

**INFORME PORMENORIZADO
 ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
 ICBF 2017**

**Jefe de Control
 Interno:**

YANIRA VILLAMIL S.

Período: 1º de marzo de 2017 – 30 de junio de 2017

Fecha de elaboración: 10 de julio 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 de modelo estándar de control interno MECI – Decreto 943 de mayo 21 de 2014, a continuación se presenta el Informe pormenorizado del estado del Control Interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, con corte a 30 de junio de 2017:



FORTALEZAS

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.

El ICBF, mediante Acuerdo No 005 de 17 de agosto de 2016 adoptó el **Código de Ética y Buen Gobierno del ICBF**; su socialización se realiza en las jornadas de inducción y reinducción y por medio de correo masivo con el fin de comunicar y fortalecer en los funcionarios y contratistas los principios y/o valores adoptados en la Entidad.

Por otra parte, el 17 de febrero de 2017 se llevó a cabo sesión del Comité de Ética y Buen Gobierno, con el fin de revisar la propuesta de reglamentación y las funciones, las recomendaciones dadas por

la Oficina de Naciones Unidas contra las drogas y el delito - UNOCD, y se adquirieron compromisos y tareas que serán revisadas en la próxima sesión.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Mediante la Resolución No. 1719 se adoptó el **Programa de Bienestar Social** del ICBF y a través de la Resolución 4600 el **Plan de Incentivos** ICBF, los dos para la vigencia 2017.

El Sistema Tipo de **Evaluación del Desempeño Laboral** diseñado por la Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC (Acuerdo 137 de 2010) fue adoptado en el ICBF bajo la Resolución 3425 de agosto de 2011; y 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 Dirección de Gestión Humana entregó en junio de 2017 el *Informe Anual de Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de Carrera Administrativa y de Libre Nombramiento y Remoción (Diferentes a los Gerentes Públicos)* correspondiente al periodo febrero 2016 – enero 2017, evaluación que fue aplicada en febrero de 2017. Este informe determina acciones de capacitación dirigidas evaluadores, evaluados y grupo de multiplicadores, así como de seguimiento para garantizar la evaluación a los servidores de Carrera Administrativa. Allí se señala un total de Servidores Públicos de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción a evaluar de 2.435, de los cuales 2.424 fueron evaluados y 11 pendientes por evaluar.

Se aclara que, del total de Servidores Públicos evaluados, 22 se identificaron en la categoría de “*No requiere evaluación para el presente periodo*”, por lo tanto, los 2.402 Servidores Públicos restantes fueron evaluados en los Niveles de Cumplimiento: *Sobresaliente, Destacado* y *Satisfactorio*, tal como se evidencia a continuación:

Tabla No 1: Resultados Evaluación del Desempeño por Niveles de Cumplimiento.

Niveles de Cumplimiento	Cantidad de Servidores
Sobresaliente	1.616
Destacado	755
Satisfactorio	31
Total Servidores Públicos Evaluados	2.402

Finalmente, 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 que rige a partir del período que inició el 1º de febrero de 2017, fecha a partir de la cual quedó derogado el Acuerdo No. 137 de 2010.



En el **Programa de Inducción o Reinducción** que se desarrolla mediante la herramienta *Escuela Virtual*, se especifican los temas y el procedimiento de inducción para empleados nuevos o reinducción en el caso de cambios organizacionales, técnicos y/o normativos, difusión de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales, entre otros. Para los meses de marzo a junio del 2017 se tiene un total de 429 colaboradores nuevos con inducción virtual.

Así mismo, la Dirección de Gestión Humana convocó por medio de correo electrónico de 22 de febrero de 2017 a los servidores públicos para realizar la reinducción en la plataforma de la Escuela virtual, participando un total de 1.657 personas entre los meses de marzo a junio de 2017.

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** (3.700 cargos), en razón a ello la Comisión Nacional del Servicio Civil abrió la convocatoria N°. 433 de 2016 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). El cierre de inscripciones fue el 29 de diciembre de 2016 y el análisis de los requisitos lo llevó a cabo la Universidad de Medellín, quien ganó la licitación adelantada por la CNSC. El 9 de junio de 2017 se publicaron los resultados definitivos de admitidos y no admitidos, y se respondieron por parte de la CNSC las reclamaciones presentadas.

Igualmente, se anunció que quedaron 60 cargos a los cuales se les abriría nuevamente el proceso de inscripción por no haber candidatos inscritos (por no inscripción o por no cumplimiento de requisitos mínimos); tal como se establece en 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**, la Dirección de Gestión Humana informa que durante los meses de marzo, abril y mayo gestionó contrato para el desarrollo de actividades de intervención de Cultura Organizacional y Clima Laboral; el cual fue suscrito en el mes de junio de 2017 (Contrato No. 1390 de 2017).

Se adelantó reunión con el proveedor en la que se definió el cronograma para ejecutar las actividades de talleres de la Felicidad, Taller de Liderazgo Efectivo y Taller Líderes Trainer.

El **Manual de Funciones** de los cargos de la planta de personal del ICBF está contenido en la Resolución 4500 de 2016, modificada por la resolución 5300 de 2016. Este manual se encuentra publicado en la página de internet del ICBF en la que puede ser consultado por cualquier ciudadano, servidor del ICBF, contratista o particular.

En el año 2015 se suscribió el contrato No. 1133 (Concurso de méritos ICBF-CMA No. 002 de 2015) cuyo objeto fue *“Realizar el rediseño del modelo de operación por procesos y el estudio de cargas de trabajo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF”*. Como resultado del estudio de cargas de trabajo, se obtuvo el total requerido para cargos Directivos, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial necesarios para cumplir con las actividades propias del Instituto.

La entrega de este estudio incluyó el análisis de cada Centro Zonal, Grupo Regional y dependencia de la Sede de la Dirección General, estos resultados fueron socializados a los directivos en el año 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), y 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. 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.

Para el 2017 fueron suscritos los **Acuerdos de Gestión** establecidos en la Ley 909 de 2004, entre los gerentes públicos del ICBF y su superior jerárquico. El seguimiento se realiza de manera semestral.

Así mismo, en la página web de la Entidad se encuentran publicadas la **misión, visión y objetivos** institucionales para ser consultados por las partes interesadas y colaboradores; en el *Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión de 2016 y formulación de 2017* para las regionales y sede de la Dirección General se contemplan actividades de difusión de la misión, visión y objetivos institucionales, y a través del correo ICBF Comunicaciones como parte de las estrategias de divulgación del SIGE - los días lunes se presentan temas referentes a la Planeación Estratégica.

La Entidad cuenta con 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:

Tabla No 2: Comités

Comité	Objetivo
Revisión por dirección (<i>Por procedimiento</i>)	Revisar Sistema Integrado de Gestión e implementar las acciones necesarias para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.
Comité SIGE (<i>Resolución 10232 de 2015</i>)	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.
Comité Institucional de Desarrollo Administrativo (<i>Resolución 7666 de 2016</i>)	Orientar, coordinar y facilitar la implementación del Modelo Integrado de 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.

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. El nuevo **Mapa de Procesos** se aprobó mediante Resolución 8080 del 11 de agosto de 2016.

Desde la vigencia 2016 se ha adelantado socialización del nuevo modelo y en el **Plan Operativo del Sistema Integrado de Gestión del 2016 y Formulación del 2017** para las regionales y sede de la Dirección General se desarrollan actividades orientadas al Fortalecimiento del SIGE. A corte junio de 2017 se han realizado acciones como:

Promover acciones de mejora (seguimiento mensual y verificación de que los SNC cuenten con Plan de Tratamiento y evidencias para su cierre; seguimiento mensual y verificación del cierre eficaz de las Acciones Correctivas, Acciones Preventivas); realizar y revisar la documentación del proceso; implementar Plan de Transición ISO 9001:2015 ISO 14001:2015; implementar modelo de Gestión del conocimiento; aplicar la metodología de Administración de Riesgos; actualizar la Matriz de Requisitos Legales; desarrollar actividades de socialización y sensibilización para fortalecer el conocimiento y apropiación del Sistema Integrado de Gestión; Realizar la Revisión por la Dirección con corte semestral.

1.2.3 Estructura Organizacional

Frente al 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”*, mediante oficio con número de radicado S-2017-182533 del 7 de abril de 2017 se envió al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social: *“Solicitud de tramite estudio técnico adecuación Institucional ICBF”*, con el fin de ser gestionado ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El DPS devolvió el estudio técnico para su modificación y la de sus documentos adjuntos, toda vez que en sesión del Consejo Directivo del ICBF del mes de febrero del año en curso se estableció que la solicitud de ampliación de planta y la reclasificación salarial deben tramitarse de manera independiente.

Efectuadas las correcciones por medio del oficio S-2017-317462-0101 del 16 de junio de 2017 la Dirección de Gestión Humana envió los estudios técnicos y sus respectivos anexos al Departamento de la Prosperidad Social para los trámites correspondientes.

1.2.4 Indicadores de Gestión

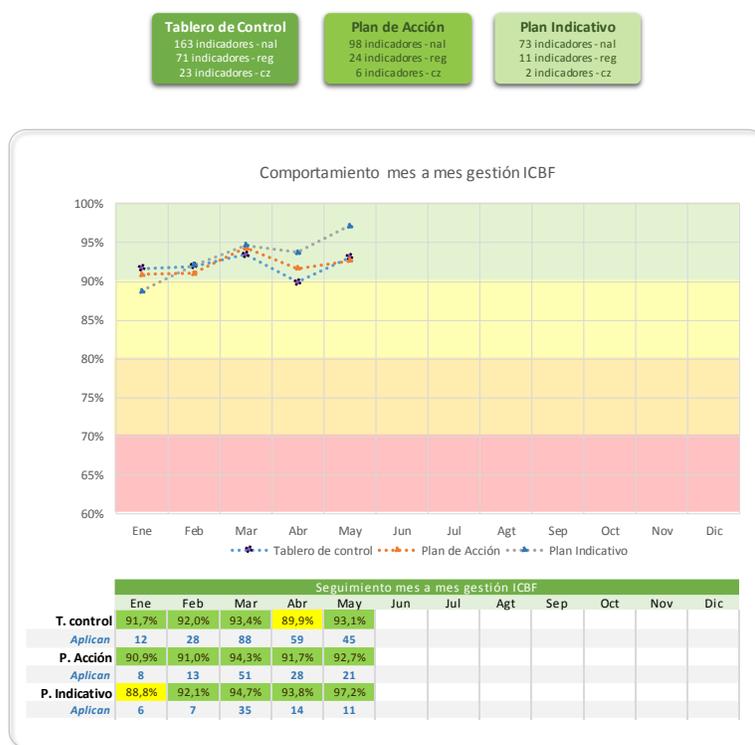
El Plan de Acción Institucional 2017, que se formula cada vigencia fue publicado junto con los indicadores aplicables el 31 de enero de 2017.

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-**. A la fecha, el proceso para el reporte de los resultados se ha cumplido de acuerdo con el cronograma de monitoreo el cual fue socializado con las áreas de la Sede Nacional y las regionales desde inicio del año a través del memorando No. S-2017-083016-0101. En lo corrido de la vigencia solo se ha ampliado el plazo del cronograma en dos ocasiones debido al paro de trabajadores del ICBF que afectó la ejecución de las actividades a nivel nacional.

Adicionalmente, los informes de monitoreo a nivel Regional (33) y Nacional, se generan trimestralmente y se publican en el sitio web, los cuales contienen un análisis de los principales avances de la gestión institucional y pueden ser consultados por los diferentes grupos de interés.

Gráfico No 1: Resultados Tablero de Control 2017 (Corte mayo 2017).



De acuerdo con los resultados anteriores, la gestión del ICBF a mayo de 2017 se evalúa en un rango *Adecuado* para sus indicadores del Tablero de Control, Plan de Acción y Plan Indicativo.

1.2.5 Políticas de Operación

Actualmente se está realizando la actualización de la Resolución No 8080 de 2016 "Por la cual se aprueba el Manual del Sistema integrado de Gestión, se adopta el modelo de operación por procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras - ICBF y se deroga una resolución", considerando ampliar las responsabilidades de algunos ejes, incluir temas de innovación y

responsabilidades teniendo en cuenta la transición de las normas a versión 2015 (Calidad y Ambiental). La Dirección de Planeación radicó el proyecto ante la Dirección Jurídica para su revisión.

Por otro parte la Oficina de Control Interno está elaborando el proyecto de resolución para conformar y reglamentar el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno en cumplimiento de Ley 87 de 1993, el Decreto 1083 de 2015 y el Decreto 648 de 2017.

Mediante la Resolución No 8080 de 2016 se aprobó el **Manual del Sistema Integrado de Gestión** en el cual se incluyen las siguientes políticas de operación:

- Política Integrada, es el 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

La Entidad estableció en la **Guía Gestión de Riesgos** (Código G3.MI Versión 2 del 6/04/2017) la metodología para la gestión del riesgo en los cuatro ejes del Sistema Integrado de Gestión: Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información; y los riesgos relacionados con actos de corrupción. Así mismo, se tienen identificados los siguientes indicadores como herramientas de autoevaluación:

Tabla No 3: Resultados Indicadores de Riesgos.

Cód.	Nombre	Ámbito	Meta 2016	Núm.	Den.	Resultado a abril 2017	Rango
A13-PT2-03	Riesgos mitigados	Resultado	90%	No aplica por ser de medición anual			
A13-PT2-07	Riesgos Gestionados	Resultado	95%	607	700	86,7%	Adecuado

Al revisar la hoja de vida del **indicador Riesgos Mitigados** (Fecha Aprobación: 2017-03-27), se encuentra definido como de *Eficacia*; 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; sin embargo, se aclara por la Subdirección de Mejoramiento que los indicadores del Tablero de Control se pueden clasificar únicamente en “*Eficacia*” o “*Eficiencia*” teniendo en cuenta que no se registran indicadores de efectividad o impacto dado que la medición de estos se realiza en el largo

plazo y hacen parte del grupo de datos de riesgos de vulneración de derechos, modelados directamente desde la Dirección de Planeación y Control de Gestión.

Por lo anterior y de acuerdo con la definición del *Procedimiento Monitoreo y Evaluación de la Gestión*, (P1.MS, Versión 1), corresponde a un indicador de Eficacia: “*Grado en el que se cumplen las actividades planificadas para alcanzar los resultados deseados*”. Actualmente se están realizando ajustes en la hoja de vida de este indicador en lo relacionado a los campos: metodología de medición y rangos, y observaciones.

Además, es importante mencionar que los riesgos asociados al Eje de Seguridad de la Información se centralizan en la Sede de la Dirección General a través de los procesos; sin embargo, los tratamientos pueden estar asociados a todos los niveles establecidos en este indicador (Nacional, Regional y Zonal).

En cuanto al **indicador de Riesgos Gestionados**, corresponde a un indicador de *Eficiencia*: “*Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados*”, el cual a abril de 2017 presenta una evaluación de 86,7%, ubicándolo en un rango de medición *Adecuado*.

Por medio de la planeación con un enfoque basado en riesgos y la gestión de los mismos la Subdirección de Mejoramiento Organizacional ha venido actualizando la *Guía de Riesgos*, la cual presenta una orientación estratégica con el fin de comprender el concepto y el carácter preventivo influyendo en el logro de los objetivos institucionales donde se planean acciones que reduzcan la probabilidad de ocurrencia.

De evidenciarse la materialización de un riesgo, el responsable del proceso debe planificar, documentar e implementar una acción correctiva inmediatamente de acuerdo con el *Procedimiento acciones correctivas* (P2.MI, Versión 2). El(los) riesgo(s) que se materialice(n) debe(n) continuar identificado(s) y en tratamiento en la Matriz de Riesgos.

Adicional a la gestión antes mencionada, el Grupo de Contabilidad ha venido trabajando en **la formulación de la política y la identificación de los riesgos del proceso contable** describiendo los controles, causa y valoración de los mismos. Por parte de la Oficina de Control Interno se realizará el acompañamiento y asesoría pertinente.

De otra parte, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, Decreto 124 del 2016 y los lineamientos de la *Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015* el ICBF formuló el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017**, con la participación activa de las regionales, centros zonales y ciudadanía, y aplicando el nuevo modelo de operación por procesos. Uno de los productos del ejercicio anterior fue la **Matriz de Riesgos de Corrupción 2017** en la que se identificaron 14 riesgos en 10 procesos de la Entidad, tal como se evidencia a continuación:

Tabla No 4: Matriz de Riesgos de Corrupción 2017.

PROCESO*	Total Riesgos de Corrupción Identificados
Adquisición de Bienes y Servicios	2
Direccionamiento Estratégico	1
Evaluación Independiente	2
Gestión de Talento Humano	1
Inspección, Vigilancia y Control	1
Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	1
Promoción y Prevención	1
Protección	3
Relación con el Ciudadano	1
Servicios Administrativos	1
TOTAL GENERAL	14

* Procesos identificados para el nuevo modelo de operación por procesos.

El **seguimiento** realizado por la OCI con corte a 30 de abril de 2017 fue publicado en el sitio web y puede ser consultado por los grupos de interés.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

Se realizó una muestra de las **actividades de autocontrol y autoevaluación** que han implementado las Direcciones y Áreas de la entidad, en pro de fortalecer la gestión de los procesos:

1. Seguimiento mensual al cargue de evidencias de los planes de tratamiento de las acciones correctivas y preventivas derivadas de las auditorias y evaluaciones independientes.
2. Seguimiento al cumplimiento de sus Planes de Gestión Ambiental.
3. Autoevaluación al trámite de comunicación al supervisor enmarcado dentro del Supervisión de la aplicación del *Procedimiento Modificaciones Contractuales v1 P10.ABS* y la *Guía de Supervisión de Contratos y Convenios Suscritos por el ICBF v1G6.ABS*, mediante muestras aleatorias.
4. Revisión interna al archivo de gestión de la Dirección de Contratación sobre una muestra de expedientes de diferentes modalidades con el propósito de identificar la aplicabilidad normativa vigente, así como el estado real de estos expedientes contractuales.
5. Seguimiento trimestral al cumplimiento del numeral 14 Artículo 14 del Decreto 987 de 2012 *“Realizar la publicación de los documentos precontractuales, contractuales y poscontractuales que la ley y el Manual de Contratación exijan, en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública, SECOP, y en el sitio web de la Entidad, en la Dirección General y, asesorar y controlar a las Direcciones Regionales en esta materia.”*

La Subdirección de Mejoramiento por medio de la socialización de sus procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas y Servicios no Conformes, ha realizado la sensibilización sobre la cultura de autoevaluación. En las reuniones periódicas con las áreas y en las videoconferencias por macro región se realiza el seguimiento de las acciones abiertas, por vencer y vencidas.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

El **Programa Anual de Auditorías** fue aprobado por el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión del 29 y 30 de marzo de 2017 incluyendo: auditorías internas a Sistemas de Gestión; auditorías a procesos (Casos Específicos); actividades de asesoría y acompañamiento; informes determinados por la Ley o internos; atención a entes de control; seguimiento a planes de mejoramiento; y capacitación para los funcionarios de la oficina.

El programa fue modificado en sesión del día 16 de junio de 2017 ampliando el alcance de las auditorías a sistemas considerando el Plan de Transición a la norma ISO 9001:2015. No obstante, su ejecución quedó condicionada al fortalecimiento del equipo auditor que deberá ser multidisciplinario y conformado por funcionarios o colaboradores de diferentes dependencias.

A continuación, se presenta el listado de las auditorías realizadas a junio de 2017:

Tabla No 5: Resultados de las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión.

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

2.2.1 Auditoría Externa

Durante el primer semestre del año se llevó a cabo auditoria externa de seguimiento por el ente certificador Icontec en: Calidad (ISO 9001:2008), ambiental (ISO 14001:2004) y Seguridad y Salud en el Trabajo (OHSAS 18001:2007) la cual se desarrolló del 8 al 12 de mayo. El plan incluyó una ampliación para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para las regionales Meta, Cauca y Atlántico. Fueron auditados procesos de la Sede Nacional y visitaron las regionales

de San Andrés, Cauca, Atlántico, Huila, Caldas (virtual); como resultado de este ejercicio los auditores recomendaron mantener el certificado para los ejes auditados a la fecha e identificaron 5 no conformidades menores en ambiental y seguridad y salud en el trabajo.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

El ICBF cuenta con el PR2.MPE2 **Procedimiento Acciones Correctivas** y con el PR3 MPE2 **Procedimiento Acciones Preventivas**. 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.

Con corte 30 de mayo se observa que el Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR alcanzó un avance general del 50,2% sobre el total de las actividades programadas, y un cumplimiento del 95,5% sobre el total de actividades programadas para el período evaluado. El correspondiente **Plan de Mejoramiento** fue reportado a través del aplicativo SIRECI de la CGR el día 01 de marzo de 2017. La Oficina de Control Interno lleva un seguimiento mensual a la ejecución.

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

La entidad presenta diferentes **mecanismos de contingencia en los planes de mejoramiento** en caso de presentarse fallas en el desarrollo de los procesos, dentro de los cuales se pueden mencionar:

- Socialización del informe de auditoría de la contraloría con los hallazgos correspondientes por Dirección a los equipos encargados.
- Designación de los responsables de acuerdo al hallazgo por equipo de trabajo, con fecha inicial y final de las actividades a realizar.
- Generación de alertas mensuales para el envío y cargue de las evidencias de las actividades realizadas.
- Recepción y verificación de las evidencias y soportes de las actividades realizadas por cada uno de los equipos.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

En el mes de junio de 2017 se realizó la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** – Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación en la que se presentaron los resultados de la gestión del año 2016 y los retos para la vigencia 2017 de cada entidad que conforma el sector (DPS, ICBF, Unidad para las Víctimas y Centro Nacional de Memoria Histórica). El Instituto socializó los resultados en las siguientes temáticas: *Niñez, Familia y Comunidades, Nutrición, Primera Infancia, Protección, Sistema Nacional de Bienestar Familiar y Transparencia.*

La Dirección de Servicios y Atención con la finalidad de fortalecer la **clasificación y direccionamiento de PQRDYS** ha liderado la construcción de contenidos con las principales directrices para el adecuado registro, recepción, direccionamiento y gestión de las solicitudes, las cuales se encuentran como documentos normalizados dentro del Sistema de Gestión de Calidad, tales como **guías y protocolos**.

A mayo de 2017 se socializaron los resultados del ejercicio de **caracterización de peticionarios** con los siguientes datos relevantes:

Grafico No 2: Caracterización de peticionarios 2016.



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 3 meses son:

Tabla No 6: Resultado Indicador Porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias solucionados oportunamente.

Mes	Quejas gestionadas	Quejas recibidas	Resultado	Calificación
Marzo	1101	1150	95,7%	Adecuado
Abril	907	944	96,1%	Adecuado
Mayo	1042	1074	97,0%	Adecuado

Con el fin de optimizar los canales de recepción de PQRD, la Dirección de Servicios y Atención ha puesto en marcha las siguientes actividades:

- Recepción e identificación de las solicitudes ciudadanas en los espacios de participación “mesas públicas de rendición de cuentas”, mediante un formato que permite obtener la información necesaria y ser registrado a través del Sistema de Información Misional – SIM.
- Asistencia técnica permanente y capacitación a todas las Direcciones Regionales y Centros Zonales del ICBF, con el fin de orientarlos frente al adecuado registro y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, a través de: asistencia técnica, cápsulas informativas, memorandos, capacitaciones y rutas de registro.
- Mejora de Seguimiento a la respuesta y trazabilidad del documento a través de Alertas abiertas vencidas, comité mensual de revisión de indicadores, memorandos de análisis de gestión de PQRDYS y seguimiento y acompañamiento - planes de mejora regionales.

La Dirección de Servicios y Atención diseñó el **Portafolio de Servicios Institucional** con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía la oferta integral de servicios, programas, trámites y estrategias (contiene 107 infografías amigables); informar requisitos y condiciones generales para el acceso a los servicios; promover y facilitar la auto atención de los ciudadanos; facilitar el relacionamiento con el ciudadano; optimizar el uso de canales electrónicos de atención; promover la racionalización de trámites; fortalecer el acceso a la información y la transparencia, y ampliar e integrar la base de conocimiento, se presentará a los ciudadanos en el portal web con información clasificada por público objetivo.

En febrero se presentó la primera versión a la Secretaría General y Comunicaciones, y se concertó la realización de videos iniciales, cambio de fotos y algunos íconos, revisión de ortografía, estilo y lenguaje claro; también DIT capacitó a un enlace de la Dirección de Servicios y Atención en la edición del código HTML del Portafolio, a fin de realizar todas las modificaciones en contenido y estructura, necesarias. En marzo, un equipo de colaboradores de la Dirección de Servicios y Atención realizó una verificación completa de los contenidos y forma de los 107 trámites y servicios del Portafolio,

mediante el diligenciamiento de una matriz de verificación para determinar puntualmente lo que debía ser objeto de edición.

En junio se remitió comunicación general en la Sede Nacional socializando la versión preliminar del Portafolio en la URL <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortafolioICBF> para que se inicie validación por parte de cada área.

En relación con los **mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes de los servidores públicos**; dentro del componente “*Acciones para cambiar el mundo*” del Programa de Bienestar Social se encuentra la actividad del **buzón de sugerencias**, el cual se utiliza como canal de comunicación entre los servidores públicos y la Dirección de Gestión Humana - Grupo de Bienestar Social, para recoger las opiniones, sugerencias y/o quejas sobre la labor que se realiza, con el fin de corregir las debilidades que se identifiquen o fortalecer y mejorar las estrategias de nuestros procesos. Adicionalmente, se cuenta con un **correo interno de la Dirección de Gestión Humana**, con el fin de recibir opiniones, sugerencias y/o quejas de los servidores públicos y de tener una comunicación bidireccional, con el fin de darle trámite y solución a los requerimientos solicitados.

De otra parte, el ICBF maneja diferentes mecanismos para controlar la información física y digital para el desarrollo de su gestión. Las **técnicas utilizadas en el ICBF para preservar la información digital son:**

- **MIGRACION:** La información que contienen las cintas magnéticas que están por salir del mercado por cambio de tecnología, se migran a medios nuevos que permiten preservar la información en el tiempo.
- **CONTENCIÓN:** Cuando es requerido por los servicios, los sistemas de información que salen de producción se custodian en medios seguros por un tiempo en caso que se requieran para poder habilitar la información es su operación original.
- **CONVERSION:** De acuerdo a las necesidades de los servicios se puede llegar a convertir la información a archivos legibles en caso de que no se vayan a custodiar los sistemas de información para su visualización.

En cuanto a la **perdida de información se tienen mecanismos de control** como respaldos de información crítica, controles de acceso a aplicaciones y bases de datos de la entidad, política de cifrado de dispositivos móviles, borrado seguro de equipos, análisis de vulnerabilidades semestral con seguimiento mensual, acuerdos de confidencialidad y política de segmentación de red (DMZ).

El ICBF adopta el proyecto del MinTic: **Centro de Relevó**, el cual surgió como respuesta a las necesidades comunicativas básicas de los ciudadanos con discapacidad auditiva. Al respecto, la Dirección de Servicios y Atención viene trabajando en el proceso de habilitación tecnológica de los puntos de atención presencial para la óptima utilización del Centro de Relevó, a través del cual las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona en todo el país y solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones del país.

Para ello se realizó inventario de elementos necesarios para la habilitación referida (los equipos de cómputo, diademas, webcam y conectividad) en cada punto de servicio y según el análisis realizado actualmente existen 30 Centros Zonales que cuentan con una velocidad de navegación mayor a 3MB,

con equipo de escritorio en buen funcionamiento, disponen de webcam y diadema para iniciar un pilotaje con el Centro de Relevo.

Durante el primer semestre de 2017 se continuó con el proceso de socialización nacional de este proyecto, se llevaron a cabo jornadas de capacitación de abordaje en la atención de personas con discapacidad auditiva y mediante videoconferencias se divulgaron indicaciones para el uso de las App que el Centro de Relevo tiene a disposición (relevo de llamadas y SIEL – Servicio de Interpretación en Línea) ante Directores Regionales, Coordinadores Zonales y Responsables de Servicios y Atención, así mismo, sobre el proceso de habilitación, capacitación y sensibilización para el abordaje de personas con discapacidad auditiva y uso del Centro de Relevo.

Por último, se informa que el Grupo de Gestión Documental ha venido realizando **socialización del Formato Único de Inventario Documental (FUID)** en cada una de las dependencias de la Sede de la Dirección General, dirigida a los servidores públicos responsables de la organización de los archivos de gestión, como actividad previa a la organización y formalización de las transferencias primarias de los archivos; para el efecto cuenta con la elaboración del cronograma de sensibilización.

3.1.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Dirección de Información y Tecnología, presenta los siguientes avances en las actividades programas para la vigencia 2017:

- Se obtuvo la **certificación del lenguaje común de interoperabilidad MINTIC** nivel 1, 2 y 3 para el servicio que tiene el ICBF con la Gobernación de Antioquia, previo a ello se realizó la construcción del Servicio Web para compartir información entre el aplicativo Cuéntame y la Gobernación de Antioquia.
- En relación con la ejecución fase 2 de Arquitectura de Aplicaciones se culmina la especificación y desarrollo del **módulo de Seguridad integrado con los sistemas SIM y Cuéntame**. Se iniciaron pruebas de calidad y se identificaron las nuevas funcionalidades para la homologación de roles y permisos y sincronización de usuarios de los sistemas; se realizó un nuevo levantamiento de especificaciones y se iniciará la etapa de desarrollo con los ajustes requeridos.

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:

- Socializar el resultado de la formulación de la política y la identificación de riesgos y controles asociados para el proceso contable.



- Publicar en un sitio de fácil acceso y consulta para conocimiento de los grupos de interés, los cronogramas de los diferentes comités institucionales. (Página Web, Intranet)
- Consolidar la operación del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno del ICBF.

YANIRA VILLAMIL S.
Jefe Oficina de Control Interno

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