**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016**

**Instituto Colombiano de Bienestar Familiar**

**PRESENTACIÓN**

El impacto de la corrupción en la sociedad toca prácticamente todas sus esferas: económica, política, social y cultural.

Es evidente el detrimento que ocasiona la corrupción en las finanzas públicas. No obstante, el daño en lo político, social y cultural, es quizás igual o peor. *“Una práctica de corrupción no solo viola una regla particular o impacta una decisión colectiva específica, sino que afecta la legitimidad del Estado, profundiza la desigualdad y las asimetrías de poder, lo que se puede traducir en inseguridad e inestabilidad”*[[1]](#footnote-1).

En otras palabras, un acto de corrupción trae consigo la pérdida de confianza y credibilidad tanto en las instituciones como en la sociedad misma y sus valores éticos.

En este marco, la lucha contra la corrupción debe ser un asunto que compromete a toda sociedad.

De una parte, las normas y leyes, así como las instituciones de control y las encargadas de impartir justicia a quienes comenten prácticas corruptas, y de otro, la sociedad civil, la ciudadanía en general y los servidores públicos, en tanto promotores de probidad y guardianes de la ética y la transparencia en todas sus actuaciones, tanto públicas y privadas.

De esta manera, es un reto para la administración pública diseñar estrategias que promuevan la transparencia y mecanismos que permitan luchar contra la corrupción, todo con participación de la ciudadanía, la sociedad civil y los grupos de interés de cada entidad.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF – no es ajeno a dicho reto y es en este sentido que asumió la construcción del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que se constituye en la herramienta más importante para adelantar este cometido.

El presente documento contiene cinco capítulos, el primero presenta el marco legal de la lucha anticorrupción y servicio al ciudadano en Colombia; el segundo y tercero contienen el contexto nacional y del Instituto, respectivamente, junto con el diagnóstico en cada caso; el cuarto presenta el contenido del Plan para cada uno de los componentes establecidos en el Decreto 124 de 2016; y el quinto contiene una descripción del proceso de construcción colectiva que se llevó a cabo durante los últimos dieciocho meses para la definición de las principales apuestas del Plan, la propuesta de socialización del mismo y el esquema de seguimiento definido. Cada capítulo está acompañado por una matriz en la que se presenta en detalle el conjunto de acciones, responsables y fechas límite para llevarse a cabo durante 2016 y que son la carta de navegación del Instituto en materia de promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción.

1. **MARCO LEGAL**

El Plan Anticorrupción del ICBF para 2016 tiene sustento legal principalmente en el Estatuto Anticorrupción consagrado en la Ley 1474 de 2011, el cual contempla la obligatoriedad para todas las entidades estatales de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para ello, según lo establece el Decreto 1081 de 2015, será la contemplada en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

La expedición del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) Colombia ha impulsado sus esfuerzos de lucha contra la corrupción en los últimos años. El estatuto da los lineamientos para la creación de la Secretaría de Transparencia, retoma la figura de la Comisión Nacional de Moralización, impulsa la organización de Comisiones Regionales de Moralización y crea la figura de la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción con representantes de los gremios económicos, ONG, universidades, medios de comunicación, veedurías ciudadanas, el Consejo Nacional de Planeación y organizaciones sindicales, entre otros.

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

Alineado a ello, los dos últimos Planes Nacionales de Desarrollo (2010–2014 “Prosperidad para Todos” y 2014-2018 “Todos por un nuevo país”) incluyen como eje transversal el Buen Gobierno, que tiene entre sus pilares fundamentales la participación ciudadana y lucha contra la corrupción.

Colombia adicionalmente cuenta con una política pública integral de lucha contra la corrupción adoptada por el Documento CONPES 167 de 2013 “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”.

Este CONPES 167 identifica como problema central en materia anticorrupción en el país la ineficacia de las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en Colombia. Así mismo establece cinco factores relacionados:

* Deficiente acceso y calidad de la información pública para la prevención de la corrupción
* Deficiencias en herramientas de gestión pública para la prevención de la corrupción
* Debilidades del control social en la prevención de la corrupción
* Escasos resultados de la promoción de la integridad y la cultura de la legalidad en el Estado y la sociedad
* Altos niveles de impunidad en actos de corrupción

En consecuencia el principal objetivo de dicho CONPES es “fortalecer las herramientas y mecanismos institucionales para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en el país”; y cuenta con cinco (5) estrategias:

* Mejorar el acceso y la calidad de la información pública para prevenir la corrupción
* Mejorar las herramientas de gestión pública para prevenir la corrupción
* Aumentar la incidencia del control social en la lucha contra la corrupción
* Promover la integridad y la cultura de la legalidad en el Estado y la sociedad
* Reducir la impunidad en actos de corrupción[[2]](#footnote-2)

Finalmente, las herramientas normativas del Plan que se articulan de acuerdo con las estrategias del mismo, pueden clasificarse en su aplicabilidad así:

**Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción:**

* Ley de Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana, Ley 1757 de 2015
* Ley de transparencia y acceso a la información pública, Ley 1712 de 2014
* Ley que regula Derecho fundamental de petición, Ley 1755 de 2015
* Decreto que Adopta la Actualización del MECI, Decreto 943 de 2014

**Racionalización de Trámites:**

* Ley de Trámites, Ley 962 de 2005
* Decreto anti trámites, Decreto 019 de 2012

**Rendición de Cuentas:**

* Ley de transparencia y acceso a la información pública, Ley 1712 de 2014
* Ley de Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana, Ley 1757 de 2015
* Ley de Mecanismos de participación ciudadana, Ley 134 de 1994
* Ley de Planes de Desarrollo, Ley 152 de 1994
* Ley de veedurías ciudadanas, Ley 850 de 2003
* Manual de rendición de cuentas, Conpes 3654 de 2010

**Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:**

* 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 Nacional de Servicio al Ciudadano**,** Conpes 3649 de 2010
* Estrategia Gobierno en Línea, Conpes 3650 de 2010
* Decreto que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Decreto 2623 de 2009

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:**

* Ley de transparencia y acceso a la información pública, Ley 1712 de 2014
* Ley que regula Derecho fundamental de petición, Ley 1755 de 2015

1. **CONTEXTO NACIONAL**

Si bien Colombia presenta avances importantes en el nivel normativo y en el marco político, no se puede hablar de eficacia y eficiencia en la real aplicación de las leyes, puesto que en diversas mediciones seguimos con un bajo nivel de transparencia, como se puede ver a continuación:

* **Índice Global de Integridad (IGI)**, elaborado por la organización Global Integrity, que mide las herramientas anticorrupción con las que cuenta un país. Para 2011, el IGI concluyó que *“si bien Colombia tiene una óptima estructura legal anticorrupción (94 puntos sobre 100), la implementación de la misma es regular (67 puntos sobre 100)”* [[3]](#footnote-3). Sin embargo, señala que la brecha de implementación se ha venido reduciendo desde 2005, lo que demuestra progresos en el abordaje de la problemática por parte del Gobierno Nacional.
* **Índice de Percepción de Corrupción (IPC)**[[4]](#footnote-4) de Transparencia Internacional, señalan que durante más de 10 años Colombia ha mantenido puntajes que oscilan entre 35 y 40 puntos sobre 100, lo que equivale a niveles de corrupción media a alta[[5]](#footnote-5). Para 2015, esta medición ubicó a Colombia en el puesto 83 entre 178, con una media de 37 puntos sobre 100, mejorando levemente su posición en el ranking mundial con respecto a 2014; pues si bien obtuvo la misma puntuación que en 2014, en ese año obtuvo el puesto 94.

En el gráfico a continuación se presenta la evolución del resultado obtenido por Colombia en IPC en los últimos 8 años:

Fuente: http://www.transparency.org/

* **Barómetro de las Américas**, realizado por Latin American Public Opinion Project (LAPOP) que mide los valores y el comportamiento democrático de los países donde es aplicado. Para 2012 los resultados de la medición concluyeron que los ciudadanos de América Latina consideran la corrupción en el sector público como un fenómeno generalizado. Colombia fue el país de la región con mayor percepción de corrupción con un puntaje promedio de 82 puntos sobre 100[[6]](#footnote-6).
* **Índice de Transparencia de las Entidades Públicas**, medición realizada por Transparencia por Colombia, iniciativa de control social y herramienta de fortalecimiento de la democracia, que evalúa 85 entidades nacionales de las tres ramas del poder público y los órganos autónomos. La útima medición de este índice (2013-2014) arrojó una calificación promedio para las entidades medidas, de 67,4 puntos de 100 posibles, señalando un riesgo medio de corrupción.
* **Indicadores de Gobernabilidad (WGI)** del Banco Mundial, para la medición de 2011 frente al control de la corrupción, Colombia obtuvo una puntuación de 48,8 sobre 100. Esto refleja para el país un avance importante, pero no suficiente en términos de esfuerzos en la aplicación de herramientas y mecanismos disponibles para combatir el fenómeno.
* **Cifras de la Auditoría General de la República** (2010), los costos asociados a la corrupción en la contratación superan los 10 billones de pesos al año.

En este contexto nacional, para el ICBF es prioritario acoger como parte de su Misión, *“****Trabajar con calidad y transparencia*** *por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas”*, entendiendo que la transparencia se concreta en los pilares estratégicos contemplados en el Plan Estratégico Institucional 2015-2018, específicamente en: “*Principios de transparencia y buen gobierno, que promuevan el control social a través del acceso a la información, la participación ciudadana, el diálogo de saberes, y la rendición pública de cuentas”.*

1. **CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL ICBF: INTERNO Y EXTERNO**

El ICBF cuenta con 12.000 colaboradores, 1 sede nacional, 33 regionales, 208 centros zonales, 6.400 operadores[[7]](#footnote-7) y 110.000 unidades de servicio[[8]](#footnote-8). En 2015 atendió 7.736.578 niños, niñas, adolescentes y sus familiares con una inversión de $4,9 billones. En este marco, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se constituye en una herramienta de valor estratégico que contribuye a fortalecer la institucionalidad, generar reglas de juego que cierren los espacios a las prácticas corruptas y a favorecer la transparencia en la gestión.

Así, para la construcción del presente documento, el ICBF consideró la información proveniente de la identificación y análisis de los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, información recogida en tanto en las 33 regionales, como en la SEDE nacional; de las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites; de los requerimientos de información de la ciudadanía detectada a través de los ejercicios de rendición pública de cuentas, de un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano y de un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

Además, la construcción del Plan tuvo como insumo las evaluaciones realizadas para medir el nivel de transparencia y los avances en el modelo integrado de planeación y gestión de acuerdo con el Decreto 2482 de 2012, los resultados del Índice de Transparencia de las Entidades Públicas (ITEP)[[9]](#footnote-9), y las nuevas guías del 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” y el seguimiento de la legislación contenida en el marco normativo del presente documento.

A continuación, se presenta una síntesis de los resultados de tres evaluaciones que permiten ofrecer un panorama de la entidad frente al tema de la transparencia y lucha contra la corrupción.

* 1. **ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS (ITEP)**

En la medición realizada por Transparencia por Colombia en 2014, el ICBF obtuvo una calificación global de 53,8%, que lo ubica en el puesto 78 entre 85 entidades públicas evaluadas, siendo el número uno (1) la entidad con menor riesgo de corrupción y el número ochenta y cinco (85) la entidad con mayor riesgo. Con estos resultados poco positivos, el ICBF elaboró el plan de mejoramiento validado en el tercer informe de Desarrollo Administrativo de la Entidad en 2015 y entregado al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y a Transparencia por Colombia. Las acciones de dicho plan están recogidas en el presente documento.

En el gráfico a continuación se presentan los resultados obtenidos por el ICBF en cada uno de los componentes analizados:



Según esta evaluación, los principales aspectos a mejorar de acuerdo con las recomendaciones de ITEP, son:

**Visibilidad**

* Faltan condiciones institucionales para divulgación de información.
* Baja disponibilidad y acceso a la información sobre: talento humano, financiera, de trámites y políticas y medidas anticorrupción.

**Institucionalidad**

* Carencia de una política o plan de transparencia y anticorrupción y desarticulación entre código de buen gobierno e ideario ético y poca socialización.
* Gestión del talento humano: falta política que incluya, entre otras, evaluación del desempeño y vinculación y retiro.
* Gestión de la contratación: Ajuste del Manual de Contratación y frecuencia sesiones Comité de Contratación.

**Control y Sanción**

* PQRS: Pocos canales y falta protección al denunciante.
* Rendición de cuentas: diversificación de medios diferentes a la audiencia pública y falta de claridad (articulación con DPS)
* Pocos espacios de diálogo y concertación con la ciudadanía.
* Investigaciones de control interno de gestión y disciplinario prescritas.

Con base en el resultado obtenido por el CBF en la versión 2014 del Índice, se elaboró en 2015 un “Plan de mejora de la matriz de transparencia” en el que se revisaron cada una de las 429 variables que mide el índice[[10]](#footnote-10). Así, en el proceso de autoevaluación de los compromisos definidos en la matriz se pudo determinar que todos los componentes mejoran su nivel de calificación, encontrando en términos generales lo siguiente:

* De 151 variables del Índice ubicadas en el 100% de cumplimiento en la medición de 2014, pasamos a 277 en esta posición, como resultado de mejorar la situación de 32 variables que se encontraban por debajo del 100% e incluir la información relativa a 94 variables para las cuales no se disponía de información o se encontraban vacías.
* En el componente de visibilidad la mejora se da como resultado de simplificar y ampliar el acceso a la información para la ciudadanía, a través de la publicación de información en la página web y otros canales en formatos abiertos.
* En el componente de institucionalidad los avances más relevantes se relacionan con la implementación de la *Guía para la formulación del plan anticorrupción* (Decreto 124 de 2016), planteando la socialización del mismo y las estrategias de seguimiento, la inclusión de en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) de lineamientos de capacitación en materia de anticorrupción, transparencia, ética, rendición de cuentas y el ajuste del Manual de Contratación y la institucionalización (obligatoria y permanente) del Comité de Contratación.

Finalmente, cabe señalar que la elaboración y evaluación de este plan de mejora permitió al Instituto mejorar las condiciones para atender de una manera más adecuada la versión 2016 del Índice, que inicia su medición en el segundo semestre del año.

* 1. **INFORME DE POLÍTICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO**

De acuerdo con los resultados arrojados en Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión – FURAG - a nivel de política, componentes de política y la estrategia GEL, la evaluación de 2014 arrojó el siguiente resultado para el Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación:



En este marco, a partir de los resultados obtenidos por el ICBF en 2014, se identificaron, para cada línea de política, aspectos a mejorar entre los que se destacan para la **Política Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano:** considerar la información suministrada por la ciudadanía para la identificación de riesgos de corrupción; diseñar una política de tratamiento de datos; e incluir mecanismos de atención especial para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores para optimizar el servicio al ciudadano, entre otros.

En lo relacionado con la **Política de Gestión de Talento Humano:** establecer necesidades de capacitación directa, académica e institucional para gerentes públicos; incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas de derechos humanos, gobierno en línea y prioridades de Gobierno; y poner en marcha el plan de Incentivos para equipos de trabajo.

Para la **Política de Eficiencia Administrativa:** articular resultados de la gestión institucional, del desempeño individual y de los planes institucionales de capacitación, a los propósitos y niveles de desempeño esperados; racionalizar trámites de la entidad y actualizar la distribución de la planta de personal en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP.

Finalmente, en lo atinente a la **Política de Gestión Financiera** se destacan: la necesidad de hacer seguimiento y evaluación a los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información; incorporar esquemas de gestión de documentos electrónicos; elaborar esquemas de publicación de información y aplicar el sistema Integrado de conservación incluyendo tanto documentos análogos como electrónicos.

* 1. **ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA (GEL)**

Por su parte, la medición de los Resultados de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL), que tiene el objeto de garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

En este marco, en 2014, el ICBF obtuvo para su estategia GEL, 51 puntos sobre 100. Este informe señala para el ICBF los siguientes aspectos a mejorar clasificados en cinco ítems que contribuyen al impulso de la transparencia y la lucha anticorrupción:

| ITEM | ASPECTOS A MEJORAR |
| --- | --- |
| Entorno de Control | Facilitar que desde la Alta Dirección se tomen acciones dirigidas a fortalecer el Sistema de Control interno, específicamente en lo relacionado con la política administración del riesgo y el mejoramiento de canales para la comunicación interna y externa. |
| Información y comunicación | Revisar la estrategia de comunicación tanto interna como externa para determinar si permite el flujo de información entre sus diferentes niveles y áreas.  |
| Direccionamiento Estratégico | Revisar los mecanismos para el seguimiento a la planeación institucional, específicamente en lo relacionado con los indicadores de gestión para garantizar de forma razonable el óptimo nivel de cumplimiento de las metas y objetivos de los proyectos. |
| Administración de Riesgos | Revisar que el mapa de riesgos institucional consolide aquellos riesgos identificados como críticos para el normal desarrollo de las operaciones de la entidad, incluyendo aquellos asociados a posibles actos de corrupción y que su estructura facilite que la entidad cuente con mecanismos de control y seguimiento que permitan la administración de los riesgos de forma efectiva. |
| Seguimiento | Revisar el nivel de ejecución del Programa Anual de Auditorías, en cuanto a cumplimiento de plazos, objetivos y alcances. Garantizar de forma razonable que se implementan las acciones correctivas y/o preventivas a los procesos, en el análisis de la información interna y externa.  |

El análisis de la información que se acaba de relacionar se constituyó en el contexto estratégico en el cual el ICBF construyó de manera participativa el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1. **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO**
	1. **COMPONENTE 1: MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

El ICBF entiende la Administración del Riesgo como un asunto estratégico, por lo que se propuso impulsar la apropiación de una cultura de lo preventivo que considera (i) el concepto de riesgo, (ii) su identificación y (iii) el entorno que se debe generar en la entidad para para controlarlos. Así, el trabajo que adelantamos está directamente relacionado con el pilar estratégico de nuestro Plan Indicativo Institucional: “Cultura de la gestión de la calidad en la prestación del servicio del ICBF, basada en la evaluación y supervisión”.

Entender la gestión del riesgo como un asunto atinente a la calidad permite hacer una labor sistemática y permanente. En este sentido, el ICBF diseñó la Guía de Administración de Riesgos G1MP2 V10.0 de 2015, lo que nos permite que la gestión de riesgos se constituya en elemento fundamental para optimizar el proceso de toma de decisiones y en consecuencia, nuestra efectividad operativa. La guía se puede consultar en el siguiente link:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/IntranetICBF/macroprocesos/estrategicos/mejoramiento/g/G1%20MPME2%20Gu%C3%ADa%20Administracion%20de%20Riesgos%20V10_AJUSTES_AUDITOR.pdf>

Articulado a ello, el ICBF incluyó dentro del rediseño de su modelo de operación por procesos, el mejoramiento de la gestión de riesgos para darle mayor relevancia y hacer evidente su importancia para el logro del desarrollo institucional.

En este marco, se revisó el proceso en sus etapas de identificación, análisis y evaluación encontrando oportunidades de mejora en la evaluación de los riesgos y sus controles. Con respecto a los riesgos de corrupción, se dificultaba su identificación por no contar con estándares que permitieran diferenciarlos con claridad frente al resto de riesgos.

Con relación a los controles se encontró que no se evaluaban de manera individual; que no se contaba con criterios para obtener una medición cuantitativa objetiva que permitiera obtener un valor final resultado de la solidez del conjunto de controles aplicados.

A partir de esto, se ajustó el instrumento que aplicaba, se mejoraron los criterios para realizar el análisis y evaluación de los controles, y se alineó con la guía emitida por la Secretaria de Transparencia de la República y el DAFP para la gestión del riesgo de corrupción, lo que permitió ofrecer mayor robustez en la metodología, aumentar la objetividad en la evaluación de los riesgos y sus controles y brindar más elementos para un adecuado seguimiento de los mismos.

En cuanto al proceso de revisión y actualización de los riesgos, que se realiza anualmente de manera participativa involucrando el nivel Nacional, Regional y Zonal del Instituto, cabe señalar que éste inicia con la identificación o revisión y actualización de riesgos en el nivel Nacional (Sede de la Dirección General) donde los líderes de los procesos con sus respectivos equipos técnicos realizan una primera identificación, análisis y valoración o revisión y actualización de los mismos. Esta información se envía a las 33 Regionales, quienes a su vez la despliegan a los 208 Centros Zonales para que sea revisada, complementada o comentada. Posteriormente, la información se envía de los Centros Zonales a las Regionales, donde igualmente se revisa, consolida, depura y complementa según se requiera para enviarla al nivel Nacional, donde finalmente se revisa, depura y consolida por los líderes de los procesos, con el acompañamiento y orientación metodológica por parte de la Dirección de Planeación y Control de Gestión.

Así, la aplicación de la nueva Guía de Riesgos de Corrupción versión 2015, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el DAFP, y siguiendo el proceso de revisión señalado, permitió pasar de 26 riesgos de corrupción en 13 procesos de la Entidad identificados en 2015, a 13 riesgos en 9 procesos, como resultado de la simplificación y depuración de la siguiente forma:

| PROCESOS CON RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 2015 | 2016 | ELIMINADOS | ABSORBIDOS EN CONTRATACIÓN | REDEFINIDOS | SE MANTIENE | NUEVOS |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Gestión de Contratación | 3 | 2 | 1 |  | 2 |  |  |
| 2 | Gestión de Adopciones | 2 | 2 |  |  | 2 |  |  |
| 3 | Gestión de Restablecimiento de Derechos | 2 | 1 | 1 |  | 1 |  |  |
| 4 | Gestión de Responsabilidad Penal | 1 |  | 1 |  |  |  |  |
| 5 | Gestión de Nutrición | 1 | 1 |  |  | 1 |  |  |
| 6 | Evaluación y Monitoreo de la Gestión | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  |
| 7 | Gestión de Comunicaciones | 1 |  |  | 1 |  |  |  |
| 8 | Gestión de Atención Primera Infancia | 3 |  |  | 3 |  |  |  |
| 9 | Evaluación de la Calidad de los Servicios Misionales | 2 | 1 | 1 |  | 1 |  |  |
| 10 | Gestión Control Interno Disciplinario | 1 | 1 |  |  | 1 |  |  |
| 11 | Gestión Humana | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 12 | Gestión Administrativa | 5 | 2 | 5 |  |  |  | 2 |
| 13 | Evaluación Independiente | 2 | 2 |  |  |  | 2 |  |
| TOTAL | **26** | **13** | **11** | **4** | **8** | **3** | **2** |

Como se observa en la tabla anteriorse eliminaron once (11) riesgos como consecuencia de la aplicación de la nueva metodología, en virtud de que algunos de los riesgos que se tenía identificados como tal no cumplían las características para catalogarse de esa manera. De otra parte, cuatro (4) riesgos identificados en los procesos de *Gestión de Atención a la Primera Infancia* y *Comunicaciones* en estricto sentido correspondían al proceso de *Gestión de Contratación*, por lo que fueron absorbidos en ese proceso. Asimismo, se redefinieron ocho (8) riesgos en cuanto a su descripción, causas o consecuencias, tres (3) riesgos se mantuvieron en cuanto a su descripción y se identificaron dos (2) nuevos riesgos de corrupción en el proceso de *Gestión Administrativa*. Adicionalmente, los trece (13) riesgos que permanecen para 2016 fueron revisados y actualizados respecto a su valoración.

Es importante mencionar que la Matriz de Riesgos de Corrupción que se revisó y actualizó para su publicación, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, será objeto de una nueva revisión y actualización en el segundo trimestre de este año, en virtud de la redefinición y despliegue del nuevo Modelo de Operación de Procesos (MOP), el cual simplificó la estructura de procesos de la Entidad, pasando de 32 macroprocesos y procesos a 15 procesos.

Finalmente, cabe señalar que la aplicación de la metodología ajustada, hace necesario desarrollar acciones para fortalecer la gestión de riesgos dentro del Instituto en todos sus procesos y permear todos los niveles donde se realizan las actividades. Entre las principales acciones se mencionan:

* Socializar la metodología en todos los niveles de la Entidad
* Formalizar responsabilidades
* Capacitar
* Fortalecer la cultura del riesgo y gestión del cambio
* Acompañar la aplicación de la metodología (levantamiento de información para la identificación, análisis, evaluación)
* Hacer análisis transversal de todos los riesgos para identificar dificultades y aspectos por mejorar en todos los procesos

En este marco, la divulgación interna de la Matriz y el Mapa de Riesgos de Corrupción se realizará en 2016 mediante los canales de comunicación internos con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones, utilizando medios tales como la Intranet, la red compartida (NAS), el correo electrónico, entre otros.

En el archivo Componente 1. Riesgos de Corrupción se presenta la Matriz y Mapa de Riesgos de Corrupción.

* 1. **COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

El ICBF inició en 2013 la implementación de la *Estrategia de Racionalización de Trámites*, en el marco de la implementación del Decreto Ley 019 de 2012 expedido por el Gobierno Nacional.[[11]](#footnote-11)

El trabajo adelantado en esta materia desde entonces y hasta 2015, permitió al ICBF pasar de veintiocho (28) a trece (13) trámites.

Lo anterior se logró a partir de la aplicación de un diagnóstico[[12]](#footnote-12) de los trámites y servicios del ICBF y teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

* Cambio del Modelo de Operación de ICBF en el año 2012
* Necesidad de revisar y actualizar el marco normativo vigente en ese momento
* Oportunidades de desarrollos tecnológicos
* Acciones interinstitucionales para determinar espacios de interoperabilidad

El resultado del diagnóstico determinó que con el fin de mejorar el proceso de *Atención y de Comunicación con la Ciudadanía*, se hacía necesario intervenir de forma prioritaria todos los trámites del ICBF en 2013.

Como resultado de esa intervención se ajustaron y actualizaron todos los trámites y se fusionaron los que tenían los mismos pasos, requerimientos y base normativa. Así, se definieron trece (13) trámites para 2014 que fueron migrados a la plataforma SUIT versión 3, en agosto de ese año acogiendo la sugerencia del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), luego de surtir un plan de trabajo validado por la misma entidad, en cada una de sus etapas[[13]](#footnote-13).

En 2015 se realizaron acciones de racionalización que comprendieron la simplificación y la aplicación de estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas y de interoperabilidad para cuatro (4) de los trece (13) trámites: (i) Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes, (ii) Denuncia de bienes vacantes, mostrencos y vocación hereditaria, (iii) Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y (iv) Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar[[14]](#footnote-14).

Finalmente, el objetivo para 2016 de la Estrategia de Racionalización de Trámites del ICBF se enfoca en disminuir costos, tiempos y pasos, así como en el uso de tecnologías de la información para la satisfacción de la ciudadanía en cuanto a los siguientes seis (6) trámites: (i) Adopción por consentimiento, (ii) Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar; (iii) Venta de inmuebles de niños, niñas o adolescentes, (iv) Fijación de residencia separada; (v) Estado de cuenta de aportes parafiscales y (vi) Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familia.

En los tres primeros, se pretende eliminar la solicitud al ciudadano de algunos documentos, para que sea el ICBF quien asuma el aporte de los mismos, y para el “Estado de cuenta de aportes parafiscales” se iniciará su desarrollo tecnológico[[15]](#footnote-15).

En el archivo Componente 2. Racionalización Trámites se presentan los trámites a racionalizar en 2016.

* 1. **COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**

Para el ICBF, la rendición de cuentas es un ejercicio continuo, metódico, horizontal y dialógico que busca generar espacios de encuentro y deliberación entre el Instituto y la ciudadanía sobre nuestra gestión.

Así, la rendición de cuentas se configura en un escenario de seguimiento y monitoreo a las metas e indicadores del Instituto y a la vez, en un escenario de recepción de propuestas de la ciudadanía.

Para materializar esta concepción, el Instituto se propuso para 2015 adelantar treinta y tres (33) Audiencias Públicas (una por cada Regional del Instituto) y doscientas ocho (208) Mesas Públicas (una por centro zonal).

En ese orden de ideas, el ICBF realizó entre los meses de abril y noviembre de 2015, doscientas veinticuatro (224) mesas públicas en el nivel local, y entre los meses de octubre, noviembre y diciembre treinta tres (33) audiencias de rendición de cuentas en el nivel Regional. En el ejercicio participaron 3.169 personas que representaron Organizaciones Gubernamentales, 11.399 personas que representaron Organizaciones No Gubernamentales y Comunitarias y 1.368 personas que representaron Organismos de Control y Veeduría Ciudadana.

Además, el ICBF desde su rol de rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, brindó asistencia técnica a alcaldías y gobernaciones del país, en el proceso de rendición de cuentas en lo relacionado con la garantía de derechos de niños, niñas y adolescentes en cada entidad territorial.

Con este antecedente, y con el propósito de continuar consolidando en 2016 la política de rendición de cuentas como un proceso tendiente a fortalecer un cambio cultural, de manera democrática y participativa, haciendo seguimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad a fin de visibilizar la gestión transparente y los resultados del ICBF como garante del cumplimiento de los derechos de la niñez, la adolescencia y la familia colombiana a través del SNBF, el Instituto después de fortalecer el equipo que lidera la Rendición de cuentas desde la Dirección del Planeación y de la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar de la Entidad, articulado a la mesa de transparencia y participación ciudadana del Instituto, ha establecido los siguientes objetivos y metas en materia de Rendición de Cuentas:

**Objetivos:**

* Propiciar espacios de diálogo y participación entre los distintos actores gubernamentales y de la sociedad 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 en 2016
* Promover metodologías para garantizar la transparencia institucional, las estrategias anticorrupción, la participación ciudadana y el dialogo democrático de doble vía, teniendo en cuenta entre otras, la encuesta de percepción que dispone la Dirección de Servicios y Atención, respecto de las PQRS por Regional, para identificar las necesidades de cada territorio.
* Generar estrategias de evaluación, información pertinente y oportuna a los diferentes actores para posibilitar la discusión crítica y propositiva sobre el servicio público de bienestar familiar, en lenguaje claro y con información de fácil acceso a la ciudadanía
* Promover el control social en los tres niveles del ICBF y además a nivel departamental y municipal con 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.
* Generar incentivos para la participación de la comunidad, grupos de interés, entidades de gobierno territorial, organizaciones no gubernamentales, en los ejercicios de rendición de cuentas y mesas públicas

**Metas del Plan de Rendición Pública de Cuentas para 2016:**

* Realizar 33 eventos de Rendición de Cuentas a nivel nacional y Regional para socializar los avances de la gestión.
* Realizar al menos una (1) mesa pública, por cada uno de los 208 centros zonales para evaluar programas y servicios
* Realizar actividades de promoción y divulgación de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas.
* Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en las mesas públicas y los eventos de rendición de cuentas, articulando las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias al sistema de información misional del Instituto.
* Ajustar formatos y cartillas de este proceso en el marco de la transparencia institucional.

En el archivo Componente 3. Rendición de Cuentas se presentan el desarrollo de las estrategias planteadas en este componente.

* 1. **COMPONENTE 4: SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Por su naturaleza misional, el servicio y la atención al ciudadano para el ICBF es una temática de vital importancia, puesto que por esta vía se inician varios de nuestros procesos misionales. Así, el Instituto tiene normatividad interna (Resolución 6707 de 2013) mediante la cual se articula la operación y funcionamiento de los diferentes canales de interacción con el ciudadano. El liderazgo de este componente se encuentra en la Dirección de Servicios y Atención de la Entidad, aunque requiere un trabajo articulado con todas las áreas del Instituto.

Además, la entidad cuenta con el Sistema de Información Misional – SIM-, que unifica los criterios para la recepción y direccionamiento de las peticiones en los diferentes niveles de atención y almacena la información ciudadana y datos oficiales de la entidad, en relación a las peticiones hechas por los usuarios.

En este marco y con el ánimo de consolidar y fortalecer la Cultura de Servicio entre los colaboradores del ICBF, durante 2015:

* Se efectuaron cinco (5) talleres de sensibilización en servicio humanizado y de capacitación en temas misionales.[[16]](#footnote-16)
* El ICBF participó en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, lideradas por el Departamento Nacional de Planeación.
* Se construyó y socializó la nueva versión del Protocolo de Servicios y Atención de la entidad con la participación
* Se diseñó y construyó GECO (herramienta virtual, inteligente de gestión del conocimiento). La puesta en marcha de esta herramienta permitirá de un lado al ciudadano, consultar, vía web, sus inquietudes y de otro, al colaborador que atiende a nuestros ciudadanos, vía intranet, acceder a las respuestas a las preguntas más frecuentes que realizan nuestros usuarios, lo que permitirá estandarizar respuestas que la entidad brinde por cualquiera de los canales de atención.
* Se realizaron más de 6.000.000 de interacciones, logrando niveles de servicio de 90/20 es decir el 90% de las llamadas se atendieron antes de los 20 segundos.
* Se enviaron cerca de 1.000.000 de mensajes de texto para informar a la población víctima que contaban con los recursos disponibles en la entidad bancaria.
* Se implementó un IVR transaccional que permitió la atención inmediata de la población víctima, la información del estado de su solicitud de ayuda humanitaria.
* Se fortaleció el canal virtual, con la atención de un mayor número de interacciones vía chat y correo electrónico.

Lo anterior, sumado a contar con el centro de contacto dispuesto durante las 24 horas del día, de lunes a domingo incluido los días festivos, se reflejó positivamente en la encuesta voluntaria[[17]](#footnote-17) aplicada a 2.790 ciudadanos que realizaron algún requerimiento a la Entidad, la cual arrojó los siguientes resultados:

* 52% de encuestados calificó como excelente la calidad del servicio,
* 27% como bueno
* 12% aceptable
* 9% de mala calidad.

Con estos antecedentes, sumados al Mapa de Riesgos, y a los resultados de la consulta participativa a los Ciudadanos (vía encuesta virtual), se presentan a continuación los principales propósitos del ICBF para 2016 en materia de Servicios y Atención:

* Promover la cultura de servicio al ciudadano:
	+ Evaluación del comportamiento y actitud de los colaboradores (cliente incógnito).
	+ Promoción de desarrollo de habilidades y competencias en los colaboradores, con respecto a la amabilidad, empatía y actitud del servicio
	+ Realización de proceso permanente de capacitación a los colaboradores
	+ Implementación del sistema electrónico de turnos y asignación de citas.
	+ Dotación de las instalaciones de condiciones óptimas para la atención del ciudadano
	+ Ampliación de la cobertura del RRHH en los puntos de atención
	+ Aplicación del indicador de tiempo de espera en sala y medir tiempos de respuesta
* Generar información pública para orientar al ciudadano:
	+ Mejora de conocimiento de los usuarios: caracterización de ciudadanos que hacen peticiones al ICBF
	+ Puesta en funcionamiento de carteleras virtuales con información sobre derechos, deberes, requisitos de los trámites, horarios y canales de atención
	+ Implementación del índice de satisfacción ciudadana frente a servicios del ICBF
	+ Mejoramiento de las dinámicas de comunicación entre los colaboradores
	+ Implementación de módulo de preguntas frecuentes y georreferenciación (GECO).
	+ Desarrollo de campaña de impacto al interior del ICBF para mejorar la cultura del registro en el Sistema de Información Misional
	+ Plan piloto "Estrategia de Teléfono Verde" en Centros Zonales, instituciones de protección y programas de primera infancia
* Integrar PQRS (formulario en línea) con el Sistema de Información misional del ICBF
* Implementar Línea Anticorrupción del ICBF y protocolo de protección al denunciante

En el archivo Componente 4. Atención al Ciudadano se presentan las acciones planteadas para 2016 en desarrollo de este componente.

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

La promoción de la transparencia, la lucha anticorrupción y el acceso a la información pública para el ICBF es una forma de hacer que debe permear toda la estructura organizacional de la entidad y en ese sentido, además de la implementación de las acciones contenidas en el presente plan, se asume como un asunto de cultura organizacional que requiere de un apoyo decidido del nivel directivo, el diseño y la aplicación de estrategias de comunicación, el empoderamiento de todos los colaboradores y el acompañamiento de la ciudadanía.

En este marco se presentan a continuación las principales acciones que en este sentido el ICBF ha definido.

* + 1. **Transparencia Activa, Transparencia Pasiva e Instrumentos de Gestión de la Información**

Hacer cada vez más clara, oportuna y completa la información pública constituye un elemento estructural en la construcción de una entidad transparente y que lucha contra la corrupción. En este sentido el ICBF ha trabajado en hacer visible la información institucional, tanto para la toma de decisiones como para el seguimiento, e intensificar las estrategias de comunicación interna, así mismo ha dispuesto de información con datos abiertos y ha articulado su plan de trabajo de Gobierno en Línea para 2016, con el presente plan anticorrupción.

Con ello,, se fortalece la comunicación de ida y vuelta con la ciudadanía y la comunidad, a través de la publicación permanente de información de interés general como la ejecución presupuestal, informes de gestión, ofertas de empleo, perfiles de colaboradores, gestión ética, entre otros; Así también con la programación, desarrollo, seguimiento y retroalimentación a compromisos de las mesas públicas y audiencias de rendición de cuentas que se realizan en los 208 centros zonales y las 33 regionales, respectivamente, como se explicó en el componente de Rendición de cuentas Y finalmente, con la solución de las solicitudes que realizan los ciudadanos, de acuerdo a las directrices contempladas en el Decreto 1081 de 2015 en cuanto a la contenidos, oportunidad, y la información pertinente sobre costos de reproducción de la información.

Para terminar, respecto de los instrumentos de gestión de información, el ICBF ha aprobado y en 2016 actualizará: el Registro o inventario de activos de Información; el Esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada. Así mismo acogió el Programa de Gestión Documental y lo implementará en fase I para el presente año.

* + 1. **Criterio diferencial de accesibilidad**

La Ley 1712 de 2014 en su artículo 8, establece el mencionado criterio diferencial, el cual pretende facilitar la comunicación en doble vía con los diversos grupos de interés, que por sus condiciones no tienen la igualdad en el acceso a la misma. En este sentido el ICBF una vez identificados aquellos grupos de interés, con las respectivas particularidades, pretende para el año 2016 implementar estrategias que reconozcan las diferencias y faciliten la comunicación y el manejo de información.

* + 1. **Código de Ética y Buen Gobierno**

Durante el primer semestre de 2016 el ICBF inició un proceso de articulación de su Código de Buen Gobierno e Ideario Ético en un único instrumento, que define los valores, principios y postulados, crea el Comité de Ética y Buen Gobierno, define compromisos antifraude, antisoborno y antipiratería, precisa prácticas no éticas y especifica el manejo de conflictos de interés.

Una vez adoptado por parte del Consejo Directivo de la Entidad este código y publicado, se iniciará un proceso de apropiación que incluye la construcción de “Acuerdos Éticos” en los cuales los colaboradores del ICBF pública y voluntariamente se comprometen a luchar contra la corrupción en la entidad, los cuales se construyen a partir de los riesgos de corrupción.

En el Componente 5. Transparencia y acceso a la información se presentan las acciones programadas para el desarrollo de este componente.

* 1. **INICIATIVAS ADICIONALES**
		1. **Fortalecimiento institucional**

Contar con una institucionalidad fuerte, que se refleja en reglas de juego claras, reducen las posibilidades de discrecionalidad en la ejecución de las labores tanto misionales como de apoyo, lo que disminuye los espacios de corrupción que resultan de la existencia de espacios imprecisos o indefinidos. En este sentido, el ICBF ha avanzado en:

1. **Rediseño del modelo de operación por procesos - MOP:** En 2015, en un proceso de construcción colectiva, se revisó y ajustó el Mapa de Procesos de la Entidad, con la intención de superar el diseño funcional en el cual estaba definido, pues cada proceso correspondía a una dependencia, limitando la transversalidad en la operación y la articulación entre áreas. El nuevo Mapa de Procesos se encuentra en aprobación y adopción, por lo cual el reto para 2016 es socializarlo y garantizar la apropiación por parte de todos los colaboradores del Instituto.
2. **Contratación transparente:** en este sentido se ha avanzado en lo siguiente:
	* Dotar al ICBF de un manual de contratación que precisa roles, asigna responsabilidades, instaura un Comité de Contratación permanente a nivel nacional, con vinculación obligatoria de directivos, establece comités de contratación en regionales.
	* Precisar la naturaleza del contrato de aporte, definido en la Ley 7 de 1979, con el fin de garantizar su uso exclusivo para la prestación de servicios misionales del Instituto.
	* Consolidar y fortalecer el Banco de Oferentes, lo que permitió en 2015:
		+ Recoger en una única base la oferta nacional de entidades con capacidad para prestar el servicio público de bienestar familiar
		+ Determinar mediante un proceso objetivo y transparente, si las entidades interesadas en prestar el servicio público de bienestar familiar cuentan con las condiciones mínimas legales, técnicas, administrativas y financieras, de experiencia y de infraestructura exigidas.
		+ Caracterizar la oferta de prestadores disponible, como insumo para procesos de selección mejor informados y para el desarrollo de estrategias y procesos de fortalecimiento institucional.
		+ Garantizar que los operadores sean contratados por sus propios méritos y no por recomendación que pueda implicar corrupción.
3. **Fortalecer el proceso meritocrático de selección de Directores Regionales:** si bienla selección de Directores Regionales es una facultad de los Gobernadores, la selección de la terna de la cual se escogen el candidato definitivo es potestad del ICBF. En este sentido, con el fin de hacer más transparente y meritocrática la definición de la terna, se tercerizó el diseño y calificación de las pruebas de conocimiento, actividades antes realizadas directamente por la Entidad y se aumentó el valor de la calificación mínima para superar las pruebas de conocimiento. Adicionalmente, los procesos realizados en 2015 contaron con una amplia divulgación de las convocatorias para incrementar la participación en el proceso. Estas medidas están en proceso de implementación por lo que el reto en 2016 es contar con Directores Regionales seleccionados bajo este nuevo esquema fortalecido.
	* 1. **Cualificación de la operación**

Definir los servicios, sus condiciones de prestación y criterios de calidad constituye un elemento fundamental en la lucha contra la corrupción, pues permite tener claridad sobre la operación de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. En este sentido, el ICBF se ha enfocado en realizar tres tipos de acciones dirigidas a la cualificación de la operación de los programas misionales. Con esto, los operadores no solo pueden ofrecer un servicio más adecuado a la definición conceptual y operativa dada por el Instituto, sino que además tienen la oportunidad de mejorar la calidad de la oferta.

Así, desde el año 2014 la entidad inició un proceso de revisión y actualización de los lineamientos técnicos de los programas misionales. En particular en el caso de los servicios Protección se actualizaron dieciséis (16) lineamientos técnicos de Restablecimiento de Derechos y Responsabilidad Penal para Adolescentes, con la participación de áreas misionales y de apoyo, direcciones regionales y centros zonales del ICBF; operadores y organizaciones de protección; y niños, niñas, adolescentes y padres de familia, quienes realizaron en total 4.117 observaciones y recomendaciones. De esta forma se logró precisar las condiciones de prestación de las modalidades de protección definidas por el Instituto, lo que permitirá a los operadores contar con reglas de operación y condiciones de calidad claras.

Por otro lado, de acuerdo con el modelo de acompañamiento a operadores establecido en el Plan Indicativo Institucional 2015 – 2108 para la Atención Integral a la Primera Infancia, con el propósito de fortalecer la operación se han acompañado 1.670 unidades de servicio, en 19 regionales del país con 1.021 operadores, lo cual redunda en mejor atención para 221.000 niñas y niños entre 0 y 5 años.

Por último, en el caso de los servicios dirigidos a los niños, niñas y adolescentes y a las familias y comunidades, se ha realizado un cambio de paradigma. En el primer caso definiendo el enfoque de los programas a partir de la comprensión de la lógica juvenil y no de la lógica del adulto y en el segundo, con la articulación del trabajo con familias y comunidades con los demás programas misionales (mirada desde el programa y no desde la familia).

Así, para 2016 se continuará con las acciones de cualificación de la operación desarrolladas.

* + 1. **Supervisión y Vigilancia**

Facilitar y mejorar el ejercicio de supervisión vigilancia y control, así como las sanciones que de este se desprenden, constituyen un elemento fundamental de la transparencia y la lucha contra la corrupción, pues generan la certeza de que la entidad cuenta con condiciones tanto identificar, tanto desde adentro como desde afuera, situaciones que atenten contra los resultados de la organización y el buen uso de los recursos disponibles. En este sentido, el ICBF ha trabajado principalmente en tres estrategias:

1. **Fortalecer la supervisión de la operación (instrumentos, capacitación y verificación in-situ)**
	* Con la implementación del esquema de supervisión en Primera Infancia, en 2015 se realizaron 48.818 visitas de supervisión verificando el cumplimiento de condiciones de calidad en 14.516 Unidades de Servicio (UDS) y 3.141 Entidades Administradoras de Servicio (EAS). El resultado del ejercicio fue: 25.709 planes de mejora, 900 requerimientos y 10 denuncias trasladadas a la Oficina de Aseguramiento a la Calidad y 5 a la Oficina de Control Interno.
	* En las instituciones de Protección se realizaron 1.618 visitas de supervisión a 741 entidades y 877 unidades de servicio, lo que permitió identificar las condiciones de prestación de los servicios y levantar 911 planes de mejoramiento, en 2015.

Para 2016, el esquema de supervisión ha sido ajustado como resultado de la experiencia de la vigencia anterior, por un lado con la revisión de los instrumentos utilizados y por el otro con la articulación con otros procesos o procedimientos como el de inspección, vigilancia y control y las visitas de verificación en la aplicación de lineamientos técnicos y manuales de operación propios de cada programa misional. Con esto se optimizará el ejercicio de supervisión y así como llegar a una mayor cantidad de unidades de servicio por operador en el ejercicio.

1. **Estandarizar el ejercicio de inspección, vigilancia y control:** Para evaluar la calidad en la prestación de los servicios misionales del ICBF, la entidad realiza inspección a través de visitas y auditorías a las instituciones que presentan el Servicio Público de Bienestar Familiar[[18]](#footnote-18).

Así, en 2015 con el fin de fortalecer las acciones de inspección que realiza el ICBF, mediante las visitas y auditorías, estableció una estructura de análisis unificada y específica para cada modalidad, precisó los criterios a evaluar y dio mayor organización para el desarrollo de las visitas o auditorías, a partir de lo cual se puede soportar la toma de decisiones en los resultados de la evaluación, generar planes de mejora objetivos y verificables, sustentar situaciones ante eventuales Procesos Administrativos Sancionatorios y generar recomendaciones para las Direcciones Misionales.

Esto permitió realizar acciones de inspección y vigilancia más efectivas, y pasar de realizar 70 acciones visitas y auditorías a operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar en 2014 a 276 en 2015. De éstas, 185 se encuentran en plan de mejora, 30 fueron cerradas y 61 en Proceso Administrativo Sancionatorio. Para 2016 se continuará fortalecimiento este proceso.

1. **CONSTRUCCIÓN Y DESPLIEGUE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**
	1. **PROCESO DE CONSTRUCCIÓN**

La construcción del Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano se inició desde la formulación de nuestro Plan Indicativo, particularmente teniendo como norte el Pilar estratégico número 3: *“Principios de transparencia y buen gobierno, que promuevan el control social a través del acceso a la información, la participación ciudadana, el dialogo de saberes y la rendición de cuentas.”*

A partir de ello, la Oficina de Planeación y Control de Gestión asumió el liderazgo en la elaboración del presente Plan Anticorrupción y en tal sentido, puso en marcha cuatro estrategias para hacerlo de manera colectiva y con la participación de directivos y colaboradores de los niveles nacional, regional y zonal, así como de la ciudadanía en general. Estas fueron:

1. Incluir un ejercicio de construcción colectiva en el marco de Encuentros Macro Regionales en los que participaron Directores Regionales y coordinadores de Centros Zonales de todo el País realizados durante el mes de Septiembre de 2015: El ejercicio consistió en consultar a los participantes a través de dos (2) actividades: (i) Aportes a cada uno de los elementos de nuestro Mapa Estratégico 2015-2018, uno de los cuales es *“Trabajar transparencia y buen gobierno para promover el control social y la participación ciudadana”* y (ii) Aportes a nivel regional y zonal, así como requerimientos de la sede nacional para cuatro temas estratégicos de la entidad, uno de los cual fue *“Mejorar la posición del ICBF en el Índice de Transparencia”.* La síntesis de los resultados de estas dos actividades fue:
	* + Información Pública: mayor visibilización de la gestión regional
			- Estrategias de comunicación
			- Presencia en medios locales y redes sociales
		+ Control Social:
			- Fortalecer veedurías
			- Procesos de rendición de cuentas
			- Mayor presencia en Mesas Públicas y hacer seguimiento a compromisos
		+ Actualizar y aplicar el Código de Ética y buen Gobierno de la entidad.
			- Socialización
			- Sensibilización
		+ Mejorar selección y seguimiento a operadores
		+ Calidad de la información
		+ Mejor servicio al ciudadano
2. Poner en marcha un proceso de consulta abierta: Con miras a recoger y considerar las opiniones de nuestros grupos de interés frente al tema, desde mediados de enero de 2016 se habilitó el banner de *Anticorrupción* de la página web del Instituto, a través del cual la ciudadanía tuvo la posibilidad de opinar sobre nuestra propuesta de Plan diligenciado una encuesta.[[19]](#footnote-19)

En esta encuesta, que estuvo disponible en la web del Instituto entre el 20 de enero y el 27 de febrero de 2106, se recibieron en total 539 aportes de la siguiente forma para cada pregunta:

| Pregunta | Aportes |
| --- | --- |
| Pregunta 1: A la fecha el ICBF ha identificado los siguientes riegos de corrupción. Por favor, marque con una X (solo uno) el que considera tiene mayor impacto | De los cinco (5) riesgos de corrupción identificados en la pregunta, los identificados como de mayor impacto fueron:* Deficiencia en la supervisión de contratos (22%)
* Interés indebido en la celebración de contratos (20%)
* Amiguismo y/o Clientelismo (20%)
 |
| Pregunta 2: ¿Qué alternativas considera usted, podrían implementarse para aumentar la participación ciudadana y el control social en estos eventos? | Si bien esta pregunta se formuló con respuesta abierta, fue posible determinar que en su mayoría las sugerencias hacen referencia a la necesidad de divulgación y socialización de los eventos y de la gestión del Instituto, por un lado, y la realización de eventos más cercanos a la ciudadanía o menos masivos, de tal forma que se pueda dar un mejor intercambio de información y propuestas, por el otro. |
| Pregunta 3: ¿Si usted conociera de un presunto acto de corrupción en el ICBF, cuál de los siguientes canales utilizaría para darlo a conocer? | Quienes respondieron a esta pregunta señalaron que el medio que más utilizaría para dar a conocer un acto de corrupción sería la Línea Telefónica Nacional (32%) seguida del correo electrónico institucional (19%) y la radicación de correspondencia escrita (18%). |
| Pregunta 4: ¿Cuál de los siguientes aspectos, considera que impacta más en la calidad de la atención del ICBF? | Para el 41% de los participantes el aspecto que más impacta en la calidad de la atención es la pertinencia o eficacia de las respuestas, seguido de la facilidad para acceder a la información (33%). |
| Pregunta 5: ¿Cuál de las siguientes características valoraría más en nuestro equipo de colaboradores y por qué? | La característica más valorada por quienes respondieron la encuesta es la actitud de servicio (41%) seguida de la capacidad de resolver efectivamente las consultas (37%). |
| Pregunta 6: ¿Se siente usted satisfecho/satisfecha con los horarios de atención presencial que disponemos en la Entidad / Regionales? | El 78% de las personas que contestaron manifestaron estar satisfechos con los horarios de atención actuales. |
| Pregunta 7: ¿Qué información considera que hace falta para ser publicada en la página WEB? | Al igual que la pregunta 2 las respuestas a esta pregunta fueron abiertas. Sin embargo, la tabulación de las respuestas permitió identificar los siguientes requerimientos de información principalmente:* + - * Información más amplia y actualizada sobre la gestión
			* Directorios actualizados (incluidos operadores)
			* Espacio para denuncias
			* Espacio de participación ciudadana permanente y para veedurías ciudadanas
			* Procedimiento para adopciones

Cabe señalar que varios aportes hicieron referencia a la claridad y posibilidad de comprensión (que sea más amigable) de la información publicada. |

1. Realizar consulta a la ciudadanía, colaboradores del ICBF a nivel Nacional y Órganos de Control, a través de cuatro (4) preguntas las cuales se construyeron a partir de la definición del Mapa de Riesgos de corrupción, la identificación de retos para el año 2016 y la definición de actividades del Plan anticorrupción, siendo publicadas a través del portal web Institucional en la sección de Transparencia y acceso a la información[[20]](#footnote-20).

A continuación se relacionan las preguntas hechas:

| No. | Pregunta | Opción de Respuesta |
| --- | --- | --- |
| 1 | ¿Si usted fuera conocedor de un presunto acto de corrupción en el ICBF, cuál de los siguientes canales utilizaría para darlo a conocer, por considerar que es el más eficaz?  | a. Línea telefónica Nacionalb. Correo electrónico institucionalc. Radicación por correspondencia escrita en una de nuestras Sedesd. Redes sociales de la EntidadPor favor indique porqué lo considera así… |
| 2 | ¿De las siguientes opciones cuál considera usted que impacta más la calidad de la atención del ICBF y por qué? | a. Nuestro Equipo de Colaboradoresb. La Facilidad de acceso a la información de la Entidadc. Instalaciones Físicas de la entidad |
| 3 | ¿Cuál de las siguientes características valoraría más en nuestro equipo de colaboradores y por qué? | a. Actitud de serviciob. Conocimiento del tema que consultac. Su perfil profesional |
| 4 | ¿Se siente usted satisfecho con los horarios de atención que disponemos en la Entidad? | a. Sib. NoSí su respuesta fue "No", nos gustaría conocer sus sugerencias |

1. Adelantar una consulta interna entre las áreas del ICBF: Cada área elaboró una propuesta de matriz con responsables y fechas donde se consignaron las acciones y actividades asociadas al tema Anticorrupción y atención al ciudadano.

El análisis de los resultados de estas cuatro estrategias fueron los insumos básicos a partir de los cuales se construyó el presente Plan.

* 1. **ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN**

El ICBF consiente de que la promoción de la transparencia y la lucha contra la corrupción requieren de transformaciones en las formas de pensar, sentir y actuar, 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 los colaboradores de la organización. Para el efecto, el Instituto, ha establecido la puesta en marcha de una estrategia de movilización cultural dentro de la entidad una vez adoptado el Plan.

Así, con el propósito de trascender la mera acción informativa, durante el primer semestre de 2016 se adelantará una estrategia de construcción colectiva (con la participación de coordinadores de centro zonal, coordinadores de planeación y directores de todas las Direcciones Regionales) de la matriz de riesgos, con especial énfasis en los riesgos de corrupción del ICBF, que responda al mapa de procesos próximo a ser adoptado, como resultado del rediseño del Modelo de Operación por Procesos.

Adicionalmente, ha planteado el desarrollo de una estrategia, en el marco del Plan de Capacitación Institucional, denominada *Olimpiadas del saber* con la participación de servidores públicos, contratistas y ciudadanía, así como interesados externos, con el propósito de dar a conocer el Plan los documentos relacionados, como el Código de Ética y Buen Gobierno. Esta estrategia, es complementaria a la realización de una escuela de formación en temáticas de participación, rendición de cuentas, antifraude y anticorrupción, control social, entre otros, que se desarrollarán en el Aula Virtual, mecanismo de capacitación utilizado por el ICBF.

Así mismo, se prevé adelantar una estrategia de apropiación del Plan de Transparencia y del Código de Ética y Buen Gobierno de la entidad, a través del impulso a la firma de dos tipos de compromisos que se harán públicamente ante el Instituto.

De una parte, un "Pacto de Transparencia" firmado por las Direcciones Regionales que se constituirá en el norte de la actuación institucional en el que la probidad es el eje rector; y de otra unos "Acuerdos Éticos" que serán firmados voluntariamente por los integrantes de cada una de las áreas del Instituto. Estos "Acuerdos Éticos" serán construidos colectivamente por cada dependencia a partir del mapa de riesgos y son una declaración de los fundamentos del comportamiento del área frente a los posibles riesgos de corrupción a los que se enfrenta, así como son también un conjunto de principios de acción en el marco de la honestidad, la honradez y la transparencia.

Finalmente, el ICBF reconoce que la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas es un pilar fundamental del Estado Social de Derecho, para fortalecer la democracia, la gestión, las decisiones y las acciones públicas; permitir la construcción y transformación del bienestar individual y colectivo y disminuir los riesgos de mal uso de los recursos y de corrupción. En este contexto, con miras a fortalecer la participación ciudadana en el marco de la gestión de las acciones misionales, el Instituto ha dispuesto una encuesta dirigida a sus grupos de interés para conocer las acciones y estrategias implementadas por colaboradores del ICBF, tanto a nivel nacional como regional y zonal, en materia de participación ciudadana y sus percepciones y propuestas al respecto. Esta información será un insumo fundamental para la construcción del diagnóstico requerido para el diseño del Modelo del Plan de Participación Ciudadana del ICBF[[21]](#footnote-21).

* 1. **ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO DEL PLAN**

Medir los resultados del ICBF en la implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano constituye un elemento fundamental de su definición, por ser la forma de determinar si los objetivos y estrategias establecidas están siendo logradas y qué tan efectivas fueron, lo que a futuro permitirá ajustar o reorientar el plan de ser necesario.

En este sentido, por un lado, en términos de seguimiento a la gestión, se realizará el monitoreo permanente al cumplimiento de los compromisos establecidos por las dependencias del Instituto en cada uno de los componentes consignados en la Matriz del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano. Por otro lado, en relación con la consecución de resultados, se establecen los siguientes indicadores para cada uno de los componentes de Plan:

* 1. **Gestión de Riesgos de Corrupción:** La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento a los riesgos de corrupción del Mapa de Riesgos, para lo cual en los procesos de auditoría interna analizará las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos para éstos.

En este sentido, se utilizará el siguiente indicador del Tablero de Control para monitorear la efectividad de las acciones de mitigación relacionadas con este componente.

* *Indicador*: Porcentaje de Riesgos mitigados
* *Objetivo*: Identificar el porcentaje de riesgos ubicados en zonas extremo, alto y moderados que fueron mitigados.
* *Meta 2016*: 95%

Adicionalmente, se aplicará el siguiente indicador relacionado con la gestión de informes, que está alineado al plan de acción y para su cumplimiento cuenta con la actividad *Realizar seguimiento cuatrimestral a las acciones establecidas en el plan anticorrupción y de atención al*ciudadano:

* *Indicador*: Porcentaje de informes generados en cumplimiento de funciones asignadas por normas internas y externas
* *Objetivo*: Cumplir con los tiempos de entrega de los informes requeridos por normas internas y externas
* *Meta 2016*: 100%
	1. **Racionalización de trámites:** para la medición de resultados de este componente se establece el siguiente indicador del Tablero de Control:
* *Indicador*: Número de trámites y/o procedimientos administrativos racionalizados y actualizados en el portal SUIT
* *Objetivo*: Medir la racionalización de los trámites y/o procedimientos en el portal SUIT.
* *Meta 2016*: 4
	1. **Rendición de Cuentas:** para la medición de resultados de este componente se establecen los siguientes indicadores del Tablero de Control
* *Indicador*: Porcentaje de cumplimiento de compromisos formulados en las mesas públicas y rendición de cuentas
* *Objetivo*: Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas con el fin de garantizar que se dé respuestas a los requerimientos y ante todo se incentive verdaderos procesos participativos.
* *Meta 2016*: 100%
	1. **Servicio al Ciudadano:** para la medición de resultados de las estrategias planteadas en este componente se establecen los siguientes indicadores que hacen parte del Tablero de Control del ICBF:
* *Indicador*: Porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias solucionados oportunamente
* *Objetivo*: Expresar el porcentaje de quejas y sugerencias cerradas y reclamos gestionados oportunamente durante el periodo de medición a nivel nacional.
* *Meta 2016*: 100%
* *Indicador*: Porcentaje de implementación de la estrategia de medición de la satisfacción
* *Objetivo*: Medir el porcentaje de avance en la implementación de la estrategia diseñada para valorar el nivel de satisfacción del cliente externo del ICBF a nivel nacional.
* *Meta 2016*: 100%
* *Indicador*: Porcentaje de Implementación del Modelo de Servicio en puntos de atención ICBF a nivel nacional
* *Objetivo*: Medir el porcentaje de diseño e implementación del Modelo de servicio en los puntos de atención del ICBF a nivel nacional, con el fin de garantizar la estandarización del proceso de servicios y atención promoviendo la satisfacción del ciudadano/cliente.
* *Meta 2016*: 60%
	1. **Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública:** dada la cantidad de temáticas recogidas en este componente, el Instituto para la medición de los resultados retoma el Índice de Transparencia (ITEP), de la Corporación Transparencia por Colombia, el cual le permite medir la credibilidad y el reconocimiento del ICBF por sus grupos de interés (nivel de gobernabilidad). Así, el ICBF se compromete a someterse a la metodología definida por esta organización y a mejorar continuamente para situarse en los índices superiores de la escala.
1. Documento CONPES 167. [↑](#footnote-ref-1)
2. Página WEB de la Secretaría de Transparencia: <http://www.secretariatransparencia.gov.co/estrategias/Paginas/ppia.aspx> [↑](#footnote-ref-2)
3. Documento CONPES 167. [↑](#footnote-ref-3)
4. Este índice se calcula a partir de las opiniones de expertos sobre la corrupción en el sector público, con base en el análisis de las medidas adoptadas por los gobiernos para hacer pública y transparente su gestión, generar condiciones para la rendición de cuentas, atención efectiva a las necesidades de los ciudadanos y adopción de sanciones. [↑](#footnote-ref-4)
5. Hasta el año 2011 el índice de percepción de corrupción (IPC) se midió en una escala del 0 al 10 (siendo 0 mayor percepción de corrupción y 10 la menor). A partir de 2012, esta medición se hace en una escala de 0 a 100. [↑](#footnote-ref-5)
6. Documento CONPES 167. [↑](#footnote-ref-6)
7. Los operadores contratados en 2015 por área misional fueron: 5.635 de Primera Infancia, 427 de Protección, 189 de Familias y Comunidades, 128 de Nutrición y 85 de Niñez y Adolescencia. [↑](#footnote-ref-7)
8. Las UDS que operaron en 2015 se distribuyen de la siguiente forma por área misional: 7.730 de Niñez y Adolescencia; 17.089 de Nutrición; 68.972 de Primera Infancia; y, 17.133 de Protección. [↑](#footnote-ref-8)
9. Iniciativa de la sociedad civil que busca contribuir a la prevención de hechos de corrupción en la gestión administrativa del Estado. Los resultados corresponden a la vigencia 2013 - febrero 2014, y la revisión fue efectuada por Transparencia por Colombia, organización no gubernamental que realiza la evaluación, teniendo en cuenta los Sitios Web, sondeo telefónico, análisis documental, derechos de petición, entre otras prácticas. En el proceso también verificaron información con entidades reguladoras y de control, con el DAFP, la Procuraduría, la Contraloría y Gobierno en Línea. Esta medición se centra en tres aspectos: visibilidad de la gestión de gobierno, estabilidad de la institucionalidad y reglas claras y condiciones para el efectivo control y sanción tanto interno como social. [↑](#footnote-ref-9)
10. Estas variables se distribuyen de la siguiente forma entre componentes del índice: 76 de Visibilidad, 214 de Institucionalidad y 139 de Control y Sanción, de las cuales nueve (9) variables no aplican a ICBF por referirse al reporte de Gestión de Control Fiscal. [↑](#footnote-ref-10)
11. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. [↑](#footnote-ref-11)
12. Aplicando la metodología señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, específicamente lo definido para el Segundo Componente del Plan que contiene la *Estrategia Antitrámites.* [↑](#footnote-ref-12)
13. El trámite “*Solicitud para acreditar organismos internacionales para adopción*” se encuentra actualmente bloqueado, por lo que no se incluye en la lista de trámites disponibles. [↑](#footnote-ref-13)
14. La racionalización de los dos últimos trámites señalados se definió en dos fases, la primera a realizar en 2016 y la segunda en 2016. [↑](#footnote-ref-14)
15. Notas: Los planes de la Estrategia de Racionalización del ICBF para los años 2014 y 2015 se pueden consultar en el siguiente link:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/Transparencia/EstrategiaAnticorrupcion>

El Plan de la Estrategia que presenta las acciones y responsables de la gestión y reporte de avance se puede consultar en el siguiente link:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/Transparencia/EstrategiaAnticorrupcion>

El listado de Trámites del ICBF se puede consultar en el siguiente link: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios/TramitesYServicios> [↑](#footnote-ref-15)
16. “Atención con calidad, calidez y humanización al servicio del ciudadano”, dirigido a 165 colaboradores de los 8 centros zonales y de la Sede Regional en Córdoba.

Inducción a nuevos colaboradores ICBF “El Don del Servicio”, vía videoconferencia, dirigido a 250 colaboradores, a nivel nacional, recién vinculados al ICBF.

“Para vivir mejor, asegurándonos de la calidad”, dirigido a 35 colaboradores de la Oficina Aseguramiento de la Calidad de la Sede de la Dirección General.

Sensibilización “Formando Formadores en Servicio”, dirigido a 60 colaboradores que atienden ciudadanos a través del Centro de Contacto del ICBF.

Sensibilización y reinducción “Formando Formadores en Servicio”, dirigido a 50 colaboradores de la entidad vinculados al proceso de Servicios y Atención en los tres niveles de atención. [↑](#footnote-ref-16)
17. Realizada vía telefónica entre el 19 y el 24 de octubre de 2015. [↑](#footnote-ref-17)
18. En cumplimiento de lo definido en el artículo 16 de la Ley 1098 de 2006 [↑](#footnote-ref-18)
19. El link es el siguiente: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Especiales/Encuesta2016-1> [↑](#footnote-ref-19)
20. El link es el siguiente: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia> [↑](#footnote-ref-20)
21. Se encuentra en el link: [http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Especiales/ParticipacionCiudadana](https://mail.icbf.gov.co/owa/redir.aspx?REF=Mf1ApxLdnlCwEDqhpfjO9kG3bvRRYOZKeL-jD8NCnmEAG1z3Y1nTCAFodHRwOi8vd3d3LmljYmYuZ292LmNvL3BvcnRhbC9wYWdlL3BvcnRhbC9Qb3J0YWxJQ0JGL0VzcGVjaWFsZXMvUGFydGljaXBhY2lvbkNpdWRhZGFuYQ..) [↑](#footnote-ref-21)