PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2020

PÚBLICA

Antes de imprimir este documento… piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN....3
1. GENERALIDADES 4
1.1. MARCO LEGAL 4
1.2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO....6
1.3. ALCANCE 6
1.4. CONTEXTO 7
2. POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA....8
3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO - PROCESO DE CONSTRUCCIÓN....11
3.1. COMPONENTE 1: MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN....11
3.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES....19
3.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS 20
3.4. COMPONENTE 4: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 22
COMPONENTE 4: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO....22
3.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA....24
3.6. COMPONENTE 6. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA....25
4. ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN....32
5. ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO DEL PLAN 33
6. ESTRATEGIA DE MEJORA....33
7. FECHAS DE SEGUIMIENTO Y PUBLICACIÓN 34
8. INDICADOR 34
9. ANEXOS....35
10. CONTROL DE CAMBIOS 35

PÚBLICA

INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF en atención a su Misión Institucional ***"Promoveremos el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social"***, y en su compromiso con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC para la vigencia 2020, este se constituye como una herramienta de control preventivo respecto de la gestión institucional de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011[1], contemplando la obligatoriedad para todas las entidades estatales de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo a la metodología establecida en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2"* y *"Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción"* y del Decreto Reglamentario 124 de 2016[2], en busca de promover la transparencia y mitigar los riesgos de corrupción en la Entidad.

Alineado a las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 que se expide por la Ley 1955 de 2019[3], el cual propone un gran pacto por Colombia en donde concurran los esfuerzos de los diferentes niveles de gobierno, articulándose en específico con el pacto por la legalidad que señala, una *"justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia",* planteando una tolerancia cero con los corruptos y proponiendo una alianza contra la corrupción que contrarreste sus efectos devastadores.

En este sentido, el plan está integrado por seis (6) componentes independientes que cuentan con parámetros y soportes normativos propios. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017[4], el PAAC se instrumenta con los

1 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.
2 Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
3 Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.
4 Por medio del cual se modifica el Decreto número 10830 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 1331 de la Ley 1753 de 2015.

PÚBLICA

lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados-Relación Estado Ciudadano- e Información y Comunicación, dichos componentes se presentan a continuación:

El presente documento contiene el marco legal y el contexto del Instituto, el contenido del Plan para cada uno de los componentes establecidos en el Decreto 124 de 2016 con una descripción del proceso de construcción colectiva que se llevó a cabo durante los últimos meses para la definición de las principales apuestas del mismo, los mecanismos de mejora de las metas y el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mismo.

1. GENERALIDADES

1.1. MARCO LEGAL

La formulación del Plan Anticorrupción tiene sustento legal principalmente en el Estatuto Anticorrupción consagrado en la Ley 1474 de 2011. La metodología para ello, según lo establece el Decreto 1081 de 2015, sería la contemplada en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública *"Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano V2"* y *"Guía Para La Gestión Del Riesgo De Corrupción 2015".*

PUBLICA

El Decreto 1083 de 2015 Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Adicionalmente, se cuenta con la política pública integral de lucha contra la corrupción adoptada por el Documento CONPES 167 de 2013 *"Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción".*

Las herramientas normativas específicas con las cuales alineamos los componentes del Plan son:

Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1083 de 2015- Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Racionalización de Trámites:

- Ley de Trámites, Ley 962 de 2005.
- Decreto Anti Trámites, Decreto 019 de 2012.
- Decreto Ley 2106 de 2019

Rendición de Cuentas:

- Ley de Planes de Desarrollo, Ley 152 de 1994.
- Ley de Mecanismos de Participación Ciudadana, Ley 134 de 1994.
- Ley de Veedurías Ciudadanas, Ley 850 de 2003.
- Manual de Rendición de Cuentas, Conpes 3654 de 2010.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757 de 2015.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:

- Decreto que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Decreto 2623 de 2009.
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Conpes 3649 de 2010.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- Política de Gobierno Digital, Decreto 1008 de 2018.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.

PÚBLICA

- Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la Republica 1081 de 2015.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.

Participación Ciudadana:

- Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757 de 2015.

1.2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

Fortalecer la lucha permanente contra la corrupción en la aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno en el Instituto, a través de actividades concretas encaminadas a: la identificación, monitoreo oportuno y mitigación de los riesgos de corrupción; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad; la rendición de cuentas de manera permanente; el fortalecimiento de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía.

Objetivos específicos:

- Identificar actividades que permitan el mejoramiento del plan anticorrupción.
- Establecer roles y responsabilidades para la gestión de riesgos de corrupción.
- Formular actividades para prevenir, minimizar y controlar los riesgos de corrupción.
- Promover la participación ciudadana en la gestión.
- Hacer visible la gestión del ICBF a los grupos de interés.
- Garantizar el acceso a la información pública y a los tramites y servicios que presta el ICBF.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios.

1.3. ALCANCE

Este documento *"Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* aplica para todos los servidores públicos y contratistas del ICBF tanto en sede nacional como en regionales y centros zonales, en los diferentes procesos definidos para el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad.

PÚBLICA

1.4. CONTEXTO

El presente documento es producto de la labor conjunta de los colaboradores que hacen parte de la denominada mesa de transparencia, que intervienen como enlaces de cada una de las dependencias que integran el ICBF. La formulación del Plan inicia con la definición de una metodología enmarcada dentro de las estrategias institucionales que van encaminadas a la lucha contra la corrupción, el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir y mitigar los riesgos de corrupción que han sido identificados en la entidad, así como la integración de políticas autónomas e independientes que gozan de parámetros y soportes normativos propios, permitiendo a la entidad consolidar actividades para la ejecución y desarrollo de las mismas, a través de los denominados componentes.

Para la elaboración del PAAC 2020 se tuvo en cuenta los informes de seguimiento al PAAC 2019 presentados a la Oficina de Control Interno y otros insumos relevantes como los reportes FURAG y los planes de acción de las dimensiones del Modelo Integrado de Gestión de la Entidad que están asociados a cada uno de los componentes.

Consecuentemente y como parte de la estrategia de socialización del PAAC 2020, el ICBF involucró a los servidores públicos, contratistas, ciudadanía , academia, órganos de control, ONG´s y veedores a través de una encuesta abierta que permite la identificación de la percepción ciudadana frente a los principales temas que componen el Plan y de esta manera enfocar los esfuerzos necesarios de la entidad a través de la construcción del presente PAAC, dicha encuesta se publicó en la página institucional entre el 06 y el 19 de diciembre de 2019 **(ver resultados** https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/resultados_encuesta_paac_2020_0.pdf

PÚBLICA

2. POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA

Para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF, el mayor poder transformador consiste en potencializar el ejercicio de los derechos ciudadanos a partir del derecho a la participación, a través de ciudadanos empoderados en la planeación, ejecución y control a los recursos públicos destinados a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, y de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social, fortaleciendo la confianza en el Instituto.

En dicho marco se destaca la labor que sobre la política de trasparencia el Instituto ha liderado en las recientes vigencias, posesionando a la Entidad en el 7º puesto de las 75 entidades nacionales de acuerdo con el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas-ITEP.

Dicho Índice consiste en una iniciativa de control social y herramienta de fortalecimiento de la democracia, que evalúo 75 entidades nacionales de las tres ramas del poder público y los órganos autónomos para la vigencia 2015-2016, en donde se obtuvo una calificación final global de 78.45 puntos, ubicándose en un riesgo de corrupción moderado, es decir, la Entidad logró salir de un riesgo alto de corrupción gracias a la implementación de un plan de mejoramiento, que fue validado en Comité de Desarrollo Administrativo (hoy Comité Institucional de Gestión y Desempeño).

PUBLICA

*A la fecha de expedición del presente documento, no se ha realizado una nueva medición de ITEP.

Es importante señalar que el Instituto ha trabajado en la implementación y fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el cual es un marco de referencia que permite a las entidades públicas dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar su gestión, a partir de la medición del ***índice de desempeño institucional***, el cual permite reflejar el grado de orientación que tiene la entidad hacia la *eficacia* (la medida en que se logran los resultados institucionales), la *eficiencia* (la medida en que los recursos e insumos son utilizados para alcanzar los resultados) y la *calidad* (la medida en la que se asegura que el producto y/o prestación del servicio responde a atender las necesidades y problemas de sus grupos de valor).

El mencionado Índice se generó a partir de la aplicación del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG II, que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP para la versión 2018, en el que la entidad obtuvo el siguiente resultado:

*A la fecha de expedición del presente documento, no se ha realizado una nueva medición del FURAG.

Continuando con el compromiso frente a los principios consignados en la Constitución y la Ley, en virtud de las funciones asignadas a la Entidad, el ICBF, en busca de trabajar con transparencia y buen gobierno para promover el control social y la participación ciudadana mediante el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, ha puesto a disposición de la ciudadanía una sección de *"Gestión y Transparencia"*en su Portal Web, con el fin de centralizar la información de la gestión de la entidad y visibilizar las categorías de información requeridas por la Ley, dicha información se puede obtener de manera directa o mediante impresiones de acuerdo con la solicitud realizada por el ciudadano.

Es así como, el Instituto participó activamente en el diligenciamiento de la información solicitada en el Índice de Cumplimiento ITA[5] creado por la Procuraduría General de la Nación para medir en todas las entidades públicas que hacen parte de todos los niveles de la estructura estatal, órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomas y de control que presten servicios públicos el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, permitiendo el registro, seguimiento, monitoreo y generación del Índice de Transparencia Activa-ITA.

En los resultados del Índice de Cumplimiento– ITA, medido por la Procuraduría Delegada para la Defensa del Patrimonio Público, la Transparencia y la Integridad, para la primera versión segundo semestre 2019, el ICBF obtuvo una calificación de **97** puntos sobre 100.

[5] Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública -Directiva No. 006 de 2019 expedida por la Procuraduría General de la Nación.

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO - PROCESO DE CONSTRUCCIÓN

El Plan está conformado por seis componentes que le permiten al Instituto contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo, los cuales se describen a continuación:

3.1. COMPONENTE 1: MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En el marco del Modelo de Operación por procesos - MOP, se adelantó la revisión y actualización de las Matrices de Riesgos de los procesos en todo el Instituto, de acuerdo con lo establecido en la Guía de Gestión de Riesgos y Peligros de la entidad, la cual se encuentra armonizada con la última versión del DAFP y cumplimiento con las siguientes etapas:

Como resultado de este ejercicio se definió para la vigencia 2020 dieciséis (16) riesgos de corrupción en once (12) de los procesos del MOP, según se detalla a continuación:

PROCESO	CAUSA	RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	CONSECUENCIA
Direccionamiento Estratégico	Concentración de poder y de decisión en ciertas actividades a un solo funcionario. Falta de Ética Profesional. Intereses personales.	Uso Inadecuado de la autoridad	El abuso del poder público para beneficio personal y/o privado, o la influencia que pueden emplear los directivos con cierto nivel jerárquico en la Sede de la Dirección General, los Directores Regionales o los Coordinadores de Centros Zonales para lograr beneficios propios o a terceros.	Deficiente prestación del servicio Incumplimiento de normas legales o fallos judiciales y requisitos establecidos por la Organización. Pérdida de confianza y credibilidad de la sociedad en el ICBF. Incumplimiento de metas estratégicas.

Promoción y Prevención	El control social por parte de la comunidad beneficiaria, no se cumple en todo el territorio nacional En épocas electorales se puede utilizar la Bienestarina con fines políticos.	Uso indebido de los alimentos de alto valor nutricional. NUTRICIÓN	Potencial comercialización de los alimentos de alto valor nutricional que produce y entrega el ICBF a los puntos de entrega y/o beneficiarios. Utilización de los alimentos a favor de terceros.	Personas focalizadas por el ICBF no son las beneficiarias del producto Obtención de beneficios propios de personas diferentes al ICBF (Políticos, económico, entre otros). Detrimento patrimonial.
Protección	Amenazas contra su vida o su familia Incumplimiento de la normatividad legal vigente Intereses personales Falta de apropiación en los Defensores de Familia de los procesos de formación que se realizan a los profesionales. Inasistencia de los Servidores Públicos a las actividades de asistencia técnica.	Decisiones no correspondientes al acervo probatorio RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS Coordinación de Autoridades Administrativas	La Defensoría de Familia adopta decisiones que no responde a la realidad probatoria y fáctica.	Incumplimientos legales Pérdida de Credibilidad Sanciones legales Vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes
Protección	. -Falta de ética profesional -Intereses personales -Presión jerárquica -Tráfico de Influencias -Desconocimiento del proceso, actividad o procedimiento -Fallas en el proceso de preparación, evaluación y selección de las familias adoptantes.	Aprobación de solicitudes de adopción sin el cumplimiento de requisitos	Aprobar la solicitud de una familia residente en Colombia o en el extranjero sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley y el lineamiento técnico administrativo del programa de adopciones.	.- Amenaza de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. - Vulneración de los derechos de las familias adoptantes que cumplen con los requisitos. - Pérdida de Credibilidad - Perdida de Imagen y reputación - Incumplimientos legales - Sanciones legales
Protección	. -Falta de ética profesional -Intereses personales -Presión jerárquica -Tráfico de Influencias -cohecho - Deficiencia o ausencia en el	Omisión de solicitudes de adopción aprobadas	Excluir en los comités de adopciones familias ya aprobadas para adopción, favoreciendo a otras, sin tener en cuenta los criterios de selección para la posible	. - Vulneración de los derechos de las familias adoptantes - Pérdida de Credibilidad - Perdida de Imagen y reputación - Violación al debido proceso

IBLICA

	registro de información en la herramienta tecnológica		asignación de un niño, niña y adolescente.	
Relación con el Ciudadano	Desconocimiento de las responsabilidades en el manejo de información Desconocimiento del proceso, actividad o procedimiento. Falta de actividades de sensibilización. Falta de ética profesional por parte de los colaboradores. Condiciones locativas de los centros zonales que impiden el manejo reservado de la información durante la atención	Uso indebido de la información reservada y clasificada.	Mal manejo de la información por parte de los colaboradores del ICBF	Perdida de imagen, reputación y credibilidad Incumplimiento de requisitos legales. Sanciones legales y disciplinarias
Gestión del Talento Humano	La acción u omisión de un colaborador en desarrollo del proceso disciplinario para favorecer o desfavorecer a los sujetos procesales. La posible dilación de las actuaciones dentro del proceso disciplinario por parte de quienes puedan intervenir en el mismo. Debilidades en seguimiento y control del estado actual de las actuaciones	Impunidad: Promover, inducir y/o provocar actuaciones administrativas atendiendo intereses personales o de un tercero.	Emitir la decisión que no corresponde en derecho conforme las evidencias o no solicitar la práctica de las pruebas conducentes y pertinentes para constatar los hechos denunciados.	Deterioro de la imagen institucional frente a las acciones, omisiones y extralimitaciones en funciones de los servidores y ex servidores de la Entidad Acciones contra la Entidad y contra los servidores públicos. Presentación de los recursos que la ley otorga por parte de los usuarios.

PUBL

Adquisición de Bienes y Servicios	1. Ausencia de controles, registro y verificación de Información por parte del área técnica y la Dirección de Contratación en la elaboración de documentación previa y en la suscripción del contrato. 2. Desconocimiento de la normatividad en materia de contratación 3. Tráfico de influencias 4. Ausencia de personal idóneo que adelante los procesos de contratación. 5. Favorecimiento en la celebración de contratos a terceros.	Direccionamiento de la contratación para atender intereses particulares	Desvío de la gestión contractual favoreciendo intereses privados o particulares, en detrimento del interés público.	1. Incumplimiento de los principios de transparencia, economía y selección objetiva de la contratación pública. 2. Deficiencias en la prestación del servicio y afectación en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. 3. Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales. 4. Pérdida de la imagen y credibilidad institucional 5. Intervención de órganos de control.
Gestión Financiera	Falta de documentos soportes para realizar el pago No se allegan las cuentas de cobro oportunamente Uso inadecuado de los recursos financieros del ICBF No hay validación previa de los documentos por parte del supervisor del contrato	Pagos efectuados sin cumplimiento de requisitos	Es necesario garantizar que los recursos financieros del Instituto estén correctamente gestionados durante la ejecución de los procesos administrativos y financieros	Demora en el pago de cuentas que se radicaron con el lleno de los requisitos oportunamente Deficiente gestión de los recursos del ICBF

PÚB

Gestión Financiera	1. Desconocimiento de la normatividad vigente, aplicable al proceso de verificación y fiscalización. 2. Omisión en la liquidación, de factores que hacen parte del IBC.	No cobro o menor valor cobrado en el proceso de Fiscalización y verificación del aporte parafiscal 3% a favor del ICBF.	Inadecuada revisión de documentos generando Irregularidades (no cobros o menor valor cobrado) en la Fiscalización y verificación del aporte parafiscal 3% a favor del ICBF.	Menores valores cobrados por concepto de aportes propios a favor del ICBF.
Gestión Jurídica	• Ausencia de medios para la vigilancia judicial. • Inoportuna actuación por parte del abogado responsable del proceso. • Inoportuna actuación de los colaboradores del ICBF que deben intervenir en el proceso. • Insuficiencia de recursos (Humanos, tecnológicos, físicos). Pérdida de información. Manipulación de información.	Conflicto de intereses en el gerenciamiento de los procesos judiciales.	Omisión o acción por parte de los abogados, en búsqueda de beneficios particulares o de terceros en detrimento de los intereses del ICBF.	• Detrimento Patrimonial del ICBF, pérdida de los recursos • Pérdida de imagen Institucional. • Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales.
Inspección, Vigilancia y Control	Los profesionales del proceso de IVC no verifican estrictamente lo definido, tanto en las normas, procedimientos, instrumentos y formatos correspondientes y vigentes. Interpretación diferente del alcance de los requisitos de los trámites por parte de los profesionales del proceso. Negligencia o conflicto de intereses	Afectación del servicio público del bienestar familiar por acciones de Inspección, Vigilancia y Control sin el rigor técnico, administrativo, financiero y legal requeridos.	Posibilidad que se otorguen, cancelen, suspendan y/o renueven licencias de funcionamiento sin el cumplimiento de la totalidad de los requisitos establecidos en la normativa vigente, adicional al favorecimiento en los resultados de las Acciones de Inspección y Procesos Administrativos Sancionatorios.	Prestación de servicios a los niños, niñas y adolescentes sin las condiciones mínimas requeridas. Medidas legales y disciplinarias en contra de la entidad contratista y de los funcionarios públicos involucrados. Afectación de la imagen Institucional. Posible vulneración de Derechos ante la falta de aplicación de normatividad vigente.

PÚBLICA

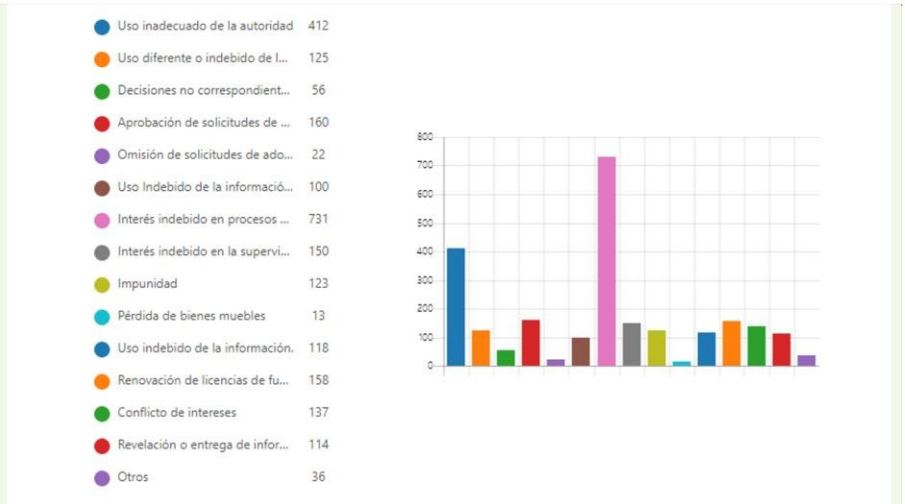
	por parte de algunos profesionales.			
Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	Intereses personales. Intereses políticos. No aplicación de las medidas de seguridad establecidas. Vulnerabilidad Informática.	Alteración en SIMEI de los datos reportados de la gestión institucional del ICBF.	Al realizar el monitoreo y evaluación de la gestión es posible que se utilice o manipule indebidamente la información de los resultados de las mediciones para beneficio propio de los funcionarios del proceso o terceros.	Incumplimientos legales. Pérdida de Credibilidad. Pérdida de Imagen y reputación. Sanciones a nivel personal e institucional. Falta de transparencia de la Gestión Institucional.
Evaluación Independiente	* Colaboradores de Control Interno relacionados directa o indirectamente con el proceso, o que mantienen lazos de amistad, enemistad o familiares con las personas auditadas o externas vinculadas con la prestación del servicio. * Falta de conocimiento u omisión de las causales de inhabilidad. * Errores en la asignación del personal auditor bien por desconocimiento u omisión de las causales de inhabilidad.	Conflicto de intereses	El auditor puede llegar a perder independencia y objetividad frente a un auditado con quien haya mantenido una relación laboral, vinculo personal o afinidad sobre el proceso a auditar, que afecte positiva o negativamente el resultado de la auditoria.	Pérdida de confiabilidad en el resultado de la auditoría. Manipulación del resultado de la auditoría. No contribución a la mejora. Pérdida imagen institucional. Investigaciones disciplinarias. Investigaciones penales.
Evaluación Independiente	* Desconocimiento del Código de Ética por parte de los colaboradores de la OCI y auditores externos de apoyo.	Revelación o entrega de información confidencial	Previamente o posterior a una auditoria los auditores pueden entregar información confidencial relacionada con el proceso de auditoría afectando positiva o negativamente el resultado del mismo.	Incumplimiento del principio de confidencialidad en el ejercicio auditor. Pérdida de imagen institucional. Pérdida de confianza y credibilidad en el proceso auditor.
Servicios Administrativos	* Falta de personal calificado para el manejo de los archivos. * Falta de infraestructura y	Posibilidad de manipulación o sustracción de información en los archivos centrales	Consiste en la manipulación indebida de la información que reposa en los archivos centrales, por parte de colaboradores en beneficio de un tercero.	* Investigaciones Disciplinarias. *El no restablecimiento de derechos a un menor. *Celebración indebida de contratos. *Entorpecimiento de procesos.

	condiciones de seguridad para la custodia y manejo de los archivos. *Posible tráfico de influencias para la manipulación de información.	con fines particulares.		

Para realizar la identificación de los riesgos de corrupción de la vigencia 2020, se desarrollaron actividades de participativas tales como la actualización de la guía de riesgos y peligros con las opiniones de los profesionales de las direcciones regionales, jornada de capacitación sobre la gestión de riesgos del ICBF en el marco del plan institucional de capacitación (PIC), socialización de los ajustes metodológicos sobre la guía de gestión de riesgos y peligros realizada en el auditorio Carlos Lleras Restrepo, desarrollo de un taller de riesgos de corrupción en el espacio del encuentro nacional de referentes de calidad el cual consistió en analizar los riesgos de corrupción de la vigencia 2019 y apropiar los cambios metodológicos de la guía específicamente los criterios del diseño de control, de esta actividad se obtuvo como resultado que: los controles establecidos actualmente para la mitigación de los riesgos son pertinentes, que los riesgos están correctamente identificados para la gestión de la entidad. Adicional se realizó una encuesta que tuvo como finalidad la participación de la ciudadanía en la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, en la cual, entre otros temas relevantes, se quiso conocer la percepción de la ciudadanía frente a los riesgos de corrupción, tramites y servicios de la entidad que hacen parte del citado Plan; en la siguiente gráfica se puede apreciar que frente a la pregunta relacionada con riesgos de corrupción identificados en la entidad y que podría afectar en mayor medida la gestión del Instituto, se obtuvo el siguiente resultado:

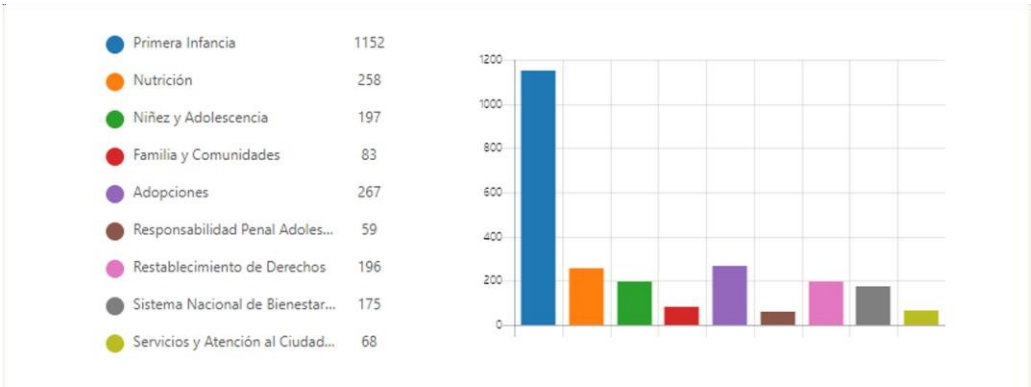
PÚBLICA

1. De los siguientes Riesgos de Corrupción identificados por el ICBF , Cuál considera que podría afectar en mayor medida , la gestión de la entidad?



Fuente: Subdirección de Mejoramiento- Dirección de Planeación y Control de Gestión.

2. Cuál de las áreas del ICBF, usted considera vulnerable ante un hecho de corrupción ?



Fuente: Subdirección de Mejoramiento- Dirección de Planeación y Control de Gestión.

Toda la información que fue desarrollada en las actividades enunciadas anteriormente se recopiló y se suministró para ser analizada en las mesas de trabajo que se realizaron en la Sede de la Dirección General, con la participación de los líderes y colaboradores de los procesos las cuales tienen como objetivo establecer los controles y planes de tratamiento que ayuden a la mitigación del impacto del riesgo y se pueden visualizar en el **Anexo 1.1 Matriz de Riesgos de Corrupción 2020.**

3.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites del ICBF, frente al mejoramiento del servicio prestado y facilitación del acceso a los trámites ofrecidos a los ciudadanos, durante el periodo 2019 se trabajó la racionalización de los siguientes 3 trámites:

TRAMITE	MEJORA
Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuge o compañeros permanentes residentes en Colombia.	Automatización parcial del trámite con el fin de que el ciudadano pueda solicitar su trámite en línea: 1. Agendamiento en línea charla legal de adopciones. 2. Formulario solicitud de adopción en línea.
Regulación internacional de visitas.	Análisis y diseño del trámite de los trámites para su automatización parcial con el fin de que el ciudadano pueda solicitar su trámite en línea mediante el cargue de la documentación requerida por medio web
Restitución internacional.	

Adicionalmente a lo anterior se realizaron las siguientes actividades:

- Mejoras al trámite “estado de cuenta de aportes parafiscales” y otorgamiento sello de excelencia por parte de MINTIC.

- Aplicación de talleres mediante la metodología *COCREAR* a los tramites “Denuncia de Bienes Vacantes, Mostrencos y Vocación Hereditaria”, “Estado de Cuenta de Aportes Parafiscales”, “Restitución internacional” y “Regulación internacional de visitas”, con el fin de identificar mejoras a los mismos.

- Divulgación de los 17 trámites dispuestos a la ciudadanía en redes sociales.

Para la vigencia 2020 la racionalización de trámites estará enfocada en la automatización parcial de los trámites “Regulación Internacional” y “Restitución internacional”; Análisis y diseño del trámite “Permiso salida del país” para su automatización parcial con el fin de que el ciudadano pueda solicitar su trámite en línea; y solicitar al DAFP, la creación de un nuevo trámite denominado “Búsqueda de orígenes”. **Anexo 2. Racionalización de Trámites 2020.**

PÚBLICA

3.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

En 2019 el ICBF continuó el posicionamiento de la cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos. En desarrollo de esta política, el ICBF estableció las metas y actividades dentro de la estrategia de rendición de cuentas que se constituyó en la carta de navegación de la entidad en temas de diálogo, información e incentivos fundamentados en las orientaciones y lineamientos metodológicos.

Como resultado en la vigencia 2019, se ejecutan 246 audiencias públicas participativas a nivel zonal (213) y regional (33), eventos desarrollados en las 33 regionales del ICBF.

Participación de 22.824 ciudadanos, entre ellos representantes de organizaciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, veedurías ciudadanas y otros grupos de valor.

Disposición de los 246 informes correspondientes a las audiencias públicas, garantizando la posibilidad de acceso a la información, previo al evento, por parte de los diferentes grupos de valor

Una vez realizado cada evento (Mesa Pública o Rendición Pública de Cuentas), se diligencia la encuesta de evaluación con el objetivo de conocer la percepción de los asistentes y tener insumos para optimizar los ejercicios realizados, es así como en para la vigencia 2019, en Mesas Públicas se realizaron 7.675 encuestas de evaluación y en Rendición Pública de Cuentas 2.276, obteniendo en total de 9.951 encuestas.

Para el seguimiento de los compromisos adquiridos y cumplidos se implementó durante la vigencia 2019, herramientas de medición de los avances del indicador PA-98 "*Porcentaje de cumplimiento de compromisos formulados en las mesas públicas y rendición de cuentas*". Resultado de la vigencia 295 Compromisos adquiridos entre los grupos de valor y el ICBF.

Para continuar y fortalecer esta concepción, el Instituto se propone durante 2020, revisar, actualizar, ajustar y articular el proceso de la rendición de cuentas actualizando el procedimiento, guía y formatos relacionados, con el fin de facilitar la gestión de la entidad. Se ha programado adelantar treinta y tres (33) Rendición Pública de Cuentas a nivel Regional (una por cada Regional del Instituto) y doscientas trece (213) Mesas Públicas (una por centro zonal).

PÚBLICA

Objetivos:

- Propiciar espacios de diálogo y participación entre los distintos grupos de valor para evaluar, corregir y presentar alternativas de solución y cualificación del servicio público de bienestar familiar, mediante la realización de los eventos programados de rendición de cuentas y mesas públicas.

- Promover metodologías participativas para garantizar la transparencia institucional, las estrategias anticorrupción, el derecho a la participación ciudadana y el dialogo democrático de doble vía.

- Utilizar los canales para ofrecer información pertinente y oportuna a los diferentes grupos de valor, incluyendo niños, niñas y adolescentes, para posibilitar la discusión crítica y propositiva sobre el servicio público de bienestar familiar, en lenguaje claro y con información de fácil acceso a la ciudadanía.

- Promover el control social en los tres niveles del ICBF mediante la participación de comités de control social de los servicios, veedurías ciudadanas y comunidad en general que incluye a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, interesados en participar en este proceso.

- Fortalecer la responsabilidad en la Rendición de Cuentas mediante la participación de la comunidad, grupos de interés, entidades de gobierno territorial, organizaciones no gubernamentales y entidades de control social y veedurías ciudadanas.

Para dar cumplimiento al mandato legal en articulación con el Sistema de Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz (circular 100-006 de 2019[6]), durante la vigencia 2020 se incluirán las siguientes actividades:

Orden Nacional:

1. Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2019 y publicarlos en la página web en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” a más tardar el 30 de marzo de 2020 bajo los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

[6] Rendición de cuentas del Acuerdo de Paz

PÚBLICA

2. Producir y documentar de manera permanente en el año 2020 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz bajos los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública.
3. Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la entidad respecto a la implementación del Acuerdo de Paz, bajo los lineamientos del Departamento Administrativo de Presidencia de la República, en cabeza de la Consejería Presidencial para la Estabilización y la Consolidación, en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública indiquen en el marco del Sistema de Rendición de Cuentas.
4. Diseñar e implementar espacios de dialogo nacionales y territoriales con base en los lineamientos del Manuel Único de Rendición de Cuentas de acuerdo con el cronograma establecido por el Sistema de Rendición de Cuentas. **Anexo 3 Matriz de Rendición de Cuentas 2020.**

   El día 28 de Enero de 2020 se formaliza él equipo encargado de acompañar y monitorear que la entidad este implementado lo relacionado al acuerdo de paz; articular la producción de información para el reporte SIIPO y el informe individual de rendición de cuentas, coordinar procesos de diálogo con la ciudadanía, elaborar y hacer seguimiento al plan de acción que permita cumplir las responsabilidades de la entidad en el marco de la implementación, apoyar y articular con el enlace designado por la entidad las labores respecto a la política de paz, Informar al representante legal los avances de las responsabilidades de la entidad en el marco de la Política de Paz con legalidad.

3.4. COMPONENTE 4: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 4: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El servicio y la atención al ciudadano es de vital importancia para el ICBF, puesto que por esta vía se inician varios de nuestros procesos misionales; es así, que en el año 2019 varios de los esfuerzos del Instituto se enfocaron en la mejora de sus procesos, instrumentos y directrices internas para la adecuada gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reportes de amenaza o vulneración de derechos, con lo cual brindamos a los ciudadanos lineamientos claros, facilitando el acceso a la información y a los servicios del ICBF.

Antes de imprimir este documento… piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

En concordancia con lo anterior, una de las condiciones esenciales para un efectivo relacionamiento con el ciudadano es disponer de canales de atención presenciales y electrónicos que faciliten la comunicación, de acuerdo con sus necesidades y preferencias. A través de estos canales de atención el ICBF recibe, gestiona y da respuesta a las peticiones y consultas.

En la pasada vigencia, se registraron 938.710 solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y reportes de amenaza o vulneración de derechos a nivel nacional, cuyas atenciones se encuentran reguladas por los documentos actualizados como son la Guía de Gestión de PQRS y los protocolos enfocados en los diferentes canales de atención; así mismo, frente a las oportunidades de mejora identificadas, se promovieron actividades de capacitación periódicas y la apertura de acciones correctivas.

En 2019, se trabajó en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica y las áreas misionales para articular la actualización del Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción P4.RC, al cual se le incluyeron modificaciones relacionadas con la gestión que desarrolla la Oficina Asesora Jurídica, así como la implementación de puntos de control y la definición de un reporte para informar mensualmente a la ciudadanía sobre el estado de las denuncias.

Por otra parte, el ICBF anualmente realiza la caracterización de los peticionarios, tales como niños, niñas, adolescentes y familias, servidores públicos, entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, proveedores, organismos de control y comunidad en general. Los resultados arrojaron que, de 860.305 peticiones, el 69% fueron presentadas por personas naturales, el 16% por personas jurídicas, y el 14% por anónimos. El informe completo puede ser consultado en la ruta https://www.icbf.gov.co/system/files/caracterizacion_de_peticionarios_y_beneficiarios_icbf_2019.pdf

Así mismo en la vigencia 2019, se plantearon entre otras actividades, desarrollar y promover cursos de capacitación para los colaboradores de servicio y atención, a través del aula virtual, realizar la medición de tiempos de espera en los puntos de atención que cuentan con solución digital de asignación de turnos para implementar acciones de mejora en el servicio, promover la oferta de Servicios del Instituto, dirigida a comunidades étnicas en lenguas nativas o dialectos oficiales, realizar actividades de medición del conocimiento de los profesionales que prestan atención al ciudadano, socializar los documentos como guías y protocolos actualizados durante la vigencia anterior y adelantar la actualización de la caracterización de peticionarios y beneficiarios del ICBF. Las actividades llevadas a cabo en el año 2019 se ejecutaron al 100%, y dentro de los plazos establecidos en el plan.

PUBLICA

Para la vigencia 2020, y con el objetivo de fortalecer el proceso Relación con el Ciudadano, se determinaron 6 actividades, las cuales se relacionan con la conmemoración del día del servicio en el ICBF; los análisis de los reportes de tiempos de espera y de atención de los Sistemas Electrónicos de Asignación de Turnos; la apropiación del conocimiento del personal vinculado al proceso de Relación con el Ciudadano; la socialización de la línea técnica del proceso Relación con el Ciudadano; la actualización de la caracterización de peticionarios ICBF con fundamento en la información recaudada en el año 2019; y la formulación de acciones de mejora con base en los resultados obtenidos en la estrategia de medición de satisfacción 2019**. Anexo 4 Matriz de Mecanismos de Atención al Ciudadano 2020.**

3.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El ICBF está comprometido con el resguardo del derecho fundamental de acceso a la información pública, por lo cual se establecen unas acciones para el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos y de política pública que permitan garantizar el ejercicio de dicho derecho.

Por lo anterior, la promoción de la transparencia, la lucha anticorrupción y el acceso a la información pública está implícita en todas las acciones de la Entidad, lo cual permea toda su estructura organizacional y sus procesos. Adicionalmente, la implementación de las acciones contenidas en el presente plan, se asumen como un asunto de cultura organizacional que cuenta con el apoyo decidido del nivel directivo en el diseño, ejecución y aplicación de estrategias de comunicación, el empoderamiento de todos los colaboradores y el acompañamiento de la ciudadanía.

En este sentido el ICBF ha venido trabajando en hacer más visible y de fácil acceso, la información institucional a través de la publicación en el portal web de los informes, planes y proyectos que hacen parte de la Entidad, así como la realización de campañas que promueven la prevención de hechos de corrupción e impulsen la transparencia en la Entidad.

En la vigencia 2019, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el ICBF continúo actualizando en su portal web, un acceso a disposición de la ciudadanía que le permite conocer y solicitar información pública cuando no se encuentre publicada en el portal de la Entidad, con el fin proporcionar un apoyo a los usuarios que lo

PÚBLICA

requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que se prestan.

Frente a los instrumentos de gestión de la información y en atención al derecho que tiene todo ciudadano a acceder a la información pública, el Instituto en el marco del Plan emitió la Resolución No. 11893 del 2019, por la cual se actualizan los instrumentos de gestión de la información pública del ICBF y la Resolución No. 4646 de 2018, fijando los costos de reproducción de los documentos expedidos por la entidad en virtud de las peticiones sobre documentación solicitadas.

Teniendo en cuenta que durante la vigencia anterior, el Instituto expidió su código de Integridad, para la vigencia 2020 se ha planteado aplicar test de percepción de los valores del Código de Integridad del ICBF, a las 21 regionales que fueron medidas en el 2018 con el fin de evaluar las conductas asociadas o valores y principios del servicio público contempladas en el Código de Integridad del ICBF y tener una línea base de diagnóstico de percepción de los valores al interior del ICBF. Incluir en el Plan de Bienestar de las 33 regionales y de la Sede de la Dirección General, mínimo cuatro (4) actividades a desarrollar cuyo objetivo sea fortalecer la interiorización y apropiación de los valores en el ICBF. Sensibilización y divulgación del Código de Integridad del ICBF a nivel nacional con el fin de guiar el actuar de los colaboradores. **Anexo 5 Matriz Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información 2020.**

3.6. COMPONENTE 6. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana en el ICBF se desarrolla en dos vías:

- La estrategia de Participación Ciudadana articulada con el direccionamiento estratégico y la planeación, liderada por la Dirección de Servicios y Atención. Esta estrategia contempla las acciones que realizan directamente las dependencias del ICBF, frente a la garantía del derecho a la participación de los grupos de interés, con los cuales se relaciona en el marco de su operación en el ciclo de la gestión de la entidad.
- Rendición de Cuentas y Mesas Públicas, liderada por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, se orienta principalmente a la presentación de los resultados de la gestión de la entidad en los territorios, así como informar y visibilizar los logros y alcances de la gestión territorial en un periodo de tiempo determinado a la ciudadanía en general.

La estrategia de Participación Ciudadana articulada con el direccionamiento estratégico y la planeación se documenta en el Plan de Participación Ciudadana

PPC del ICBF, que para la vigencia 2019 se construyó con la colaboración de las dependencias de nivel nacional de la entidad, durante los meses de diciembre de 2018 y enero de 2019.

El PPC 2019, estuvo conformado por 23 actividades:

1. Estrategia de Compras Locales. Fortalecer las economías locales contribuyendo a la generación de entornos socioeconómicos que permitan mejorar la calidad de vida de los NNA y familias colombianas.
2. Divulgación de atributos de calidad de la oferta de atención - Vigencia 2019, con familias y comunidades. Informar a la ciudadanía sobre sus derechos y las condiciones de calidad, previstas en el marco de la prestación de los servicios de las modalidades desarrolladas por la Dirección de Familias y Comunidades.
3. Orientaciones para la promoción de la participación ciudadana de las familias en la gestión de políticas y servicios. Construcción y establecimiento de referentes técnicos, que sean apropiados por los Agentes Institucionales del SNBF, para fortalecer a las familias como agentes de transformación social, a través de la participación ciudadana.
4. Herramientas de TI para la participación ciudadana. Promover la participación de la ciudadanía y grupos de interés del ICBF, por medio del uso y la apropiación de las herramientas TI que provee el Instituto
5. Uso y apropiación de herramientas tecnológicas. Generar capacidades en los Colaboradores del ICBF para el uso y aprovechamiento efectivo de las herramientas tecnológicas que provee el Instituto.
6. Ejercicios de promoción de la participación y control social de niños, niñas y adolescentes "Guardianes del tesoro", en políticas públicas, programas, proyectos y oferta programática de la Dirección de Niñez y Adolescencia. Generar capacidades en los NNA beneficiarios de la oferta programática de la Dirección de Niñez y Adolescencia, para que ejerzan su derecho a la participación.
7. Consejo Asesor y Consultivo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes del ICBF. Brindar asesoría al ICBF para el fortalecimiento de los servicios y programas dirigidos a los NNA, familias y comunidades del país.
8. Mesas Públicas de Bienestarina y Alimentos de Alto valor Nutricional. Informar a la ciudadanía sobre el uso y manejo de los alimentos de alto valor nutricional y brindar herramientas de conocimiento sobre el ejercicio del control social y veeduría ciudadana, frente a los servicios y programas de la entidad dirigidos a fortalecer el derecho a una alimentación sana en NNA, Familias y Comunidades del país.
9. Encuentros Ciudadanos Modalidad preventiva de Nutrición. Identificar fortalezas y oportunidades de mejora, en escenarios de expresión libre e intercambio de experiencias con las familias usuarias de la estrategia.

10. Socialización de Servicios de Primera Infancia de las EAS. Dar a conocer a las familias, ciudadanía y comunidad en general, información sobre los servicios que el operador de primera infancia va administrar, y cuáles son los derechos y deberes de los usuarios frente a la prestación del servicio. Dar cuenta de la inversión que realizó de los recursos públicos y apoyar la creación de comités de control social.

11. Formación y Cualificación de los integrantes de los comités de control social, constituidos en las 33 regionales ICBF. Fortalecer las capacidades de los integrantes de los comités de control social entorno a la apropiación de los servicios de primera infancia, para aumentar el interés e incentivar la participación ciudadana y así aportar al mejoramiento de la calidad de la atención a las niñas y los niños del país.

12. Creación de la Red de aliados regionales por la primera infancia. Conformar la red de aliados regionales por la primera infancia, para que sus integrantes se apropien de la política pública 1804 de 2016 (De Cero a Siempre) para que incidan en el mejoramiento de la calidad del servicio y la atención a los niños y los niños.

13. Encuestas de satisfacción a los usuarios/beneficiarios de los programas y servicios misionales del ICBF. Formular y aplicar acciones de mejora fruto de las mediciones de satisfacción realizadas, con el fin de mejorar continuamente los programas y servicios del ICBF.

14. Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS) de la Ciudadanía, sobre la gestión de la Entidad. Garantizar respuestas eficaces y oportunas a cada una de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos.

15. Actualización del Modelo de Participación Ciudadana del ICBF: Generar lineamientos institucionales para el diseño e implementación de acciones de participación efectivas, incidentes y con valor, en la gestión del ICBF.

16. Gestionar al interior de la entidad la construcción de la actividad propuesta por el ICBF para el IV Plan de Acción de la Alianza Gobierno Abierto. Posicionar en el IV Plan de Acción de la Alianza Gobierno Abierto, el fortalecimiento de la participación de los niños, niñas, adolescentes y familias en los asuntos de política pública que les afectan actualmente y en el futuro inmediato.

17. Mesas nacionales de diálogo técnico con Madres Sustitutas. Fortalecer las capacidades de las madres sustitutas para mejorar la prestación del servicio en la modalidad.

18. Mesas de participación de adolescentes y jóvenes en Hogares Sustitutos. Contribuir al fortalecimiento del proyecto de vida de los jóvenes que se encuentran ubicados en la modalidad.

19. Estrategia de referentes afectivos. Potenciar la corresponsabilidad de la ciudadanía en general y las comunidades locales, en la corresponsabilidad frente a la protección y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes del país.

20. Consulta a la comunidad para la elaboración y actualización de los lineamientos técnicos de atención Generar un espacio de participación ciudadana frente a los lineamientos en construcción o actualización para mejorar la prestación del servicio.

21. Fortalecimiento técnico a las Entidades Territoriales con relación a la participación de niños, niñas y adolescentes en la gestión pública territorial. Promover la generación de acciones, diálogos y escenarios de participación de niños, niñas y adolescentes en las entidades territoriales.

22. Movilización de la participación ciudadana en redes sociales. Brindar información a la ciudadanía sobre las acciones de promoción de la participación ciudadana desarrolladas en la Entidad.

23. Identificación de las prácticas de participación ciudadana desarrolladas en las regionales. Realizar un ejercicio de diagnóstico del estado de la participación ciudadana en los niveles zonales y regionales de la entidad, con el fin de aportar al fortalecimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana del ICBF.

Resultado de implementación:

Para la vigencia 2020 el Plan de Participación fue construido de manera colectiva entre las dependencias del nivel nacional que hacen parte de la Mesa Técnica de Participación Ciudadana, este proceso tuvo lugar en los meses de noviembre y diciembre del 2019. Anexo 6 Matriz Plan de Participación Ciudadana 2020. **Anexo 6 Matriz Plan de Participación Ciudadana 2020.**

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN	GRUPO DE VALOR OBJETIVO	META
Dirección de Primera Infancia				
1	**Fortalecimiento a los comités de control social, constituidos en las 33 regionales ICBF**	Proceso de formación y cualificación a los comités de control social conformados por las familias beneficiarias de los servicios de primera infancia y comunidad en general; en temas relacionados con la atención que el ICBF brinda desde la Dirección de Primera Infancia y los mecanismos de participación ciudadana existentes, para proteger los recursos públicos y ejercer control ciudadano sobre los servicios de primera infancia.	Beneficiarios; Público general; Organizaciones sociales; Veedurías; Grupos de control social; Academia; Gobiernos Locales; Juntas de Acción Comunal; Juntas de Acción Local; Madres Comunitarias; Resguardos Indígenas; Cabildos Indígenas; Comunidades Indígenas; Mesa Permanente de Concertación Indígena; Consejos comunitarios afrodescendientes y negros; Comunidades Raizales y Palenqueras; Organizaciones étnicas.	33 comités de control social fortalecidos

Oficina de Gestión Regional				
2	**Profundizar en el Nivel Regional la Estrategia de Participación Ciudadana del ICBF**	Desarrollar un proceso de socialización y posicionamiento de la Estrategia de Participación Ciudadana del ICBF dirigido a Directores Regionales, para la garantizar su implementación en cada uno de sus territorios.	Directores Regionales	33 documentos estratégicos de participación regional, avalados por el respectivo Director Regional.
Dirección de Información y Tecnología				
3	**Uso y apropiación de herramientas tecnológicas.**	Realizar transferencias de conocimiento en herramientas tecnológicas que soporten las actividades para la participación ciudadana.	Colaboradores ICBF	2 transferencias de conocimiento realizadas
Oficina Asesora de Comunicaciones				
4	**Promoción de la Estrategia de Participación Ciudadana en la gestión institucional.**	Contribuir con el posicionamiento de la Cultura de la Participación Ciudadana, apoyando a la Mesa Técnica de Participación Ciudadana del ICBF, en la divulgación de la información de interés a los grupos de valor de la entidad.	Ciudadanía en general.	4 publicaciones realizadas
Dirección de Niñez y Adolescencia				
5	**Guardianes del Tesoro.**	Ejercicios de promoción de la participación y el control social de niños, niñas y adolescentes "Guardianes del Tesoro", en políticas públicas, programas, proyectos y oferta programática de la Dirección de Niñez y Adolescencia.	Niños, niñas y adolescentes beneficiarios de la oferta programática de la Dirección de Niñez y Adolescencia.	2500 ejercicios de veeduría y control social realizados.
6	**Consejo Asesor y Consultivo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes del ICBF (CACNNA)**	Reuniones del Consejo Asesor y Consultivo de Niños, Niñas y Adolescentes del ICBF.	Niños, niñas y adolescentes integrantes del Consejo Asesor y Consultivo.	3 reuniones del CACNNA realizadas
Dirección de Abastecimiento				

PÚBLICA

7	**Encuentros de Compras Locales**	La Estrategia de Compras Locales busca apoyar el desarrollo y emprendimiento productivo de las familias y de las comunidades locales. De esta manera los productores locales se convierten en proveedores indirectos que aportan valor en la ejecución de la gestión institucional. Las relaciones con los productores locales se establecen por parte de los operadores de los diferentes programas del ICBF, gracias a la identificación y convocatoria que realizan los Entes Territoriales, agremiaciones y otras entidades de carácter nacional, para realizar ruedas de negocios en los diferentes departamentos del país.	Organizaciones y Asociaciones Productoras Operadores de Programas Institucionales Entidades Gubernamentales del nivel Nacional Entidades Gubernamentales del nivel Territorial	10 encuentros realizados
Dirección de Protección				
8	**Mesas nacionales de diálogo técnico con Madres Sustitutas**	Espacio de diálogo entre la Dirección General del ICBF y las Madres Sustitutas. La metodología usada es el diálogo abierto, fortalecimiento técnico y retroalimentación de compromisos de manera periódica.	Madres sustitutas	4 mesas de diálogo realizada.
9	**Mesas de participación de adolescentes y jóvenes en Hogares Sustitutos.**	Realizar espacios de encuentro y control social sobre los servicios y atención de adolescentes y jóvenes en hogares sustitutos. Socializar los siguientes temas: * Lineamiento técnico de modalidades * PARD * Fortalecimiento del proceso de atención en hogares sustitutos * Liderazgo	Beneficiarios	1 Mesa de participación realizada.
10	**Estrategia de referentes afectivos**	Estrategia que tiene como objetivo vincular a personas naturales o familias sin ningún tipo de distinción para crear vínculos de acompañamiento, escucha y apoyo a los niños, niñas y adolescentes que están bajo el cuidado del ICBF. Incluye sensibilización a niños, niñas y familia, Formación y evaluación de personas y familias, Seguimiento y acompañamiento a las relaciones constituidas entre niños y familias.	Beneficiarios Público general	100 nuevas Relaciones con referentes afectivos 500 Relaciones para fortalecimiento de vínculos -

PÚBLICO

11	**Consulta a la comunidad para la elaboración y actualización de los lineamientos técnicos de atención del Icbf**	Publicación previa a la aprobación de los lineamientos y consulta ciudadana a través de la página web y grupos focales, con el fin de conocer y valorar los aportes de la ciudadanía frente la atención de este tipo de casos. • Lineamiento Técnico Administrativo del Programa de Adopción. • Lineamiento Técnico Administrativo de las Estrategias que Posibilitan la Adopción. • Lineamiento de ruta de actuaciones para el restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes. • Lineamiento del Modelo de Atención de Restablecimiento de Derechos. • Lineamiento del Modelo de Atención de SRPA.	Todos los grupos de valor que quieran participar	5 lineamientos construidos participativamente.
Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar- Subdirección de Articulación Territorial				
12	**Monitoreo de las mesas de participación territoriales de niños, niñas y adolescentes**	Implementar un piloto en 4 departamentos de la herramienta para el seguimiento y monitoreo de las mesas de participación de niños, niñas y adolescentes. A través de dicha herramienta será posible estimar el grado de avance en las fases de alistamientos, conformación y/o fortalecimiento de las mesas de participación de niños, niñas y adolescentes, y orientar acciones de promoción o asistencia técnica a entidades territoriales según sea el caso, e identificar buenas prácticas en este campo. Así mismo, el objetivo de poder situar el estado de las mesas entre los niveles de avance es devolver a los referentes, y a su vez, a las entidades territoriales el nivel logrado y, promover, su avance a niveles superiores. El reporte de la herramienta se solicitará semestral teniendo en cuenta la cantidad de ítems a resolver y el volumen de información solicitada.	Agentes territoriales del SNBF Referentes regionales del SNBF	32 mesas de Participación monitoreadas
Dirección de Familias y Comunidades - Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades				

PÚBLICO

13	**Grupo Focal con familias en proceso de fortalecimiento**	Espacios para promover el intercambio con las familias y comunidades beneficiarias frente a las acciones de mejora en los procesos desarrollados en la oferta de servicios de la Dirección de Familias y Comunidades	Beneficiarios	3 encuentros grupales realizados
14	**Validación de documento con orientaciones para la promoción de la participación ciudadana en y desde las familias.**	Revisar la pertinencia y suficiencia del documento de orientaciones para la promoción de la participación ciudadana en y desde las familias, construido por la Dirección de Familias y Comunidades ICBF en la vigencia 2019, a través de la consulta a entidades públicas de Gobiernos Locales y Público en general en 3 territorios.	Público en General / Entidades Públicas / Gobiernos Locales.	3 consultas territoriales realizadas
Dirección de Servicios y Atención				
15	**Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS) de la Ciudadanía, sobre la gestión de la Entidad.**	Garantizar respuestas eficaces y oportunas a cada una de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía.	Ciudadanía (Peticionarios) usuaria de los canales de atención del ICBF	12 reportes de Gestión de PQRS realizados
16	**Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios (peticionarios) de los canales de atención del ICBF**	Formular y aplicar acciones de mejora fruto de las mediciones de satisfacción realizadas, con el fin de mejorar continuamente los programas y servicios del ICBF.	Ciudadanía (Peticionarios) usuaria de los canales de atención del ICBF	12 reportes de medición de la satisfacción realizadas

4. ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN

El ICBF tiene claro que la promoción de la transparencia y la lucha contra la corrupción requieren de transformaciones en las formas de pensar, sentir y actuar, por lo cual ha hecho una apuesta por ir más allá del cumplimiento normativo en la materia, lo que requiere de la implementación de estrategias de socialización y apropiación que involucren a todos los colaboradores de la Entidad.

Así, con el propósito de trascender la mera acción informativa, durante el 2020 se continuará con el fortalecimiento del Aula de Transparencia como espacio de formación e interacción con colaboradores, para continuar generando la cultura de transparencia, participación y buen gobierno, sumado a implementación del código de integridad, la interiorización de los valores del ICBF por nuestros colaboradores

PÚBLICA

y el manejo de conflicto de interés en todos los niveles de la entidad. Igualmente, la socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en los espacios de inducción y reinducción de colaboradores.

5. ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO DEL PLAN

Medir los resultados del ICBF en la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano constituye en un elemento fundamental su gestión, con el fin de determinar si los objetivos y estrategias establecidos están siendo logrados, lo que a futuro permitirá ajustar o reorientar el plan de ser necesario.

- Se continuará realizando el monitoreo mensual del Plan Anticorrupción por parte de la Dirección de Planeación y Control de Gestión, a través de la actualización de la carpeta interna de Monitoreo al Plan Anticorrupción, en el file server, con usuarios capacitados para diligenciar los avances y cargar las evidencias, por cada una de las dependencias participantes en la entidad; así mismo se actualizará el usuario de la Oficina de Control Interno, quien realiza el seguimiento del Plan.

- En el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se seguirá promoviendo la implementación y fortalecimiento de la Política "Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción" definida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Plan Anticorrupción, toda vez que para el ICBF es fundamental que la alta dirección se involucre en el seguimiento y fortalecimiento de la política de transparencia.

6. ESTRATEGIA DE MEJORA

Para el ICBF, es importante cumplir con las actividades e indicadores del Plan Anticorrupción, por lo tanto, en el informe de verificación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte 31 de diciembre de 2019 emitido por la Oficina de Control Interno, se tiene que:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 de sus 89 actividades propuestas obtuvo la siguiente calificación:

Componente 1 Gestión del Riesgo = De las 14 actividades propuestas se obtuvo cumplimiento del 100%.
Componente 2 Racionalización de Trámites = De las 3 actividades propuestas se obtuvo cumplimiento del 100%.

Componente 3 Rendición de Cuentas = De las 20 actividades propuestas se obtuvo el 100% de cumplimiento.
Componente 4 Mecanismos de Atención al Ciudadano = De las 7 actividades propuestas se obtuvo el 100% de cumplimiento.
Componente 5 Mecanismos para la Transparencia = De las 22 Actividades se obtuvo cumplimiento del 100%.
Del Componente 6 Plan de Participación Ciudadana de las 23 actividades programadas, se culminaron efectivamente 22. Una de las actividades no se ejecutó satisfactoriamente, por lo cual no fue posible cumplir 100% de las metas establecidas, esta es: Gestionar al interior de la entidad la construcción de la actividad propuesta por el ICBF para el IV Plan de Acción de la Alianza Gobierno Abierto.

7. FECHAS DE SEGUIMIENTO Y PUBLICACIÓN

De acuerdo con lo establecido en las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las fechas de seguimiento y publicación son las siguientes:

- ✓ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de 2020.

  La Oficina de Control interno realizará seguimiento de forma cuatrimestral, es decir tres (3) veces al año, generando un informe de seguimiento en las siguientes fechas:

- ✓ Primer informe de seguimiento: con corte 30 de abril. Publicación deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.

- ✓ Segundo informe de seguimiento: con corte 31 de agosto. Publicación deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.

- ✓ Tercer informe de seguimiento: con corte 31 de diciembre. publicación deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero de 2021.

8. INDICADOR

Medir los resultados del ICBF en la gestión del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano constituye un elemento fundamental de su definición, por ser la forma de determinar si las actividades planteadas para la implementación de estrategias

PUBLICA

están siendo gestionadas de manera oportuna de tal forma que permitan alcanzar los objetivos establecidos, lo que a futuro permitirá ajustar o reorientar el plan de acuerdo con los resultados obtenidos en la gestión de cada una de las dependencias que participan en su implementación.

El cumplimento del avance en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 del ICBF para cada una de las áreas que participan en su implementación, se calcula sobre el cumplimiento de las actividades programadas del plan para cada una en el marco de cada componente del plan durante un periodo de medición, de tal forma que se obtenga el porcentaje de cumplimiento durante este de manera acumulada, así al final de cada vigencia se contará con el dato acumulado de la gestión sobre el 100% de las actividades que componen el plan.
En el 2019 el indicador cerro a 31 de diciembre con un comportamiento adecuado del 99.6%

PA-135 Porcentaje de Avance en el Cumplimiento de las Actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia: 2019

Area	Numerador	Denominador	Resultado	Avance	Rango
Dirección de Planeación y Control de Gestión	229	230	99.6%	99.6%	Adecuado

9. ANEXOS

- Anexo 1. Componente 1. Gestión del Riesgo 2020
- Anexo 1.1. Matriz de Riesgos de Corrupción 2020
- Anexo 2. Componente 2. Racionalización de Trámites 2020
- Anexo 3. Componente 3. Rendición de Cuentas 2020
- Anexo 4. Componente 4. Mecanismos de Atención al Ciudadano 2020
- Anexo 5. Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información 2020
- Anexo 6. Componente 6. Plan Participación Ciudadana 2020

10. CONTROL DE CAMBIOS: N/A

PÚBLICA