

INFORME PORMENORIZADO ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ICBF 2017		
Jefe de Control Interno:	YANIRA VILLAMIL S.	Período: 1° de noviembre de 2017 – 28 de febrero de 2018
		Fecha de elaboración: 09 de marzo de 2018

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9° 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”, a continuación se presenta el Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el cual será expuesto en dos partes:

Primera Parte. Con corte a 31 de diciembre de 2017 y con base en la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI compuesta por 2 Módulos (Control de Planeación y Gestión y Control de Evaluación y Seguimiento) y el Eje Transversal enfocado a la Información y Comunicación.



Segunda Parte. Abarca el periodo comprendido entre el 1° enero y el 28 de febrero de 2018 y se desarrollará siguiendo lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 por el cual se integra el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad en un solo sistema denominado *Sistema de Gestión* que deberá ser implementado según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG y tendrá que articularse con el Sistema de Control Interno¹ que estará alineado a los 5 componentes del modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) determinados en la 7ª Dimensión de MIPG.

¹ Ley 87 de 1993

Parte 1 – Resultados Sistema de Control Interno (Modelo MECI²) diciembre 31 de 2018

FORTALEZAS

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

El *Código de Ética y Buen Gobierno del ICBF* se actualizó mediante el Acuerdo 003 de octubre de 2017.

Adicionalmente y de acuerdo con la expedición del *Código de Integridad del Servicio Público Colombiano*, emitido desde el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el 19 de diciembre de 2017 se socializó por parte de la Dirección de Gestión Humana a todos los colaboradores del ICBF.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

El **Plan Institucional de Capacitación** del ICBF, adoptado mediante Resolución 2800 del 2017, contempló diferentes actividades en todas las modalidades presencial, virtual y semi presencial, dando respuesta a los diferentes compromisos adquiridos y al fortalecimiento de la gestión del conocimiento. A 31 de diciembre se ejecutaron la totalidad de las actividades previstas en los contratos suscritos con la Universidad Nacional y la Universidad de Caldas, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1 Logros Plan Institucional de Capacitación

VARIABLE	Logro
Indicador de servidores Públicos capacitados	La Meta programada fue del 90% y se alcanzó una ejecución del 95,17% con 4.449 servidores capacitados.
Indicador de Eficacia	La meta programada fue del 87% y se alcanzó un 88% de eficacia en las actividades del componente del hacer de 6 o más horas
Número de etapas ejecutadas en los Proyectos de Aprendizaje en Equipo	Cumplimiento de la meta del 100% de las etapas de implementación de los 10 PAES programados.

² Decreto 1083 de 2015

Así mismo, se entrenaron y capacitaron en total 29.340 colaboradores (Virtual: 8.397 - Presencial: 20.943). Lo anterior permite inferir un cumplimiento adecuado del Plan Institucional de Capacitación para la presente vigencia.

El **Programa de Inducción y Reinducción** que se desarrolló mediante la herramienta *Escuela Virtual* a 31 de diciembre de 2017 presentó los logros descritos a continuación:

- Se inscribieron en inducción virtual 306 colaboradores.
- Se hizo la medición del indicador a 31 de diciembre dando como resultado: 93,4% -óptimo en regionales; 51,3% - crítico en Sede y óptimo con 91% a nivel nacional.
- Se realizó inducción presencial en los días 15 y 17 de noviembre de 2017.
- Se enviaron reportes a las regionales y dependencias de la Sede para seguimiento de inducción (5 y 23 de diciembre).

Tabla 2 Resultados a 31 de diciembre Indicador inducción virtual

A1-PA4-05 Porcentaje de colaboradores nuevos con inducción virtual.		
Áreas de la Sede Nacional - Vigencia: 2017		
Área	Resultado	Rango
Dirección de Protección	100%	Óptimo
Dirección de Nutrición	100%	Óptimo
Dirección de Familias y Comunidades	NA	
Dirección de Niñez y Adolescencia	NA	
Dirección de Primera Infancia	NA	
Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar	100%	Óptimo
Dirección de Información y Tecnología	NA	
Dirección de Planeación y Control de Gestión	100%	Óptimo
Oficina de Control Interno Disciplinario	NA	
Dirección de Abastecimiento	NA	
Dirección de Servicios y Atención	NA	
Dirección de Contratación	7.7%	Crítico
Dirección Financiera	NA	
Dirección Administrativa	50%	Crítico
Subdirección General	75%	Adecuado
Oficina de Gestión Regional	NA	
Oficina Asesora de Comunicaciones	0%	Crítico

A1-PA4-05 Porcentaje de colaboradores nuevos con inducción virtual.		
Áreas de la Sede Nacional - Vigencia: 2017		
Área	Resultado	Rango
Oficina Asesora Jurídica	60%	En Riesgo
Oficina de Aseguramiento a la Calidad	100%	Óptimo
Oficina de Cooperación y Convenios	NA	
Oficina de Control Interno	100%	Óptimo
TOTAL TRANSVERSAL	51.3%	Crítico

A1-PA4-05 Porcentaje de colaboradores nuevos con inducción virtual.		
Regionales - Vigencia: 2017		
Área	Resultado	Rango
Regional Vichada	100%	Óptimo
Regional Vaupés	100%	Óptimo
Regional Guaviare	100%	Óptimo
Regional Guainía	100%	Óptimo
Regional Amazonas	100%	Óptimo
Regional San Andres	100%	Óptimo
Regional putumayo	100%	Óptimo
Regional Casanare	100%	Óptimo
Regional Arauca	100%	Óptimo
Regional valle	100%	Óptimo
Regional Tolima	100%	Óptimo
Regional sucre	76.9%	Adecuado
Regional Santander	97.8%	Óptimo
Regional Risaralda	100%	Óptimo
Regional Quindío	100%	Óptimo
Regional Norte de Santander	100%	Óptimo
Regional Nariño	100%	Óptimo
Regional Meta	100%	Óptimo
Regional Magdalena	100%	Óptimo
Regional Guajira	84.8%	Óptimo
Regional Huila	100%	Óptimo
Regional Choco	100%	Óptimo
Regional Cundinamarca	95.7%	Óptimo
Regional Córdoba	100%	Óptimo
Regional Cesar	100%	Óptimo
Regional Cauca	100%	Óptimo

A1-PA4-05 Porcentaje de colaboradores nuevos con inducción virtual.		
Regionales - Vigencia: 2017		
Área	Resultado	Rango
Regional Caquetá	100%	Óptimo
Regional Caldas	100%	Óptimo
Regional Boyacá	100%	Óptimo
Regional Bolívar	100%	Óptimo
Regional Bogotá	71.9%	Adecuado
Regional Atlántico	100%	Óptimo
Regional Antioquia	100%	Óptimo
DATO AREA	100%	Óptimo
TOTAL REGIONAL	93.4%	Óptimo
TOTAL INDICADOR	91%	Óptimo

De otra parte, en cuanto al Concurso Abierto de Méritos (Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC - 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, 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.*

En lo relacionado con **acciones de consolidación de la Cultura Organizacional deseada**, el 22 y 23 de noviembre se llevó a cabo el último evento de sensibilización de *Liderazgo Efectivo* con la participación de 40 líderes a nivel nacional.

Durante los meses de noviembre y diciembre se realizó la etapa de planificación y en el mes de febrero de 2018 la **Evaluación del Desempeño Laboral** periodo 2017 – 2018 que además es el instrumento a través del cual se definen los planes de mejoramiento individuales. Según el Acuerdo 565 de 2016 de la CNSC el Plan de Mejoramiento Individual es obligatorio cuando el servidor obtiene una calificación en Nivel Satisfactorio (mayor a 65% y menor al 80%) del cumplimiento de los compromisos laborales.

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. El Plan indicativo puede ser consultado en la siguiente ruta: <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/planindicativoinstitutional301115.pdf>.

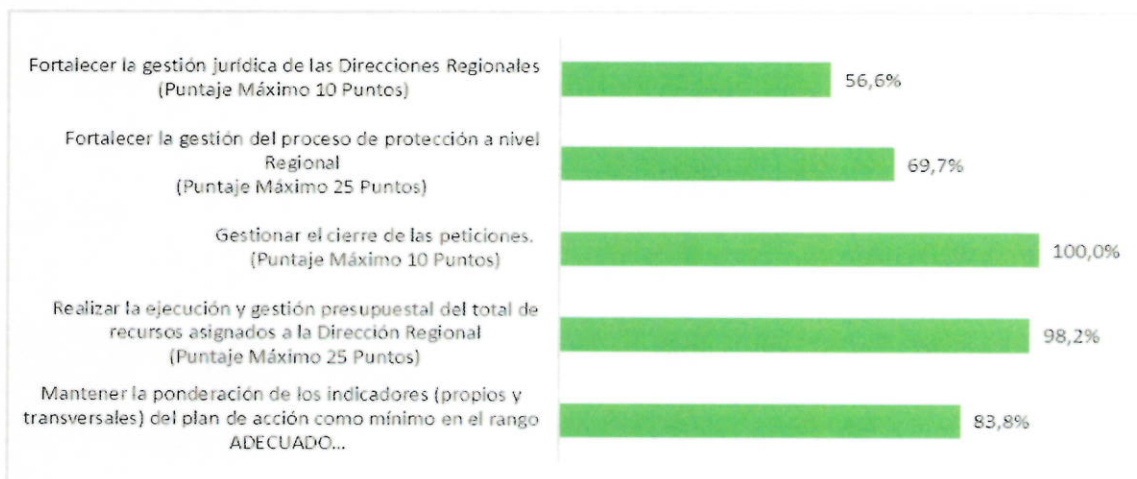
1.2.1.1 Acuerdos de Gestión.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1083 de 2015 se suscribieron los **Acuerdos de Gestión** entre los gerentes públicos y el superior jerárquico en el ICBF con el fin de determinar 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.

La Oficina de Gestión Regional, entre noviembre y diciembre organizó, consolidó y analizó la información correspondiente a cada regional; sin embargo, para obtener la evaluación final se incluyeron los resultados del tablero de control del mes de diciembre, los cuales se emitieron en el mes de febrero de 2018 por parte de la Dirección de Planeación y Control de la Gestión.

A continuación, se exponen los resultados obtenidos del segundo seguimiento a los Acuerdos de Gestión de los 33 Directores Regionales del ICBF con corte 31 de diciembre de 2017:

Gráfico 1 Resultados Acuerdos de Gestión Directores Regionales



1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

El modelo de operación por procesos vigente se implementó a partir de enero de 2017 liderado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión y a la fecha se han actualizado las caracterizaciones, procedimientos, manuales y demás documentos del sistema.

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 en ajustes.

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 31 de diciembre:

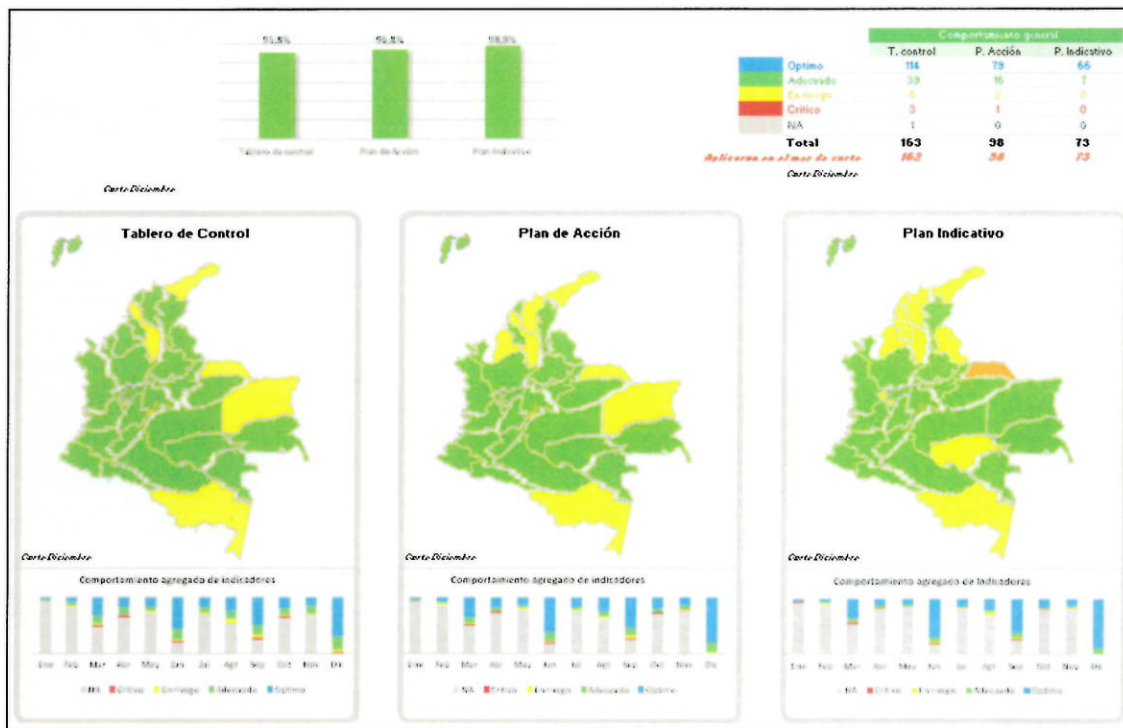
Ilustración 1 Resultados Tablero de Control 2017 (Corte diciembre 2017)



De lo anterior se colige que la gestión del ICBF a diciembre de 2017 se evaluó en un rango *Adecuado* según los indicadores del Tablero de Control, Plan de Acción y Plan Indicativo.

Adicionalmente, se evaluó la gestión a nivel Regional (33), evidenciándose un nivel *Satisfactorio*. Rango Adecuado: 95,8% para el Tablero de Control, 96,8% para el Plan de Acción y 98,9% para el Plan Indicativo.

Ilustración 2 Resultados Nivel Regional Tablero de Control 2017 (Corte diciembre 2017)



1.2.5 Políticas de Operación

El 28 de diciembre se remitió por parte de la Oficina de Control Interno a la Oficina Jurídica el proyecto de Resolución del **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno** y a partir del 29 de enero de 2018 entró en vigencia la Resolución 1089 “*Por la cual se integra y reglamenta el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*”.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

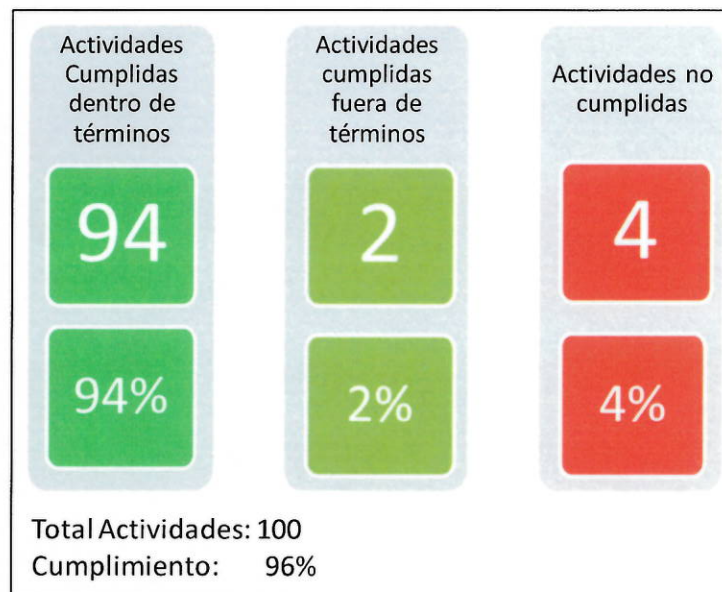
El seguimiento a la **Gestión de Riesgos** se realiza a través de cuatro (4) indicadores con los siguientes resultados a 31 de diciembre de 2017:

Tabla 2 Resultados Indicadores de Riesgos

Cód.	Nombre	Ámbito	Meta 2016	Núm.	Den.	Resultado a agosto 2017	Rango
A13-PT2-03	Riesgos Mitigados	Resultado	90%	100	NA	95%	Adecuado
A13-PT2-07	Riesgos Gestionados	Resultado	95%	2054	2117	97%	Óptimo
A13-PT2-04	Riesgos de Corrupción Mitigados	Resultado	90%	97	NA	97%	Óptimo
A13-PT2-05	Riesgos de Corrupción Gestionados	Resultado	95%	524	534	98,1%	Óptimo

De conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 el ICBF publica anualmente en el sitio WEB el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** y el **Mapa de Riesgos de Corrupción**; sobre éste la Oficina de Control Interno realizó seguimiento cuatrimestral de acuerdo con lo establecido en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012. Con corte 31 de diciembre se obtuvo un cumplimiento general del 96%, así :

Gráfico 2 Resultados Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



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

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 Integrado (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, cuyo resultado para el corte del cuarto trimestre de la vigencia 2017 fue “Adecuado (95%)” como total nacional.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

El Programa Anual de Auditorías presentó el siguiente avance a 31 de diciembre de 2017:

Tabla 4 Auditorías internas realizadas al Sistema Integrado de Gestión.

No.	Fecha Ejecución		Regional o Sede	Eje
	Del	Al		
1	17-abr-17	24-abr-17	SEDE DIRECCIÓN GENERAL	SYSO
2	18-abr-17	21-abr-17	SANTANDER	SYSO
3	18-abr-17	21-abr-17	SANTANDER	AMBIENTAL
4	19-abr-17	21-abr-17	ATLANTICO	SYSO
5	19-abr-17	21-abr-17	CAUCA	SYSO
6	19-abr-17	21-abr-17	META	SYSO
7	22-may-17	30-may-17	SEDE DIRECCIÓN GENERAL	SGSI
8	12-jun-17	16-jun-17	BOGOTÁ	SYSO
9	11-jul-17	14-jul-17	QUINDÍO	SYSO
10	11-sep-17	13-sep-17	SUCRE	SGSI
11	25-sep-17	27-sep-17	CORDOBA	SGSI
12	17-oct-17	19-oct-17	MAGDALENA	SGSI
13	17-oct-17	27-oct-17	SEDE NACIONAL	CALIDAD ISO 9001:2015
14	30-oct-17	09-nov-17	NARIÑO	CALIDAD ISO 9001:2015
15	30-oct-17	09-nov-17	NARIÑO	AMBIENTAL ISO 14001:2015
16	30-oct-17	09-nov-17	NARIÑO	SGSI
17	30-oct-17	09-nov-17	NARIÑO	SYSO
18	30-oct-17	03-nov-17	SANTANDER	CALIDAD ISO 9001:2015
19	30-oct-17	03-nov-17	SANTANDER	SGSI
20	20-nov-17	24-nov-17	VALLE	CALIDAD ISO 9001:2015
21	20-nov-17	24-nov-17	VALLE	AMBIENTAL ISO 14001:2015
22	20-nov-17	24-nov-17	VALLE	SGSI
23	20-nov-17	24-nov-17	VALLE	SYSO
24	20-nov-17	24-nov-17	BOLIVAR	CALIDAD ISO 9001:2015
25	20-nov-17	24-nov-17	BOLIVAR	AMBIENTAL ISO 14001:2015
26	20-nov-17	24-nov-17	BOLIVAR	SGSI
27	20-nov-17	24-nov-17	BOLIVAR	SYSO
28	27-nov-17	01-dic-17	ANTIOQUIA	CALIDAD ISO 9001:2015

No.	Fecha Ejecución		Regional o Sede	Eje
	Del	Al		
29	27-nov-17	01-dic-17	ANTIOQUIA	AMBIENTAL ISO 14001:2015
30	27-nov-17	01-dic-17	ANTIOQUIA	SGSI
31	27-nov-17	01-dic-17	ANTIOQUIA	SYSO
32	27-nov-17	01-dic-17	ATLÁNTICO	CALIDAD ISO 9001:2015
33	27-nov-17	01-dic-17	ATLÁNTICO	AMBIENTAL ISO 14001:2015
34	27-nov-17	01-dic-17	ATLÁNTICO	SGSI
35	11-dic-17	15-dic-17	BOGOTÁ	CALIDAD ISO 9001:2015
36	11-dic-17	15-dic-17	BOGOTÁ	AMBIENTAL ISO 14001:2015
37	11-dic-17	15-dic-17	BOGOTÁ	SGSI
38	11-dic-17	15-dic-17	BOGOTÁ	SYSO
39	11-dic-17	15-dic-17	CUNDINAMARCA	CALIDAD ISO 9001:2015
40	11-dic-17	15-dic-17	CUNDINAMARCA	SGSI

Tabla 5 Evaluaciones Independientes a casos específicos*.

Proceso	No de Informes
Protección – PARD	16
Promoción y Prevención - Primera Infancia	6
Servicios Administrativos	5
Relación con el Ciudadano	2
Adquisición de Bienes y Servicios	3
Protección –Responsabilidad Penal	1
Protección - PARD Servicios Administrativos	1
TOTAL	34

*Siguiendo el procedimiento interno y las directrices de la Guía de Auditoría para Entidades Públicas del DAFP se realizaron 34 Evaluaciones.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

Para el mes de diciembre de 2017 el **Plan de Mejoramiento** suscrito con la Contraloría General de la República obtuvo un nivel de cumplimiento de **84,92%** en las actividades del periodo evaluado y el avance general de las actividades programadas para finalizar a 31 de agosto de 2018 se situó en **50,6%**.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

En el mes de noviembre se desarrolló trabajo de campo para la aplicación de 8 encuestas sobre los programas misionales en el marco de la estrategia de medición de satisfacción del cliente externo; se aplicaron 4.920 encuestas distribuidas así: Generaciones con Bienestar 1260 encuestas (99%); Centros de Recuperación Nutricional 125 encuestas (98%); Familias con Bienestar para la Paz 701 encuestas (102%), Consumo de Sustancia Psicoactivas 272 encuestas (97%), Centros de Atención Especializada CAE 462 encuestas 100%; hogares Infantiles 830 encuestas (100%); Adopción de Familias Residentes en Colombia 264 encuestas (102%) y Modalidad Propia e Intercultural 1006 encuestas (108%). Las siguientes son las conclusiones y recomendaciones del ejercicio realizado:

Conclusiones y Recomendaciones³

Conclusiones: El índice global de satisfacción para los nueve programas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar medidos en la actual vigencia corresponde a 90,2%, es decir un Nivel Alto de satisfacción. Respecto a la medición del año anterior, 90%, se encuentra que no ha presentado variaciones importantes.

Así mismo se encuentra que de los nueve programas, ocho tienen un Nivel Alto de satisfacción. Se destaca principalmente el programa de Consumo de sustancias psicoactivas con un 98% de satisfacción. Por el contrario, el programa Cumplimiento de Sanciones del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, presenta la calificación más baja con un resultado de 74%, que corresponde a un Nivel Bajo de Satisfacción.

Frente a los indicadores de satisfacción, a pesar de que en todos los programas se registran calificaciones cercanas al 90% en promedio, frente a la percepción de satisfacción de los usuarios, es necesario concentrar la atención en los casos donde la percepción de satisfacción es baja, a pesar de no corresponder a la mayoría de los usuarios.

Recomendaciones transversales

- Respecto a los indicadores de satisfacción, a pesar de que en todos los programas se registran calificaciones cercanas al 90% en promedio, frente a la percepción de satisfacción de los usuarios, es necesario concentrar la atención en los casos donde la percepción de satisfacción es baja, a pesar de no corresponder a la mayoría de los usuarios.

³ Tomado de Informe Medición de Satisfacción 2017 - Programas Misionales ICBF

- Frente a la medición de percepción es importante que las instituciones establezcan criterios de mejoramiento a partir de la percepción de más baja calificación.
- Se sugiere también la vinculación de un enfoque de género que permita en la participación equitativa de los hombres y mujeres dentro de los procesos de acompañamiento y cuidado de los niños y niñas.
- Por otro lado, se sugiere la incorporación de variables de control frente a las respuestas que aparecen en todos los casos con alta percepción, especialmente cuando las preguntas pueden incidir en la respuesta debido a posibles conductas de rechazo de las entidades que operan los programas hacia los beneficiarios.
- Se recomienda fortalecer los canales de comunicación entre los Centros Zonales y operadores para el efectivo y adecuado funcionamiento de los programas.
- Se sugiere que para evitar hallazgos de niños inexistentes, se contemple la posibilidad de realizar auditorías internas cada 2 meses, con el fin de monitorear el número efectivo de niños beneficiarios.
- Respecto a lo anterior, se propone que como parte de las estrategias de visibilización y comunicación del ICBF para dar a conocer su misionalidad, se refuerce la invitación para que desde las veedurías ciudadanas se apoye y vele por el adecuado desarrollo de los programas en territorio.
- Se sugiere que para el seguimiento de los niños que ingresan y se retiran de los diferentes programas del ICBF, se lleve un registro actualizado en el que se incluya información sobre su procedencia o destino.
- Se sugiere que desde el ICBF se determinen los perfiles y requisitos mínimos que debe cumplir el personal contratado por los operadores externos, de tal manera que corresponda a las necesidades específicas de los programas.
- Para todos los programas se recomienda el mejoramiento en la infraestructura, lo cual redundará en mejoramiento del servicio a la población que atiende. En particular se resalta la importancia de garantizar servicios sanitarios adecuados que garantice la salubridad de los beneficiarios, e implementar las medidas y controles necesarios para garantizar la disposición de agua potable.
- Se recomienda incrementar el apoyo e incentivo para que las comunidades cuenten con sitios propios para el desarrollo de las actividades, eso genera sentido de responsabilidad y pertenencia por cada programa.

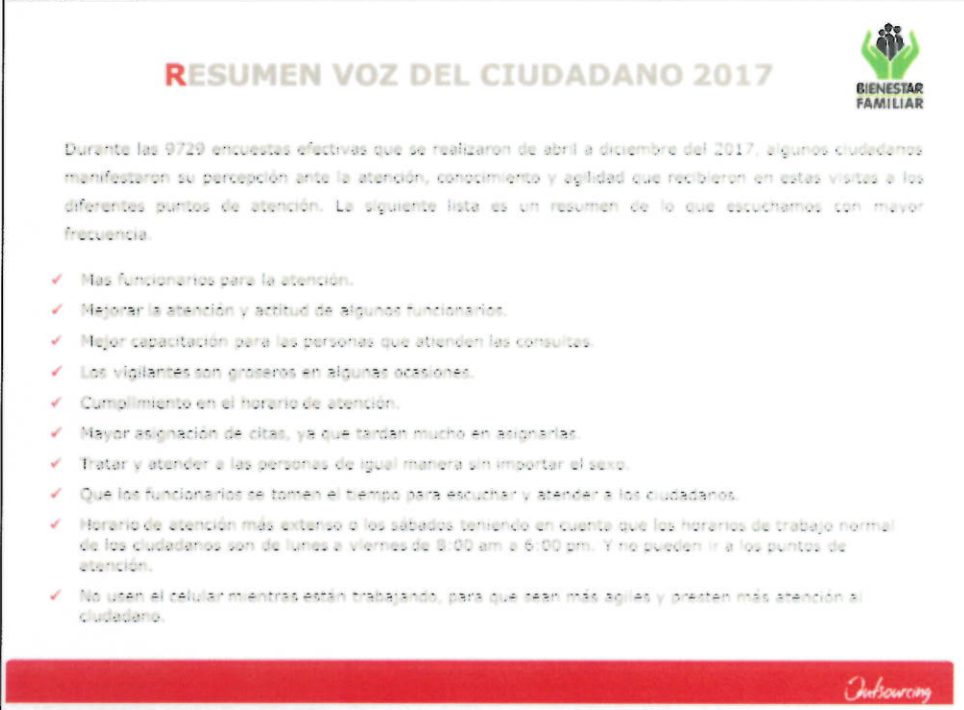
A su vez, se realizó la Medición Encuesta usuarios Centro Zonal desplegada de manera telefónica arrojando la siguiente información:

Tabla 3 Porcentaje de efectividad por Macroregión en aplicación de encuestas

Macroregión	Regional	Meta 2017	Encuestas Efectivas	% Ejecución
Caribe	Atlántico	314	168	54%
Caribe	Bolívar	150	190	127%
Caribe	Cesar	112	12	11%
Caribe	Córdoba	790	722	91%
Caribe	La Guajira	148	111	75%
Caribe	Magdalena	90	108	120%
Caribe	San Andres	51	54	106%
Caribe	Sucre	88	32	36%
Centro Oriente	Bogotá	1.412	1.775	126%
Centro Oriente	Boyacá	134	245	183%

Macroregión	Regional	Meta 2017	Encuestas Efectivas	% Ejecución
Centro Oriente	Cundinamarca	120	294	245%
Centro Oriente	Norte De Santander	239	290	121%
Centro Oriente	Santander	205	265	129%
Centro Sur	Amazonas	9	3	33%
Centro Sur	Caquetá	95	32	34%
Centro Sur	Huila	1.183	841	71%
Centro Sur	Putumayo	344	68	20%
Centro Sur	Tolima	300	236	79%
Eje Cafetero	Antioquia	771	788	102%
Eje Cafetero	Caldas	334	259	78%
Eje Cafetero	Quindío	282	252	89%
Eje Cafetero	Risaralda	648	792	122%
Llanos	Arauca	332	283	85%
Llanos	Casanare	296	43	15%
Llanos	Guainía	4	1	25%
Llanos	Guaviare	58	73	126%
Llanos	Meta	641	135	21%
Llanos	Vaupés	10	11	110%
Llanos	Vichada	92	28	30%
Pacífico	Cauca	56	36	64%
Pacífico	Choco	112	86	77%
Pacífico	Nariño	190	109	57%
Pacífico	Valle Del Cauca	1.577	1.387	88%
		11.187	9.729	87%

Ilustración 3 Conclusiones encuestas de satisfacción



RESUMEN VOZ DEL CIUDADANO 2017

Durante las 9729 encuestas efectivas que se realizaron de abril a diciembre del 2017, algunos ciudadanos manifestaron su percepción ante la atención, conocimiento y agilidad que recibieron en estas visitas a los diferentes puntos de atención. La siguiente lista es un resumen de lo que escuchamos con mayor frecuencia.

- ✓ Mas funcionarios para la atención.
- ✓ Mejorar la atención y actitud de algunos funcionarios.
- ✓ Mejor capacitación para las personas que atienden las consultas.
- ✓ Los vigilantes son groseros en algunas ocasiones.
- ✓ Cumplimiento en el horario de atención.
- ✓ Mayor asignación de citas, ya que tardan mucho en asignarlas.
- ✓ Tratar y atender a las personas de igual manera sin importar el sexo.
- ✓ Que los funcionarios se tomen el tiempo para escuchar y atender a los ciudadanos.
- ✓ Horario de atención más extenso o los sábados teniendo en cuenta que los horarios de trabajo normal de los ciudadanos son de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm. Y no pueden ir a los puntos de atención.
- ✓ No usen el celular mientras están trabajando, para que sean más ágiles y presten más atención al ciudadano.

Outsourcing

Por otro lado, a la fecha de corte del presente informe el Archivo General de la Nación no ha emitido respuesta con relación a las Tablas de Retención Documental radicadas mediante oficio S-2017-593724-0101 del 30 de octubre de 2017; es importante mencionar que dicha entidad cuenta con un término de 90 días hábiles para realizar la convalidación.

Además, el ICBF se encuentra en proceso de implementación de la herramienta ORFEO para optimizar el manejo de la documentación, el equipo de ingenieros desarrolladores del aplicativo está ejecutando la etapa de parametrización mediante las actividades descritas a continuación:

- Reuniones periódicas de seguimiento con Secretaria General.
- Se está trabajando con Servicios Postales Nacionales para realizar la interconexión de los aplicativos de SPN (SIPOST) con el ICBF (SIGA), para QUE cuando se radique el documento se genere la imposición de correo a la vez.
- Actualización del plan de trabajo para la puesta en producción y pruebas del aplicativo de correspondencia.

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)**; adelantando a 31 de diciembre las siguientes gestiones:

- Identificación de los documentos electrónicos, se identifican a través de la columna soporte en las Tablas de Retención Documental.
- Almacenamiento electrónico diseñado a largo plazo: se diseña un procedimiento para suministrar orientaciones sobre la gestión del servicio de respaldo y recuperación, brindando las consideraciones a contemplar en su ejecución, control y seguridad, para contribuir con la protección y disponibilidad de la información a través de la *Guía de Respaldo y Restauración de Copias de Seguridad*.

Capítulo 2 – Acciones implementación MIPG

Actividad	Avance febrero 2018	Fecha Cumplimiento
Creación o actualización del Comité Institucional de Gestión y Despeño	<p>La Subdirección de Mejoramiento Organizacional ha elaborado proyecto de Resolución para la creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Han previsto que este documento se revisará con las dependencias en el mes de marzo de 2018 y reglamenta aspectos tales como conformación (integrantes), quorum (para deliberar y decidir), funciones y aprobaciones.</p> <p>A la fecha se está realizando un inventario de todos los comités que se desarrollan en el Instituto, con el fin de determinar cuáles tienen relación con el modelo MIPG y por tanto podrían ser sustituidos por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p>	30 de abril de 2018
Asignación de responsabilidades implementación o actualización del Modelo Integrado de Planeación y Control	<p>En mesa de trabajo efectuada el 03 de noviembre de 2017 se presentó a los miembros del Comité de Desarrollo Administrativo información sobre el MIPG destacando aspectos como: objetivos y funcionamiento (institucionalidad, operación, medición).</p> <p>En el Comité de Desarrollo Administrativo realizado el día 09 de noviembre de 2017 se presentó a sus integrantes la propuesta de plan de trabajo de implementación de MIPG (con fechas y responsables).</p> <p>El día 22 de febrero de 2018 se llevó a cabo socialización del modelo a los Referentes SIGE y Profesionales EPICO que ingresaron a la</p>	Abril – diciembre 2018

Actividad	Avance febrero 2018	Fecha Cumplimiento
	<p>Entidad en el año 2018.</p> <p>Posteriormente, se actualizó esta información para ser presentada en la Revisión por Dirección.</p>	
<p>Diagnósticos</p> <p>Dimensiones del MIPG</p>	<p>Desde la Subdirección de Mejoramiento Organizacional se revisaron las herramientas correspondientes al autodiagnóstico de cada dimensión y se elaboró una guía con las instrucciones y los responsables para su diligenciamiento. El 23 de enero la subdirección remitió a las dependencias responsables las herramientas y otorgó plazo para su diligenciamiento hasta el 28 de febrero de 2018.</p> <p>Adicionalmente, se brindó acompañamiento a las dependencias que manifestaron inquietudes y se canalizaron ante la Oficina Asesora de Planeación del Departamento de Prosperidad Social.</p> <p>De otra parte, se definieron dos herramientas (Control Interno y Gestión del Conocimiento no diseñadas por el DAFP) que complementan las actividades a ejecutar en los planes de acción producto de la totalidad de los autodiagnósticos.</p>	<p>28 de febrero de 2018</p>
<p>Planes de Acción</p>	<p>Con la información resultado de los autodiagnósticos se definirá un documento del estado del Modelo a partir del cual se estructurará el plan de trabajo integral y por dimensión para su fortalecimiento.</p>	<p>30 de abril de 2018</p>



YANIRA VILLAMIL S.
 Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Andres Fernando Muñoz / Contratista OC
 Angela Parra Villamil / Contratista OCI
 Revisó: Yanira Villamil / Jefe Oficina Control Interno