

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

<b>FECHA:</b>	Del 01 de abril al 04 de mayo de 2015
<b>LUGAR:</b>	Sede de la Dirección General

### PROFESIONALES:

<b>Nombres</b>	<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>
Maria Luisa Ortega Palomino	Profesional Universitario	Oficina de Control Interno

### 1. JUSTIFICACIÓN

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

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

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

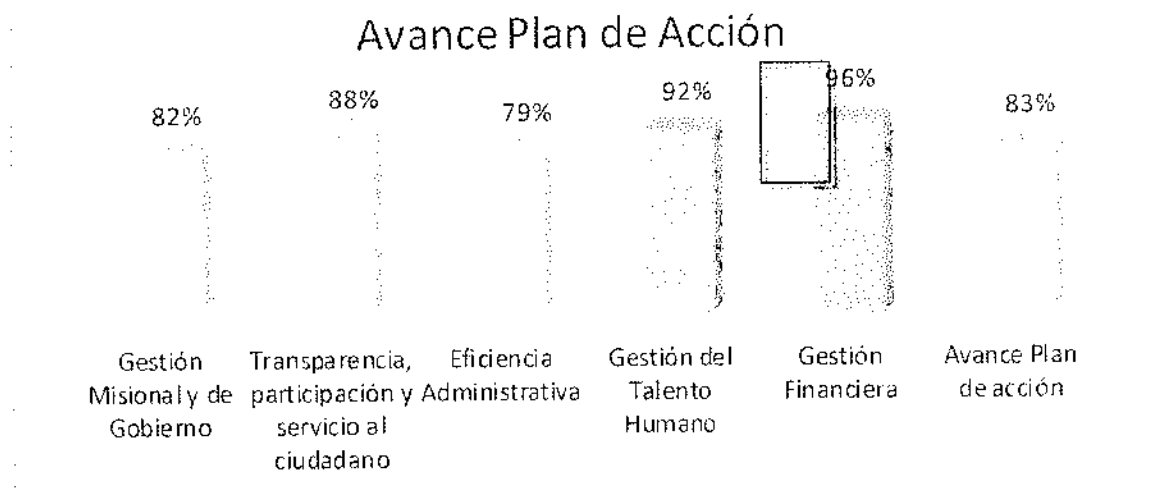
En el ICBF mediante Resolución No. 7000 del 23 de agosto de 2013 se actualiza y estructura el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, el cual tiene entre otras funciones la de Liderar, coordinar y facilitar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

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

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 cierre de la vigencia 2014 El plan de acción presentó una valoración del 83% de cumplimiento a nivel país, se resaltan los resultados obtenidos por las regionales Atlántico, Bogotá, Caldas, Caquetá, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Sucre, Tolima, Valle, Arauca, Casanare, Putumayo, Guainía, Guaviare y Vaupés quienes cerraron en nivel "satisfactorio" (mayor a 90%) la vigencia 2014.

**Grafica 1: Avance Plan de Acción 2014**



**5.1.2 Gestión Misional y de Gobierno:** Compuesta por el 63% del total de indicadores del plan de acción institucional, alcanza un avance del 82% en la vigencia 2014, donde se encuentran temas críticos como el reporte de avance en materia producción y distribución de Bienestarina; centros CAES construidos; formación de agentes educativos; valoración y seguimiento nutricional a la primera infancia; entre otros, los indicadores de esta línea de gobierno son:

CODIGO INDICADOR	NOMBRE INDICADOR
E-01	Niños y Niñas con Atención Integral a la Primera Infancia
E-03	Niños y Niñas atendidos en hogares ICBF que brindan educación inicial, cuidado y nutrición
E-04	Nuevos agentes educativos vinculados a procesos de formación en el modelo de atención integral
E-05	Niños, niñas y adolescentes vinculados a programas de prevención
E-08	Porcentaje de niños, niñas, adolescentes y jóvenes con estudios de bachillerato terminado que estén vinculados a procesos de formación.
E-12	Familias beneficiadas por el programa "Familias con bienestar"

<b>CODIGO INDICADOR</b>	<b>NOMBRE INDICADOR</b>
E-14	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años en protección con auto de apertura de investigación con situación legal dentro de los 120 días definidos por la ley
E-15	Niños, niñas y adolescentes en situación de adoptabilidad en firme, por consentimiento o por autorización, SIN características especiales presentados a comité de adopciones, con familia asignada.
E-16	Niños, niñas y adolescentes en situación de adoptabilidad en firme, por consentimiento o por autorización, CON características y necesidades especiales y posibilidad de adopción presentados a comité de adopciones, con familia asignada
E-17	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que a partir de la fecha de sentencia de adopción en firme, cumplen con el número de informes de seguimientos post adopción en el periodo establecido
E-18	Porcentaje de niños, niñas y adolescente víctimas del desplazamiento forzado con proceso de acompañamiento familiar por las unidades móviles para contribuir a la atención, asistencia, reparación integral y al restablecimiento de sus derechos
E-21	Porcentaje de niños y niñas entre dos y cinco años reportados al Sistema de Seguimiento Nutricional (excluyendo FAMI, RN, RNEC) con desnutrición aguda que mejoraron su estado Nutricional.
E-22	Niños y niñas en primera infancia con valoración y seguimiento nutricional
E-29	Número de municipios con asistencia técnica del ICBF en la formulación de Políticas diferenciales en favor de niños, niñas y adolescentes
E-31	Número de municipios con los Consejos Municipales de Política Social monitoreados

Comportamiento de los indicadores por línea de política y por Regional:

**Tabla No. 1. Avance Plan de Acción 2014**

	Gestión Misional y de Gobierno	Transparencia, participación y servicio al ciudadano	Eficiencia Administrativa	Gestión del Talento Humano	Gestión Financiera
Antioquia	90,8%	76,2%	86,6%		92,5%
Atlántico	89,9%	91,1%	97,6%		
Bogotá	92,7%	91,1%	97,6%		
Bolívar	87,7%	76,2%	78,0%		92,5%
Boyacá	87,1%	70,1%	84,3%		
Caldas	92,4%		97,6%		
Caquetá	98,1%		97,6%		
Cauca	94,9%	76,2%	97,6%		92,5%
Cesar	95,2%		84,1%		92,5%
Córdoba	93,8%	58,3%	86,6%		
Cundinamarca	92,9%	91,1%	86,6%		
Choco	87,2%		86,6%		
Huila	95,1%		91,3%		92,5%
Guajira	92,1%		86,6%		92,5%
Magdalena	93,1%	76,2%	95,3%		
Meta	96,9%		94,4%		
Nariño	92,3%	76,2%	80,3%		92,5%
N. Santander	93,3%		97,2%		
Quindío	95,4%		97,2%		
Risaralda	92,9%		86,6%		
Santander	86,8%	91,1%	86,6%		
Sucre	94,2%	91,1%	89,0%		
Tolima	94,7%		95,3%		
Valle	93,3%	91,1%	86,6%		
Arauca	92,8%		84,1%		
Casanare	94,0%		82,7%		
Putumayo	92,9%		97,2%		
San Andrés	96,1%		49,7%		
Amazonas	92,2%	58,3%	94,4%		
Guainia	96,5%		86,9%		
Guaviare	95,2%		94,4%		
Vaupés	93,5%		92,9%		
Vichada	86,0%	58,3%	91,3%		65,0%

A nivel Regional 27 Regionales presentaron los mejores avances, el resto de las regionales presentaron un nivel de "requiere mejora", las Regionales que requieren mejora son las Regionales Atlántico, Bolívar, Boyacá, Choco, Santander y Vichada.

Las 27 Regionales que presentaron mejores avances son: Antioquia, Bogotá, Caldas, Caquetá, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Huila, Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Sucre, Tolima, Valle, Arauca, Casanare, Putumayo, San Andres, Amazona, Guainía, Guaviare, Vaupés

**Tabla No. 2. Nivel de Avance por línea de política**

NIVEL DE AVANCE AL CIERRE DE LA VIGENCIA	No. DE INDICADORES
OPTIMO	20
ADECUADO	12
EN RIESGO	2
CRÍTICO	7
NO APLICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

El nivel de los avances muestra que de la línea de Gestión Misional y de Gobierno con corte a 31 de Diciembre de 2014, quedaron en óptimo entre las Regionales y Sede de la Dirección General; de los 42 indicadores de esta línea el 48% de los indicadores quedaron en óptimo el 28% en adecuado, el 5% en riesgo, el 17% en crítico y el 2% N/A medición.

Los indicadores en Críticos son:

**E -22 Niños y niñas en primera infancia con valoración y seguimiento nutricional,** *la dificultad presentada fue que no se logró el cargue total de la información de las tomas de seguimiento y valoración nutricional de los niños y niñas de Primera Infancia en el aplicativo Cuéntame, generando incumplimiento en el indicador.*

**E-07 Agentes educativos, institucionales y comunitarios de Programas del ICBF formados en derechos sexuales y reproductivos y prevención del embarazo en la adolescencia.** *En el análisis registran: Los múltiples inconvenientes que se presentaron en la plataforma "Sofia plus del SENA" generaron obstáculos en varias fases del proceso: Inscripción de los aprendices y fallas en la comunicación de la información del seguimiento del curso y continuidad de los módulos. Esto contribuyó a la desmotivación y deserción del participante y potenciales beneficiarios.*

**E-09 Número de Centros de atención especializada con prácticas restaurativas articuladas con el marco pedagógico del Sistema de Responsabilidad Penal,** *en el análisis describen:*

*Bogotá con 3 CAEs presento dificultades en la convivencia en los dos últimos meses del año donde se tenía programado iniciar el proceso y se aplaza el ejercicio para el primer semestre de 2015.*

**E-24 Toneladas distribuidas de Bienestarína**, en el análisis del indicador, se registra: *En el mes de diciembre no se registran cantidades en el indicador, debido a que la última distribución de la vigencia 2014 fue en el mes de noviembre correspondiente al consumo de diciembre. ACTIVIDAD 4 La entrega de Bienestarína Más realizada en Noviembre para consumo en Diciembre ascendió a 1.806,5 Toneladas, las devoluciones presentadas en el momento de la entrega corresponden al 0,20% (3,645 ton) del total de las entregas. Estas fueron generadas por existencias en puntos en las Regionales Antioquia, Cundinamarca, Huila y Norte de Santander, las cantidades devueltas por esta situación fueron por 1,87 toneladas. Por cambio de dirección de punto de entrega se devolvieron 0,15 toneladas en la Regional Antioquia y en la Regional Choco 1,62 ton.*

**E-25 Toneladas producidas de Bienestarína**, MES TOTAL PRODUCCIÓN EN KILOS 2014  
ENERO 512.513 FEBRERO 2.767.320 MARZO 2.250.224 ABRIL 1.901.813 MAYO 2.368.238  
JUNIO 1.670.378 JULIO 1.855.395 AGOSTO 1.654.807 SEPTIEMBRE 1.854.113 OCTUBRE  
1.878.615 NOVIEMBRE 2.543.334 DICIEMBRE 817.448 TOTAL EN KILOS 22.074.198  
Bienestarína Líquida MES UNIDADES (CAJAS) X 200 MIL DICIEMBRE 3.310.704 TOTAL  
UNIDADES 3.310.704

**E-10 Número de centros de atención especializada construidos**, *Las dificultades que se presentaron durante este año en la obtención de licencias fueron: Las comunidades han manifestado su inconformidad frente a la construcción de los CAE, debido a que les inquieta la seguridad del entorno. El distrito requiere de unos tiempos mayores al que generalmente utilizan otros entes territoriales.*

**E-26 Porcentaje de avance en el diseño e implementación del Modelo de Enfoque Diferencial**, este indicador no cuenta con análisis desde la Subdirección General, quedo en crítico con el 40% de avance, dentro de sus actividades están:

- Socialización del Modelo de Enfoque Diferencial a nivel de la Sede Nacional y las Direcciones Regionales del ICBF.
- Revisión y ajuste de los lineamientos técnicos de acuerdo a las líneas de acción del Modelo de Enfoque Diferencial.
- Revisión y ajuste de los estándares de Supervisión de acuerdo a las líneas de acción del Modelo de Enfoque Diferencial.



## E-02 Centros de Desarrollo Infantil Temprano construidos

1. El Grupo de Primera Infancia de Infraestructura logró realizar seguimiento y control a la construcción de 31 Centros de Desarrollo Infantil nuevos enmarcados en los Convenios 501-2011, 3184-2012, 3330-2012, 525-2012, 3322-2012, 1637-2013, 1638-2013 y 1640-2013, contemplando todas las etapas de cada proyecto como son los estudios previos, diseños, construcción, dotación, licencias y legalización. Esta actividad se encuentra reportada al 100% de ejecución desde el mes de Julio. Pero cada uno de los miembros del Grupo continuó haciendo dicho seguimiento hasta el 31 de Diciembre de 2014. 2) La meta del 2014 consistía en la construcción de 20 Centros de Desarrollo Infantil. Al 31 de Diciembre se recibieron 31 Centros de Desarrollo Infantil, sobrepasando de esta manera, la meta de este año. Los 11 Centros de Desarrollo Infantil adicionales, corresponden al cumplimiento de metas de años anteriores. Entregados durante el año 2014: 1. CDI (120 cupos) Jose Maria Avellaneda 2. CDI (300 cupos) Cartago 3. CDI (300 cupos) Curumaní 4. CDI (120 cupos) El Dovio 5. CDI (65 cupos) Paramo 6. CDI (160 cupos) Arboletes 7. CDI (300 cupos) Lomas del Peyé - Cartagena 8. CDI (300 cupos) Cúcuta 9. CDI (120 cupos) Cereté 10. CDI (300 cupos) Bicentenario - Cartagena 11. CDI (300 cupos) Sabanalarga - Atlántico 12. CDI (300 cupos) Baranoa - Atlántico 13. CDI (60 cupos) Becerril - Cesar (Primer Fase) 14. CDI (300 cupos) San Cayetano - Cali 15. CDI (141 cupos) Juguetones - Cali 16. CDI (300 cupos) Quibdó - Choco 17. CDI (160 cupos) Mariquita 18. CDI (300 cupos) Santa Marta 19. CDI (500 cupos) Palmira 20. CDI (500 cupos) Tunja 21. CDI (130 cupos) Funza 22. CDI (95 cupos) Uribía 23. CDI (65 cupos) Valle del Guamuez - El Tigre 24. CDI (200 cupos) Sibundoy 25. CDI (160 cupos) Galeras - Sucre 26. CDI (100 cupos) Travesuras - Ibagué 27. CDI (65 cupos) Astrea 28. CDI (300 cupos) Nazaret - Ibagué 29. CDI (65 cupos) Ataco 30. CDI (96 cupos) Santa Rosa de Viterbo 31. CDI-95 San Basilio Palenque - Bolívar 3) Al 31 de Diciembre de 2014, se había entregado al Grupo de Bienes la información para la legalización de los siguientes QUINCE convenios: 1. 3323-2012 2. 091-2011 3. 518-2011 4. 200843-2008 5. 306-200390-2007 6. 200951-2009 7. 083-2010 8. 081-2010 9. 519-2011 10. 148-2009 11. 3339-2012 12. 193004-2003 (072) 13. 194129-2004 14. 067-2010 15. 390-2007 Es importante tener en cuenta que el Grupo de Infraestructura entrega al Grupo de Bienes la documentación para que Bienes legalice las obras y dotaciones adelantadas por Infraestructura a nivel nacional y de los proyectos tanto de Primera Infancia como de Centros Zonales y Sedes Regionales y del Sistema de responsabilidad Penal para Adolescentes. No es el Grupo de Infraestructura que lleva a cabo el proceso de legalización. 4) A lo largo del 2014 se entregó a la Oficina de Contratación la información de OCHO convenios con el fin de iniciar el proceso de liquidación. Dichos convenios son: 1. 1259-13 2. 075-2010 3. 040-2009 4. 091-2011 5. 060-2009 6. 505-2011 7. 200843-2008 8. 306-2009 El grupo de Infraestructura entrega a la Oficina de contratación (NO a Jurídica) la documentación requerida para que contratación lleve a cabo el proceso de liquidación de los convenios y/o contratos. 5) El Grupo Conpes de Infraestructura logro un avance del 100% en el seguimiento de los recursos Conpes gracias a la implementación de las siguientes estrategias: 1. Socializar las líneas de inversión establecidas en los Documentos Conpes y del sistema CHIP (Consolidador de Hacienda e Información Pública) dirigida a los alcaldes y secretarios de planeación de

*todos los departamentos de Colombia, junto con la mesa intersectorial: Presidencia de la Republica, Ministerio de Salud, Departamento Nacional de Planeación, Departamento para la Prosperidad Social, Ministerio de Cultura, Ministerio de Salud y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. 2. Visitar los municipios del país. En el 2014, se logró visitar 405 municipios de los 1102 que tiene el país (37%), en el periodo de mayo de 2013 a octubre de 2014. 3. En compañía del Ministerio de Hacienda se llevó a cabo el plan de desempeño para los municipios que tienen obras inconclusas y/o suspendidas, y no ejecutaron el recursos del Conpes 152 de 2012 y 162 de 2013 que tiene como prioridad la terminación de están obras que cuenten con la viabilidad técnica y operativa.*

*Revisar los proyectos presentados por los entes territoriales y entregarles unos comentarios sobre los puntos a mejorar. En el 2014, se revisaron 207 proyectos enviados por los entes territoriales, de acuerdo a los lineamientos de Primera Infancia establecidos por el ICBF, y se les envió las observaciones sobre los puntos que debían mejorar. 5. Brindar apoyo a los Entes Territoriales en el adecuado reporte ante el sistema CHIP. 6. Mantener constante comunicación telefónica, electrónica (correos) y mediante oficios con los Entes Territoriales y los centros zonales del ICBF para brindar orientación en la adecuada ejecución de los recursos para la Primera Infancia.*

**E-47 Porcentaje de evaluaciones finalizadas a los programas del ICBF**, en análisis de los indicadores registran:

Con corte a Dic: \*se suscribió el convenio derivado de cooperación No.1 con OPS-OMS, MSPS y el INS para el desarrollo de la fase de ejecución de la ENSIN 2015 \*Se realizó acompañamiento y supervisión a la ejecución de la evaluación de FAMI y la Ev. de Hogares Infantiles intervención FE que continúan en la vigencia 2015 \*Se socializó los informes finales de los 9 pueblos del resguardo Caño mochuelo.

#### **5.1.3 Transparencia, participación y servicio al ciudadano:**

**Tabla No. 3. Nivel de Avance 2014**

<b>NIVEL DE AVANCE AL CIERRE DE LA VIGENCIA</b>	<b>No. DE INDICADORES</b>
OPTIMO	5
ADECUADO	0
EN RIESGO	1
CRÍTICO	0
NO APLICA	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

El nivel de avances nos muestra que de Transparencia, participación y servicio al ciudadano a corte de 31 de Diciembre de 2014, quedó en óptimo entre las Regionales y Sede de la Dirección General el 83% en óptimo y el 17% en adecuado.

De esta línea el indicador en riesgo fue:

**E-40 Porcentaje de quejas y reclamos solucionados oportunamente.** En el análisis del indicador se tiene:

*Las Regionales SAN ANDRÉS, VAUPÉS, VICHADA registraron el indicador más bajo para el indicador en comento A 31 de diciembre de 2014 No se dio cumplimiento total a la actividad de IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO Y ATENCIÓN más sin embargo se avanzó de la siguiente manera: • Se consolidó documento con: especialidad C.Z, clasificación tamaños C.Z, Indicadores corte a diciembre 2013 de las direcciones misionales y de la Dirección de Servicios y Atención (tablero de control), Porcentajes de clasificación en la encuesta de satisfacción, encuesta de percepción del Coordinador de Asistencia Técnica y Responsable de Servicios y Atención de la regional y modelos funcionales. • Realización y consolidación de documento Guía Metodológica del Modelo(s) de Atención para los puntos de atención ICBF en los siguientes ítems: PRESENTACIÓN: Misión, Visión, Historia, Servicios que presta el ICBF, Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Mapa de Procesos ICBF y Organigrama. INTRODUCCIÓN: Justificación de la Guía Metodológica Modelo de Atención Centros Zonales, Alcance de la Guía Metodológica del Modelo(s) de Atención para los puntos de atención ICBF, Marco Normativo, Fases del Plan de Implementación y Descripción de los modelos actuales. • Consolidación de matriz con la estructura de los Centros Zonales de Usme, Santa Fe, Revivir, Usaquén, San Cristóbal, Barrios Unidos, Engativá, Kennedy, Puente Aranda, Rafael Uribe, Mártires, Tunjuelito, Bosa, Ciudad Bolívar y CREER. Durante la vigencia 2015 se espera lograr con la implementación del modelo de servicio y atención en mención. Para la actividad de consolidación de las estadísticas de acuerdo con la ficha técnica cuya fecha de cumplimiento correspondía a 31 de diciembre de 2014, es importante mencionar que durante la vigencia 2014 se hizo acompañamiento a las Regionales, se realizaron capacitaciones a las mismas en los sistemas de información (SIM y SEAC) y dichas estadísticas es un tema que se retoma para la vigencia 2015. Es de mencionar que las problemáticas de cada Regional fueron atendidas de manera oportuna por los Profesionales encargados en la vigencia 2015, de igual manera las actividades determinadas se encuentran debidamente documentadas en los informes que de manera mensual presentan al Supervisor del Contrato cada uno de los Profesionales. Es importante mencionar que al hacer la consolidación de los indicadores por regional y centro zonal. En el se puede evidenciar que las regionales que afectaron el resultado nacional, ocasionando el incumpliendo de la meta fueron: Atlántico 38% Antioquia 44% N. Santander 48% Santander 57% Bogotá 69% Casanare 73% Guaviare 80% Arauca 83% Vaupés 85% Vichada 86% Huila 86% Valle 89%*

• **Transparencia y Acceso a la Información Pública**

El ICBF a través de la página web <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF>, proporciona información pertinente como informes de gestión institucional, informes trimestrales de resultado de los macro procesos / procesos, resultados de indicadores, plan de acción, plan indicativo, mapa de riesgos de corrupción, los informes de rendición de cuentas, al igual que los lineamientos técnicos administrativos misionales, garantizando al ciudadano un fácil acceso a la información, igualmente se desarrollaron espacios de socialización sobre la importancia que

tiene para la Entidad el cumplimiento y publicación de la información a la ciudadanía y definiendo la Información mínima a publicar por cada área.

Con base en los lineamientos y acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Gobierno en Línea) y, atendiendo a la Ley 1712 de 2014, mediante la cual se crea la ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional, se desarrollaron espacios de socialización al interior del ICBF y sus Direcciones reiterando la importancia que tiene para la Entidad el cumplimiento y publicación de la información a la ciudadanía y definiendo la Información mínima a publicar por cada área.

Complementariamente, en Comité de Desarrollo Administrativo con corte a septiembre de 2014, se presentó la respectiva matriz de seguimiento a la información disponible en la WEB por la entidad, la cual presenta un avance aproximado del 70%. Para 2015 se contará con un nuevo cronograma que permita establecer los periodos requeridos para el total cumplimiento de la meta de disponibilidad de la información pública.

#### • Participación Ciudadana

En el año 2014 se adelantaron acciones como:

a) Desarrollo de la serie *Herramientas de Participación*.

b) Asistencias técnicas:

- Se realizaron siete talleres liderados por el SNBF, con las macro regiones, sobre la participación significativa y la conformación y consolidación de Mesas de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes en municipios y departamentos.

- Conformación de la Mesa de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes en Atrato, Chocó.

- Desarrollo del protocolo de participación de niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado en convenio con la Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas (UARIV) y del pilotaje del mismo en San Juan Nepomuceno, Pasto y Riohacha.

c) En el marco del desarrollo del plan de acción entre el ICBF y el Programa Presidencial Colombia Joven, y en un trabajo conjunto con otras entidades como la Procuraduría General de la Nación, la Federación Colombiana de Municipios y la Federación Colombiana de Departamentos, se elaboró una guía metodológica de las rendiciones públicas de cuentas territoriales.

d) Actualización del Plan de Acción de la Mesa Nacional de Participación de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes.

- e) Participación de niños, niñas y adolescentes de Colombia en el II Foro Panamericano de Participación realizado en el marco del XXI Congreso Panamericano del niño, la niña y adolescentes en diciembre de 2014 en Brasil.
- f) 32 ejercicios de Consulta Territorial entre septiembre y noviembre de 2014, para la construcción de insumos sobre primera infancia, infancia, adolescencia y juventud como aporte al documento de Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018.

**g) Rendición de cuentas**

En cuanto a Rendición de cuentas los avances fueron:

- Se diseñaron estrategias orientadas a fortalecer el proceso de rendición de cuentas y mesas públicas, sus procedimientos y actividades.
- Se puso en marcha el plan integral de rendición de cuentas y se cumplió con la meta al 100% de realización de 457 mesas públicas en los 201 centros zonales y 35 espacios de rendición de cuentas entre las regionales y la Sede Nacional.
- Como parte del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, el ICBF participó en el mes de febrero de 2014 en la rendición de cuentas sobre la gestión institucional, en coordinación con el Departamento para la Prosperidad Social (DPS).

**• Atención al Ciudadano**

Según presentación enviada el 18 de febrero de 2015 para el Comité de Desarrollo Administrativo, se aplicaron más de 11.300 encuestas a nivel nacional, orientadas a los siguientes grupos poblacionales: Niños, niñas y adolescentes (NNA); padres de niños de primera infancia; usuarios de centro zonal y familias y comunidades, logrando un nivel de satisfacción total de los usuarios del ICBF del 84,01%.

Gráfico No. 2. Nivel de satisfacción Nacional



Fuente: Dirección de Servicios y Atención. ICBF Sede Dirección General.

Durante el año 2014 fue medida la satisfacción de los ciudadanos a través de la Empresa HELP FILE.

Fueron aplicadas **11.372** a nivel Nacional.

Logrando un Nivel de Satisfacción Total de los usuarios del ICBF del: **84,01%** para la vigencia **2014**

**Tabla No. 4 índices de Satisfacción Nacional**

POBLACION	2014
CENTRO ZONAL	78,69%
NNA	91,48%
PRIMERA INFANCIA	84,71%
FAMILIAS Y COMUNIDADES	79,13%
Fuente: Informe Dirección de Servicio y atención	

En Diciembre de 2014 se realizó la socialización de los resultados generales con todas las Regionales, en busca de definir las acciones de mejora necesarias frente a los resultados obtenidos.

- En la página Web de la Entidad fueron publicados conforme con los parámetros de Gobierno en Línea los horarios y puntos de atención de la entidad, en el siguiente enlace: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios>

- Se diseñó un formulario que permite el registro en línea de las peticiones que ingresan a la entidad, el mismo se encuentra disponible en la página web en la sección de Servicios de Información a la Ciudadanía:  
<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios/PQRFormulario>.
- Se participó activamente en las Ferias Nacionales del Servicio lideradas por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, llevadas a cabo en Malambo, Tumaco, Yopal, Cauca, Cartago y Riohacha.

El Centro de Contacto 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
- En relación con los canales de atención habilitados (Escrito, Presencial, Telefónico y Virtual), el más utilizado es el Telefónico, con un porcentaje de participación del 96,8%, y más de 3.700.000 llamadas registradas en 2014; en segundo lugar se destaca el Chat con un total de 257.500 interacciones.

#### 5.1.4 Eficiencia Administrativa:

**Tabla No. 5. Nivel de Avance**

<b>NIVEL DE AVANCE AL CIERRE DE LA VIGENCIA</b>	<b>No. DE INDICADORES</b>
OPTIMO	4
ADECUADO	2
EN RIESGO	2
CRÍTICO	2
NO APLICA	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

El nivel de avances nos muestra que de la línea Eficiencia Administrativa al corte de 31 de Diciembre de 2014, quedaron en óptimo entre las regionales y sede de la Dirección General de los 10 indicadores de esta línea el 40% entre las regionales quedaron en óptimo, el 20% en adecuado, 20% en riesgo y el 20% crítico.

En esta línea los indicadores en riesgo son: **MPA6 – 01 Porcentaje de avance en la implementación del Plan Estratégico de Desarrollo Informático y Tecnológico del ICBF.**

En logros y dificultades registran:

*Para la actividad - Desarrollar y brindar soporte a los sistemas de información que se programen para la vigencia. - 16%: De los aplicativos previstos como nuevos, quedo pendiente el desarrollo de Gestión Documental. Si bien se adelantaron acciones para su adquisición, por decisiones la alta dirección, no se adquirió y se centró en el estudio de la posibilidad de adquirir una solución integrada que contemple el manejo de la gestión documental. Respecto del aplicativo de gestión de contratación, no se desplegó en ambiente productivo por decisión del funcional, hasta que se cuente con las demás fases. Dentro de los sistemas que se tenían para soporte y mantenimiento, no se culminaron los siguientes: - Cuéntame: Debido a la ejecución del plan de choque para su estabilización, se afectó el plan de trabajo de los desarrollos solicitados por los usuarios funcionales. - Kactus y Seven: no se alcanzó a realizar la actualización del service pack el cual era requerido para desplegar en ambiente productivo, los ajustes adelantados para los dos sistemas. Para la actividad Implementar herramientas que apoyen la gestión de información en los procesos definidos para la vigencia actual. 10%: Para el alcance establecido se ejecutaron las siguientes acciones: Mediante el otrosí No.4 al contrato No.3360 (empresa GONET) se adicionaron horas para realizar consultoría de Diagnóstico de arquitectura empresarial del ICBF, producto del cual se recibieron los siguientes entregables: Fase PRELIMINAR - Solicitud de trabajo de arquitectura, Fase VISION - Visión de la arquitectura, Fase NEGOCIO - Definición de arquitectura de negocio, Fase SISTEMAS DE INFORMACION - Definición de arquitectura de sistemas de información, Fase TECNOLOGIA - Definición de arquitectura de tecnología, Fase CONSOLIDACION DE REQUERIMIENTOS - Consolidado de requerimientos. En cuanto a la adquisición del licenciamiento para la implementación de herramientas de BI, debido a que el proceso fue declarado desierto, no se logró adjudicar para esta vigencia.*

#### **E-49 Sistemas de gestión certificados en todos los procesos con seguimiento y renovación.**

*En el análisis del indicador registran: Actividad 1 -3: Se presentan avances con corte a 30 de diciembre de acuerdo al registro en el aplicativo Isolución de los planes de las acciones correctivas generadas por la auditoría Externa para los procesos de Gestión Humana, Gestión Administrativa, Mejoramiento organizacional, Gestión para la Nutrición, Gestión de Contratación. Gestión Humana: AC 4550: 0% de avance No se evidencian resultados de las acciones y tratamiento AC 4549: 66% Pendiente oficialización del instructivo para la ubicación de extintores y Plan de Emergencias integral AC 4548:0% Falta conceptos para la valoración de los riesgos AC No 4547: 100% Resolución 0248 del 26 de enero de 2015 - Mejoramiento Continuo y Gestión para la Nutrición No se presentan avances diferentes a lo reportado en noviembre -Gestión de Contratación: No han registrados avances -Gestión Administrativa: AC 4556: 76% de avance de las acciones AC 4277:66% de avance de las acciones AC 4554:66% de avance de las acciones En el mes de Diciembre las regionales reportaron las matrices de requisitos legales de las regionales \\172.16.9.31\Archivos\ICBF\SharePoint\Mejoramiento Continuo\MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Actividad 2: Durante el 2014 se reporte ruta del*



*seguimiento a la implementación del Sistema Integrado de Gestión de cada regional  
\\172.16.9.31\Archivos\CBF\SharePoint\Mejoramiento Continuo\Ruta Implementación Regional*

Los indicadores en crítico son: **MPA1-P5-13 Porcentaje de archivos de gestión en soporte físico organizados**, en el que se registra:

*Para el quinto y último corte de la vigencia 2014 se recibió el reporte todas las Regionales a excepción de Nariño, por lo que se concluye que fueron organizados un total de 5,646 ML en Archivo de Gestión en Soporte físico, de 6,408 ML (que representaba la meta para el año 2014) obteniendo un cumplimiento del 88% a nivel Nacional.*

**MPE2-05 Porcentaje de Macroprocesos con evidencia de racionalización de procedimientos**

*En el último trimestre se presentaron Modificaciones y Eliminación de documentos (guías, procedimientos, Formatos) en los Macro procesos-procesos de Primera infancia en el mes de octubre y Nutrición, en el mes de Noviembre Proceso de Mejoramiento continuo Gestión Financiera, Gestión de protección, Aseguramiento a la calidad de terceros, Gestión Tecnológica, Servicio y Atención. Los soportes de las Modificaciones y actualizaciones se encuentran en los correos remitidos por la Subdirector de Mejoramiento Organizacional y listado internos de la documentación. En el mes de Diciembre se remitieron 17 Memorandos a los Dueños de proceso para revisión y verificación de los requerimientos que se realizaran a las regionales, según el trabajo adelantado en el mes de octubre de la depuración de la información de los requerimientos que se hacen desde la sede hacia las regionales con los profesionales de los procesos responsables de solicitar dicha información. Se recibió conformación u observaciones de estos requerimientos por medio Electrónico o memorando.*

- **Gestión de la Calidad**

Como resultado de la estrategia de Gestión de la Calidad, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, otorgó al ICBF la continuidad del Certificado del Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas NTC-GP 1000:2009 y NTC-ISO 9001:2008 en las treinta y tres (33) Regionales, también se ha logrado mantener los certificados en los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la norma NTC-OHSAS 18001:2007 y en el Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma NTC ISO 14001:2004 en quince (15) Regionales, En abril 22 de 2015.

En busca de ampliar los resultados positivos presentados, la entidad rediseñó la estrategia con el fin de fortalecer los objetivos, los roles y competencias frente a cada uno de los cuatro (4) ejes que conforman el Sistema Integrado de Gestión en los tres (3) niveles de la entidad, es decir, en Sede de la Dirección General, regional y zonal. El resultado de este ejercicio de rediseño ha contado con el aporte del nivel regional y Sede de la Dirección General, y se verá reflejado en la actualización de la Resolución 4964 de 2012 expedida por el ICBF, Por la cual se estructura el Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, se dictan otras disposiciones y se derogan unas resoluciones.

La entidad realizó seguimiento a las acciones correctivas producto de la auditoría externa e interna, con los dueños de macro proceso/ procesos, así mismo, se analizó el diagnóstico elaborado por parte de la Oficina de Control Interno sobre el estado de actualización del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), adoptado mediante Decreto 943 de 2014, donde se evidencia que se deben mejorar los siguientes componentes, para los cuales se definirá un plan de trabajo a ejecutar durante 2015:

Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos	(calificación 78%)
Administración del Riesgo	(calificación 74%)
Políticas Administración de Riesgo	(calificación 67%)
Análisis y valoración de riesgo	(calificación 73%)
Componente Autoevaluación Institucional	(calificación 75%)
Autoevaluación del Control y de Gestión	(calificación 75%)

- **Riesgos de corrupción**

La Administración de Riesgos se adoptó al interior de la Entidad, para que desde los macro procesos/procesos, se aplique de manera permanente al Sistema Integrado de Gestión compuesto por los ejes de Gestión Ambiental; Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; Gestión de Calidad; Seguridad de la Información; dicha herramienta pretende contribuir eficazmente al logro de los objetivos institucionales.

Como resultado del ejercicio de identificación de riesgos de corrupción en abril de 2014 el ICBF formuló y publicó en el siguiente enlace la matriz con 43 riesgos para seguimiento trimestral:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/NormatividadC/Transparencia/EstrategiaAnticorrupcion>

En el estado inicial de la matriz, se identificaron 13 riesgos con nivel bajo, 14 en nivel moderado, 7 en nivel alto y 9 en nivel extremo; estos últimos especialmente asociados a los macro procesos/procesos de Gestión en Nutrición, Aseguramiento a Estándares de Calidad y Gestión de Control Interno Disciplinario. De acuerdo con el avance a 31 de Diciembre de 2014, las acciones establecidas para mitigar los riesgos de corrupción previstos permitieron que 3 de nivel moderado pasaran a nivel bajo, 3 de nivel alto pasaran a nivel moderado y uno de nivel extremo pasara a moderado.

De acuerdo a la consigna de la Dirección General, respecto a la lucha contra la corrupción en la inversión de los recursos públicos asignados a la atención de los niños, niñas y adolescentes en Colombia, se han establecido varios canales para recibir y atender las denuncias presentadas por los ciudadanos, veedores, colaboradores de la entidad, operadores de los servicios, beneficiarios, madres comunitarias y demás actores que intervienen en la sociedad, para proceder a verificarlas y en caso de ser necesario ponerlas en conocimiento de los entes de vigilancia y control con el fin de que se adelanten las acciones legales y sancionatorias pertinentes.

Gracias a los nuevos canales la entidad ha dado trámite a la verificación de denuncias que han sido recibidas o puestas en conocimiento por parte de las directivas de la entidad, así como el desarrollo de auditorías internas y evaluaciones independientes a casos específicos que han permitido detectar presuntas irregularidades en la ejecución de los recursos, las cuales han sido remitidas para conocimiento de las autoridades competentes para que tomen las decisiones Legales correspondientes.

- **Eficiencia Administrativa y cero papel**

La política consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel, por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones, con el propósito de incrementar la eficiencia administrativa y disminuir el impacto ambiental.

Durante el 2014 el ICBF aplicó el Procedimiento de Ingreso de Papelería Adquirida a través de Outsourcing con un operador que cuenta con un Sistema de Información en Línea, que facilita el control de metas y cronogramas.

- **Comportamiento del Consumo de Papel**

El comportamiento del consumo de papel a nivel nacional durante 2014, evidencia una reducción de 45.311 unidades de resmas de papel con respecto al usado durante la vigencia 2013. Lo anterior representa un ahorro en el gasto de más de \$372 millones.

- **Racionalización de trámites**

Esta política se encuentra orientada a hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas y a promover la confianza del ciudadano bajo el principio de la buena fe, con el fin de dar respuestas ágiles a las soluciones de servicio de la ciudadanía.

Respecto al Indicador de trámites publicados en SUIT, a cargo de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, el resultado arrojó un 100% al finalizar la vigencia 2014, con trece (13) trámites racionalizados, los cuales se encuentra publicados en el Portal del Estado Colombiano – PEC, en el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT.

En cuanto a este componente se pudo determinar en el informe de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano elaborado por la Oficina de Control Interno del tercer cuatrimestre de 2014, que en materia de lo establecido en la Estrategia de Racionalización para el 2014, se incluyó la puesta en marcha de dos (2) trámites en línea:

1. Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
2. Otorgamiento o reconocimiento de Personería Jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

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. Este desarrollo ya fue aprobado y se iniciará con la puesta en producción de la aplicación, dando cumplimiento al cronograma definido por la Oficina de Aseguramiento a la Calidad.

En el último trimestre de 2014, se realizaron mesas de trabajo para la definición de nuevos requerimientos por parte de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad; la Dirección de Información y Tecnología dio cumplimiento a lo requerido y realizó la entrega al finalizar la vigencia de 2014, reportándose un porcentaje de avance de 75%.

En total se analizaron 28 trámites, siguiendo las etapas de identificación, priorización y racionalización, de los cuales 13 lograron el ajuste de pasos y actualización de normatividad por lo que fueron aprobados por el Departamento Administrativo de la Función Pública para su inscripción en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT:

- 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
- Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia
- 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 por consentimiento
- Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
- Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia

Estos trámites se pueden visualizar en el Portal del Estado Colombiano (PEC) y a través de la página Web del ICBF.

#### • **Modernización Institucional**

Con el propósito de modernizar el ICBF uno de los mayores avances durante 2014 fue la gestión y conformación de una planta temporal de 2.000 cargos con 745 empleos de supernumerarios actuales y la formalización de 1.255 necesidades cubiertas tradicionalmente mediante la modalidad de contratos de prestación de servicios profesionales.

La medida fue aprobada mediante Decreto 2717 de 26 de diciembre de 2014, y busca adecuar la organización con énfasis en las Direcciones Regionales, los Centros Zonales y las

Defensorías de Familia, para atender de forma ininterrumpida y con alta calidad los proyectos de protecciones integrales a los niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades colombianas.

Posteriormente, mediante Resolución 7780 de 30 de diciembre de 2014, se distribuyeron los cargos de la Planta Temporal, provisión que se realizará durante el mes de enero de 2015, de acuerdo al trámite contemplado en la Ley 909 del 2004 y el Decreto 1227 de 2005.

- **Gestión de Tecnologías de Información**

Durante el 2014 se adelantaron acciones para gestionar el proceso de adquisición de una solución tecnológica, que permita implantar un modelo corporativo de gestión de trámites, incluido el registro y control de correspondencia, en el ICBF; a este ejercicio se sumó la búsqueda alternativa de una solución integral para el manejo de información al interior del Instituto la cual incluya la Gestión Documental. En 2014 se utilizó por parte de la entidad el aplicativo Invest Flow, pero posteriormente se retomó el empleo del aplicativo SIGA, que reemplazó al Invest Flow.

Paralelamente se adelantaron pruebas y ajustes en el sistema de información y gestión de archivos (SIGA), así como el soporte técnico a todas las regionales y centros zonales en los cuales se reactivó el sistema con el fin soportar la Gestión Documental a nivel territorial; así mismo se realizó continuamente el mantenimiento de los servicios que presta el ICBF en la WEB en el marco de la estrategia de estado de trámites electrónicos y con el fin de automatizar los servicios de acuerdo con la Política Gobierno en Línea GEL, destacándose el registro y consulta de información sobre niños, niñas y adolescentes no reconocidos con el propósito de verificar o constatar los datos de paternidad o maternidad, de los mismos.

- **Gestión Documental**

Con el objeto de facilitar el trámite, utilización, conservación y consulta de los documentos producidos y recibidos por el ICBF en desarrollo de sus funciones, se definió para 2014 una meta de organizar y reportar 6.400 metros lineales de archivo entre la Sede Nacional y las Direcciones Regionales; sin embargo, solo se logró un avance del 88% con un reporte de 5.646 metros lineales. A 31 de diciembre de 2014, el servicio de correspondencia y correo certificado se encuentra contratado con la empresa 472.

**5.1.5 Gestión del Talento Humano:** Valorado con 5 indicadores presenta un avance del 92% de cumplimiento, los temas con mejor valoración dentro de esta línea es la capacitación y bienestar de personal y el índice de cultura organizacional que presentan un nivel óptimo al cierre de la vigencia.

**Tabla No. 6. Nivel de Avance**

<b>NIVEL DE AVANCE AL CIERRE DE LA VIGENCIA</b>	<b>No. DE INDICADORES</b>
OPTIMO	3
ADECUADO	1

NIVEL DE AVANCE AL CIERRE DE LA VIGENCIA	No. DE INDICADORES
EN RIESGO	0
CRÍTICO	1
NO APLICA	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

El nivel de avances nos muestra que de la línea Gestión del Talento Humano al corte de 31 de Diciembre de 2014, quedaron en óptimo entre las regionales y sede de la Dirección General, el 60% de los 5 indicadores de esta línea con rango de óptimo, el 20% en adecuado, y el 20% crítico.

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

El indicador en crítico es el **E-39 Porcentaje de avance en la implementación del Modelo de Gestión por Competencias**, en el análisis del indicador registran:

*Se redefinieron las actividades dándole prioridad al ajuste del manual, se cuenta con un diagnóstico para el ajuste respectivo. Se definieron 8 perfiles críticos y la información base para construir las competencias comportamentales de dichos perfiles. Se decidió cambiar enfoque del modelo de competencias, pasando del funcional al organizacional (competencias comportamentales), con el fin de brindarle mayor eficacia al modelo y alinearlos con la planeación estratégica*

#### **Plan Institucional de Capacitación.**

El Plan Institucional de Capacitación formulado para la vigencia 2014 alcanzó una ejecución del 96.4%, logrando que más de 4.700 funcionarios de planta, tanto de la Sede de la Dirección General como de las Direcciones Regionales, emplearon 33.641 cupos de los 34.875 programados en eventos presenciales y de la Escuela ICBF modalidad virtual.

Dentro de los temas de capacitación desarrollados se resaltan:

- Capacitación en dictámenes periciales
- Capacitación manejo nutricional de niños con discapacidad.
- Intervención en el consumo de sustancias psicoactivas
- Salud y nutrición en Primera Infancia
- Esquema monitoreo a consejos de política social
- Nutrición afectiva-capacitación
- Procedimientos administrativos y judiciales
- Actualización en el nuevo código general del proceso
- Código general del proceso, oralidad y argumentación jurídica para defensores de familia

- Taller de fortalecimiento de habilidades de liderazgo para coordinadores centros zonales

En los temas virtuales se destacan:

- Diplomado José Antonio Carballo Cabrera
- Curso Derechos Humanos
- Curso Ley de Infancia y Adolescencia
- Diplomado Resiliencia (capacidad que tiene una persona o un grupo de recuperarse frente a la adversidad para seguir proyectando el futuro).
- Diplomado: Cuerpos, Géneros y Diversidad
- Curso virtual Sistema Nacional de Bienestar

La oferta académica de la Escuela ICBF se desarrolló con 54 cursos y 6 diplomados virtuales con un total de 4,108 certificados en plataforma.

En relación con la meta formulada del 86% de funcionarios de planta capacitados, esta fue superada en 6 puntos porcentuales, alcanzando un 92.39%.

**Tabla No. 7. Servidores del ICBF capacitados en 2014**  
**Desagregación por Dirección Regional**

Regional	Servidores Capacitados	Total Servidores	% de servidores capacitados
Amazonas	25	26	96,15%
Antioquia	341	366	93,17%
Arauca	39	41	95,12%
Atlántico	179	181	98,90%
Bogotá	558	675	82,67%
Bolívar	133	138	96,38%
Boyacá	177	187	94,65%
Caldas	139	143	97,20%
Caquetá	81	84	96,43%
Casanare	54	54	100,00%
Cauca	128	153	83,66%
Cesar	104	108	96,30%
Choco	84	94	89,36%
Córdoba	160	165	96,97%
Cundinamarca	208	225	92,44%
Dirección general	342	394	86,80%
Guainía	15	16	93,75%
Guaviare	23	23	100,00%
Huila	132	141	93,62%

Regional	Servidores Capacitados	Total Servidores	% de servidores capacitados
La guajira	96	100	96,00%
Magdalena	134	135	99,26%
Meta	98	101	97,03%
Nariño	159	181	87,85%
Norte Santander	126	133	94,74%
Putumayo	62	63	98,41%
Quindío	87	88	98,86%
Risaralda	114	120	95,00%
San Andres	40	44	90,91%
Santander	193	195	98,97%
Sucre	128	131	97,71%
Tolima	157	162	96,91%
Valle	382	421	90,74%
Vaupés	14	14	100,00%
Vichada	24	25	96,00%
<b>Total</b>	<b>4.736</b>	<b>5.127</b>	<b>92,39%</b>

Fuente: Dirección de Gestión Humana

De la información revisada, se puede destacar positivamente el aprovechamiento de los cupos del Plan Institucional de Capacitación que fueron empleados en su totalidad por las Direcciones Regionales de Casanare, Caquetá, Cesar, Meta, Norte de Santander, Santander y Sucre; seguidas en un 98% de ejecución por parte de Amazonas, Antioquia y Boyacá. Las regionales con menor ejecución del Plan fueron Choco, Putumayo y San Andrés con un 81%.

#### • Plan de Bienestar e Incentivos

Las actividades de bienestar tienen como objetivo fomentar el desarrollo humano integral del servidor público, a través del mejoramiento de su nivel de vida individual, social y familiar, contribuyendo a elevar los niveles de satisfacción y efectividad en el campo laboral dentro del marco normativo de la Ley 909 de 2004 y el Decreto Ley 1227 de 2005.

Durante 2014 en el componente de Protección y Servicios Sociales se destaca el pago de apoyo escolar, el cual benefició a 2.304 hijos de 1.657 funcionarios que prestan sus servicios a lo largo del territorio nacional.

Al apoyo educativo se sumaron en el mes de Diciembre bonos de integración entregados al 100% de los servidores públicos de la entidad, con un valor diferencial más alto para aquellos con hijos con edades entre los 0 y los 18 años.



Entre otras actividades de bienestar realizadas durante la vigencia se encuentran, torneos deportivos, vacaciones recreativas a mitad y final de año, capacitaciones informales en artes, celebración del aniversario del ICBF y actividades de salud, promoción y prevención, entre otras.

Las actividades de promoción y prevención de la salud - Salud Ocupacional se centraron en: (i) la realización de 7.200 valoraciones médicas, llevadas a cabo en todas las regionales excepto Amazonas y Vaupés, quienes serán intervenidas en la vigencia 2015; (ii) la aplicación de la encuesta de Riesgo Psicosocial donde participaron 5.468 colaboradores entre planta y contrato en las 34 Direcciones Regionales incluida la Sede de la Dirección General; y (iii) la entrega de dotación industrial para atender una emergencia ambiental en la Regional Nariño y la entrega de 210 botiquines portátiles entre todas las Regionales.

En el componente de calidad de vida laboral, se aplicó la encuesta de clima laboral a 6.975 colaboradores, lo que corresponde al 63% del universo programado. Los resultados se socializaron con el 100% de las regionales, contando con la participación del Director de la Regional, los Coordinadores de cada Centro Zonal, el Coordinador Administrativo y los Referentes de Capacitación y Bienestar.

- **Plan Anual de Vacantes**

El plan 2014 se basó en la provisión de 285 vacantes que fueron tomadas como línea de base a 31 de diciembre de 2013. Con corte a 31 de diciembre de 2014 se logró la provisión de 240 de las 285 vacantes, mediante proceso meritocrático, lo que equivale al 84.2% de cumplimiento de la meta.

#### **5.1.5 Gestión Financiera:**

**Tabla No. 8. Nivel de Avance**

<b>NIVEL DE AVANCE AL CIERRE DE LA VIGENCIA</b>	<b>No. DE INDICADORES</b>
OPTIMO	3
ADECUADO	1
EN RIESGO	0
CRÍTICO	0
NO APLICA	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

El nivel de avance descrito en la tabla, muestra que de la línea Gestión Financiera al corte de 31 de Diciembre de 2014, 4 el indicadores quedaron en óptimo (75%) entre regionales y sede de la Dirección General y 1 en adecuado (25%).

## Apropiación presupuestal

### • Composición del Gasto por Rubros

Para el 2014 el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), contó con una apropiación final de \$4,6 billones, la cual está compuesta por el rubro de funcionamiento que representa el 6,9%, y principalmente por el rubro de Inversión que equivale a \$4,3 millones representando el 93,1%.

### • Composición del gasto por fuente de financiación.

El presupuesto general de la entidad para la vigencia 2014, está conformado por dos fuentes: los recursos de la Nación que representan el 67,3% y corresponden a más de \$3.1 billones y en un 32,7% por recursos propios, los cuales suman más de \$1.5 billones, lo cual arroja una suma total de aproximadamente 4.6 billones.

Los recursos de la Nación en su mayor proporción se concentran en los recursos provenientes del CREE (impuesto sobre la renta para la equidad), el cual es un impuesto que sustituyó parte los recursos provenientes de las contribuciones parafiscales que habitualmente financiaban el presupuesto del ICBF. En la vigencia 2014 los recursos del CREE representan el 53,6% de la financiación total del presupuesto del ICBF. En cuanto a los recursos propios, se continúa financiando parte del presupuesto con recursos provenientes de fuentes parafiscales. Cerca del 76,6% de los recursos propios del ICBF corresponden a la fuente de financiación de parafiscales.

### • Composición del gasto por responsable.

A continuación se presenta la tabla con los datos correspondientes a gastos por responsable

**Tabla No. 9. Composición del gasto por responsable ICBF 2014**

Cifras en millones de \$

Responsable	Apropiación	% Participación
Primera infancia	2.670.280	57,7%
Protección	578.677	12,5%
Gestión humana	508.597	11,0%
Alimentación a víctimas	194.882	4,2%
Administrativa	168.276	3,6%
Nutrición	165.332	3,6%
Niñez y adolescencia - PAE	87.127	1,9%
Familias y comunidades	77.874	1,7%
Niñez y adolescencia - Generaciones	54.674	1,2%
Información y tecnología	39.490	0,9%

Responsable	Apropiación	% Participación
Comunicaciones	10.247	0,2%
Servicios y atención	9.724	0,2%
Abastecimiento	9.614	0,2%
Jurídica	9.177	0,2%
Aseguramiento a la calidad	6.001	0,1%
Monitoreo y evaluación	6.000	0,1%
Sistema nacional de bienestar familiar	4.249	0,1%
Mejoramiento organizacional	936	0,0%
Cooperación y convenios	500	0,0%
<b>Total general</b>	<b>4.627.123</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: SIIF. Cálculos Dirección de Planeación y Control de Gestión

De lo anterior se observa que Primera Infancia es el programa misional con mayor participación en el presupuesto del ICBF con el 57,7%, es decir \$2.67 billones.

En segundo lugar se encuentra con \$578.677 millones asignados, los cuales representan el 12,5% de la apropiación total de ICBF, se ubican los programas de Protección.

Continúa Gestión Humana, que representa el 11% de la asignación presupuestal del ICBF en 2014.

### Ejecución presupuestal y comportamiento de los proyectos de inversión

El resultado de la ejecución presupuestal del ICBF para el año 2014, fue del 98,1% y con obligaciones del 96,6%.

**Tabla No.10. Ejecución presupuestal ICBF 2014**

Cifras en millones de \$

Rubro	Apropiación	Compromisos	Obligaciones	% Comp.	% Obli.
Funcionamiento	320.320	308.802	307.618	96,4%	96,0%
Inversión	4.306.803	4.230.159	4.160.219	98,2%	96,6%
<b>Total</b>	<b>4.627.123</b>	<b>4.538.961</b>	<b>4.467.837</b>	<b>98,1%</b>	<b>96,6%</b>

Fuente: SIIF. Cálculos Dirección de Planeación y Control de Gestión

El ICBF ejecutó el 96% del presupuesto tanto de funcionamiento como de inversión.

Con relación al acuerdo de desempeño suscrito con la Presidencia de la República, las metas acordadas de recursos obligados al 91,5% de la apropiación 2014 y de compromisos del 94,6%, tuvieron resultados de los compromisos de 3,52 puntos porcentuales.

La pérdida de apropiación registrada por ICBF en el 2014 representa el 1,9% de la apropiación vigente. Los recursos que no fueron obligados, responden principalmente a: (i) las vacantes en la nómina del ICBF que impiden la ejecución total del rubro de gastos de personal y (ii) al proyecto de Protección producto de la dinámica de ejecución por demanda de los servicios de atención.

- **Ejecución por macro regiones**

El mejor resultado de ejecución obligada de 2014 se presentó en la macro Región Centro Sur, con el 99,5% y no presenta rezagos presupuestales. Por el contrario la Sede de la Dirección General fue la de menor ejecución obligada con el 91,5%.

Entre las Direcciones Regionales, la mejor ejecución fue la de la Regional Cesar con una ejecución obligada y comprometida de 99,76%; la sigue Huila con una ejecución obligada del 99,74%. La regional Vichada con una ejecución de 85,74% fue la de más bajo desempeño.

- **Reservas presupuestales ICBF 2014.**

El 2014 fue el año con menor nivel de reservas constituidas en los últimos 4 años (\$71.124 millones), las cuales representan el 1,5% de la apropiación del ICBF. Las potenciales reservas presupuestales de 2014 para ser obligadas en el 2015, se constituyeron con el propósito de garantizar la continuidad de los servicios relacionados con la Primera Infancia, Protección e Infraestructura.

En el proyecto de Primera Infancia se calculan reservas potenciales de \$22.041 millones. Con el propósito de garantizar el normal funcionamiento de los programas de Primera Infancia para los primeros meses del año 2015.

En el proyecto de Protección – “Acciones para preservar y restituir el ejercicio integral de los derechos de la niñez y la familia”, se calculan una reserva potencial de \$6.544 millones con el propósito de garantizar a los niños, niñas y adolescentes un espacio institucional de protección inmediata (hogares de paso y centros de emergencias), fortalecer los servicios de intervención de apoyo y brindar atención terapéutica a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad. Reservas constituidas toda vez que esas modalidades deben funcionar durante todo el año y no se pueden suspender por el proceso de contratación.

En el rubro de Gastos Administrativos se estima una potencial reserva de \$20.977 millones. Los cuales fueron producto de tres aspectos principales:

- El primero tiene que ver con la construcción de los Centros de Atención Especializados/Centros de Internamiento Preventivo para el Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente. El contratista encargado de las obras no ha cumplido con los términos de los avances.

- El segundo aspecto hace referencia a una situación similar, el ICBF se encuentra en proceso de construcción de Centros de Desarrollo Infantil cofinanciados con recursos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República-DAPRE, los cuales se están desarrollando en diferentes departamentos pero por dificultades técnicas no se han concluido las obras.
- El tercer y último aspecto, corresponde a las posibles reservas constituidas asociadas a las construcciones y adecuaciones en centro zonales, que no fueron recibidas en la vigencia 2014, así como gastos de administración de planta física que serán legalizados en los primeros meses del año.

## **6. CONCLUSIONES:**

**Eficiencia Administrativa:** Presenta 9 indicadores valorados en un 79% de avance al cierre de la vigencia siendo la mas rezagada en el avance dentro de las líneas de política, donde los temas de consumo de papel, proceso de adecuación institucional, trámites cumplimiento del plan de mejoramiento de CGR presentan un nivel óptimo en su gestión y niveles críticos en archivos de gestión organizados y macroprocesos con racionalización de procedimientos.

**Gestión misional y de Gobierno:** Compuesta por el 63% del total de indicadores del Plan de Acción institucional, alcanzo un avance del 82% en la vigencia 2014, donde se encuentran temas críticos como el reporte de avance en materia producción y distribución de Bienestarina, centros CAES construidos, formación de agentes educativos, valoración y seguimiento nutricional a la primera infancia, entre otros.

**Transparencia participación y Servicio al Ciudadano:** Presenta un avance del 88% de cumplimiento al cierre de la vigencia. Disminuyo con respecto al tercer trimestre dado que es un indicador estratégico (quejas y reclamos solucionados oportunamente) cerró la vigencia con un resultado en riesgo.

**Gestión del Talento Humano:** Valorado con 5 indicadores presenta un avance del 92% de cumplimiento, los temas con mejor valoración dentro de esta línea es la capacitación y bienestar de personal y el índice de cultura organizacional que presentan un nivel óptimo al cierre de la vigencia.

**Gestión Financiera:** Se valora con 4 indicadores al cierre de la vigencia, de los cuales 3 presentan un nivel óptimo, por ello es la línea mejor valorada con un 96%. A nivel regional, la Regional Vichada presenta un nivel satisfactorio en su avance, el resto de indicadores se encuentra en nivel sobresaliente, según informe de gestión del año 2014.

## **7. RECOMENDACIONES**

**Eficiencia Administrativa:** Dado que esta es la línea de política más rezagada, con un avance del 79% al cierre de vigencia, se recomienda implementar estrategias para la eficiencia en el

consumo de papel, igualmente dar soluciones a los inconvenientes presentados en cuanto a los archivos de gestión organizados, pues esto impacta el avance a nivel nacional.

**Gestión misional y de Gobierno:** Se recomienda hacer hincapié en cuanto al reporte de avance en materia de producción y distribución de Bienestarina, tema que representa mayor impacto a esta línea.

**Transparencia participación y Servicio al Ciudadano:** Se recomienda realizar un análisis de causas riguroso con el fin de evidenciar cual es la causa raíz por la cual las quejas y reclamos no son solucionados oportunamente e implementar las acciones correctivas y controles necesarios.

**Gestión del Talento Humano:** Orientar a las regionales que quedaron en nivel satisfactorio como son Norte de Santander y Arauca, respecto a esta línea de política, con el fin de impulsar los indicadores.

**Gestión Financiera:** Apoyar y retroalimentar a la Regional Vichada que presenta nivel satisfactorio en los indicadores de Gestión Financiera y mejorar el nivel de desempeño.


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