

SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Tercer cuatrimestre 2013

ICBF

SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

INTRODUCCIÓN

En atención a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, la cual dispone en el Artículo 73. **“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”**. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano”.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Anualmente debe elaborarse dicha estrategia, que contendrá, entre otras: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Lo anterior indica que cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de las entidades, deben elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La herramienta se denomina *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* y es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

De igual forma la cartilla que contempla la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su numeral 2.3.1 define que *"El Jefe de Control interno es el responsable de hacer seguimiento a la elaboración y evaluación de la estrategia Anticorrupción. Este seguimiento se realizará tres (3) veces al año, esto es con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y se publicará en la página web de la entidad"*.

Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, presenta a continuación el tercer seguimiento cuatrimestral con corte a 31 de diciembre de 2013 a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción, establecida en la metodología definida por el Gobierno Nacional.

1. INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 3ER CUATRIMESTRE DE 2013

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

La herramienta se denomina “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se contempla como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción; el segundo componente es la Estrategia Antitrámites; el tercer componente es la Rendición de Cuentas y el Cuarto Componente. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. Para los tres últimos componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

Una vez hecha la verificación por parte de la Oficina de Control Interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, acerca del cumplimiento en la elaboración de la estrategia anticorrupción en la entidad para el primer cuatrimestre de la vigencia 2013 que corresponde al corte a 30 de abril de 2013, se tiene lo siguiente:

1.1. PRIMER COMPONENTE. METODOLOGÍA DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Según la herramienta citada, el diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. La secuencia de la metodología es la siguiente: 1. Identificación de riesgos de corrupción. 2. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción. 3. Valoración del riesgo de corrupción. 4. Política de administración de riesgos de corrupción. 5. Seguimiento de los riesgos de corrupción. 6. Mapa de riesgos de corrupción.

La entidad empleó la metodología para identificar, analizar, valorar, administrar y gestionar los riesgos de corrupción que puedan afectar el proceso o procesos bajo responsabilidad de cada dependencia en la Sede de la Dirección General y en las regionales, para lo cual expidió la Guía de Administración de Riesgos versión 7.0 de 7 de febrero de 2013 (G1.MPE2 V 7.0).

Se indicó a través de correo electrónico fechado del 22 de marzo de 2013, por la Dirección de Planeación – Subdirección de Mejoramiento Organizacional las siguientes instrucciones:

“Con el fin de fortalecer el Sistema Integrado de Gestión en relación con la administración de Riesgos, y teniendo en cuenta que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y la estrategia definida por el Departamento Nacional de Planeación, el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano en donde solicitan la creación de un mapa de riesgos de corrupción para nuestra institución, el cual debe estar publicado a más tardar el 30 de Abril de 2013, solicito de manera atenta se lleven a cabo las siguientes actividades para tal propósito en cada uno de sus procesos”:

1. *Revisar la guía de Administración de Riesgos versión 7.0 de 7 de febrero de 2013, del Proceso de Mejoramiento Continuo que acaba de ser modificada para incluir las orientaciones dadas en el mencionado documento la encuentran en el link <http://172.16.9.12/documentos/P-Estrategi/Mejora%20cont/Guias%20Instruc/G1.MPE2%20Guia%20Administración%20de%20Riesgos%20v7.pdf>*
2. *Identificar y valorar los riesgos de corrupción en su proceso que puedan atentar contra la imagen institucional, la institucionalidad y la probidad del ICBF y adiconarlos al mapa de riesgos de calidad.*
3. *Definir e implementar los controles que sean necesarios para los riesgos de corrupción identificados. Esta actividad debe ser entregada a la Subdirección de Mejoramiento antes del día 19 de Abril de 2013.*
4. *El día 18 de Abril de 2013, una vez publicados en la intranet cada Regional procederá a realizar las valoraciones de los riesgos de corrupción identificados, de acuerdo con las instrucciones de la guía de administración de riesgos.*
5. *Por último la Subdirección de Mejoramiento publicara el día 29 y 30 dichos mapas de acuerdo con las indicaciones del Departamento Nacional de Planeación – DNP”*

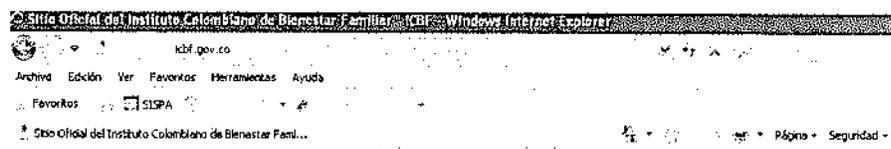
El siguiente es el cronograma enviado para realizar el ejercicio solicitado:

Proceso	Fecha
Direccionamiento estratégico	8 de Abril
Mejoramiento Continuo	3 de Abril
Coordinación y Articulación del SNBF	9 de Abril
Gestión para la Atención Integral Primera Infancia	3 de Abril
Gestión para la Promoción y Prevención para la Protección Integral de la Niñez y Adolescencia	3 de Abril
Gestión para la Atención de las Familias y Comunidades	4 de Abril
Gestión para la Nutrición	4 de Abril

Proceso	Fecha
Gestión para la Protección	05 de Abril
Gestión de Restablecimiento de Derechos	05 de Abril
Gestión de Adopciones	05 de Abril
Gestión de Responsabilidad Penal	05 de Abril
Gestión Soporte	9 de Abril
Gestión Humana	27 de Abril
Gestión Financiera	4 de Abril
Gestión Control Interno Disciplinario	8 de Abril
Gestión Logística y Abastecimiento	5 de Abril
Gestión Administrativa	26 de Abril
Gestión Contratación	4 de Abril
Gestión Tecnológica	10 de Abril
Gestión Jurídica	5 de Abril
Gestión Regional	9 de Abril
Gestión de Cooperación	8 de Abril
Gestión de Servicio y Atención	4 de Abril
Gestión de Comunicaciones	5 de Abril
Evaluación y Monitoreo de la Gestión	9 de Abril
Evaluación Independiente	8 de Abril
Aseguramiento a Estándares	8 de Abril

Para la elaboración del Mapa de riesgos Anticorrupción y Atención al ciudadano, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional con el apoyo del Grupo Promotor Epico a nivel nacional, realizó actividades de sensibilización y acompañamiento para la elaboración y validación de los riesgos de corrupción identificados para la entidad a nivel nacional obteniendo la colaboración de todas las Regionales; de igual forma, en la Sede de la Dirección General se realizaron reuniones de sensibilización con cada una de las dependencias por parte de un representante de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, donde se explicó la finalidad y se orientó la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos para la elaboración del citado mapa de acuerdo con el cronograma propuesto.

El ICBF consolidó para la fecha prevista el Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigarlo, distribuido por cada Macro proceso / proceso, el cual fue publicado el 30 de abril de 2013, por la Dirección de Planeación – Subdirección de Mejoramiento Organizacional en el link: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/Convocatorias1/Consolidado%20Riesgos%20corrupcion.pdf>



El pasado 01 de agosto de 2013 la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, solicitó mediante correo electrónico realizar los ajustes pertinente a los mapas de riesgos de la muestra revisada y retroalimentada del nivel regional, por parte de los profesionales de la citada dependencia, teniendo en cuenta la Guía de Administración de Riesgos, a más tardar el día **30 de Agosto de 2013**, con el fin de poder iniciar la consolidación de los archivos y tenerlos listos para la próxima valoración.

Con corte a Mayo de 2013 se efectuó la valoración de los Riesgos del Sistema de Gestión de Calidad en Sede Nacional y Regionales en todos los Procesos (No reportaron la valoración de Riesgos Gestión de logística y Abastecimiento, Coordinación y articulación del SNBF).

Para el SGSI la valoración se hace para los procesos en la Sede Nacional.

Los planes de tratamiento para la mitigación y control de los Riegos, se proyectaron en el tiempo, para ejecutarse en un 30% con corte a Junio y el 70% restante con Corte a Diciembre de 2013.

El 23 de septiembre de 2013, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional comunicó los acuerdos logrados en el encuentro de profesionales EPICO, dando a conocer las decisiones y actividades que se deben efectuar para terminar el año y cumplir con los propósitos en lo referente a la gestión de riesgos:

1. El nuevo instrumento para el registro y administración de los riesgos del ICBF se tendrá listo el **15 de Octubre** de 2013
2. El Instrumento será enviado antes del **18 de Octubre** a las Regionales, para que se efectúen las observaciones pertinentes, antes del **30 de Octubre**.
3. Cada profesional Épico debe enviar a su enlace en la Subdirección de Mejoramiento, antes del **10 de Octubre** el listado, de cuál va a ser la estrategia para la valoración de los riegos del eje de calidad ej Regional Cauca- Centro Zonal Indígena – etc, donde los contextos son iguales. Esta información será utilizada para formular las listas de validación en el instrumento del eje de Calidad.

Para definir dicha estrategia es importante tener en cuenta:

- Contexto interno y externo de cada una de las sede Regional y centro zonal (debe ser el mismo, sobre todo el contexto interno para pensar en dejar un solo mapa)
- Las condiciones de operación entre la sede y centro(s) zonal (es) y la manera como se ha efectuado el ejercicio que ha permitido el seguimiento y registro de los controles y acciones planificadas teniendo en cuenta que va a estar en un solo archivo y que tanto la Regional como el Centro zonal van a tener acciones específicas.
- Tener en cuenta como se efectuara el seguimiento y registro de las actividades por cada uno de los responsables en Regional y centro zonal.

4. La fecha plazo para efectuar la migración al nuevo instrumento es 30 de Enero de 2014, mientras tanto se tendrá un periodo de transición en la cual existirá el instrumento anterior y el instrumento nuevo.
5. Se recuerda que el reporte del indicador para el corte Septiembre, la fecha plazo es 11 de Octubre de 2013.
6. La Guía será actualizada el 5 de Noviembre, de acuerdo con las observaciones recibidas por las Regionales.

El 5 de noviembre de 2013, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, informó al Comité táctico y al Grupo Promotor Epico que debido a la complejidad del desarrollo del instrumento Excel para la administración de riesgos, y al proceso de empalme en el cual está participando de manera directa quien diseña la herramienta, se ha revisado y ajustado el calendario para su implementación y puesta en funcionamiento, haciendo claridad que es para los ejes de Calidad, Ambiental y Seguridad de la Información; el eje de Seguridad y Salud Ocupacional se debe acoger a las instrucciones suministradas a los profesionales SYSO, estableciendo un cronograma con terminación de actividades el 28 de febrero de 2014.

1.2. SEGUNDO COMPONENTE. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Según la metodología, la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

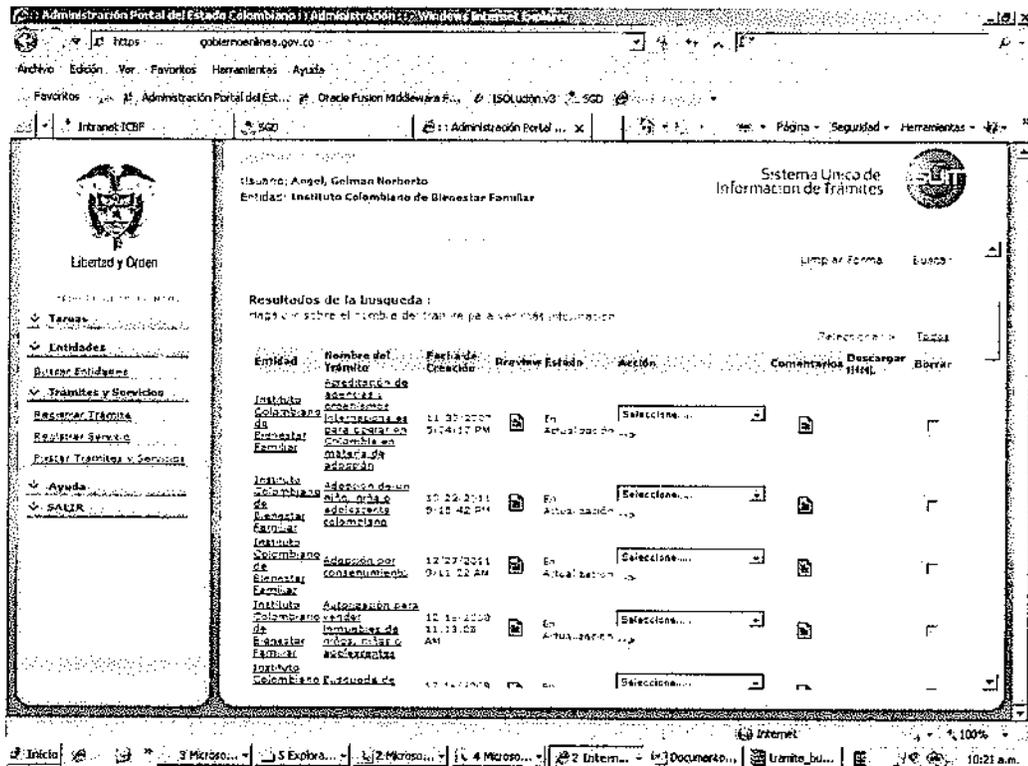
En el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar fue expedida la resolución 9595 de 10 de diciembre de 2012, Por la cual se estructura el Comité Antitrámites y Gobierno en Línea y se deroga la Resolución 2166 de 2010 (Por la cual se estructura el Comité Interno Antitrámites, Atención Efectiva al Ciudadano y Gobierno en Línea y se modifica una resolución), a su vez esta Resolución fue derogada por el artículo 16 de la Resolución 7000 de 2013, por la cual se actualiza y se estructura el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y se derogan unas Resoluciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.904 de 5 de septiembre de 2013.

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional del Instituto Colombiano de Bienestar Familia, la entidad incluyó en el plan de acción para la vigencia 2013 una línea denominada "Trámites racionalizados y actualizados en el portal SUIT", en donde se tienen establecidas las siguientes actividades:

- Actualizar 28 trámites a cargo del ICBF.
- Racionalizar los trámites (Otorgar o reconocer personería jurídica por parte el ICBF/ Licencia de funcionamiento a personas jurídicas del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
- Publicar trámites actualizados y racionalizados en el portal SUIT

De los 28 tramites registrados en el Sistema Único de Información de trámites se han enviado y reportado al DAFP (20) tramites: 2 Financiera; 1 Administrativa; 2 Aseguramiento y 15 Protección; estos trámites fueron reportados al DAFP analizados por ellos y devueltos con observaciones para corrección por parte de la entidad. El pasado 24 de abril de 2013 se envió un correo electrónico al DAFP informando sobre los ajustes realizados a 8 trámites, dentro de los ajustes y racionalización se propuso que 5 de estos trámites se fusionen en 2 grupos. Estamos en espera de la aprobación por parte de DAFP.

A continuación se muestran los pantallazos de SUIT:



Entidad	Nombre del Trámite	Fecha de Creación	Breve Estado	Acción	Comentarios	Descargar	Borrar
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Acreditación de Agencias Internacionales para operar en Colombia en materia de adopción	11/25/2008 9:24:17 PM	En Actualización...	Selección...			
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Adopción de niño, niña o adolescente colombiano	10/22/2011 9:10:42 PM	En Actualización...	Selección...			
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Adopción por consentimiento	12/27/2011 9:11:22 AM	En Actualización...	Selección...			
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Adopción para menores de edad	12/15/2008 11:13:09 AM	En Actualización...	Selección...			
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes	12/15/2008 11:13:09 AM	En Actualización...	Selección...			

Al verificar en el aplicativo se observan los trámites que se han ingresado y que se relacionan a continuación:

No	Nombre del Trámite
1	Adopción de un niño, niña o adolescente colombiano
2	Adopción por consentimiento
3	Reconocimiento voluntario de Paternidad o Maternidad de un niño, niña o adolescente.
4	Acreditación de agencias y organismos internacionales para operar en Colombia en materia de adopción
5	Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes

No	Nombre del Trámite
6	Licencia de funcionamiento a personas jurídicas del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, que prestan servicios de protección integral a los niños, niñas, adolescentes y a sus familias
7	Otorgar o reconocer personería jurídica por parte el ICBF, a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que prestan servicios de protección integral a los niños, niñas y adolescentes y a sus familias.
8	Denuncia de bienes mostrencos, vocación hereditaria, orden sucesorial y vacantes
9	Solicitud de Elaboración de Demandas
10	Impugnación de paternidad, maternidad o reconocimiento de un niño, niña o adolescente
11	Ordinario de filiación
12	Fijación, Revisión de cuota de alimentos, Regulación de visitas y Fijación o Revisión de custodia, a favor de niños, niña y adolescente
13	Ofrecimiento de alimentos para niño, niña o adolescente
14	Proceso ejecutivo de alimentos a través de defensor de familia
15	Privación de la patria potestad
16	Suspensión de la patria potestad de un niño, niña o adolescente
17	Restablecimiento de la Patria Potestad
18	Nombramiento de guardas o tutores para un niño, niña o adolescente
19	Remoción de guardas o tutores de un niño, niña o adolescente
20	Prórroga de la Patria Potestad de un niño, niña o adolescente
21	Impedimento de salida del país de un niño, niña o adolescente
22	Búsqueda de niño, niña o adolescente
23	Fijación de residencia separada
24	Privación de la administración de patrimonio de niños, niñas o adolescentes
25	Permiso judicial para vender inmuebles de niños, niñas o adolescentes
26	Autorización para vender inmuebles de niños, niñas o adolescentes
27	Pago de aportes parafiscales por PILA
28	Estado de cuenta de aportes parafiscales

A 31 de diciembre de 2013, se observa en el portal de Gobierno en Línea que se encuentran publicados 13 trámites:

No	Nombre del Trámite
1	Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica para instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
2	Denuncia de bienes mostrencos, vocación hereditaria, orden sucesorial y vacantes

No	Nombre del Trámite
3	Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes
4	Adopción de un niño, niña o adolescente por persona/cónyuges/compañeros permanentes residentes en Colombia
5	Fijación de residencia separada
6	Adopción de un niño, niña o adolescente por persona/cónyuges/compañeros permanentes residentes en Colombia
7	Fijación de residencia separada
8	Privación, suspensión y/o restablecimiento de la patria potestad
9	Estado de cuenta de aportes parafiscales
10	Reconocimiento voluntario de Paternidad o Maternidad de un niño, niña o adolescente.
11	Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia
12	Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica para instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
13	Venta de bienes inmuebles de niños, niñas o adolescentes

1.3. TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En el plan de acción integral del ICBF aprobado para la vigencia 2013, se establecieron las siguientes actividades a cargo de la Dirección de Planeación - Subdirección de Evaluación:

Elaborar el plan inicial y cronograma de rendición de cuentas del nivel nacional 2013. Fecha prevista 22/03/2013.

Evaluar el evento de rendición de cuentas nacional, preparar y presentar informe final 2013. Fecha prevista 29/11/2013.

Ajustar y entregar el formato de cronograma 2013 y el memorando con los lineamientos a las regionales y centros zonales, sistematizar la información. Fecha prevista 31/01/2013.

Realizar el seguimiento a la realización de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Regional y Zonal 2013, primer semestre y presentar el informe del primer semestre. Fecha prevista 28/06/2013.

Realizar el seguimiento a la realización de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Regional y Zonal 2013, segundo semestre, preparar y presentar el informe del segundo semestre y el informe final 2013. Fecha prevista 20/12/2013.

Para el 2013 el proceso se viene desarrollando con base en los aportes y recomendaciones hechas tanto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el departamento Nacional de Planeación, los lineamientos de política del Conpes 3654 y los lineamientos y orientaciones brindadas por la Dirección de Planeación del ICBF.

Para el 2013 las orientaciones estuvieron enfocadas ante todo a continuar por la senda de la cualificación y la innovación en aspectos como la sensibilización, la formación, la participación, las convocatorias, el seguimiento a cumplimiento de compromisos y el fortalecimiento de la cultura ciudadana frente a este proceso, pero ante todo a ser rigurosos en la planificación de acciones y en el desarrollo, monitoreo y la evaluación de las mismas.

A continuación se citan dichas orientaciones generales:

Realizar 33 eventos de rendición de cuentas en el nivel Regional (1 por cada Regional) en dichos eventos deberán participar de una manera activa los Centros Zonales de cada Regional con planificación conjunta con los equipos ampliados.

Programar en el año, dos (2) Mesas Públicas por cada Centro Zonal, las cuales se realizarán, una (1) en el primer semestre y la segunda (2) en el tercer trimestre, y garantizar el seguimiento, evaluación y respuestas a las propuestas e inquietudes presentadas por la comunidad.

Implementar acciones para brindar asistencia técnica a los Centros Zonales sobre los lineamientos de esta meta y todos los aspectos técnicos que este proceso demanda.

Los Equipos Zonales deberán hacer seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades en el desarrollo de las mesas públicas y diligenciar la guía 3 por cada mesa pública realizada en sus territorios.

De los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas, las Regionales y Centros Zonales deberán tener los soportes respectivos.

Los Coordinadores de Asistencia Técnica de las Regionales junto con los enlaces del SNBF asignados para este propósito y los Coordinadores Zonales deberán planificar diligenciar el formato cronograma de rendición de cuentas, consultas públicas y mesas públicas y remitir los consolidados como hasta el momento lo han venido haciendo, a fin de realizar seguimiento al cumplimiento de esta meta.

El Nivel Nacional para el primer trimestre programó y realizó dos eventos de rendición de cuentas de los cuales se rinde informe de la siguiente manera:

El evento de rendición de cuentas programado por el nivel nacional, fue realizado el martes 12 de febrero de 2013 en las Instalaciones del ICBF en cabeza del director General Diego Molano Aponte y liderado por el equipo del Sistema Nacional de Bienestar Familiar; este evento tuvo como propósito rendir cuentas sobre la gestión del gobierno en torno a la garantía y el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes por parte del Gobierno Nacional en cabeza del Presidente de la República; en este evento participaron 208 personas que representaban a las Organizaciones Gubernamentales, 100 personas que representaron las organizaciones no gubernamentales y 100 personas que representaron los organismos de control social y veedurías.

El evento de rendición con los Operadores de Servicios se realizó el 30 de marzo de 2013, fue liderado por el equipo de Cooperación y Convenios del nivel Nacional y el objetivo apuntó a evaluar conjuntamente la calidad de los programas y servicios que se brindan a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, sujetos del quehacer misional del ICBF y reflexionar sobre los alcances, las dificultades y acciones de mejora que se requieren para cualificar el Servicio Público de Bienestar Familiar. De este evento se cuenta con las evidencias concretas las cuales reposan en las oficinas de Cooperación y Convenios.

Entre enero y marzo de 2013 se realizaron 11 mesas públicas: 3 desarrollaron el tema PAE; 2 se desarrollaron sobre protección, trabajo infantil y abuso sexual; 3 se hicieron sobre temas de primera infancia, hogares comunitarios de bienestar y Centros de Desarrollo Integral en sus distintas modalidades y las problemáticas y 3 se hicieron sobre los informes de gestión de todos los programas y servicios que brinda el ICBF en los municipios del País.

Avances Año 2013 Plan de Rendición de Cuentas

- Se desarrolló en un 100% el plan integral de rendición de cuentas del ICBF y se tuvo en cuenta las Orientaciones brindadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Se diseñó y socializó la cartilla del proceso de rendición de cuentas ICBF como complemento a la guía de RPC.
- Se participó en el día de la Rendición de cuentas liderada por la función pública el 27 de agosto, con un stand, en el cual se dio a conocer el proceso que actualmente viene desarrollando el ICBF, se socializó la cartilla y un boletín informativo en este evento.
- Se diseñaron las cuatro matrices claves para hacer seguimiento a la meta de RPC y MP y se está diligenciando la ejecución monitoreando los resultados permanentes de esta meta.
- Se asignaron los recursos para el desarrollo de esta meta en las Regionales y Centros Zonales
- Se oficializó el procedimiento de rendición de cuentas con sus respectivos soportes e instrumentos; es de anotar que este procedimiento corresponde a la subdirección de Evaluación y monitoreo de la gestión; y se elaboraron los siguientes instrumentos:
 - ✓ PR6 MPEV1 P1 Procedimiento Rendición de cuentas v1
 - ✓ F2 PR6 MPEV1 P1 Formato de monitoreo al cumplimiento de compromisos en las RPC y MP v1
 - ✓ F1 PR6 MPEV1 P1 Formato programación y monitoreo de eventos de RPC y MP v1

- ✓ G3 MPEV1 P1 Guía rendición de cuentas v1.pdf
 - ✓ F1 G3 MPEV1 P1 Formato de planeación del ejercicio de control social a la RPC y MP v1.xls
 - ✓ F2 G3 MPEV1 P1 Formato de control social RPC y MP (Comité de veedores comunidad) v1.xls
-
- Durante el 2013 se hizo un seguimiento riguroso y pormenorizado por parte de la entidad en cuanto a la ejecución de la meta, se brindaron las orientaciones respectivas a los equipos Regionales y en algunos casos a Centros Zonales sobre avances y cumplimiento de esta meta y se dejaron recomendaciones por cada tema tratado en cada una de las regionales y centros zonales donde se realizaron las mesas públicas.
 - De acuerdo a lo reportado por la Subdirección de Evaluación, los informes que han enviado las Regionales cada vez son más cualificados y cumplen con los requerimientos y procedimientos brindados por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, destacándose la metodología y los acuerdos surgidos con las comunidades usuarias de los programas.
 - Las Regionales en un 90% han enviado diligenciado el formato guía 3 en el cual aparecen los acuerdos y compromisos, los responsables, las respuestas y soluciones que se han venido ofreciendo para la cualificación de los programas y servicios, se ha solicitado a las Regionales y los Centros Zonales, hacer seguimiento a estos compromisos y reportar los resultados de los mismos tanto en acciones preventivas como en acciones correctivas.
 - Se llevan a cabo las estadísticas de la guía 3 de seguimiento al cumplimiento de compromisos adquiridos en las mesas públicas, dentro de las cuales los equipos regionales manifiestan que se han cumplido en un 90% los compromisos adquiridos.
 - Se realizó el evento de Rendición de cuentas sobre implementación de la ley de infancia y adolescencia y cumplimiento de derechos de la niñez, en la fecha establecida.
 - Se realizó el evento de Rendición de cuentas con los operadores de los servicios evaluar logros y proyecciones en la fecha establecida.
 - La Rendición de cuentas sobre la gestión institucional del ICBF 2013. Se aplazó hasta nueva orden por solicitud del DPS.
 - A partir del segundo semestre el reporte de gestión de las mesas públicas y RPC se hizo a nivel mensual.
 - Se cuenta con los informes semestrales de avances de la meta de rendición de cuentas y mesas públicas.
 - Se presentaron los informes finales de la gestión de la meta.
 - Se socializaron los informes a las áreas misionales.

- Se difundió el marco normativo y guía de rendición de cuentas y mesas públicas, a través de una cartilla actualizada y adecuada para todos los actores involucrados.
- Se difundieron los resultados y alcances de rendición de cuentas y mesas públicas, a través de 4 boletines informativos
- El SNBF ha venido fortaleciendo la formación de ciudadana, la participación ciudadana y el control social y se han apoyado las iniciativas ciudadanas de control social y veedurías ciudadanas frente al SPBF, a través de eventos de consulta social.

En el nivel Nacional y Regional se programaron 38 eventos y a la fecha el nivel Nacional ha realizado 2 eventos de rendición de cuentas y el nivel Regional 35 eventos de rendición de cuentas, los temas tratados fueron sobre la gestión de servicios y programas que desarrollan en los respectivos departamentos, las evidencias y soportes de estos eventos reposan en las regionales en medio físico y magnético, cuentan con actas, convocatorias, evaluación, listas de asistentes, formatos de preguntas demás soportes.

Análisis de Resultados de las Mesas Públicas.

De acuerdo al seguimiento que adelanta la subdirección de Evaluación, con relación a la gestión de las mesas públicas realizadas durante el 2013 se puede concluir que:

Estas se realizaron con todos los criterios metodológicos definidos para el efecto, se cuenta con las evidencias y soportes de las MP en cada Regional y en cada Centro Zonal del país, algunas evidencias se tienen en el nivel nacional.

Para el año se programaron 483 mesas públicas.

Al finalizar el año se reportaron 481 mesas públicas para un 99.5% de gestión, se contó con la participación de 5.059 actores que representan a las organizaciones de gobierno 7.126 actores que representan las organizaciones no gubernamentales y 7.349 personas que representaron a los organismos de control, veedurías y comunidad usuaria de los servicios.

1.4. CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las

actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Desde la Dirección de Servicios y Atención se incluyó dentro de la Formulación Plan De Acción Integral Anual dos líneas de acción referentes al programa de gobierno en línea, su implementación y seguimiento, de acuerdo con lo anteriormente expuesto se relacionan los indicadores que corresponden a las actividades de GEL.

Tecnología de la Información y las Comunicaciones utilizadas por los ciudadanos CULTURA CIUDADANA.

Sistemas de información apropiados por los Servidores Públicos CULTURA DE SERVICIO. Sobre los temas ya mencionados se viene adelantando la revisión y caracterización de los usuarios y su accesibilidad al ICBF, sobre esta actividad se están estructurando las bases de datos de beneficiarios, programas de protección, beneficiarios en programas de prevención (programas de primera infancia) y sobre las mismas la realización del análisis para el desarrollo de la actividad.

Implementar nuevos servicios, mejorar los existentes y fortalecer el uso y acceso a los canales de atención (fases de gobierno en línea), sobre la misma la Dirección de Servicios y Atención con el apoyo de la Dirección de Información y Tecnología vienen desarrollando la implementación de los formularios para PQRs que se encuentran en el portal web, la idea del mismo que dicha información se integre en línea al Sistema de Información Misional SIM del ICBF.

Finalmente la Dirección de Servicios y Atención se encuentra en la implementación del Sistema Electrónico de Asignación de Citas el cual se encuentra formulado dentro del plan de acción de la entidad **“Regionales operando efectivamente el sistema tecnológico para otorgar citas de manera automatizadas SEAC” para este tema:**

Se evidenció la necesidad de ajustes a inconsistencias y mejoras en la funcionalidad de los módulos que contienen la agenda del profesional y las citas. Se implementaron mejoras en la reserva masiva y gestión del calendario de la agenda del profesional y de las citas al igual que se actualizó el framework a la versión 4.0.

Se especificaron 19 casos de uso en los cuales se solicitaron mejoras a la funcionalidad del sistema. En adición a ello, se encuentra un documento de ajuste a errores. A la fecha se están recibiendo de parte del proveedor/sistemas los casos de uso desarrollados para pruebas. Respecto a la actualización de instructivos del SEAC, la empresa contratista Gonet hará la actualización del manual de usuario con los cambios que saldrían a producción el 15 de junio de 2013.

A la fecha se está operando la herramienta en su totalidad en la regional Bogotá, y se encuentran en pilotaje las regionales de Antioquia y Cundinamarca, se espera tener las 33 regionales del ICBF operando el sistema para asignación de citas.

Según informa la Dirección de Servicios y Atención, se participó en la Reunión Sectorial de Articulación GEL en el MinTIC - Sala Múltiple Segundo piso (SUR) el día 18 de abril de 2013, en

la cual se presentó a la funcionaria encargada de articular al sector, en la misma se presentaron los proyectos de la entidad para la implementación de GEL.

De acuerdo a lo reportado por la Dirección de Servicios y Atención en el boletín del cuarto trimestre de 2014, el pasado viernes 18 de octubre de 2013, en el Centro Cultural Gabriel García Márquez, se llevó a cabo la ceremonia de graduación del "Programa de Capacitación Avanzado en Cultura de Servicio al Ciudadano", organizado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC- del Departamento Nacional de Planeación -DNP- en Convenio con la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. El objetivo de dicha capacitación fue fortalecer las habilidades de atención al ciudadano y afianzar la cultura de servicio al interior de la entidad, con esta actividad formativa se beneficiaron 10 colaboradores de la Dirección General y las Regionales Bogotá y Cundinamarca del ICBF que laboran en servicio al ciudadano. El curso tuvo una duración de 40 horas.

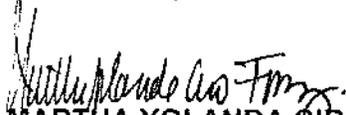
En la ciudad de Ibagué, el 18 de noviembre de 2013, se llevó a cabo la jornada de sensibilización del SENA a los colaboradores de las regionales y Centros Zonales de Tolima-Cundinamarca y Meta en el marco de la estrategia de fortalecimiento de la cultura, la gestión integral y modelos de excelencia, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar fortalece los conocimientos de sus colaboradores en el Tolima, orientada a una atención al cliente con calidez humana para así tener estrategias que generen y brinden una mejor atención a sus usuarios.

Durante la capacitación, se realizaron talleres lúdicos con el fin de generar en los funcionarios del ICBF los principios para que el principal objetivo sea el ciudadano. Estas actividades deben cumplir y buscar todos los mecanismos para satisfacer al cliente.

Los días 12-17-18 de Diciembre, finalizaron los talleres de sensibilización "calidad y calidez" dirigido a los colaboradores responsables de la atención al ciudadano de los dieciséis centros zonales (16) del ICBF Regional Bogotá.

Asistieron en total 103 colaboradores con un alto nivel de participación en las actividades propias de las jornadas, dado que los asistentes manifestaron estar complacidos con la invitación y motivados con los temas y la metodología para tratar los tópicos.

Atentamente,



MARTHA YOLANDA GIRO FLOREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Flor Alicia Rojas Aguilar/OCI
Revisado por: Flor Alicia Rojas Aguilar / Elizabeth Castillo Rincon