

# SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN ICBF Tercer cuatrimestre 2014

## ICBF

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

### 1. JUSTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

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

Lo anterior indica que cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de las entidades, deben elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del

mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

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

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

De conformidad con 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.

Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, presenta a continuación el primer, segundo y tercer seguimiento cuatrimestral a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción con corte a 30 de abril de 2014, agosto 31 y diciembre 31 de 2014, establecida en la metodología definida por el Gobierno Nacional.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Verificar y evaluar la elaboración, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, durante el tercer cuatrimestre de 2014.

## **3. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Verificar la estrategia en el componente mapa de riesgos de corrupción, sus avances y las medidas para controlarlos y evitarlos,
- Verificar la estrategia en cuanto a las medidas antitrámites y sus avances.
- Verificar la estrategia en cuanto a la rendición de cuentas y sus avances.
- Verificar la estrategia en cuanto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y sus avances.

## **4. METODOLOGÍA**

- 4.1. Revisión del plan de acción institucional aprobado para la vigencia 2014 en la Sede de la Dirección General.
- 4.2. Verificación de los avances de la entidad en la ejecución del plan anticorrupción y atención al ciudadano durante primer, segundo y tercer cuatrimestre de 2014, revisando los resultados de los indicadores asociados al plan de gestión institucional.
- 4.3. Elaboración del informe de la verificación adelantada.

## **5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

### **5.1. SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 3ER CUATRIMESTRE DE 2014**

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

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

La Dirección de Planeación es responsable de la consolidación del Plan de Acción Institucional de la vigencia 2014, el cual fue publicado el 31 de enero de 2014, teniendo en cuenta que el decreto 2282 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” adoptó en el artículo 2 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo (Gestión Misional y de Gobierno; Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano; Gestión del Talento Humano; Eficiencia Administrativa; Gestión Financiera) y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

De acuerdo a lo anterior, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estaría inmerso en el Plan de Acción Institucional de la Entidad formulado para la Vigencia 2014, el cual contempla los componentes de la estrategia anticorrupción para el ICBF y que corresponde al acto oficial de la formulación de la planeación institucional, el cual se encuentra publicado en la página Web de la entidad, dando cumplimiento al artículo 7 del decreto 2641 de 2012, que establece lo siguiente:

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



en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

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

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

**AVANCE III CUATRIMESTRE DE 2014**

**Indicador: MPE2 - 07 (% de cumplimiento de riesgos controlados) a 31 de diciembre de 2014 a nivel nacional.**

**Eficiencia  
Administrativa**

Cod	Nombre	Ambito	Meta 2014	Num	Den	Resultado	% avance	rango
MPE2-07	Porcentaje de Riesgos Controlados	Resultado	100%	960	1.039	92%	92%	ADECUADO

Cuadro "Eficiencia Administrativa" tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2014 (Corte Dic) (1)

Del 100% de los riesgos identificados, que correspondieron a 1.039 riesgos, la entidad controló un 92% que corresponde a 960 riesgos para la vigencia 2014.

En el plan de acción institucional aprobado para la vigencia 2014 para el tercer trimestre, se establecieron las siguientes actividades en el componente de riesgos:

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Final.	Macro Proceso	Proceso	Área	Variabes	31 de diciembre de 2014
-----	-----------	-----------------	-----------------	---------------	---------	------	----------	-------------------------

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Final.	Macro Proceso	Proceso	Área	VARIABLES	31 de diciembre de 2014
1	Asesorar la identificación de nuevos riesgos (Riesgos de corrupción y otros) y su valoración en los Macroprocesos y procesos Primer Semestre	01/01/2014	30/06/2014	Mejoramiento Continuo	NA	Subdirección de Mejoramiento Organizacional	960/1039	92%
2	Hacer seguimiento al tratamiento definido y para la mitigación (mensual) y reportar indicadores de gestión trimestral Primer Semestre	01/02/2014	30/06/2014					
3	Asesorar la identificación de nuevos riesgos (Riesgos de corrupción y otros) y su valoración en los Macroprocesos y procesos Segundo trimestre	01/07/2014	31/12/2014					
4	Hacer seguimiento al tratamiento definido y para la mitigación (mensual) y reportar indicadores de gestión trimestral Segundo trimestre	01/07/2014	31/12/2014					

Como puede observarse la Subdirección de Mejoramiento Organizacional es la responsable de desarrollar las actividades planteadas, las dos primeras están programas para ser cumplidas durante el primer semestre de 2014 y las dos últimas para ser cumplidas durante el segundo semestre de 2014, a 31 de diciembre según lo muestra el indicador llevan un avance del 92%.

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.

Los avances reportados con corte al tercer Cuatrimestre de 2014 respecto al mapa de riesgos de corrupción, presentan el siguiente estado respecto a los controles definidos y ejecutados para su mitigación respecto al corte a 30 de septiembre de 2014:

#	MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	NIVEL DE RIESGO Septiembre	NIVEL DE RIESGO Diciembre
1	Direccionamiento Estratégico	Concentración de poder (Planeación)	BAJO-ACEPTABLE 4	
		Abuso de poder (focalización)	BAJO-ACEPTABLE 2	
		Tráfico de Influencias (programación)	BAJO-ACEPTABLE 2	
		Uso indebido de información de beneficiarios (focalización)	BAJO-ACEPTABLE 1	
2	Gestión para la atención de las familias y comunidades	Amiguismo y clientelismo	BAJO-TRIVIAL 2	
3	Gestión para la promoción y prevención para la protección integral de la niñez y adolescencia	Indebida destinación de recursos	BAJO-TRIVIAL 3	
		Peculado por Apropiación	BAJO-TRIVIAL 3	
4	Gestión Contratación	Interés indebido en la celebración de contratos	EXTREMA-INACEPTABLE 10	ALTA-IMPORTANTE 5
		Prevaricato por Omisión	MODERADO 4	BAJO-TRIVIAL 3
		Prevaricato por acción	MODERADO 6	BAJO-ACEPTABLE 4
		Tráfico de influencias	BAJO-ACEPTABLE 4	
		Prevaricato por Omisión	MODERADO 4	BAJO-TRIVIAL 3
		Contrato sin cumplimiento de requisitos legales	EXTREMA-INACEPTABLE 8	ALTA-IMPORTANTE 4
		Deficiencia en la supervisión de contratos.	EXTREMA-INACEPTABLE 23	EXTREMA-INACEPTABLE 28
5	Gestión de adopciones	Tráfico de Influencias	ALTA-IMPORTANTE 4	ALTA-IMPORTANTE 4
		Cobhecho	ALTA-IMPORTANTE 4	ALTA-IMPORTANTE 4
6	Gestión Restablecimiento de Derechos	Fallos Amañados	MODERADO 3	
		Omisión del supervisor del contrato frente al incumplimiento de los lineamientos técnicos por parte de los operadores	ALTA-IMPORTANTE 3	
7	Gestión Responsabilidad Penal	Omisión del supervisor del contrato frente al incumplimiento de los lineamientos técnicos por parte de los operadores	ALTA-IMPORTANTE 4	ALTA-IMPORTANTE 4

#	MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	NIVEL DE RIESGO Septiembre	NIVEL DE RIESGO Diciembre
8	Gestión Nutrición	Desviación del producto para fines diferentes a los establecidos	MODERADO 6	MODERADO 4
9	Gestión de Cooperación	Procesos contractuales poco confiables y susceptibles de ser generales	BAJO-ACEPTABLE 4	
		Alteración no autorizada de los datos e información poco contable	BAJO-TRIVIAL 3	
10	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	Fraude y/o uso indebido de la información.	MODERADO 6	MODERADO 3
11	Gestión Comunicaciones	Amiguismo y/o Clientelismo	MODERADO 3	
12	Gestión Atención Primera Infancia	Celebración indebida de contratos	EXTREMA-INACEPTABLE 12	EXTREMA-INACEPTABLE 12
		Abuso de Confianza	EXTREMA-INACEPTABLE 12	BAJO-ACEPTABLE 4
		Pérdida de competencia para liquidar.	EXTREMA-INACEPTABLE 12	EXTREMA-INACEPTABLE 12
13	Gestión Jurídica	Cobhecho Propio	BAJO-ACEPTABLE 3	
		Prevaricato por Omisión	BAJO-ACEPTABLE 4	
14	Aseguramiento a Estándares	Amiguismo y clientelismo	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 12
		Amiguismo y clientelismo	ALTA-IMPORTANTE 12	ALTA-IMPORTANTE 12
15	Gestión Control Interno Disciplinario	Impunidad	EXTREMA-INACEPTABLE 12	MODERADO 6
16	Gestión Financiera	No cobro de lo debido y cobro de lo No debido	BAJO-ACEPTABLE 4	
		Comprometer el presupuesto sin tener los recursos Comprometer el presupuesto con un fin diferente al que fue programado y aprobado	BAJO-TRIVIAL 2	
17	Gestión Humana	Uso de influencias	MODERADO 3	

#	MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	NIVEL DE RIESGO Septiembre	NIVEL DE RIESGO Diciembre
		Fraude / Robo de información / Errores / Omisiones	<b>ALTA IMPORTANTE 6</b>	
18	Gestión Administrativa	Inoportunidad y calidad deficiente en la información presupuestal y de gestión de las áreas y las Regionales.	<b>MODERADO 3</b>	<b>MODERADO 3</b>
		Incumplimiento de los entes territoriales y del ejecutor.	<b>MODERADO 3</b>	<b>MODERADO 3</b>
		Desviación de los recursos de los entes territoriales de los compromisos pactados	<b>ALTA IMPORTANTE 4</b>	<b>MODERADO 6</b>
		Daños de obra en garantía	<b>MODERADO 3</b>	<b>MODERADO 3</b>
		Pérdida de recursos de caja menor	<b>BAJO TRIVIAL 2</b>	<b>BAJO-TRIVIAL 1</b>
19	Evaluación Independiente	Conflicto de intereses	<b>ALTA-IMPORTANTE 5</b>	<b>MODERADO 6</b>
		Revelación o entrega de información confidencial	<b>ALTA-IMPORTANTE 5</b>	<b>MODERADO 6</b>

\*Las fechas para verificación de mitigación de los riesgos son posteriores a 31 de Diciembre de 2014.

**Tabla 3. Macro procesos – Riesgos de Corrupción**

### 5.1.2. SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

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

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



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

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

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

#### AVANCES III CUATRIMESTRE DE 2014:

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional del Instituto Colombiano de Bienestar Familia para el tercer cuatrimestre se reportó a corte 31 de diciembre de 2014, lo siguiente:

Para el cierre 2014 de las actividades relacionadas con la Estrategia Anticorrupción, se continuó con el reporte de la información de Solicitudes y PQR dentro del Gestor de Datos del SUIT 3.0. , este reporte permite al ICBF analizar el comportamiento de los trámites y así definir la Estrategia de Racionalización para el 2015.

Dentro 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 periodo de Septiembre a Diciembre de 2014, se realizaron mesas de trabajo para la definición de nuevos requerimientos por parte de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, y 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 las mesas desarrolladas en el mes de enero del 2015 para la definición de la Estrategia de racionalización para la vigencia, de las cuales fueron parte los Asesores del Departamento Administrativo de la Función Pública, se incluyeron las acciones

necesarias para dar cumplimiento al 100% del compromiso en el primer semestre de 2015.

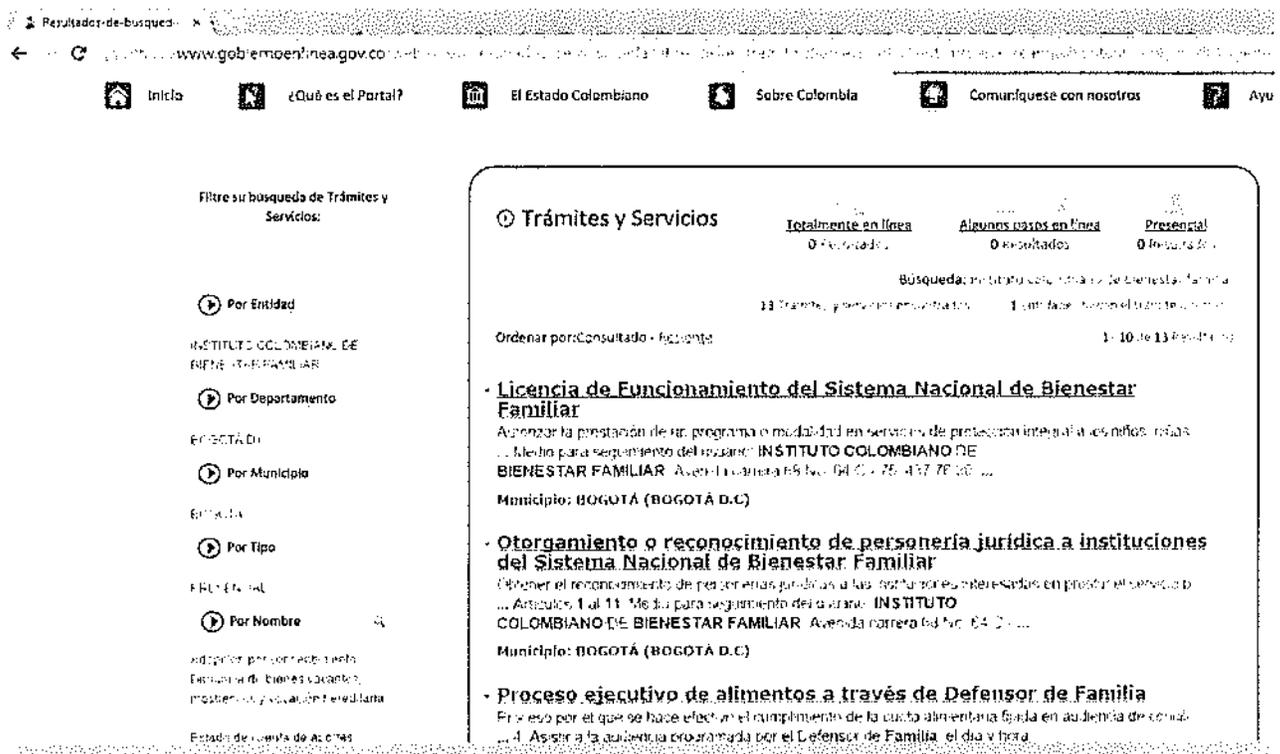
### Indicador de trámites publicados en SUIT

Se observa que al finalizar la vigencia 2014, en el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT, trece (13) trámites racionalizados, el indicador término en un 100% los cuales se encuentra publicados en el Portal del Estado Colombiano – PEC.

Así mismo se relacionan los dos (2) trámites en línea que fueron puestos en marcha para la Estrategia de Racionalización para el 2014 de la cual extractamos lo siguiente:

### PEC

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



Resultados de Búsqueda

Inicio ¿Qué es el Portal? El Estado Colombiano Sobre Colombia Comuníquese con nosotros Ayuda

Filtre su búsqueda de Trámites y Servicios:

- Por Entidad
  - INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
- Por Departamento
  - BOGOTÁ D.C.
- Por Municipio
  - BOGOTÁ
- Por Tipo
  - PROCEDIMIENTO
- Por Nombre
  - Adaptación por conectividad
  - Entrega de Bienestar Familiar
  - Procesos y ejecución de familia

Estado de Cuenta de Ahorros

**Trámites y Servicios**

Totamente en línea	Algunos casos en línea	Presencial
0 Resultados	0 Resultados	0 Resultados

Búsqueda: instituto colombiano de bienestar familiar

13 Trámites y servicios encontrados. 1 con filtros. Ordenar por: Consultado - Ascendente. 1 - 10 de 13 Resultados

- Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar**  
 Apoyar la prestación de un programa o actividad en servicios de protección integral a los niños, niñas y adolescentes para seguimiento del caso: INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Avenida carrera 68 No. 64c - 75. 437 78 26 ...  
 Municipio: BOGOTÁ (BOGOTÁ D.C.)
- Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar**  
 Obtener el reconocimiento de personerías jurídicas a las instituciones interesadas en prestar el servicio p... Artículos 1 y 11. Medio para seguimiento del caso: INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Avenida carrera 68 No. 64 C ...  
 Municipio: BOGOTÁ (BOGOTÁ D.C.)
- Proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia**  
 Fin proceso por el que se hace efectivo el cumplimiento de la cuota alimentaria fijada en audiencia de conciliación. Asistir a la audiencia programada por el Defensor de Familia, el día y hora.

**Indicador: MPE2 - 06 (% de trámites racionalizados y actualizados en el portal SUIT)  
 a 31 de diciembre de 2014 a nivel nacional.**

**Eficiencia  
 Administrativa**

Cod	Nombre	Ambito	Meta 2014	num	den	resultado	%avance	rango
MPE2-06	Porcentaje de trámites racionalizados y actualizados en el portal SUIT	Gestión	100%	13	13	100%	100%	OPTIMO

Cuadro "Eficiencia Administrativa" tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2014 (Corte Dic) (1)

Del 100% de los trámites racionalizados y actualizados en el portal SUIT que correspondieron a 13 trámites, la entidad cumplió el 100% de la meta establecida para la vigencia 2014.

### 5.1.3. TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS

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

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para el 2014 las orientaciones relacionadas con la rendición pública de cuentas desde el plan de rendición de cuentas, estuvieron enfocadas ante todo a continuar por la senda de la cualificación y la innovación en aspectos como la sensibilización, la formación, la participación, las convocatorias, el seguimiento a cumplimiento de compromisos y el fortalecimiento de la cultura ciudadana frente a este proceso, pero ante todo a ser rigurosos en la planificación de acciones y en el desarrollo, monitoreo y la evaluación de las mismas y exhortarlos para que en el 2014 redoblemos esfuerzos que permitan que este proceso sea cada vez más un escenario real de transparencia, participación y cualificación de nuestro quehacer misional.

Para la vigencia 2014, se compartió el informe final 2013 en donde se invita a retomar los logros pero también las dificultades y retomar los compromisos asumidos con las

comunidades y todo lo pendiente para hacer de los programas y servicios verdaderos escenarios de cumplimiento de derechos.

Para el 2014 las orientaciones generales fueron:

- Realizar 33 eventos de rendición de cuentas en el nivel Regional (1 por cada Regional) en dichos eventos deberán participar de una manera activa los Centros Zonales de cada Regional y se garantizará que este proceso se construya, planifique y desarrolle conjuntamente con los equipos ampliados, aplicando la metodología definida para el efecto.
- Programar en el año, dos (2) Mesas Públicas por cada Centro Zonal, las cuales se realizarán, una (1) en el primer semestre y la segunda (2) en el tercer trimestre, los temas los definirán los Equipos Zonales para garantizar el seguimiento, evaluación y respuestas a las propuestas e inquietudes presentadas por la comunidad; los Equipos Zonales pueden programar por encima de la meta propuesta si deciden realizar mesas públicas por municipios de área de influencia, de todas maneras lo deben reportar como parte de la meta.
- Los Coordinadores de Asistencia Técnica y los enlaces del SNBF deberán implementar acciones para brindar asistencia técnica a los Centros Zonales sobre los lineamientos de esta meta y todos los aspectos técnicos que este proceso demanda.
- Para el 2014 el reporte de gestión de esta meta será mensual y se deberá entregar informe de Gestión los 10 primeros días del mes siguiente.
- La Subdirección de Monitoreo y Evaluación continuará realizando el monitoreo y evaluación de este proceso y realimentará a los diferentes niveles de la entidad sobre los resultados recomendaciones y proyecciones de este proceso.
- Los Coordinadores de Planeación deberán apoyar este proceso y diligenciar los avances del indicador.
- Los Equipos Zonales deberán hacer seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades en el desarrollo de las mesas públicas y diligenciar y compartir el formato 3 de seguimiento a cumplimiento de compromisos por cada mesa pública realizada en sus territorios.
- De los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas, las Regionales y Centros Zonales deberán tener los soportes respectivos (Agenda, convocatorias, Informes de gestión, acuerdos, aportes de la comunidad, informe de evaluación final, lista de participantes y el consolidado de las observaciones y evaluaciones propuestas por la comunidad.
- Los Coordinadores de Asistencia Técnica y Planeación de las Regionales coordinarán con la Subdirección de Mejoramiento Organizacional todas las acciones necesarias para la asignación, de recursos económicos, logísticos y técnicos para la puesta en marcha de esta meta en el 2014.
- Los Coordinadores de Asistencia Técnica de las Regionales junto con los enlaces del SNBF asignados para este propósito y los Coordinadores Zonales deberán planificar y concertar fechas, tiempos y recursos con base en estos lineamientos y diligenciar el formato cronograma de rendición de cuentas, consultas públicas y

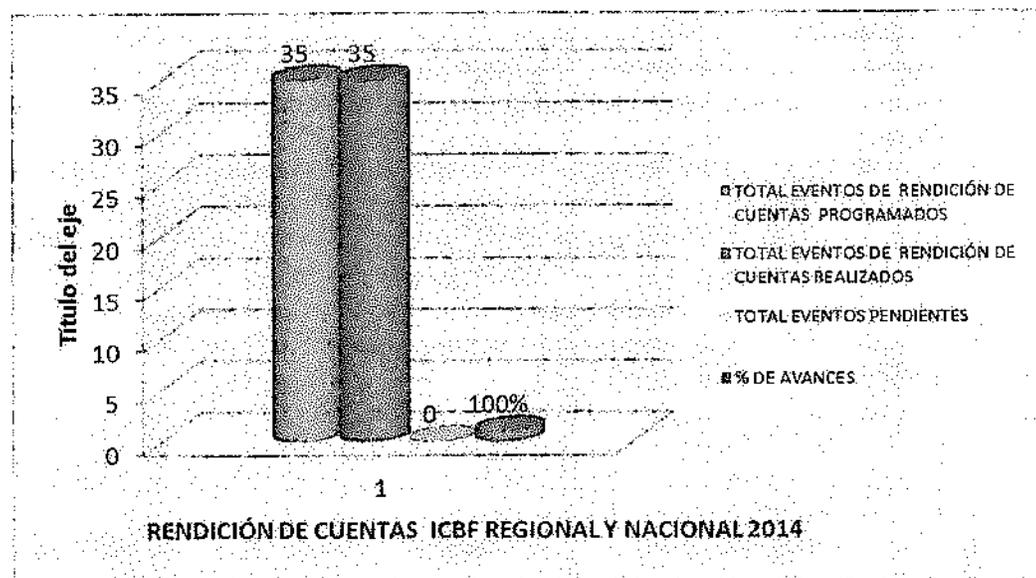
mesas públicas que se tiene definido para el efecto; lo deberán remitir consolidado, a más tardar el 24 de febrero de 2014 al correo electrónico, ([luis.mora@icbf.gov.co](mailto:luis.mora@icbf.gov.co)).

### AVANCES III CUATRIMESTRE 2014

Se revisó la información publicada en la página Web del ICBF – Proceso de Rendición de cuentas 2014, “Informe Final de Rendición de Cuentas ICBF 2014” observando lo siguiente:

Se sistematizó el cronograma y se brindó realimentación a los diferentes niveles de la entidad alcanzando el 100% de cumplimiento de la meta.

Se realizaron los eventos de Rendición de Cuentas 1 en el nivel nacional y 34 en el nivel Regional y se dieron a conocer los avances de la gestión 2014 con un porcentaje de avance del 100%.

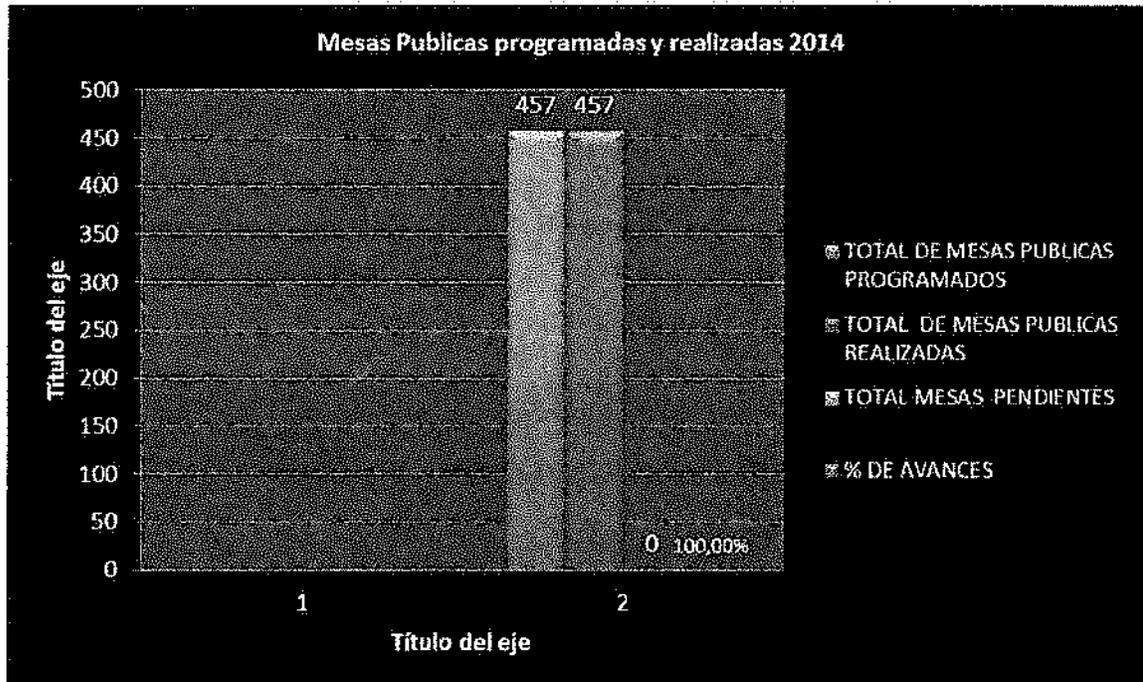


Grafica "Análisis de Resultados de los eventos de Rendición de Cuentas" (pág. 25)

En las 35 audiencias públicas de rendición de cuentas se contó con la participación de 1.025 actores que representan a las organizaciones de gobierno, 2.407 actores que representan las organizaciones no gubernamentales y 1.121 personas que representaron a los organismos de control, veedurías y comunidad usuaria de los servicios.

Para el año 2014 se programaron 457 mesas públicas. Al finalizar el año se reportaron 457 mesas públicas para un 100 % de gestión, se contó con la participación de 4.124 actores que representan a las organizaciones de gobierno, 8.935 actores que representan las organizaciones no gubernamentales y 8.681 personas que representaron a los organismos de control, veedurías y comunidad usuaria de los servicios, quedando

pendiente reportar 1 MP de la Regional Boyacá, y la Regional San Andrés reportó 2 MP sobre bienestarina y quedo por encima de la meta inicialmente programada.



(Ver gráficos 1 y 2) Grafico 1 Mesas publicas programadas, realizadas, pendientes y % de ejecución.

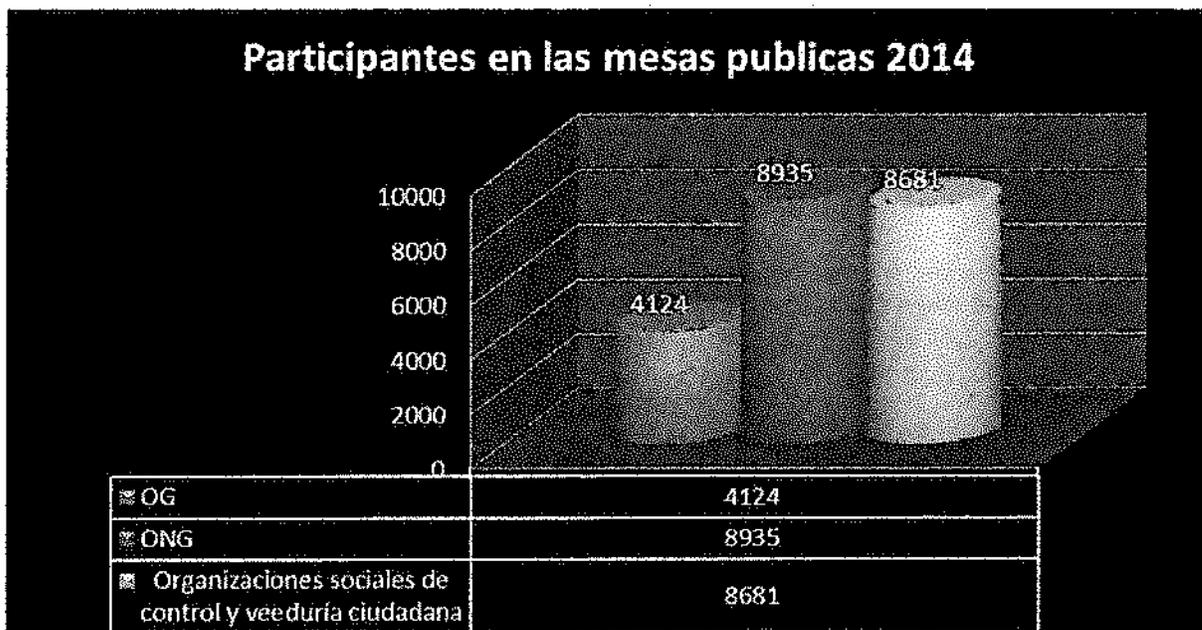


Grafico 2 No de participantes de OG, ONG y Entes de control en las MP.  
 De 457 MP realizadas se hicieron sobre los siguientes temas: 162 MP (35%) primera infancia; 153 MP (33%) servicios, participación comunitaria y control social, 75 MP (16%) protección, SRPA y PARD, 25 MP (5%) Generaciones con Bienestar, 1 MP PAE, 8 MP (2%) programa Desayuno DÍA, 30 MP (7%) nutrición y bienestarina y 3 MP (1%) Familias con Bienestar.

**Indicador: MPEV1-P1-05 (% de mesas públicas y eventos de rendición de cuentas realizadas).**

**Transparencia,  
participación y  
servicio al  
ciudadano**

Cod	Nombre	Ambito	Meta/2014	num	den	resultado	%avance	rango
MPEV1-P1-05	Porcentaje de mesas públicas y eventos de rendición de cuentas realizadas	Producto	100%	493	492	100%	100%	OPTIMO

Cuadro "Eficiencia Administrativa" tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2014 (Corte Dic) (1)

Del 100% de las mesas públicas y eventos de rendición de cuentas realizadas que correspondieron a 492 mesas y eventos, la entidad cumplió con el 100% de la meta establecida para la vigencia 2014.

Posteriormente, se terminó de reportar, sistematizar y retroalimentar la información en las matrices de seguimiento nacional como en los cronogramas de seguimiento regional en un 100% de cumplimiento.

Para el mes de septiembre se diseñó la nueva cartilla de dialogo fortaleciendo este componente quedando en un 80% de avance.

Para el mes de noviembre se finalizó el desarrollo de los lineamientos técnicos para garantizar la realización del proceso de rendición de cuentas territorial garantizando abrir escenarios de participación ciudadana y control social para un total del 80% del cumplimiento a la meta.

Así mismo, el 90% de las Regionales y CZ hicieron entrega del formato 3 de seguimiento a cumplimiento de compromisos y el 90% de los compromisos se sistematizaron, se sugirió hacer seguimiento al cumplimiento de los mismos.

Para el informe del tercer cuatrimestre se realizó el último informe semestral de avance de la meta de rendición de cuentas y mesas públicas, con dos boletines informativos.

Se avanzó en un 50% el proceso preparatorio de asistencia técnica y reglas de juego para la rendición de cuentas de los entes territoriales que se llevara a cabo en el 2015 con el apoyo de la PGN y los alcaldes y gobernadores del país. Se proyectó para diciembre de 2014 y enero de 2015:

- Asistencia técnica a equipos y enlaces territoriales.
- Trabajo de asistencia técnica a equipos Regionales y Zonales del ICBF.
- Mesas de trabajo intersectoriales

Por último se presentó un informe final tanto del plan de rendición de cuentas y un informe semestral de la meta de mesas públicas y rendición de cuentas terminada en un total del 100% de cumplimiento.

### Ejecución de Actividades del Plan de Acción

#### INDICADOR MPEV1-P1-05 Mesas públicas y eventos de rendición de cuentas realizadas

No.	Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	Variabes	31 de diciembre de 2014
1	Diseñar y enviar líneas de acción 2014 sobre la meta de RPC y MP al nivel Regional y Zonal.	01/01/2014	24/01/2014					
2	Diseñar el plan de rendición pública de cuentas y mesas públicas 2014 del ICBF y consolidar la programación de esta meta del nivel nacional, regional y zonal.	24/01/2014	14/03/2014					
3	Realizar seguimiento a la gestión de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Nal, Regional y Zonal y presentar el informe del primer semestre.	14/03/2014	30/06/2014	Evaluación, Monitoreo y Control de la Gestión	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	Subdirección de Monitoreo y evaluación	492/493	100%
4	Realizar seguimiento a la gestión de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Nal, Regional y Zonal 2014 y presentar el informe del segundo semestre y el informe final 2014.	31/07/2014	31/12/2014					

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Macro Proceso	Proceso	Área	VARIABLES	31 de diciembre de 2014
5	Apoyar y evaluar el evento de rendición pública de cuentas del nivel Nacional 2014.	01/07/2014	Por definir					

Las actividades correspondientes a este indicador se encuentran bajo responsabilidad de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, para este componente se plantean 5 actividades, y el avance del indicador se encuentra en un cumplimiento del 100% pues se han adelantado 493 eventos de los 492 planteados para la fecha de corte, encontrándose en un nivel óptimo de ejecución.

#### **Dificultades:**

La Subdirección de Monitoreo y Evaluación, en su informe de seguimiento a la Rendición Pública de Cuentas, indica que en general las dificultades que se presentaron fueron las siguientes:

1. En relación a la entrega del formato No. 3 "*Seguimiento a cumplimiento de compromisos*" y el registro de la sistematización por parte de las Regionales y los CZ, se hizo difícil por la falta de motivación del uso de esta herramienta como un instrumento para generar planes reales de mejoramiento.
2. La aprobación final del diseño de la cartilla denominada "El Dialogo un componente para la reflexión democrática y la discusión participativa sobre la gestión al derecho", no fue posible su aprobación por parte de la nueva administración para socializarla a los diferentes niveles y publicarla en la página Web- ICBF,
3. En cuanto al desarrollo de los lineamientos técnicos para garantizar la realización del proceso de rendición de cuentas territorial, no fue posible avanzar en la definición final de dichos documentos por cambio de administración y esto genero una crisis coyuntural.
4. Con respeto al avance del proceso preparatorio de asistencia técnica y reglas de juego para la rendición de cuentas de los entes territoriales, que se llevará a cabo en el 2015, se dificultó por la falta de compromisos de las entidades del estado y el cambio de las administraciones.

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

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de

Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

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

Desde la Dirección de Servicios y Atención se incluyó dentro de la Formulación Plan De Acción Integral Anual una línea de política denominada Transparencia, participación y servicio al ciudadano, referente al objetivo estratégico Lograr una organización apreciada por los colombianos que aprende orientada a resultados.

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

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

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

### **AVANCES III CUATRIMESTRE 2014**

A continuación se relaciona el avance de este componente para el tercer cuatrimestre del año 2014 y se tiene lo siguiente:

#### **1.1 Participación Ciudadana**

La gestión institucional debe realizarse con principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Ello implica la obligación de abrir espacios de participación e involucrar a los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Las acciones adelantadas durante 2014 por la Entidad son:

1. Desarrollo de la serie **Herramientas de Participación**. Dentro de las acciones de cierre del Convenio de Cooperación 1340 firmado entre el ICBF y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), con la Corporación Acción Ciudadana Colombia como operador, se realizaron las siguientes acciones:

- Revisión técnica, de estilo y de diseño gráfico de la guía Participación de niños, niñas y adolescentes en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Revisión técnica, de estilo y de diseño gráfico de la guía Participación de niños, niñas y adolescentes en la gestión pública territorial.
- Revisión técnica del módulo Indicadores de participación de niños, niñas y adolescentes.

Pregunta, ¿se finalizó la serie **Herramientas de Participación**?

- Recibir las versiones impresas y acordar con el operador del Convenio 1340 ICBF-OIM el plan de distribución de las guías "Participación de niños, niñas y adolescentes en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar" y "Participación de niños, niñas y adolescentes en la gestión pública territorial".
  - Adelantar la revisión de estilo y de diseño gráfico del módulo de indicadores de participación de niños, niñas y adolescentes. Posteriormente se debe recibir la versión digital de la misma, con el fin de colgarla como material disponible en la página web del Instituto
2. **Asistencia técnica sobre participación significativa con enlaces territoriales del SNBF.** En el marco del Convenio 1689 de 2013 ICBF-PNUD, se realizaron siete (7) talleres con las macro regionales en Neiva, Santa Marta, Cartagena, Bucaramanga, Manizales y Bogotá (dos), sobre los diversos ejes del convenio con los enlaces del SNBF en las Direcciones Regionales y en los Centros Zonales, incluyendo sesiones específicas sobre la participación significativa y la conformación y consolidación de Mesas de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes en municipios y departamentos.
  3. Asistencia técnica para la **conformación de la Mesa de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes en Atrato, Chocó.** En el marco del Convenio 1689 de 2013 ICBF-PNUD, se realizó un taller con los integrantes de la Mesa de Infancia, Adolescencia y Familia de Atrato, resultado del cual se conformó la Mesa de Participación referida en dicho municipio.
  4. Asistencia técnica en el desarrollo del **protocolo de participación de niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado** en el marco del convenio interadministrativo entre el ICBF y la Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas (UARIV) y participación en el grupo técnico interinstitucional de revisión y ajuste de la guía metodológica y conceptual del protocolo y del pilotaje de la misma en San Juan Nepomuceno, Pasto y Riohacha.
  5. 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**, que se llevarán a cabo en municipios y departamentos en 2015. Dicha guía incluye los pasos metodológicos para promover la participación de la primera infancia, la infancia, la adolescencia y la juventud.

6. Actualización del **Plan de Acción de la Mesa Nacional de Participación de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes**. En dicho marco, se ha adelantado:
- Retroalimentación y asesoría sobre el contenido de la resolución y de los módulos de los programas Cívica Infantil y Juvenil de la Policía Nacional por parte de los miembros de la Mesa.
  - Articulación en dos (2) departamentos entre los beneficiarios de los programas de Cívica Juvenil y los encuentros territoriales de socialización del estatuto de ciudadanía juvenil realizados por Colombia Joven.
  - Definición de una propuesta metodológica para el desarrollo y fortalecimiento de la participación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes dentro del proceso de rendición pública de cuentas territorial en política pública de infancia y adolescencia.
  - Participación en reuniones para la construcción de la ruta diferencial de atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de MAP, MUSE y AEI. Actualmente se está analizando cada fase de intervención en la ruta con el fin de lograr incluir una perspectiva diferencial por momentos del ciclo vital.
  - Articulación entre las entidades de la Mesa y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS), para propiciar la participación de adolescentes en el curso virtual de responsabilidad ambiental, ofrecido por el Ministerio.
  - Discusión y retroalimentación del documento *Indicadores de participación de niños, niñas y adolescentes*.

## 1.2 Servicio al Ciudadano

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar cuenta con Procedimientos implementados respecto a: Atención de Denuncias, Procedimiento Atención de Peticiones, Procedimiento Atención de Denuncias, Procedimiento Atención Quejas y Reclamos, 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. Grupos Poblaciones Encuestados: Niños niñas y adolescentes; 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% para la vigencia 2014.

### Nivel de satisfacción por población

POBLACION	2014
CENTRO ZONAL	78,69
NNA	91,48
PRIMERA INFANCIA	84,71
FAMILIAS Y COMUNIDADES	79,13

El 30 de Diciembre se realizó la socialización de los resultados generales con todas las Regionales a través de video-conferencia, para realizar las acciones de mejora necesarias frente a los resultados obtenidos en cada Regional.

Durante el Año 2014, fueron elaboradas, actualizadas, codificadas y entregadas a cada una de las 33 Regionales, 206 Centros Zonales, 14 Unidades Locales, Centros de Atención a víctimas de violencia sexual CAIVAS y Centro Especializado de Servicios para Adolescentes CESPA, las cartas de trato Digno al ciudadano que contienen los Deberes y Derechos de los mismos, afiches publicados en las salas de espera de los diferentes puntos de atención, de igual forma fue publicada en el portal web del ICBF en la siguiente ruta: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios/CartaTratoDigno>.

Fueron actualizados y rediseñados en plegables informativos dirigidos al ciudadano los siguientes trámites de solicitud:

- Permiso de salida del país para un niño, niña o adolescente.
- Impedimento de salida del país para un niño, niña, o adolescente.
- Reconocimiento de paternidad, solicitud de investigación de paternidad o filiación.
- Impugnación de la paternidad.
- Remoción de guardas o tutores, solicitud de privación o suspensión de la patria potestad.
- Rehabilitación de la patria potestad.
- Nombramiento de guardas o tutores.
- Revisión de visitas.
- Fijación de Custodia.
- Revisión de Custodia.
- Fijación de Visitas.
- Proceso Ejecutivo de Alimentos.
- Conciliación para la Fijación de Cuota de Alimentos.
- Revisión de Cuota de Alimentos.
- Ofrecimiento de Alimentos.

Los cuales fueron entregados a todas las 33 Regionales, 206 Centros Zonales y 14 Unidades Locales, se enviaron igualmente a las mencionadas regionales, centros zonales y unidades locales acrílicos toma uno para la disposición física de estos elementos en las salas de espera del ICBF, garantizando al ciudadano la socialización de los requisitos, a donde deben dirigirse y documentos que deben presentar al momento de adelantar los trámites enunciados.

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

Se elaboró el Documento Guía para apertura, traslado y cierre de Centros zonales, según lo estipula el artículo 7° de la Resolución 2859 de abril 24 de 2013, por la cual se reglamenta la estructura del ICBF en el Nivel Regional y Zonal y teniendo en cuenta la Infraestructura accesible de cada uno de ellos para el ciudadano.

El pasado 28 de octubre de 2014 se puso en producción en la plataforma de la Escuela Virtual del ICBF el módulo de Servicios y Atención, el cual contó con 247 participantes entre los que se cuentan colaboradores de planta y contratistas que laboran en la Entidad, buscando la mejora del Servicio y la Atención con calidad y calidez hacia el ciudadano que accede o presenta sus peticiones ante el ICBF.

Desde el 5 de mayo de 2014 semanalmente se han creado y socializada vía correo electrónico mensajes de sensibilización en servicio humanizado a los colaboradores de los tres niveles de atención, motivándolos en el desarrollo de la Gestión de Servicio y Atención al ciudadano, acrecentando sus habilidades y competencias humanas.

El lunes 22 de diciembre de 2014, se presentaron los contenidos de la Estrategia Formando Formadores a los representantes del área de capacitación de la Dirección de Gestión Humana, quienes solicitaron ajustes que se realizarán antes de iniciar el pilotaje con el Centro de Contacto y un Centro Zonal de la Regional Bogotá.

Se participó activamente en las siguientes Ferias Nacionales del Servicio programadas por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Lugar	Fecha	Estado
Caucasia – Antioquia:	06 de septiembre	Desarrollada
Cartago – Valle:	18 de octubre	Desarrollada
Riohacha – Guajira:	29 de noviembre	Desarrollada

Para un total de seis (6) ferias Nacionales del Servicios llevadas a cabo durante la vigencia 2014.

### Gestión centro de contacto

A Diciembre de 2014 se ha logrado obtener resultados significativos en la atención al ciudadano así:

- Contar con agentes bilingües de idioma inglés y de lenguaje de señas para la atención diferencial a población sordo-muda.
- Contar con una herramienta de "inteligencia de negocios" que permite prospectar las estacionalidades y posibles crecimientos de peticiones en ciertos meses del año.
- Mensajes de voz a través de llamadas masivas de salida y textos a celular.
- Desde el ICBF se lideró la formación de una red de líneas 106, incrementando voz a voz la interacción con los niños, niñas y adolescentes.
- Aumentar el total de interacciones atendidas por asesor mensual haciendo un comparativo 2013 a 2014.
- Contar con una sala exclusiva de capacitación con todas sus ayudas tecnológicas para un grupo de 40 personas.

Se implementaron en el Centro de Contacto servicios innovadores como Kiosko Virtual ubicado en la Sede de la Dirección General como piloto de atención al ciudadano, cuenta con escáner, video chat, acceso a lenguaje de señas, comunicación telefónica directa al Centro de Contacto, seguimiento de la Petición.

Igualmente, se contó con encuesta de Satisfacción del ciudadano durante la vigencia 2014, a través del operador de Centro de Contacto, la Encuesta se aplicó a través de IVR, para todas las llamadas de entrada, dejando su utilización a decisión del ciudadano. Lo que ha permitido saber la opinión de los ciudadanos que han sido atendidos en las líneas dispuestas por el ICBF, sobre el servicio e información suministrada por agentes de atención o especializados. Los resultados obtenidos han sido de más del 90% de satisfacción, cumpliendo con el indicador señalado por la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.

A través del contrato interadministrativo 1242 de 2014, cuyo objeto es "Administrar y operar el centro de contacto del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para la prestación de un servicio integral al ciudadano en todos los canales institucionales".

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

#### a. PROCESO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

- **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:** Registro de la petición 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:** Realizar control de calidad a todas las peticiones que se tomen por cualquier canal en el centro de contacto, verificando que la información contenida en el registro sea coherente, esté completa y corresponda al tipo y motivo de la petición, de acuerdo a los parámetros fijados por la entidad.
- **Trámite de Peticiones:** Direccionar las peticiones por el Sistema de Información Misional al nivel o área competente para responder la petición.
- **Seguimiento oportunidad y calidad de respuesta de las peticiones:** Mediante reportes, hacer seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas, direccionadas hacia los diferentes niveles (nacional, regional y zonal), así como enviar alertas a las peticiones que están próximas a vencerse.
- **Análisis estadístico de las Peticiones:** Administrar la información estadística del Macro proceso de Servicio y Atención, garantizando el suministro oportuno de la misma de acuerdo con los requerimientos del caso.

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

#### **b. CANALES DE ATENCIÓN**

**Canal Telefónico:** El Centro de Contacto presta el servicio a través de cuatro (4) líneas telefónicas gratuitas de atención, por medio de atención de llamadas de entrada y salida, tal como se muestra en la tabla N. 4.

- 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 Telefónico	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
Total de Ingresos	394.339	398.387	409.096	412.196	3.793.434
Total Ofrecidas Consultor	260.129	253.995	260.177	312.615	2.756.649
Total Contestadas Consultor	266.809	254.653	242.482	304.371	2.572.298
Atendidas IVR	152.028	163.227	205.110	84.136	2.369.238
Atendidas por Agente Posterior IVR	51.478	47.608	49.101	16.920	395.413
ASA (Seg)	145	162	219	99	1.791
Nivel de Servicio (Seg)	17,25%	19,82%	22,83%	34,84%	30,09%
AHT (Seg)	222	194	164	207	250

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

- Correo Electrónico.
- Chat.
- Modalidad Video Chat.
- Llamada en Línea o CLIK TO CALL.
- Mensajes de voz, mensajes de texto y mensajes de texto en forma de interacción.

### Resumen de Ingresos Canal Virtual

(Chat: [http://190.66.6.221/chat\\_icbf/](http://190.66.6.221/chat_icbf/)), Correo: [atención.ciudadano@icbf.gov.co](mailto:atención.ciudadano@icbf.gov.co) Portal: [formulario de peticiones](#)

Canal Virtual	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
Atendidas Chat	11.632	12.531	12.841	6.331	101.235
Atendidas Correo	793	1.132	991	530	11.432
Atendidas Portales	1.790	2.977	3.757	4.421	25.056
Video Llamada	248	435	442	305	3.631
<b>Total Atendidas</b>	<b>14.354</b>	<b>15.926</b>	<b>18.014</b>	<b>11.586</b>	<b>141.354</b>

**Escrito:** Son las peticiones escritas que ingresan por el Grupo de Gestión Documental en la Sede de la Dirección General y excepcionalmente la correspondencia que se reciba en los puntos de atención del ICBF a nivel nacional, que requieran apoyo de la Dirección de Servicios y Atención, tal como se muestra en la tabla N. 6.

### Resumen de Ingresos Canal Escrito

(Derechos de petición y correspondencia de la Sede Nacional)

Canal Escrito	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
Total Ingresos	1.338	1.255	1.157	863	4.613
Total Gestionados	1.338	1.255	1.157	863	4.613

Tabla 6. Ingresos canal escrito

**Presencial:** En los puntos de atención presencial dispuestos por las regionales y a través del Centro de Contacto a través de sus agentes recibe, clasifica, registra y atiende todas las peticiones ciudadanas que soliciten información y orientación en la Dirección de Servicios y Atención ubicada en la Sede de la Dirección General del ICBF, lo cual cumple con la normatividad interna que se encuentre vigente y el proceso establecido por el ICBF.

### Resumen de Ingresos Canal Presencial

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

Canal Presencial	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
Total Ingresos	535	455	459	426	1.875
Total Gestionados	535	455	459	426	1.875

Tabla 7. Resumen de Ingresos - Canal Presencial

### Resumen de Ingresos IVR Transaccional

Opción 2 IVR Transaccional	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
Atenciones IVR	152.028	153.007	155.110	54.155	514.300
Atenciones Por Agente Positivo por IVR	51.470	47.508	49.101	15.800	163.879

### Total Interacciones Atendidas por el Centro de Contacto

Total Ofrecimientos por Canal											
Mes / Canal	Total General	Telefónico	Virtual Hold	Presencial	Escrito	Agente Virtual	Virtual	Chat	Correo	Portal	Video Llamada
Enero	150.843	144.084	N/A	1.800	1.540	N/A	3.419	1.071	1.135	1.212	N/A
Febrero	215.982	200.042	N/A	3.679	1.153	N/A	11.108	8.867	1.139	1.102	N/A
Marzo	261.712	238.097	N/A	3.531	1.039	N/A	19.045	16.393	1.525	1.127	N/A
Abril	268.811	237.801	N/A	3.433	582	N/A	26.995	22.602	860	2.332	1.201
Mayo	295.784	263.494	N/A	644	2.509	N/A	29.137	25.757	943	2.954	383
Junio	359.091	329.166	34.109	476	1.351	5.194	22.844	19.562	653	2.412	217
Julio	427.514	395.714	46.128	650	1.492	N/A	29.658	26.522	867	1.932	337
Agosto	406.831	371.018	37.583	474	885	N/A	34.450	31.725	728	1.712	285
Septiembre	437.043	394.335	48.053	535	1.396	N/A	40.769	37.604	812	1.919	434
Octubre	441.959	398.387	41.226	485	1.256	N/A	41.831	37.751	1.186	2.059	755
Noviembre	439.821	409.096	N/A	469	1.197	N/A	29.059	23.283	595	3.901	880
Diciembre	425.509	412.196	N/A	426	863	N/A	12.024	6.330	630	4.421	643
<b>Total General</b>	<b>4.130.880</b>	<b>3.793.434</b>	<b>207.099</b>	<b>16.606</b>	<b>15.267</b>	<b>5.194</b>	<b>300.339</b>	<b>257.507</b>	<b>11.474</b>	<b>26.223</b>	<b>5.135</b>

Hasta el mes de Diciembre se evidencia que el canal más utilizado es el Telefónico, con un porcentaje de participación del 96,87 % (línea 01800918080, línea 106 y línea 6605520). El segundo canal más utilizado por los ciudadanos es el Chat con una total 257.507 interacciones.

En el 2014 ingresaron un total de 1.269.298 llamadas al IVR Transaccional las cuales se recibieron a través de la opción 2 del IVR. Estas llamadas se encuentran incluidas dentro de las 3.793.434 llamadas que se registraron para el canal telefónico.

A través del servicio Virtual Hold se recibieron durante el 2014 un total de 207.099 llamadas. Estas llamadas se encuentran incluidas dentro de las 3.793.434 llamadas que se registraron para el canal telefónico.

### INDICADORES

#### Indicador: E-40 (Porcentaje de quejas y reclamos solucionados oportunamente)

Transparencia,  
participación y  
servicio al ciudadano

Código	Nombre	Ámbito	Meta 2014	num	den	resultado	% avance	rango
E-40	Porcentaje de quejas y reclamos solucionados oportunamente	Resultado	100%	538	610	88%	88%	EN RIESGO

Cuadro "Eficiencia Administrativa" tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2014 (Corte Dic) (1)

Del 100% de las quejas y reclamos, que correspondieron a 610 reclamos y quejas solucionados, la entidad controló un 88% que equivalió a 538 para la vigencia 2014.

**Indicador: E-41 (Nivel de satisfacción de atención al cliente).**

Transparencia,  
participación y  
servicio al  
ciudadano

Code	Nombre	Ambito	Meta 2014	num	den	resultado	% avance	rango
E-41	Nivel de Satisfacción de atención al cliente	Resultado	90%	-	-	84%	93%	OPTIMO

Cuadro "Eficiencia Administrativa" tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2014 (Corte Dic) (1)

Del 90% del nivel de satisfacción de atención al cliente que correspondieron (no se observa el numerador y denominador) de nivel de satisfacción la entidad cumplió con el 93% de la meta establecida para la vigencia 2014.

**Indicador: E-42 (Regionales operando efectivamente el sistema tecnológico para otorgar citas de manera automatizadas).**

Transparencia,  
participación y  
servicio al  
ciudadano

Code	Nombre	Ambito	Meta 2014	num	den	resultado	% avance	rango
E-42	Regionales operando efectivamente el sistema tecnológico para otorgar citas de manera automatizadas	Gestión	33	33	33	1	100%	OPTIMO

Cuadro "Eficiencia Administrativa" tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2014 (Corte Dic) (1)

Del 100% de regionales operando efectivamente el sistema tecnológico para otorgar citas de manera automatizadas que correspondieron a 33 regionales operando la entidad cumplió con el 100% de la meta establecida para la vigencia 2014.

## 5. CONCLUSIONES TERCER CUATRIMESTRE 2014

En relación al primer componente Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, establece criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, por lo que se refleja a corte 31 de diciembre de 2014, que las acciones establecidas para controlar y ejecutar la mitigación de los riesgos de corrupción previstos, se logró bajar el nivel de riesgo en ocho (8) macroprocesos, permitiendo que tres (3) de nivel moderado pasaran a nivel bajo, tres (3) de nivel alto pasaran a nivel moderado, tres (3) de nivel extremo a nivel alta, uno (1) de nivel extremo pasara a moderado y uno (1) de nivel extremo pasara a nivel bajo, que a continuación se relacionan:

#	MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	NIVEL DE RIESGO Septiembre	NIVEL DE RIESGO Diciembre
1	Gestión Contratación	Interés indebido en la celebración de contratos	EXTREMA-INACEPTABLE 15	ALTA-IMPORTANTE 5
		Prevaricato por Omisión	MODERADO 4	BAJO-TRIVIAL 3
		Prevaricato por acción	MODERADO 6	BAJO-ACEPTABLE 4
		Prevaricato por Omisión	MODERADO 4	BAJO-TRIVIAL 3
		Contrato sin cumplimiento de requisitos legales	EXTREMA-INACEPTABLE 5	ALTA-IMPORTANTE 4
2	Gestión Nutrición	Desviación del producto para fines diferentes a los establecidos.	MODERADO 6	MODERADO 4
3	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	Fraude y/o uso indebido de la información.	MODERADO 6	MODERADO 3
4	Gestión Atención Primera Infancia	Abuso de Confianza	EXTREMA-INACEPTABLE 16	BAJO-ACEPTABLE 4
5	Aseguramiento a Estándares	Amiguismo y clientelismo	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 12
6	Gestión Control Interno Disciplinario	Impunidad	EXTREMA-INACEPTABLE 20	MODERADO 6

#	MACROPROCESO/ PROCESO	RIESGO	NIVEL DE RIESGO Septiembre	NIVEL DE RIESGO Diciembre
7	Gestión Administrativa	Desviación de los recursos de los entes territoriales de los compromisos pactados	<b>ALTA IMPORTANTE 4</b>	<b>MODERADO 6</b>
		Pérdida de recursos de caja menor	<b>BAJO TRIVIAL 2</b>	<b>BAJO-TRIVIAL 1</b>
8	Evaluación Independiente	Conflicto de intereses	<b>ALTA-IMPORTANTE 6</b>	<b>MODERADO 6</b>
		Revelación o entrega de información confidencial	<b>ALTA-IMPORTANTE 5</b>	<b>MODERADO 6</b>

Así mismo, del 100% de los riesgos identificados, que correspondieron a 1.039 riesgos, la entidad controló un 92% que equivale a 960 riesgos para la vigencia 2014.

Con respecto al segundo componente Estrategia Antitrámites, la Dirección de Planeación y control de la Gestión, a través en la Subdirección de Mejoramiento Organizacional continuó con el reporte de la información de Solicitudes y PQR dentro del Gestor de Datos del SUIT 3.0., reporte que permite al ICBF analizar el comportamiento de los trámites y así definir la Estrategia de Racionalización para el 2015.

La estrategia de Racionalización para el 2014, se incluyeron dos (2) trámites en línea: Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar; por otro lado, la Oficina de Aseguramiento a la Calidad continuará con el cronograma establecido para desarrollar el Sistema de información OAC ON LINE para la vigencia 2015.

Con relación a las mesas de trabajo se reportó un porcentaje de avance del 75%, para la definición de nuevos requerimientos por parte de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad y la Dirección de Información y Tecnología.

Del 100% de los trámites racionalizados y actualizados en el portal SUIT que correspondieron a 13 trámites, la entidad cumplió el 100% de la meta establecida para la vigencia 2014.

En cuanto al tercer componente rendición de cuentas, se observa un avance importante respecto a las actividades programadas, por cuanto el indicador refleja un nivel óptimo de avance al 100% de los eventos programados desde el Plan de Acción Institucional.

De igual manera, se concluye que existieron algunas dificultades para la vigencia 2014 en cuanto a la rendición de cuentas, destacando las siguientes: a) reprogramación de las mesas públicas, b) inoportunidad en la entrega de los recursos para la contratación de los operadores, c) no se asignaron recursos suficientes, d) no se socializó la cartilla "El

diálogo un componente para la reflexión democrática y la discusión participativa sobre la gestión al derecho”.

Con respecto al desarrollo de los lineamientos técnicos para garantizar la realización del proceso de rendición de cuentas territorial, quedó en un 80% del cumplimiento a la meta establecida.

En relación al componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se observa que a los procedimientos implementados para la atención de denuncias, peticiones, quejas y reclamos, se realizó una encuesta de satisfacción al ciudadano, entrevistándose a niños, niñas y adolescentes, usuarios de los centros zonales, padres de niños de primera infancia, familias y comunidades, reportando un 84,01% de nivel de satisfacción.

Del 100% de las quejas y reclamos, cuya sumatoria correspondió a 610, la entidad controló el 88% que equivale a 538 quejas y reclamos para la vigencia 2014.

## **6. RECOMENDACIONES**

### **RECOMENDACIONES DEL TERCER CUATRIMESTRE:**

Se recomienda fortalecer la metodología del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigar, controlar y evitarlos. Así mismo, para la vigencia 2015 es necesario identificar, analizar, valorar, administrar, para mejorar el desempeño del nivel del riesgo y prevenir la ocurrencia de posibles hechos de corrupción en los macro procesos que puedan atentar contra la imagen institucional, la institucionalidad y la probidad del ICBF.

Se recomienda continuar dentro de la estrategia de Racionalización para el 2015, con el desarrollo del Sistema de Información OAC ON LINE que contiene dos (2) trámites en línea: Licencia de funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, para la puesta en marcha de dicha estrategia.

Se sugiere fortalecer el presupuesto anual destinado para el componente de rendición de cuentas, considerando que en la vigencia pasada se presentaron algunas dificultades, entre otras, reprogramación, presupuesto, logística, etc.

Así mismo, se recomienda continuar con el cumplimiento al desarrollo de los lineamientos técnicos que registraron un avance del 80%, para su revisión, aprobación, publicación y divulgación en la página Web.

En relación al componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se recomienda crear estrategias que generen impacto frente al usuario mediante una



atención ágil, oportuna, eficaz y eficiente con respecto a las denuncias, quejas y reclamos que se reportan ante el ICBF por cualquier medio de comunicación, y así lograr un alto nivel en la satisfacción del ciudadano de acuerdo a lo establecido en los lineamientos y objetivos del Proceso de Atención al Ciudadano.

Atentamente,



**MARTHA YOLANDA CIRO FLOREZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Linna Marcela Becerra Marín/contratista OCI  
Revisado por: Flor Alicia Rojas Aguilar / Elizabeth Castillo Rincon/Coordinadoras OCI 

