



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	ELIZABETH CASTILLO RINCON	Período evaluado: 12 de marzo al 12 de julio de 2015
		Fecha de elaboración: 12 de julio de 2015

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.

DIFICULTADES

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar mediante Resolución No 3096 de 2010 publicada en el Diario Oficial No. 47.797 de 10 de agosto de 2010, adoptó el Código de Ética para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

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 de los mencionados documentos, se observa que no se encuentran actualizados 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 de los mencionados documentos; al igual que desarrollar estrategias de difusión, para que todos los colaboradores conozcan el contenido y disposiciones adoptados en los citados documentos, debido a que son documentos poco conocidos 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.

AVANCES

Teniendo en cuenta que este elemento busca establecer un estándar de conducta de los servidores al interior de la entidad pública, se recomienda en el manual MECI que los principios y valores éticos deben estar en concordancia con la misión, la visión y los objetivos institucionales planteados; de igual forma que la entidad debe procurar promover, difundir y monitorear el cumplimiento de los mismos.

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
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
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
Elaborar el proyecto de Resolución para la aprobación del código de ética y código de buen gobierno.	Director Gestión Humana - Secretaria General- Jefe Oficina Asesora Jurídica	28/05/2015	19/06/2015
Diseñar Campaña de expectativa para generar interés en el tema.	Jefe Oficina Asesora Comunicaciones - Director Gestión Humana	25/06/2015	10/07/2015
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
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

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

DIFICULTADES

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 Programa de Inducción o reinducción establecido, en el cual se especifica los temas y el procedimiento de inducción para empleados nuevos o reinducción en el caso de cambios organizacionales, técnicos y/o normativos, tiene énfasis en la inducción pero no en la reinducción, pese a que se han presentado cambios normativos e institucionales en los últimos años que afectan a la entidad.

El programa de inducción no 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 el ICBF no se desarrolla la reinducción, la cual debe tener 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 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 para suplir las necesidades.

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.

Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los empleados con respecto a la entidad.

AVANCES

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. A

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.

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

N CARGOS	DENOMINACION	CÓDIGO	GRADO
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

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

DIFICULTADES:

El plan de acción del ICBF publicado el 31 de enero de 2015, se encuentra alineado con las Políticas de Desarrollo Administrativo, tal como se verificó por parte de la Oficina de Control Interno en el informe de seguimiento del primer trimestre a las políticas de desarrollo administrativo, sin embargo, existen avances en la ejecución en estado crítico, para lo cual este despacho generó las recomendaciones correspondientes.

La entidad debe expedir un acto administrativo por las autoridades competentes, a través del cual se adopten la misión y visión y demás documentos o elementos de carácter institucional, y alinear su contenido con el código de ética y de buen gobierno, el manual de calidad, el plan indicativo institucional y demás documentos que así lo requieran.

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.

AVANCES

El 31 de diciembre de 2010, se formuló la primera versión del Plan Indicativo Institucional 2011-2014, teniendo en cuenta las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 y el Mapa Estratégico del ICBF 2011-2014, el cual recoge la misión, visión, principios, valores, objetivos, metas e indicadores trazados por el Instituto para ese cuatrienio.

Mediante el Acta del Consejo Directivo del ICBF número 83 del 23 de febrero de 2012, se aprobó un nuevo mapa estratégico para el ICBF del periodo comprendido entre 2012-2014, con la finalidad de alinear sus objetivos a los del nuevo sector, incorporando el enfoque de protección integral, la atención y reparación a los niños, niñas, adolescentes y familias víctimas de la violencia, la promoción, prevención y recuperación nutricional con enfoque en comunidades y distribución de complementos nutricionales, la perspectiva de género y el enfoque diferencial. De igual forma se ajustaron elementos sustanciales como la misión, la visión y los proyectos prioritarios.

En este momento el ICBF se encuentra trabajando en la formulación de nuevo plan indicativo 2015-2018 de acuerdo al nuevo plan de desarrollo nacional.

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"*.

El Plan de Gestión Institucional del ICBF para el 2015, fue oficializado el 31 de enero de 2015 (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

DIFICULTADES

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.

AVANCES

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 permite mostrar el avance y alarmas frente a la gestión y resultados de las metas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

La entidad estableció desde el 29 de junio de 2012, tres instructivos que le permiten evaluar permanentemente la satisfacción de los clientes y partes interesadas con respecto a los servicios ofrecidos en la organización, y el seguimiento respectivo, los cuales se encuentran definidos desde el macroproceso de Gestión de Servicios y Atención, los cuales se relacionan a continuación:

IT1.MPA5 P1 Instructivo para Encuesta de Adultos v1

IT1.MPA5 P1 Instructivo para encuestas de NNA Beneficiarios Programas y Servicios v1

IT1.MPA5 P1 Instructivo para Encuestas de Usuarios que Asisten por demanda espontánea a CZ v1

1.2.3 Estructura Organizacional

DIFICULTADES

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, y la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, entre otras para el traslado de funciones y programas de unas a otras.

AVANCES

La entidad formuló un proyecto de modificación del 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.

1.2.4 Indicadores de Gestión

DIFICULTADES

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.

AVANCES

Para la vigencia 2015 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 105 indicadores, donde se establecieron actividades y recursos presupuestales para su cumplimiento.

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 lo corrido de la vigencia 2015.

1.2.5 Políticas de Operación

DIFICULTADES

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 que la versión publicada del manual es la número 10, la cual no ha sido adoptada por acto administrativo.

Se observó que la versión vigente del mencionado manual, no es de fácil consulta, pues se encuentra ubicada en los siguientes enlaces, luego de acudir a buscadores de internet:

http://svlnxportalapp.icbf.gov.co:8090/portal/page/portal/Intranet/ICBF/contenido_misional/EPICO/sistema_integrado_de_gestion/MC01.MPE1%20Manual%20%20Sistema%20Integrado%20de%20Gesti%C3%B3n%20V.10%20Pdf.pdf

http://svlnxportalapp:8090/portal/page/portal/Intranet/ICBF/contenido_misional/EPICO/sistema_integrado_de_gestion/MC01.MPE1%20Manual%20%20Sistema%20Integrado%20de%20Gesti%C3%B3n%20V.10%20Pdf.pdf

Se recomienda expedir un acto administrativo que adopte la versión actualizada el 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).

AVANCES

Para la vigencia 2015 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.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

DEBILIDADES

AVANCE I CUATRIMESTRE DE 2015

Indicador: MPE2 - 03 (Porcentaje de riesgos mitigados) a 30 de abril de 2015 a nivel nacional.

Tabla 1. Cuadro tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015 (Corte 30 de Abril)

Mejoramiento Continuo								
Cod	Nombre	Ambito	Meta 2015	Num	Den	Resultado	% avance	rango
MPE2-03	Porcentaje de Riesgos mitigados	Resultado	95%	98	107	92%	92%	ADECUADO

Como se puede observar, del 100% de los riesgos identificados, que correspondieron a 107 riesgos, la entidad controló un 92% que corresponde a 98 riesgos para el primer cuatrimestre de 2015.

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.

El mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2015 contempla veintiséis (26) riesgos en el siguiente estado:

Macro procesos – Riesgos de Corrupción

Nº	MACROPROCESO O /PROCESO	RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO*	ANÁLISIS DEL RIESGO (NIVEL DE RIESGO)**	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1	Gestión Contratación	Interés indebido en la celebración de contratos		ALTA- IMPORTANTE 5	01-feb.-2015	31-Dic.- 2015

N°	MACROPROCESO O PROCESO	RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO*	ANÁLISIS DEL RIESGO (NIVEL DE RIESGO)**	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINAC IÓN
		Celebración de Contrato sin el cumplimiento de requisitos legales		ALTA- IMPORTANTE 4	01-feb.-2015	31-Dic.- 2015
		Deficiencia en la supervisión de contratos.			01-feb.-2015	31-Dic.- 2015
2	Gestión de adopciones	Tráfico de Influencias		ALTA- IMPORTANTE 4	1-feb.-2015	31-dic.- 2015
		Cohecho		ALTA- IMPORTANTE 4	1-feb.-2015	31-dic.- 2015
3	Gestión Restablecimiento de Derechos	Fallos Amañados		MODERADO 3	1-abril-2015	31-mar.- 2015
		Omisión del supervisor del contrato frente al incumplimiento de los lineamientos técnicos por parte de los operadores		ALTA- IMPORTANTE 5	24-feb.-2014	28-feb.- 2015
4	Gestión Responsabilidad Penal	Omisión del supervisor del contrato frente al incumplimiento de los lineamientos técnicos por parte de los operadores		ALTA- IMPORTANTE 4	1-feb.-2015	31-mar.- 2016
5	Gestión Nutrición	Desviación del producto para fines diferentes a los establecidos.	ALTA- IMPORTANTE 4	MODERADO 4	01-ene-15	31-dic-15
6	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	Fraude y/o uso indebido de la información.	MODERADO 6	MODERADO 3	5-ene.-2015	31-dic.- 2015
7	Gestión Comunicaciones	Amiguismo y/o Clientelismo		MODERADO 3	01-feb.- 2014	15-feb.- 2015
8	Gestión Atención Primera Infancia	Celebración indebida de contratos			5-ene.-2015	31-dic.- 2015
		Abuso de Confianza		BAJO- ACEPTABLE 4		
		Pérdida de competencia para liquidar.			5-ene.-2015	31-dic.- 2015
9	Aseguramiento a Estándares	Amiguismo y clientelismo		ALTA- IMPORTANTE 12	1-ene.-2015	30-dic.- 2015
		Amiguismo y clientelismo		ALTA- IMPORTANTE 12	1-ene.-2015	30-sep.- 2015
10	Gestión Control Interno Disciplinario	Impunidad		MODERADO 6	2-feb.-2015	30-jul.-2015
11	Gestión Humana	Uso de influencias	MODERADO 6	MODERADO 3	01/05/2014	31/01/2016
		Fraude / Robo de Información / Errores / Omisiones		ALTA- IMPORTANTE 5	10-oct.-2014	31-ene.- 2016

Nº	MACROPROCESO O PROCESO	RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO*	ANÁLISIS DEL RIESGO (NIVEL DE RIESGO)**	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
12	Gestión Administrativa	Inoportunidad y calidad deficiente en la información presupuestal y de gestión de las áreas y las Regionales.	MODERADO 3	MODERADO 3	1-ene.-2015	31-dic.-2015
		Incumplimiento de los entes territoriales y del ejecutor.	MODERADO 3	MODERADO 3	1-feb.-2015	30-jun.-2015
		Desviación de los recursos de los entes territoriales de los compromisos pactados	ALTA- IMPORTANTE 12	MODERADO 6	1-ene.-2015	31-dic.-2015
		Daños de obra en garantía	MODERADO 3	MODERADO 3	1-feb.-2015	31-dic.-2015
		Pérdida de recursos de caja menor	ALTA- IMPORTANTE 9	BAJO-TRIVIAL 1		
13	Evaluación Independiente	Conflicto de intereses.	MODERADO 6	MODERADO 6	1-ene.-2015	31-dic.-2015
		Revelación o entrega de información confidencial.	MODERADO 6	MODERADO 6	1-ene.-2015	31-dic.-2015

Los riesgos de los macro procesos de Direccionamiento Estratégico; Gestión para la Atención de las Familias y Comunidades; Gestión para la Promoción y Prevención para la Protección Integral de la Niñez y Adolescencia; Gestión Contratación; Gestión de Cooperación; Gestión Jurídica y Gestión Financiera, una vez revisados, se pudo determinar que algunos riesgos se encontraban en la zona: BAJO-TRIVIAL 1, 2 y 3 y BAJO-ACEPTABLE 2 y 4, teniendo en cuenta que los riesgos que fueron mitigados no se muestran; sin embargo, estos se mantienen en los mapas de riesgos al interior de la Entidad.

AVANCES

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).

Los riesgos que tenían previsto el cumplimiento del plan de tratamiento durante el primer trimestre de 2015, quedaron así: el macro proceso de Gestión Comunicaciones paso un (1) riesgo de una zona MODERADO 3 a BAJO-ACEPTABLE 4 y para el proceso de Gestión Restablecimiento de Derechos los dos (2) riesgos se mantienen en la misma zona y se proyecta un nuevo plan de tratamiento, cuyo seguimiento se verá reflejado en el siguiente informe.

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

A

Productos mínimos	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha Fin
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
	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
	Divulgación de políticas para el manejo de los riesgos		01/12/2014	31/01/2015
Mapa de riesgo institucional	Actualizar la guía de administración de riesgos de acuerdo con la implementación de la norma 27001:2014	Subdirector de Mejoramiento Organizacional	01/03/2015	31/05/2015
Divulgación del 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
Seguimiento al 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
Seguimiento al mapa de riesgo procesos	Realizar seguimiento trimestral a los riesgos identificados en cada macro procesos/procesos		01/01/2015	31/12/2015
	Reportar trimestralmente a la Subdirección de Mejoramiento el indicador de riesgos		01/01/2015	31/12/2015
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

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

DEBILIDADES

Falta desarrollar más 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.

AVANCES

La Oficina de Control Interno elaboró los siguientes informes de seguimiento, al cumplimiento de norma interna y externa:

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
Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación	Realizar videoconferencias por macro regiones para socializar el tablero de control y directrices para monitoreo y evaluación de la gestión	Subdirector de Monitoreo y Evaluación
	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
Resultados de la autoevaluaciones realizadas	Realizar videoconferencias trimestrales por macro regiones para socializar resultados de la gestión	Subdirector de Monitoreo y Evaluación
Informes de gestión por proceso	Elaborar y publicar en la WEB los informes trimestrales de gestión por procesos	Subdirector de Monitoreo y Evaluación
Informes de gestión institucional	Elaborar y publicar en la WEB los informe anual de gestión institucional	Subdirector de Monitoreo y Evaluación

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.

El programa de Auditorías del ICBF para la vigencia 2015, incluye las Auditorías de Gestión y las de Calidad y fue aprobado el Comité del Sistema Integrado de Gestión (Coordinación de Control interno).

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

Al corte del 12 de julio de 2015, se han realizado 23 evaluaciones independientes a procesos y casos específicos; 4 auditorías al Sistema Integrado de Gestión de las regionales: Guainía, Córdoba, Boyacá y Meta.

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 Seguimiento a la ejecución del Plan de Mejoramiento del ICBF suscrito con la Contraloría General de la República, en la cual se determina el procedimiento interno para adelantar el seguimiento 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 2013 en dos etapas haciendo presencia en la entidad durante todo el año 2014.

La Auditoría incluyó el examen de la Sede de la Dirección General y de 9 Regionales: Antioquia, Bolívar, Caquetá, Córdoba, Magdalena, Nariño, Santander, Tolima y Valle

La auditoría regular a la vigencia fiscal de 2013 se desarrolló en dos fases:

1ª FASE. Componente Financiero vigencia 2013. En el informe reportado por el ente de control, la opinión es que los estados contables no presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera del ICBF a 31 de diciembre de 2013 y los resultados de sus operaciones.

2ª FASE. Evaluación de la Gestión 2013. Recibido en febrero de 2015.

La entidad suscribió los planes de mejoramiento correspondientes fueron reportados a través del aplicativo Storm User dispuesto para el efecto por parte del ente de control fiscal.

En el mismo sentido se han generado ACTUACIONES ESPECIALES por parte de la Contraloría General de la República, que han requerido de la formulación de planes de mejoramiento, a continuación se relacionan:

Fiscalización Proceso de Recaudo de aportes parafiscales vigencia 2012.

Política Pública Integral de Desarrollo y Protección Social: Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia.

Política Pública Integral de Desarrollo y Protección Social: Niñez, Adolescencia y Juventud

Fiscalización sobre la gestión denuncias de vocaciones hereditarias, bienes vacantes y mostrencos en el ICBF.

Examen de la Política de la Red para la Superación de Pobreza Extrema.

Programa de Nutrición ICBF Guajira 2012 y 2013

La entidad suscribió planes de mejoramiento para atender los hallazgos procedentes de las diferentes auditorías del ente de control, los cuales se encuentran consolidados en un solo plan de mejoramiento de acuerdo a la Guía de Auditoría de la Contraloría General de la República.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1.1. Información y Comunicación interna y externa

En cuanto a la Identificación de las fuentes de información externa, existen mecanismos para identificarla, existe 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:

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 para la Vigencia 2015 estableció los siguientes mecanismos de Mejora:

Actividad	Responsable	Plazo
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
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
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
4. Implementar Nuevos Mecanismos de Medición	Dirección de Servicios y Atención	Octubre de 2015

Actividad	Responsable	Plazo
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.	Atención	
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
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
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

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

Respecto a las fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizada y de fácil acceso Debe existir un documento (electrónico, físico o como determine la entidad) que permita consultar toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la entidad

3.1.2. Sistemas de Información y comunicación

DEBILIDADES

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 Nación II), plan de compras y contratación (PACCO), herramientas para el nuevo modelo financiero, servicios y atención SIM, CUENTAME, en cuanto al sub registro de datos, fallas técnicas en los equipos y aplicativos, deficiencias en la conectividad, así como demoras en la generación de informes y validación de la información.

AVANCES

La Dirección de Información y Tecnología, a través de la Subdirección de Sistemas Integrados de Gestión adelanta las siguientes actividades para la implementación del MECI:

Productos mínimos	Actividad	Responsable
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.	Subdirectora de Sistemas Integrados de Información
	Plantear soluciones producto del diagnóstico e identificación de puntos críticos	Subdirectora de Sistemas Integrados de Información
	Generar plan de trabajo para las soluciones identificadas por fases de complejidad	Subdirectora de Sistemas Integrados de Información
	Ejecutar y realizar seguimiento al plan de trabajo según productos por cronograma y por vigencia.	Subdirectora de Sistemas Integrados de Información

Recomendaciones

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

Difundir el código de ética y buen gobierno, 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 en operación el Comité Coordinador de Control Interno o el que haga sus veces, incluyendo la aprobación de la política de administración de riesgos.

Ejecutar oportunamente el plan para la implementación del modelo estándar de control interno actualizado por Decreto 643 de 2014.

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 sus 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.



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



Monitorear y hacer seguimiento permanente al desempeño de los indicadores por parte de los distintos dueños de procesos 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,

ELIZABETH CASTILLO RINCÓN

Profesional Especializado con funciones de
Jefe Oficina de Control Interno

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