



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página 1 de
42

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2021

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 2 de 42

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
INTRODUCCIÓN	4
1. GENERALIDADES	5
1.1. MARCO LEGAL	5
Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción:.....	6
Racionalización de Trámites:.....	6
Rendición de Cuentas:.....	6
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:	6
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:	7
Participación Ciudadana:	7
1.2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
Objetivos específicos:.....	7
1.3. ALCANCE	8
1.4. CONTEXTO	8
2. POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA	9
3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO - PROCESO DE CONSTRUCCIÓN	14
3.1 COMPONENTE 1: MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	14
3.2 COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	20
3.3 COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	21
Objetivos:.....	23
Orden Nacional:.....	24
3.4 COMPONENTE 4: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
3.4 COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	26

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página 3 de
42

3.5	COMPONENTE 6. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	28
4.	ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN	38
5.	ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO DEL PLAN	39
6.	ESTRATEGIA DE MEJORA	39
7.	FECHAS DE SEGUIMIENTO Y PUBLICACIÓN.....	40
8.	INDICADOR.....	41
9.	ANEXOS	42
10.	CONTROL DE CAMBIOS: N/A.....	42

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 4 de 42

INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF en atención a su Misión Institucional ***“Lideramos la construcción de un país en el que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias”***, 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 2021, 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 2011¹, 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 2016², 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 2019³, el cual propone un gran pacto por Colombia en donde concurren 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 2017⁴, 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.

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

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 de este, los mecanismos de mejora, 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 la gestión del plan, lo establece el Decreto 1081 de 2015, 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*”.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PL4.DE	30/01/2021
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 1	Página 6 de 42

El Decreto 1083 de 2015 Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.4 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

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).
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4 octubre 2018- Departamento de la Función Pública.

Racionalización de Trámites:

- Ley de Racionalización de Trámites, Ley 962 de 2005.
- Decreto Anti Trámites, Decreto 019 de 2012.
- Decreto Ley 2106 de 2019
- Ley 2052 de 2020

Rendición de Cuentas:

- Ley Orgánica del Plan 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.

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

	<p align="center">PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 7 de 42

- 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 2012
- 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.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 8 de 42

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.

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 2021 se tuvo en cuenta los informes de seguimiento al PAAC 2020 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 2021, 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 04 y el 18 de diciembre de 2020 (**ver resultados https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/resultados_encuesta_paac_2021.pdf**).

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 9 de 42



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 transparencia 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 evaluó a 75 entidades nacionales de las tres ramas del poder público y los órganos autónomos para la vigencia 2015-2016, en

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

	<p align="center">PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 10 de 42

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).



Fuente: tomado de: <http://indicedetransparencia.org.co/2015-2016/ITN/EntidadesNacionales>

*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 2019, en el que la

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

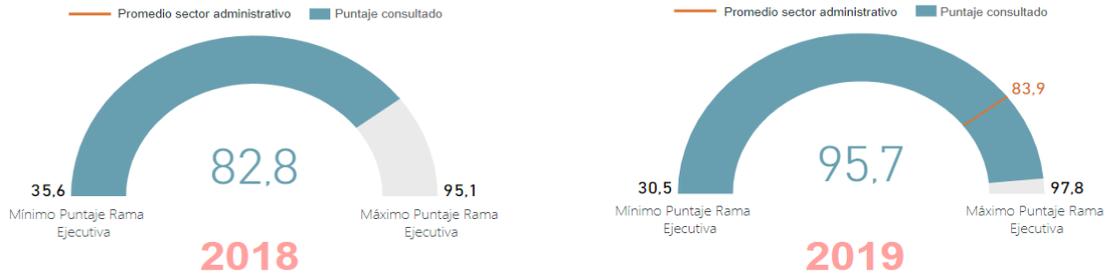
Página 11
de 42

entidad obtuvo el siguiente resultado:

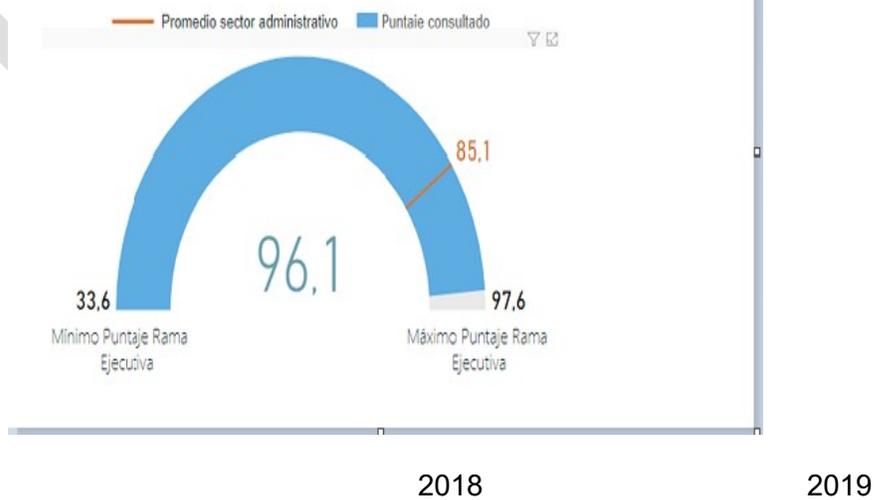
IDI: Índice de Desempeño Institucional
Índice consultado

Sector	2018	2019
<input type="checkbox"/> Inclusión Social Y Reconciliación		
Instituto Colombiano De Bienestar Familiar	82,8	95,7
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social	78,2	79,4
Unidad Administrativa Especial Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	68,1	84,9
Centro De Memoria Histórica	70,6	75,5

I. Índice de Desempeño Institucional



Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción



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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página 12
de 42

Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción

81.5

96.1

La política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción obtuvo un incremento considerable en su gestión: 14,6 unidades.

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 “*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 ITA⁵ 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, realizado en el segundo semestre 2020, el ICBF obtuvo una calificación de **100** puntos sobre 100.

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página 13
de 42

Transparencia

calificó con **100%**
el autodiagnóstico del ICBF
en el índice de Transparencia.

APROBADO

La Procuraduría General de la Nación (PGN) calificó con 100 / 100 el autodiagnóstico del ICBF, en el cumplimiento del índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública que, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, todas las entidades del estado nacionales, departamentales y municipales, deben cumplir, para garantizar un acceso veraz y oportuno de la información a la ciudadanía.

apps.procuraduria.gov.co/ita/seguimiento/seguimientoResultados/

Sistema de Información para el Registro, Seguimiento, Monitoreo y Generación del Índice de Cumplimiento (ITA) de los Sujetos Obligados en la Ley 1712

Cumplimiento

Fecha inicio: Fecha fin: Periodo de corte: 2020

Buscar

Fecha de generación	Periodo de corte	Sujeto obligado	Usuario	Indicador	Opción
14/10/2020 08:46:10 PM	2020	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	Sandra Milena Roa Paez	100	

Anterior 1 Siguiente Excel

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Un proyecto de:

⁵ Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública -Directiva No. 026 de 2020 expedida por la Procuraduría General de la Nación.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 14 de 42

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.

Como resultado de este ejercicio se definió para la vigencia 2021 dieciséis (16) riesgos de corrupción en doce (12) de los procesos del MOP, según se detalla a continuación:

PROCESO	CAUSA	RIESGO DESCRIPCION	CODIGO	CONSECUENCIA
Relación con el Ciudadano	Desconocimiento de las responsabilidades en el manejo de información por parte de los colaboradores que hacen parte del proceso relación con el ciudadano. Desconocimiento de la información clasificada y/o reservada por parte de los colaboradores que hacen parte del proceso relación con el ciudadano.	Uso indebido de la información reservada y clasificada en beneficio de terceros	RC1+	Incumplimiento de la misión y los objetivos institucionales del ICBF. Afectación total o parcial en la prestación de servicios del ICBF Afectación en la ejecución presupuestal Posibles procesos disciplinarios Pérdida de la imagen y credibilidad institucional
Protección	Falta de apropiación en los Defensores de Familia de los procesos de formación que se realizan a los profesionales. Omisión en los deberes o responsabilidades de los servidores públicos. (autoformación y normatividad) Inasistencia de los Servidores Públicos a las actividades de asistencia técnica.	Decisiones no correspondientes al acervo probatorio debido a que la defensoría de Familia adopta decisiones que no responde a la realidad probatoria y fáctica.	PR1+	Pérdida de Credibilidad Sanciones legales Vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes Incumplimiento de la normatividad legal vigente.
Protección	Falta de ética profesional Intereses personales	Sanciones disciplinarias o penales a la entidad o servidores involucrados por entes de control por decisiones	PR4+	Amenaza de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página 15
de 42

	<p>Presión jerárquica</p> <p>Omisión del proceso, actividad o procedimiento.</p>	<p>irregulares debido a la aprobación de solicitudes de adopción.</p>		<p>Vulneración de los derechos de las familias adoptantes que cumplen con los requisitos.</p> <p>Pérdida de Credibilidad</p> <p>Perdida de Imagen y reputación de la entidad.</p> <p>Incumplimientos legales</p> <p>Sanciones legales</p>
Protección	<p>Falta de ética profesional</p> <p>Intereses personales</p> <p>Presión jerárquica</p> <p>Manipulación de los registros de información en la herramienta tecnológica.</p> <p>Omisión en el proceso de asignación de las familias adoptantes.</p>	<p>Sanciones disciplinarias o penales a la entidad o servidores involucrados por entes de control por decisiones irregulares debido a la omisión de solicitudes de adopción aprobadas para la posible asignación a un niño, niña y/o adolescente.</p>	PR5+	<p>Vulneración de los derechos de las familias adoptantes</p> <p>Pérdida de Credibilidad</p> <p>Perdida de Imagen y reputación</p> <p>Violación al debido proceso</p>
Gestión Jurídica	<p>Inoportuna actuación por parte del abogado responsable del proceso.</p> <p>Inoportuna actuación de los colaboradores del ICBF que deben intervenir en el proceso.</p>	<p>Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros durante la preparación y el ejercicio del cobro coactivo, la defensa judicial, extrajudicial, emisión de conceptos, revisión de actos administrativos, entre otras actividades de la OAJ.</p>	GJ4+	<p>Detrimento Patrimonial del ICBF, pérdida de los recursos</p> <p>Pérdida de imagen Institucional.</p> <p>Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales.</p>
Evaluación Independiente	<p>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.</p>	<p>Posibilidad de emitir hallazgos, conclusiones y recomendaciones no objetivas aprovechando la posición como auditor para beneficiar o afectar al auditado o a terceros favoreciendo intereses particulares.</p>	EI2+	<p>Pérdida de confiabilidad en el resultado de la auditoría.</p> <p>Manipulación del resultado de la auditoría.</p> <p>No contribución a la mejora.</p> <p>Pérdida imagen institucional.</p> <p>Investigaciones disciplinarias.</p> <p>Investigaciones penales.</p>
Evaluación Independiente	<p>* Desconocimiento del Código de Ética por parte de los colaboradores de la OCI y auditores externos de apoyo.</p>	<p>Revelación o entrega de información confidencial a la que se tuvo acceso como auditor para beneficiar o afectar al auditado o a terceros favoreciendo intereses particulares.</p>	EI3+	<p>Incumplimiento del principio de confidencialidad en el ejercicio de la actividad de auditoría.</p> <p>Pérdida de imagen institucional.</p> <p>Pérdida de confianza y credibilidad en el proceso.</p>

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página **16**
de **42**

<p>Adquisición de Bienes y Servicios</p>	<p>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.</p> <p>Desconocimiento sobre los lineamientos en materia de gestión contractual.</p> <p>Tráfico de influencias</p> <p>Favorecimiento en la celebración de contratos a terceros.</p>	<p>Sanciones e investigaciones por direccionamiento indebido de la gestión contractual favoreciendo intereses privados o particulares. .</p>	<p>AB2+</p>	<p>Incumplimiento de los principios de transparencia, economía y selección objetiva de la contratación pública.</p> <p>Deficiencias en la prestación del servicio y afectación en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.</p> <p>Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales.</p> <p>Pérdida de la imagen y credibilidad institucional</p> <p>Intervención de órganos de control.</p>
<p>Gestión del Talento Humano</p>	<p>La acción u omisión de un colaborador en desarrollo del proceso disciplinario para favorecer o desfavorecer a los sujetos procesales.</p> <p>La posible dilación de las actuaciones dentro del proceso disciplinario por parte de quienes puedan intervenir en el mismo.</p> <p>Debilidades en seguimiento y control del estado actual de las actuaciones</p>	<p>Sanciones disciplinarias, legales, o penales debido a promover, inducir actuaciones administrativas atendiendo intereses personales o de un tercero.</p>	<p>TH6+</p>	<p>Deterioro de la imagen institucional frente a las acciones, omisiones y extralimitaciones en funciones de los servidores y ex servidores de la Entidad</p> <p>Acciones contra la Entidad y contra los servidores públicos.</p> <p>Afectación a las garantías procesales y legales en contra vía de los principios que rigen la función pública.</p> <p>Presentación de los recursos que la ley otorga por parte de los usuarios.</p>
<p>Gestión Financiera</p>	<p>Falta de documentos soportes para realizar el pago.</p> <p>Presentación de cuentas de cobro inoportunamente.</p> <p>Uso inadecuado de los recursos financieros del ICBF.</p> <p>Debilidad en la validación previa de los documentos por parte del supervisor del contrato.</p>	<p>Investigaciones disciplinarias y fiscales por efectuar pagos sin cumplimiento de los requisitos a terceros.</p>	<p>GF9+</p>	<p>Exponer a la entidad a posibles hallazgos de los entes de control, por el incumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad y los procedimientos vigentes</p>
<p>Gestión Financiera</p>	<p>Desconocimiento de la normatividad vigente, aplicable al proceso de verificación y fiscalización.</p> <p>Omisión en la liquidación, de factores que hacen parte del IBC.</p> <p>Alta rotación del personal en los grupos de Recaudo de las Regionales sin la adecuada transferencia de conocimiento, la pérdida de</p>	<p>Pérdida económica por 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.</p>	<p>GF10+</p>	<p>Sanciones fiscales o penales por parte de entes de control.</p> <p>Sanciones económicas.</p>

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



**BIENESTAR
FAMILIAR**

**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página 17
de 42

	<p>experticia a través de la experiencia.</p>			
Direccionamiento Estratégico	<p>Concentración de poder y de decisión en ciertas actividades a un solo funcionario.</p> <p>Falta de Ética Profesional.</p> <p>Intereses personales.</p> <p>Debilidad en la apropiación de los valores definidos en el código de integridad.</p> <p>Tráfico de influencias</p>	<p>Investigaciones disciplinarias, fiscales o penales por abuso del poder por parte de los directivos en beneficio de un tercero o particular.</p>	DE3+	<p>Deficiente prestación del servicio</p> <p>Incumplimiento de normas legales o fallos judiciales y requisitos establecidos por la Entidad.</p> <p>Pérdida de confianza y credibilidad de la sociedad en el ICBF.</p> <p>Incumplimiento de metas estratégicas.</p>
Promoción y Prevención	<p>El control social por parte de la comunidad beneficiaria, no se cumple en todo el territorio nacional</p> <p>En épocas electorales se puede utilizar la Bienestarina con fines políticos.</p>	<p>Procesos disciplinarios, fiscales y penales por uso indebido de los alimentos de alto valor.</p> <p>NUT, PI, FAM, INF</p>	PP3+	<p>Personas focalizadas por el ICBF no son las beneficiarias del producto</p> <p>Sanciones por ente de control</p> <p>Obtención de beneficios propios de personas diferentes al ICBF (Políticos, económico, entre otros).</p> <p>Detrimiento patrimonial.</p>
Servicios Administrativos	<p>Falta de personal calificado para el manejo de los archivos.</p> <p>Falta de ética por parte de los colaboradores de la entidad.</p> <p>Posible tráfico de influencias para la manipulación de información.</p>	<p>Posibilidad de manipulación o sustracción de información en los archivos centrales con fines particulares.</p>	SA5+	<p>Investigaciones Disciplinarias.</p> <p>Vulneración del restablecimiento de derechos a un menor.</p> <p>Celebración indebida de contratos.</p> <p>Entorpecimiento de procesos.</p>
Inspección Vigilancia y Control	<p>Los profesionales del proceso de IVC no verifican estrictamente lo definido, tanto en las normas, procedimientos, instrumentos y formatos correspondientes y vigentes.</p> <p>Interpretación diferente del alcance de los requisitos de los trámites por parte de los profesionales del proceso.</p> <p>Desactualización del registro de instituciones con licencias de funcionamiento que prestan servicios de protección integral.</p> <p>Inoportunidad en la solicitud de renovación de licencias de funcionamiento por parte del operador.</p>	<p>Afectación del servicio público del bienestar familiar por otorgamiento de licencias de funcionamiento sin el cumplimiento del procedimiento y del rigor técnico, administrativo, financiero y legal requeridos en beneficio de los funcionarios, contratistas y/o particulares.</p>	IV1+	<p>Medidas legales y disciplinarias en contra de la entidad contratista y de los funcionarios públicos involucrados.</p> <p>Afectación de la imagen Institucional.</p> <p>Posible vulneración de Derechos ante la falta de aplicación de normatividad vigente.</p>

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			PL4.DE	30/01/2021
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			Versión 1	Página 18 de 42
	Debilidad en el seguimiento por parte de la Regional en las actividades relacionadas con renovación de licencias de funcionamiento.				
Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	No aplicación de las medidas de seguridad establecidas. Vulnerabilidad Informática en asignación de permisos Debilidad en la apropiación de conceptos del proceso.	Alteración en SIMEI de los datos reportados de la gestión institucional del ICBF.	MS2+	Pérdida de Credibilidad. Pérdida de Imagen y reputación. Sanciones a nivel personal e institucional. Falta de transparencia de la Gestión Institucional.	

Para realizar la identificación de los riesgos de corrupción de la vigencia 2021, se desarrollaron actividades participativas tales como:

- i. actualización de la guía de riesgos y peligros con las opiniones de los profesionales de las dependencias de la sede de la dirección general y direcciones regionales.
- ii. socialización de los ajustes metodológicos sobre la guía de gestión de riesgos y peligros.
- iii. se realizaron cuestionarios a las direcciones regionales y centros zonales de la entidad con el objetivo de verificar la pertinencia de los riesgos de corrupción en los niveles.
- iv. jornada de capacitación sobre la gestión de riesgos del ICBF en el marco del plan institucional de capacitación (PIC) junto al desarrollo de un taller de riesgos de corrupción el cual consistió en analizar los riesgos de corrupción de la vigencia 2020; al apropiar 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 y 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 2021, en la cual, entre otros temas relevantes, se quiso conocer la percepción de la ciudadanía frente a los riesgos de corrupción, trámites 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:

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

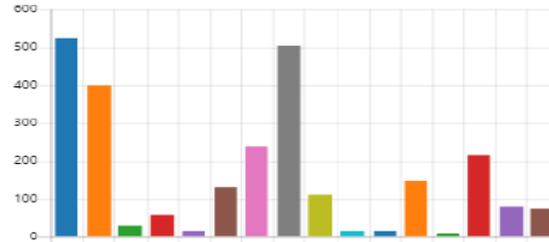
30/01/2021

Versión 1

Página 19
de 42

1. Teniendo en cuenta la definición de Riesgos de corrupción "Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado", seleccione cual de los siguientes riesgos de corrupción identificados por la entidad tienen mayor posibilidad de ocurrencia.

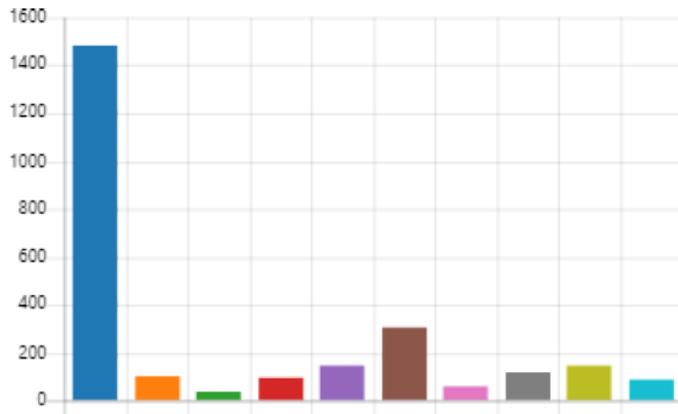
- Uso inadecuado de la autoridad 523
- Uso diferente o indebido de l... 401
- Decisiones no correspondient... 29
- Aprobación de solicitudes de ... 58
- Omisión de solicitudes de ado... 17
- Uso indebido de la informació... 132
- Impunidad: promover actuaci... 241
- Direccionamiento de la contra... 504
- Pagos efectuados sin cumplim... 112
- No cobro o menos valor cobr... 16
- Conflicto de intereses en el ge... 16
- Afectación del servicio públic... 148
- Alteración en SIMEI de los dat... 11
- Conflicto de intereses 216
- Revelación o entrega de infor... 79
- Posibilidad de manipulación o... 74



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

💡 Insights

- Primaria Infancia 1485
- Infancia 103
- Juventud y Adolescencia 38
- Familia y Comunidades 94
- Adopciones 146
- Nutrición 304
- Responsabilidad penal adoles... 58
- Restablecimiento de derechos 119
- Sistema Nacional de Bienestar... 143
- Servicios y Atención al Ciudad... 87



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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 20 de 42

impacto del riesgo y se pueden visualizar en el **Anexo 1.1 Matriz de Riesgos de Corrupción 2021**.

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 2020 se realizó la racionalización de los siguientes trámites:

TRAMITE	MEJORA
Restitución internacional.	Automatización parcial del trámite con el fin de que el ciudadano pueda solicitar su trámite en línea
Regulación internacional de visitas.	

Adicionalmente a lo anterior se realizaron las siguientes actividades:

- Creación de las siguientes OPAS (otros procesos administrativos):
 - ✓ Acceso a servicios de atención a primera infancia.
 - ✓ Mi familia.
 - ✓ Familia biológica busca a familiar que fue adoptado.
- Actualización a lenguaje claro y contenido de los formularios de los siguientes trámites registrados en el SUIT:
 - ✓ Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia.
 - ✓ Estado de cuenta de aportes parafiscales.
 - ✓ Fijación de residencia separada
 - ✓ Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia
 - ✓ Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes.
 - ✓ Privación y/o suspensión de la patria potestad.
 - ✓ Proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia.
 - ✓ Reconocimiento voluntario de paternidad o maternidad de un niño, niña o adolescente.
 - ✓ Regulación internacional de visitas.
 - ✓ Restablecimiento internacional de derechos.
 - ✓ Restitución Internacional.
 - ✓ Solicitud Internacional de Alimentos.
 - ✓ Venta de inmuebles de niños, niñas o adolescentes.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 21 de 42

- Divulgación de los 17 trámites y 3 OPAS, dispuestos a la ciudadanía en redes sociales.

Para la vigencia 2021 la racionalización de trámites estará enfocada en la automatización parcial de los siguientes trámites: **Anexo 2 Matriz de Racionalización de Trámites 2021.**

TRAMITE	MEJORA	RESPONSABLES
✓ Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia	Automatización parcial del trámite con el fin de que el ciudadano pueda solicitar su trámite en línea	Dirección de Protección, Coordinación de Autoridades Administrativas, Dirección de Tecnología, Dirección de Servicios y Atención, Dirección de Planeación
✓ Proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia	Automatización parcial del trámite con el fin de que el ciudadano pueda solicitar su trámite en línea	Dirección de Protección, Coordinación de Autoridades Administrativas, Dirección de Tecnología, Dirección de Servicios y Atención, Dirección de Planeación
✓ OPA - Familia biológica busca a familiar que fue adoptado	Automatización parcial del Otro Proceso Administrativo - OPA , con el fin de que el ciudadano pueda realizar su solicitud en línea	Dirección de Protección, Dirección de Tecnología, Dirección de Servicios y Atención, Dirección de Planeación

Anexo 2 Matriz de Racionalización de Trámites 2021.

3.3 COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

En la vigencia 2020 el desafío fue garantizar la realización de las audiencias y lograr la participación de las partes interesadas en el marco del COVID19, en este sentido se brindaron las directrices para la realización utilizando las tecnologías de la Información y la comunicación, utilizando acciones de innovación para lograr interacciones de valor que permitieran una comunicación efectiva con todos los ciudadanos, es así como se realizaron virtualmente 214 mesas públicas, en el nivel zonal, 33 rendiciones públicas de cuentas en el nivel regional y una en el nivel central

Componente de Diálogo

Con el fin de garantizar la efectiva participación de la ciudadanía y el dialogo de doble vía: se realizó la encuesta virtual , para la definición del tema de diálogo en las mesas públicas, en el marco de los lineamientos para lograr la eficiencia administrativa y la política de cero papel y atendiendo la implementación de buenas prácticas para su ahorro, se publicó en el siguiente link: página web www.icbf.gov.co / El instituto / Rendición de cuentas ICBF / Consulta de temas para Mesas Públicas y Rendición Pública de Cuentas

Resultados consulta en la vigencia 2020: respuesta de 35.228 ciudadanos relacionados así

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PL4.DE	30/01/2021
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 1	Página 22 de 42

60% Usuarios, 11% Comunidad, 9% Proveedores, 9% Aliados Estratégicos, 6% Sociedad, 5% Estado.

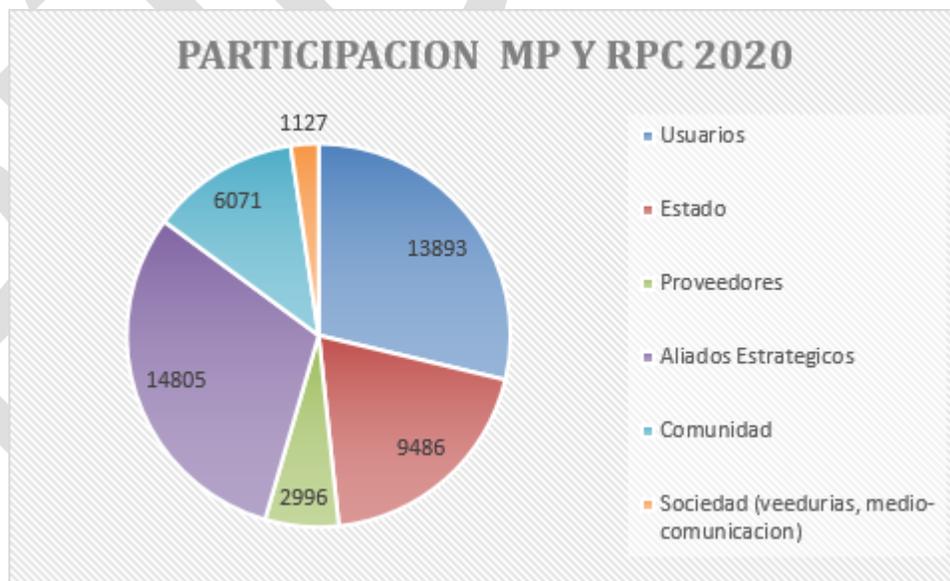
Temas de interés de mayor preferencia para la realización de las audiencias de mesas públicas:

Atención niños y niñas menores de 5 años: 37%;
Violencias contra niños, niñas y adolescentes: 11,5%,
Prevención del Embarazo: 18,97 %,
Aprovechamiento del Tiempo Libre: 2,07 %,
Bienestarina MAS y Otros Alimentos 8,4%
Atención y acompañamiento a las familias y comunidades: 15.3%
Otros 8,76%

Componente de Participación

Se superó la asistencia de años anteriores y las audiencias virtuales contaron con la participación de 48.378 ciudadanos, entre ellos, veedurías ciudadanas y otras partes interesadas a fecha de corte 30 de noviembre de 2020

Mesas públicas 31 466 y Rendición Pública de Cuentas 16.418 asistentes



Fuente: File server evidencias_RPC_y_MP_2020 (listas de asistencia)

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página 23
de 42

Dado el uso estratégico del conjunto de tecnologías orientadas a permitir el acceso, producción y tratamiento de la información, los canales electrónicos (YouTube, Facebook, Instagram) facilitaron la difusión de esta información, además se dispone de los registros exigidos como insumos y/o resultados de las audiencias públicas participativas, catorce tipologías de documentos para nivel zonal y doce tipologías para el nivel regional (listas de asistencia, actas, compromisos, resultados, PQRS, entre otros). Se realizó el cargue 248 informes correspondientes en el micrositio de transparencia -sección de rendición de cuentas <https://www.icbf.gov.co/rendicion-de-cuentas-icbf/rendicion-de-cuentas-en-regiones>

Componente de responsabilidad:

Se desarrollaron 21.077 encuestas de evaluación de Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas diligenciadas. Registros que permiten conocer la percepción de los participantes frente al evento virtual

Compromisos cumplidos adquiridos un total de 174 por el ICBF utilizando el módulo de Rendición de Cuentas en el SIMEI, con el objetivo de facilitar el reporte y el seguimiento de los compromisos de una manera automatizada. A través del registro de avance y reporte de evidencias en la gestión realizada.

Objetivos:

- Posicionar las audiencias virtuales como espacios de diálogo y participación entre las partes interesadas 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.
- Fortalecer metodologías participativas para garantizar la transparencia institucional, las estrategias anticorrupción, el derecho a la participación ciudadana y el diálogo democrático de doble vía.
- Utilizar los canales para ofrecer información pertinente y oportuna a las diferentes partes interesadas, superando la brecha de acceso y conectividad en lenguaje claro y con datos de fácil acceso a la ciudadanía.
- Promover el control social en los tres niveles del ICBF (Sede de la dirección general, Regional y Centro zonal); 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.

Para dar cumplimiento al mandato legal en articulación con el Sistema de

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 24 de 42

Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz (circular 100-006 de 2019⁶), durante la vigencia 2021 se incluirán las siguientes actividades:

Orden Nacional:

1. Elaborar un informe individual de rendición de cuentas sobre la gestión de implementación del Acuerdo de Paz con corte a 31 de diciembre de 2020 y publicarlo en la página Web en la sección "Transparencia y acceso a la información pública".
2. Producir y documentar de manera permanente en el año 2021 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz

Divulgación de los avances de la entidad respecto a la implementación del Acuerdo de Paz. **Anexo 3 Matriz de Rendición de Cuentas 2021.**

3.4 COMPONENTE 4: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El servicio y la atención al ciudadano es de vital importancia para el ICBF, siendo la puerta de entrada al Instituto, así como el inicio de varios de nuestros procesos misionales; es así, que en el año 2020 varios de los esfuerzos 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.

En concordancia con lo anterior, y frente a la declaración de emergencia sanitaria ocasionada por el Covid 19 que llevó a la suspensión de la atención presencial durante algunos meses del año, se fortaleció otros canales de atención como son el electrónico y el telefónico para facilitar la comunicación de los ciudadanos con el Instituto. A través de estos canales de atención el ICBF recibe y direcciona a los profesionales competentes para que gestionen y brinde respuesta a las peticiones y consultas.

Desde el 01 de enero al 30 de noviembre del año 2020 se registraron 791.416 solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y reportes de amenaza o vulneración de derechos a nivel nacional, cuyas atenciones se encuentran reguladas por los documentos como son la Guía de Gestión de PQRS y los protocolos enfocados en los diferentes canales de atención; a continuación se muestran las cifras por cada canal de atención registradas tanto en el Centro de Contacto como en los puntos de atención a nivel nacional.

Peticiones ciudadanas ICBF registradas en SIM por canal de Servicio Enero a noviembre 2020			
Canal	Nivel Nacional	Centro de Contacto	Total general

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		PL4.DE	30/01/2021
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión 1	Página 25 de 42

Telefónico	7,717	354,659	362,376
Virtual	2,514	129,997	132,511
Presencial	114,190	1,723	115,913
Correo Electrónico	56,608	49,838	106,446
Escrito	72,911	975	73,886
Buzón	228	56	284
Total general	254,168	537,248	791,416

Fechas de corte: 01/Enero/2020 al 30/Noviembre/2020

Fuente: Boletines PQRDS - Reportes SIM /Dirección de Servicios y Atención.

En la vigencia 2020, se publicó mensualmente en la página web del instituto un informe con el estado de las denuncias de presuntos actos de corrupción durante cada mes, gestión realizada a través del link <https://www.icbf.gov.co/servicios/linea-anticorrupcion-icbf>.

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 953.465 peticiones, 676.121 fueron presentadas por personas naturales, 174.306 por personas jurídicas, y 103.038 presentadas por anónimos. El informe completo puede ser consultado en la ruta https://www.icbf.gov.co/system/files/cp_2020_v3.pdf.

Así mismo en la vigencia 2020, se plantearon entre otras actividades, desarrollar y promover cursos de capacitación para los colaboradores de servicio y atención, a través del aula virtual, 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.

La única actividad que no se pudo desarrollar en su totalidad fue la de 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. Lo anterior, obedece a que por la declaración de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid -19 se suspendió la atención presencial en los Centros Zonales del País y con ello la no utilización de los Sistemas Digitales de Asignación de Turnos. Con el retorno a la presencialidad en el mes de septiembre algunos de ellos se encuentran funcionando a media marcha en atención a los protocolos de bioseguridad y niveles de aforo implementado por cada Centro Zonal, cabe señalar que se pudo dar apertura a 3 de las cinco acciones correctivas con insumos

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 26 de 42

recolectados durante el primer trimestre del año 2020

Para la vigencia 2021, 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; Generación de alertas basadas en 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; divulgación de los lineamientos e instrucciones con relación a actualizaciones internas que impacten el proceso; la actualización de la caracterización de peticionarios ICBF con fundamento en la información recaudada en el año 2020; y formular acciones de mejora con base en los resultados obtenidos en la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los peticionarios. **Anexo 4 Matriz de Mecanismos de Atención al Ciudadano 2021.**

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

El ICBF está comprometido con la protección 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 2020, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el ICBF continuó 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 de proporcionar un apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 27 de 42

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. 6869 del 2020, por la cual se actualizan los instrumentos de gestión de la información pública del ICBF, así como 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 aplicado el 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.

Para la vigencia 2021 se tendrán las siguientes actividades:

- ✓ Actualizar los Planes de Mejoramiento de auditorías de los Órganos de control en Portal Web de la Entidad.
- ✓ Publicar mensualmente la ejecución de la contratación en la página web de la Entidad.
- ✓ Publicación o divulgación de mensajes en redes sociales y/o correo masivo externo para la prevención de la corrupción y promoción de la transparencia en la Entidad
- ✓ Informe del estado de las denuncias de presuntos actos de corrupción recibidas por el ICBF.
- ✓ Mantener actualizada la información en el proceso presupuestal de la entidad, en lo concerniente al presupuesto general asignado, ejecución presupuestal y estados financieros.
- ✓ Matriz de verificación y seguimiento de contenidos actualizada por ítem del micrositio de transparencia.
- ✓ Actualizar el instrumento de inventario de activos de Información del ICBF.
- ✓ Actualizar el Esquema de publicación de información del ICBF.
- ✓ Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada del ICBF.
- ✓ Realizar seguimiento a la convalidación de las tablas de valoración documental por parte del Archivo General de la Nación - AGN, para su posterior aplicación.
- ✓ Dar continuidad al plan de capacitación archivística
- ✓ Promover videos institucionales en lenguaje de señas
- ✓ Seguimiento al indicador de oportunidad en la gestión de peticiones

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PL4.DE	30/01/2021
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 1	Página 28 de 42

- ✓ Incluir en el Plan de Bienestar de las 33 regionales y de la Sede de la Dirección general, mínimo 4 actividades a desarrollar (2 en el primer semestre y 2 en el segundo semestre) 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 2021.

3.5 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 2020 se construyó con la colaboración de las dependencias de nivel nacional de la entidad, durante los meses de diciembre de 2020 y enero de 2021.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 29 de 42

El PPC 2020, estuvo conformado por 18 actividades:

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO
1	Fortalecimiento a los comités de control social, constituidos en las 33 regionales ICBF	Elaboración de documentos técnicos dirigidos al fortalecimiento de las capacidades de los equipos regionales para la promoción efectiva y garantía del derecho a la participación ciudadana en el control social y veeduría a los servicios de primera infancia prestados por el ICBF a nivel nacional.	Dirección de Primera Infancia	33	Regionales con información técnica sobre promoción de la participación ciudadana en los servicios de Primera Infancia del ICBF	Cumplió
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.	Oficina de Gestión Regional	33	Documentos estratégicos de participación regional, avalados por el respectivo Director Regional.	Cumplió
3	Uso y apropiación de herramientas tecnológicas	Realizar transferencias de conocimiento en herramientas tecnológicas que soporten las actividades para la participación ciudadana.	Dirección de Información y Tecnología	2	Transferencias de conocimiento realizadas	Cumplió
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.	Oficina Asesora de Comunicaciones	4	Publicaciones realizadas	Cumplió
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.	Dirección de Niñez y Adolescencia	500	Ejercicios de veeduría y control social realizados.	Cumplió

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



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página **30**
de **42**

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.	Dirección de Niñez y Adolescencia	3	Reuniones del CACNNA realizadas	Cumplió
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, propiciando espacios de encuentro con el fin de gestar entre los operadores ICBF y los productores locales, relaciones comerciales voluntarias de mutuo beneficio: por un parte, los productores locales aseguran la venta de sus productos sin intermediarios, y por la otra, los operadores ICBF obtienen mejores precios de compra. De esta manera los productores locales se convierten en proveedores indirectos que aportan valor en la ejecución de la gestión institucional. Está dirigida principalmente a los pequeños productores agropecuarios que contribuyen a la seguridad alimentaria y nutricional, así como al fortalecimiento de las economías locales de Colombia. Esta iniciativa no deja de lado a las pequeñas industrias de carácter comunitario y familiar, al talento humano en la zona de intervención y a las industrias que apoyan las economías locales, adquiriendo las materias primas producidas por estos pequeños productores. De esta manera, se aporta en la construcción y fortalecimiento de contextos locales que ofrezcan mejores posibilidades de	Dirección de Abastecimiento	10	Encuentros realizados	Cumplió

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



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página **31**
de **42**

		desarrollo integral para los niños, niñas y adolescentes del país. 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.				
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.	Dirección de protección	2	Mesas de diálogo realizada.	Cumplió
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	Dirección de protección	1	Mesa de participación realizada.	Cumplió

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



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página 32
de 42

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.	Dirección de protección	Relaciones para fortalecimiento de vínculos - 500	Número de referentes afectivos fortalecidos	Cumplió
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.	Dirección de Protección	5	Lineamientos construidos participativamente.	Esta Actividad se trasladó para el Plan de Participación 2021
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	Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar- Subdirección de Articulación Territorial	32	Mesas de Participación monitoreadas	Cumplió

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página **33**
de **42**

		<p>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.</p> <p>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.</p> <p>El reporte de la herramienta se solicitará semestral teniendo en cuenta la cantidad de ítems a resolver y el volumen de información solicitada.</p>				
13	Grupo Focal con familias en proceso de fortalecimiento	<p>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</p>	<p>Dirección de Familias y Comunidades - Subdirección de Operación de la Atención a la Familia y Comunidades</p>	2	<p>Encuentros grupales realizados</p>	<p>Cumplió</p>
14	Validación de documento con orientaciones para la promoción de la participación ciudadana en y desde las familias.	<p>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.</p>	<p>Dirección de Familias y Comunidades - Subdirección de Gestión Técnica.</p>	2	<p>Consultas territoriales realizadas</p>	<p>Cumplió</p>

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



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página **34**
de **42**

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.	Dirección de Servicios y Atención	12	Reportes de Gestión de PQRS realizados	Cumplió
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.	Dirección de Servicios y Atención	4	Reportes de medición de la satisfacción realizadas	Cumplió
17	Consulta Ciudadana para mejorar la oferta de servicios de la Dirección de Nutrición.	Jornadas presenciales (grupos focales), a través de los cuales se invita a las personas a aportar sus ideas y opiniones sobre las necesidades y problemáticas nutricionales que las afectan y a hacer propuestas para mejorar la oferta de servicios de la Dirección de Nutrición	Dirección de Nutrición	10	Consultas realizadas	Cumplió
18	Encuentros ciudadanos de Bienestarina y Alimentos de Alto valor Nutricional	Propiciar Espacios de Encuentros Ciudadanos de Bienestarina y Alimentos de Alto Valor Nutricional, en los cuales se identifique las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora y se promueva el control social frente la distribución y el uso de alimentos de alto valor nutricional. Con representación de la comunidad, beneficiarios y operadores de los diferentes programas de ICBF.	Dirección de Nutrición	3	Grupo o veeduría conformado	Cumplió

Resultado de implementación: El PPC tuvo un porcentaje de implementación para
Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 35 de 42

la vigencia 2020, del 94.44% (dato a diciembre 31) De las 18 actividades programadas, se culminaron efectivamente 17. Una actividad no se ejecutó satisfactoriamente, por lo cual no fue posible cumplir 100% de las metas establecidas, esta es:

- Consulta a la comunidad para la elaboración y actualización de los lineamientos técnicos de atención del ICBF.

El siguiente es el Plan de Participación para la vigencia 2021: Anexo 6 Matriz Plan de Participación Ciudadana 2021.

MATRIZ DE PLANEACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - PPC 2021					
No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD O ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META	UNIDAD DE MEDIDA
1	Capacitar acerca de la Estrategia de Participación ciudadana y el Control Social	Capacitar acerca de la estrategia d Participación ciudadana y Control Social a la ciudadanía, con especial atención en beneficiarios y enlaces de control social en las regiones.	Dirección Primera Infancia	33	Regionales con información técnica sobre promoción de la participación ciudadana en los servicios de primera infancia del ICBF
2	Uso y apropiación de herramientas tecnológicas que coadyuven a la participación ciudadana.	Realizar transferencias de conocimiento en herramientas tecnológicas que promuevan las actividades para la participación ciudadana.	Dirección de Información y Tecnología	2	Transferencias de conocimiento realizadas
3	Publicación de acciones de Participación Ciudadana en la gestión institucional.	Contribuir con el posicionamiento de la Cultura de la Participación Ciudadana, publicando acciones de Participación del ICBF, en la divulgación de la información de interés para la ciudadanía, como piezas gráficas, transmisiones en vivo, etc.	Oficina Asesora de Comunicaciones	4	Publicaciones realizadas en Redes sociales o Página Web o Boletín interno o correo masivo
4	Estrategia de Compras Locales	La Estrategia de Compras Locales busca apoyar el desarrollo y emprendimiento productivo de las familias y de las comunidades locales, propiciando espacios de encuentro entre los operadores ICBF y los productores locales, estableciendo relaciones comerciales voluntarias de mutuo beneficio. La estrategia está dirigida principalmente a los pequeños	Dirección de Abastecimiento	10	Número de encuentros de compras locales realizados

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



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página **36**
de **42**

		<p>productores agropecuarios y a las industrias que procesan materias primas de origen agropecuario, que contribuyen a la seguridad alimentaria y nutricional, así como al fortalecimiento de las economías locales de Colombia.</p> <p>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.</p>			
5	Profundizar en el Nivel Regional la Estrategia de Participación Ciudadana del ICBF	Brindar acompañamiento permanente a cada Regional, con el fin de promover la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la gestión Institucional	Oficina Gestión Regional	33	Regionales con un plan de acción para la implementación de la Política de Participación Ciudadana
6	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.	Dirección de Servicios y Atención	11	Reportes de Gestión de PQRS realizados
7	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.	Dirección de Servicios y Atención	3	Reportes de medición de la satisfacción realizadas
8	Reuniones del Consejo Asesor y Consultivo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes del ICBF	Realizar reuniones del Consejo Asesor y Consultivo de Niños, Niñas y Adolescentes del ICBF CACNNA para promover la participación y el control social.	Dirección de Infancia	3	reuniones
9	Ejercicios de promoción de la participación y el control social "Explorando mi ciudadanía, conociendo mi territorio"	Ejercicios de promoción de la participación "Explorando mi ciudadanía conociendo mi territorio" a las actividades realizadas por los aliados estratégicos de la Dirección de Infancia en el marco de su oferta programática.	Dirección de Infancia	2000	reuniones de comités
10	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.	Dirección de protección	2	Mesas de diálogo realizada.
11	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	Dirección de protección	1	Mesa de participación realizada..
12	Estrategia de referentes afectivos	Estrategia que tiene como objetivo vincular a personas naturales o familias sin ningún tipo de distinción	Dirección de protección	Relaciones para fortalecimiento	Número de referentes afectivos

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



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página **37**
de **42**

		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.		de vínculos - 500	fortalecidos
13	Consulta a la comunidad para la elaboración y actualización de los lineamientos técnicos de atención del Icbf	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lineamiento del Modelo de Atención de Restablecimiento de Derechos. * Lineamiento de acciones especializadas para el restablecimiento de derechos. * Lineamiento para la atención a víctimas del conflicto armado. • Lineamiento del Modelo de Atención de SRPA. 	Dirección de protección	4	Lineamientos construidos participativamente.
14	Control social y/o veeduría ciudadana respecto de la oferta de servicios de la Dirección de Familias y Comunidades.	Identificar y documentar experiencias de promoción de control social y/o veeduría ciudadana respecto de la oferta de servicios de la Dirección de Familias y Comunidades.	Dirección de Familias y Comunidades	4	Experiencias de promoción de control social y/o veeduría ciudadana identificadas y documentadas.
15	Encuentros Ciudadanos de Alimentos de Alto Valor Nutricional.	La Dirección de Nutrición a través del equipo de Alimentos de Alto Valor Nutricional busca propiciar espacios de encuentros ciudadanos, mediante los cuales se incentive la creación de grupos de control social frente a la producción, distribución y uso de los alimentos de alto valor nutricional en el país. En este sentido, estos espacios contarán con la representación de la comunidad, beneficiarios y operadores de los diferentes programas del ICBF, con el fin de que comunidades conozcan y se empoderen frente a sus derechos y responsabilidades contando con elementos para contribuir a mejorar la eficacia y transparencia de la gestión, así como obtener retroalimentación sobre el funcionamiento del proceso e identificar oportunidades de mejora.	Dirección de Nutrición (Alimentos de Alto Valor Nutricional)	3	Encuentros ciudadanos realizados
16	Consulta Ciudadana para conocer la percepción frente a la prestación los servicios de la Dirección de Nutrición que responda a las necesidades de la población y oportunidades de mejora.	Jornadas (grupo focales) a través de los cuales, desde los usuarios líderes de la modalidad 1.000 días para cambiar el mundo, se invita a los usuarios a aportar sus ideas y opiniones sobre la percepción frente a la prestación del servicio, así como la realización de propuestas para su mejora.	Dirección de Nutrición	5	Consultas realizadas por los líderes de la modalidad 1.000 días para cambiar el mundo
17	Realizar una mesa con las Niñas, Niños y Adolescentes de al menos una entidad territorial por	Socializar con los Niñas, Niños y Adolescentes el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC del ICBF para la vigencia 2021.	Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar-Subdirección de	33	Mesas de Participación con socialización

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



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

PL4.DE

30/01/2021

Versión 1

Página **38**
de **42**

	Departamento, con el fin de socializar apartes estratégicos del plan anticorrupción y los mecanismos de participación del ICBF		Articulación Territorial		
18	Monitoreo de las Mesas de Participación territoriales de niñas, niños y adolescentes	<p>Implementar en 10 departamentos focalizados por el Modelo de Gestión Territorial la Herramienta de Seguimiento y Monitoreo de las Mesas de Participación de niñas, niños y adolescentes.</p> <p>Se busca, por medio de la Herramienta, identificar el grado de avance de las fases de alistamiento, conformación y fortalecimiento de las mesas de participación de niñas, niños y adolescentes, y orientar acciones de promoción o asistencia técnica a Entidades Territoriales según sea el caso.</p> <p>El reporte de la herramienta se solicitará semestral teniendo en cuenta la cantidad de ítems a resolver y el volumen de información solicitada.</p>	Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar-Subdirección de Articulación Territorial	40	Mesas de Participación monitoreadas
19	Formación a plataformas juveniles en promoción y prevención	<p>"Párchate con Bienestar" Estrategia de relacionamiento, a través del Modelo de Acompañamiento MAT, con las 10 plataformas departamentales de juventud para socializar la oferta de la Dirección de Adolescencia y Juventud y para acompañarlos y formación en promoción de derechos, prevención de riesgos, habilidades del Siglo XX, tendencias juveniles, entre otros.</p>	Dirección de Adolescencia y Juventud	10	Plataformas de juventudes departamentales acompañadas
20	Creación del Consejo Asesor de Juventud del ICBF	<p>Elegir y posesionar un Consejo Asesor de Juventud para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</p>	Dirección de Adolescencia y Juventud	1	Consejo asesor elegido y posesionado
21	Diálogos Sacúdete	<p>Estrategia que tiene como objetivo posicionar la Dirección de Adolescencia y Juventud en el territorio y acercar a la Dirección General a los jóvenes para generar diálogos bidireccionales sobre el presente y futuro, las oportunidades y el desarrollo social y económico del país.</p>	Dirección de Adolescencia y Juventud	5	5 conversaciones macroregionales

La actividad 17 **“Realizar una mesa con las Niñas, Niños y Adolescentes de al menos una entidad territorial por Departamento, con el fin de socializar apartes estratégicos del plan anticorrupción y los mecanismos de participación del ICBF; se tiene gracias al ejercicio de la participación ciudadana en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia actual.**

4. ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN

El ICBF tiene claro que la promoción de la transparencia y la lucha contra la
Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 39 de 42

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 2021 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 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 se constituye en un elemento fundamental para 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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 40 de 42

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 2020 emitido por la Oficina de Control Interno, se tiene que:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 de sus 89 actividades propuestas obtuvo la siguiente calificación:

Componente 1 Gestión del Riesgo = De las 13 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 23 actividades propuestas se obtuvo el 100% de cumplimiento.

Componente 4 Mecanismos de Atención al Ciudadano = De las 6 actividades propuestas se obtuvo el 83.3% de cumplimiento.

Componente 5 Mecanismos para la Transparencia = De las 18 Actividades se obtuvo cumplimiento del 100%.

Resultado de implementación: El PPC tuvo un porcentaje de implementación para la vigencia 2020, del 94.44% (dato a diciembre 31) De las 18 actividades programadas, se culminaron efectivamente 17. Una actividad no se ejecutó satisfactoriamente, por lo cual no fue posible cumplir 100% de las metas establecidas, esta es:

- Consulta a la comunidad para la elaboración y actualización de los lineamientos técnicos de atención del ICBF.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 41 de 42

y publicarse a más tardar el 31 de enero de 2021.

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 2022.

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 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 cumplimiento del avance en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 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 2020 el indicador cerro a 31 de diciembre con un comportamiento adecuado del 99.6%.

PA-135 Porcentaje Cumplimiento de las Actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia: 2020

Area	Numerador	Denominador	Resultado	Avance	Rango
Dirección de Planeación y Control de Gestión	230	231	99.6%	99.6%	Adecuado

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PL4.DE	30/01/2021
		Versión 1	Página 42 de 42

9. ANEXOS

- Anexo 1. Componente 1. Gestión del Riesgo 2021
- Anexo 1.1. Matriz de Riesgos de Corrupción 2021
- Anexo 2. Componente 2. Racionalización de Trámites 2021
- Anexo 3. Componente 3. Rendición de Cuentas 2021
- Anexo 4. Componente 4. Mecanismos de Atención al Ciudadano 2021
- Anexo 5. Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información 2021
- Anexo 6. Componente 6. Plan Participación Ciudadana 2021

10. CONTROL DE CAMBIOS: N/A

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