

<b>INFORME PORMENORIZADO          ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO          ICBF 2017</b>		
<b>Jefe de Control Interno:</b>	<b>YANIRA VILLAMIL S.</b>	<b>Periodo: 1º de noviembre – 28 de febrero de 2017</b>
		<b>Fecha de elaboración: 10 de marzo de 2017</b>

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9º de 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*”, 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 28 de febrero de 2017:



**FORTALEZAS**

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

**1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO**

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

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

**1.1.2 Desarrollo del Talento Humano**

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

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

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

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

La evaluación del desempeño laboral en la entidad con esta metodología, se llevó a cabo el 15 de febrero de 2017.

Mediante Resolución No 0404 de 31 de enero de 2017, se adoptó el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral para los servidores públicos de carrera y los nombrados del período de prueba del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en aplicación al Acuerdo 565 de 2016 emitido por la Comisión Nacional del Servicio Civil aplicable a partir del 1 de febrero de 2017, que tuvo una jornada de socialización con la Comisión el día 23 de febrero de 2017 en el auditorio del ICBF.

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

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

En el ICBF la Dirección de Gestión Humana remitió correo el 22 de febrero de 2017, para convocar a los servidores públicos a realizar la reinducción en la plataforma de la Escuela virtual para adelantar la reinducción, activo desde el 22 de febrero hasta el 8 de marzo de 2017.

La reinducción tiene los siguientes objetivos:

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

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

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

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

## 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

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

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

Para la vigencia 2017 este plan anual fue oficializado el 31 de enero (publicado en la intranet y página web) constituyéndose en la herramienta que recoge las metas e indicadores, las metas del tablero de control y los compromisos que cada una de las áreas tiene frente al Plan Nacional de Desarrollo, Plan de Víctimas, documentos CONPES, acuerdos para la prosperidad, recomendaciones de organismos internacionales, entre otras disposiciones.

Durante el 2016 fueron suscritos los **Acuerdos de Gestión** establecidos en la Ley 909 de 2004, sobre los cuales se realizó el correspondiente seguimiento por parte de la Dirección de igual forma fueron suscritos para el 2017.

### 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

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

Lo anterior incluyó la **actualización de las caracterizaciones y los procedimientos**. El nuevo modelo de operación por procesos inició su implementación completa a partir de enero de 2017.

### 1.2.3 Estructura Organizacional

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

#### 1.2.4 Indicadores de Gestión

El Plan de Acción Institucional 2017 fue publicado junto con los indicadores aplicables el 31 de enero de 2017.

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

#### 1.2.5 Políticas de Operación

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

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

El ICONTEC practicó auditoría de seguimiento a la certificación del ICBF en la norma técnica colombiana NTC ISO/IEC 27001:2013 Sistemas de Seguridad de la Información, durante los días 10 y 11 de octubre de 2016, emitiendo concepto favorable para continuar con esta certificación; se encuentra programada auditoría de seguimiento de los 4 ejes con el ICONTEC para el mes de mayo de 2017.

### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La Entidad adoptó un ajuste a la metodología interna para identificar, analizar, valorar, administrar y gestionar los riesgos de los procesos y los de corrupción bajo responsabilidad de cada dependencia en la Sede de la Dirección General y en las Regionales, expidiéndose la **Guía de Gestión de Riesgos** Código G1 MI versión 1 del 12/12/2016 según codificación del nuevo modelo de operación por procesos.

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

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



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

Mejoramiento Continuo							
Cód.	Nombre	Ámbito	Meta 2016	Num	Den	Resultado	rango
MPE2-03	Porcentaje de Riesgos mitigados	Resultado	95%	743	767	96,9%	óptimo

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

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

Para la vigencia 2017 la entidad mantiene el mismo indicador y al corte 28 de febrero de 2017 no hay resultados, considerando que se trata de un indicador con medición semestral.

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

La aplicación de la nueva Guía de Riesgos de Corrupción emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el DAFP conllevó a que al cierre de 2016 la entidad quedara con 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 CONTRATACION	REDEFINIDOS	SE MANTIENE	NUEVOS
1	Gestión de Contratación	3	2	1		2		
2	Gestión de Adopciones	2	2			2		
3	Gestión de Restablecimiento de Derechos	2	1	1		1		
4	Gestión de Responsabilidad Penal	1		1				
5	Gestión de Nutrición	1	1			1		
6	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	1	1				1	
7	Gestión de Comunicaciones	1			1			
8	Gestión de Atención Primera Infancia	3			3			
9	Evaluación de la Calidad de los Servicios Misionales	2	1	1		1		
10	Gestión Control Interno Disciplinario	1	1			1		
11	Gestión Humana	2		2				
12	Gestión Administrativa	5	2	5				2



PROCESOS CON RIESGOS DE CORRUPCIÓN		2015	2016	ELIMINADOS	ABSORBIDOS EN CONTRATACIÓN	REDEFINIDOS	SE MANTIENE	NUEVOS
13	Evaluación Independiente	2	2				2	
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Es importante mencionar que la **Matriz de Riesgos de Corrupción** será objeto de una nueva revisión y actualización para el 2017, en virtud de la redefinición y despliegue del nuevo Modelo de Operación de Procesos (MOP), el cual simplifica la estructura de procesos de la Entidad, con cierre a 31 de diciembre de 2016 pasando de 32 macroprocesos y procesos a 15 procesos en total.

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

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

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

El **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** fue publicado por el ICBF en su página Web el 31 de enero de 2017; se realizó por segundo año consecutivo, de manera participativa teniendo en cuenta que además de construir riesgos de manera conjunta con los 209 Centros Zonales y las 33 Regionales, se realizó una encuesta abierta a la ciudadanía que se publicó en la página web del 03 de enero al 17 de enero de 2017 y está integrado por:

- COMPONENTE 1: Matriz de Riesgos de Corrupción
- COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites
- COMPONENTE 3: Rendición de Cuentas
- COMPONENTE 4: Servicio y Atención al Ciudadano
- COMPONENTE 5: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública

Para la versión 2017, incluye un sexto componente:

- COMPONENTE 6: Participación ciudadana

---

## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

#### 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

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

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

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

Videoconferencias trimestrales por macrorregiones para socializar resultados de la gestión

Informes trimestrales de gestión por procesos

Informes anuales de gestión institucional

Mediante radicado S-2017-101148-0101 de 24 de febrero de 2017, se emitieron directrices para la **rendición pública de cuentas** y mesas públicas de la vigencia a las Sedes Regionales, a lo Centros Zonales por parte del Director de Planeación y Control de la Gestión mediante comunicación vía correo.

En la vigencia 2016 se programaron y desarrollaron para este componente en el Plan de Acción, las siguientes actividades que fueron desarrolladas con corte a 31 de diciembre:

- Diseño y socialización del Plan de Rendición Pública de Cuentas y mesas públicas del ICBF con su respectivo cronograma, metas y componentes.
- Definición y socialización de las líneas de acción y consolidación de la programación de meta del nivel nacional, regional y zonal.
- Seguimiento mensual a la gestión de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Nacional, Regional y Zonal y presentación del informe del primer y segundo semestre.
- Seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades en el desarrollo de las mesas públicas a fin de garantizar mayor impacto de este proceso tanto en la gestión del servicio público de bienestar familiar como en el ejercicio de la participación ciudadana.
- Apoyo y evaluación del evento de rendición pública de cuentas del nivel Nacional, presentación del informe final y ajuste de formatos y cartillas de este proceso.
- Elaboración y publicación en la página web del informe de seguimiento del tercer cuatrimestre de 2016 a la Rendición de Cuentas y Mesas Publicas del nivel Regional y Zonal, al igual que el



informe anual consolidado de 2016, en el cual se detallan las actividades realizadas, los temas tratados, análisis de la tendencia de los compromisos adquiridos en los eventos discriminados por los servicios prestados por el ICBF.

## 2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

### 2.2.1 Auditoría Interna

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

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

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

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

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

REGIONAL	SISTEMA	AUDITORIAS	PROCESOS
SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
ANTIOQUIA	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
CALDAS	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
CAQUETA	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
CUNDINAMARCA	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
RISARALDA	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
VALLE	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	1	Gestión Tecnológica
<b>SUBTOTAL</b>		<b>7</b>	



REGIONAL	SISTEMA	AUDITORIAS	PROCESOS
SAN ANDRES	Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental y Salud y Seguridad Laboral)	1	MACRO PROCESOS ESTRATÉGICOS MACRO PROCESOS MISIONALES MACRO PROCESOS DE APOYO MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
CÓRDOBA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
SUCRE	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
ATLÁNTICO	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
GUAJIRA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
CHOCÓ	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
SANTANDER	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
VALLE	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
NARIÑO	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Atención a la Primera Infancia Gestión de Contratación
<b>SUBTOTAL</b>		<b>9</b>	
CALDAS	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
CASANARE	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
BOLIVAR	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
ANTIOQUIA	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
RISARALDA	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
CAQUETÁ	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
VALLE	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
NARIÑO	Sistemas de Gestión (Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional)	1	Gestión Administrativa Gestión Humana
<b>SUBTOTAL</b>		<b>8</b>	
ANTIOQUIA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
HUILA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
TOLIMA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
META	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
NORTE DE SANTANDER	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
RISARALDA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención

REGIONAL	SISTEMA	AUDITORIAS	PROCESOS
ARAUCA	Sistema de Gestión de Calidad	1	Gestión para la Protección Gestión de Servicios y Atención
<b>SUBTOTAL</b>		<b>7</b>	
SEDE DE LA DIRECCION GENERAL	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG SST Decreto 1072 de 2015	1	Gestión Humana Gestión Administrativa
SEDE DE LA DIRECCION GENERAL	Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004	1	MACRO PROCESOS ESTRATÉGICOS MACRO PROCESOS MISIONALES MACRO PROCESOS DE APOYO MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
SEDE DE LA DIRECCION GENERAL	Diagnóstico Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015	1	MACRO PROCESOS ESTRATÉGICOS MACRO PROCESOS MISIONALES MACRO PROCESOS DE APOYO MACROPROCESO DE EVALUACIÓN
<b>SUBTOTAL</b>		<b>3</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	

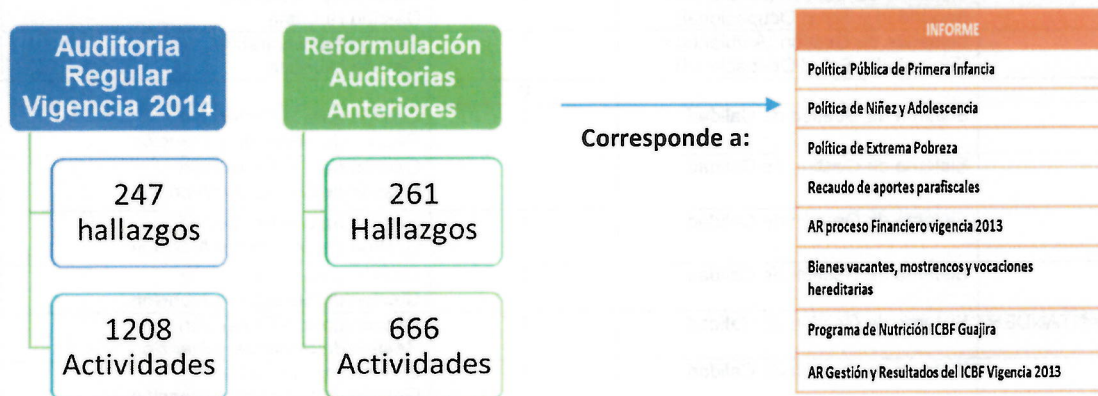
Para la vigencia 2017 se adelantó un ejercicio de priorización de acuerdo con el nuevo modelo de operación por procesos.

## 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

### 2.3.1 Plan de Mejoramiento

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

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



Se observa que se alcanzó un avance del 79,5% sobre el total de las actividades programadas en el Plan de Mejoramiento Institucional y un cumplimiento del 95,0% sobre el total de actividades programadas.

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

Frente a las acciones que no fueron cerradas por el ente de control según los resultados del informe de auditoría, la entidad procedió a reformularlas y reportarlas a través del aplicativo SIRECI a la Contraloría General de la República el pasado 1 de marzo de 2017.

Para la vigencia 2017 la CGR adelanta la Auditoría Regular a la vigencia fiscal 2016 con alcance en la Sede de la Dirección General y 9 regionales.

En cuanto a la auditoría regular a la vigencia 2015, se encuentra en ejecución el plan 2016-2017 frente a los 69 hallazgos, con 356 actividades formuladas y distribuidas entre 14 Regionales y 12 Dependencias de la Sede de la Dirección General.

El correspondiente **Plan de Mejoramiento** fue reportado a través del aplicativo SIRECI de la CGR el día 08 de septiembre de 2016. La Oficina de Control Interno lleva un seguimiento mensual a la ejecución. Con corte a 31 de diciembre de 2016 el avance fue del 34% y el cumplimiento del 83,5%; el reporte semestral fue realizado por la entidad el pasado 26 de enero de 2017 a través del citado aplicativo.

### 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

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

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

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

En cuanto a la Identificación de las fuentes de información externa, existen mecanismos como el aplicativo SIM para la recepción, registro y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o



Denuncias; buzones de sugerencias en todas las regionales y los centros zonales; además, se aplican encuestas de satisfacción, entre otras.

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

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

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

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

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

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

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

- Correo Electrónico
- Chat (Agente Lenguaje de Señas)
- Modalidad Video Chat
- Llamada en Línea o 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: direccionando las peticiones por el Sistema de Información Misional al nivel o área competente para responder la petición.

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

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

Para el 2017 se ha planteado entre otras actividades, actualizar la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF*; fortalecer el seguimiento a la gestión del 100% de los tipos de petición que generan trámite en la Entidad, a través de un indicador acumulado de oportunidad en la gestión de peticiones; promover la implementación de los servicios del Centro de Relevamiento del MINTIC, en los Centros zonales que dispongan los recursos tecnológicos necesarios; disponer a la Ciudadanía de Micrositio del Portafolio de Servicios del ICBF y enlazado con el Portal Web de la Entidad, entre otros.

### 3.1.2. Sistemas de Información y comunicación

La Dirección de Información y Tecnología, para la vigencia 2017 tiene programado:

Elaborar cronograma de trabajo para la fase 2 de integración de los sistemas misionales del ICBF (arquitectura de información y arquitectura de aplicaciones).

Ejecutar la fase 2 de Arquitectura de aplicaciones: integración del módulo de seguridad con los sistemas SIM y Cuéntame.

Ejecutar la fase 2 de Arquitectura de información: construcción del módulo de integración del beneficiario único de los sistemas SIM y Cuéntame.

Construir tercer servicio WEB de intercambio de información y ejecutar la fase 2 de Arquitectura de Aplicaciones: desarrollo del módulo de auditoría para la trazabilidad de transacciones sensibles en los sistemas misionales (SIM y Cuéntame).

## DEBILIDADES – RECOMENDACIONES

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

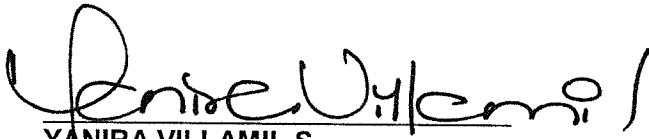
- Reforzar las estrategias de difusión del Código de Ética y Buen Gobierno que aseguren la socialización y aprehensión de los principios y/o valores adoptados.
- Activar el Comité de Ética en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo No 005 de 17 de agosto de 2016, emitido por el Consejo Directivo del ICBF.

- Socializar el Manual de Funciones y Competencias laborales una vez se van presentando actualizaciones.
- Aplicar instrumentos o realizar eventos de difusión de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales, que a la fecha están documentados y publicados en la página Web y en la Intranet del ICBF.
- Mejorar la oportunidad en la entrega de los resultados de los indicadores al finalizar cada corte y la vigencia fiscal para que puedan ser consultados por parte de los ciudadanos, los servidores públicos y las instancias que los requieren para la toma de decisiones.
- Fortalecer la operación del Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión para dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, en lo relacionado con los Roles y responsabilidades del Comité de Coordinación de Control Interno.
- Establecer cronogramas para los diferentes comités institucionales.
- Incluir en la gestión del riesgo los factores que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos en el contexto de infraestructura.
- Revisar el indicador de mitigación de riesgos y proceder a hacer los ajustes correspondientes debido a que se encuentra identificado como de *eficiencia* cuando en realidad es de *efectividad*; además se recomienda generar indicadores para la medición de los controles.
- Identificar los riesgos asociados al proceso contable y definir los controles requeridos, tal como se consigna en el Informe de Control Interno Contable de la vigencia 2016 presentado por la Oficina de Control Interno en febrero de 2017.
- Fortalecer los procesos y mecanismos de autocontrol y autoevaluación; especialmente en lo concerniente al seguimiento y control de avance y cumplimiento de los planes de mejoramiento producto de auditorías internas, ya que aunque en su mayoría fueron implementados no todas las acciones resultaron eficaces lo cual genera reincidencia en varias no conformidades.
- Establecer mecanismos de contingencia en los planes de mejoramiento en caso de que lleguen a presentarse fallas en el desarrollo de los procesos.
- Promover mejoras para la recolección de sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas (ciudadanía, proveedores, entes de control, entre otros) en cuanto a: recepción (registro y número de radicado) de la información; clasificación y distribución; seguimiento a la oportuna respuesta y trazabilidad del documento.

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



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



**YANIRA VILLAMIL S.**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Flor Alicia Rojas Aguilar  Coordinadora Grupo de Apoyo OCI  
Revisó: Flor Alicia Rojas Aguilar  Coordinadora Grupo de Apoyo OCI  
Elizabeth Castillo Rincón  Coordinadora Grupo Misional OCI

