de la entidad, dando cumplimiento al artículo 7 del decreto 2641 de 2012, que establece lo siguiente:

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

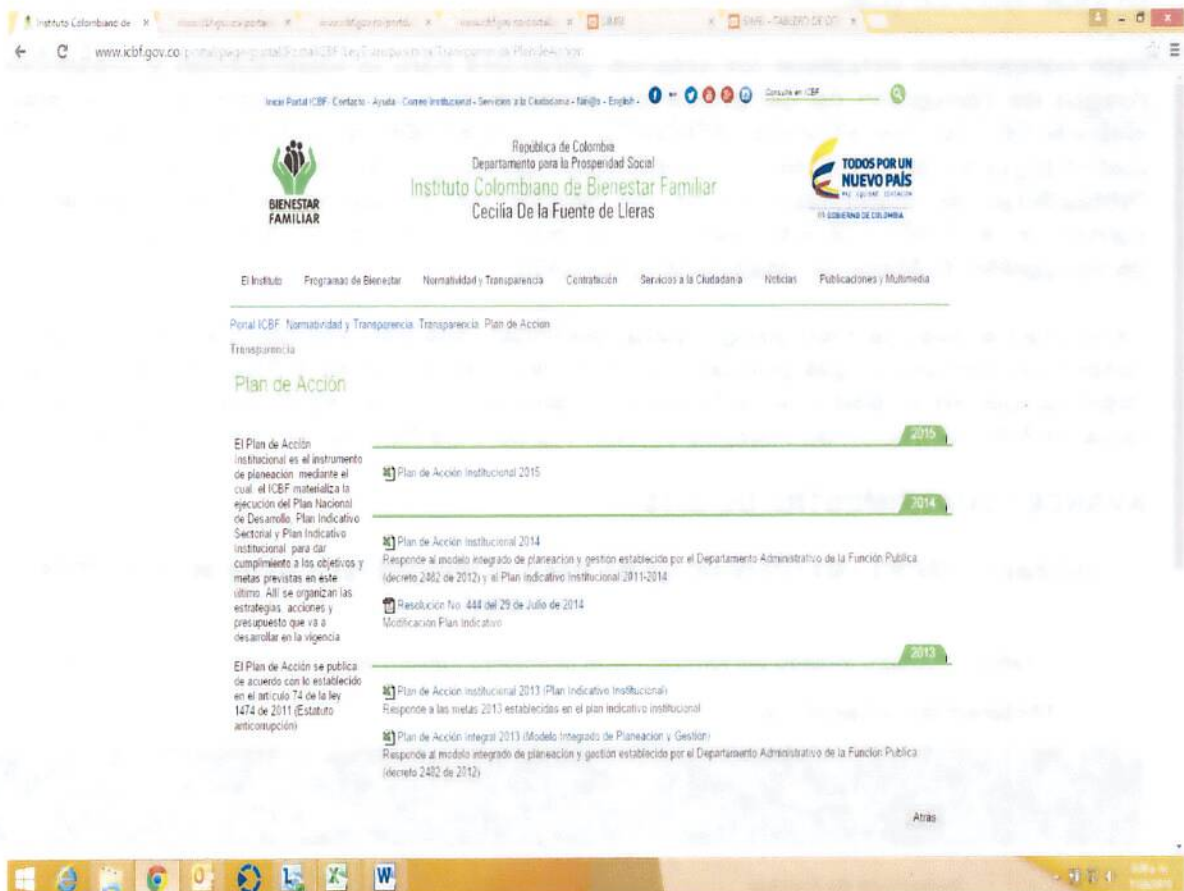


Imagen 1. Publicación del Plan de Acción Institucional 2015 en la página web.

Una vez hecha la verificación por parte de la Oficina de Control Interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, acerca del cumplimiento en la elaboración de la estrategia anticorrupción en la entidad para el primer cuatrimestre de la vigencia 2015 que corresponde al corte a 30 de

abril de 2015, se observa que fue publicado bajo el nombre de plan anticorrupción 2015, el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.

A continuación se presenta el seguimiento por cada uno de los cuatro (4) componentes:

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

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

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

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

AVANCE I CUATRIMESTRE DE 2015

Indicador: MPE2 - 03 (Porcentaje de riesgos mitigados) a 30 de abril de 2015 a nivel nacional.

Tabla 1. Cuadro tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015 (Corte 30 de Abril)

Mejoramiento Continuo

Cod	Nombre	Ambito	Meta 2015	Num	Den	Resultado	% avance	rango
MPE2-03	Porcentaje de Riesgos mitigados	Resultado	95%	98	107	92%	92%	ADECUADO

Como puede observarse, del 100% de los riesgos identificados, que correspondieron a 107 riesgos, la entidad controló un 92% que corresponde a 98 riesgos para el primer cuatrimestre de 2015.

Se observa para este componente, que **NO** se incluyó en el plan de acción institucional, aprobado para la vigencia 2015, motivo por el cual no se establecieron actividades en el componente de riesgos.

El mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2015 contempla veintiséis (26) riesgos en el siguiente estado:

Tabla 2. Macro procesos – Riesgos de Corrupción

N°	MACROPROCESO /PROCESO	RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO*	ANÁLISIS DEL RIESGO (NIVEL DE RIESGO)**	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1	Gestión Contratación	Interés indebido en la celebración de contratos	EXTREMA-INACEPTABLE 15	ALTA-IMPORTANTE 5	01-feb.-2015	31-Dic.-2015
		Celebración de Contrato sin el cumplimiento de requisitos legales	EXTREMA-INACEPTABLE 5	ALTA-IMPORTANTE 4	01-feb.-2015	31-Dic.-2015
		Deficiencia en la supervisión de contratos.	EXTREMA-INACEPTABLE 25	EXTREMA-INACEPTABLE 25	01-feb.-2015	31-Dic.-2015
2	Gestión de adopciones	Tráfico de Influencias	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 4	1-feb.-2015	31-dic.-2015
		Cohecho	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 4	1-feb.-2015	31-dic.-2015
3	Gestión Restablecimiento de Derechos	Fallos Amañados	EXTREMA-INACEPTABLE 12	MODERADO 3	1-abril-2015	31-mar.-2015
		Omisión del supervisor del contrato frente al incumplimiento de los lineamientos técnicos por parte de los operadores	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 5	24-feb.-2014	28-feb.-2015
4	Gestión Responsabilidad Penal	Omisión del supervisor del contrato frente al incumplimiento de los lineamientos técnicos por parte de los operadores	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 4	1-feb.-2015	31-mar.-2016
5	Gestión Nutrición	Desviación del producto para fines diferentes a los establecidos.	ALTA-IMPORTANTE 4	MODERADO 4	01-ene-15	31-dic-15
6	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	Fraude y/o uso indebido de la información.	MODERADO 6	MODERADO 3	5-ene.-2015	31-dic.-2015
7	Gestión Comunicaciones	Amiguismo y/o Clientelismo	EXTREMA-INACEPTABLE 20	MODERADO 3	01-feb.-2014	15-feb.-2015
8	Gestión Atención Primera Infancia	Celebración indebida de contratos	EXTREMA-INACEPTABLE 12	EXTREMA-INACEPTABLE 12	5-ene.-2015	31-dic.-2015
		Abuso de Confianza	EXTREMA-INACEPTABLE 16	BAJO-ACEPTABLE 4		
		Pérdida de competencia para liquidar.	EXTREMA-INACEPTABLE 16	EXTREMA-INACEPTABLE 16	5-ene.-2015	31-dic.-2015
9	Aseguramiento a Estándares	Amiguismo y clientelismo	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 12	1-ene.-2015	30-dic.-2015
		Amiguismo y clientelismo	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 12	1-ene.-2015	30-sep.-2015
10	Gestión Control Interno Disciplinario	Impunidad	EXTREMA-INACEPTABLE 20	MODERADO 6	2-feb.-2015	30-jul.-2015
11	Gestión Humana	Uso de influencias	MODERADO 6	MODERADO 3	01/05/2014	31/01/2016

N°	MACROPROCESO / PROCESO	RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO*	ANÁLISIS DEL RIESGO (NIVEL DE RIESGO)**	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
		Fraude / Robo de Información / Errores / Omisiones	EXTREMA-INACEPTABLE 16	ALTA-IMPORTANTE 5	10-oct.-2014	31-ene.-2016
12	Gestión Administrativa	Inoportunidad y calidad deficiente en la información presupuestal y de gestión de las áreas y las Regionales.	MODERADO 3	MODERADO 3	1-ene.-2015	31-dic.-2015
		Incumplimiento de los entes territoriales y del ejecutor.	EXTREMA-INACEPTABLE 15	MODERADO 3	1-feb.-2015	30-jun.-2015
		Desviación de los recursos de los entes territoriales de los compromisos pactados	ALTA-IMPORTANTE 12	MODERADO 6	1-ene.-2015	31-dic.-2015
		Daños de obra en garantía	EXTREMA-INACEPTABLE 5	MODERADO 3	1-feb.-2015	31-dic.-2015
		Pérdida de recursos de caja menor	ALTA-IMPORTANTE 9	BAJO-TRIVIAL 1		
13	Evaluación Independiente	Conflicto de intereses.	EXTREMA-INACEPTABLE 5	MODERADO 6	1-ene.-2015	31-dic.-2015
		Revelación o entrega de información confidencial.	EXTREMA-INACEPTABLE 5	MODERADO 6	1-ene.-2015	31-dic.-2015

Los riesgos de los macro procesos de Direccionamiento Estratégico; Gestión para la Atención de las Familias y Comunidades; Gestión para la Promoción y Prevención para la Protección Integral de la Niñez y Adolescencia; Gestión Contratación; Gestión de Cooperación; Gestión Jurídica y Gestión Financiera, una vez revisados, se pueden determinar que algunos riesgos se encontraban en la zona: BAJO-TRIVIAL 1, 2 y 3 y BAJO-ACEPTABLE 2 y 4, teniendo en cuenta que los riesgos que fueron mitigados no se muestran; sin embargo, estos se mantienen en los mapas de riesgos al interior de la Entidad.

Los riesgos que tenían previsto el cumplimiento del plan de tratamiento durante el primer trimestre de 2015, quedaron así: el macro proceso de Gestión Comunicaciones paso un (1) riesgo de una zona MODERADO 3 a BAJO-ACEPTABLE 4 y para el proceso de Gestión Restablecimiento de Derechos los dos (2) riesgos se mantienen en la misma zona y se proyecta un nuevo plan de tratamiento, cuyo seguimiento se verá reflejado en el siguiente informe.

5.1.2. SEGUNDO COMPONENTE - ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

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

En el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar fue expedida la resolución 9595 de 10 de diciembre de 2012, Por la cual se estructura el Comité Antitrámites y Gobierno en Línea y se deroga la Resolución 2166 de 2010 (Por la cual se estructura el Comité Interno Antitrámites, Atención Efectiva al Ciudadano y Gobierno en Línea y se modifica una resolución), a su vez esta Resolución fue derogada por el artículo 16 de la Resolución 7000 de 2013, por la cual se

actualiza y se estructura el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y se derogan unas Resoluciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.904 de 5 de septiembre de 2013.

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

Tabla 3. Tramites identificados por el ICBF por Macro proceso.

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

El Departamento Administrativo de la Función Pública, aprobó la inscripción de 13 trámites del ICBF en el SUIT 3.0, y son los siguientes:

1. Estado de cuenta de aportes parafiscales
2. Proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia
3. Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes
4. Fijación de residencia separada
5. Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
6. Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia
7. Privación y/o suspensión de la patria potestad
8. Venta de inmuebles de niños, niñas o adolescentes
9. Denuncia de bienes vacantes, mostrencos y vocación hereditaria
10. Reconocimiento voluntario de paternidad o maternidad de un niño, niña o adolescente
11. Adopción por consentimiento
12. Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
13. Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia

AVANCES I CUATRIMESTRE DE 2015:

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para el primer cuatrimestre se reportó a corte 30 de abril de 2015 lo siguiente:

En el mes de Enero de 2015 se definió la Estrategia de Racionalización de Trámites 2015, la cual fue revisada y avalada con el equipo de asesores del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Esta estrategia esta publicada en el siguiente enlace:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/Transparencia/EstrategiaAnticorrupcion/15/Anexo%201.%20Estrategia%20Racionalizaci%C3%B3n%20Tr%C3%A1mites.%20ICBF%202015..pdf>

Se incluyeron los siguientes trámites a racionalizar para la vigencia 2015:

1. Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes

Descripción de las mejoras:

- Al implementar la interoperabilidad con Migración Colombia, el ciudadano no requiere pagar apostillaje de la firma del Defensor de Familia emite el Permiso de Salida del País.
- Al implementar la interoperabilidad con Migración Colombia, el ciudadano no requiere trasladarse a la Sede de la Dirección General del ICBF para hacer la validación de la Firma del Defensor de Familia.
- Al implementar la interoperabilidad con Migración Colombia, el procedimiento interno en la Sede de la Dirección General del ICBF se elimina.
- Al implementar la interoperabilidad, Migración Colombia puede consultar en línea la información emitida por el ente oficial, para este caso el ICBF. A su vez el ciudadano podrá acceder al documento en línea.

2. Denuncia de bienes vacantes, mostrencos y vocación hereditaria

Descripción de las mejoras:

- Eliminar la presentación del escrito de denuncia en la Sede de la Dirección General o en las Sedes Regionales por parte del Ciudadano y de las entidades públicas, esta denuncia se podrá hacer a través de la página Web.

3. Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar

Descripción de las mejoras:

- Dando continuidad con lo establecido en la Estrategia de Racionalización del año 2014, con el Sistema de información OAC ON LINE, el ciudadano podrá desarrollar el trámite para el otorgamiento o renovación de la Licencia de Funcionamiento en línea.
- Con el Sistema de información OAC ON LINE, el ciudadano no requiere acercarse al ICBF y entregar la documentos para solicitar el trámite, así mismo en caso de requerirse algún ajuste o complemento de la documentación presentada lo podrá hacer en línea.

- Con el Sistema de información OAC ON LINE, el ciudadano podrá realizar el diligenciamiento de la solicitud en línea.
 - El ciudadano podrá realizar seguimiento en línea al estado del trámite.
 - Con el Sistema de información OAC ON LINE, el ciudadano podrá anexar los documentos soporte para el trámite en medio magnético.
 - Con el Sistema de información OAC ON LINE, al ciudadano se le asignará usuario y clave de acceso para el registro y seguimiento de la solicitud.
4. Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
- Dando continuidad con lo establecido en la Estrategia de Racionalización del año 2014, con el Sistema de información OAC ON LINE, el ciudadano podrá desarrollar el trámite para el otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en línea.
 - Con el Sistema de información OAC ON LINE, el ciudadano no requiere acercarse al ICBF y entregar la documentos para solicitar el trámite, así mismo en caso de requerirse algún ajuste o complemento de la documentación presentada lo podrá hacer en línea.
 - Con el Sistema de información OAC ON LINE, el ciudadano podrá realizar el diligenciamiento de la solicitud en línea y anexar los documentos soporte para el trámite en medio magnético.
 - El ciudadano podrá realizar seguimiento en línea al estado del trámite.
 - Con el Sistema de información OAC ON LINE, al ciudadano se le asignará usuario y clave de acceso para el registro y seguimiento de la solicitud.

Indicador de trámites publicados en SUIT

Indicador: PA-89 (Número de trámites y/o procedimientos administrativos racionalizados y actualizados en el portal SUIT) a 30 de abril de 2015 a nivel nacional.

Tabla 4. Resultado Indicador Corte abril, tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015

Eficiencia Administrativa								
Cod	Nombre	Ámbito	Meta 2015	num	den	resultado	% avance	rango
PA-89	Número de trámites y/o procedimientos administrativos racionalizados y actualizados en el portal SUIT	Gestión	3	NA	NA	NA	NA	

Ejecución de Actividades del Plan de Acción del Indicador PA-89

Tabla 5. Actividades incluidas en el Plan de Acción 2015, tomado de la consulta de Plan de Acción en el SIMEI

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Área	30 de Abril de 2015
1	Identificar trámites y priorizar en el SUIIT a racionalizar	01/02/2015	31/03/2015	ND	Mejoramiento Continuo	Subdirección de Mejoramiento Organizacional	NA
2	Racionalizar trámites priorizados	15/03/2015	31/10/2015	ND			
3	Evaluar la racionalización de los trámites vigencia 2014	01/04/2015	01/12/2015	ND			
4	Publicar trámites actualizados y racionalizados en el portal SUIIT	01/11/2015	31/12/2015	ND			

Dado que el indicador tiene una periodicidad anual, a la fecha de corte (30 de abril de 2015), no se evidencian avances en el mismo.

Se observa que al primer cuatrimestre de 2015, en el Sistema Único de Información y Trámites – SUIIT, existen trece (13) trámites racionalizados, los cuales se encuentran publicados en el Portal del Estado Colombiano – PEC.

Portal del Estado Colombiano - Trámites y Servicios publicados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar:

Queda por definir (en Estado Colombiano 2)

Filtre su búsqueda de Trámites y Servicios:

Por Entidad

Por Departamento

Por Municipio

Por Tipo

Por Nombre

Ver más de la Entidad

Trámites y Servicios

Trámite en línea

Servicio en línea

Presencial

15 trámites

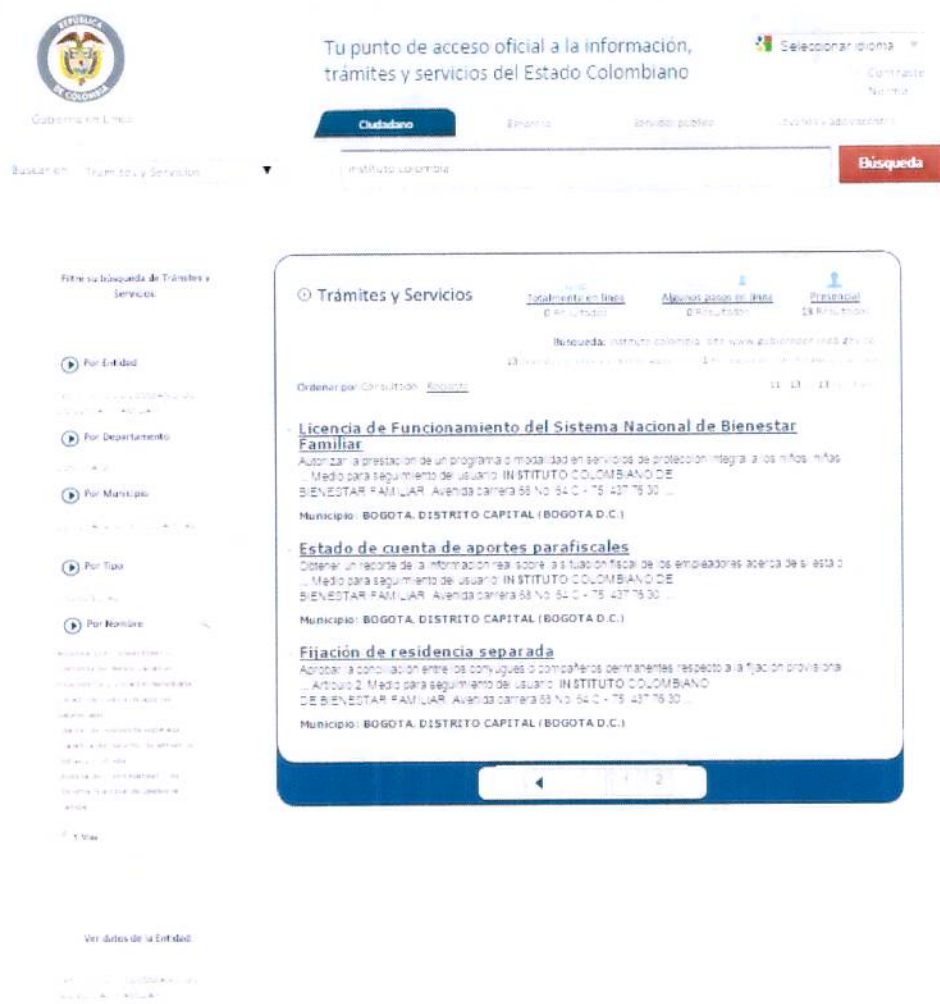
Ordenar por: Relevancia

13 Trámites y Servicios encontrados

1 de 13

- Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia**
 Objetivo: Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia.
 INSTITUTO COLOMBIANO DE SERVICIOS SOCIALES (ICBF)
 Municipio: BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (BOGOTÁ D.C.)
- Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes**
 Objetivo: Solicitar el permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes.
 INSTITUTO COLOMBIANO DE SERVICIOS SOCIALES (ICBF)
 Municipio: BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (BOGOTÁ D.C.)
- Denuncia de bienes vacantes, mostrencos y vocación hereditaria**
 Objetivo: Denunciar bienes vacantes, mostrencos y vocación hereditaria.
 INSTITUTO COLOMBIANO DE SERVICIOS SOCIALES (ICBF)
 Municipio: BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (BOGOTÁ D.C.)
- Adopción por consentimiento**
 Objetivo: Adopción por consentimiento.
 INSTITUTO COLOMBIANO DE SERVICIOS SOCIALES (ICBF)
 Municipio: BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (BOGOTÁ D.C.)
- Privación y/o suspensión de la patria potestad**
 Objetivo: Privación y/o suspensión de la patria potestad.
 INSTITUTO COLOMBIANO DE SERVICIOS SOCIALES (ICBF)
 Municipio: BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (BOGOTÁ D.C.)
- Venta de inmuebles de niños, niñas o adolescentes**
 Objetivo: Venta de inmuebles de niños, niñas o adolescentes.
 INSTITUTO COLOMBIANO DE SERVICIOS SOCIALES (ICBF)
 Municipio: BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (BOGOTÁ D.C.)
- Reconocimiento voluntario de paternidad o maternidad de un niño, niña o adolescente**
 Objetivo: Reconocimiento voluntario de paternidad o maternidad de un niño, niña o adolescente.
 INSTITUTO COLOMBIANO DE SERVICIOS SOCIALES (ICBF)
 Municipio: BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (BOGOTÁ D.C.)
- Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia**
 Objetivo: Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia.
 INSTITUTO COLOMBIANO DE SERVICIOS SOCIALES (ICBF)
 Municipio: BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (BOGOTÁ D.C.)
- Proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia**
 Objetivo: Proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia.
 INSTITUTO COLOMBIANO DE SERVICIOS SOCIALES (ICBF)
 Municipio: BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (BOGOTÁ D.C.)
- Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del sistema Nacional de Bienestar Familiar**
 Objetivo: Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del sistema Nacional de Bienestar Familiar.
 INSTITUTO COLOMBIANO DE SERVICIOS SOCIALES (ICBF)
 Municipio: BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL (BOGOTÁ D.C.)

Su opinión es muy importante para mejorar los servicios de este sitio Web, por favor ingrese a la sección [contactenos](#)



Su opinión es muy importante para mejorar los servicios de éste sitio Web, por favor ingrese a la sección [contáctanos](#)

Imagen 2. Trámites y Servicios publicados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el Portal del Estado Colombiano.

5.1.3. TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS

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

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una

estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para el 2015 el proceso se llevará a cabo con base en los resultados avances y dificultades del año 2014 y se retomarán las recomendaciones hechas tanto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el departamento Nacional de Planeación, los lineamientos de política del Conpes 3654 y los lineamientos y orientaciones brindadas por la Dirección de Planeación del ICBF, entregadas en febrero del 2015 a los Directores Regionales y Coordinadores de Planeación.

En ese orden de ideas el ICBF en los tres niveles seguirá en el 2015 fortaleciendo y consolidando este proceso para dar cumplimiento a los propósitos y objetivos proyectados para la presente vigencia, además se seguirá desarrollando la política de rendición de cuentas y se continuará fortaleciendo los tres componentes fundamentales; Dialogo, Información e Incentivos como parte de la consolidación de la cultura de transparencia institucional, a continuar por la senda de la cualificación y la innovación en aspectos como la sensibilización, la formación, la participación, las convocatorias, el seguimiento a cumplimiento de compromisos y el fortalecimiento de la cultura ciudadana frente a este proceso, pero ante todo a ser rigurosos en la planificación de acciones y en el desarrollo, monitoreo y la evaluación de las mismas y exhortarlos para que en el presente año redoblemos esfuerzos que permitan que este proceso sea cada vez más un escenario real de transparencia, participación y cualificación de nuestro quehacer misional.

Para el presente año las líneas de acción para la meta de rendición de cuentas y mesas publicas año están orientadas a brindar claridades y unidad de criterios sobre los compromisos que el ICBF debe asumir en torno a la política de rendición de cuentas y la promoción de las iniciativas ciudadanas para que entre todos coadyuemos hacia una administración publica efectiva y garante de derechos.

Cabe anotar que para avanzar en estos propósitos el ICBF en sus tres niveles cuenta con un camino claro y unas herramientas de referencia, que nos obliga como entidad a continuar por la senda de la cualificación y la innovación, la planeación, el seguimiento y el fortalecimiento de la cultura de transparencia institucional y la participación ciudadana.

Para el año 2015 se presentaron las siguientes líneas de trabajo:

- Realizar 33 eventos de rendición de cuentas en el nivel Regional (1 por cada Regional), estos eventos se deben planificar y realizar entre los meses de octubre o noviembre, conjuntamente con los equipos ampliados, aplicando la metodología definida para el efecto.
- Programar en el año, una (1) Mesa Pública por cada Centro Zonal, la cual deberán programar y realizar entre abril y septiembre, los temas los definirán los Equipos Zonales para garantizar el seguimiento, evaluación y respuestas a las propuestas e inquietudes presentadas por la comunidad.
- Brindar asistencia técnica a los Centros Zonales sobre los lineamientos de ésta meta, mediante un trabajo conjunto de parte de los Coordinadores de Asistencia Técnica y los enlaces del SNBF.

- Hacer entrega de los soportes respectivos (Agenda, convocatorias, Informes de gestión, Guía 3 de seguimiento a los acuerdos, compromisos y aportes de la comunidad, informe de evaluación final, lista de participantes y el consolidado de las observaciones y evaluaciones propuestas por la comunidad), tanto de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas, responsabilidad de las Regionales y Centros Zonales.
- Realizar un trabajo articulado entre los Coordinadores de Asistencia Técnica y Planeación de las Regionales, con el SNBF, la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, la Subdirección de programación y la Dirección de Abastecimiento para realizar todas las acciones necesarias en torno al uso adecuado de los recursos asignados, con el fin de garantizar la puesta en marcha de esta meta en el 2015 y responder a las expectativas y necesidades de los Equipos de trabajo.
- Diligenciar el formato de programación y remitirlo consolidado, a más tardar el martes 3 de marzo de 2015 al correo electrónico, (luis.mora@icbf.gov.co), responsabilidad directa de los Coordinadores de Asistencia Técnica Regional y contarán con el apoyo de los enlaces del SNBF y los Coordinadores Zonales.
- Reportar a la Subdirección de Monitoreo y Evaluación (luis.mora@icbf.gov.co) la gestión de esta meta mensualmente y entregar informe con las respectivas evidencias los 10 primeros días del mes siguiente; Responsabilidad del coordinador de Asistencia Técnica Regional quien a su vez será apoyado por los enlaces del Sistema y el Coordinador de Planeación.
- Apoyar este proceso y diligenciar los avances del indicador por parte de Coordinadores de Planeación.
- Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades en el desarrollo de las mesas públicas y diligenciar y enviar el formato 3 por cada mesa pública realizada, a fin de garantizar mayor impacto de este proceso tanto en la gestión del servicio público de bienestar familiar como en el ejercicio de la participación ciudadana. Responsabilidad de los Equipos Zonales Coordinadores de asistencia técnica y Subdirección de Monitoreo y Evaluación.
- Realimentar a los diferentes niveles de la entidad sobre los resultados recomendaciones y proyecciones de este proceso.

Cabe anotar que para la vigencia 2015, se compartió el informe final 2014, en donde se invita a retomar los logros pero también las dificultades y retomar los compromisos asumidos con las comunidades y todo lo pendiente para hacer de los programas y servicios, verdaderos escenarios de cumplimiento de derechos; además, se hizo entrega del memorando de los formatos de programación y seguimiento a compromisos. Estos formatos e informes se encuentran en la Página Web del ICBF, y se puede acceder en la siguiente dirección <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/RendicionCuentasICBF>

AVANCES I CUATRIMESTRE 2015

Se prepararon los lineamientos 2015 y se dieron a conocer a las Regionales y Centros Zonales el día 5 de febrero de 2015.

Se sistematizó la información de la meta por cada Regional y Centro Zonal quedando para el 2015:

- 34 eventos de rendición pública de cuentas. Incluye el evento del nivel nacional



Imagen 3. Estado rendición de cuentas ICBF Regional y Nacional primer cuatrimestre de 2015.

- 224 mesas públicas programadas que incluye a todos los Centros Zonales del País.
- Se diseñó y produjo el plan integral de rendición de cuentas del ICBF, con su respectivo cronograma con base en las Orientaciones brindadas por el DAFP para el 2015 este se encuentra en la página WEB del ICBF proceso de rendición de cuentas en la siguiente dirección: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/RendicionCuentasICBF>, ventana plan de rendición de cuentas.
- Se está culminando el diseño técnico conceptual y metodológico de la segunda cartilla que da cuenta del componente de dialogo como un referente para reforzar y consolidar este componente; para ello la Subdirección de Monitoreo y Evaluación y la Oficina Asesora de Comunicaciones, están revisando contenidos, redacción, diagramación y todos los aspectos técnicos, jurídicos y de imagen corporativa que se requieren para definir la producción oficial de este documento.
- Se participó en el taller sobre el proceso de rendición de cuentas el cual contó con la participación de entidades del Estado el miércoles 25 marzo de 2015 y cuyo propósito era profundizar en herramientas de información y diálogo para implementar la estrategia de rendición de cuentas.
- Se diseñaron las cuatro matrices claves para hacer seguimiento a la meta de RPC y MP.
- Se cuenta con el cronograma de Mesas públicas y rendición de cuentas de cada una de las Regionales y de cada Centro Zonal.
- Se socializó el cronograma en la página Web, a la Dirección de Nutrición, A la Subdirección de Monitoreo y Evaluación y la Dirección de Logística y Abastecimiento.
- Los Recursos para la meta de rendición de cuentas y mesas públicas se asignarán a través de la Dirección de Abastecimiento quienes apoyarán dentro del plan de eventos todos los aspectos concernientes a logística, papelería, refrigerios y salones de reuniones y otros aspectos.

- Para el primer cuatrimestre de 2015 se brindó asistencia técnica sobre la meta, el diligenciamiento de los cronogramas y se hizo énfasis que en el 2015 el indicador será cualitativo y de impacto “Porcentaje de cumplimiento de compromisos formulados en las mesas públicas y rendición de cuentas”. El Objetivo del Indicador: Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas con el fin de garantizar que se dé respuestas a los requerimientos y ante todo se incentive verdaderos procesos participativos con incidencia en la cualificación del servicio público de bienestar familiar.
- Para el primer cuatrimestre (Enero febrero, marzo y abril) se programaron 13 MP mesas públicas y un 1 evento de Rendición de cuentas.
- Dado que la Dirección de Abastecimiento le informó a las Regionales que hasta mediados del mes de mayo de 2015 se tendrá listo el operador logístico para la realización de las mesas públicas y los eventos de rendición de cuentas, fue necesario solicitar a las Regionales reprogramar las mesas públicas de marzo abril y mayo, por tal razón se reportará gestión de las mesas públicas a partir de junio de 2015.
- El Nivel Nacional reportó gestión del evento de rendición de cuentas que estaba programado para el 10 de abril, este evento se llevó a cabo conjuntamente con las entidades que integran el sector de la inclusión social y lideradas por el Departamento de la Prosperidad Social, se está avanzando en el informe final el cual se colgará en la página Web del ICBF proceso de rendición de cuentas a más tardar el 16 de mayo.

Tabla 6. Resultado Indicador Corte abril, tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015

Indicador: PA-98 (Porcentaje de cumplimiento de compromisos formulados en las mesas públicas y rendición de cuentas).

Transparencia, participación y servicio al ciudadano								
Cod	Nombre	Ambito	Meta 2015	num	den	resultado	% avance	rango
PA-98	Porcentaje de cumplimiento de compromisos formulados en las mesas públicas y rendición de cuentas	Resultado	100%	0	0	NA	NA	

Para el primer cuatrimestre (enero, febrero, marzo y abril) se programaron 13 mesas públicas y un 1 evento de Rendición de cuentas; sin embargo, no se realizarán sino hasta el mes de junio de 2015 por dificultades logísticas a cargo de la Dirección de Abastecimiento.

Ejecución de Actividades del Plan de Acción

INDICADOR PA-98 Mesas públicas y eventos de rendición de cuentas realizadas

Tabla 7. Actividades incluidas en el Plan de Acción 2015, tomado de la consulta de Plan de Acción en el SIMEI

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Proceso	Área	30 de Abril de 2015
1	Diseñar y enviar líneas de acción 2015 sobre la meta de RPC y MP al nivel Regional y Zonal.	05/01/2015	26/01/2015	05/02/2015				
2	Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades en el desarrollo de las mesas públicas a fin de garantizar mayor impacto de este proceso tanto en la gestión del servicio público de bienestar familiar como en el ejercicio de la participación ciudadana.	13/01/2015	31/12/2015	ND				
3	Apoyar y evaluar el evento de rendición pública de cuentas del nivel Nacional 2015 y presentar el informe final.	13/01/2015	31/12/2015	10/04/2015	Evaluación, Monitoreo y Control de la Gestión	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	Subdirección de Monitoreo y evaluación	NA
4	Diseñar y socializar el plan de rendición pública de cuentas y mesas públicas 2015 del ICBF y consolidar la programación de esta meta del nivel nacional, regional y zonal.	26/01/2015	26/03/2015	26/03/2015				
5	Realizar seguimiento mensual a la gestión de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Nal, Regional y Zonal y presentar el informe del primer semestre y segundo semestre	16/03/2015	16/12/2015	ND				

Las actividades correspondientes a este indicador, se encuentran bajo responsabilidad de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, para este componente se plantean 5 actividades, y el avance del indicador se encuentra en un cumplimiento del 0%, debido a las dificultades que se presentaron con la parte logística a cargo de la Dirección de Abastecimiento para la realización de las mesas públicas y la rendición de cuentas que se tenían programadas.

Dificultades:

En general las dificultades que se presentaron en la implementación del proceso de rendición de cuentas y mesas públicas del primer cuatrimestre fueron:

- La reprogramación de 73 mesas públicas de marzo, abril, incluso mayo por la demora en el contrato de los operadores logísticos a cargo de la Dirección de Abastecimiento.
- La disminución de las mesas públicas por centro zonal por falta de recursos.
- La centralización de los recursos en el nivel Nacional impide la gestión oportuna de esta meta.

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

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

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

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

Implementar nuevos servicios, mejorar los existentes y fortalecer el uso y acceso a los canales de atención (fases de gobierno en línea), sobre la misma la Dirección de Servicios y Atención con el apoyo de la Dirección de Información y Tecnología vienen desarrollando la implementación de los formularios para PQRs que se encuentran en el portal web, la idea del mismo que dicha información se integre en línea al Sistema de Información Misional SIM del ICBF.

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

AVANCES I CUATRIMESTRE 2015

En el ICBF la Dirección de Servicios y Atención presta sus servicios a través de una estrategia multicanal, se cuenta con agentes bilingües de idioma inglés y de lenguaje de señas para la atención diferencial a población sordo-muda; con una herramienta de “inteligencia de negocios” que permite prospectar las estacionalidades y posibles crecimientos de peticiones en ciertos meses del año; 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, se aumentaron el total de interacciones atendidas por asesor mensual en 2014, en los siguientes canales:

Canal Presencial a través de una oficina con personal dispuesto para cada una de las 33 Regionales, 206 Centros Zonales, 14 Unidades Locales del ICBF en el país.

Canal Escrito Son las peticiones escritas que ingresan por el Grupo de Gestión Documental en la Sede de la Dirección General y excepcionalmente la correspondencia que se reciba en los puntos de atención del ICBF a nivel nacional, que requieran apoyo de la Dirección de Servicios y Atención.

Canal Telefónico a través de la contratación de un Centro de Contacto que presta el servicio a través de cuatro (4) líneas telefónicas gratuitas de atención.

- 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

Canal Virtual cuenta con el servicio de atención y respuesta a:

- Correo Electrónico
- Chat (Agente Lenguaje de Señas)
- Modalidad Video Chat
- Llamada en Línea o Clik to Call
- Mensajes de voz, mensajes de texto y mensajes de texto en forma de interacción.

La Gestión de Peticiones en el ICBF está dada de la siguiente manera:

Recepción de Peticiones: de los ciudadanos que ingresan por cualquiera de los canales de interacción del centro de contacto, utilizando los protocolos de atención determinados por el ICBF para cada canal de acuerdo al tipo de petición realizada por el ciudadano.

Registro de Peticiones: en el Sistema de Información Misional, que ingresen por cualquier canal, clasificando y tipificando correctamente el motivo de esta.

Control de Calidad de las peticiones: que se tomen por cualquier canal en el centro de contacto, verificando que la información contenida en el registro sea coherente, esté completa y corresponda al tipo y motivo de la petición, de acuerdo a los parámetros fijados por la entidad.

Trámite de Peticiones: Direccionar las peticiones por el Sistema de Información Misional al nivel o área competente para responder la petición.

Seguimiento oportunidad y calidad de respuesta de las peticiones: Mediante reportes, hacer seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas, direccionadas hacia los diferentes niveles (nacional, regional y zonal), así como enviar alertas a las peticiones que están próximas a vencerse.

Análisis estadístico de las Peticiones: Administrar la información estadística del Macro proceso de Servicio y Atención, garantizando el suministro oportuno de la misma de acuerdo con los requerimientos del caso.

Teniendo en cuenta lo enunciado anteriormente, la Dirección de Servicios y Atención para la Vigencia 2015 propone los siguientes mecanismos de Mejora:

Actividad	Responsable	Plazo
1. Publicar en página WEB del ICBF los informes mensuales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para consulta del ciudadano, los cuales se encuentran publicados a la fecha únicamente en la intranet de la Entidad.	Dirección de Servicios y Atención	Febrero de 2015
2. Actualizar y Ajustar los Procesos y Procedimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, al igual que su normatividad vigente.	Dirección de Servicios y Atención	Julio de 2015
3. Revisar y ajustar de manera conjunta con la oficina asesora de comunicaciones y las áreas misionales el Portafolio de Servicios del ICBF	Oficina Asesora de Comunicaciones, Áreas Misionales y Dirección de Servicios y Atención	Octubre de 2015
4. Implementar Nuevos Mecanismos de Medición de la Satisfacción y Percepción del servicio entregado al ciudadano con el fin de generar acciones de mejora en la prestación y atención al ciudadano.	Dirección de Servicios y Atención	Octubre de 2015
5. Desarrollar la estrategia Formador de Formadores con el fin de socializar y multiplicar competencias y habilidades que mejoren la prestación del servicio bajo estándares de calidad y calidez que el ciudadano demande del ICBF en todo el territorio nacional.	Dirección de Servicios y Atención	Octubre de 2015
6. Articular con Entes territoriales como Gobernaciones y Alcaldías municipales a priorizar, para crear la Red Nacional de la	Dirección de Servicios y Atención	Noviembre de 2015

Actividad	Responsable	Plazo
Línea 106 dirigida a escuchar la voz de los Niños, Niñas y Adolescentes.		
7. Realizar el diagnóstico para la estructuración del Modelo de Atención, buscando la estandarización del proceso de Servicios y Atención a Nivel Nacional, determinando tiempos de desplazamientos a Centros Zonales, áreas de Influencia, volumen de peticiones y modalidades con el fin de mejorar el servicio prestado por el ICBF en cada uno de sus canales y puntos de atención	Dirección de Servicios y Atención	Noviembre de 2015

Tabla 8. Mecanismos de mejora propuestos por la Dirección de Servicios y Atención para la vigencia 2015.

De acuerdo a los mecanismos de mejora propuestos en la anterior tabla por la Dirección de Servicios y Atención, se puede evidenciar la ejecución del No. 1 de acuerdo a la fecha que tiene como plazo de ejecución en la página web, como se observa a continuación:



Inicio Portal ICBF - Contacto - Ayuda - Correo Institucional - Servicios a la Ciudadanía - Nifi@s - English -  Consulte en ICBF 

 República de Colombia
Departamento para la Prosperidad Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras

 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN
GOBIERNO DE COLOMBIA

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

Portal ICBF Servicios Boletín Solicitudes PQRS - Servicios y Atención

Boletín Solicitudes PQRS - Servicios y Atención

Elementos 1 - 19 de 19

-  Informe base Quejas, Reclamos y Sugerencias Abril 2015
Anexo
-  Informe de Quejas, reclamos y Sugerencias Abril 2015
Documento
-  Informe base Quejas, Reclamos y Sugerencias Marzo 2015
Anexo
-  Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias Marzo 2015
Documento
-  Informe base Quejas, Reclamos y Sugerencias Febrero 2015
Anexo
-  Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias a Febrero 2015
Informe
-  Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias a Enero 2015
Documento
-  Informe base Quejas, Reclamos y Sugerencias Enero 2015
Anexo

Imagen 5. Publicación en la página web de los informes mensuales por parte de la Dirección de Servicio y Atención.

A continuación se relaciona el avance de este componente para el primer cuatrimestre del año 2015 y se tiene lo siguiente:

INDICADORES

Indicador: PA-74 (Porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias solucionados oportunamente).

Tabla 9. Resultado Indicador Corte abril, tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015.

Transparencia, participación y servicio al ciudadano								
Cod	Nombre	Ambito	Meta 2015	num	den	resultado	% avance	rango
PA-74	Porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias solucionados oportunamente	Resultado	100%	653	780	84%	84%	EN RIESGO

En el desarrollo de las actividades programadas se encuentra bajo responsabilidad de la Dirección de Servicios y Atención, se observa que a 30 de abril de 2015, el indicador se encuentra en un 84% de quejas, reclamos y sugerencias solucionados oportunamente, estando en un rango de "EN RIESGO", pues de 780 quejas, reclamos y sugerencias recibidos a nivel general, se atendieron 653 de manera oportuna.

Ejecución de Actividades del Plan de Acción del Indicador PA-74

Tabla 10. Actividades incluidas en el Plan de Acción 2015, tomado de la consulta de Plan de Acción en el SIMEI

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Proceso	Área	30 de Abril de 2015
1	Ajuste a la fórmula y las hojas de vida de los indicadores	01/01/2015	31/01/2015	30/01/2015	Gestión Servicio y Atención	Gestión Atención PQR y sugerencias	Dirección de Servicio y Atención	84%
2	Seguimiento mensual de la Dirección de Servicios y Atención respecto a la calidad en el registro, tipificación y direccionamiento de las quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el ICBF a nivel Zonal, Regional y Nacional.	01/01/2015	31/12/2015	ND				

La Dirección de Servicios y Atención realiza el seguimiento mensual de las quejas, reclamos y sugerencias generando un informe consolidado de las mismas el cual es enviado a nivel directivo, regional, zonal y es publicado en intranet y página web.

Indicador: PA-72 (Porcentaje del Nivel de Satisfacción de atención al cliente).

Tabla 11. Resultado Indicador Corte abril, tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015

Transparencia, participación y servicio al ciudadano								
Cod	Nombre	Ambito	Meta 2015	num	den	resultado	% avance	rango
PA-72	Porcentaje del Nivel de Satisfacción de atención al cliente	Resultado	90%	0	0	NA	NA	

Ejecución de Actividades del Plan de Acción del Indicador PA-72

Tabla 12. Actividades incluidas en el Plan de Acción 2015, tomado de la consulta de Plan de Acción en el SIMEI

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Proceso	Área	30 de Abril de 2015
1	Socializar los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción año 2014, al interior del Instituto.	01/01/2015	28/02/2015	26/02/2015	Gestión Servicio y Atención	Gestión Servicio a Beneficiarios	Dirección de Servicio y Atención	NA
2	Diseñar la estrategia que permita efectuar la medición de la satisfacción del cliente externo del ICBF.	01/01/2015	31/03/2015	26/03/2015				
3	Consolidación y seguimiento de acciones de mejora presentadas por las Responsables Regionales de Servicios y Atención frente a los resultados de las mediciones de satisfacción	01/01/2015	31/12/2015	ND				
4	Desarrollo de actividades de medición a través de Encuesta de Satisfacción	01/03/2015	31/12/2015	ND				
5	Desarrollo de actividades de medición a través de Cliente Incógnito y Grupos Focales	01/04/2015	30/06/2015	ND				

Una vez revisado el indicador con corte a 30 de abril de 2015, se observa que los resultados van a ser presentados con corte a 31 de diciembre de 2015, por lo tanto aun no muestra datos de avance, dificultando el monitoreo del avance en el mencionado componente desde el indicador.

Indicador: PA-73 (Porcentaje de Implementación del Modelo de Atención Presencial y Puesta en funcionamiento de la Línea 106 en las 33 Regionales del ICBF en el país).

Tabla 13. Resultado Indicador Corte abril, tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015

Transparencia, participación y servicio al ciudadano								
Cod	Nombre	Ambito	Meta 2015	num	den	resultado	% avance	rango
PA-73	Porcentaje de Implementación del Modelo de Atención Presencial y Puesta en funcionamiento de la Línea 106 en las 33 Regionales del ICBF en el país	Gestión	30%	0	0	NA	NA	

Ejecución de Actividades del Plan de Acción del Indicador PA-73

Tabla 14. Actividades incluidas en el Plan de Acción 2015, tomado de la consulta de Plan de Acción en el SIMEI

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Proceso	Área	30 de Abril de 2015
1	Diagnóstico: Identificación, recolección y consolidación de información sobre los puntos de atención y demás canales, entre ellos Línea 106, respecto de parámetros, variables y otros factores que influyan en su óptimo funcionamiento.	01/01/2015	30/04/2015	30/04/2015	Gestión Servicio y Atención	Gestión Servicio a Beneficiarios	Dirección de Servicio y Atención	NA
2	Identificación de modelos de atención multicanal y definición de la Guía Metodológica de Modelos de Atención para el ICBF.	01/05/2015	30/07/2015	ND				
3	Construir las estrategias para la implementación y puesta en funcionamiento del modelo de atención.	01/07/2015	30/09/2015	ND				
4	Divulgar, socializar y empoderar a los departamentos y regionales del ICBF en el país, involucradas en el proyecto de la Línea 106, para lograr la articulación local, de acuerdo con la corresponsabilidad planteada en la Ley 1098 y determinada por el SNBF.	01/08/2015	31/12/2015	ND				

Una vez revisado el indicador con corte a 30 de abril de 2015, se observa que no hay avances en el primer cuatrimestre de 2015, debido a que su periodicidad es trimestral pero inicia la medición en junio de 2015.

5. CONCLUSIONES PRIMER CUATRIMESTRE 2015

La entidad publicó el plan de acción institucional de la vigencia 2015 en la página web, atendiendo la normatividad vigente del modelo integrado de planeación, el cual incluye los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, correspondientes a Rendición de Cuentas; Servicio al Ciudadano y Política Antitrámites.

En cuanto al mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, la política se encuentra alineada con la planeación estratégica de la entidad, sin embargo, no se encontraron actividades programadas debido a que el indicador no fue incluido en el **Plan de Acción Institucional para la vigencia 2015**.

En cuanto a las medidas antitrámites, a pesar de existir actividades reflejadas en el plan de acción institucional para la vigencia 2015, no existen avances reales en la implementación de este componente en la fecha de corte.

En cuanto a la rendición de cuentas, a pesar de existir actividades reflejadas en el plan de acción institucional para la vigencia 2015, no existen avances en la implementación de este componente en la fecha de corte debido a algunas dificultades, como son:

- La reprogramación de 73 mesas públicas de marzo abril, mayo por la demora en el contrato de los operadores logísticos a cargo de la Dirección de Abastecimiento.
- La disminución de las mesas públicas por centro zonal por falta de recursos.
- La centralización de los recursos en el nivel Nacional impide la gestión oportuna de esta meta.

En cuanto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se evidencia que la entidad no atiende la totalidad de las quejas y reclamos de manera oportuna, lo cual conlleva a posibles faltas en el cumplimiento de sus responsabilidades por parte de los responsables de atender la respuesta de los mismos. Por otra parte dos de los indicadores no permiten reflejar el nivel de avance de las actividades programadas, las cuales están relacionadas con la Implementación del Modelo de Atención Presencial y Puesta en funcionamiento de la Línea 106 en las 33 Regionales y con el Nivel de Satisfacción de atención al cliente.

6. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2015:

Se sugiere incluir el indicador correspondiente al componente de Riesgos de Corrupción en el Plan de Acción Institucional para la próxima vigencia, junto con sus respectivas actividades, también fortalecer los avances en cuanto a la metodología del mapa de riesgos de corrupción y

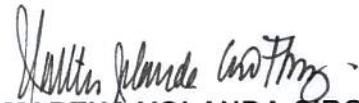
las medidas para mitigar, controlar y evitarlos, y de esta manera prevenir la ocurrencia de posibles hechos de corrupción en los macro procesos/procesos, que podrían atentar contra la imagen institucional, la institucionalidad y la probidad del ICBF.

Se sugiere en cuanto a las medidas antitrámites, centrar esfuerzos que permitan efectuar el seguimiento a los avances reales en la implementación de este componente, estableciendo una periodicidad en el indicador más corta, pues el corte se estableció anual.

En cuanto al componente de rendición de cuentas, se sugiere una mayor articulación con la Dirección de Abastecimiento, para poder llevar a cabo la realización de las mesas públicas y de rendición de cuentas en los tiempos que han sido planeadas.

En relación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se recomienda adelantar acciones que permitan atender la totalidad de las quejas y reclamos de manera oportuna, a fin de evitar posibles faltas en el incumplimiento de sus responsabilidades por parte de los encargados de atender la respuesta de los mismos. De igual manera se sugiere mejorar la formulación de los indicadores establecidos para el monitoreo del macro proceso y así permitan reflejar el nivel de avance de las actividades programadas en el Plan de Acción Institucional.

Atentamente,



MARTHA YOLANDA CIRO FLOREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Andrés Julián Niño Suárez/contratista OCI

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