

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	MARTHA YOLANDA GIRO FLOREZ	Período evaluado: 1 de marzo de 2016 a 30 de junio de 2016
		Fecha de elaboración: 11 de julio de 2016

La Ley 1474 de 12 de julio 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”, en el artículo No. 9, estableció lo siguiente:

“Artículo 9°. Reportes del responsable de control interno. Modifíquese el artículo 14 de la Ley 87 de 1993, que quedará así:

...  
 El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave”.

Con base en la estructura de modelo estándar de control interno MECI – Decreto 943 de mayo 21 de 2014, a continuación se presenta el Informe pormenorizado del estado del Control Interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, con corte a 30 de junio de 2016:



## FORTALEZAS

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

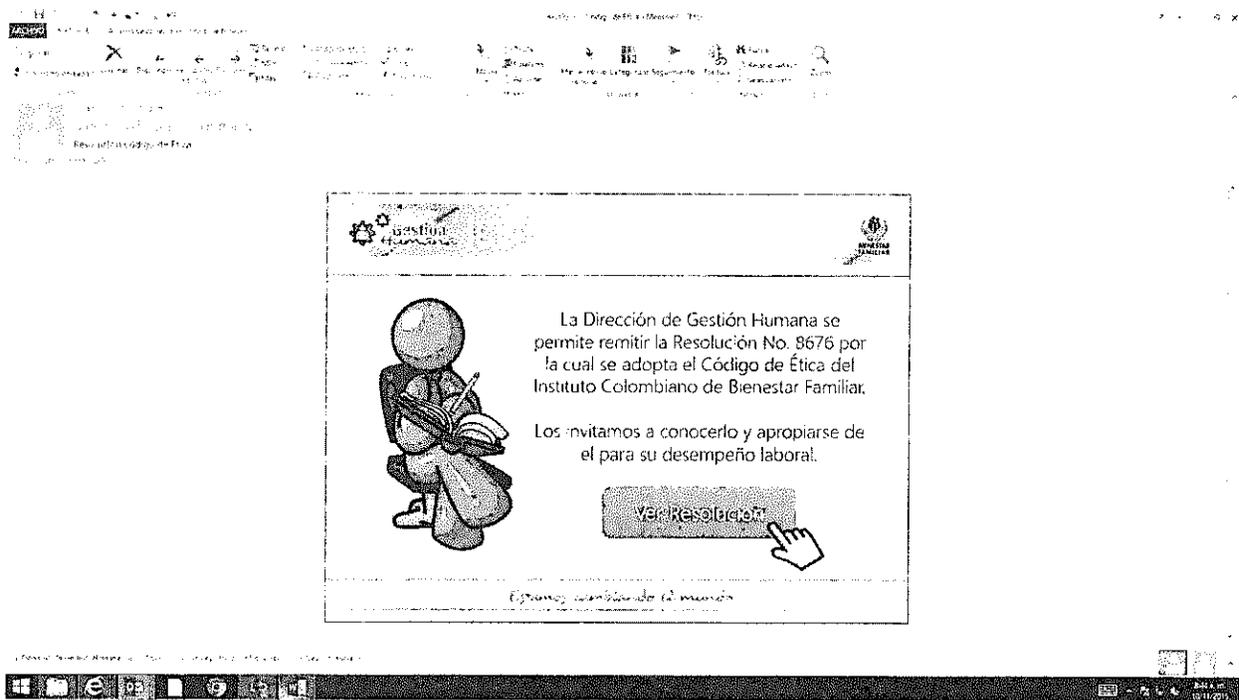
#### 1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

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

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, viene ejecutando un plan de acción para la implementación de la actualización al Modelo Estándar de Control Interno, las actividades definidas para este componente son las siguientes:

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha Fin	Avance
Incluir la misión, visión, objetivos estratégicos, principios, valores de la entidad y la estructura organizacional en el código de ética y buen gobierno	Director Gestión Humana	12/05/2015	15/05/2015	Se cumplió parcialmente, se cumplió para el código de ética
Revisar y aprobar la información enviada por las áreas para la actualización del código de ética y buen gobierno.	Director Gestión Humana	19/05/2015	22/05/2015	Se cumplió parcialmente, se cumplió para el código de ética
Elaborar el proyecto de Resolución para la aprobación del código de ética y código de buen gobierno.	Director Gestión Humana - Secretaría General- Jefe Oficina Asesora Jurídica	28/05/2015	19/06/2015	Se cumplió parcialmente, se cumplió para el código de ética
Diseñar Campaña de expectativa para generar interés en el tema.	Jefe Oficina Asesora Comunicaciones - Director Gestión Humana	25/06/2015	10/07/2015	Se cumplió parcialmente, se cumplió para el código de ética
Diseñar e implementar Campañas de "Divulgación código de ética y de buen gobierno", publicadas en las pantallas LCD, papel tapiz, cartelera nacional, intranet y enviadas por correo electrónico.	Jefe Oficina Asesora Comunicaciones - Director Gestión Humana	25/06/2015	24/07/2015	Se cumplió parcialmente, se cumplió para el código de ética
Realizar Jornadas de inducción y reinducción para los servidores públicos de la entidad incluyendo los temas del código de ética y código de buen gobierno	Director Gestión Humana	25/06/2015	15/09/2015	Se cumplió parcialmente, se cumplió para el código de ética

Mediante Resolución 8676 de 22 de octubre de 2015 "Por la cual se adopta el Código de Ética del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar", el cual fue dado a conocer a los colaboradores de la entidad el 29 de octubre de 2015 a través de la Dirección de Gestión Humana, mediante correo masivo, lo cual se puede apreciar en la siguiente imagen tomada de Outlook.



### 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

El ICBF expidió la Resolución No 2700 de 15 de mayo de 2015, Por medio de la cual se adopta el Programa de Bienestar Social del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia De la Fuente de Lleras", para la vigencia 2015.

Mediante Resolución No. 4494 de 2009 publicada en el Diario Oficial No. 47.510 de 22 de octubre de 2009, se adoptó el Plan de Incentivos y el procedimiento mediante el cual se seleccionan los mejores empleados y equipos de trabajo para el año 2009.

El Sistema Tipo de evaluación del desempeño laboral diseñado por la Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC a través del Acuerdo 137 de 2010, fue adoptado por el ICBF, mediante Resolución No. 3425 del 8 de agosto de 2011.

El día 19 de enero de 2015, la Dirección de Gestión Humana presentó los lineamientos para el diligenciamiento del Portafolio de Evidencias, los cuales deben ser aplicados por parte de los Evaluadores y Evaluados con el fin de garantizar el éxito del proceso de evaluación de este período y los subsiguientes, los cuales fueron comunicados vía correo electrónico a todos los servidores públicos del país.

Mediante Resolución No 2752 de 01 de abril de 2016, expedida por la Directora General, se adoptaron los factores para acceder al nivel de sobresaliente contemplados en el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral adoptado por el por el ICBF, para los servidores de carrera

administrativa y para quienes culminen periodo de prueba durante el período de evaluación 2016-2017.

En la vigencia 2016 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, e incorpora tanto la inducción como la reinducción, la cual está siendo realizada bajo el liderazgo de la Dirección de Gestión Humana.

El programa de inducción cuenta con el fortalecimiento de la formación ética, mediante la información sobre las normas y las decisiones tendientes a prevenir la corrupción, así como sobre inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.

En la entidad se desarrolla la reinducción, la cual tiene los siguientes objetivos:

- Enterar a los empleados acerca de reformas en la organización del estado y de 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 Consejo Directivo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en sesión del 14 de octubre de 2014 mediante acta No. 115, aprobó someter ante el Gobierno Nacional la creación de una planta de personal temporal, para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

El Departamento Nacional de Planeación con oficio No. 20144321091821 del 5 de diciembre de 2014, emitió concepto favorable a la creación de la planta temporal para 2000 empleos; los 1994 empleos que se encuentran en el marco de los proyectos de inversión vigencia 2014, y están inscritos en el Banco de Programas y proyectos de Inversión nacional –BPIN del Departamento Nacional de Planeación, así: i) 1004000010000 Asistencia para el Fortalecimiento del SNBF para la Prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar; ii) 1004000480000 Protección Acciones para Preservar y Restituir el Ejercicio Integral de los Derechos de la Niñez y la Familia; iii) 1004001210000 Asistencia a la Primera Infancia a Nivel Nacional. Los Seis (6) empleos restantes de la planta temporal vigencia 2015, se establecen con recursos del presupuesto de funcionamiento – Gastos de Personal rubro A-1.

El Departamento Administrativo de la Función Pública con oficio No. 201440000181111 de 5 de diciembre de 2014 otorgó concepto favorable a la creación de la planta temporal para 2.000 empleos. Mediante Decreto 2717 de 26 de diciembre de 2014, el Gobierno Nacional aprueba la creación de una planta de personal de carácter temporal en el instituto Colombiano de Bienestar Familiar “Cecilia de la Fuente de Lleras”, cuya relación se presenta a continuación:

**A. Asistencia a la Primera Infancia a Nivel Nacional**

N CARGOS	DENOMINACION	CÓDIGO	GRADO
115	Profesional Universitario	2044	3

**B. Asistencia para el Fortalecimiento del SNBF para la Prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar**

N CARGOS	DENOMINACION	CÓDIGO	GRADO
12	Profesional Especializado	2028	15
7	Profesional Especializado	2028	13
10	Profesional Universitario	2044	11
13	Profesional Universitario	2044	9
8	Profesional Universitario	2044	8
122	Profesional Universitario	2044	7
4	Técnico Administrativo	3124	18
1	Técnico Administrativo	3124	16
18	Técnico Administrativo	3124	15
35	Técnico Administrativo	3124	10
30	Auxiliar Administrativo	4044	13

**C. Protección Acciones para Preservar y Restituir el Ejercicio Integral de los Derechos de la Niñez y la Familia**

No CARGOS	DENOMINACION	CÓDIGO	GRADO
42	Profesional Universitario	2044	8
283	Profesional Universitario	2044	7
1040	Profesional Universitario	2044	3
100	Profesional Universitario	2044	1
110	Defensor de Familia	2125	17
44	Técnico Administrativo	3124	11

**D. Gastos de Personal rubro A-1**

No CARGOS	DENOMINACION	CÓDIGO	GRADO
6	Profesional Especializado	2028	14

El Consejo Directivo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en sesión del 21 de julio de 2015 mediante acta No. 125, decidió someter a la aprobación del Gobierno Nacional, la autorización de la prórroga de la planta de personal temporal, autorizada mediante Decreto 2717 de 2014, para la vigencia de 2016.

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

De otra parte, la entidad suscribió el contrato 1133 de 2015, previa apertura de proceso de selección mediante 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, con plazo de ejecución que termina el 31 de diciembre de 2015 y por un

valor de **MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS MIL QUINIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M.CTE (\$1.986.400.576)**; el contrato contempla entre otros productos: *Estudio de cargas de trabajo del 80% de Centros Zonales, Regionales de acuerdo a lo establecido en la ficha de condiciones técnica y Estudio de cargas de trabajo de las dependencias de la Sede de la Dirección General*; las mencionadas actividades se encuentran en ejecución, a la fecha la entidad no ha implementado el nuevo modelo de operación por procesos, ya que se encuentra haciendo revisión y validación de los resultados de la consultoría.

## **1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.**

La entidad cuenta con el nuevo plan indicativo institucional 2015-2018 de acuerdo al nuevo plan nacional de desarrollo *“todos por un nuevo país”*, aprobado mediante Ley 1753 del 9 de junio de 2015; sin embargo, no se evidencia el acto administrativo de aprobación y expedición.

Desde la vigencia 2013, la entidad empezó a trabajar con el modelo de Plan de Acción Integral con el fin de atender 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”*.

Para la vigencia 2016, el mencionado 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 de la entidad, las metas del tablero de control y los compromisos que cada una de las áreas tiene frente al Plan Nacional de Desarrollo, Plan de Víctimas, documentos CONPES, acuerdos para la prosperidad, recomendaciones de organismos internacionales, entre otras disposiciones.

Mediante la Resolución número 2000 de 2014, el Director General del ICBF ordenó la aplicación del enfoque diferencial en todos sus Programas Misionales y estableció que el Instituto en su misión reconoce la diversidad en la atención de su 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, el cual se ha venido aplicando a los programas y proyectos misionales del ICBF, a través de su incorporación a los lineamientos y manuales de los proyectos.

### **1.2.2 Modelo de Operación por Procesos**

En la actualidad el modelo de operación por procesos según la estructura de la entidad, se clasifica 4 grupos de macro procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo, de Evaluación.

Para el monitoreo y seguimiento de los avances institucionales, la Dirección de Planeación y Control de Gestión a través de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, desarrolla e implementa 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, instrumento que pretende mostrar el avance y alarmas frente a la gestión y resultados de las metas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

En la actualidad se viene desarrollando el rediseño del modelo, mediante el contrato de consultoría No 1133 de 2015, previa apertura de proceso de selección mediante concurso de méritos ICBF-CMA No. 002 de 2015, que tiene por objeto *“Realizar el rediseño del modelo de operación por procesos y el estudio de cargas de trabajo del instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF”*, con plazo de ejecución que termina el 31 de diciembre de 2015; el contrato contempla como producto: Documentación del modelo de operación del Instituto, de acuerdo al reporte de información de las actividades adicionales identificadas en el levantamiento de las cargas laborales.

### **1.2.3 Estructura Organizacional**

La entidad formuló un 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”*, con el fin de ajustar las funciones de las dependencias del ICBF.

En la vigencia se desarrolló el contrato de consultoría No 1133 de 2015, que tuvo por objeto *“Realizar el rediseño del modelo de operación por procesos y el estudio de cargas de trabajo del instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF”*, con plazo de ejecución que termina el 31 de diciembre de 2015, cuyo resultado se encuentra en revisión y tendrá incidencia en la estructura organizacional de la entidad.

### **1.2.4 Indicadores de Gestión**

Para la vigencia 2016 el ICBF formuló el plan de acción institucional, entorno a las metas para el cumplimiento del plan indicativo institucional. De acuerdo a lo anterior, el plan de acción se estructuró con 102 indicadores, donde se establecieron actividades y recursos presupuestales para su cumplimiento; 74 indicadores continúan por ser de plan indicativo y 23 indicadores adicionales a los de plan indicativo continúan, se establecieron 5 indicadores nuevos y 8 fueron eliminados frente a la vigencia 2015.

El monitoreo al cumplimiento de estos componentes se realiza por cada área de la Sede de la Dirección General, a través del Sistema Integral de Monitoreo y Evaluación Institucional-SIMEI, siendo este la fuente oficial de consulta de información cuantitativa y cualitativa que permite conocer en detalle la trazabilidad de los resultados y análisis en la vigencia 2016.

### **1.2.5 Políticas de Operación**

Para la vigencia 2016 la entidad tiene programada la implementación del Plan para postulación al Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión; implementación del Sistema de Gestión Estratégica de Información para el ICBF; implementación del plan estratégico de desarrollo informático y tecnológico del ICBF, entre otros, en el campo de eficiencia administrativa, lo cual no se logró en 2015.

Para la vigencia 2016 se acompañó a las regionales y procesos del nivel nacional en recibir 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.

En el año 2015, el ICONTEC había suspendido la certificación en el Sistema de Seguridad de la Información al ICBF, y las directivas de la entidad toman la decisión de emprender un trabajo hacia la certificación en la nueva versión de la norma NTC ISO/IEC 27001:2013, modificando el alcance la cual se consigue el 15 de enero de 2016.

### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La entidad adoptó un ajuste a la metodología para identificar, analizar, valorar, administrar y gestionar los riesgos de los procesos y los 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 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

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

**Indicador: MPE2 - 03 (Porcentaje de riesgos mitigados) a 30 de junio de 2016 a nivel nacional.**

Tabla 1. Cuadro tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2016 - SIMEI (Corte 30 de junio)

Mejoramiento Continuo								
Cód	Nombre	Ámbito	Meta 2016	Num	Den	Resultado	% avance	rango
MPE2-03	Porcentaje de Riesgos mitigados	Resultado	ND	ND	ND	ND	ND	ND

ND: No disponible

Una vez hecha la consulta en el aplicativo SIMEI, se observó que aún no se cuenta con el resultado del indicador a 30 de junio de 2016, por cuanto la primera medición será a 30 de septiembre de 2016.

Revisada la información consignada en el **plan de acción institucional formulado**, aprobado y publicado en la página WEB para la vigencia 2016, no se incluyó este componente y por tanto no se establecieron actividades para el mismo.

La entidad para la implementación de la actualización del MECI, propuso las siguientes actividades que se encuentran en ejecución:

Productos mínimos	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha Fin	AVANCES
Definición por parte de la alta Dirección de políticas para el manejo de los riesgos	Definir las responsabilidades frente a la gestión de riesgos en la resolución del comité de coordinación del sistema integrado de gestión.	Director de Planeación y Control de Gestión	01/10/2014	31/01/2015	No se evidenció el cumplimiento en esta resolución; sin embargo, se observó que en la nueva Guía de Gestión de Riesgos se incluyó.
	Socializar la actualización de la resolución del comité de coordinación del sistema integrado de gestión a nivel nacional, regional y zonal.		01/10/2014	30/06/2015	Se expidió la Resolución No 10232 de 30 de noviembre de 2015, publicada en el Diario Oficial No. 49.715 de 3 de diciembre de 2015
	Publicar los riesgos de corrupción de la Entidad en la WEB el 31 de enero de 2016		01/12/2014	31/01/2015	Se evidencia publicación en la página Web
Divulgación de políticas para el manejo de los riesgos	Actualizar la guía de administración de riesgos de acuerdo con la implementación de la norma 27001:2013	Subdirector de Mejoramiento Organizacional	01/03/2015	31/05/2015	Se publica en la intranet el 18 de noviembre de 2015 y se vuelve a actualizar el 27 de mayo de 2016 con la versión 11
Mapa de riesgo institucional	Socializar a nivel de la Sede Dirección General, Regional y Zonal la actualización de la Guía de administración de riesgos	Dueños de macro procesos /procesos	31/05/2015	31/07/2015	El 18 de noviembre de 2015 se comunicó por correo masivo a todos los colaboradores de la entidad
Divulgación del mapa de riesgo institucional	Identificar e incorporar nuevos riesgos en cada macro proceso /proceso	Dueños de macro procesos /procesos	01/03/2015	30/06/2015	En atención al decreto No 124 del 26 de enero de 2016, Por el cual se 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, la publicación se hizo el 31 de marzo de 2016.
Seguimiento al mapa de riesgo institucional	Realizar seguimiento trimestral a los riesgos identificados en cada macro procesos/procesos		01/01/2015	31/12/2015	Se hizo seguimiento, a través del reporte del indicador en 2015 y en 2016 el primer reporte se tendrá el 30 de septiembre.
Seguimiento al mapa de riesgo procesos	Reportar trimestralmente a la Subdirección de Mejoramiento el indicador de riesgos		01/01/2015	31/12/2015	El reporte fue generado

Productos mínimos	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha Fin	AVANCES
Identificación de los factores internos y externos de riesgo (Contexto estratégico)	Fortalecer en cada macro proceso/proceso la fase de identificación de los factores internos y externos de riesgos	Subdirector de Mejoramiento Organizacional	01/03/2015	30/06/2015	En el primer trimestre de 2016 se adelantó la gestión, en atención al decreto No 124 del 26 de enero de 2016, Por el cual se 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".

En el 2015 se desarrolló el contrato de consultoría No 1133 de 2015, que tuvo por objeto *"Realizar el rediseño del modelo de operación por procesos y el estudio de cargas de trabajo del instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF"*, con plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2015, cuyos resultados se encuentran en revisión e incidirán en la estructura organizacional de la entidad, el cual incluye la revisión y actualización de los mapas de riesgos por procesos y su consolidación, cuyos resultados se encuentran en revisión .

Para la vigencia 2016, el Gobierno Nacional expidió el decreto 124 de 26 de enero de 2016 Por el cual se 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", estableció lo siguiente:

Artículo 1. Sustitúyase el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, el cual quedará así:

***"Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano***

*"Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2".*

*Artículo 2.1.4.2. Mapa de Riesgos de Corrupción. Señálense 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".*

*Artículo 2.1.4.3 Estándares para las entidades públicas. Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2".*

*Artículo 2.1.4.4. Anexo. Los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción", hacen parte integral del presente decreto.*

*Artículo 2.1.4.5. Verificación del cumplimiento. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará de forma directa porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción: La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo."*

Lo anterior se dio teniendo en cuenta que la metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción en el año 2015 fue objeto de revisión y actualización, entre otros aspectos, se le incorporaron las acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, por ende, el Gobierno Nacional estableció un plazo transitorio para la publicación del plan, según el mismo decreto y de la siguiente manera:

*"Artículo 2.1.4.8. Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.*

*Parágrafo Transitorio. Para el año 2016, las entidades tendrán hasta el 31 de marzo para elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vel Mapa de Riesgos de Corrupción según los lineamientos contenidos en los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción."*

*Las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional deberán integrar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizados al Plan de Acción Anual de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión".*

La aplicación de la nueva Guía de Riesgos de Corrupción versión 2015, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el DAFP, y siguiendo el proceso de revisión señalado, permitió 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		

PROCESOS CON RIESGOS DE CORRUPCIÓN		2015	2016	ELIMINADOS	ABSORBIDOS EN CONTRATACIÓN	REDEFINIDOS	SE MANTIENE	NUEVOS
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>

Como se observa en la tabla anterior se eliminaron once (11) riesgos como consecuencia de la aplicación de la nueva metodología, en virtud de que algunos de los riesgos que se tenía identificados como tal no cumplían las características para catalogarse de esa manera. De otra parte, cuatro (4) riesgos identificados en los procesos de *Gestión de Atención a la Primera Infancia* y *Comunicaciones* en estricto sentido correspondían al proceso de *Gestión de Contratación*, por lo que fueron absorbidos en ese proceso. Asimismo, se redefinieron ocho (8) riesgos en cuanto a su descripción, causas o consecuencias, tres (3) riesgos se mantuvieron en cuanto a su descripción y se identificaron dos (2) nuevos riesgos de corrupción en el proceso de *Gestión Administrativa*. Adicionalmente, los trece (13) riesgos que permanecen para 2016 fueron revisados y actualizados respecto a su valoración.

Es importante mencionar que la Matriz de Riesgos de Corrupción que se revisó y actualizó para su publicación, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, será objeto de una nueva revisión y actualización en el segundo trimestre de este año, en virtud de la redefinición y despliegue del nuevo Modelo de Operación de Procesos (MOP), el cual simplificó la estructura de procesos de la Entidad, pasando de 32 macroprocesos y procesos a 15 procesos.

Finalmente, cabe señalar que la aplicación de la metodología ajustada, hace necesario desarrollar acciones para fortalecer la gestión de riesgos dentro del Instituto en todos sus procesos y permear todos los niveles donde se realizan las actividades. Entre las principales acciones 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.

## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

#### 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

La Oficina de Control Interno elabora los siguientes informes de seguimiento, al cumplimiento de norma interna y externa, para la vigencia 2016:

No.	CLASE DE INFORME O DOCUMENTO (FISICO - PUBLICACION)
1	Informe Semestral del Plan de Mejoramiento CGR (Reporte SIRECI)
2	Informe Cuatrimestral pormenorizado del estado del Control Interno- Ley 1474-2011
3	Informe Semestral de LITIGOB (Ekogui) (1er y 2do semestre ) (Decreto 2052 de 2014)
4	Informe Semestral de Acción de Repetición ( 1º y 2º semestre )
5	INFORME CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACION DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN
6	Informe Ejecutivo Anual sobre la Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional (Base encuesta MECI)
7	Informe Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable
8	Informe Anual del Uso de Software
9	Rendición de cuentas (Informe de la Cuenta Anual Consolidada por entidad a la CGR 2014. (SIRECI).
10	Informe bimestral de hallazgos relevantes, de carácter administrativo, penal, fiscal o disciplinario, con implicaciones SGC y MECI (Circular 02/2006, cinco primeros días siguientes al bimestre)
11	Informe Semestral del Sistema de Peticiones Quejas y Sugerencias
12	Informe Anual del Consolidado Ciclo auditoria SIGE
13	Informe Trimestral SUIP-SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público)
14	Informe trimestral y seguimiento mensual de Arqueos de Caja Menor
15	Informe Trimestral de Seguimiento a las Políticas de Desarrollo Administrativo Institucional desde el plan de acción
16	Informe bimestral de hallazgos relevantes, de carácter administrativo, penal, fiscal o disciplinario, con implicaciones SGC y MECI (Circular 02/2006, cinco primeros días siguientes al bimestre)
17	Seguimiento mensual del Plan de Mejoramiento CGR
18	Informe Anual de Evaluación Institucional por Dependencia 2014
19	Requerimientos de información Entes externos de la vigencia -CGR
20	Seguimiento a funciones de advertencia de la Contraloría General de la República
21	Análisis de fichas para los distintos Comités donde participa la Oficina de Control Interno con voz y sin voto (Defensa Jurídica y Conciliación; Cartera; Gestión de Bienes; Contratación) Abogados y Contadores Públicos de la OCI a quienes se asignan las fichas establecen la posición de la Oficina de manera sustentada.

La Subdirección de Monitoreo y Evaluación del ICBF, se encuentra desarrollando las siguientes actividades para la implementación del MECI, con el fin de atender las debilidades presentadas:

Productos mínimos	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha Fin	Avances
Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación  Resultados de la autoevaluaciones realizadas  Informes de gestión por proceso  Informes de gestión institucional	Realizar videoconferencias por macrorregiones para socializar el tablero de control y directrices para monitoreo y evaluación de la gestión	Subdirector de Monitoreo y Evaluación	01/01/2015	31/03/2015	cumplido
	Realizar trimestralmente mesas técnicas de revisión de resultados con cada dueño de macro proceso / procesos en la Sede de la Dirección General	Subdirector de Monitoreo y Evaluación	01/06/2015	31/12/2015	Cumplido
	Realizar videoconferencias trimestrales por macrorregiones para socializar resultados de la gestión	Subdirector de Monitoreo y Evaluación	01/01/2015	31/12/2015	Cumplido
	Elaborar y publicar en la WEB los informes trimestrales de gestión por procesos	Subdirector de Monitoreo y Evaluación	01/01/2015	31/01/2016	Cumplido
	Elaborar y publicar en la WEB los informes anuales de gestión institucional	Subdirector de Monitoreo y Evaluación	01/10/2015	31/01/2016	Cumplido

En cuanto a rendición pública de cuentas, para la vigencia 2016 se compartió el informe final 2015, en donde se invitó 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 el año 2016 se presentan las siguientes líneas de trabajo:**

- Realizar 33 eventos de rendición de cuentas en el nivel Regional (1 por cada Regional), estos eventos deben **ser liderados por los Directores Regionales y los Equipos Ampliados quienes a su vez planificarán este proceso conjuntamente aplicando la metodología definida para el efecto**, haciendo énfasis en la transparencia institucional y garantizando acertados procesos de participación ciudadana.
- Programar en el año, una (1) Mesa Pública por cada Centro Zonal; se deberán **programar y realizar entre abril y septiembre con prioridad en municipios que no se hayan realizado estos eventos**
- En el desarrollo de las Mesas Públicas y la Rendición de Cuentas, un punto de la agenda debe articularse con estrategias de implementación de la Ley de transparencia y la ley anticorrupción, la metodología debe promover la participación ciudadana y la atención a las quejas y denuncias sobre el funcionamiento de los programas y servicios, los operadores y otros aspectos claves de la gestión institucional.
- Brindar asistencia técnica a los Centros Zonales sobre los lineamientos de ésta meta y la

política de transparencia, a partir de un trabajo conjunto de parte de los **Coordinadores de Asistencia Técnica y los enlaces del SNBF**.

- Aplicar estrategias de diálogo de doble vía, utilizando las metodologías sugeridas en la cartilla de dialogo que se socializó en el 2015, durante el desarrollo de las Mesas públicas y la rendición de cuentas.
- Realizar un trabajo articulado entre los Coordinadores de Asistencia Técnica y Planeación de las Regionales, con la Subdirección de Monitoreo y Evaluación y la Dirección de Abastecimiento para ejecutar todas las acciones necesarias en torno al uso adecuado de los recursos asignados y garantizar la puesta en marcha de esta meta.
- Diligenciar el formato de programación y remitirlo consolidado a más tardar el martes 1 de marzo de 2016 al correo electrónico, ([luis.mora@icbf.gov.co](mailto:luis.mora@icbf.gov.co)); **responsabilidad directa de los Coordinadores de Asistencia Técnica Regional, contarán con el apoyo de los enlaces del SNBF y los Coordinadores Zonales.**
- Reportar a la Subdirección de Monitoreo y Evaluación ([luis.mora@icbf.gov.co](mailto:luis.mora@icbf.gov.co)) la gestión de esta meta mensualmente y entregar informe en el formato de cronograma campo de seguimiento, con las respectivas evidencias.
- Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades en el desarrollo de las mesas públicas y diligenciar y enviar obligatoriamente el formato 3 por cada mesa pública realizada.
- Diligenciar los avances del indicador, **responsabilidad de los Coordinadores de Planeación.**
- Realimentar a los diferentes niveles de la entidad sobre los resultados recomendaciones y proyecciones de este proceso.
- Evaluar el ejercicio en cada audiencia o mesa, aplicando y consolidando la información en el formato diseñado para ello.
- Articular con actores de comunicación en el territorio, para garantizar las convocatorias a estos eventos.
- Entregar (El Informe de gestión) con Información de calidad y en un lenguaje comprensible a la comunidad, 30 días antes de realizarse la Mesa Pública respectiva o la Rendición de Cuentas y solicitar a la Subdirección de Monitoreo y Evaluación colgar en la página Web proceso de rendición de cuentas del ICBF esta información.

Para la vigencia 2016, se tiene la siguiente programación para este componente en el plan de acción:

ACTIVIDAD	Fecha de inicio (DD/MM/AAAA)	Fecha de Finalización (DD/MM/AAAA)
Diseñar y socializar el plan de rendición pública de cuentas y mesas públicas del ICBF con su respectivo cronograma, metas y componentes en el 2016.	27/01/2016	07/03/2016
Definir y socializar las líneas de acción 2016 y consolidar la programación de esta meta del nivel nacional, regional y zonal.	08/02/2016	15/04/2016
Realizar seguimiento mensual a la gestión de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Nacional, Regional y Zonal y presentar el informe del primer semestre y segundo semestre	30/03/2016	15/12/2016
Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades en el desarrollo de las mesas públicas a fin de garantizar mayor impacto de este proceso tanto en la gestión del servicio público de bienestar familiar como en el	29/04/2016	22/12/2016

ACTIVIDAD	Fecha de inicio (DD/MM/AAAA)	Fecha de Finalización (DD/MM/AAAA)
ejercicio de la participación ciudadana.		
Apoyar y evaluar el evento de rendición pública de cuentas del nivel Nacional 2016, presentar el informe final y ajustar formatos y cartillas de este proceso en el 2016.	15/04/2016	30/12/2016

Para el primer cuatrimestre de 2016 las Regionales programaron 16 MP de las cuales 1 se realizó en el mes de febrero, 5 en el mes de marzo y 9 en el mes de abril, faltó por reportar una MP la Regional Norte de Santander. Es importante aclarar que de las MP realizadas hasta el momento se cuentan con todas las evidencias incluyendo los formatos de cumplimiento a compromisos, en dichas mesas para el primer cuatrimestre han participado un total de 293 personas que representan a las OG, 474 personas que representan a las ONG y 93 personas que representan a los entes de control y veedurías.

- Se entregó a la Dirección de Abastecimiento el cronograma de esta meta para garantizar que las mesas públicas y los eventos de rendición de cuentas cuenten con los apoyos logísticos que estos eventos requieren. Este cronograma se actualizará de acuerdo con las novedades que vayan presentando las Regionales y los Centros Zonales.
- De las 15 MP realizadas las tendencias en cuanto a temáticas son: 5 mesas públicas sobre primera infancia, 7 mesa públicas sobre programas y servicios, 1 MP sobre temas de protección 1 MP sobre Bienestarina y 1 MP sobre el programa generaciones con Bienestar.

## 2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

### 2.2.1 Auditoría Interna

La entidad cuenta con un procedimiento de auditorías internas basado en evidencia documental que permita ejercer control permanente a la gestión administrativa, el cual fue actualizado el 17 de marzo de 2015 y está pendiente la expedición de una nueva actualización, en el marco del contrato 1133 de 2015, donde se busca 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 de Auditorías del ICBF para la vigencia 2016, incluye las Auditorías a los cuatro Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, y Seguridad de la Información), los informes de norma interna y externa, el cual fue aprobado el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión (Coordinación de Control interno), el día 2 de febrero de 2016.

Los informes de auditoría generados, son realizados de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, dados a través de la guía de auditoría.

El programa de Auditorías del ICBF para la vigencia 2016, incluye las Auditorías internas a los distintos sistemas de Gestión, evaluaciones independientes, evaluaciones a casos específicos; Actividades de asesoría y acompañamiento en temas puntuales, de acuerdo a las necesidades de la

entidad; informes de norma interna y externa, participación en comités, atención a entes de control, entre otros, con enfoque en riesgos; Elaboración de informes determinados por la Ley y Capacitación para los funcionarios de la Oficina; Atención a Entes de Control y Seguimiento a planes de mejoramiento; el citado programa fue aprobado el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión (Coordinación de Control interno), mediante Acta del 1 de febrero de 2016.

A 30 de junio de 2016 se ha realizado auditoría interna a la Regional San Andrés a los Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental y Salud y Seguridad Laboral) y se han entregado 22 informes de evaluaciones independientes a casos específicos, y se encuentran 17 en ejecución.

## **2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

### **2.3.1 Plan de Mejoramiento**

Para atender los hallazgos de auditoría interna, el ICBF cuenta con el PR2.MPE2 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS V 10 actualizado el 21 de octubre de 2014 y con el PR3 MPE2 Procedimiento Acciones Preventiva v9, actualizado el 21 de enero de 2015, los cuales son aplicados por la entidad para atender los planes de mejora que son administrados a través del aplicativo ISOLUCION, por parte de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y verificación de la Oficina de Control Interno para el cierre de los hallazgos o no conformidades.

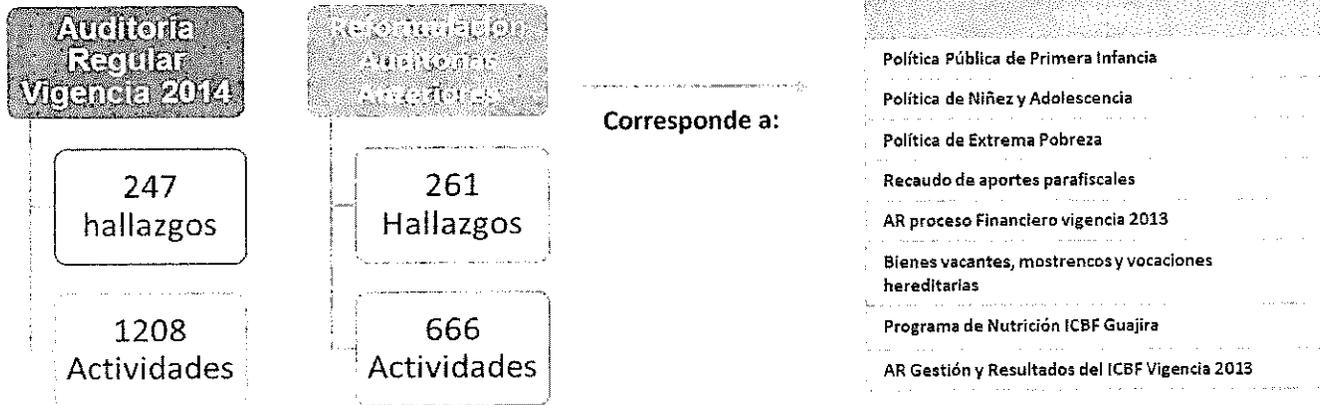
Para atender los hallazgos de las auditorías regulares de la Contraloría General de la República, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar cuenta con la Circular 7 de 24 de diciembre de 2013, la cual determinó el Procedimiento Interno para el seguimiento a la ejecución del Plan de Mejoramiento del ICBF suscrito con la Contraloría General de la República por parte de la Oficina de Control Interno y las responsabilidades asignadas para los responsables de ejecutarlo.

La Contraloría General de la República, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF, vigencia 2014 haciendo presencia en la entidad durante el año 2015.

La Auditoría incluyó el examen de la Sede de la Dirección General y de 20 Regionales: Antioquia, Atlántico, Bogotá, Casanare, Cauca, Chocó, Cundinamarca, La Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Nariño, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés Islas, Santander, Sucre, Tolima y Vaupés.

El informe de auditoría fue radicado por la Contraloría General de la República en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el día 10 de julio de 2015, sin fenecimiento de la cuenta de la vigencia fiscal de 2014, otorgando a la entidad un plazo para la presentación del plan de mejoramiento dentro de los veinticinco (25) días hábiles siguientes al recibo del informe; sin embargo, la entidad solicitó plazo para suscripción del plan, el cual fue reportado a través del aplicativo SIRECI de la Contraloría el día 30 de octubre de 2015.

Con corte a 31 de mayo de 2016 se tiene un Plan de Mejoramiento consolidado, compuesto por 42 PM parciales asignados por responsable; incluye 1.874 actividades para los hallazgos reportados por el ente de control.



A esta fecha de corte se tiene un avance del 48,0% de las actividades programadas en el plan de mejoramiento institucional y un cumplimiento del 80,7%.

Para la vigencia 2016, la Contraloría General de la República, dio apertura a la auditoría regular a la vigencia fiscal 2015 el día 12 de enero de 2016, con alcance a la Sede de la Dirección General y a la Sede de la Regional Bogotá, la cual se encuentra atendiendo la entidad y próximamente se tendrá el informe para la formulación del nuevo plan.

### 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

El 6 de mayo de 2016, el ICBF publicó el PR5.MPA5.P2PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN V 1, 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; existen buzones de sugerencias en todas las regionales y los centros zonales de la entidad; además se aplican encuestas de satisfacción, entre otras).

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

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

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

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

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

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

- Línea Nacional Gratuita de Bienestar Familiar 018000908080
- Línea Nacional para la Prevención del Abuso Sexual 018000112440.
- Línea asistencia a Aplicativos ICBF (antes registro único de beneficiarios – RUB) 0180091112880
- Línea 106 Línea de Emergencia - Denuncia el Maltrato Infantil

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Teniendo en cuenta lo enunciado anteriormente, la Dirección de Servicios y Atención estableció el siguiente plan de acción para el MECI:

Actividad	Responsable	Plazo	Avances
1. Publicar en página WEB del ICBF los informes mensuales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para consulta del ciudadano, los cuales se encuentran publicados a la fecha únicamente en la intranet de la Entidad.	Dirección de Servicios y Atención	Febrero de 2015	Cumplido
2. Actualizar y Ajustar los Procesos y Procedimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, al igual que su normatividad vigente.	Dirección de Servicios y Atención	Julio de 2015	Se publicó nueva versión del procedimiento de denuncias PARD el 6 de agosto de 2015.
3. Revisar y ajustar de manera conjunta con la oficina asesora de comunicaciones y las áreas misionales el Portafolio de Servicios del ICBF	Oficina Asesora de Comunicaciones, Áreas Misionales y Dirección de Servicios y Atención	Octubre de 2015	No se evidenció el cumplimiento
4. Implementar Nuevos Mecanismos de Medición de la Satisfacción y Percepción del servicio entregado al ciudadano con el fin de generar acciones de mejora en la prestación y atención al ciudadano.	Dirección de Servicios y Atención	Octubre de 2015	Se desarrolló encuesta de satisfacción del 19 al 24 de octubre de 2015
5. Desarrollar la estrategia Formador de Formadores con el fin de socializar y multiplicar competencias y habilidades que mejoren la prestación del servicio bajo estándares de calidad y calidez que el ciudadano demande del ICBF en todo el territorio nacional.	Dirección de Servicios y Atención	Octubre de 2015	No se evidenció el cumplimiento de esta actividad.
6. Articular con Entes territoriales como Gobernaciones y Alcaldías municipales a priorizar, para crear la Red Nacional de la Línea 106 dirigida a escuchar la voz de los Niños, Niñas y Adolescentes.	Dirección de Servicios y Atención	Noviembre de 2015	No se evidenció el cumplimiento de esta actividad.
7. Realizar el diagnóstico para la estructuración del Modelo de Atención, buscando la estandarización del proceso de Servicios y Atención a Nivel Nacional, determinando tiempos de desplazamientos a Centros Zonales, áreas de Influencia, volumen de peticiones y modalidades con el fin de mejorar el servicio prestado por el ICBF en cada uno de sus canales y puntos de atención	Dirección de Servicios y Atención	Noviembre de 2015	No se evidenció el cumplimiento de esta actividad.

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

La encuesta de satisfacción, se realizó en un 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.

A partir de los datos obtenidos se realizó un análisis estadístico descriptivo de la información, en el que se identificaron diferentes comportamientos y oportunidades de mejora en cada una de las regionales.

Se contó con una población de 2.790 usuarios que respondieron a la encuesta efectivamente, se analizaron los resultados generales discriminado por pregunta, seguido de un análisis por regionales.

Se obtuvo una calificación que favorece a la institución en términos generales; a nivel nacional en los aspectos evaluados, en una escala de 1 a 5 en la que podemos encontrar siendo 1 la más baja y 5 excelente. Se obtiene un promedio de calificación de 4.41, siendo este un resultado favorable para la entidad.

### 3.1.2. Sistemas de Información y comunicación

La Dirección de Información y Tecnología, a través de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información, adelanta las siguientes actividades para la implementación del MECI, según lo reportado mediante correo del 4 de marzo de 2016:

Productos Mínimos	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Terminación	Avance
Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos.	Realizar diagnóstico de las aplicaciones que manejan los recursos físicos, humanos y financieros para evidenciar desde lo tecnológico, que está afectando el manejo organizado y sistematizado de la información.	15/02/2015	30/06/2015	Documento diagnóstico de aplicaciones asociadas al manejo organizado y sistematizado de los recursos (físicos, humanos, financieros y tecnológicos)
	Plantear soluciones producto del diagnóstico e identificación de puntos críticos	01/07/2015	30/09/2015	A continuación se presenta el plan de trabajo formulado
	Generar plan de trabajo para las soluciones identificadas por fases de complejidad	01/10/2015	30/10/2015	A continuación se presenta el plan de trabajo formulado
	Ejecutar y realizar seguimiento al plan de trabajo según productos por cronograma y por vigencia.	01/11/2015	31/12/2015	A continuación se presenta el seguimiento al plan que realiza el área responsable DIT

### SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO VIGENCIA 2015

Según el plan de trabajo de solución de las necesidades de los procesos de Gestión Humana, Administrativa y Financiera, para la vigencia 2015 se programó el inicio de 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.
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

## DEBILIDADES

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

#### 1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

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

El Consejo Directivo mediante **Acuerdo No 1 de 2013, publicado en el Diario Oficial No. 48.756** de 9 de abril de 2013 adoptó el Código de Buen Gobierno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Cecilia de la Fuente de Lleras, enmarcando la definición de una ética de los aspectos públicos en el Instituto y la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo.

Una vez revisado el contenido del mencionado documento, se observa que no se encuentra actualizado de acuerdo a la nueva misión y visión del ICBF; de igual forma, tampoco se encuentran disponibles de una manera accesible para consulta de los interesados en la página web y en la Intranet.

La entidad requiere adelantar la actualización del mencionado documento; al igual que desarrollar estrategias de difusión, para que todos los colaboradores conozcan el contenido y disposiciones adoptados, debido a que corresponde a un documento poco conocido por los colaboradores del ICBF, mediante instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de los principios y/o valores adoptados por la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.), que es lo recomendado por el MECI como mínimo.

Es importante adelantar el ajuste y contar con el acta de elección de valores por concertación entre las diferentes dependencias, lo cual fue definido como soporte mínimo por el MECI.

De igual forma, se requiere que el documento ajustado sea adoptado mediante acto administrativo, por cuanto es otro requisito exigido por el MECI, como soporte de la adopción de los principios y valores de la entidad.

### **1.1.2 Desarrollo del Talento Humano**

A continuación se presentan la verificación del cumplimiento de requisitos establecidos por el MECI:

El manual de funciones y competencias laborales adoptado, no ha sido socializado para cada uno de los cargos de la entidad.

El estudio de cargas laborales con que cuenta la entidad muestra que existen deficiencias en cuanto al personal necesario para atender la misión institucional, situación que ha llevado a la administración de la entidad a buscar alternativas para suplir las necesidades de talento humano, como lo demuestra el alto porcentaje de contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión celebrados en cada vigencia fiscal y a acudir a la vinculación de personal supernumerario.

De igual forma, existen necesidades en cuanto a profesionales en Psicología, Trabajo Social y Nutrición para completar los equipos interdisciplinarios de las Defensorías de Familia a nivel nacional conforme a lo descrito en el artículo 79 de la ley 1098 de 2006 para los centros zonales.

## **1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.**

El plan de acción del ICBF publicado el 31 de enero de 2016, se encuentra alineado con las Políticas de Desarrollo Administrativo, tal como se verificó por parte de la Oficina de Control Interno; sin embargo, no se incluyó el componente de riesgos de corrupción y por tanto no se establecieron actividades para el mismo, excepto lo que corresponde al seguimiento que adelanta la Oficina de Control Interno.

La Misión y Visión institucionales se encuentran documentados y publicados en la página Web y en la Intranet del ICBF; sin embargo, se requiere actualizar todos los documentos que los contienen y aplicar instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de la misión y visión (cartillas, correos electrónicos, cartelera de la entidad, concursos, NOTICBF, actividades, entre otros.)

Las mismas labores de difusión y socialización se requieren respecto a los objetivos institucionales.

Se requiere dar a conocer los cronogramas de los diferentes comités de trabajo.

El plan indicativo institucional 2015-2018 no cuenta con acto administrativo de aprobación, según lo establecido en la actividad 9 del PR1 MPE1 PROCEDIMIENTO DEFINICIÓN DEL PLAN INDICATIVO INSTITUCIONAL de 30 de enero de 2014.

### 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

Se plantea por parte de la Dirección General una redefinición de las funciones de las dependencias, lo cual conduce a un ajuste en el mapa de procesos y los procedimientos de la entidad y modificación del decreto 987 de 2012, situación que demanda de un tiempo prudencial, mientras se surten los trámites legales para la implementación del nuevo modelo.

### 1.2.3 Estructura Organizacional

Se plantea por parte de la Dirección General una redefinición de funciones de las dependencias, lo cual requeriría un ajuste en la estructura organizacional, así como en los manuales de funciones, pues se ha presentado la solicitud de algunos cambios en dependencias como la Dirección de Protección, la Dirección de Familia y Comunidades, la Dirección de Servicios y Atención, así como la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, entre otras, respecto al traslado de funciones y programas de unas a otras, lo cual no ha podido materializarse en un decreto modificatorio del decreto 987 de 2012, mientras se surte el proceso de rediseño institucional.

### 1.2.4 Indicadores de Gestión

En la entidad algunos indicadores han presentado durante varios períodos niveles en riesgo y crítico, debido a dificultades en el seguimiento y evaluación de los mismos, la falta de efectividad en el desarrollo de acciones preventivas y correctivas que permitan mejorar el desempeño del indicador, y fallas de tipo tecnológico, en la vigencia 2016 se han presentado dificultades técnicas para el reporte, consulta y análisis de los indicadores a través de la herramienta SIMEI.

### 1.2.5 Políticas de Operación

El ICBF cuenta con la Resolución 3042 de 2012 *“Por la cual se aprueba el Manual del Sistema integrado de Gestión versión 7.0 y se adoptan los Macroprocesos y Procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras - ICBF y se derogan unas resoluciones”*, se observa en la intranet que la versión publicada del manual es la número 11 del 30 de noviembre de 2015, la cual no ha sido adoptada por acto administrativo.

Se observó que la versión vigente del mencionado manual, se encuentra ubicada en el siguiente enlace:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto/sige>

Se recomienda expedir un acto administrativo que adopte la versión actualizada del manual, y que precise de igual forma la adopción del manual de procedimientos de la entidad, lo cual es requisito establecido por el MECI en su nueva versión y facilitar la consulta del manual de calidad (manual del sistema integrado de gestión).

### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Se observa para este componente, que **NO** se incluyó en el plan de acción institucional, aprobado para la vigencia 2015, motivo por el cual no se establecieron actividades en el componente de riesgos, igual situación ocurre en la vigencia 2016.

En el ICBF en la vigencia 2016, la Guía de Gestión de Riesgos no tiene incorporada la política de administración del riesgo; sin embargo, en la intranet y a página web aparece la siguiente:

*“El ICBF, consciente que en el desarrollo de su gestión se pueden presentar eventos que ponen en **riesgo** el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, declara su compromiso de promover y adelantar las acciones necesarias para **prevenir, detectar e implementar controles** que permitan **mitigar** la ocurrencia de estos eventos”.*

La política de administración del riesgo no contempla el objetivo y alcance, tampoco establece los niveles de aceptación o tolerancia al riesgo y no se evidenció que fuera formulada con todos los elementos requeridos por el Representante legal de la entidad y el equipo directivo en el marco del Comité Coordinador de Control Interno o el que haga sus veces.

La entidad no ha identificado factores que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus objetivos en cuanto a los contextos económico, de infraestructura y de comunicación interna y externa.

Teniendo en cuenta los riesgos identificados a los procesos, solo existe un indicador para medir el cumplimiento de los controles propuestos, sin embargo, no se ha construido indicadores para medir su efectividad.

Los mapas de riesgos requieren de una actualización constante y oportuna, situación que no se presenta en la entidad.

La entidad no ha identificado riesgos asociados al proceso contable, por ende no se administran, tal como fue consignado en el informe de control interno contable de la vigencia 2015 y presentado por la Oficina de Control Interno en febrero de 2016.

## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

#### 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

#### DEBILIDADES

Bajo desarrollo de actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación, a través de Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la sensibilización sobre la autoevaluación en la entidad. (Cartillas, Correos

electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.), según lo establece el MECI.

Las dificultades que se presentaron en la implementación del proceso de rendición de cuentas y mesas públicas fueron:

### **A nivel de logística**

- La reprogramación de las mesas públicas de mayo, junio y julio por la demora en el contrato de los operadores logísticos a cargo de la Dirección de Abastecimiento.
- La disminución de las mesas públicas por centro zonal por falta de recursos.
- La centralización de los recursos en el nivel Nacional lo que impide la gestión oportuna de esta meta.
- Los recursos para el 2015 se entregaron a partir de agosto generando problemas en la ejecución oportuna de la meta.
- Se percibió pasividad de los encargados de logística para solucionar pequeños inconvenientes ocurridos con la prestación del servicio.
- Presentación de personas sin identificación, evaluando y solicitando información de los asistentes, lo que generó malestar en los equipos zonales.
- Envío de personal contratado por la Sede Nacional el día de la realización de las MP para toma de registro y recolección de listados de asistencia sin previa comunicación a los CZ.
- Falta de comunicación de la Sede Nacional para dar respuesta oportuna sobre la aprobación o no de la logística enviada por los centros zonales.
- No hay contacto directo con el operador, sino a través del enlace de la dirección de abastecimiento.
- Algunas mesas públicas no recibieron apoyo logístico por la demora en la contratación de los operadores.
- Incumplimiento en la logística, especialmente en el pago de los refrigerios.

### **Aspectos Técnicos y de participación**

- Falta de claridad en el nivel de responsabilidades frente a esta meta por parte de los equipos Regionales, a pesar de contar con instrumentos y líneas de acción claras al respecto.
- Poca acogida y participación de las entidades del SBNF al evento.
- No poder dar respuesta a ciertas acciones y compromisos dado que demandan ajuste presupuestal.
- Baja presencia de veedores sociales en las MP y la RPC

En la vigencia 2016, se tiene la programación de las actividades, las cuales están siendo ejecutadas por la Dirección de Planeación, Subdirección de Evaluación, Monitoreo y Seguimiento a la Gestión.

## **2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA**

### **2.2.1 Auditoría Interna**

Se evidencia que los planes de mejoramiento producto de auditorías internas de vigencias anteriores, fueron implementados en su mayoría, pero no fueron efectivos y no fue posible hacer cierre de los hallazgos correspondientes.

## **2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

### **2.3.1 Plan de Mejoramiento**

El plan de mejoramiento por procesos, no contiene mecanismos de contingencia en caso de presentarse fallas en algún nivel de desarrollo de los procesos.

## **3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

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

Los mecanismos para la recolección de sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas (ciudadanía, proveedores, entes de control, entre otros) tienen debilidades en cuanto a recepción (registro y número de radicado) de la información; clasificación y distribución de la información; 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, algunas lo llevan de manera manual y la entidad no escanea los radicados y tampoco los soportes. De otra parte, el aplicativo SIM donde se administran las distintas peticiones de la entidad, según los resultados de las auditorías internas, presentan deficiencias en cuanto a registro, direccionamiento, trámite y tratamiento, respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, así como el seguimiento a la respuesta oportuna.

### **3.1.2. Sistemas de Información y comunicación**

Aun se presentan debilidades en el diseño y la implementación de las herramientas tecnológicas de que dispone la entidad para facilitar la labor de los procesos y los sistemas de información como el caso del proceso de gestión financiera (SIREC, NSIR, SIIF Nacion II), plan de compras y contratación (PACCO), herramientas para el nuevo modelo financiero, servicios y atención SIM, CUENTAME, manejo de la correspondencia, en cuanto al sub registro de datos, soluciones con deficiencias, fallas técnicas en los equipos y aplicativos, deficiencias en la conectividad, así como demoras en la generación de informes y validación de la información.

## Recomendaciones

De acuerdo a los resultados de la evaluación la Oficina de Control Interno establece las siguientes recomendaciones:

Agilizar el nuevo modelo de operación por procesos con el fin de aprovechar los resultados de la consultoría contratada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se cumpla el propósito de dicha contratación.

Incluir el componente de Riesgos de Corrupción en el Plan de Acción de 2016 de acuerdo a la nueva metodología, ya que solo se incluyen las actividades de seguimiento establecidas por la Oficina de Control Interno.

Mantener actualizados el código de ética y buen gobierno, alineándolos y adelantando una labor de difusión, mediante la información sobre las normas y las decisiones tendientes a prevenir la corrupción, así como sobre las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.

Poner a consideración del Comité Coordinador de Control Interno o el que haga sus veces, la aprobación de la política de administración de riesgos, de modo que cuente con todos los componentes exigidos por la normatividad vigente y la versión actualizada del MECI; de igual forma se incluyan los factores que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus objetivos en cuanto a los contextos económico, de infraestructura y de comunicación interna y externa, se establezca la zona de riesgo inherente y los mapas de riesgos tenga una continua actualización, en el mismo sentido se requiere definir indicadores que permitan medir la efectividad de los controles establecidos para los riesgos e identificar los riesgos asociados al proceso contable y administrarlos.

Ejecutar oportunamente el plan para la implementación del modelo estándar de control interno actualizado por Decreto 643 de 2014, así como el plan de mejoramiento suscrito con el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Fortalecer las acciones correctivas a los macro procesos con hallazgos de la Contraloría General de la República y de la auditoría interna, de manera que se puedan generar acciones de mejoramiento efectivas, que permitan eliminar las causas de los hallazgos y superar dichas situaciones, aplicando los controles definidos en los distintos procesos y procedimientos, de manera que la entidad pueda conseguir el fenecimiento de la cuenta anual.

Mejorar el desempeño de los macro procesos/procesos estratégicos, de apoyo, misionales y de evaluación, así como de los indicadores, aplicando y evaluando los controles asociados de manera sistemática, con el fin de que operen de manera óptima en la entidad, mejorando el desempeño de los mismos, de manera que se reduzca el número de no conformidades y se logre mantener la certificación en el sistema de gestión de calidad y en los nuevos ejes de gestión.

Monitorear y hacer seguimiento permanente al desempeño de los indicadores por parte de los distintos dueños de proceso, con el fin de mejorar los resultados y el cumplimiento de las metas institucionales donde se presentan las mayores debilidades.

Generar, ejecutar y monitorear de manera sistemática el desarrollo de acciones preventivas con el fin de evitar la posible ocurrencia de no conformidades potenciales, empleando la herramienta oficialmente establecida para las diferentes fuentes, a través de las cuales son identificadas (aplicativo ISOLUCION).

Atentamente,



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

Proyectó: Flor Alicia Rojas/OOL  
Revisó: Elizabeth Castillo/Flor Alicia Rojas