

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

FECHA	Del 06 al 16 de mayo de 2014
LUGAR:	Sede de la Dirección General

PROFESIONALES:

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

1. JUSTIFICACIÓN

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 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.

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, 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. 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 primer trimestre de 2014.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

4. METODOLOGÍA

- 4.1. Revisión del plan de acción institucional aprobado para la vigencia 2014 en la Sede de la Dirección General.
- 4.2. Verificación en la Dirección de Planeación los avances en la ejecución del plan de acción del primer trimestre de 2014.
- 4.3. Elaboración del informe de la verificación adelantada.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

5.1. 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 Líderar, 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.

El plan de acción institucional aprobado por el ICBF para 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 corresponden a nivel regional y zonal.

En el primer trimestre de 2014 presenta una valoración del 69% de cumplimiento a nivel país.

A nivel general se presenta el siguiente comportamiento estadístico de los 67 indicadores:

Tabla 1. Comportamiento indicadores primer trimestre 2014

Líneas de Política	Indicadores
Gestión Misional y de Gobierno	42
● OPTIMO	5
● ADECUADO	9
● EN RIESGO	1
● CRITICO	11
No aplican (periodicidad de medición)	16

Líneas de Política	Indicadores
Transparencia, participación y servicio al ciudadano	7
● EN RIESGO	1
● CRITICO	1
No aplican (periodicidad de medición)	5
Eficiencia Administrativa	9
● OPTIMO	1
● CRITICO	3
No aplican (periodicidad de medición)	5
Gestión del Talento Humano	5
● OPTIMO	2
● CRITICO	2
No aplican (periodicidad de medición)	1
Gestión Financiera	4
● OPTIMO	1
● CRITICO	2
No aplican (periodicidad de medición)	1
Total	67

5.1.1 GESTION MISIONAL Y DE GOBIERNO

La política de *“Gestión Misional y de Gobierno”*, en el ICBF está compuesta por el 63% del total de indicadores del plan de acción institucional, alcanzo un avance del 71%.

En el primer trimestre, se encuentran temas críticos como el reporte de avance en materia de articulación del SNBF, la gestión de comunicaciones, entre otros. Las regionales que presentaron los mayores avances en este tema fueron Antioquia, Caquetá, Cesar, Córdoba, Nariño y Norte de Santander, la regional que obtuvo el menor avance fue Guaviare.

5.1.2 TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

La política de *“Transparencia, participación y servicio al ciudadano”* es la que presenta el menor avance entre las cinco líneas, con un 48% de cumplimiento. Este comportamiento obedece a que no se presenta un nivel adecuado en la solución de quejas y reclamos oportunamente y en la realización de mesas públicas en el primer trimestre de 2014.

A nivel de regionales, 11 (Cesar, Córdoba, Sucre, Vichada, Meta, Caquetá, Guaviare, Putumayo, Huila, Tolima y Cundinamarca), presentaron un nivel óptimo en estos dos temas y 6 (Nariño, Arauca, Casanare, Norte de Santander, Guajira, Bogotá) presentaron niveles críticos.

5.1.2.1 Fortalecimiento de Canales de Información

a. Peticiones por canales

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

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

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

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

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

b. Encuesta de servicio en Línea

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

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

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

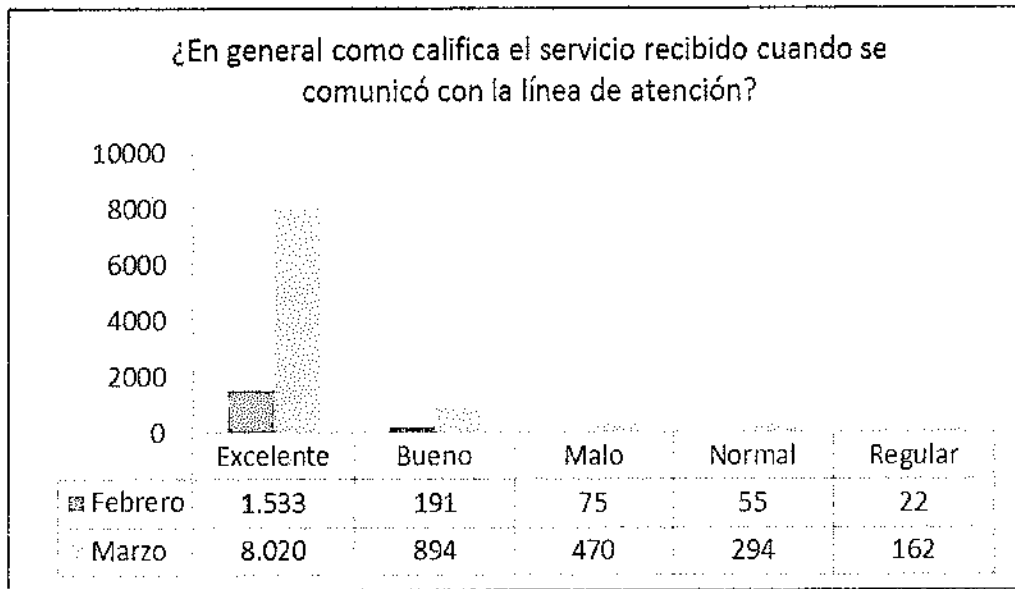
La muestra objeto de la aplicación de la encuesta fue:

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

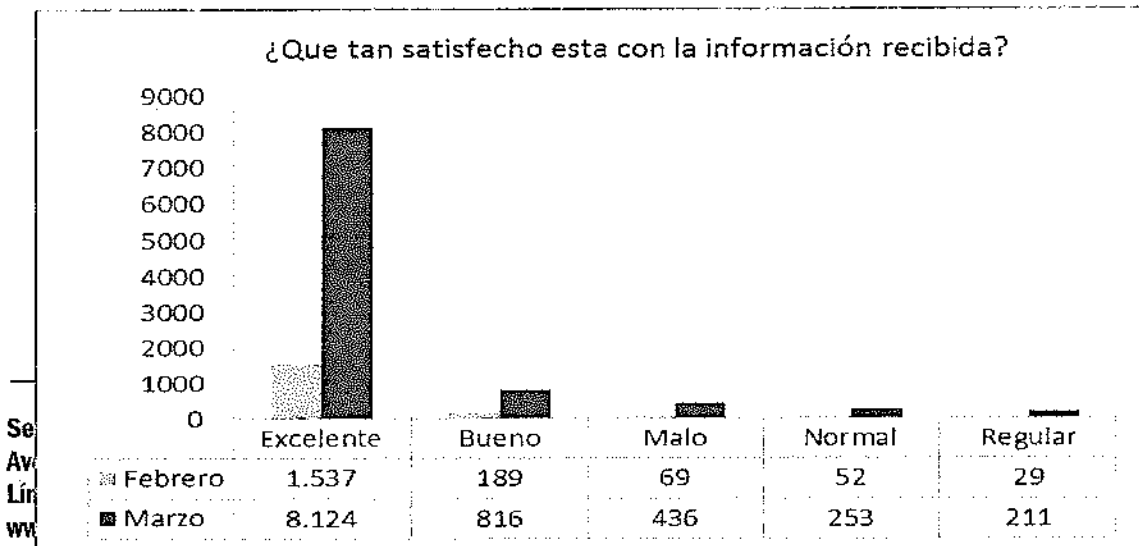
La encuesta se compuso de cinco (5) preguntas con única respuesta, y cinco (5) opciones de respuesta Excelente, Bueno, Malo, Normal y Regular para la calificación del servicio.

El análisis de la encuesta arrojó los siguientes resultados (tomados del boletín del I trimestre 2014)

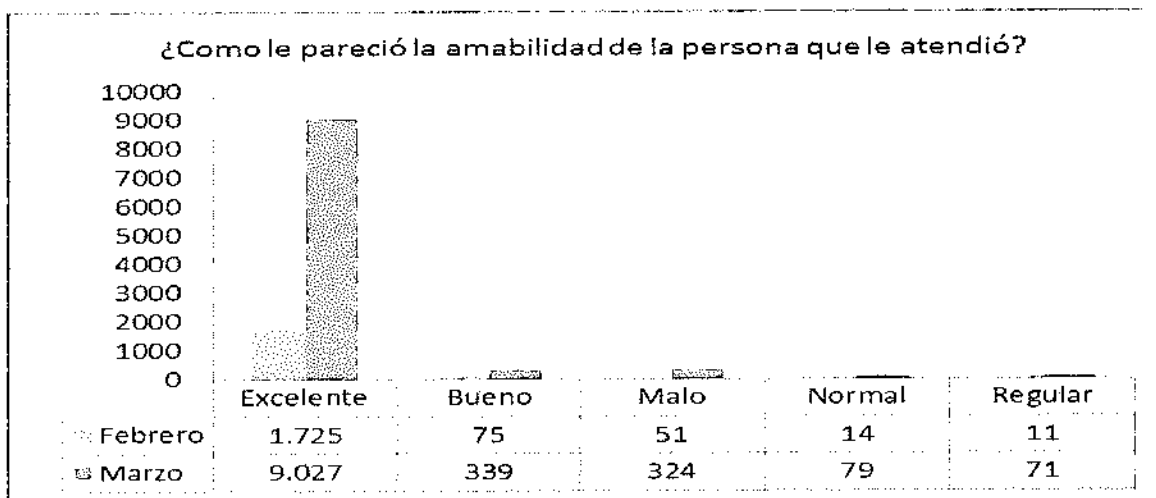
Pregunta 1



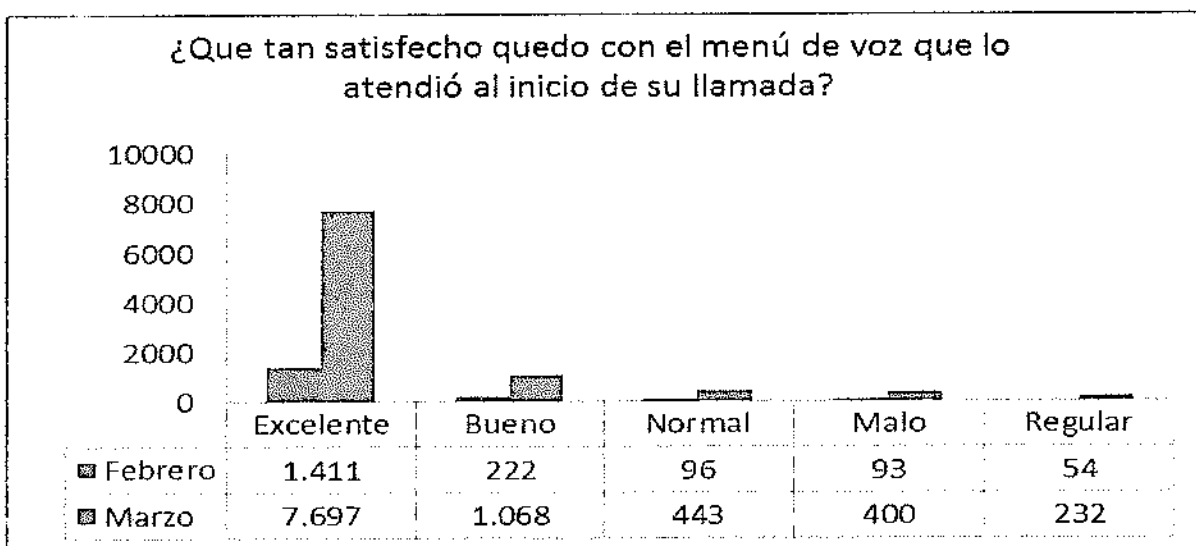
Pregunta 2



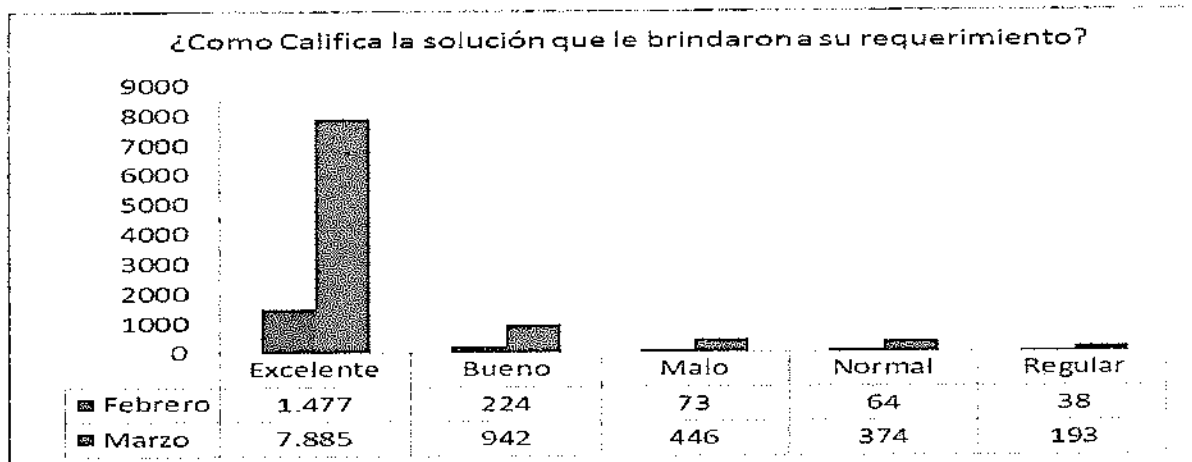
Pregunta 3



Pregunta 4



Pregunta 5



c. 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.

A nivel general para el primer trimestre de 2014, se programó y realizó 1 evento de rendición de cuentas de la siguiente manera:

FECHA DE REALIZACIÓN: Miércoles 26 de febrero de 2014

LUGAR: Auditorio de RTVC Av. El Dorado Cr. 45 # 26, Bogotá, D.C.

HORA: Inicio: 9:00 a.m. Terminación: 12:00 m.

Las líneas de acción del proceso rendición de cuentas ICBF para el 2014 se dieron a conocer a las Regionales y CZ el día 24 de enero de 2014.

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

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

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

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

Se diseñaron las cuatro matrices claves para hacer seguimiento a la meta de Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas.

Se hizo una proyección de recursos para el desarrollo de esta meta en las Regionales y Centros Zonales y se aprobó un monto de \$ 343.740.000,00, los cuales se distribuyeron teniendo en cuenta tres criterios básicos:

- Logística y convocatorias \$ 93.000.000,00
- Rendición Pública de Cuentas \$ \$ 43.560.000,00
- Mesas publicas \$ 207.180.000,00.

Para el primer trimestre de 2014, se programaron 10 mesas públicas y un 1 evento de Rendición de cuentas, se reporta gestión de 5 mesas públicas y 1 evento de Rendición de cuentas que realizó el nivel nacional el día 26 de febrero y del cual se tiene un informe final que está disponible en la página Web del ICBF proceso de rendición de cuentas.

d. Mecanismos de Participación

i) Preguntas/propuestas del público asistente a la Audiencia Pública: en el espacio destinado a las intervenciones para cada uno de los bloques **temáticos**, se formularon preguntas y se presentaron las propuestas relacionadas con los temas tratados. Las preguntas y propuestas fueron formuladas a través de medio electrónico en forma previa y durante la audiencia a través de un formato que se entregó a cada uno de los participantes al llegar al auditorio, o a través de las diferentes redes sociales. Estos formatos fueron recogidos por Funcionarios del DPS.

Las preguntas que por su complejidad o por falta de tiempo no fueron resueltas durante la audiencia, serán respondidas por las Entidades del Sector

Las preguntas que se recibieron por medios electrónicos se respondieron por el mismo medio.

Centro de Atención Telefónica: La línea 018000951100 fue habilitada para la Recepción de llamadas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Dentro del alistamiento Institucional, El equipo de prensa y comunicaciones, la Subdirección de evaluación y la Asesoría de la Dirección General del ICBF y de cada entidad del sector prepararon la información correspondiente al evento.

La Organización Logística estuvo bajo responsabilidad el DPS en Coordinación con las entidades del sector quienes se encargaron de todos los aspectos claves para el desarrollo del evento del 26 de febrero de 2014.

- Para el primer trimestre de 2014, el porcentaje de gestión es del 55 % de gestión, se contó con la participación de 236 actores que representan a las organizaciones de gobierno, 221 actores que representan las organizaciones no gubernamentales y 370 personas que representaron a los organismos de control, veedurías y comunidad usuaria de los servicios.

ii) Implementación de sistema de turnos

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

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

iii) Adecuación de espacios físicos.

Esta etapa se encuentra en diagnóstico por lo que se han realizado a la fecha:

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

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

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

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

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del año 2013 y Enero de 2014.

5.1.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Política de **“Gestión del Talento Humano”** valorado con 4 indicadores (2 a nivel regional) presenta el mejor avance dentro de las líneas evaluadas con un 80% de cumplimiento, el tema principal que tiene mayor relevancia dentro de esta línea es la capacitación de personal que presenta un nivel óptimo en el primer trimestre.

5.1.3.1. Plan de Capacitación Institucional

La capacitación a nivel regional presenta un muy buen desempeño a excepción de las regionales Cesar, Quindío y Huila. En las regionales Cesar, Choco, Putumayo, Sucre, Santander, Casanare, Cundinamarca, Guaviare, Guainía y Cauca no ha iniciado este ejercicio, por eso no fueron valoradas.

Para el primer trimestre de 2014, se programaron 23 actividades en el plan de capacitación, las cuales con corte a 31 de Marzo de 2014, presentan los siguientes avances:

ACTIVIDAD	TEMA	AVANCES
1	CURSO VIRTUAL BUENAS PRACTICAS DE MANIPULACION DE ALIMENTOS	El curso se encuentra en plataforma, los dos programados se han ejecutado, en el primer grupo se certificaron 128 colaboradores.
2	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Con corte a 30 de marzo se han realizado 14 eventos en las regionales: Valle, Bogotá, Atlántico, Magdalena, Nariño, Bolívar, Córdoba, Putumayo y Antioquia. En la sede de la Dirección General para la oficina de Control Interno Disciplinario.
3	CAPACITACIÓN COPASO	En 2014 se han realizado dos capacitaciones: 26 febrero 2014: 12 personas, tema “Inspecciones planeadas de higiene y seguridad industrial” 24 abril 2014: 9 personas, tema “Investigación de accidentes de trabajo”
4	DIPLOMADO VIRTUAL PROYECTO DE VIDA	El curso se encuentra en plataforma, los dos programados se han ejecutado, en el primer grupo se certificaron 118 colaboradores.
5	DIPLOMADO VIRTUAL LINEAS DE PRODUCTIVIDAD	El curso se encuentra en plataforma, los dos programados se han ejecutado, en el primer grupo se certificaron 65 colaboradores.

ACTIVIDAD	TEMA	AVANCES
6	SEMINARIO RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MARCO CONSTITUCIONAL	No se participó en la actividad, se reprogramará en el segundo semestre.
7	SEMINARIO DIRIGIDO A COORDINADORES FINANCIEROS	Se realizó el primer seminario dirigido a los Coordinadores Financieros de las DR en la ciudad de Bogotá los días 19 y 20 de marzo de 2014.
8	CAPACITACIÓN PACCOS PARA LAS REGIONALES Y LAS AREAS DE LA SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL	La capacitación se realizó a nivel nacional durante el mes de marzo para un total de 270 personas. Del 11 al 20 de Marzo de 2014.
9	CAPACITACION SOBRE ESTUDIOS DE MERCADO Y COSTOS	La capacitación se realizó combinando modalidad presencial y virtual durante el mes de marzo a Nivel Nacional: 337 asistentes. Fechas: 03/03/2014 -13/03/2014.
10	JORNADA DE CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN EN MATERIA CONTRACTUAL	Se realizó la primera jornada de CAPACITACION Y SOCIALIZACION EN MATERIA CONTRACTUAL en la ciudad de Bogotá los días 11/03/2014-12/03/2014 con la participación de 122 asistentes.
11	CAPACITACIÓN SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MODALIDADES DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA	No se ha ejecutado, estaba programada para el mes de Marzo/14.
12	CAPACITACIÓN DE LA VERSIÓN ACTUALIZADA DEL MANUAL OPERATIVO DE LAS MODALIDADES DE EDUCACIÓN INICIAL EN EL MARCO DE UNA ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA PRIMERA INFANCIA.	No se ha ejecutado, estaba programada para el mes de Marzo/14.
13	CAPACITACIÓN EMPI (Equipo Móvil de Protección Integral)	Dado que no se cuenta con contrato de logística la actividad se desarrolló por Videoconferencia el 17 de marzo: con 13 personas y 5 regionales y el 30 de abril, 33 personas y 15 regionales.
14	VIDEO CONFERENCIA PROYECTO DE VIDA	Se realizó el 12 de marzo con participación de las 33 regionales.
15	ACTUALIZACIÓN DE NORMAS DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y ENAJENACIÓN	Se encuentra en revisión
16	SISTEMA DE CORRESPONDENCIA INVEFLOW	Capacitación Gestión y Administración de comunicaciones oficiales en formato Digital: 1843 asistentes. Fechas: 29/01/2014- 07/03/2014.

ACTIVIDAD	TEMA	AVANCES
17	CREACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Se encuentra en revisión.
18	ACTUALIZACIÓN EN CONTRATACIÓN PÚBLICA DECRETO 1510/13	Se encuentra en revisión.
19	DOCUMENTO DIGITAL - ESTRATEGIA CERO PAPEL	Se encuentra en revisión.
20	ARQUITECTURA AMBIENTAL/CONSTRUCCIONES ALTERNATIVAS	Se encuentra en revisión.
21	CAPACITACIÓN EN ACOSO LABORAL	Con corte a marzo 30 se han realizado 2 jornadas de capacitación a los comités de convivencia laboral de la regional Casanare y Risaralda.
22	CAPACITACIÓN EN ERGONOMÍA	Se han realizado las siguientes actividades: 19 de marzo de 2014: Escuela de Espalda. 10 participantes
23	CAPACITACIÓN EN RIESGO PSICOSOCIAL	Se encuentra pendiente esta actividad, dado que se está preparando la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial.

5.1.3.2 Plan de Bienestar e incentivos

Durante el primer trimestre de 2014, en el marco del Plan de Bienestar Social se han realizado las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	FECHA	CONVOCADOS	PARTICIPANTES	RESULTADOS
Miércoles de ceniza	5 de marzo de 2014	300	300	En el inicio de la cuaresma se realizó una celebración eucarística para la imposición de la ceniza para los colaboradores interesados
Día internacional de la Mujer	8 de marzo de 2014	1003	1003	Día de la Mujer: Actividad enmarcada dentro del tema de prevención de los riesgos psicosociales haciendo énfasis en la importancia del manejo del estrés y destacando los diferentes roles que desempeñan las mujeres.
Día internacional de Hombre	19 de marzo de 2014	654	654	Día del Hombre: Actividad enmarcada dentro del tema de prevención de los riesgos psicosociales haciendo énfasis en la importancia del manejo del estrés y destacando los diferentes roles que desempeñan los hombres. (Presentación musical)
Campeonato de voleibol 2014 mixto	27 al 28 de marzo de 2014	40	10	Actividades de esparcimiento y deporte para los colaboradores del ICBF inicio de campeonato (partidos jugados 4).
Convocatoria apoyo escolar 2014	10 de marzo de 2014	21	21	En el mes de marzo se invitó a los colaboradores que cumplen con los requisitos de apoyo escolar a diligenciar formato y anexar documentos.
Clases de aeróbicos para los colaboradores del ICBF	27 de marzo de 2014	21	21	Actividad realizada de todos los martes y jueves en el salón Luis Carlos Galán del ICBF en el horario de 5:00 pm a 7:00 pm.

En cuanto al Plan de Incentivos, a la fecha se están revisando los lineamientos legales para la adopción del plan de incentivos del ICBF y se tiene un proyecto de Resolución.

5.1.3.3 Medición de Clima Laboral:

De acuerdo a lo reportado por la Dirección de Gestión Humana, para este tema se han realizado reuniones con los equipos de trabajo del ICBF y de los consultores de la Caja de Compensación Familiar CAFAM, para la revisión del instrumento a utilizar y la metodología de aplicación.

5.1.3.4 Plan Anual de Vacantes:

Para 2014 se está adelantando la adecuación Institucional Fase III cuyo objetivo es:

Adecuar la **organización Regional y Zonal y de las Defensorías de Familia** del ICBF, de acuerdo con sus necesidades internas, el mejoramiento de la gobernabilidad y de los niveles de gestión, con el fin de elevar la calidad en la prestación de los servicios que presta el Instituto y garantizar la ejecución de la política de protección y prevención a través de la efectiva operación de los programas dirigidos a los diferentes grupos de poblaciones que atiende.

Avance 2014

- Medición de cargas de trabajo para establecer el déficit de empleos de la planta del ICBF (Este punto ya fue entregado por parte de la Dirección de Planeación y Control de Gestión (Subdirección de Mejoramiento Organizacional).
- A partir de esta información se está elaborando el estudio técnico para tramitarlo ante las instancias correspondientes (Presidencia de la República, Consejo Directivo, Departamento para la Prosperidad Social, Departamento Administrativo de la Función Pública, Ministerio de Hacienda, Departamento Nacional de Planeación) y con el siguiente desarrollo: a. Proyectar la creación en planta permanente de los cargos en el número que arroje la medición de cargas de trabajo, como estrategia de formalización de contratos de prestación de servicios; b. Proyectar la creación del empleo de Director de Centro Zonal (hoy coordinadores de grupo) según el resultado de las cargas de trabajo; c. Ajustar las funciones de algunas dependencias de la estructura actual del ICBF.

5.1.4 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

La Política de **"Eficiencia administrativa"** en el primer trimestre de 2014, presenta 4 indicadores valorados (3 a nivel regional), con un 75% de avance, donde el tema que más tiene peso dentro de esta línea es el nivel de consumo de papel que se encuentra en un nivel óptimo, los demás temas presentan nivel crítico, por no tener peso significativo dentro de la calificación se da el resultado general.

A nivel regional Caquetá, Cesar, Magdalena, Putumayo y Sucre presentaron niveles críticos en los temas que se relacionan en esta línea, por su parte Antioquia y Nariño presentaron niveles óptimos

5.1.4.1 Cero Papel

Desde mediados del mes de agosto de 2013, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar viene adelantando varios procesos orientados a las estrategias enunciadas por el Plan de Eficiencia Administrativa, Cero Papel y la problemática existente en la organización de los archivos del ICBF.

Con estas estrategias, el Instituto busca modernizar el proceso de correspondencia y formalizar la creación del proyecto "Documento Digital" que ayudará tecnológicamente a la administración de archivos y a la no impresión del papel utilizando los medios tecnológicos.

Respecto a la política de Cero Papel durante el primer trimestre de 2014, desde la Dirección Administrativa se está implementando el aplicativo Gestor Documental para la administración del documento digital.

5.1.4.2 Modernización Institucional.

Se realizó la actualización de cargas de trabajo para los siguientes temas: Nuevo Modelo Financiero, Nuevo modelo de supervisión, separación de cargas de trabajo para el grupo jurídico y de contratación, asignación de unidades móviles y asignación de defensoría de familia por regional (Fuente: Correo electrónico del 14/05/2014 de la Dirección de Gestión Humana).

5.1.4.3 Gestión de Tecnologías de Información

En el componente de Gestión de Tecnología de Información, se destaca principalmente los siguientes avances:

- Diagnóstico de los sistemas en producción y planeación de los sistemas de información a desarrollar o adquirir en la vigencia 2014.
- En proceso el diagnóstico de los sistemas de información actuales a nivel de arquitectura, aplicación y bases de datos.
- Acciones para estabilización y optimización de los sistemas misionales. Se destaca el avance en la estabilización del Servicio en línea "Actas Complementarias" - Registro y consulta de información sobre niños, niñas y adolescentes no reconocidos (Restablecimiento del derecho a la identidad en su elemento filiación).
- Salida a producción y estabilización de los módulos Parametrizador, Bancos y Apropiaciones del Sistema Modelo Financiero, articulados con el Ministerio de Hacienda.

- Se migró 9.694 usuarios a Office 365. A nivel Nacional se ha suministrado 175 UPS.
- Se diseñó un nuevo modelo que además de aumentar la capacidad de almacenamiento, aumentara la velocidad de acceso lo cual impacta directamente en el mejor desempeño de las aplicaciones, base de datos y sistemas de información y a un menor costo. (Fuente Correo Electrónico De: Ligia Stella Vanegas Castellón, Enviado el: jueves, 15 de mayo de 2014 12:05 p. m.).
- Acciones para avanzar en la optimización de la plataforma para disminuir el número de servidores físicos, para ello se ha realizado la centralización total de los servidores DHCP (*Protocolo de configuración dinámica de host*).

5.1.4.4 Gestión Documental

El 13 de noviembre de 2013, en sesión del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, se aprobó mediante Acta No 1, el proceso de elaboración de las Tablas de Retención Documental versión 2012, cumpliendo con los criterios jurídicos y técnicos exigidos por la ley.

Mediante Resolución 1234 del 04 de marzo de 2014, expedida por el director general del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se actualizaron y adoptaron las Tablas de Retención Documental en el ICBF.

De otra parte, se llevaron a cabo 3 proyectos con el fin de realizar la centralización nacional de los archivos:

- Compra de Bodega
- Adecuación de la Bodega
- Elaboración de manual de transferencia
- Elaboración cronograma de transferencias 2014 –mayo 12, Acta de Transferencia y Formato de inventario Estado Natural.
- Actualización de Procedimientos

5.1.4.5 Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de Trámites, cuenta con una estrategia orientada a hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas y a promover la confianza en el ciudadano, dando respuestas ágiles a las solicitudes de servicio, a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites, siguiendo las estrategias de identificación, priorización y racionalización de trámites.

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.

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

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

A partir de esta identificación, se realizó la priorización y racionalización de los trámites, quedando consolidados en 13 trámites aprobados el mes de Marzo de 2014, por el Departamento Administrativo de la Función Pública y publicados en el SUIT 3.0:

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

5.1.5 GESTIÓN FINANCIERA

La política de "**Gestión financiera**" se valora con 3 indicadores, para la vigencia 2014 solo uno aplica a nivel regional, el cual presenta un nivel óptimo en todas las regionales a excepción de la regional Vichada, específicamente en el comportamiento de la generación de obligaciones financieras.

A nivel general se encuentra un tema de gestión con proyectos de inversión y programación presupuestal en un nivel crítico que llevan al resultado de 53% en el primer trimestre de esta línea (No se incluyeron todos los proyectos de inversión en el Sistema Unificado de Inversión y finanzas Públicas SUIFP).

6. CONCLUSIONES

El Plan de Gestión Institucional del ICBF para el 2014, fue oficializado el 31 de enero de 2014, recoge las metas e indicadores de la entidad, las metas del tablero de control y los compromisos de cada una de las áreas en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo, Plan de Víctimas, documentos CONPES, acuerdos para la prosperidad, las recomendaciones de organismos internacionales, entre otras disposiciones, El Plan de Acción Institucional 2014, se formuló teniendo en cuenta las directrices establecidas en el decreto 2482 de 2012 y presenta un total de 67 indicadores del orden nacional, de los cuales 32 corresponden a nivel regional y zonal.

En el primer trimestre de 2014 presenta una valoración del 69% de cumplimiento a nivel país.

7. RECOMENDACIONES

Dado que las Políticas de Desarrollo Administrativo son un conjunto de lineamientos que orientan a las entidades en el mejoramiento de su gestión para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos, se recomienda:

- Avanzar en la identificación, racionalización, simplificación, y automatización de trámites y procedimientos internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio.
- Adelantar la Implementación de sustitución de los memorandos y comunicaciones internas en papel, por soportes electrónicos y avanzar en la producción de documentos públicos y actos administrativos por este mismo medio.
- Implementar estrategias para que la comunicación con el ciudadano sea más oportuna y efectiva.

Con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados del Estado en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, en cumplimiento del Decreto 1567 de 2008, se recomienda:

- Desarrollar programas de incentivos.
- Diseñar, desarrollar y aplicar un instrumento que permita medir el clima laboral y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Oficina de Control Interno




- Dado que la capacitación está orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos y esta redundante en la calidad de la gestión institucional, es muy importante estandarizar los resultados sensibilizando en el buen desempeño de este punto a las Regionales Cesar, Quindío y Huila e iniciar el ejercicio en las Regionales Cesar, Choco, Putumayo, Sucre, Santander, Casanare, Cundinamarca, Guaviare, Guainía y Cauca.

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 