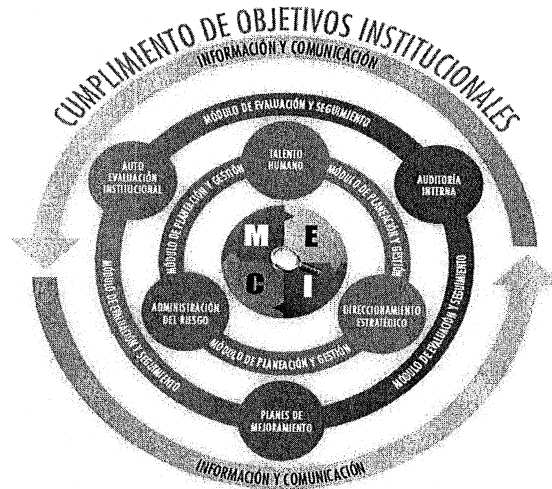


<b>INFORME PORMENORIZADO ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ICBF 2017</b>		
<b>Jefe de Control Interno:</b>	YANIRA VILLAMIL S.	Período: 1º de julio de 2017 – 31 de octubre de 2017
		Fecha de elaboración: 10 de noviembre de 2017

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 del modelo estándar de control interno MECI – Decreto 1083 de 2015, vigente para el período evaluado a continuación se presenta el Informe pormenorizado del estado del Control Interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, con corte a 31 de octubre de 2017:



Es oportuno mencionar que para el próximo período la estructura de este informe será concordante con los lineamientos establecidos en el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión el cual en su Séptima Dimensión (Control Interno) describe las actividades a desarrollar para cada uno de los 5 componentes del COSO.

## FORTALEZAS

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

#### 1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

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

Se encuentra en trámite de actualización del Acuerdo No 005 de 17 de agosto de 2016, mediante el cual se adoptó el **Código de Ética y Buen Gobierno del ICBF**, presentando las modificaciones ante el Comité de Ética y Buen Gobierno en las sesiones realizadas el 3 de agosto de 2017 y el 14 de septiembre de 2017. Posteriormente, se expuso en Comité Virtual del Consejo Directivo y fue aprobado mediante el Acta No. 149 del 4 de octubre de 2017, a la fecha se encuentra en revisión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

##### 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

El **Plan Institucional de Capacitación** del ICBF adoptado mediante Resolución 2800 del 2017, contempla diferentes actividades en todas las modalidades presencial, virtual y semi presencial, dando respuesta a los diferentes compromisos adquiridos, así como al fortalecimiento de la gestión del conocimiento. Se despliega sobre los siguientes ejes: *Acciones para cambiar al mundo, Crecimiento personal y profesional, Desarrollo territorial y nacional y "Gestión institucional*. Estas actividades se han venido desarrollando y reportando tanto en las regionales como en las dependencias de la sede de la Dirección General, y desde la Dirección de Gestión Humana se realiza el seguimiento. Con corte al 4 bimestre (agosto 30), el indicador *PA48 - Porcentaje de servidores capacitados* del Tablero de Control del ICBF presenta resultados óptimos con un avance de 70.80%, para un total de 3.308 servidores públicos capacitados.

Para la ejecución de actividades presenciales y semipresenciales incluidas en el PIC se suscribió el contrato No.1598 del 6/09/2017 con la Universidad Nacional, el cual cuenta con la siguiente programación:

Tabla 1 Actividades Plan Institucional de Capacitación – Contrato No 1598 de 2017

TEMA	No De Eventos Programados
Atención en crisis	3 eventos
Fortalecimientos de la Política Pública enfocada en la Seguridad Alimentaria y Nutricional	1 evento
Reforma Tributaria	1 evento
Pedagogía para la Paz	3 eventos
Atención Integral en salud y nutrición en los primeros 1.000 días	1 evento
Negociación colectiva	1 evento
Normas contables aplicables a entidades del gobierno	1 evento
Gerencia del Servicio	1 evento

El **Programa de Inducción y Reinducción** que se desarrolla mediante la herramienta *Escuela Virtual* presenta los siguientes resultados: entre julio y agosto se inscribieron en inducción virtual 238 colaboradores nuevos de los cuales la culminaron 144.

Como estrategia para incentivar la participación en el programa de inducción se envía por parte de la Dirección de Gestión Humana reporte de seguimiento periódico a los coordinadores administrativos de las Regionales y directores de las dependencias de la Sede de la Dirección General a fin de establecer acciones de seguimiento a los inscritos.

Con relación al Programa de Reinducción, al corte de 31 de octubre del 2017 se ha realizado reinducción a 499 colaboradores de 860 inscritos. Los contenidos de la inducción virtual y de reinducción aportan a la divulgación de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que se adelanta por la Comisión Nacional del Servicio Civil el concurso abierto de méritos convocatoria N°. 433 de 2016 para proveer definitivamente los empleos vacantes pertenecientes al Sistema de Carrera Administrativa de la planta de personal (2.470 empleos) del ICBF, a la fecha del presente informe de las 67.076 personas que se inscribieron 40.787 aspirantes fueron admitidos y citados para presentar pruebas el 03 de septiembre de 2017; en esta estadística están incluidos los 60 cargos que fueron objeto de la segunda oferta en cumplimiento de la *Resolución de la CNSC No. 20172230042045 del 29 de junio de 2017 - Convocatoria 433 ICBF Segunda Oferta*.

El 20 de octubre se publicaron los resultados de éstas pruebas y se abrió la etapa de las reclamaciones hasta el 31 de octubre de 2017.

En lo relacionado con **acciones de consolidación de la Cultura Organizacional deseada**, la Dirección de Gestión Humana durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre desarrolló las actividades de intervención de Cultura Organizacional, ejecutando 3 eventos de *Liderazgo Efectivo* con la participación de 94 líderes del ICBF y 5 eventos de *Sensibilización en la Felicidad en el Trabajo* con la participación de 177 colaboradores; lo anterior en el marco del contrato No. 1390 de 2017.

Imagen 1 Fotografías de actividades para la Cultura Organizacional deseada.



## 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), y desde la vigencia 2013 el ICBF trabaja con el modelo de **Plan de Acción Integral** según lo dispuesto en el Decreto 1083 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*”. Este plan integra metas y compromisos del Plan Nacional de Desarrollo, Plan de Víctimas, documentos CONPES, acuerdos para la prosperidad, recomendaciones de organismos internacionales, entre otras disposiciones.

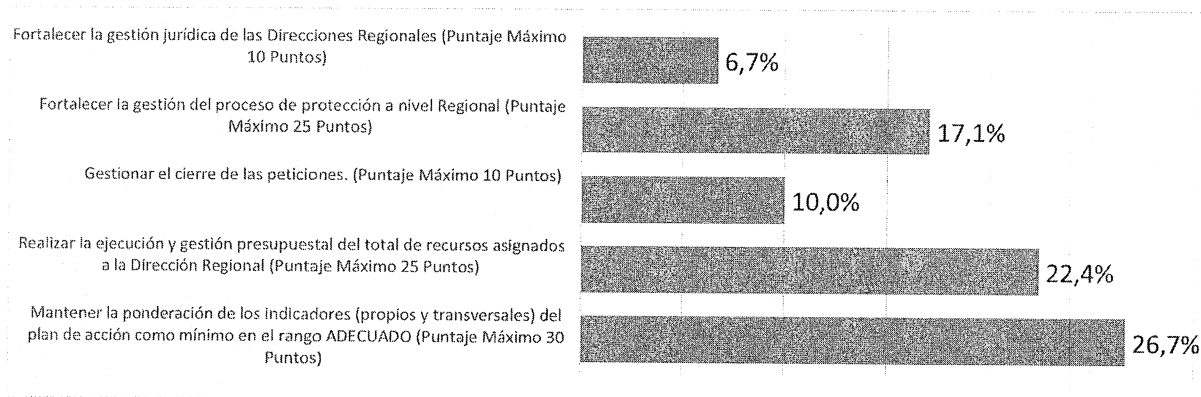


### 1.2.1.1 Acuerdos de Gestión:

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, se suscriben los Acuerdos de Gestión entre los gerentes públicos y el superior jerárquico en el ICBF con el fin de plasmar los compromisos de gestión del nivel directivo para el cumplimiento de Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Anual.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del primer seguimiento a los Acuerdos de Gestión de los 33 Directores Regionales del ICBF con corte 30 de junio de 2017:

**Gráfico 1 Resultados Acuerdos de Gestión Directores Regionales**



### 1.2.1.2 Cronogramas Comités:

Se tienen establecidos diferentes comités por medio de los cuales se realiza seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, y sobre otros aspectos que puedan impactar en el desarrollo de la gestión institucional, a continuación, se relaciona la información correspondiente a los cronogramas:

**Tabla 2 Comités Institucionales**

Comité	Objetivo	Cronograma o Periodicidad Establecida
Revisión por dirección (Por procedimiento)	Revisar Sistema Integrado de Gestión e implementar las acciones necesarias para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.	Semestral
Comité SIGE (Resolución 7070 de 2017)	Promover y facilitar la mejora continua en la gestión del ICBF, orientada a lograr el impacto en los actuales y nuevos servicios que se prestan a los niños, niñas, adolescentes y familias colombianas.	Semestral
Comité Institucional de	Orientar, coordinar y facilitar la implementación del Modelo Integrado de	Trimestral



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



Comité	Objetivo	Cronograma o Periodicidad Establecida
<b>Desarrollo Administrativo</b> (Resolución 7666 de 2016)	Planeación y Gestión del ICBF, así como buscar estrategias de modernización y definición de políticas que garanticen la eficiencia en la prestación del servicio en el proceso de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en los diferentes niveles de atención de la entidad.	
<b>Comité de Ética y Buen Gobierno</b> (Acuerdo 005 de 2016)	Velar por el cumplimiento de las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos asociados a la promoción de la transparencia y al cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno.	<a href="http://www.icbf.gov.co/port al/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/Etica">http://www.icbf.gov.co/port al/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/Etica</a>
<b>Comité de Contratación</b> (Resolución 8400 de 2017)	Realizar el seguimiento, asesoría y apoyo a la gestión contractual en la Dirección General del ICBF, así como definir lineamientos y políticas generales que serán de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias de la Sede Nacional y direcciones regionales del Instituto.	Presencial: Todos los lunes y si llega hacer festivo, se traslada para el siguiente día Hábil. Virtual.
<b>Comités Técnicos de Sostenibilidad Contable</b> (Resolución 9040 de 2016)	Actuará como instancia asesora del área contable de la entidad y tendrá por objeto establecer directrices que permitan la adecuada articulación y seguimiento en la aplicación de los principios, normas y procedimientos para el registro de operaciones y la generación de información contable confiable, relevante y comprensible, de conformidad con lo establecido por la Contaduría General de la Nación	Se reunirán por lo menos una (1) vez trimestralmente de manera ordinaria,
<b>Comité de Cartera</b> (Resolución 384 de 2008)	Corresponde al Comité, previo análisis de cada caso, recomendar o no la declaratoria de prescripción y remisión de las obligaciones, y a la Oficina Jurídica o los Grupos Jurídicos de las Regionales o quien haga sus veces en las Seccionales<1>, así como al Grupo de Recaudo en la Regional Bogotá, proyectar el acto administrativo debidamente motivado para firma del Director General, Regional o Seccional.	El Comité se reunirá de manera ordinaria cada mes y de manera extraordinaria cuando sea citado por su Secretario. Se levantará un acta de cada reunión celebrada, la cual será firmada por todos los asistentes y reposará en un archivo del cual será responsable el Secretario del Comité.
<b>Comité de Gestión de Bienes</b> (Resolución 10673 de 2017 - Por la cual se modifica el artículo 6° de la Resolución 1385 de 2010 "Por la cual se estructura el Comité de Gestión de Bienes de la Dirección General y de las Regionales"	Órgano de consulta, estudio, análisis y recomendación de políticas y criterios para la toma de decisiones en materia de bienes muebles e inmuebles. Prestará adicionalmente colaboración a la Dirección Administrativa y a la Oficina Asesora Jurídica en los temas referentes a las vocaciones hereditarias y a las declaraciones de bienes vacantes y bienes mostrencos.	A necesidad.
<b>Comité de Defensa Judicial y Conciliación</b> (Resolución 785 de 2016)	El Comité de Defensa Judicial y Conciliación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), como única instancia, tiene por objeto decidir sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigentes, en defensa de los intereses de la entidad, así como la procedencia de realizar llamamientos en garantía con fines de repetición, instaurar acción de repetición y formular políticas sobre prevención del daño antijurídico.	El Comité se reunirá no menos de dos veces al mes, y cuando las circunstancias lo exijan. En todos los casos las decisiones se adoptarán por mayoría simple.
<b>Comité de Contratación</b> (Resolución 1100 de	El Comité de Contratación tiene como objetivo primordial realizar el seguimiento, asesoría y apoyo a la gestión contractual en la Dirección General del ICBF, así	Según necesidad.

Comité	Objetivo	Cronograma o Periodicidad Establecida
2015)	como definir lineamientos y políticas generales que serán de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias de la Sede Nacional y direcciones regionales del Instituto.	

### 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

El modelo de operación por procesos vigente se implementó a partir de enero de 2017; y a la fecha se han actualizado las caracterizaciones, procedimientos, manuales y demás documentos del sistema; sin embargo y teniendo en cuenta la actualización a la versión 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001 se está ejecutando el Plan de Transición en el que se describen las actividades a desarrollar como: actualización del Manual SIGE (publicado a partir del 04/10/2017), actualización de la metodología de riesgos y algunos procedimientos, revisión y complemento de los documentos actuales orientándolos al cumplimiento de los requisitos de las nuevas versiones de la norma, entre otros.

El mencionado Plan es liderado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión y realiza reuniones de seguimiento para el cumplimiento de los plazos establecidos.

### 1.2.3 Estructura Organizacional.

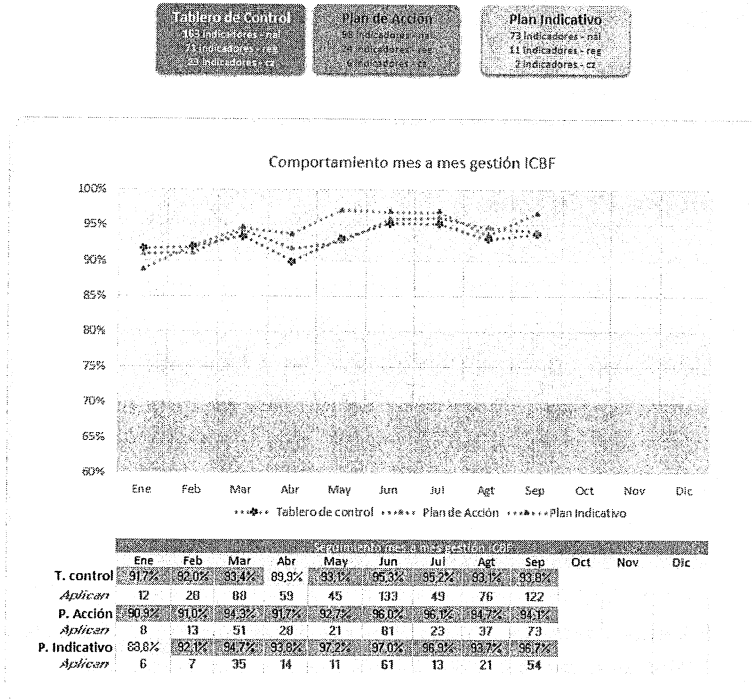
Frente al proyecto de ajuste del Decreto 987 de 2012 *“Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “Cecilia de la Fuente de Lleras” y se determinan las funciones de sus dependencias*”, modificado por el Decreto 1927 de 2013, se envió al Departamento Administrativo de la Función Pública el 16 de Junio de 2017 y le fueron efectuadas algunas observaciones en cuanto a las funciones de las dependencias transversales que deben ser alineadas con los parámetros establecido para las entidades estatales. Se han sugerido algunas modificaciones y actualmente se encuentra para aprobación de la Alta Dirección.

### 1.2.4 Indicadores de Gestión

Conforme al monitoreo y seguimiento ejecutado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión - Subdirección de Monitoreo y Evaluación al Tablero de Control mediante la herramienta de información denominada **Sistema Integral de Monitoreo y Evaluación Institucional -SIMEI-**, se presentan los resultados consolidados a 30 de septiembre:



Gráfico 2 Resultados Tablero de Control 2017 (Corte septiembre 2017)



Por lo anterior, la gestión del ICBF a septiembre de 2017 se evalúa en un rango *Adecuado* para sus indicadores del Tablero de Control, Plan de Acción y Plan Indicativo.

En otro orden de idea, se encuentran publicados los informes de monitoreo a nivel Regional (33) y Nacional que se realizan trimestralmente, los cuales contienen un análisis de los principales avances de la gestión institucional y pueden ser consultados por los diferentes grupos de interés.

Para el segundo trimestre el informe se encuentra publicado en el siguiente enlace: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortallICBF/LeyTransparencia/6/tablero/monitoreo-2017/Informe%20de%20monitoreo%20Nacional%20segundo%20trimestre.pdf>; y una de sus conclusiones es que el ICBF presenta un avance en el Plan de Acción del 96,%, lo cual evidencia un nivel satisfactorio en su gestión, teniendo en cuenta el comportamiento de sus indicadores. Por su parte, el Tablero de Control y el Plan Indicativo presentan un cumplimiento del 95% y 97% respectivamente.



En relación con la revisión de la batería de indicadores, ésta se realiza cada año con la participación de las áreas de la Sede de la Dirección General, las Regionales y la Dirección de Planeación y Control de Gestión, dentro de la cual se contemplan las actividades:

1. **Definición de continuidad y modificación de indicadores:** se efectúa la validación de continuidad de los indicadores, para los cuales, los indicadores de Plan Indicativo y que pertenecen a SINERGIA obligatoriamente continúan para la próxima vigencia, los demás se someten al juicio de cada dueño de proceso. Una vez definida la continuidad se evalúan las hojas de vida para determinar si requieren ajustes para la próxima vigencia.
2. **Formulación:** con la asesoría y acompañamiento de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, y de acuerdo con las observaciones realizadas por las regionales, se establecen las actividades del Plan de Acción y los indicadores que medirán su gestión. Para este proceso se tienen en cuenta los siguientes documentos de referencia: Plan Indicativo Institucional, Mapa de procesos, Estructura orgánica, Objetivos SIGE, Líneas de política de DAFP, Proyectos de inversión, Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión DAFP, Guía metodológica para la formulación de indicadores DNP.
3. **Propuesta de indicadores nuevos:** En caso de ser requerido por algún proceso se tiene contemplada la posibilidad de proponer nuevos indicadores que aporten al cumplimiento de sus objetivos institucionales.

### 1.2.5 Políticas de Operación

El 16 de agosto de 2017 se expidió la Resolución 7070, *por medio de la cual se Reorganiza el Sistema Integrado de Gestión* en temas relacionados con los roles y responsabilidades en virtud de las normas ISO a versión 2015 (Calidad y Ambiental).

Por otro parte, se viene adelantando por la Oficina de Control Interno el proyecto de resolución para conformar y reglamentar el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en cumplimiento de Ley 87 de 1993 y el Decreto 1083 de 2015.

A continuación, se relacionan las políticas de operación establecidas para la Entidad mediante la Resolución No 8080 de 2016, expedida por la Directora General del ICBF:

- Política Integrada, marco de referencia del Sistema Integrado de Gestión del ICBF
- Política de Calidad, promueve el compromiso por la mejora continua, la innovación y la excelencia

- Política Ambiental, promueve el control de los aspectos e impactos asociados al consumo de recursos y generación de residuos.
- Política de Seguridad de la Información, protege, preserva y administra la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- Política de Seguridad y Salud en el trabajo, promueve la prevención y disminución de incidentes, accidentes, lesiones y enfermedades laborales
- Política de Riesgos, fortalece la cultura de la prevención, por tanto, gestionando los riesgos valorados como amenazas externas o debilidades internas.

### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Se realizó actualización a la **Guía Gestión de Riesgos** (Código G3.MI Versión 3 del 30/10/2017), específicamente en su numeral 9 “*Gestión de riesgos de la información*” incluyendo lo referente al Plan de Continuidad del Negocio, nuevos objetivos, entre otros temas. El seguimiento a la Gestión de Riesgos se realiza a través de dos (2) indicadores con los siguientes resultados a 31 de agosto de 2017:

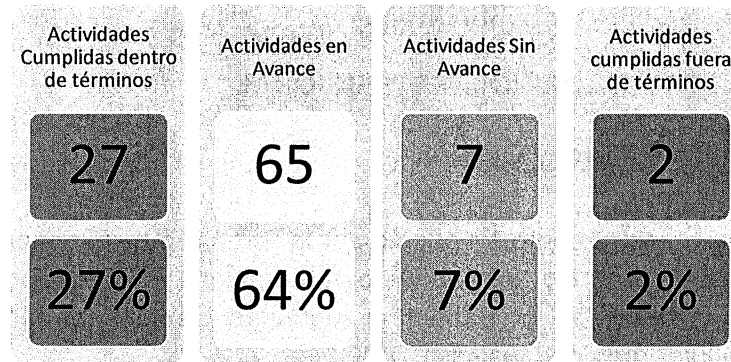
Tabla 3 Resultados Indicadores de Riesgos

Cód	Nombre	Ambito	Meta 2016	Num.	Den.	Resultado a agosto 2017	Rango
A13-PT2-03	Riesgos mitigados	Resultado	90%	<b>No aplica por ser de medición anual</b>			
A13-PT2-07	Riesgos Gestionados	Resultado	95%	378	407	92,9%	Adecuado

Frente a la **formulación de la política y la identificación de los riesgos del proceso contable** que estaba gestionando el Grupo de Contabilidad, se actualizó y documentó el *Manual de Políticas Contables MO2.P31.GF 12/07/2017 versión 2*; en el ítem 4.1.6.2 *Información Contable Pública a Reportar* al cual se agregó el párrafo sobre el Boletín de Deudores Morosos (BDM) y en el ítem 4.2.4 *Propiedad, Planta y Equipo*, se añadió una viñeta como generalidad a tener en cuenta para identificar cuando los bienes inmuebles se presenten en tipo contrato de aporte.

De conformidad con lo determinado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 el ICBF publica anualmente en el sitio WEB su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción, al cual la Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento cuatrimestral de acuerdo con lo establecido en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012. Con corte 31 de agosto se llevó a cabo el seguimiento al segundo cuatrimestre obteniendo los resultados:

Gráfico 3 Resultados Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Total Actividades: 101

Tabla 4 Avance Matriz de Riesgos de Corrupción 2017.

PROCESO	Riesgos de Corrupción Identificados	Estado a 31 de agosto
Adquisición de Bienes y Servicios	Interés indebido en procesos de selección y celebración de contratos	En avance
	Interés indebido en la supervisión de contratos	En avance
Direccionamiento Estratégico	Uso inadecuado de la autoridad	En avance
Evaluación Independiente	Conflicto de intereses	Cumplida (DT)
	Revelación o entrega de información confidencial.	En avance
Gestión de Talento Humano	Impunidad	En avance
Inspección, Vigilancia y Control	Renovación de licencias de funcionamiento sin el rigor técnico, administrativo, financiero y legal requerido.	Sin Avance
Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	Uso indebido de la información de gestión del ICBF.	En avance
Promoción y Prevención	Uso indebido de los alimentos de alto valor nutricional.	En avance
Protección	Decisiones no correspondientes al acervo probatorio.	En avance
	Aprobación de solicitudes de adopción sin el cumplimiento de requisitos	En avance
	Omisión de solicitudes de adopción aprobada	En avance
Relación con el Ciudadano	Uso Indebido de la información de los ciudadanos	En avance
Servicios Administrativos	Pérdida de bienes muebles	Sin Avance
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14</b>	

## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

#### 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

La Entidad cuenta con un instrumento propuesto por la Dirección de Planeación y Control de Gestión que permite medir el avance de las actividades para la mejora y sostenibilidad del Sistema (calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información), denominado: Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión POSIGE.

Para el POSIGE se definió el indicador “*Avance de implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión A13-PT2-06*” de periodicidad trimestral, el cual para el corte del tercer trimestre de la presente vigencia es “Adecuado (64%)” como total nacional, presentando únicamente 3 regionales en el estado “En Riesgo”.

De otra parte, se realizó consulta a las Direcciones y Áreas de la entidad sobre las **actividades de autocontrol y autoevaluación** que han implementado en pro de fortalecer la gestión de los procesos, obteniendo el siguiente resultado:

1. Desde la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en adelante SMO, se realiza seguimiento de manera permanente al estado de las acciones correctivas y preventivas derivadas de las diferentes fuentes en cumplimiento al procedimiento respectivo. De igual manera, se emite un consolidado mensual del estado de estas acciones para las Direcciones Regionales. Los enlaces de la SMO para los diferentes procesos y regionales apoyan el seguimiento a la gestión y cierre de las acciones de mejora en conjunto con los profesionales EPICO y los referentes de calidad. Adicionalmente en las reuniones periódicas con las áreas y en videoconferencias por macroregión se monitorea las acciones abiertas, por vencer y vencidas. La SMO efectúa socialización de sus procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas y Servicios no Conformes, con el fin de incentivar la sensibilización sobre la cultura de autoevaluación.
2. Dentro de las actividades de control de la Dirección de Información y Tecnología, se encuentran: Reuniones de seguimiento al plan de acción y reuniones de requerimientos por parte de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información. La Subdirección de Recursos Tecnológicos cuenta con la tercerización de servicios por cual realizan reuniones con los proveedores: **SONDA** (Proveedor de servicios de tecnología de la información y comunicaciones (TIC)) y **ANS** (Herramienta de monitoreo Scm). Adicionalmente, se programan reuniones de seguimiento con los colaboradores de la Subdirección, y como producto de estas se está implementando desde

julio una matriz de seguimiento de temas puntuales que se reportan en las sesiones, la cual está en proceso de ajuste. (Documento Asuntos SRT 2017.xls).

3. La Dirección de Primera Infancia semanalmente convoca a reunión de comité primario, en donde el Director, las Subdirectoras y los líderes de los equipos transversales revisan los principales temas de la semana. En cada comité los equipos adquieren múltiples compromisos los cuales son registrados en una matriz de seguimiento administrada por la asesora del Director y semanalmente se reporta avance mediante un informe de gestión. Por último, el equipo de la dirección envía semanalmente a las subdirecciones y áreas transversales una matriz que contiene los correos electrónicos allegados al Director para realizar seguimiento a oportunidad de las respuestas.
4. La Dirección de Niñez y Adolescencia cuenta con actividades de control al Programa Generaciones con Bienestar tales como visitas de asistencia técnica en las regionales; para la estrategia de Prevención de Embarazo en la Adolescencia, se realizan comités técnicos de seguimiento a los contratos de aporte; a la estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores, al finalizar cada semana la coordinación solicita a cada uno de los miembros del equipo CJEP que reporte en una matriz las actividades desarrolladas y las próximas a ejecutar; por último, para la estrategia Acciones Masivas de Alto Impacto Social, se programa el Comité Técnico para el seguimiento de la ejecución de contratos de aporte y convenios suscritos.
5. La Dirección de Nutrición cuenta con el Comité Primario mediante el cual se realiza seguimiento a las actividades de la Dirección. Por otra parte, se hace seguimiento a: la ejecución presupuestal a nivel regional de las modalidades "1.000 para Cambiar el Mundo" y "Centros de Recuperación Nutricional-CRN"; las novedades presentadas en las visitas de seguimiento a puntos de entrega primarios desarrolladas por la Interventoría de los gestores territoriales, Regionales y Centros Zonales en cumplimiento a los procedimientos: *"Procedimiento para la gestión de novedades reportadas por la interventoría del contrato de producción y distribución de AAVN"* y el *"Procedimiento atención de novedades en la distribución de alimentos de alto valor nutricional"*.
6. La Dirección de Familia y Comunidades lleva a cabo el control de su gestión mediante: Avance a la ejecución presupuestal por modalidad y contrato, alertas de seguimiento a las Regionales sobre la ejecución presupuestal, monitoreo al registro en SIM de las cifras de ejecución social mensual, y reuniones de alineación al interior de la Dirección.
7. La Dirección de Protección y la Coordinación de Autoridades Administrativas en el marco de sus competencias, han generado diversas estrategias para realizar seguimiento y autoevaluación constante a su gestión y así tomar acciones inmediatas para la mejora de los procedimientos y en especial la restitución de la garantía de derechos de los niños, niñas y adolescentes a través de los servicios de Protección. *Plan de descongestión proceso administrativo de restablecimiento de*

derechos: Esta estrategia permite a las Regionales determinar de manera sistemática y controlada el estado en que se encuentran los trámites que adelantan las Autoridades Administrativas en los procesos administrativos de restablecimiento de derechos y generar acciones de fortalecimiento para garantizar y restablecer derechos los derechos de los niños niñas ya adolescentes. Plan de descongestión línea 141: Con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad en la atención institucional a los casos reportados en la línea 141 y brindar una atención oportuna a la demanda ciudadana de servicios institucionales de promoción, prevención y protección. Seguimiento al cumplimiento de los lineamientos: Se adelantaron 6 jornadas de socialización de estos documentos en las que participaron 442 profesionales, entre ellos, coordinadores de grupo asistencia técnica o Protección, supervisores de contratos y equipos de apoyo, incluidos los profesionales de asistencia técnica de 32 regionales del ICBF. Seguimiento a las recomendaciones IVC: Como estrategia de seguimiento y autocontrol la Dirección de Protección ha participado en 21 Comités de Inspección, Vigilancia y Control, dos (2) en lo corrido de 2017. Este comité es liderado por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad y su objetivo es presentar los casos de las entidades contratistas que requieren tomar una decisión sobre los hallazgos encontrados durante las visitas de la OAC. Seguimiento a quejas y denuncias: Se dan a conocer al supervisor del contrato y se efectúa seguimiento sobre las acciones que adelanten en el marco de la verificación y si hay lugar se toma la decisión de remitir lo correspondiente de manera inmediata a Inspección Vigilancia y Control o a Control Interno Disciplinario. Acompañamiento comités virtuales de adopciones: Esta estrategia nace con el objetivo de verificar el cumplimiento establecido en la normatividad en materia de adopción tanto de Colombia como en el extranjero y del Lineamiento Técnico Administrativo del Programa de Adopción. Para el año 2017 Los profesionales de enlaces con Regionales han participado en 302 sesiones de Comité de Adopciones. Asistencia técnica situaciones presentadas en los cae subdirección de responsabilidad penal: La Subdirección de Responsabilidad Penal a través de sus profesionales y los enlaces de las regionales correspondientes han desarrollado un Plan de Asistencia Técnica integral dirigido a las Regionales en la Modalidad Centro de Atención Especializada. A la fecha se han realizado 2 asistencias técnicas presenciales. Respuestas consultas de los defensores de familia: la estrategia tiene por objetivo prestar la asistencia técnico – jurídica permanente a las Autoridades Competentes para el restablecimiento de derechos. En el transcurso del año 2017 se ha dado respuesta a: 548 consultas electrónicas, 298 Telefónicas, a 10 Vía Skype.

8. La Dirección de Servicios y Atención con la finalidad de adoptar medidas de autocontrol en el proceso de relación con el ciudadano ejecuta continuamente las siguientes actividades: Alertas Abiertas vencidas: Se remite semanal, por parte de la Dirección de Servicios y Atención, las peticiones pendientes de gestión a todas las Direcciones Regionales y Dependencias de la Sede con la finalidad de que se contesten dentro del término las solicitudes y se realice la depuración respectiva en el Sistema de Información Misional – SIM, para que cumplan con los parámetros de oportunidad exigidos por la Ley. Comité Mensual de revisión de indicadores - Dirección de

Servicios y Atención: Con la finalidad de hacer seguimiento mensual al comportamiento de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en las Direcciones Regionales y Dependencias de la Sede de la Dirección General, se implementó al interior de la Dirección de Servicios y Atención la realización de un comité en el que participan los enlaces Regionales y el Profesional Épico de la Dirección, con la finalidad de analizar los resultados de los indicadores y las medidas que se deben adoptar en cada caso concreto en que se presenten dificultades en su adecuada oportunidad. Remisión mensual del indicador preliminar: Es una medida de control preventiva que busca que la Dirección Regional conozca de forma anticipada aquellas peticiones que se encuentra pendientes de gestión con la finalidad que se revise y dé respuesta oportuna a las solicitudes y se adelante el registro que corresponda en el Sistema de Información Misional -SIM- de forma tal que se cumpla con los parámetros de oportunidad en aquellas peticiones que pueden llegar a afectar el indicador final. Seguimiento trimestral a la usabilidad del SEAC: Se incluyó en el análisis trimestral de PQRSyD de cada Dirección Regional un seguimiento frente al adecuado uso del Sistema Electrónico de Citas Seac - Version 3,0, frente al cual, de acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Información Misional y el cruce de información de solicitudes recibidas en la Regional, se analiza e informa el comportamiento respecto al uso del trimestre e indicando su usabilidad por Centro Zonal. Seguimiento Acuerdo de Gestión Regional – Cierre de Peticiones: La Dirección de Servicios y Atención con la finalidad de hacer seguimiento a la debida gestión de PQRSyD de las Direcciones Regionales, incluyó en el compromiso No. 3 del acuerdo de gestión el cierre de las peticiones, para lo cual las regionales deben ejecutar las siguientes actividades: seguimiento mensual a las peticiones, adecuado registro de actuaciones, y el respectivo cierre al 100% de las peticiones pendientes de las vigencias 2015 y 2016, creadas o direccionadas a la regional o los centros zonales de su área de influencia.

9. La Dirección de Abastecimiento tiene formulados dos indicadores internos para su autoevaluación, que son: *Porcentaje de satisfacción frente al desarrollo del evento* y *Cantidad de nuevos potenciales proveedores registrados en el Sistema de Información de Proveedores*. Adicionalmente el equipo PACCO realiza reuniones mensuales (esporádicas), para hacer seguimiento a la información que registran las Regionales y áreas de la Sede de la Dirección General en el sistema PACCO; el equipo de Estudios de Sector y Costos realiza reuniones semanales, con el fin de realizar el seguimiento a los Estudios de Sector y Modelos de Costos elaborados en la Dirección de Abastecimiento; y por último el equipo de Eventos realiza reuniones mensuales para el seguimiento a los eventos solicitados por las Regionales y Áreas de la Sede de la Dirección General y al cumplimiento de las obligaciones contractuales del Operador Logístico.
10. En la Dirección de Contratación los líderes de los grupos Contractual, Precontractual y Pos Contractual realizan reuniones semanales para la revisión de los compromisos cumplidos y pendientes, permitiendo un análisis de los resultados obtenidos en un balance de fortalezas y



oportunidades de mejoramiento en los equipos de trabajo. La Dirección de Contratación busca que de la autoevaluación resulten nuevas rutas a seguir para la mejora continua del área, sugiriendo ambientes favorables a la contribución significativa y propositiva a la presentación de sus resultados y al ICBF en general. Puesto que la autoevaluación no es un fin en sí mismo, esto hace que los colaboradores del proceso comprendan que el éxito del desarrollo institucional exige del esfuerzo conjunto y organizado de todos en el ámbito de acción que les corresponde. El Grupo Transversal de la Dirección de Contratación efectúa los procesos de seguimiento y publicación de los contratos en el SECOP I comparando los contratos reportados en el radicador frente a los archivo PDF del File server y se genera el indicador cuantitativo de porcentaje de contratos digitalizados y cargados; posteriormente se entra a verificar que la publicación este alineada con el total de los contratos que se encuentran publicados en el SECOP I y se establece el segundo indicador que mide el No de contratos suscritos sobre el No de contratos publicados. Semanalmente, se verifica aleatoriamente un porcentaje de contratos garantizando que las publicaciones cumplan con los criterios de: Estado del contrato, publicación de estudios previos y publicación de la minuta del contrato.

11. La Dirección Administrativa desarrolla periódicamente comités de seguimiento con el Director Administrativo y cada uno de los Coordinadores de los grupos sobre los avances, logros y pendientes de los temas de la Dirección.
12. La Oficina Asesora Jurídica monitorea los procesos judiciales a través de la herramienta Ekogui, y efectúa seguimiento de las asignaciones a los abogados a través de la base en Excel de reparto.

## 2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

El Programa Anual de Auditorías presenta el siguiente avance a 30 de octubre de 2017:

Tabla 5 Auditorías internas realizadas al Sistema Integrado de Gestión.

No.	Regional o Sede	Eje
1	SANTANDER	AMBIENTAL
2	SANTANDER	S&SO
3	ATLÁNTICO	S&SO
4	CAUCA	S&SO
5	META	S&SO

No.	Regional o Sede	Eje
6	SEDE NACIONAL	S&SO
7	SEDE NACIONAL	SGSI
8	BOGOTÁ	S&SO
9	QUINDÍO	S&SO
10	SUCRE	SGSI

Tabla 6 Evaluaciones Independientes a casos específicos\*.

Proceso	No de Informes
<b>Promoción y Prevención - Primera Infancia</b>	2
<b>Relación con el Ciudadano</b>	1
<b>Servicios Administrativos</b>	2
<b>Adquisición de Bienes y Servicios</b>	1
<b>Protección - PARD</b>	14
<b>Protección –Responsabilidad Penal</b>	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

\*Siguiendo el procedimiento interno y las directrices de la Guía de Auditoría para Entidades Públicas del DAFP se realizaron 21 Evaluaciones.

## 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

### 2.3.1 Plan de Mejoramiento

A la fecha el último **Plan de Mejoramiento con la Contraloría General de la República** (30-sep-2017) alcanzó un avance general del **17,3%** sobre el total de las actividades programadas, y un cumplimiento del **89,0%** sobre el total de actividades programadas para el período evaluado. La suscripción del correspondiente **Plan de Mejoramiento** fue reportada a través del aplicativo SIRECI

de la CGR el día 04 de septiembre de 2017. La Oficina de Control Interno lleva un seguimiento mensual a la ejecución.

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

#### **3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

En relación con la encuesta de satisfacción, La Dirección de Servicios y Atención ha realizado las siguientes actividades:

1. Encuesta de Satisfacción Centros Zonales: Durante el primer trimestre del año 2017, con el apoyo de los profesionales en estadística de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación de la Dirección de Planeación y Control de Gestión, definió la muestra de los usuarios de los centros zonales para aplicar encuestas telefónicas que midieran la satisfacción a los servicios del ICBF. La propuesta de la muestra se entregó el 13 de marzo de 2017 y fue ajustada y recalculada de acuerdo con solicitud elevada por la Dirección de Servicios y Atención siendo entregada nuevamente el 8 de junio de 2017.

En este sentido, con el apoyo de la firma de Outsourcing a través de la cual se opera el centro de contacto se aplicó la encuesta con base en la muestra ajustada. Se entregaron los resultados de la medición de los trimestres abril – junio y julio - septiembre, socializándolos a los Directores Regionales y Coordinadores Zonales mediante correos electrónicos de 10 de agosto de 2017 y del 23 de octubre respectivamente.

A la fecha, como resultado de la medición de satisfacción a usuarios de centros zonales se han generado 18 acciones correctivas relacionadas con los resultados de los informes y 18 más por falta de registro en el SIM, que como se indicó afecta el cumplimiento de la muestra para la medición de satisfacción de los usuarios de centro zonal.

2. Encuesta de satisfacción Programas Misionales: La medición de satisfacción de beneficiarios de programas misionales, se realiza a través de consultor externo, proceso contractual que se adelantó durante el segundo semestre de 2017. En agosto de 2017 se solicitó adelantar la publicación en la Plataforma SECOP I, de los documentos correspondientes al *Proceso de Concurso de Méritos Abierto No. CM-009-2017*; el 13 de septiembre fue conformado el Comité evaluador de las propuestas, logrando su adjudicación el pasado 4 de octubre de 2017 a la firma *Proyectamos Colombia SAS*. El contrato tiene como objeto realizar el diseño y aplicación de formularios, así como la tabulación y análisis de los resultados, para la medición de la satisfacción del cliente externo de los programas y servicios del ICBF.

Actualmente se encuentra en ejecución y se tiene proyectada la entrega del informe final para el mes de diciembre.

Como **mecanismo de fortalecimiento para el seguimiento a la oportuna respuesta y trazabilidad de sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias** de las partes interesadas, y las sugerencias de los servidores públicos la Dirección de Servicios y Atención relaciona:

### **1. Asistencia Técnica Cogestoras Regionales.**

Se ha fortalecido el apoyo técnico que mediante correo electrónico o telefónico en forma permanente prestan los enlaces regionales de esta Dirección, quienes a la mayor brevedad resuelven las inquietudes que se presentan a Nivel Nacional frente a la recepción, clasificación y direccionamientos de peticiones.

La asistencia técnica y operativa prestada por estas profesionales comprende el apoyo para la adecuada gestión de PQRSD, así como el seguimiento y orientación para el manejo de las herramientas tecnológicas SIM y SEAC. Como resultado de su gestión una vez al mes se convoca a una mesa de trabajo llamada Café de la Mañana, donde se estudian las situaciones de Regionales que inciden en la atención oportuna y con calidad en las PQRDS, se establecen estrategias de mejora y seguimiento, que no solo minimiza los errores en la recepción y registro de las solicitudes sino recuerda los términos que se tienen para atender las peticiones y la calidad con la cual debe reportarse las mismas. Igualmente, las Cogestoras retroalimentan a las Responsables Regionales e impulsan el buen uso y consulta de los documentos que estén disponibles en la INTRANET, sobre el Proceso Relación con el Ciudadano, brindando las orientaciones o indicaciones para su mejor aplicabilidad.

### **2. Análisis Trimestral de la Gestión de PQRSD de las Direcciones Regionales.**

Como acción de mejora al seguimiento de las solicitudes de las Direcciones Regionales, la Dirección de Servicios y Atención analiza el comportamiento de la gestión de peticiones de las Direcciones Regionales, para lo cual elabora memorando con destino al Director Regional en el que dan a conocer aspectos cualitativos y cuantitativos de las peticiones y otros aspectos relacionados con: 1. Análisis de Indicadores. 2. Usabilidad del SEAC 3. Peticiones pendientes de gestión cierre por estado – 2017. 4. Apropiación del proceso por parte del Responsable de Servicios y Atención. 5. Socialización de la Actualización de Guías y Documentos, realizando recomendaciones concretas y solicitando medidas que mejoren su gestión.

### 3. Seguimiento Peticiones Direccionadas o Creadas.

Seguimiento de peticiones abiertas o aquellas que se direccionan y no cuentan gestión, así mismo a peticiones creadas que no se direccionan dentro del término, para lo cual en forma periódica se remite correo solicitando la gestión correspondiente, brindándoles también asistencia y asesoría sobre los tiempos de respuesta por tipo de petición y modalidad si es el caso.

### 4. Seguimiento a la oportunidad de peticiones de la Sede de la Dirección General.

Se hace seguimiento a la oportunidad de la respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las áreas de la Sede Nacional.

Adicionalmente y como seguimiento a las Quejas y Reclamos que han sido direccionados, se programaron mesas de trabajo con la Dirección de Protección y Primera Infancia, en la búsqueda de la mejora de la oportunidad de respuesta y de acciones que permitan contribuir a la disminución de las mismas, para lo cual se entregaron insumos para análisis e implementación de acciones de mejora que permitan focalizar las problemáticas y gestionar las soluciones que corresponda.

### 5. Actividades de Apropiación de Conocimiento.

Durante el periodo se llevaron a cabo cuatro videoconferencias con las Responsables del Servicio, donde se socializó la Guía de atención a PQRSD, rutas de servicio, clasificación y registro de las peticiones, se resolvieron inquietudes y se tuvieron en cuentas sugerencias para la mejora del proceso, dentro de las cuales se incluyen las realizadas al nuevo personal de planta temporal. Igualmente se han realizado jornadas de apropiación de conocimiento de forma Presencial a las Regional Córdoba, Caldas y Boyacá sobre la atención a PQRSD y de SEAC Tolima, Córdoba, sobre SEAC. A través de Link se han realizado socializaciones para el adecuado manejo del SEAC a todas las Regionales, con el acompañamiento de las Cogestora que tiene a cargo la Regional a capacitar.

Se realiza **seguimiento a la oportunidad de la gestión de las PQRD** por medio del Indicador PA-74: *Porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias solucionados oportunamente*, cuyos resultados de los últimos 4 meses son:

Tabla 7 Resultado Indicador Porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias solucionados oportunamente.

Mes	Quejas gestionadas	Quejas recibidas	Resultado	Calificación
Junio	1009	1034	97,6%	Adecuado
Julio	962	983	97,9%	Adecuado

Agosto	1040	1064	97,7%	Adecuado
Septiembre	1057	1093	96.7%	Adecuado

Por otro lado, las **Tablas de Retención Documental TRD**, fueron puestas a consideración del Comité de Desarrollo Administrativo del 5 de octubre de 2017, quienes emitieron su concepto viable, para continuar con el proceso de convalidación ante el Archivo General de la Nación, actividad que se cumplió mediante oficio S-2017-593724-0101 del 30 de octubre de 2017, quienes se tomaran 90 días para su estudio.

Adicionalmente, la Entidad se encuentra en un proceso de implementación de la herramienta ORFEO para optimizar el manejo de la documentación, a la fecha se conformó el equipo de ingenieros desarrolladores del aplicativo, quienes están desarrollando la etapa de parametrización del aplicativo, lo cual incluye actividades como: 1. Se está implementando el componente Owncloud para el proceso de digitalización. 2. Se está implementado un esquema de roles y perfiles. 3. Se está realizando los scripts de población inicial de la base de datos. 4. Se inició el proceso de integración con 4/72. 5. Se está realizando la integración para autenticarnos con el directorio activo. 6. Se está viabilizando la Migración a SQL-Server y los ajustes necesarios en las consultas actuales que funcionan con PostgreSQL. 7. Se ejecuta el despliegue de los servidores sobre RED HAT y se están realizando ajustes de paquetería requerida por restricciones en los repositorios. Simultáneo a este proceso se está trabajando en el suministro de equipos de cómputo y firma digital.


El Grupo de Gestión Documental está socializando y verificando el diligenciamiento del **Formato Único de Inventario Documental (FUID)** y se encuentra en la revisión de transferencias primarias y secundarias, según lo dispone el procedimiento de transferencias documentales.

Por último, se elaboró la ficha técnica para levantar un diagnóstico del sistema integrado de conservación en físico del **Plan de Preservación Digital (Seguridad de la información – Pérdida Información Física y digital)**; con el fin de consolidada y realizar el diagnóstico del SIC, se envió por correo electrónico a las Regionales la ficha para su diligenciamiento.

## 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 formula las siguientes recomendaciones:

- Tramitar la aprobación de la Resolución de integración y reglamentación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño previa revisión de sus funciones frente a las del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del ICBF de conformidad con el Decreto 648 de 2017, Decreto 1083 de 2015 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Divulgar el documento VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO – CÓDIGO DE INTEGRIDAD emitido por el DAFP en junio de 2017.



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

Proyectó: Andres Fernando Muñoz / Contratista OCI  
Angela Parra Villamil / Contratista OCI

Revisó: Flor Alicia Rojas Aguilar / Profesional Especializado con funciones de Coordinadora Grupo de Apoyo