



#### 4. Metodología

La metodología es la establecida por el DAFP: Reporte de Avance de la Gestión a través del aplicativo FURAG - Circular Externa 100-003-2017.

#### 5. Resultados de la Evaluación



### 1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### 1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

##### 1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.

El ICBF en este componente muestra un avance importante por cuanto se adelantaron todas las actividades propuestas para la vigencia 2016.

Mediante Acuerdo No 005 de 17 de agosto de 2016 el Consejo Directivo adoptó el *Código de Ética y Buen Gobierno del ICBF* derogando el Acuerdo 01 de 2013 y la Resolución No 8676 de 2015.

##### 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Mediante la Resolución No 1756 de 01 de marzo de 2016 se adoptó el Programa de Bienestar Social para la vigencia 2016.

A través de la Resolución No 2545 de 29 de marzo de 2016 se adoptó el **Plan de Incentivos** vigencia 2016.

El Sistema Tipo de **Evaluación del Desempeño Laboral** diseñado por la Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC (Acuerdo 137 de 2010) fue adoptado desde el 2011 mediante Resolución No. 3425 del 8 de agosto.

Con la Resolución No 2752 de 01 de abril de 2016 se adoptaron los factores para acceder al nivel de sobresaliente contemplados en el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral para servidores de carrera administrativa y quienes culminen periodo de prueba durante el periodo de evaluación 2016-2017.

Durante la vigencia 2016 se llevaron a cabo 3 jornadas de encuentro del grupo de multiplicadores iniciativa de la administración para fortalecer los procesos de evaluación de desempeño y generar conocimiento al interior de la Entidad.

En el **Programa de Inducción o Reinducción** establecido se especifican los temas y el procedimiento de inducción para empleados nuevos o reinducción en el caso de cambios organizacionales, técnicos y/o normativos, siendo ejecutado bajo el liderazgo de la Dirección de Gestión Humana.



El Programa de Inducción incluye el fortalecimiento de la formación ética, incorporando información sobre las normas y las decisiones tendientes a prevenir la corrupción, así como sobre inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.

En el ICBF la reinducción tiene los siguientes objetivos:

- Comunicar y orientar a los empleados acerca de reformas en la organización del estado y sus funciones
- Ajustar el proceso de integración del empleado al sistema de valores deseado por la organización, afianzar su formación ética y su contribución a los fines estatales
- Informar a los empleados sobre la reorientación de la misión institucional, lo mismo que sobre los cambios en las funciones de los procesos o las dependencias y de su puesto de trabajo

El Gobierno Nacional mediante el decreto No 2539 de 29 de diciembre de 2015 prorrogó la vigencia de los empleos temporales creados (Decreto 2717 de 2014) en la planta de personal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras", hasta el 31 de diciembre de 2016.

El Consejo Directivo en sesiones del 24 de agosto y 20 de septiembre de 2016 (actas No. 137 y 139) aprobó el trámite de formalización de la planta temporal para presentar el estudio técnico de creación de la nueva planta de empleos temporales ante las instancias pertinentes.

Se presentó al Departamento Administrativo de la Función Pública el correspondiente estudio técnico de que trata el artículo 46 de la Ley 909 de 2004 modificado por el artículo 228 del Decreto-ley 019 de 2012 y los artículos 2.2.12.1 a 2.2.12.3 del Decreto 1083 de 2015 para efectos de modificar la planta de personal, el cual emitió concepto técnico favorable.

El Gobierno Nacional por medio del decreto 2138 de 22 de diciembre de 2016 aprobó la creación de una planta de personal de carácter temporal (3700 cargos).

En la convocatoria N°. 433 de 2016 la Comisión Nacional del Servicio Civil convocó a concurso abierto de méritos para proveer definitivamente los empleos vacantes pertenecientes al Sistema de Carrera Administrativa de la planta de personal (2.470 empleos).

Las inscripciones se establecieron del 4 de noviembre al 29 de diciembre de 2016.

De otra parte, se suscribió el contrato 1133 de 2015 (concurso de méritos ICBF-CMA No. 002 de 2015) con el objeto de *Realizar el rediseño del modelo de operación por procesos y el estudio de cargas de trabajo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF.*

## 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

La Entidad cuenta con el **Plan Indicativo institucional 2015-2018** armonizado con el Plan Nacional de Desarrollo *"todos por un nuevo país"* (Ley 1753 de 2015).

Desde la vigencia 2013 el ICBF trabaja con el modelo de **Plan de Acción Integral** según lo dispuesto en el Decreto 2482 de 2012 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"*, compilado en el Decreto 1083 de 2015.

Para la vigencia 2016 este plan anual fue oficializado el 31 de enero (publicado en la intranet y página web) constituyéndose en la herramienta que recoge las metas e indicadores, 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.

Durante el 2016 fueron suscritos los **Acuerdos de Gestión** establecidos en la Ley 909 de 2004, sobre los cuales se realizó el correspondiente seguimiento por parte de la Dirección.

A partir del 2014 se da aplicación al enfoque diferencial en todos los Programas Misionales y se reconoce la diversidad en la atención de la población beneficiaria, en su contexto etario, social, familiar, cultural, de género y por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentren y que demanden protección especial.

### 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

En la actualidad el nuevo modelo de operación por procesos, implementado en el segundo semestre de 2016, los clasifica en 4 grupos así: **Estratégicos, Misionales, de Apoyo, de Evaluación.**

Lo anterior incluyó la **actualización de las caracterizaciones y los procedimientos.** Su evolución se verá reflejada en próximos informes.

### 1.2.3 Estructura Organizacional

Se formuló proyecto de ajuste al Decreto 987 de 2012 *"Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras" y se determinan las funciones de sus dependencias"* el cual se encuentra en trámite.

### 1.2.4 Indicadores de Gestión

El Plan de Acción Institucional 2016 fue estructurado con **102 indicadores** en los que se establecieron actividades y recursos presupuestales para su cumplimiento; 74 son del Plan Indicativo, 23 son adicionales y se establecieron 5 nuevos.



Para el monitoreo y seguimiento la Dirección de Planeación y Control de Gestión a través de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, desarrolló e implementó una única herramienta de información denominada **Sistema Integral de Monitoreo y Evaluación Institucional -SIMEI-** que contiene los indicadores del tablero de control, las metas y compromisos formulados en el Plan Indicativo institucional - PII, Plan de Acción, objetivos SIGE, líneas de Política del Departamento Administrativo para la Función Pública –DAFP.

### 1.2.5 Políticas de Operación

Mediante la Resolución No 8080 de 2016 se aprobó el **Manual del Sistema integrado de Gestión** que incluye las **políticas de operación**.

En la vigencia 2016 desde la sede de la Dirección General se realizó acompañamiento a las regionales y procesos del nivel nacional en la auditoría externa por parte del ICONTEC para la certificación a los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental, visita que se llevó a cabo del 29 de febrero al 4 de marzo de 2016, obteniendo renovación de la certificación el 13 de abril de 2016 con vigencia hasta el 7 de abril de 2019.

El ICONTEC practicó auditoría de seguimiento a la certificación del ICBF en la norma técnica colombiana NTC ISO/IEC 27001:2013 Sistemas de Seguridad de la Información, durante los días 10 y 11 de octubre de 2016, emitiendo concepto favorable para continuar con esta certificación.

### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La Entidad adoptó un ajuste a la metodología interna para identificar, analizar, valorar, administrar y gestionar los riesgos de los procesos y los de corrupción bajo responsabilidad de cada dependencia en la Sede de la Dirección General y en las Regionales, expidiéndose la **Guía de Gestión de Riesgos** Código G1 MPE2 versión 11 del 27/05/2016 que se complementa con los siguientes formatos:

- F1 G1 MPE2 Formato Matriz Integral de riesgos SST V6
- F2 G1 MPE2 Formato Matriz Riesgos SGSI V3
- F3 G1 MPEV3 Matriz Valoración Riesgos de Emergencia V3
- F4 G1 MPE V2 Formato Ficha levantamiento información V2
- F5 G1 MPE2 Formato Matriz de Riesgos de Procesos V1

Se cuenta con un indicador para medir el porcentaje de riesgos mitigados:

**Indicador: MPE2 - 03 (Porcentaje de riesgos mitigados) a 31 de diciembre de 2016 a nivel nacional.**

Tabla 1. Cuadro tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2016 - SIMEI (Corte 31 de diciembre)

Mejoramiento Continuo							
MPE2-03	Porcentaje de Riesgos mitigados	Resultado	95%	743	767	96,9%	óptimo

Una vez hecha la consulta en el aplicativo SIMEI por parte de la Oficina de Control Interno, se observó que se reportó para este indicador a 31 de diciembre de 2016 un resultado de 96,9% ubicándose en un rango óptimo. Lo anterior indica que el ICBF logró alcanzar la meta propuesta en un 96,9%.

Al revisar la hoja de vida del indicador se encuentra definido como uno de *Eficiencia*; sin embargo, se observa que corresponde a un indicador de *Efectividad* tal como lo exige el modelo estándar de control interno para el estado Colombiano –MECI.

En el Decreto 124 de 26 de enero de 2016 (sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) se definió como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".

La aplicación de la nueva Guía de Riesgos de Corrupción emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el DAFP conllevó a pasar de 26 riesgos de corrupción en 13 procesos de la Entidad identificados en 2015 a 13 riesgos en 9 procesos, como resultado de la simplificación y depuración de la siguiente forma:

PROCESOS CON RIESGOS DE CORRUPCIÓN		2015	2016	ELIMINADOS	ABSORBIDOS EN CONTRATACIÓN	REDEFINIDOS	SE MANTIENE	NUEVOS
1	Gestión de Contratación	3	2	1		2		
2	Gestión de Adopciones	2	2			2		
3	Gestión de Restablecimiento de Derechos	2	1	1		1		
4	Gestión de Responsabilidad Penal	1		1				
5	Gestión de Nutrición	1	1			1		
6	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	1	1				1	
7	Gestión de Comunicaciones	1			1			
8	Gestión de Atención Primera Infancia	3			3			
9	Evaluación de la Calidad de los Servicios Misionales	2	1	1		1		
10	Gestión Control Interno Disciplinario	1	1			1		
11	Gestión Humana	2		2				
12	Gestión Administrativa	5	2	5				2
13	Evaluación independiente	2	2				2	
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Es importante mencionar que la Matriz de Riesgos de Corrupción será objeto de una nueva revisión y actualización para el 2017, en virtud de la redefinición y despliegue del nuevo Modelo de Operación de Procesos (MOP), el cual simplifica la estructura de procesos de la Entidad, pasando de 32 macroprocesos y procesos a 15 procesos en total.



Finalmente, es procedente señalar que para la aplicación de la metodología ajustada se hizo necesario desarrollar acciones para fortalecer la gestión de riesgos en el Instituto en todos sus procesos y permear todos los niveles donde se realizan las actividades. Entre las principales se mencionan:

- Socializar la metodología en todos los niveles de la Entidad
- Formalizar responsabilidades
- Capacitar
- Fortalecer la cultura del riesgo y gestión del cambio
- Acompañar la aplicación de la metodología (levantamiento de información para la identificación, análisis, evaluación)
- Hacer análisis transversal de todos los riesgos para identificar dificultades y aspectos por mejorar en todos los procesos.

La política de administración de riesgos se encuentra incluida en el Manual del Sistema Integrado de Gestión (Resolución 8080 de 11 de agosto de 2016).

## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

#### 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

La Subdirección de Monitoreo y Evaluación del ICBF desarrolló las siguientes actividades:

Videoconferencias por macrorregiones para socializar el tablero de control y directrices para monitoreo y evaluación de la gestión.

Trimestralmente mesas técnicas de revisión de resultados con cada dueño de macro proceso / proceso en la Sede de la Dirección General

Videoconferencias trimestrales por macrorregiones para socializar resultados de la gestión

Informes trimestrales de gestión por procesos

Informes anuales de gestión institucional

En cuanto a rendición pública de cuentas, para la vigencia 2016 se compartió el informe final 2015 invitando a retomar los logros pero también las dificultades y los compromisos asumidos con las comunidades, así como todo lo pendiente para hacer de los programas y servicios escenarios de cumplimiento de derechos; además, se hizo entrega del memorando de los formatos de programación y seguimiento a compromisos. Estos formatos e informes se encuentran en la Página Web del ICBF, y se puede acceder en la siguiente dirección <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/RendicionCuentasICBF>.

Para la vigencia 2016 se programaron y desarrollaron para este componente en el Plan de Acción, las siguientes actividades:

Diseño y socialización del Plan de Rendición Pública de Cuentas y mesas públicas del ICBF con su respectivo cronograma, metas y componentes.

Definición y socialización de las líneas de acción y consolidación de la programación de meta del nivel nacional, regional y zonal.

Seguimiento mensual a la gestión de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Nacional, Regional y Zonal y presentación del informe del primer y segundo semestre.

Seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades en el desarrollo de las mesas públicas a fin de garantizar mayor impacto de este proceso tanto en la gestión del servicio público de bienestar familiar como en el ejercicio de la participación ciudadana.

Apoyo y evaluación del evento de rendición pública de cuentas del nivel Nacional, presentación del informe final y ajuste de formatos y cartillas de este proceso.

Elaboración y publicación en la página web del informe de seguimiento del tercer cuatrimestre de 2016 a la Rendición de Cuentas y Mesas Públicas del nivel Regional y Zonal, al igual que el informe anual consolidado de 2016, en el cual se detallan las actividades realizadas, los temas tratados, análisis de la tendencia de los compromisos adquiridos en los eventos discriminados por los servicios prestados por el ICBF.

## **2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA**

### **2.2.1 Auditoría Interna**

La Entidad cuenta con un procedimiento de auditorías internas actualizado en el marco del contrato 1133 de 2015, buscando dar respuesta a los nuevos requerimientos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, enfocando el ejercicio en la gestión de los riesgos y demás elementos que incorporan dichas normas.

El Programa Anual de Auditorías (aprobado por el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión el 2 de febrero de 2016) ejecutado por la Oficina de Control Interno OCI en la vigencia 2016 incluyó: auditorías internas a los distintos sistemas de gestión y control; evaluaciones independientes; evaluaciones a casos específicos; actividades de asesoría y acompañamiento en temas puntuales según las necesidades; informes de normas internas y externas; participación en comités; atención a entes de control; capacitación para los funcionarios de la oficina; seguimiento al Plan de Mejoramiento.

El programa fue modificado en sesión virtual el día 27 de julio de 2016 incorporando auditorías diagnósticas para: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (decreto 1072 de 2015); NTC ISO 9001:2015; NTC ISO 14001:2015; seis regionales para optar por la certificación en NTC ISO/IEC 27001:2013.



Los informes generados son realizados conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (Guía de Auditoría versión 2015) considerando adicionalmente lo dispuesto en la norma técnica NTC ISO 19011:2012.

A 31 de diciembre de 2016 la OCI adelantó 34 auditorías internas así:

REGIONAL	SISTEMA	AUDITORIAS	PROCESOS
SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
ANTIOQUIA	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
CALDAS	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
CAQUETA	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
CUNDINAMARCA	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
RISARALDA	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
VALLE	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
<b>SUBTOTAL</b>		<b>7</b>	
SAN ANDRES	Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental y Salud y Seguridad Laboral)	1	MACRO PROCESOS ESTRATÉGICOS MACRO PROCESOS MISIONALES MACRO PROCESOS DE APOYO MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CÓRDOBA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
SUCRE	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
ATLÁNTICO	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
GUAJIRA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
CHOCÓ	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
SANTANDER	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
VALLE	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
NARIÑO	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
<b>SUBTOTAL</b>		<b>9</b>	
CALDAS	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana



REGIONAL	SISTEMA	AUDITORIAS	PROCESOS
CASANARE	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
BOLIVAR	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
ANTIOQUIA	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
RISARALDA	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
CAQUETA	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
VALLE	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
NARIÑO	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
<b>SUBTOTAL</b>		<b>8</b>	
ANTIOQUIA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
HUILA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
TOLIMA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
META	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
NORTE DE SANTANDER	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
RISARALDA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
ARAUCA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
<b>SUBTOTAL</b>		<b>7</b>	
SEDE DE LA DIRECCION GENERAL	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG SST Decreto 1072 de 2015	1	Gestión Humana Gestión Administrativa
SEDE DE LA DIRECCION GENERAL	Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004	1	MACRO PROCESOS ESTRATÉGICOS MACRO PROCESOS MISIONALES MACRO PROCESOS DE APOYO MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
SEDE DE LA DIRECCION GENERAL	Diagnóstico Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015	1	MACRO PROCESOS ESTRATÉGICOS MACRO PROCESOS MISIONALES MACRO PROCESOS DE APOYO MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
<b>SUBTOTAL</b>		<b>3</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	

## 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

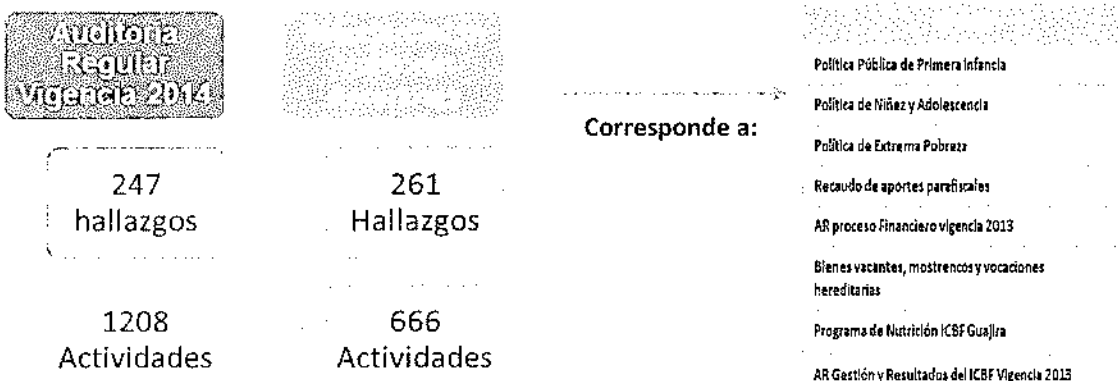
### 2.3.1 Plan de Mejoramiento

Para dar respuesta a los hallazgos de auditoría interna el ICBF cuenta con el PR2.MPE2 *Procedimiento Acciones Correctivas* y con el PR3 MPE2 *Procedimiento Acciones Preventivas*, los cuales son aplicados. Los planes formulados son administrados a través del aplicativo ISOLUCION, por parte de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y su avance y cumplimiento es

Sede de la Dirección General  
 Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30  
 Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080  
 www.icbf.gov.co

verificado por la OCI en el curso de las auditorías con el fin de establecer la procedencia del cierre efectivo de los hallazgos.

Con corte a 30 de septiembre de 2016 se cerró el Plan de Mejoramiento consolidado 2015-2016, correspondiente a la auditoría regular adelantada por la Contraloría General de la República CGR para la vigencia fiscal 2014 y anteriores, con el siguiente resultado:



A la fecha de corte se alcanzó un avance del 79,5% sobre el total de las actividades programadas en el Plan de Mejoramiento Institucional y un cumplimiento del 95,0% sobre el total de actividades programadas para cumplir al 30 de septiembre de 2016.

Este Plan de Mejoramiento 2015-2016 fue objeto de una actuación especial por parte de la Contraloría General de la República con el fin de verificar la efectividad de las acciones correctivas formuladas y ejecutadas.

Para la vigencia 2016 la CGR adelantó la Auditoría Regular a la vigencia fiscal 2015 con alcance a la Sede de la Dirección General y a la Sede de la Regional Bogotá; el ente de control mediante oficio radicado E-2016-356211 del 27 de julio de 2016 entregó al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el Informe Final emitido con fundamento en la evaluación de la gestión y resultados obtenidos por la administración en las áreas y procesos auditados.

Con base en la calificación de los componentes obtenida en la evaluación de la Gestión y Resultados, la Contraloría General de la República **FENECE** la cuenta de la entidad por la vigencia fiscal 2015. La calificación final consolidada de gestión y resultados de la Entidad es de 81,46, puntaje que la ubica en el rango FAVORABLE.

En cuanto a la Vigencia 2016-2017 frente a los 69 hallazgos se formularon 356 actividades distribuidas entre 14 Regionales y 12 Dependencias de la Sede de la Dirección General.

El respectivo Plan de Mejoramiento fue reportado a través del aplicativo SIRECI de la CGR el día 08 de septiembre de 2016. La Oficina de Control Interno lleva un seguimiento mensual a la ejecución. Con corte a 31 de diciembre de 2016 el avance fue del 34% y el cumplimiento del 83,5%.

### 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### 3.1.1. Información y Comunicación interna y externa

La Dirección de Servicios y Atención actualizó la normatividad interna expidiendo la resolución No 3962 del 6 de mayo de 2016, mediante la cual se adopta la **Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF** que oficializa el establecimiento único de horario de atención de 8 am a 5 pm, a nivel nacional. (Ver 5.1.1.1 Canal Presencial. • Parámetros para la Atención del Canal Presencial).

Al respecto, en la presentación a Directores Regionales y Coordinadores de Centros zonales realizado 16 y 17 de mayo se socializó esta disposición y se alertó acerca de la importancia de su cumplimiento.

El 6 de mayo de 2016, el ICBF publicó el PR5.MPA5.P2 *Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción V1*, cuyo objetivo es recibir, atender, clasificar, registrar, direccionar y asegurar el trámite oportuno de las denuncias de hechos que podrían ser considerados un presunto acto de corrupción, recibidos por cualquier canal de interacción de la Entidad.

En cuanto a la Identificación de las fuentes de información externa, existen mecanismos como el aplicativo SIM para la recepción, registro y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias; buzones de sugerencias en todas las regionales y los centros zonales; además, se aplican encuestas de satisfacción, entre otras.

En el ICBF la Dirección de Servicios y Atención cuenta con una estrategia multicanal, con agentes bilingües de idioma inglés y de lenguaje de señas para la atención diferencial a población sordo-muda; con una herramienta de "inteligencia de negocios" que permite prospectar las estacionalidades y posibles crecimientos de peticiones en ciertos meses del año; Mensajes de voz a través de llamadas masivas de salida y textos a celular.

Se lideró la formación de una red de líneas 106, incrementando voz a voz la interacción con los niños, niñas y adolescentes, se aumentaron el total de interacciones atendidas por asesor mensual en 2014, en los siguientes canales:

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

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

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

- Línea Nacional Gratuita de Bienestar Familiar 018000908080
- Línea Nacional para la Prevención del Abuso Sexual 018000112440.



- Línea asistencia a Aplicativos ICBF (antes registro único de beneficiarios – RUB) 0180091112880
- Línea 106 Línea de Emergencia - Denuncia el Maltrato Infantil

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Dirección de Servicios y Atención estableció el siguiente Plan de Acción para el MECI:

La última encuesta de satisfacción, se realizó en el periodo comprendido entre el 19 y el 24 de octubre de 2015. Seis (6) días en jornada continua de 7:00 am a 7:00 pm, en donde a través de un marcador predictivo se procedió a contactar a los ciudadanos cuyos registros se encontraban en la base de datos.

El servicio prestado a través de los diferentes canales de comunicación es evaluado diariamente, mediante la aplicación encuestas de satisfacción, respecto de las que se entabla comunicación directa con cada uno de los ciudadanos que manifestaron alguna inconformidad, con el fin de levantar planes de mejora en la atención que se brinda a través de las líneas de atención.

A partir del mes de abril de 2016 la Comisión de Regulación de Comunicaciones, asignó al ICBF la Línea 141 para la atención integral de los niños, niñas y adolescentes, lo que permitirá que la población objetivo se comunique de manera más expedita. Para ello, se trabaja con la Oficina



Asesora de Comunicaciones y la Dirección de Protección con el fin de desarrollar una campaña de publicidad a nivel nacional y a través de los principales medios de comunicación para promocionarla como una línea que escucha a los niños, niñas y adolescentes y a través de la misma actuar de manera preventiva a través de la divulgación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, trabajando en el empoderamiento de los mismos y adicionalmente detectando la posible vulneración, amenaza e inobservancia por parte de los adultos.

Actualmente los niños, niñas y adolescentes se comunican a través de la línea 106, la cual se ha hecho acreedora a dos Premios a la Excelencia a Nivel Nacional como: "Mejor estrategia de escucha a los ciudadanos/cliente (niños, niñas y adolescentes) Mejor Operación de Centro de Contacto y a hoy, se encuentra concursando para el Premio Latinoamericano en estas dos categorías, lo que resalta el trabajo comprometido del ICBF frente a la atención de los niños, niñas y adolescentes.

En cuanto a la estructuración del Modelo de Atención, el 26 de marzo de 2016 se adelantó visita técnica al Centro Zonal Kennedy por parte de la Dirección de Servicios y Atención, con el fin de realizar el levantamiento de información con la que se permitiera establecer la viabilidad de contar con espacios para la instalación de un digiturno.

En el mes de abril se efectuaron reuniones con la Dirección de Información y Tecnología, con el fin de establecer los requerimientos tecnológicos del centro zonal Kennedy y determinar si cuenta con los puntos de red necesarios para el funcionamiento de la herramienta.

Luego de diferentes visitas y efectuadas las validaciones correspondientes se determinó la viabilidad técnica para la implementación del digiturno.

### 3.1.2. Sistemas de Información y comunicación

La Dirección de Información y Tecnología, a través de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información, adelantó plan de trabajo para la solución de las necesidades de los procesos de Gestión Humana, Administrativa y Financiera entre la vigencia 2015 y hasta el 2016 programando adelantar 4 actividades, cuyo avance es el siguiente:

ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AVANCE
Analizar y especificar los requerimientos para la generación de la certificación de aportantes por planilla integrada, de PILA WEB	05/10/2015	30/05/2016	Se inició elaboración del documento de especificación de requerimientos de software (ERS) de la certificación de ingresos de PILA.
Analizar y especificar requerimientos del módulo de acciones	02/11/2015	30/06/2016	Se inició elaboración de los casos de uso del módulo. Actualmente se encuentran en revisión por parte de la Dirección Financiera.
Analizar cambios normativos, con el fin de actualizar y ajustar los casos de uso del módulo Tributario	05/10/2015	30/10/2015	Actividad Culminada.





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



ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	AVANCE
Generar los mecanismos para el cargue de información desde el Ministerio de Hacienda, hacia el NMF, PACCO y SIGEPCYP	05/10/2015	31/10/2016	Se cuenta con las ETL de OPP, OPNP, CDP, Compromisos, Apropriaciones y Extractos bancarios.  Se inicia construcción de servicios para el envío de la información a PACCO y SIGEPCYP

De conformidad con la evaluación adelantada al Sistema de Control Interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar bajo los parámetros del Modelo Estándar de Control Interno, la Oficina de Control Interno frente a las debilidades formula las siguientes recomendaciones:

- Reforzar las estrategias de difusión del Código de Ética y Buen Gobierno que aseguren la socialización y aprehensión de los principios y/o valores adoptados.
- Activar el Comité de Ética en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo No 005 de 17 de agosto de 2016, emitido por el Consejo Directivo del ICBF.
- Socializar el Manual de Funciones y Competencias laborales una vez se van presentando actualizaciones.
- Aplicar instrumentos o realizar eventos de difusión de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales, que a la fecha están documentados y publicados en la página Web y en la Intranet del ICBF.
- Mejorar la oportunidad en la entrega de los resultados de los indicadores al finalizar cada corte y la vigencia fiscal para que puedan ser consultados por parte de los ciudadanos, los servidores públicos y las instancias que los requieren para la toma de decisiones.
- Fortalecer la operación del Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión para dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, en lo relacionado con los Roles y responsabilidades del Comité de Coordinación de Control Interno.
- Establecer cronogramas para los diferentes comités institucionales.
- Incluir en la gestión del riesgo los factores que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos en el contexto de infraestructura.

- Revisar el indicador de mitigación de riesgos y proceder a hacer los ajustes correspondientes debido a que se encuentra identificado como de *eficiencia* cuando en realidad es de *efectividad*; además se recomienda generar indicadores para la medición de los controles.
- Identificar los riesgos asociados al proceso contable y definir los controles requeridos, tal como se consigna en el Informe de Control Interno Contable de la vigencia 2016 presentado por la Oficina de Control Interno en febrero de 2017.
- Fortalecer los procesos y mecanismos de autocontrol y autoevaluación; especialmente en lo concerniente al seguimiento y control de avance y cumplimiento de los planes de mejoramiento producto de auditorías internas, ya que aunque en su mayoría fueron implementados no todas las acciones resultaron eficaces lo cual genera reincidencia en varias no conformidades.
- Establecer mecanismos de contingencia en caso de presentarse fallas en el desarrollo de los procesos.
- Promover mejoras para la recolección de sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas (ciudadanía, proveedores, entes de control, entre otros) en cuanto a: recepción (registro y número de radicado) de la información; clasificación y distribución; seguimiento a la oportuna respuesta y trazabilidad del documento.

Lo anterior considerando que no todas las sedes regionales del ICBF cuentan con un aplicativo de correspondencia.

Asimismo para el aplicativo SIM, herramienta que soporta la administración de las distintas peticiones, ya que presenta deficiencias en cuanto a registro, direccionamiento, trámite, tratamiento, respuesta oportuna y de fondo, y en el seguimiento a la respuesta.

Fortalecer a la Entidad en herramientas tecnológicas para facilitar la labor de los procesos y realizar mejoras en los sistemas de información como el SIM, CUENTAME, KACTUS, manejo de correspondencia.



YANIRA VILLAMIL S.

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Flor Alicia Rojas – Coordinador Grupo de Apoyo OCI

Revisó: Flor Alicia Rojas – Coordinador Grupo de Apoyo OCI

Elizabeth Castillo – Coordinadora Grupo Misional OCI