



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

¡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 2022 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 ATENCIONAL CIUDADANO	6
1.3. ALCANCE.....	6
1.4. CONTEXTO.....	6
2. POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA	7
3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO ALCIUDADANO - PROCESO DE CONSTRUCCIÓN	10
3.1. COMPONENTE 1: MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	10
3.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	17
3.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	18
3.4. COMPONENTE 4: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	21
3.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	23
3.6. COMPONENTE 6. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	24
4. ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN.....	37
5. ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO DEL PLAN	38
6. ESTRATEGIA DE MEJORA	38
7. FECHAS DE SEGUIMIENTO Y PUBLICACIÓN	39
8. INDICADOR	39
9. ANEXOS	40
10. CONTROL DE CAMBIOS: N/A	40

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 2022, 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 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:

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!



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”*.

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”*.

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

Las herramientas normativas 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.
- 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.
- Resolución 1519 de 1020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos”.

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

Plan de Participación Ciudadana:

- Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757 de 2015.
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha contra la Corrupción”; artículo 31, en la cual se describe cómo se debe diseñar el Programa de Transparencia y Ética (las entidades nacionales tienen un año para realizar la implementación).

1.2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIONAL 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 ya 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.

1.4. CONTEXTO

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

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 2022 se tuvo en cuenta los informes de seguimiento al PAAC 2021 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 2022, 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 03 y el 22 de diciembre de 2021 (ver resultados https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/resultados_encuesta_paac_2022.pdf.)



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

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

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.

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 2020, en el que la entidad obtuvo el siguiente resultado:

IDI: Índice de Desempeño Institucional			
Índice consultado			
Sector	2018	2019	2020
<input type="checkbox"/> Inclusión Social Y Reconciliación	74,9	83,9	89,5
Instituto Colombiano De Bienestar Familiar	82,8	95,7	92,4
Unidad Administrativa Especial Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas	68,1	84,9	94,3
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social	78,2	79,4	89,2
Centro De Memoria Histórica	70,6	75,5	82,2

La entidad está ubicada en el segundo puesto en el sector de Inclusión social y reconciliación, para el 2021 se gestionó un plan de acción encaminado a fortalecer las 18 políticas que hacen parte del modelo integrado de planeación y gestión con objetivo de robustecer el índice de desempeño que será medido en la vigencia 2022. Específicamente en la política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra lo corrupción se alcanzó un cumplimiento del 93.6% en la vigencia 2020.

Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción



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 él ciudadano.

El 31 de Marzo de 2021 se realizó la actualización del micrositio de Transparencia y de Acceso a la Información Pública <https://www.icbf.gov.co/transparencia-y-acceso-información-publica> dando cumplimiento a la resolución 1519 de 2020 en su anexo 2 expedida por MINTIC, en la cual se genera una nueva estructura de clasificación de la información que es publicada en éste micrositio, luego de un trabajo conjunto entre las diferentes dirección es que aportan y proveen la documentación requerida se logra obtener la actualización , generando así la información pública disponible, accesible y usable para todas nuestras partes interesadas.

En la vigencia 2020 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	PL5.DE	31/01/2022
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 1	Página 10 de 40



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

El Índice de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de la vigencia 2021 por orden de la Procuraduría General de la Nación mediante circular 018 del 22 de septiembre de 2021 en la cual se aclaran los tiempos de medición y auditorías, los cuales se comenzarán a adelantar a partir del segundo semestre del año 2022.

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 los riesgos de corrupción de los procesos en todo el Instituto, de acuerdo con lo establecido en la Guía de Gestión de Riesgos y Peligros de la

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

entidad, la cual se encuentra armonizada con la última versión del DAFP.

Como resultado de este ejercicio se definió para la vigencia 2022 dieciséis (16) riesgos de corrupción en doce (12) de los procesos del MOP, según se detalla a continuación:

PROCESO	CAUSA	DESCRIPCIÓN RIESGO	CÓDIGO	CONSECUENCIA
Gestión Financiera	<p>Falta de documentos soportes para realizar el pago.</p> <p>Uso inadecuado de los recursos financieros del ICBF.</p> <p>Deficiencia en la validación previa de los documentos por parte del supervisor del contrato y las áreas financieras encargadas de gestionar los pagos.</p>	Efectuar pagos sin el cumplimiento de los requisitos legales definidos por el ICBF, beneficiando a terceros o particulares.	GF9+	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>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 experticia a través de la experiencia.</p>	Inadecuada verificación de los documentos que soportan las liquidaciones, en los procesos de verificación y fiscalización, en beneficio de particulares (aportantes o sujetos pasivos de la contribución).	GF10+	<p>Sanciones fiscales o penales por parte de entes de control.</p> <p>Sanciones económicas.</p>
Adquisición de Bienes y Servicios	<p>1. Inadecuada aplicación de controles, registro y verificación de Información por parte del área técnica, la Dirección de Contratación y grupos jurídicos en regionales, en la elaboración de documentación previa y en la suscripción del contrato.</p> <p>2. Omisión en la aplicación de los lineamientos en materia de gestión contractual por parte del área</p>	Direccionamiento indebido de la gestión contractual favoreciendo intereses privados o particulares.	AB2+	<p>1. Incumplimiento de los principios de transparencia, economía y selección objetiva de la contratación pública.</p> <p>2. Deficiencias en la prestación del servicio y afectación en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.</p> <p>3. Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales.</p> <p>4. Pérdida de la imagen y credibilidad institucional</p> <p>5. Intervención de órganos de control.</p>

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

	técnica, la Dirección de Contratación , grupos jurídicos en regionales y Centros Zonales. 3. Tráfico de influencias			
Direccionamiento Estratégico	Concentración de poder y de decisión en ciertas actividades a un solo funcionario. Falta de Ética Profesional. Intereses personales. Debilidad en la apropiación de los valores definidos en el código de integridad. Tráfico de influencias	Posibilidad de la afectación de la credibilidad del ICBF por el abuso del poder por parte de los directivos en la propuesta ajustada de los aspectos técnicos de los servicios en beneficio de un tercero o particular.	DE3+	Deficiente prestación del servicio Incumplimiento de normas legales o fallos judiciales y requisitos establecidos por la Entidad. Pérdida de confianza y credibilidad de la sociedad en el ICBF. Incumplimiento de metas estratégicas.
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.	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.	EI2+	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.
	Desconocimiento u omisión en la aplicación del Código de Ética por parte de los colaboradores de la OCI y auditores externos de apoyo.	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.	EI3+	Incumplimiento del principio de confidencialidad en el ejercicio de la actividad de auditoría. Pérdida de imagen institucional. Pérdida de confianza y credibilidad en el proceso.
Gestión Jurídica	Desviación legal de la actuación administrativa del funcionario o colaborar a cargo del proceso	Decisiones y actos proferidos o revisados en beneficio de intereses propios o de terceros durante el ejercicio del cobro coactivo, la defensa judicial, extrajudicial, emisión de conceptos y actos administrativos.	GJ3+	Detrimiento Patrimonial del ICBF, pérdida de los recursos Pérdida de imagen Institucional Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales.
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	Promover o inducir actuaciones administrativas de las que se tenga conocimiento o competencia sin el cumplimiento de la normatividad legal vigente atendiendo intereses personales o de un tercero.	TH6+	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. Afectación a las garantías procesales y legales en contra vía de los principios que rigen la función pública.

	seguimiento y control del estado actual de las actuaciones			
Inspección, Vigilancia y Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los profesionales del proceso de IVC no verifican estrictamente lo definido, tanto en las normas, procedimientos, instrumentos y formatos correspondientes y vigentes. 2. Interpretación diferente del alcance de los requisitos de los trámites por parte de los profesionales del proceso. 3. Desactualización del registro de instituciones con licencias de funcionamiento que prestan servicios de protección integral. 4. Inoportunidad en la solicitud de renovación de licencias de funcionamiento por parte del operador. 5. Debilidad en el seguimiento por parte de la Regional en las actividades relacionadas con renovación de licencias de funcionamiento. 	<p>Posibilidad en la 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+	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medidas legales y disciplinarias en contra de la entidad contratista y de los funcionarios públicos involucrados. 2. Afectación de la imagen Institucional. 3. Posible vulneración de Derechos ante la falta de aplicación de normatividad vigente.
Monitoreo y Seguimiento a la Gestión	<p>No aplicación de las medidas de seguridad establecidas. Vulnerabilidad Informática en asignación de permisos. Debilidad en la apropiación de conceptos del proceso.</p>	<p>Alteración en SIMEI de los datos reportados de la gestión institucional del ICBF para favorecer intereses particulares.</p>	MS2+	<p>Pérdida de Credibilidad. Pérdida de Imagen y reputación. Sanciones a nivel personal e institucional. Falta de transparencia de la Gestión Institucional.</p>

<p>Promoción y Prevención</p>	<p>Desconocimiento del procedimiento de entrega del AAVN por parte de los operadores.</p> <p>Debilidad en la validación de entrega oportuna de AAVN.</p> <p>Debilidad en el proceso de validación a la entrega oportuna de AAVN</p> <p>Uso incorrecto del AAVN para fines personales o políticos distintos a los objetivos misionales.</p> <p>Insuficiencia de talento humano para el desarrollo de supervisión de contratos de los programas misionales.</p>	<p>Posibilidad de entrega o uso indebido de Alimento de Alto Valor Nutrición en puntos de entrega, unidades de servicios de los programas, modalidades o servicios del ICBF favoreciendo particulares o terceros.</p>	<p>PP3+</p>	<p>Afectación de la imagen institucional de la entidad en todos los niveles.</p> <p>Sanciones por ente de control</p> <p>Obtención de beneficios propios de personas diferentes al ICBF (Políticos, económico, entre otros).</p> <p>Detrimento patrimonial.</p> <p>Efectos negativos nutricionales para los niños, niñas y adolescentes beneficiarios de los programas y procesos misionales.</p>
<p>Protección</p>	<p>Falta de apropiación en los Defensores de Familia de los procesos de formación que se realizan a los profesionales.</p> <p>Omisión en los deberes o responsabilidades de los servidores públicos (auto formación y normatividad).</p> <p>Inasistencia de los Servidores Públicos a las actividades de asistencia técnica.</p> <p>Falta de registro de información en el SIM.</p> <p>Registro de información en el SIM que no se soporta en la historia de atención.</p>	<p>Decisiones no correspondientes al acervo probatorio debido a que la Defensoría de Familia adopta decisiones que no responden a la realidad probatoria y fáctica, para favorecer un particular.</p>	<p>PR1+</p>	<p>Pérdida de Credibilidad</p> <p>Sanciones legales</p> <p>Vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes</p> <p>Incumplimiento de la normatividad legal vigente</p>
	<p>-Falta de ética profesional</p> <p>-Intereses personales</p> <p>-Presión jerárquica - Omisión del proceso, actividad o procedimiento.</p>	<p>Sanciones disciplinarias o penales a la entidad o servidores involucrados por entes de control por decisiones irregulares debido a la aprobación de solicitudes de adopción.</p>	<p>PR4+</p>	<p>- Amenaza de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.</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 - Sanciones legales</p>

	<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>	<p>PR5+</p>	<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>
<p>Relación con el Ciudadano</p>	<p>Desconocimiento de las responsabilidades en el manejo de información por parte de los colaboradores que hacen parte del proceso relación con el ciudadano.</p> <p>Desconocimiento de la información clasificada y/o reservada por parte de los colaboradores que hacen parte del proceso relación con el ciudadano.</p>	<p>Uso indebido de la información reservada y clasificada, incumpliendo con lo establecido en los instrumentos de gestión de información pública, para beneficio propio o de terceros.</p>	<p>RC1+</p>	<p>1. Incumplimiento de la misión y los objetivos institucionales del ICBF.</p> <p>2. Afectación total o parcial en la prestación de servicios del ICBF.</p> <p>3. Posibles procesos disciplinarios</p> <p>4. Afectación en la ejecución presupuestal.</p> <p>5. Pérdida de la imagen y credibilidad institucional</p>
<p>Servicios Administrativos</p>	<p>* Falta de personal calificado para el manejo de los archivos.</p> <p>* Falta de apropiación por parte de los colaboradores, de los procedimientos relacionados con la gestión documental del ICBF</p> <p>* Falta de ética por parte de los colaboradores de la entidad.</p> <p>*Posible tráfico de influencias para la alteración de información.</p>	<p>Posibilidad de alteración o sustracción de información en los archivos centrales beneficiando a terceros.</p>	<p>SA5+</p>	<p>*Investigaciones Disciplinarias y/o penales</p> <p>*Vulneración del restablecimiento de derechos a un menor.</p> <p>*Celebración indebida de contratos.</p> <p>*Entorpecimiento de procesos.</p>

Para realizar la identificación de los riesgos de corrupción de la vigencia 2022, se desarrollaron actividades participativas tales como:

- ✓ 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.
- ✓ socialización de los ajustes metodológicos sobre la guía de gestión de riesgos y peligros.
- ✓ 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.
- ✓ jornada de capacitación sobre la gestión de riesgos junto taller de apropiación de conceptos; al apropiar los conceptos metodológicos de la gestión de riesgos se

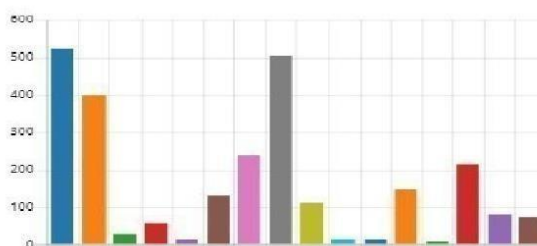
¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

obtuvo como resultado mejoras sobre la identificación, análisis, definición de controles y planes de tratamiento.

Adicionalmente, se realizó una encuesta que tuvo como finalidad la participación de la ciudadanía en la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022, 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:

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



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 2022.

Para la vigencia 2022 se asociaron a los riesgos de corrupción de la entidad controles y planes de tratamiento que nos ayudan a reducir la probabilidad de ocurrencia distribuidos de la siguiente manera:

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

CONTROLES RIESGOS CORRUPCIÓN 2022	
SDG	30
REG	10
CZ	1

PLANES DE TRATAMIENTO RIESGOS DE CORRUPCIÓN	
SDG	43
REG	27
CZ	11

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 2021 se realizó la racionalización de los siguientes trámites y Otros Procesos Administrativos -OPA:

TRAMITE	MEJORA
Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia 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
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

Adicionalmente a lo anterior se realizaron las siguientes actividades:

- Actualización a lenguaje claro y contenido de los formularios de los siguientes trámites registrados en el SUIT:
 - ✓ trámite denuncia de bienes vacantes, mostrencos y vocación hereditaria.
 - ✓ trámite consentimiento para la adopción.
- Divulgación sobre la gratuidad de los 17 trámites y 3 OPAS, dispuestos a la ciudadanía en redes sociales.
- Se realizó la actualización de los enlaces de acceso a cada trámite desde la web del ICBF.

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

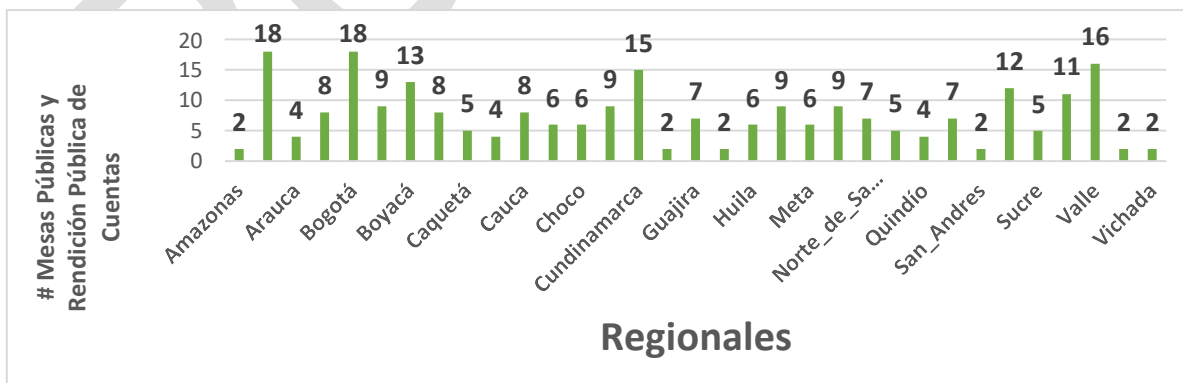
- Se elaboró la caracterización de usuario de los tramites:
 - ✓ estado de cuenta de aportes parafiscales
 - ✓ adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia
 - ✓ proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia
 - ✓ OPA familia biológica busca a familiar que fue adoptado
 - ✓ garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia
- Se crearon los accesos en la web del ICBF, asociados a las 3 OPAS creadas durante la vigencia 2021 (OPA mi familia, OPA familia biológica busca a familiar que fue adoptado y OPA acceso a servicios de atención a la primera infancia).

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizado el 30 de septiembre de 2021, los dueños de los tramites y OPA, programados para ser racionalizados durante la presente vigencia, solicitaron modificar de la fecha de finalización del compromiso para el 30 de septiembre de 2022, teniendo en cuenta que la priorización para el inicio de los desarrollos por parte de la DIT, iniciaron en el mes de junio de 2021.

De acuerdo con lo anterior, para la vigencia 2022, se continuará con el desarrollo del plan de racionalización programado para la vigencia 2021.

3.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Para cumplir con la estrategia el ICBF rinde cuentas con transparencia se realizaron las audiencias haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC, y con acciones innovadoras que permitieran interacciones de valor y unacomunicación efectiva con todos los ciudadanos. En total se realizaron 215 mesaspúblicas en el nivel zonal, treinta y tres (33) jornadas públicas de rendición decuentas en el nivel regional y una (1) en el Sector de Inclusión Social. Lametodología utilizada en las audiencias fue: presencial, virtual o mixta.



Gráfica. Audiencia Públicas Participativas Realizadas

A continuación, se describen los tres (3) componentes de la estrategia:

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

Componente de diálogo:

Con el fin de garantizar la efectiva participación de la ciudadanía y el diálogo de doble vía, se realizó la consulta previa a través de la página web de la Entidad¹, entre el 15 de marzo y el 30 de mayo de 2021, para definir las principales temáticas sobre las cuales se fundamentó el dialogo en las mesas públicas realizadas en cada uno de los 215 centros zonales .

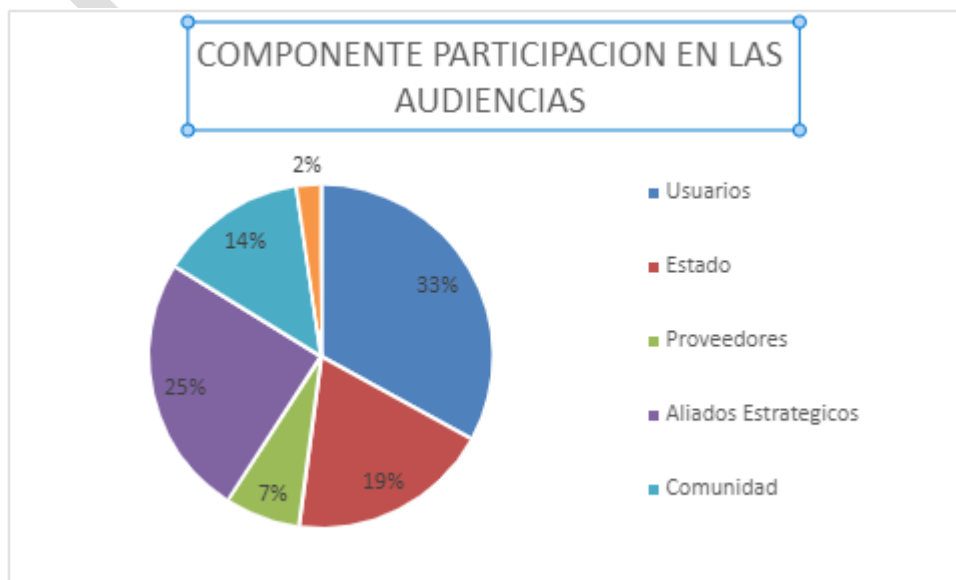
En cumplimiento de la actividad establecida en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, se recibieron 98.370 respuestas a la encuesta de consulta previa para definir los temas de interés de las mesas públicas de manera participativa. La temática más destacada en la consulta previa fue “Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años” con un 93% a nivel nacional

Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas

Se realizaron audiencias virtuales con la asistencia de Participación de 41.949 ciudadanos entre ellos veedurías ciudadanas y otras partes interesadas, distribuidos de la siguiente manera: usuarios 33%, comunidad 14% proveedores 7%; aliados estratégicos 25% sociedad 2% y 19 % estado.

¹ La encuesta se publicó en la sección de rendición de cuentas en : <https://www.icbf.gov.co/rendicion-de-cuentas-icbf>

Usuarios	13.845
Estado	7988
Proveedores	2973
Aliados Estratégicos	10319
Comunidad	5841
Sociedad (veedurías, medio-comunicación)	973



Gráfica. Componente de participación: mesas y rendición pública de cuentas

Fuente: Subdirección de Monitoreo y Evaluación - ICBF. 2021

Es importante resaltar que el uso estratégico de tecnologías y canales electrónicos orientados a permitir el acceso, producción y tratamiento de la información, facilitaron la difusión de la información. Los informes (248) relacionados con estos espacios están disponibles en la página web de la Entidad, en el micrositio de Transparencia en la sección de Rendición de Cuentas: <https://www.icbf.gov.co/rendicion-de-cuentas-icbf/rendicion-de-cuentas-en-regiones>

Componente de responsabilidad se alcanzaron los siguientes resultados:

12.643 encuestas de evaluación de la Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas diligenciadas, registros que permiten conocer la percepción de los participantes frente al evento virtual.

197 compromisos adquiridos por el ICBF cumplidos: se realizó el seguimiento de avance y reporte de evidencias, a través del módulo de Rendición de Cuentas del SIMEI.

Componente de Información:

Disposición de los 248 informes correspondientes a las audiencias públicas, garantizando la posibilidad de acceso a la información, previo al evento, por parte de las diferentes partes interesadas <https://www.icbf.gov.co/rendicion-de-cuentas-icbf/-de-cuentas-en-regiones>.

Disposición del informe general consolidado y las infografías de avance en el marcode la implementación del acuerdo de paz. <https://www.icbf.gov.co/acuerdos-de-paz>

Retos 2022

Teniendo en cuenta el Informe de resultados - Participa en la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 se continuará fortaleciendo la estrategia El ICBF Rinde Cuentas con Transparencia y se tendrá como 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

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

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 Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz (circular 100-006 de 2019⁶), durante la vigencia 2022 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 2022 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 2022 la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz
3. Divulgación de los avances de la entidad respecto a la implementación del Acuerdo de Paz. **Anexo 3 Matriz de Rendición de Cuentas 2022.**

3.4. COMPONENTE 4: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el año 2021 se realizó esfuerzos enfocados en la mejora del proceso de relación con el ciudadano, los cuales buscan la actualización de sus procesos, instrumentos y directrices internas para la adecuada gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, así como los 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 el año 2021, sumado a los canales de atención telefónicos y virtuales, se retomó la atención presencial en los diferentes puntos de atención del ICBF, a través de ellos se recibió y remitió a los profesionales competentes las solicitudes presentadas por los ciudadanos para que fuesen gestionadas y se brinde respuesta de conformidad con la normatividad que les sea aplicable.

Desde el 01 de enero al 30 de noviembre del año 2021 se registraron 897.673 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.

Peticiónes ciudadanas ICBF registradas en SIM por canal de Servicio enero a noviembre 2021			
Canal de Recepción	Centro de Contacto	Nivel Regional	Total general
Telefónico	352.557	11.613	364.170
Correo Electrónico	77.911	93.410	171.321
Presencial	1.882	152.261	154.143
Virtual	122.260	4.735	126.995
Escrito	707	80.085	80.792
Buzón	34	218	252
Total general	555.351	342.322	897.673

Fechas de corte: 01/Enero/2021 al 30/Noviembre/2021 Fuente: Boletines PQRS

- Reportes SIM /Dirección de Servicios y Atención

En la vigencia 2021, 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 que fueron ingresadas a través del canal de atención que se tiene dispuestos para ello, la publicación se realiza a través del link <https://www.icbf.gov.co/servicios/linea-anticorruptcion-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, el informe completo puede ser consultado en la ruta https://www.icbf.gov.co/system/files/caracterizacion_de_peticionarios_del_icbf_2021_0.pdf.

Así mismo en la vigencia 2021, se plantearon entre otras actividades, desarrollar y promover cursos de capacitación para los colaboradores de servicio y atención, a través del aula virtual, 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 2021 se ejecutaron al 100%, y dentro de los plazos establecidos en el plan.

Para la vigencia 2022, 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 recomendaciones sobre los resultados los reportes de tiempos de espera y de atención de los Sistemas Electrónicos de Asignación de Turnos (SDAT) que se encuentren en operación; la apropiación del conocimiento del personal vinculado al proceso de

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

Relación con el Ciudadano; Fortalecer el conocimiento de la Guía de Gestión de PQRS y demás procesos y procedimientos del ICBF mediante la socialización de material bajo la estrategia “Boletín Notigestora”; la actualización de la caracterización de peticionarios ICBF con fundamento en la información recaudada en el año 2021; 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 2022.

Durante los meses de abril a mayo del año 2022 se realizó mesas de trabajo con profesionales de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP, en las que se analizó la Circular Externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 del DAFP, la cual establece lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el Plan de Anticorrupción y Atención Al Ciudadano Vigencia 2022, de esas mesas surgió la necesidad de la reorganización de las actividades que se había planteado para el componente 4 *de servicios y atención al ciudadano* del PAAC.

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de mayo, fue aprobado los ajustes en la reorganización y creación de nuevas actividades para el componente 4, las cuales quedaron de la siguiente forma:

Componente 4: Servicio al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Actualizar la caracterización de peticionarios ICBF	Documento de Caracterización	DSYA	15/12/2022
Subcomponente 2: Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Apropiar el conocimiento del personal vinculado al Proceso de Relación con el Ciudadano (PRC).	1. Una (1) jornada de sensibilización dirigida a responsables de servicios y atención a nivel nacional, sobre la Importancia del Lenguaje Claro en el ICBF 2. Una (1) jornada de actualización dirigida a responsables de servicios y atención a nivel nacional, sobre el Procedimiento para la atención de presuntos hechos de corrupción.	DSYA	15/12/2022

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



			<p>3. Una (1) jornada de sensibilización dirigida a responsables de servicios y atención a nivel nacional, sobre la atención con enfoque diferencial.</p> <p>4. Una (1) jornadas de actualización dirigida a responsables de servicios y atención a nivel nacional, frente a la atención de personas con discapacidad auditiva, dictada por los profesionales del Centro de Contacto.</p>		
	2.2	Conmemorar el día del servicio en el ICBF	Evento de conmemoración del día del servicio.	DSYA	30/09/2022
	2.3	Socializar a través de capsulas de conocimiento, las funciones propias de los colaboradores (Profesional 2044 Grado 1), que adelantan funciones de servicio al ciudadano en los puntos de atención.	Elaboración y envío a través del correo electrónico (Cultura del Servicio), de dos (2) capsulas de conocimiento sobre las funciones propias de los colaboradores (Profesional 2044 Grado 1), que adelantan funciones de servicio al ciudadano en los puntos de atención.	DSYA	15/12/2022
	2.4	Participar en las jornadas de inducción y reinducción convocadas por la Dirección de Gestión Humana	Participar en mínimo dos (2) jornadas de inducción y/o reinducción convocadas por la Dirección de Gestión Humana	DSYA	15/12/2022
Subcomponente 3: Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Actualizar informe de diagnóstico de accesibilidad y usabilidad del Portal Web	Informe de diagnóstico de accesibilidad y usabilidad del Portal Web	DIT	15/12/2022



	3.2	Estrategia de lenguaje claro para el Canal Telefónico	Documento cartilla de lenguaje claro - Canal Telefónico	DSYA	15/12/2022
	3.3	Participación de la Entidad en dos (2) ferias ACÉRCATE, organizadas por el DAFP	Dos (2) informes de participación de la Entidad en las Ferias ACÉRCATE.	DSYA	15/12/2022
Subcomponente 4: Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Realizar un (1) taller de difusión de datos abiertos	Un (1) taller denominado Calidatón y Visualizaton de datos abiertos del ICBF	Dirección de Planeación	30/07/2022
	4.2	Fortalecer el conocimiento de la Guía de Gestión de PQRS y demás procesos y procedimientos del ICBF mediante la socialización de material bajo la estrategia "Boletín Notigestora"	Realización de diez (10) divulgaciones a través de correo electrónico del Boletín "Noti Gestora"	DSYA	15/12/2022
	4.3	Actividades de valoración de conocimientos al proceso de relación con el ciudadano dirigidos a profesionales de las regionales y centros zonales que ejerzan funciones del servicio al ciudadano.	Seis (6) actividades de valoración del conocimiento	DSYA	15/12/2022
Subcomponente 5: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Generación de recomendaciones sobre los resultados los reportes de tiempos de espera y de atención de los Sistemas	Tres (3) recomendaciones generadas a Centros Zonales que utilicen el SDAT y que estén fuera de los parámetros establecidos para tiempo de espera.	DSYA	15/12/2022

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

		Electrónicos de Asignación de Turnos (SDAT) que se encuentren en operación			
	5.2	Formular acción de mejora con base en los resultados obtenidos en la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los peticionarios	Acciones de Mejora formuladas en ISOLUCION	DSYA	15/12/2022

3.5. 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 2021, 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.

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

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

Plan emitió la Resolución No. 9788 del 2021, 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 2019, el Instituto expidió su código de Integridad, para la vigencia 2021 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 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.

En la vigencia 2021 se gestionaron 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
- ✓ 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.

Para la vigencia 2022 se continua con las actividades anteriormente mencionadas
¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

fortaleciendo de esta forma el cumplimiento a la ley 1712 de 2014 y a su vez a la resolución 1519 de 2020.

Anexo 5 Matriz Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información 2021.

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, 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.

La estrategia de 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 2022, se construyó conjuntamente con las dependencias de nivel nacional de la entidad, durante los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022.

El PPC 2021 estuvo conformado por 21 actividades, así:

MATRIZ DE PLANEACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - PPC 2021						RESULTADOS
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 de 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	Cumplió



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PL5.DE

31/01/2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 1

Página 29 de
40

2	Uso y apropiación de herramientas tecnológicas que coadyuven 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	Cumplió
---	---	---	--	---	---	---------

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

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

3	<p>Publicación de acciones de Participación Ciudadana en la gestión institucional.</p>	<p>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.</p>	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	4	<p>Publicaciones realizadas en Redes sociales o Página Web o Boletín interno o correo masivo</p>	<p>Cumplió</p>
4	<p>Estrategia de Compras Locales</p>	<p>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 productores agropecuarios y a las industrias que procesan materias primas de origen agropecuario, que contribuyen a la seguridad alimentaria y nutricional, así</p>	<p>Dirección de Abastecimiento</p>	10	<p>Número de encuentros de compras locales realizados</p>	<p>Cumplió</p>

		como al fortalecimiento de las economías locales de Colombia. 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.				
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	Cumplió
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	Cumplió

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	Cumplió
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	6	reuniones	Cumplió
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	700	reuniones de comités	Cumplió fuera de términos
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.	Cumplió

<p>11</p>	<p>Mesas de participación de adolescentes y jóvenes en Hogares Sustitutos.</p>	<p>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</p>	<p>Dirección de protección</p>	<p>1</p>	<p>Mesa de participación realizada.</p>	<p>Cumplió</p>
<p>12</p>	<p>Estrategia de referentes afectivos</p>	<p>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.</p>	<p>Dirección de protección</p>	<p>Relaciones para fortalecimiento de vínculos - 500</p>	<p>Número de referentes afectivos fortalecidos</p>	<p>NO Cumplió</p>

<p>13</p>	<p>Consulta a la comunidad para la elaboración y actualización de los lineamientos técnicos de atención del ICBF</p>	<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. 	<p>Dirección de Protección</p>	<p>3</p>	<p>Lineamientos construidos participativamente.</p>	<p>Cumplió</p>
<p>14</p>	<p>Control social y/o veeduría ciudadana respecto de la oferta de servicios de la Dirección de Familias y Comunidades.</p>	<p>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.</p>	<p>Dirección de Familias y Comunidades</p>	<p>4</p>	<p>Experiencias de promoción de control social y/o veeduría ciudadana identificadas y documentadas.</p>	<p>Cumplió</p>



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	Cumplió
----	---	---	--	---	----------------------------------	---------

16	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Dirección de Nutrición</p>	<p>5</p>	<p>Consultas realizadas por los líderes de la modalidad 1.000 días para cambiar el mundo</p>	<p>Cumplió</p>
17	<p>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</p>	<p>Socializar con los Niñas, Niños y Adolescentes el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC del ICBF para la vigencia 2021.</p>	<p>Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar-Subdirección de Articulación Territorial</p>	<p>33</p>	<p>Mesas de Participación con socialización</p>	<p>NO Cumplió</p>

18	<p>Monitoreo de las Mesas de Participación territoriales de niñas, niños y adolescentes</p>	<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. 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. El reporte de la herramienta se solicitará semestral teniendo en cuenta la cantidad de ítems a resolver y el volumen de información solicitada.</p>	<p>Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar-Subdirección de Articulación Territorial</p>	40	Mesas de Participación monitoreadas	Cumplió
----	--	---	---	----	-------------------------------------	---------

19	Formación a plataformas juveniles en promoción y prevención	"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 XXI, tendencias juveniles, entre otros.	Dirección de Adolescencia y Juventud	10	Plataformas de juventudes departamentales acompañadas	NO Cumplió
20	Creación del Consejo Asesor de Juventud del ICBF	Elegir y posesionar un Consejo Asesor de Juventud para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Dirección de Adolescencia y Juventud	1	Consejo asesor elegido y posesionado	Cumplió
21	Mesas Pacto Colombia con la juventudes	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	Dirección de Adolescencia y Juventud	33	número de mesas instaladas en el territorio nacional	Cumplió

		país.				
--	--	-------	--	--	--	--

Resultado de la implementación:

El PPC tuvo un porcentaje de implementación para la vigencia 2021, del 86% (dato a diciembre 31) De las 21 actividades programadas, se culminaron a satisfacción 17; una (1) se cumplió fuera de términos, que fue de la Dirección de Primera Infancia y tres (3) correspondientes a las Direcciones de Infancia, Adolescencia y Juventud, y el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, no se ejecutaron completamente, por lo cual no fue posible cumplir el 100% de la meta establecida.

Las actividades que no cumplieron su meta son:

- Estrategia de referentes afectivos
- Realizar una mesa con las Niña, 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.
- Formación a plataformas juveniles en promoción y prevención


En ese sentido y con relación al PPC 2020, se tuvo una reducción del porcentaje de cumplimiento del 8%, el cual estuvo relacionado principalmente con problemáticas asociadas a las realidades de territorios las cuales no permitieron el desarrollo de las actividades presupuestadas, otras de las razones expuestas son asociadas a las dinámicas de la contratación, y para el caso de la Dirección de Adolescencia y Juventud, el proceso de pacto por las juventudes cancelo las asistencias técnicas que se tenían programadas.

Plan de Participación Ciudadana vigencia 2022

Para la vigencia 2022 la Estrategia de Participación Ciudadana baja hasta el nivel regional, razón por la cual el componente 6 del Plan AAC, que es el mismo Plan de Participación Ciudadana, contará para el 2022 además con un apéndice que recoge los planes de las 33 regionales en esta misma materia.

De esta manera, pasó de tener 21 actividades a un total de 26 reportadas por el nivel nacional, de ellas cinco (5) son nuevas; esto debido a que las áreas de Infancia, Primera Infancia DPI, Familia y Comunidades DFYC, Servicios y Atención DSYA, Adolescencia y Juventud propusieron realizar más actividades, en el caso de DPI esta es: “diseñar y actualizar piezas informativas para su difusión en canales de comunicación con padres, madres cuidadoras, comités, veedurías de control social”; para la DFYC es. “identificación y análisis de observaciones ciudadanas sobre oferta del ICBF”.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PL5.DE	31/01/2022
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 1	Página 40 de 40

Sin embargo, este número de 26 actividades se modificó por solicitudes realizadas al comité de desempeño institucional el 4 de marzo y el 28 de abril; en los que se solicitaron y se aprobaron los siguientes cambios a nivel del PPC de la SDG: Dirección de Infancia, Dirección de Adolescencia y Juventud y Dirección de Familia y Comunidades; quedando así 24 actividades para el Plan de Participación Ciudadana del nivel nacional¹.

Para el caso de la actividad “actualizar el calendario de participación ciudadana de la entidad” bajo la responsabilidad de consolidación de la DSYA, cabe resaltar que realmente esta es una actividad compartida, ya todas las áreas que intervienen en el PPC deben suministrar el insumo, realizando el reporte mensualmente acerca de las actividades que se pueden publicar en el calendario, para lo cual se incluyó otra pestaña en la herramienta de monitoreo del PPC con el fin de que éstas reporten su avance de esta actividad. Y la responsabilidad de la DSYA es la consolidación.

Adicionalmente, está el PPC regional en el cual se plantearon 132 actividades para un total de 158 actividades para hacerle seguimiento en el plan de participación ciudadana del ICBF, lo que implicará un gran reto para la entidad orientado al fortalecimiento de los recursos con los que se realiza seguimiento a esta estrategia institucional.

No obstante, en los comités de desempeño institucional con fecha del 24 de marzo se solicitaron y se aprobaron los siguientes cambios al PPC regional: Santander, La Guajira, Putumayo y Bolívar. Luego en el comité de desempeño institucional del 4 de marzo, se solicitaron y se aprobaron ajustes de las regionales Sucre y Vichada y el 28 de abril se solicitó y aprobó cambios para la regional Vichada. Quedando el PPC regional con 131 actividades².

A continuación, se describen los principales cambios solicitados:

Regional Santander: Al momento de consolidar los 33 planes de Participación Ciudadana de las Regionales, la DSYA por error involuntario duplicó la matriz del PPC de la Regional Norte de Santander en el PPC de la Regional Santander; razón por la cual se requiere realizar un ajuste y dejar aprobada la versión remitida por la Regional a la DSYA el 24 de noviembre del 2021. Así mismo solicitaron que para las actividades 1,2 y 4 del plan, la modalidad de realización de las reuniones propuestas, fueran virtuales.

Regional Bolívar: Por error involuntario de la Regional Bolívar al diligenciar el formato de Plan de Participación ciudadana 2022 omitió el número en la meta de la actividad # 4. Por lo anterior, requiere que se tenga en cuenta la última versión remitida a la DSYA el 18 de marzo del 2022, en la cual consigna meta 1 (uno) para la actividad #4.

Regional Putumayo: Solicitó que se anexe la actividad #5 en la matriz PPC 2022, debido a que en el momento de la consolidación de los planes por parte de la DSYA

¹ [plan de participacion ciudadana nivel nacional 2022.xlsx \(live.com\)](#)

² [plan de participacion ciudadana nivel regional 2022.xlsx \(live.com\)](#)

se eliminó involuntariamente esta actividad. Por lo anterior, requiere que se tenga en cuenta la versión remitida a la DSYA el 19 de noviembre del 2021, la cual contenía la quinta actividad. Este ajuste no implica modificación de las metas, fechas o actividades que se habían aprobado.

Así mismo, solicitó ajustar la fecha para el cumplimiento de la actividad #4 del PPC 2022, la cual en este momento se encuentra con fecha de finalización el día 22 de marzo, quedando como nueva fecha el 31 de marzo del año en curso.

Regional Guajira: Solicitó que se le permitiera ampliar la fecha para el cumplimiento de la actividad #3 del PPC 2022 que venció el 28 de febrero de 2022 y se indicó como nueva fecha de finalización de la actividad el 30 de abril.

Regional Sucre: Solicitó que se reemplazará la matriz del actual PPC 2022 de esta Regional, por la versión enviada el 20 de diciembre de 2021, toda vez que en esa fecha envió una versión ajustada al profesional responsable del tema en la DSYA, quien por error al momento de consolidar y enviar la versión definitiva del PPC a la Dirección de Planeación omitió involuntariamente reemplazar la versión anterior, quedando aprobada la versión incorrecta.

Regional Arauca: Solicitó que se reemplazará el actual PPC 2022, debido a que, en diciembre de 2021, el regional olvido enviar la última versión del plan de PPC 2022 a la DSYA. Esta situación generó que los dos objetivos estratégicos de las actividades N°1 y 4, estuvieran incorrectos. Razón por la cual, la regional solicita que se tenga en cuenta la última versión con fecha de 24 de febrero del 2022, en donde están ajustados los objetivos estratégicos.

Regional Vichada: Al diligenciar el formato de Plan de Participación Ciudadana se diligenció con porcentajes el campo asignado para colocar el número de la meta en las 3 actividades, por lo tanto, se aprobó el valor numérico para cada meta establecida en el PPC de la regional.

Así mismo, la regional solicitó eliminar la actividad # 5 del actual PPC, ya que en diciembre de 2021 realizaron ajustes a la matriz, con base en correo de retroalimentación enviado por la DSYA, pero olvidaron remitir la última versión con los ajustes a la DSYA para su consolidación.

Dirección de Infancia: Solicitó que la actividad # 12 del PPC 2022 fuera eliminada, ya que es la misma actividad # 10, sólo que se reformuló atendiendo la orientación de la DSYA de hacer explícito las acciones de participación ciudadana con poblaciones con enfoque diferencial, en articulación con el modelo de la estrategia de participación articulada con el direccionamiento estratégico y la planeación institucional del ICBF.

Esta duplicidad se presentó teniendo en cuenta que para el momento en que se requiere el envío de la matriz definitiva de las actividades del Plan de PC 2022 la actividad 9 del plan para la vigencia 2021 Ejercicios de promoción de la participación y el control social "Explorando mi ciudadanía, conociendo mi territorio" se encontraba incumplida al no haber logrado la meta con corte al 30 de noviembre,

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

fecha de finalización establecida en el plan, por lo que de acuerdo con las instrucciones de tratamiento de las actividades que no cumplieron meta en 2021, éstas se debían mantener en el plan para la siguiente vigencia, situación que generó la duplicidad cuando posteriormente en el mes de diciembre la OCI en su revisión tuvo en cuenta soportes de actividades realizadas posteriormente al 30 de noviembre y declaró la actividad como Cumplida Fuera de Términos 2021.

Dirección de Adolescencia y Juventud: Solicitó eliminar la actividad # 26 del PPC, toda vez que esta actividad se recoge en la actividad # 23 que es "Asistencia técnica a subsistema de juventudes en el orden nacional, departamental y/ o municipal", toda vez que el subsistema de juventudes está compuesto por las plataformas juveniles, los consejos de juventud y otros procesos y prácticas organizativas juveniles, tal y como está contenido en los capítulos II, II, IV y V de la Ley 1622 de 2013, con el beneficio adicional de pasar de 10 asistencias técnicas a plataformas juveniles (meta de la actividad 26) a 33 asistencias técnicas al Subsistema de Participación de las juventudes en el orden municipal, departamental y nacional (meta de la actividad 23).

Dirección de Familia y Comunidades: Solicitó ajustar cuatro aspectos: Nombre de la actividad, descripción de la actividad, meta y unidad de medida, de la actividad # 17; toda vez que a la fecha identificó, que, para el desarrollo de la misma, desde otras áreas e instancias de la entidad aún se encuentran por definir y construir varios insumos que constituyen requisitos previos y sobre los cuales no existe mayor control desde la DFC.

El siguiente es el Plan de Participación para la vigencia 2022: Anexo 6 Matriz Plan de Participación Ciudadana SDG 2022

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META
1	Incentivar la apropiación de conocimientos sobre la importancia de la participación ciudadana y del control social a los servicios de primera infancia. (periodicidad bimestral)	Dirección Primera Infancia	6
2	Desarrollar las actividades planteadas en el calendario de participación ciudadana 2022, priorizando la presencialidad en comunidades étnicas.	Dirección Primera Infancia	7
3	Diseñar y actualizar piezas informativas para su difusión en canales de comunicación con padres, madres, cuidadoras-es, comités y veedurías de control social.	Dirección Primera Infancia	7
4	Uso y apropiación de herramientas tecnológicas que coadyuven a la participación ciudadana.	Dirección de Información y Tecnología	2
5	Publicación de acciones de Participación Ciudadana en la gestión institucional.	Oficina Asesora de Comunicaciones	4
6	Encuentros de Compras Locales	Dirección de Abastecimiento	9
7	Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS) de la Ciudadanía, sobre la gestión de la Entidad.	Dirección de Servicios y Atención	10

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

8	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios (peticionarios) de los canales de atención del ICBF	Dirección de Servicios y Atención	10
9	Actualizar el calendario de participación ciudadana de la entidad	Dirección de Servicios y Atención (responsable de la consolidación)	6
		Todas las áreas presentes en el PPC 2022 (responsables del reporte mensual)	
10	Encuentros de promoción de la participación de niñas y niños y el control social	Dirección de Infancia	500
11	Encuentros del Consejo Asesor y consultivo de Niñas, niños y adolescentes	Dirección de Infancia	6
12	Mesas nacionales de diálogo técnico con Madres Sustitutas	Dirección de protección	4

El siguiente es el Plan de Participación del nivel nacional para la vigencia 2022: Anexo 6 Matriz Plan de Participación Ciudadana 2022

No	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META
13	Mesas de participación de adolescentes y jóvenes en Hogares Sustitutos.	Dirección de protección	2
14	Estrategia de referentes afectivos	Dirección de protección	500
15	Consulta a la comunidad para la elaboración y actualización de los lineamientos técnicos de atención del ICBF	Dirección de Protección	2
16	Fortalecimiento en temas de participación y control social	Dirección de Familias y Comunidades	3
17	Elaboración de propuesta técnica para la recolección y organización de observaciones ciudadanas sobre oferta y gestión ICBF.	Dirección de Familias y Comunidades	1
18	Encuentros Ciudadanos de Alimentos de Alto Valor Nutricional.	Dirección de Nutrición (Alimentos de Alto Valor Nutricional)	5
19	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.	Dirección de Nutrición	7

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

20	Realizar una mesa con las Niñas, niños y Adolescentes y la MIAF de al menos una entidad territorial por Departamento la puesta en marcha de los Kit de Participación (de al menos una de las herramientas pedagógicas).	Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar- Subdirección de Articulación Territorial	33
21	Realizar el monitoreo de las mesas de participación de niñas, niños y adolescentes.	Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar- Subdirección de Articulación Territorial	30
22	Asistencia técnica a subsistema de juventudes en el orden nacional, departamental y/o municipal.	Dirección de Adolescencia y Juventud	33
23	Acciones de movilización social lideradas por los miembros del Comité Asesor Juvenil en coordinación con la agenda de la Dirección de Adolescencia y Juventud del ICBF.	Dirección de Adolescencia y Juventud	150
24	Tomas regionales para la socialización del Pacto Colombia con las Juventudes.	Dirección de Adolescencia y Juventud	5

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 2022 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

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

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 sharepoint, 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 2021 emitido por la Oficina de Control Interno, se tiene que:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de sus 80 actividades propuestas obtuvo la siguiente calificación:

Componente 1 Gestión del Riesgo = De las 12 actividades propuestas se obtuvo cumplimiento del 100%.

Componente 2 Racionalización de Trámites = De las 3 actividades propuestas se aplazan para septiembre 2022.


Componente 3 Rendición de Cuentas = De las 21 actividades propuestas se obtuvo el 100% de cumplimiento.

Componente 4 Mecanismos de Atención al Ciudadano = De las 6 actividades propuestas se obtuvo el 100% de cumplimiento.

Componente 5 Mecanismos para la Transparencia = De las 17 Actividades se obtuvo cumplimiento del 100%.

Componente 6: El PPC tuvo un porcentaje de implementación para la vigencia 2021, del 86% (dato a diciembre 31) De las 21 actividades programadas, se culminaron a satisfacción 17; una (1) se cumplió fuera de términos, que fue de la Dirección de Primera Infancia y tres (3) correspondientes a las Direcciones de Infancia, Adolescencia y Juventud, y el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, no se ejecutaron completamente, por lo cual no fue posible cumplir el 100% de la meta

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PL5.DE	31/01/2022
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión 1	Página 46 de 40

establecida.

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 anual mente y publicarse a más tardar el 31 de enero de 2022.

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 2021 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 2021 el indicador obtuvo un comportamiento adecuado del 99.6%.

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

PA-135 Porcentaje Cumplimiento de las Actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia: 2021

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

9. ANEXOS

- Anexo 1.1. Matriz de Riesgos de Corrupción 2022
- Anexo 1. Componente 1. Gestión de Riesgos
- Anexo 2. Componente 2. Racionalización de Trámites 2022
- Anexo 3. Componente 3. Rendición de Cuentas 2022
- Anexo 4. Componente 4. Mecanismos de Atención al Ciudadano 2022
- Anexo 5. Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información 2022
- Anexo 6. Componente 6. Plan Participación Ciudadana 2022

10. CONTROL DE CAMBIOS: N/A



PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL5.DE

31/01/2022

Versión 1

Página 48 de
40

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

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