

Entidad: INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
 Vigencia: 2016
 Fecha de publicación: 16 DE MAYO DE 2016
 Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

| Seguimiento 1 OCI | | | | | | |
|---|-------------------------|--|-------------|------------------|--------------|--|
| Fecha seguimiento: | | | | | 30/04/2016 | Observaciones |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Fecha Programada | | |
| 1. Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Revisar y actualizar la política de gestión de riesgos de la Entidad. | NO | 0% | 01/02/2016 | La entidad realizó una primera revisión de la política de gestión de riesgos en el Comité SIGE (Sistema Integrado de Gestión), la cual se encuentra establecida mediante el documento interno G1 MPME2 Guía Administración de Riesgo, pero no se realizó la aprobación de la modificación. |
| 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1. | Revisar y actualizar los riesgos de corrupción | SI | 100% | 30/03/2016 | En el informe del Comité de Desarrollo Administrativo del primer trimestre, se evidenció el trabajo de revisión y actualización de los riesgos de corrupción ya que en la vigencia 2015 se tenían identificados 26 riesgos de corrupción en 13 procesos de la Entidad y una vez se aplicó la nueva metodología, se simplificaron a 13 riesgos en 9 procesos Esta cambio se generó en virtud de que algunos de los riesgos que se tenían identificados, no cumplían las características para catalogarse como riesgos de corrupción. Adicionalmente, los trece (13) riesgos identificados para 2016 fueron revisados y actualizados en cuanto a su valoración. |
| | 2.2. | Consolidar la Matriz de Riesgos de Corrupción | SI | 100% | 30/03/2016 | |
| | 2.3. | Aprobar los riesgos de corrupción | SI | 100% | 30/03/2016 | Se realizó trabajo conjunto de revisión y acompañamiento con cada uno de los líderes de proceso de la entidad, donde se realizó la revisión y ajuste respectivo de los riesgos. |
| | 2.4. | Revisar y validar la Matriz de Riesgos de Corrupción consolidada | SI | 100% | 30/03/2016 | Se aportaron los correos electrónicos tanto de solicitud de revisión y validación, como de aprobación por parte de los líderes de proceso al interior de la entidad. |
| 3. Consulta y Divulgación | 3.2. | Realizar consulta a la comunidad sobre los riesgos de corrupción | SI | 100% | 27/02/2016 | La entidad estableció un link para recolectar la opinión ciudadana. |
| | 3.4. | Publicar la Matriz de Riesgos de Corrupción | SI | 100% | 31/03/2016 | A 31 de marzo de 2016 se realizó la publicación del mapa de riesgos de corrupción, conforme a lo establecido en la Guía de Administración de Riesgos de Corrupción. El 4 de mayo de 2016 se realizó la publicación del formato de gestión de riesgos de corrupción, en el cual se detallaron las actividades que se deben cumplir para dicha gestión. |
| 4. Monitoreo y Revisión | 4.1. | Realizar revisión y monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción | SI | 60% | Mensualmente | Se realizó el monitoreo del primer trimestre en el Comité de Desarrollo Administrativo. Al verificar las acciones planteadas para los Riesgos de corrupción, se observa que para aquellos con valoración "Bajo - Aceptable/Trivial", no se detallaron acciones para su mitigación, incumpliendo lo establecido en la "Guía de Gestión de Riesgo de Corrupción". No se incluyó la columna de control y seguimiento en la matriz de riesgos de corrupción publicada en la página Web. |
| | 4.2. | Aportar los registros o evidencias del plan de tratamiento para la implementación de nuevos controles para la mitigación de riesgos de corrupción. | SI | 100% | Mensualmente | Para el primer cuatrimestre se formularon 10 actividades en 8 procesos, recibiendo las evidencias de cumplimiento de cada una de ellas. Las evidencias fueron revisadas y se emitieron las respectivas observaciones en el "Formato de Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción" establecido por la "Guía de Gestión de Riesgo de Corrupción". |
| 5. Seguimiento | 5.1. | Realizar seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción | SI | 100% | Mensualmente | Se realizó el informe de seguimiento para el primer cuatrimestre de 2016 de acuerdo al Decreto 124 de 2016, según a la información aportada por los responsables. |
| | 5.2. | Verificar evidencias de la gestión de riesgos de corrupción | SI | 100% | Mensualmente | La entidad se encuentra pendiente de emitir una circular con los lineamientos a seguir para realizar el aporte de evidencias y el monitoreo del Plan Anticorrupción en la Vigencia 2016. |

Formato de Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción

Responsable: Oficina de Control Interno
Fecha: 12 de mayo de 2016

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|-------------------------------|---|--|---|-----------------|---------------------|---|---|---|
| Proceso | Causa | Riesgo | Controles Existentes | Elaboración | Publicación | Efectividad de los Controles * | Acciones adelantadas | Observaciones |
| Gestión para la Nutrición | La operación y logística es muy amplia. El control social por parte de la comunidad beneficiaria, no se cumple en todo el territorio nacional. En épocas electorales se puede utilizar la Bienestarina con fines políticos. | Uso diferente o indebido de los alimentos de alto valor nutricional. | Mejoramiento de los esquemas de control y seguimiento a la entrega de la Bienestarina | Febrero de 2016 | 31 de marzo de 2016 | * La efectividad de estos controles se determinará al cierre del ciclo de auditoría 2016 - 2018 | Elaborar esquema de respuesta y categorización de novedades enviadas por la interventoría, luego de las visitas de supervisión. | La Dirección de Nutrición mediante correo electrónico del 3 de mayo de 2016 y memorando I-2016-044522-0101 del 4 de mayo de 2016, aportaron la presentación, audios de las video conferencias y las listas de asistencia de las mismas de los días 16 y 17 de marzo, dando cumplimiento a esta actividad dentro del periodo establecido en la matriz |
| | -Falta de ética profesional -Intereses personales -Presión jerárquica -Tráfico de Influencias -Desconocimiento del proceso, actividad o procedimiento -Fallas en el proceso de preparación, evaluación y selección de las familias adoptantes. | Aprobación de solicitudes de adopción sin el cumplimiento de requisitos. | Seguimiento al proceso de preparación, evaluación y selección de familias residentes en Colombia. Acompañamiento presencial y virtual en el Comité de Adopciones | Febrero de 2016 | 31 de marzo de 2016 | * La efectividad de estos controles se determinará al cierre del ciclo de auditoría 2016 - 2018 | Planear la implementación del reporte para el seguimiento al proceso de preparación, evaluación y selección de familias residentes en Colombia. | El reporte automático "Semáforo Trámite de Adopción" del Sistema de Información Misional – SIM, fue puesto en producción por parte de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información el día 04 de abril de 2016. Luego de la puesta en producción la Dirección de Protección - Subdirección de Adopciones envió cronograma a las 33 regionales para realizar acompañamiento en los comités desarrollados en cada regional. De igual forma diseñó la "GUÍA DE USO REPORTE SEMAFORO TRAMITE DE ADOPCIONES", estas actividades se realizaron fuera del corte del primer cuatrimestre (mes de mayo) |

Formato de Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción

Responsable: Oficina de Control Interno
Fecha: 12 de mayo de 2016

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|---------------------------------------|---|--|---|-----------------|---------------------|---|--|---|
| Proceso | Causa | Riesgo | Controles Existentes | Elaboración | Publicación | Efectividad de los Controles * | Acciones adelantadas | Observaciones |
| Gestión de Adopciones | <ul style="list-style-type: none"> - Falta de ética profesional - Intereses personales - Presión jerárquica - Tráfico de Influencias - cohecho - Deficiencia o ausencia en el registro de información en la herramienta tecnológica | Omisión de solicitudes de adopción aprobadas | <p>Seguimiento a la información de cruces nacionales para identificar la cantidad de solicitudes de adopción aprobadas y en lista de espera.</p> <p>Acompañamiento presencial y virtual en el Comité de Adopciones</p> | Febrero de 2016 | 31 de marzo de 2016 | * La efectividad de estos controles se determinará al cierre del ciclo de auditoría 2016 - 2018 | Planear la implementación del reporte para cruces nacionales y seguimiento a las familias residentes en Colombia y en el exterior. | <p>El reporte automático "Cruces Nacionales" implementado en el Sistema de Información Misional – SIM, fue puesto en producción por parte de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información el día 21 de enero de 2016. En esta misma fecha se realizan pruebas del reporte y se solicitan ajustes al presentar inconsistencias al generar información. (Correos electrónicos)</p> <p>El 11 de febrero, la Subdirección de Sistemas Integrados de Información envía los ajustes para revisión, sin embargo a la fecha, el reporte continua presentando inconsistencias en la información, las cuales fueron reportadas a MIS "Mesa Informatica de Ayuda" para la revisión y solución de las inconsistencias el día 3 de mayo, Actualmente se encuentran a la espera de la solución.</p> <p>De igual manera, Dirección de Protección - Subdirección de Adopciones envió cronograma a las 33 regionales para realizar la socialización y el uso del reporte, diseñando la "GUÍA DE USO REPORTE CRUCES NACIONALES", estas actividades se realizaron fuera del corte del primer cuatrimestre (mes de mayo)</p> |
| Gestión Control Interno Disciplinario | <p>El alto y creciente número asuntos disciplinarios que se reciben anualmente en la Oficina, dificulta el cumplimiento estricto de los términos previstos en la Ley 734 de 2002.</p> <p>El alto número de asuntos disciplinarios a cargo de cada abogado comisionado, dificulta la obtención oportuna y completa del recaudo probatorio.</p> <p>El insuficiente número de abogados y personal asistencial en la OCID, impacta negativamente en el cumplimiento de la función disciplinaria.</p> <p>El alto y creciente número de asuntos disciplinarios por tramitar a cargo de cada abogado comisionado, puede conllevar a la prescripción de la acción disciplinaria en algunos casos.</p> | Impunidad | <p>Sistema de Control de Asuntos Disciplinarios SCAD</p> <p>Procedimientos y formatos para el desarrollo de la actividad disciplinaria.</p> <p>Reuniones de seguimiento entre el Coordinador y los Abogados de cada grupo.</p> <p>Sensibilizar en prevención de la falta disciplinaria</p> <p>Revisión de las decisiones y proyectos de auto elaborados por los Abogados de la Oficina.</p> | Febrero de 2016 | 31 de marzo de 2016 | * La efectividad de estos controles se determinará al cierre del ciclo de auditoría 2016 - 2018 | Solicitar el número de abogados y personal asistencial suficiente e idóneo, equipos e instalaciones físicas que la OCID requiere para el cumplimiento de la función disciplinaria. | Se revisaron los soportes de cumplimiento enviados por la Oficina de Control Interno Disciplinario encontrando que la solicitud de recursos se realizó el pasado 11 de diciembre de 2015, recibiendo la viabilidad de la Dirección de Planeación el 15 de diciembre de 2015. Teniendo en cuenta que la actividad se había formulado para el periodo del 1 al 30 de abril de 2016 y las evidencias corresponden a fecha anterior, se recomienda al proceso que al momento de formular las acciones para la mitigación de los riesgos, se tengan en cuenta cuales actividades ya tienen cumplimiento para relacionar aquellas que permitan realizar una mitigación de manera eficaz. |

Formato de Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción

Responsable: Oficina de Control Interno
Fecha: 12 de mayo de 2016

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|--|--|---|--|-----------------|---------------------|---|--|--|
| Proceso | Causa | Riesgo | Controles Existentes | Elaboración | Publicación | Efectividad de los Controles * | Acciones adelantadas | Observaciones |
| Evaluación Independiente | Los auditores faltan al principio de ética. | Revelación o entrega de información confidencial. | Aplicación de la Norma 27001:2005 Anexo A: Objetivos de Control y Controles Cumplimiento de acuerdos de confidencialidad. Clasificación de Información y privilegios de navegación - OCI. | Febrero de 2016 | 31 de marzo de 2016 | * La efectividad de estos controles se determinará al cierre del ciclo de auditoría 2016 - 2018 | Dar a conocer a los profesionales que información del proceso de evaluación independiente es información clasificada y reservada y los activos de información que están a cargo. | La Oficina de Control Interno aportó la presentación por medio de la cual se realizó la charla en la cual incluyo la socialización de la información producida en el proceso y su clasificación, teniendo en cuenta la TRD del proceso de Evaluación Independiente y la Guía de Rotulado de la Información v2. También reporto el listado de asistencia, dando cumplimiento a la actividad dentro del periodo establecido |
| Evaluación de la Calidad de los Servicios Misionales | Relaciones de amiguismo entre los funcionarios del ICBF que tiene a su cargo el trámite para el otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica o para el otorgamiento y renovación de las licencias de funcionamiento y los operadores. Influencia o presión política indebida a los funcionarios del ICBF. | Amiguismo y clientelismo. | Unificar los criterios a verificar en las acciones de inspección. Procedimiento para otorgar, renovar o negar Licencias de Funcionamiento a Instituciones del SNBF que prestan Servicios de Protección Integral Procedimiento para el Otorgamiento, Renovación O Negación de Licencias de Funcionamiento Programa de Adopción y Programa Especializado de Atención a Madres Gestantes y Lactantes Normatividad vigente Resolución 3899 Capacitaciones a los equipos interdisciplinarios en las Regionales y Sede de la Dirección General que participan en los procedimientos Equipos Interdisciplinarios que intervienen en el proceso | Febrero de 2016 | 31 de marzo de 2016 | * La efectividad de estos controles se determinará al cierre del ciclo de auditoría 2016 - 2018 | Establecer un plan de trabajo con cinco (5) regionales críticas en Licencias de Funcionamiento. Ejecutar el Plan de Trabajo en cada Regional para revisar una muestra aleatoria de los actos administrativos. Fecha: 30/04/2016. Se solicitó ampliación de esta fecha para el 31/08/2016. | La Oficina de Aseguramiento a la Calidad mediante correo del 5 de mayo de 2016, aportó un correo electrónico dirigido a la Dirección de Protección donde describe las fechas en las cuales realizaría la revisión legal y técnica de los actos administrativos de licencias de funcionamiento. Para la segunda actividad, aportó el plan de trabajo y el informe de revisión para las Regionales Guajira, Boyacá y Amazonas, esta última no incluida en el Plan de Trabajo presentado en el punto anterior. Se revisó la información y avala el cumplimiento parcial de la actividad. Por otro lado, la Oficina de Aseguramiento de la Calidad solicitó a la Dirección de Planeación mediante memorando No. I-2016-040827-0101 del 25 de abril de 2016, modificación en la fecha de finalización de la segunda actividad, sin que se evidenciara la aprobación del cambio por parte de la Dirección de Planeación. |

Formato de Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción

Responsable: Oficina de Control Interno
Fecha: 12 de mayo de 2016

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|---------------------------------------|---|---|--|-----------------|---------------------|---|--|--|
| Proceso | Causa | Riesgo | Controles Existentes | Elaboración | Publicación | Efectividad de los Controles * | Acciones adelantadas | Observaciones |
| Gestión Restablecimiento de Derechos | - Falta de ética profesional (Beneficio económico) - Amenazas contra su vida o su familia | Decisiones no correspondientes al acervo probatorio | Promover y desarrollar jornadas de entrenamiento acerca de habilidades y competencia para la aplicación del PARD a los defensores de Familia. | Febrero de 2016 | 31 de marzo de 2016 | * La efectividad de estos controles se determinará al cierre del ciclo de auditoría 2016 - 2018 | Realizar seguimiento a los controles existentes. | Para estos riesgos, no se determinó claramente el plan de tratamiento, por lo que se recomienda describir las actividades que se vienen realizando para el tratamiento de estos riesgos, de tal manera que se permita realizar el seguimiento a los mismos, evitando que cambie su evaluación. |
| Evaluación y Monitoreo de la Gestión. | Presión política y/o administrativa en el desarrollo y cumplimiento de la gestión. La permanencia en los cargos de los Directivos y sus equipos de trabajo depende de los resultados de la gestión. Necesidad de presentar resultados óptimos de la Gestión. Favorecerse a sí mismo y/o un Directivo Vulneración de equipos informáticos. | Fraude y/o uso indebido de la información. | Definir e implementar políticas de seguridad para el sistema integral de monitoreo y evaluación institucional-SIMEI. | Febrero de 2016 | 31 de marzo de 2016 | * La efectividad de estos controles se determinará al cierre del ciclo de auditoría 2016 - 2018 | Realizar seguimiento a los controles existentes. | |
| Gestión Administrativa | (1) El almacén no tiene las condiciones mínimas de seguridad física. (2) Instalaciones Inadecuadas. (3) Descuido y desorganización por parte del Responsable de los Bienes (cuentadantes). (4) No envío de documentación por parte de las áreas que adquieren bienes al responsable de almacén (5) No ingreso o registro del bien en inventarios. | Hurto de bienes | 1. Aplicación de la Guía y los Procedimiento de Gestión de Bienes 2. Clausulas contractuales sobre el manejo de bienes 3. Esquema de seguridad a través de vigilancia privada 4. Toma física de inventarios 5. Identificación individual de cuentadantes y de los bienes a su cargo. 6. Pólizas de seguro 7. Actualización y socialización de la Guía y los procedimientos de Gestión de Bienes. | Febrero de 2016 | 31 de marzo de 2016 | * La efectividad de estos controles se determinará al cierre del ciclo de auditoría 2016 - 2018 | Realizar seguimiento a los controles existentes. | |
| Gestión Administrativa | Abuso de poder Desconocimiento o inobservancia de procedimientos | Uso indebido de bienes | 1. Aplicación de la Guía y los Procedimiento de Gestión de Bienes 2. Clausulas contractuales sobre el manejo de bienes 3. Actualización y socialización de la Guía y los procedimientos de Gestión de Bienes. 4. Informes de supervisión | Febrero de 2016 | 31 de marzo de 2016 | * La efectividad de estos controles se determinará al cierre del ciclo de auditoría 2016 - 2018 | Realizar seguimiento a los controles existentes. | |

Nombre de la **INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

Sector administrativo: **Inclusión Social y Reconciliación**

Departamento: **Bogotá D.C**

Municipio: **BOGOTÁ**

Orden: **Nacional**

Año vigencia: **2016**

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | | SEGUIMIENTO (Oficina de Control Interno) |
|-------------------------------|--------|-----------------------------|----------|---|---|--|----------------------|--|-------------------|-------------|-------------------------|---|
| Tipo | Número | Nombre | Estado | Situación actual | Mejora a implementar | Beneficio al ciudadano y/o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio | Fecha final | Responsable | |
| Único | 3109 | Adopción por consentimiento | Inscrito | Hoy este trámite contiene la solicitud de la Manifestación Informada, libre y voluntaria de dar en adopción a un hijo o hija. | Rediseño del modelo de operación y sus procedimientos, lo cual lleva a la mejora de los procedimientos internos y la eliminación de documentos requeridos para su desarrollo. En este caso se elimina la solicitud de la Manifestación Informada, libre y voluntaria de dar en adopción a un hijo o hija, esta manifestación la tomara directamente el Defensor de Familia. | El Ciudadano no tiene que redactar el documento que actualmente se solicita, lo que hace que cumpla con unos requisitos mínimos que pueden causar rechazo a la solicitud. Al hacer la manifestación directamente al Defensor de Familia, garantizamos el cumplimiento de los mínimos requeridos. | Administrativa | Eliminación de documentos | 01/02/2016 | 31/07/2016 | Dirección de Protección | Teniendo en cuenta el avance y las evidencias aportadas por el proceso responsable, la implementación de actividades que dan cuenta de la(s) mejora(s) para la racionalización del trámite iniciarán en el mes de mayo de 2016. |
| Único | 3109 | Adopción por consentimiento | Inscrito | El tiempo de obtención es de 4 meses | Tiempo de obtención 2 meses | Disminución del tiempo del trámite, al dar celeridad al procedimiento se garantiza el cumplimiento de los Derechos del Niño o Niña | Administrativa | Reducción del tiempo de duración del trámite | 01/02/2016 | 31/07/2016 | Dirección de Protección | Teniendo en cuenta el avance y las evidencias aportadas por el proceso responsable, la implementación de actividades que dan cuenta de la(s) mejora(s) para la racionalización del trámite iniciarán en el mes de mayo de 2016. |

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | | SEGUIMIENTO (Oficina de Control Interno) |
|-------------------------------|--------|---|----------|---|--|--|----------------------|--------------------------|-------------------|-------------|---------------------------------------|--|
| Tipo | Número | Nombre | Estado | Situación actual | Mejora a implementar | Beneficio al ciudadano y/o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio | Fecha final | Responsable | |
| Único | 3204 | Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar | Inscrito | El trámite se realiza de forma presencial | El trámite se realizará totalmente en línea, después de cumplirse la segunda fase del proyecto: Capacitación y puesta en marcha. | El Ciudadano no se trasladará a las Sedes del ICBF, solamente cargará la documentación requerida en la aplicación y recibirá la resolución correspondiente luego de cumplir con los requerido. | Tecnológica | Trámite total en línea | 01/02/2016 | 31/05/2016 | Oficina de Aseguramiento a la Calidad | <p>La Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC) dentro de la Racionalización de trámites tiene incluidos los temas de: Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. El tipo de racionalización es tecnológico con el fin que el ciudadano pueda realizarlo en línea a través del aplicativo OAC On Line.</p> <p>Para la vigencia (enero – abril) de 2016 se han realizado las siguientes acciones: Se realizó por parte de la OAC y la DIT la revisión de videos tutoriales, de lo cual se generó a la DIT solicitud de ajustes a los mismos. Capacitación funcional del aplicativo OAC online, en la cual se solicitaron nuevas solicitudes de ajustes que impactaban el diseño de lo que ya se encontraba en producción. La Oficina de Aseguramiento aprobó cambios funcionales y diseñó plan de trabajo con la DIT. La DIT socializó el aplicativo OAC Online y realiza prueba funcional para aprobación en Gobierno en Línea. El aplicativo OAC Online quedó condicionado a que se continúe con el plan de trabajo con la Subdirección de Sistemas, donde se realicen diferentes cambios.</p> <p>Se hace la aclaración que el aplicativo OAC online iniciará con los trámites de licencias de funcionamiento de tres sedes: Sede de la Dirección General y las Regionales Guajira y Sucre.</p> <p>La OAC inicia a trabajar conjuntamente con la subdirección de Mejoramiento Organizacional en los pasos que debe hacer un ciudadano para ingresar en el SUI (Gobierno en Línea) y acceder al aplicativo OAC Online. Se solicitó a la Subdirección de Sistemas y a la DIT fecha de entrega de los videos tutoriales y manuales de administrador y del usuario, para poner en marcha el aplicativo OAC online en gobierno en línea. La Subdirección de Sistemas refiere que una vez finalizadas las pruebas de calidad de los ajustes solicitados para OAC online y siendo estas exitosas, se inicia la generación de los videos tutoriales que estarán disponibles próximamente para la respectiva revisión y aprobación. Se revisaron y validaron por parte de la OAC los manuales en PDF (administrador y usuario) y los cuatro videos tutoriales referente a: Licencia y renovación, Registro, Servicios de atención y Personerías</p> |

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | | SEGUIMIENTO (Oficina de Control Interno) |
|-------------------------------|--------|---|----------|---|--|---|----------------------|--|-------------------|-------------|---|---|
| Tipo | Número | Nombre | Estado | Situación actual | Mejora a implementar | Beneficio al ciudadano y/o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio | Fecha final | Responsable | |
| Único | 3205 | Venta de inmuebles de niños, niñas o adolescentes | Inscrito | Este procedimiento contiene solicitudes de documentos escritos. | Rediseño del modelo de operación y sus procedimientos, lo cual lleva a la mejora de los procedimientos internos y la eliminación de documentos requeridos para su desarrollo. En este caso se eliminan pasos y se incluye la posibilidad de solicitar al Defensor de Familia la Autorización verbal. el ajuste en el procedimiento hace que se elimine pasos en el trámite | La solicitud verbal al Defensor de Familia le facilita el procedimiento y la preparación de documentación al Ciudadano. La eliminación de los pasos hace mas ágil el trámite. | Administrativa | Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos | 01/02/2016 | 31/07/2016 | Dirección de Protección | Teniendo en cuenta el avance y las evidencias aportadas por el proceso responsable, la implementación de actividades que dan cuenta de la(s) mejora(s) para la racionalización del trámite iniciarán en el mes de mayo de 2016. |
| Único | 7694 | Fijación de residencia separada | Inscrito | Este procedimiento requiere la presentación de la copia de la Cédula de Ciudadanía para su gestión. | Rediseño del modelo de operación y sus procedimientos, lo cual lleva a la mejora de los procedimientos internos y la eliminación de documentos requeridos para su desarrollo. En este caso se elimina la solicitud de la Cedula de Ciudadanía para el trámite | El ciudadano solo presenta el documento original de Cédula, no requiere copia de la misma para el trámite, lo que le ahorra tiempo y dinero. | Administrativa | Eliminación de documentos | 01/02/2016 | 31/07/2016 | Dirección de Protección | Teniendo en cuenta el avance y las evidencias aportadas por el proceso responsable, la implementación de actividades que dan cuenta de la(s) mejora(s) para la racionalización del trámite iniciarán en el mes de mayo de 2016. |
| Único | 7760 | Estado de cuenta de aportes parafiscales | Inscrito | La solicitud se debe hacer por escrito, radicada en la Sede del ICBF que corresponda y recibe por escrito la respuesta emitida por el ICBF. | La solicitud y la respuesta a la solicitud pueden tramitarse en línea. | El ciudadano ahorrará tiempo y dinero en el desarrollo del trámite, así mismo tendrá reporte del estado de su solicitud. | Tecnológica | Trámite total en línea | 01/02/2016 | 31/12/2016 | Dirección Financiera, Dirección de Información y Tecnología | No se aportaron evidencias por parte del (os) proceso(s) responsables que den cuenta del avance de la (s) mejora (s) a implementar. |

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | | SEGUIMIENTO (Oficina de Control Interno) |
|-------------------------------|--------|---|----------|---|--|--|----------------------|--------------------------|-------------------|-------------|---------------------------------------|--|
| Tipo | Número | Nombre | Estado | Situación actual | Mejora a implementar | Beneficio al ciudadano y/o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio | Fecha final | Responsable | |
| Único | 7762 | Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar | Inscrito | El trámite se realiza de forma presencial | El trámite se realizará totalmente en línea, después de cumplirse la segunda fase del proyecto: Capacitación y puesta en marcha. | El Ciudadano no se trasladara a las Sedes del ICBF, solamente cargará la documentación requerida en la aplicación y recibirá la resolución correspondiente luego de cumplir con los requerido. | Tecnológica | Trámite total en línea | 01/02/2016 | 31/05/2016 | Oficina de Aseguramiento a la Calidad | <p>La Oficina de Aseguramiento de la Calidad (OAC) dentro de la Racionalización de trámites tiene incluidos los temas de: Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. El tipo de racionalización es tecnológico con el fin que el ciudadano pueda realizarlo en línea a través del aplicativo OAC On Line.</p> <p>Para la vigencia (enero – abril) de 2016 se han realizado las siguientes acciones: Se realizó por parte de la OAC y la DIT la revisión de videos tutoriales, de lo cual se generó a la DIT solicitud de ajustes a los mismos. Capacitación funcional del aplicativo OAC online, en la cual se solicitaron nuevas solicitudes de ajustes que impactaban el diseño de lo que ya se encontraba en producción. Reunión con Dirección, Planeación, DIT y Oficina Asesora Jurídica donde la DIT socializo el aplicativo OAC Online y realiza prueba funcional para aprobación en Gobierno en Línea. Esta oficina envió correo electrónico a la Dirección de Planeación, DIT y Oficina Asesora Jurídica donde se aprueba el aplicativo OAC Online, sin embargo quedó condicionado a que se continua con el plan de trabajo con la Subdirección de Sistemas, donde se realicen diferentes cambios para el caso de este trámite : Crear la opción de desistimiento en Personerías Jurídicas.</p> <p>La OAC inicia a trabajar conjuntamente con la subdirección de Mejoramiento Organizacional en los pasos que debe hacer un ciudadano para ingresar en el SUIT (Gobierno en Línea) y acceder al aplicativo OAC Online. Se solicitó a la Subdirección de Sistemas y a la DIT fecha de entrega de los videos tutoriales y manuales de administrador y del usuario, para poner en marcha el aplicativo OAC online en gobierno en línea. La Subdirección de Sistemas refiere que una vez finalizadas las pruebas de calidad de los ajustes solicitados para OAC online y siendo estas exitosas, se inicia la generación de los videos tutoriales que estarán disponibles próximamente para la respectiva revisión y aprobación. Se revisaron y validaron por parte de la OAC los manuales en PDF (administrador y usuario) y los cuatro videos tutoriales referente a: Licencia y renovación, Registro, Servicios de atención y Personerías</p> |

Entidad: INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
 Vigencia: 2016
 Fecha de publicación: 16 DE MAYO DE 2016
 Componente: Rendición de Cuentas

| Seguimiento 1 OCI | | | | | | |
|---|-------------------------|--|-----------------------|-------------|--|---|
| Fecha seguimiento: | | | | | 30/04/2016 | Observaciones |
| Subcomponente | Actividades programadas | | Actividades cumplidas | % de avance | Fecha Programada | |
| 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Definir equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas | SI | 100% | 27/02/2016 | El equipo de rendición de cuentas esta conformado por la Dirección de Planeación y Control de la Gestión, la Dirección de Abastecimiento y la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, quienes trabajan de manera conjunta y se apoyan en la Oficina Asesora de Comunicaciones para transmitir los resultados de las gestiones a la comunidad |
| | 1.4 | Ajustar líneas de acción 2016 para Rendición de Cuentas y Mesas públicas, para fortalecer estrategias de acceso a información de calidad y en lenguaje comprensible | SI | 100% | 28/02/2016 | En la página Web de la entidad, se encuentran publicado un documento denominado "Líneas Técnicas y Metodología del Proceso de RPC y MP" y el memorando "Líneas de Acción 2016" publicados en la página Web de la entidad, en los cuales se comunicaron las líneas de acción para Rendición de Cuentas y Mesas Publicas en la vigencia 2016. Evidencia: http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/RendicionCuentasICBF |
| 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Diseñar y socializar el plan de rendición pública de cuentas y mesas públicas del ICBF con sus respectivo cronograma, metas y componentes en el 2016. | SI | 100% | 07/03/2016 | En la página Web de la entidad, se encuentran publicado un documento denominado "Plan de Rendición de Cuentas 2016" publicado en la página Web de la entidad, trabajo realizado en conjunto con la Dirección de Sistema Nacional de Bienestar Familiar y la Dirección de Servicios y Atención. Evidencia: http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/RendicionCuentasICBF/1/plan_rpc_icbf_2016final_150416.pdf |
| | 2.2 | Definir capacidad operativa y disponibilidad de recursos | SI | 100% | 27/02/2016 25/11/2016 | La entidad logró coordinar la logística para la realización de las 15 mesas publicas en el primer cuatrimestre del 2016, de acuerdo al informe ejecutivo presentado este seguimiento. |
| 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Realizar estrategias para interiorizar la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias | NO | N.A | 31/12/2016 | De acuerdo a la información aportada por el líder del proceso, en la actualización del curso de inducción se incluirá un apartado sobre el tema rendición de cuentas para conocimiento de todos los colaboradores del ICBF. |
| | 3.2 | Convocar a la Ciudadanía para participar en consultas, diálogos y evaluación | SI | 33% | 31/12/2016 | Se realizó la convocatoria de la comunidad a la mesas publicas desarrolladas en el primer cuatrimestre de 2016, por medio de la red social Twitter y la página Web de la entidad, como se verificó en las evidencias aportadas. |
| | 3.3 | Socializar y visibilizar la información | SI | 33% | 31/12/2016 | De igual forma, se verificaron evidencias de otras actividades desarrolladas por el ICBF como fue la capacitación en el Sistema Nacional de Bienestar Familiar a las Fuerzas Militares y la feria de servicios para comunidades indígenas en el Amazonas, por Twitter y la Página Web de la entidad, comunicando a la comunidad por estos medios de las actividades realizadas. |
| 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.3 | Elaborar de Informe de Resultados, Logros y Dificultades | SI | 100% | 12/04/2015 12/07/2016 12/10/2016 12/01/2017 | Dentro del informe del Comité de Desarrollo Administrativo, se describieron los avances adelantados para el primer trimestre y los retos en la rendición de cuentas. |

| Seguimiento 1 OCI | | | | | | |
|--|---|--|-------------|------------------|--|--|
| Fecha seguimiento: | | 30/04/2016 | | | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Fecha Programada | Observaciones | |
| Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1.1 | Identificar los requerimientos legales que permitan ajustar la estructura administrativa de la entidad para constituir Oficina de Servicios y Atención en el nivel Regional | No | N.A. | 31/12/2016 | Actividad en curso Se han adelantado gestiones pertinentes entre las áreas responsables para el fortalecimiento en la prestación del servicio al ciudadano en el nivel Regional, relacionada con el Estudio de cargas de Trabajo. De igual manera se esta adelantando la solicitud de viabilidad para 17 cargas temporales en las Regionales Nariño, Arauca, Casanare y Vichada. |
| | 1.2 | Sustentar la creación de los cargos de servicios y atención (perfiles, funciones y competencias) en la planta de personal del ICBF, con base en los resultados del estudio de cargas realizado en 2015. | No | N.A. | 31/12/2016 | |
| | 1.3 | Estandarizar horarios de atención en la totalidad de Puntos de Servicio de la Entidad. | No | N.A. | 31/10/2016 | Actividad en curso. Teniendo en cuenta que la Dirección de Servicios y Atención se encuentra actualizando su normatividad interna, se incluyó dentro de la "GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF" lo relacionado con establecimiento único de horario de atención de 8 am a 5 pm a nivel nacional. Este documento durante el citado periodo surtió el control del legalidad respectivo. |
| Subcomponente 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención | 2.1 | Identificar las necesidades a través de la implementación de la herramienta "Autodiagnóstico de Espacios Físicos" suministrada por el DNP, | No | N.A. | 31/10/2016 | Actividad en Curso Se definió un cronograma inicial de visitas para la aplicación de la matriz de "Autodiagnóstico de espacios físicos" a diferentes puntos a nivel nacional (Regionales Cundinamarca, Tolima, Bogotá, Antioquia, Putumayo, Córdoba, Casanare y Norte de Santander). Posteriormente se aplica dicha matriz y se evidencia la imposibilidad de realizarla en el tiempo determinado. Es así como se decide realizar una prueba piloto en las instalaciones de atención presencial de la Dirección de Servicios y Atención para para la aplicación del instrumento y así poder ajustar los tiempos de visita a los puntos inicialmente planteados. |
| | 2.2 | Optimizar la Página Web de la Entidad para el uso de la de la herramienta Convertic. Gestionar con Mintic la implementación de la herramienta Convertic en la página web de ICBF. | No | N.A. | 31/10/2016 | Actividad en Curso Gestión realizada por la Dirección de Servicios y Atención en la solicitud a MINTIC, de validación del portal Web del ICBF, para facilitar la navegación a través del software Convertic para personas invidentes. Como resultado se recibió el día 10/02/2016 el diagnóstico identificado, el cual fue validado conjuntamente con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección de Información Tecnología, dando como resultado ajustes en la facilidad de navegación. Igualmente dentro del acompañamiento solicitado se realizó reunión el día 29/03/2016, con la Dirección de Gobierno en línea de MINTIC, en la que se validó la accesibilidad para software Convertic en el Portal web, dando como resultado la generación de lineamientos para continuar avanzando, ejemplo de ello es la reorganización de los contenidos en la página principal enfocada a la facilidad de su acceso y usabilidad. |
| | 2.3 | Gestionar la articulación entre el ICBF y el Centro de Relevo del MINTIC, con el fin de promover la accesibilidad a los servicios institucionales de la población con discapacidad auditiva, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad. | No | N.A. | 31/10/2016 | Actividad en curso. Se ha realizado una primera reunión de articulación con el Ministerio TIC para implementar el centro de relevo en los canales de atención del ICBF, en especial, el Servicio de Interpretación en Línea SIEL, en los puntos de atención a nivel nacional. Se definieron fases de implementación, las cuales se han venido desarrollando y otras ya se encuentran cumplidas: 1. Revisión de tecnología y compatibilidad, 2. Pruebas de funcionamiento en los puntos de atención, 3. Taller y sensibilización sobre atención a las personas sordas y uso práctico del servicio, 4. Producción de estrategia y piezas de comunicaciones, 5. Piloto y 6. Realización del Pacto o alianza de inclusión Tecnológica. |
| | 2.4 | Realizar diagnóstico de implementación, técnica y financiera de "Estrategia de Teléfono Verde" en Centros Zonales, Instituciones de Protección y programas de primera infancia (Contacto directo con Línea Telefónica Nacional de atención al Ciudadano). | No | N.A. | 31/12/2016 | Actividad en Curso Se han adelantado gestiones de tipo técnico y Administrativo para adelantar el "Piloto" de la "Estrategia Teléfono Verde", entre la Dirección de Servicios y Atención, la Regional Bogotá y La Dirección de tecnologías de la Información. |
| | 2.5 | Implementar la Línea Anticorrupción del ICBF, así como la definición, estructuración e implementación de un protocolo de protección al denunciante. | No | N.A. | 31/07/2016 | Actividad en Curso Dentro de los avances de cumplimiento para este primer trimestre del Plan Anticorrupción del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para el año 2016, la Dirección de Servicios y Atención, articuló esfuerzos para caracterizar, planear e implementar la Línea Anticorrupción, como estrategia de mitigación de riesgos de corrupción en la Entidad, con el objetivo de facilitar a la ciudadanía poner en conocimiento presuntos actos de corrupción que atenten contra el bienestar de los niños, niñas y adolescentes de Colombia, definiendo una ruta que atienda y tramite ese tipo de denuncias, por lo que las áreas de Control Interno Disciplinario, Oficina de Control Interno de Gestión, Dirección de Planeación, Dirección de Contratación, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Aseguramiento a la Calidad, hacen parte de la implementación y de la construcción de las etapas definidas que pueden visualizarse en la presentación que se adjunta en las evidencias del citado numeral. La entidad desde la Dirección de Servicios y Atención, inició acciones preparatorias para la implementación inicial del canal telefónico el cual se definió como una opción (4), adicional en el IVR de la línea 018000918080. |
| | 2.6 | Definir los requerimientos funcionales para la elaboración de formularios de agendamiento de citas del ciudadano, para su implementación en el sistema electrónico de asignación de citas, SEAC. | No | N.A. | 31/12/2016 | Actividad en Curso Durante los meses de febrero, marzo y abril de 2016, se llevaron a cabo actividades de validación funcional de los controles de cambios que hacen parte de las funcionalidades para la nueva versión del SEAC (sistema electrónico de asignación de citas), en la que se obtuvieron resultados exitosos. Así mismo, y en el marco del levantamiento de información para el análisis de requerimientos de las nuevas funcionalidades del SEAC, se obtuvieron avances relacionados con sensibilizaciones, entrega, recepción y aprobación de controles de cambios. |
| 2.7 | Articular con el MINTIC, la divulgación de la oferta de servicios del ICBF a través de la infraestructura disponible de los Puntos y Quioscos Vive Digital. | No | N.A. | 31/10/2016 | Actividad en Curso. Se han presentado avances relacionados con la realización de un primer acercamiento de cooperación con la Coordinación de Grupo de Relaciones Institucionales de la Dirección de Conectividad de MinTic con el fin de divulgar la oferta de servicios del ICBF en los puntos y Quioscos de Vive Digital. De igual manera al interior de la Entidad se han trabajado propuestas de contenidos (principales problemáticas por Macro regiones del país) con los procesos misionales. | |

| Seguimiento 1 OCI | | | | | |
|--------------------|--|-----------------------|-------------|------------------|---|
| Fecha seguimiento: | | | 30/04/2016 | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Fecha Programada | Observaciones |
| 2.8 | Desarrollar campaña de comunicación interna de la Entidad y actividades que promuevan la divulgación y utilización de los protocolos de servicio entre los colaboradores del ICBF. | No | N.A. | 31/07/2016 | <p>Actividad en Curso</p> <p>Talleres "El servicio somos todos" y "Servicio Humanizado"</p> <p>Se llevó a cabo en los meses de marzo y abril de 2016 la Fase I del proceso de socialización de los Protocolos de Servicio y Atención al Ciudadano para los Servidores que laboran en la Sede de la Dirección General, en ellas se contó con la participación de 199 colaboradores. Se encuentra en proceso de programación la segunda fase de la socialización en comento la cual dará inicio finalizando el mes de mayo de 2016.</p> <p>Se ha contado con la participación de 78 servidores Públicos de varias regionales que participan del proceso de capacitación en los temas de Servicios y Atención que se está dictando en las instalaciones de la Dirección de Servicios y Atención en la ciudad de Bogotá. A dichos colaboradores se les ha socializado y reforzado el tema de Protocolo de Servicios y Atención. Dichas sesiones se han llevado a cabo en los meses de abril y mayo de 2016.</p> |
| 2.9 | Medir el 100% de los tipos de petición que generan trámite en la Entidad, con un indicador de oportunidad en la atención. | No | N.A. | 31/10/2016 | <p>Actividad en curso</p> <p>A partir del mes de enero se inició con la medición de todas las peticiones que generan trámite en la entidad y su correspondiente publicación en el tablero de control.</p> <p>Actualmente se cuenta con un indicador de Quejas, Reclamos y Sugerencias, el de Denuncias y el de Derechos de Petición (Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición)</p> |
| 2.10 | Prestar un servicio integral al ciudadano a través del centro de Contacto del ICBF. | No | N.A. | 31/12/2016 | <p>El ICBF, con el fin de garantizar el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, ha establecido diferentes canales de atención nivel nacional, dentro de los cuales se encuentran la Línea Nacional 018000918080, la línea de atención de Violencia Sexual, la línea 106 y la Línea RUB, las cuales soportan funcionalmente los aplicativos informáticos que maneja la entidad para la atención de beneficiarios. Adicionalmente, el ICBF presta atención a través de los servicios de chat, video llamada, correo electrónico y Portal Web.</p> <p>El servicio prestado a través de los diferentes canales de comunicación es evaluado diariamente, mediante la aplicación encuestas de satisfacción, respecto de las que se entabla comunicación directa con cada uno de los ciudadanos que manifestaron alguna inconformidad, con el fin de levantar planes de mejora en la atención que se brinda a través de las líneas de atención.</p> <p>A partir del mes de abril de 2016, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, asignó al ICBF la Línea 141 para la atención integral de los niños, niñas y adolescentes, lo que permitirá que nuestra población objetivo se comunique de manera más expedita con la entidad. Para ello, estamos trabajando con la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección de Protección con el fin de desarrollar una campaña de publicidad a nivel nacional y a través de los principales medios de comunicación para promocionarla como una línea que escucha a los niños, niñas y adolescentes y a través de la misma actuar de manera preventiva a través de la divulgación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, trabajando en el empoderamiento de los mismos y adicionalmente detectando la posible vulneración, amenaza e inobservancia por parte de los adultos.</p> <p>Actualmente los niños, niñas y adolescentes se comunican a través de la línea 106, la cual se ha hecho acreedora a dos Premios a la Excelencia a Nivel Nacional como: "Mejor estrategia de escucha a los ciudadanos/cliente (niños, niñas y adolescentes)" "Mejor Operación de Centro de Contacto" y a hoy, se encuentra concursando para el Premio Latinoamericano en estas dos</p> |
| 2.11 | Diseñar una estrategia para la medición del tiempo de espera en Sala y su pilotaje en un Centro Zonal de mayor demanda de la Regional Bogotá. | No | N.A. | 31/10/2016 | <p>Actividad en Curso</p> <p>El 26 de marzo de 2016, se adelantó visita técnica al centro zonal Kennedy, con el fin de realizar el levantamiento de información con la que se permitiera establecer la viabilidad de contar con espacios para la instalación de un digiturno.</p> <p>En el mes de abril se efectuaron reuniones con la Dirección de Información y Tecnología, con el fin de establecer los requerimientos tecnológicos del centro zonal Kennedy y determinar si cuenta con los puntos de red necesarios para el funcionamiento de la herramienta.</p> <p>Luego de diferentes visitas y efectuadas las validaciones correspondientes, se determinó la viabilidad técnica para la implementación del digiturno.</p> |
| 3.1 | Diseñar y proponer Plan de Trabajo para la puesta en marcha de actividades tendientes al fortalecimiento de la Cultura del Servicio al Ciudadano en la Entidad. | No | N.A. | 31/12/2016 | <p>Actividad en Curso</p> <p>se activó la cuenta de correo culturadeservicio@icbf.gov.co a través de la cual han sido enviados 4 mensajes motivacionales a todos los servidores públicos del ICBF a nivel nacional, relacionados con las competencias de servicio al ciudadano ya determinadas en conjunto con la Dirección de Gestión Humana. Se han organizado talleres en torno a los temas de servicio de la Cultura del servicio: 1. "Formando Formadores. Servicio Humanizado", 2. "Tu Servicio Importa" (representantes de las empresas que prestan sus servicios a ICBF de Aseo y Cafetería y Vigilancia para que éstos a su vez repliquen dicha información al interior de sus empresas)</p> |

| Seguimiento 1 OCI | | | | | |
|---|--|-----------------------|-------------|------------------|--|
| Fecha seguimiento: | | | 30/04/2016 | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Fecha Programada | Observaciones |
| Subcomponente 3. Talento Humano | 3.2 Evaluar el comportamiento y actitud de los colaboradores del ICBF, en la interacción con los ciudadanos, a través de la Implementación de la metodología Cliente Incognito. | No | N.A. | 30/11/2016 | Actividad en Curso. En desarrollo de esta metodología se realizaron dos pruebas de evaluación, mediante la ejecución de esta técnica, la primera en el Centro Zonal Engativá el 5 de febrero de 2016, en la cual participaron cuatro colaboradores de la Dirección de Servicios y Atención. La segunda prueba de cliente incognito se realizó el día 24 de febrero por parte de todos los colaboradores pertenecientes a la Dirección de Servicios y Atención en todos los Centros Zonales de la ciudad de Bogotá logrando una evaluación más amplia de la atención prestada con el fin de tomar las medidas correctivas a que haya lugar. Los resultados de dicha evaluación se dieron a conocer oficialmente a la Directora de la Regional Bogotá en reunión sostenida con la Directora de Servicios y Atención llevada a cabo el 22 de marzo. De otra parte, se construyó la estrategia de medición de la satisfacción conjuntamente con las áreas misionales, la cual contempla la aplicación de cuatro técnicas a saber: Encuesta de Satisfacción, Encuesta de Percepción, Grupos Focales y Cliente Incognito. Con base en ella se elaboró la Ficha de Condiciones Técnicas para el proceso de contratación y estudio de mercado. El 5 de mayo de 2016 se radicaron los estudios previos en contratación para continuar con el proceso de selección del operador que desarrollará dicha estrategia. |
| | 3.3 Fortalecer los procesos de formación y capacitación en temas de servicio al Ciudadano, dirigidos a los colaboradores del ICBF con funciones de Servicio y atención, a través de la creación de tres (3) documentos orientadores. | No | N.A. | 31/10/2016 | Actividad en curso. Teniendo en cuenta que los contenidos a los que nos referiremos fueron postulados por la Dirección de Servicios y Atención para el PIC virtual, pero que por falta de recursos no fueron aprobados por la Secretaría General y Gestión Humana para ser trabajados a través del convenio establecido con un operador externo, la Dirección de Servicios y Atención se encuentra explorando otras alternativas para socializarlos, preferiblemente de forma virtual. De no poderse hacer virtualmente, se realizará vía videoconferencia. Los contenidos de la referencia están 100% estructurados y son: 1. Curso Básico de Lengua de Señas Colombiana LSC. 2. Curso "Ruta de Atención en casos de inobservancia, amenaza y vulneración de derechos", 3. Curso "Bienvenido a Servicios y Atención" |
| | 3.4 Incluir dentro de los planes de bienestar e incentivos de los colaboradores del ICBF, estímulos para destacar su desempeño respecto a la atención que prestan a los ciudadanos. | No | N.A. | 31/12/2016 | Actividad en curso Se crea el Plan de Incentivos del ICBF bajo la Resolución 2545 de 2016, con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los servidores públicos de la Entidad, en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales. Contempla Incentivos por desempeño laboral y equipos de trabajo. Está en proceso de ajuste una herramienta a través de la cual será posible efectuar una medición de las competencias de servicio que fueron aprobadas por la Dirección de Servicios y Atención y la Dirección de Gestión Humana (Junto con el DNP). Con los resultados obtenidos al medir las competencias se harán reconocimientos a nivel nacional a través de la cuenta de correo de culturadeservicio@icbf.gov.co a aquellos funcionarios que se destacan por tener desarrolladas las competencias establecidas. Está en la fase de desarrollo un concurso motivacional para los servidores públicos de la Sede de la Dirección General que conlleve a que estos no solo conozcan el Protocolo de Servicios y Atención sino que lo apliquen en sus labores diarias con sus clientes internos y externos, los dos grandes temas que se tendrán en cuenta para dicho concurso son: Atención presencial (saludo) y atención telefónica (contestar el teléfono, saludo). |
| Subcomponente 4. Normativo y procedimental | 4.1 Actualizar la normatividad interna vigente del ICBF, que aplica para la atención de PQRS, según los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición. | No | N.A. | 31/07/2016 | Actividad en Curso La Dirección de Servicios y Atención, con el fin de actualizar las normatividad relativa a la gestión de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF, y articular a nuestros procedimientos las novedades establecidas en la Ley 1755 de 2015, lideró diferentes actividades encaminadas a la actualización de la Resolución 6707 de 2013, la cual establece el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF. En el mes de marzo de 2016, se remitió a la Oficina Asesora Jurídica, para control de legalidad, el proyecto de acto administrativo por medio del cual se deroga la Resolución 6707 de 2013 y se adopta la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias de ICBF. Concomitantemente, se envió el proyecto de guía a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de que remitieran sus observaciones al documento, las cuales fueron recibidas y articuladas de conformidad. De igual manera se realizaron mesas de trabajo con la Dirección de Protección y video conferencia con Defensores de Familia y diferentes profesionales de Servicios y Atención, con el fin de revisar algunos aspectos del registro de información en el Sistema de Información Misional. |
| | 4.2 Activar el Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, creado por Resolución 5764 de 2013 del ICBF. | Si | 100% | 31/04/2016 | Actividad Cumplida El día 31 de marzo de 2016, se llevó a cabo el comité de PQRDYS, en el cual se analizaron los siguientes temas: -Presentación de resultados PQRS 2015 e indicador QRS -Plan de Contingencia para depurar las solicitudes en el SIM que se encuentran abiertas sin gestión -Direccionamientos Especiales -Propuesta indicadores: Indicador Transversal DP e Indicador acumulado QRS -Propuesta Línea Anticorrupción -Socialización del impacto en el proceso de Servicios y Atención de acuerdo con la expedición de la Ley 1755 de 2015 -Proposiciones y Varios. Dicho Comité sesionará mínimo 1 vez cada 3 meses. |
| | 4.3 Incluir análisis cualitativo a los Boletines mensuales de PQRS del ICBF, identificando oportunidades de mejora en la prestación del servicio. | No | 100% | 30/03/2016 | Actividad No concluida En la Intranet se encuentran publicados los boletines correspondientes a enero, febrero, marzo de 2016 en la siguiente ruta http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Intranet/ICBF/organigrama/SecretariaGeneral/ServiciosAtencion/ProcesosYEventos/Tab . |

| Seguimiento 1 OCI | | | | | | |
|---|---|--|-------------|------------------|---|--|
| Fecha seguimiento: | | | 30/04/2016 | | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | Fecha Programada | Observaciones | |
| 4.4 | Implementar piloto de sistema electrónico de turnos en un Centro Zonal de mayor demanda de la Regional Bogotá. | No | N.A. | 31/10/2016 | <p>Actividad en curso</p> <p>El 26 de marzo de 2016, se adelantó visita técnica al centro zonal Kennedy, con el fin de realizar el levantamiento de información con la que se permitiera establecer la viabilidad de contar con espacios para la instalación de un digiturno.</p> <p>En el mes de abril se efectuaron reuniones con la Dirección de Información y Tecnología, con el fin de establecer los requerimientos tecnológicos del centro zonal Kennedy y determinar si cuenta con los puntos de red necesarios para el funcionamiento de la herramienta.</p> <p>Luego de diferentes visitas y efectuadas las validaciones correspondientes, se determinó la viabilidad técnica para la implementación del digiturno.</p> | |
| 4.5 | Actualizar el documento "Carta de Trato Digno" | No | N.A. | 31/07/2016 | <p>En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 se actualizó la Carta de Trato Digno. Paralelamente, el 17 de febrero se compartió la versión escogida con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano para obtener su retroalimentación. Posteriormente, el día 3 de marzo se remitió formalmente a la Oficina Jurídica para el correspondiente control de legalidad. El 29 de abril se recibieron observaciones por parte de dicha dependencia y en este momento se están realizando ajustes para su envío definitivo.</p> | |
| 4.6 | Diseñar e implementar los avisos de privacidad de la información en los diferentes canales que la Entidad dispone para la Atención al Ciudadano, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales. | No | 75% | 31/03/2016 | <p>Actividad no concluida</p> <p>Se diseñó la pieza para la difusión de la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual fue publicada en la página web, intranet y el fondo de escritorio de los equipos de los colaboradores de la entidad.</p> <p>Al ingresar a diferentes redes de información como Twitter y Facebook y con la evidencia allegada, no se evidenció dichos avisos de privacidad de la información.</p> | |
| 4.7 | Diseñar prueba piloto de implementación de Carteleras virtuales en cinco (5) Centros Zonales, con el fin de difundir contenidos relacionados con Derechos y Deberes Ciudadanos, Requisitos de Trámites, Horarios y Canales de Atención. | No | N.A. | 31/12/2016 | <p>Actividad en curso</p> <p>Se realizó el diseño de las planillas de las carteleras virtuales.</p> | |
| Subcomponente 5. Relaciónamiento con el Ciudadano | 5.1 | Realizar proceso de caracterización de los ciudadanos que realizan peticiones al ICBF, a través de los diferentes canales con que cuenta la Entidad. | No | N.A. | 31/12/2016 | <p>Actividad en curso</p> <p>Se adelantó de manera preliminar un documento propuesta en el cual se definieron objetivos y alcance de la caracterización. Se están trabajando las bases de datos para subsanar algunas falencias de las bases de datos.</p> |
| | 5.2 | Desarrollar estrategia de medición de la satisfacción de los ciudadanos, respecto a los servicios del ICBF. | No | N.A. | 31/12/2016 | <p>Actividad en curso.</p> <p>Se construyó la estrategia de medición de la satisfacción conjuntamente con las áreas misionales, la cual contempla la aplicación de cuatro técnicas a saber: Encuesta de Satisfacción, Encuesta de Percepción, Grupos Focales y Cliente Incógnito. Con base en ella se elaboró la Ficha de Condiciones Técnicas para el proceso de contratación y estudio de mercado. Se radicó en la Dirección de Contratación los estudios previos para continuar con el proceso de selección del operador que desarrollará dicha estrategia.</p> |
| | 5.3 | Puesta en producción de la versión 1 del Módulo de Preguntas Frecuentes GECCO en web e Intranet. | No | N.A. | 31/07/2016 | <p>Actividad en curso</p> <p>Frente a la puesta en producción de GECCO se han realizado las siguientes actividades: Reunión Entregables GECCO con la DIT para Instalación en Ambiente de Producción. Se entrega la documentación del sistema y los códigos fuentes, se genera el cronograma para la automatización de pruebas de carga y se elaboran pruebas funcionales, entrega software ajustado para su actualización en ambiente de pruebas, entrega el código fuente del GECCO para Instalación en el servidor de desarrollo TFS -Team Fundación Server del ICBF, se pone a punto el GECCO en el TFS y se solicita su actualización en el ambiente de pruebas, se cambia el visor de videos para su visualización a través de YouTube.</p> |
| | 5.4 | Desarrollar el módulo de Georreferenciación y Requisitos en la herramienta tecnológica GECCO. | No | N.A. | 31/12/2016 | <p>Actividad en curso</p> <p>La Dirección de Servicios y Atención junto con la Dirección de Información y Tecnología encontrando que se tiene la herramienta ESRI con la cual se puede parametrizar un georreferenciado. De otra parte, la DSYA viene trabajando con las dependencias, especialmente misionales, el portafolio de servicios, el cual incluirá los requisitos que se subirán a la herramienta.</p> |

Entidad:
Vigencia:
Fecha de publicación
Componente:

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
2016
16 DE MAYO DE 2016
Transparencia y Acceso a la información.

| Seguimiento 1 OCI | | | | | | |
|--|-------------------------|--|---------------------------|------------------|---------------|---|
| Fecha seguimiento: | | | | | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | 30/04/2016 % de avance | Fecha Programada | Observaciones | |
| Subcomponente 1. Transparencia Activa | 1.1 | Actualizar Data set, publicados en el portal Web de Catálogo de Datos Abiertos del Estado Colombiano. | No | N.A | 31/07/2016 | Actividad en curso. |
| | 1.2 | Actualizar la información de planeación y gestión en el Portal Web de la Entidad. | No | N.A | 30/06/2016 | Actividad en curso. La entidad ha publicado los informes de gestión correspondiente a la vigencia 2015 y su histórico. El plan de acción correspondiente a la vigencia 2016 (Con una modificación). Plan estratégico institucional 2015-2018. Proyectos de Inversión 2016. |
| | 1.3 | Actualizar Hojas de Vida de Contratistas en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP. | No | N.A | 31/06/2016 | Actividad en curso. |
| | 1.4 | Actualizar la información de los Perfiles de los Funcionarios, publicada en Portal Web de la Entidad. | No | N.A | 31/06/2016 | Actividad en curso. Mensualmente se actualiza el listado de Funcionarios Directivos en la página web del ICBF, se tiene el hipervínculo a la hoja de vida del SIGEP para cada uno de estos. Evidencia de ello es la actualización de los Directivos que ingresaron en el últimos mes (Dirección de Gestión Humana, Dirección Regional y Dirección de Nutrición) cuya información ya se encuentra actualizada en la página Web. |
| | 1.5 | Actualizar la información de evaluaciones de desempeño, publicada en Portal Web de la Entidad. | No | N.A | 31/05/2016 | Actividad en curso. El 15 de abril fue el último plazo para que las regionales enviaran los formatos consolidados de la EDL periodo 2015-2016. En la segunda semana del mes de mayo se publicará en el portal de la entidad el consolidado final de la misma. |
| | 1.6 | Actualizar los Planes de Mejoramiento de auditorias de los Órganos de control en Portal Web de la Entidad. | No | N.A | 31/10/2016 | La Oficina de Control Interno realizó la publicación del Plan de Mejoramiento 2015-2016 resultado de la Auditoría de la CGR 2014. |
| | 1.7 | Publicar campañas institucionales de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia en la Entidad en el Portal Web de la Entidad. | No | N.A | 31/10/2016 | Se encuentra en proceso de construcción para su aprobación y publicación en el próximo periodo. |
| | 1.8 | Publicación del Presupuesto en Ejercicio del ICBF, en el Portal Web de la Entidad. | Si | 100% | 31/03/2016 | Se encuentra publicado en la página Web el presupuesto ICBF correspondiente a la vigencia 2016, junto con la publicación de las ejecuciones mensuales. |
| | 1.9 | Validar la relación de contratos publicados en SECOP (por modalidad) en relación a contratos informados por la entidad a Transparencia por Colombia - TPC. | No | N.A | 30/09/2016 | Actividad en curso. |
| | 1.10 | Revisar la pertinencia del actual Manual de Contratación de la entidad, e identificar si se requiere su actualización. | No | N.A | 31/07/2016 | Actividad en curso. El manual de contratación de la Entidad aprobado mediante resolución No. 1100 del 10 de marzo de 2015, ha presentado al 30 de Marzo de 2016 su modificación No. 6 (Resolución 2585 del 30 de marzo de 2016). |
| | 1.11 | Actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del ICBF con versión dos (2) de la Guía de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. | Si | 90% | 31/03/2016 | Se realizó la publicación del plan anticorrupción conforme a los plazos establecidos en Decreto 124 de 2016. Fueron publicados: Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción (El formato para formular la estrategia de este componente fue publicado de manera extemporánea) Componente 2. Estrategia de Racionalización de Trámites. Componente 3. Rendición de cuentas. Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información Respecto a las "Otras iniciativas" (componente 6), se formuló el subcomponente en la estrategia "Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información", el cual se encuentra relaciona acciones para la actualización del Código de Ética y Código de Buen Gobierno. |

| Seguimiento 1 OCI | | | | | | |
|---|-------------------------|---|-----------------------|-------------|------------------|--|
| Fecha seguimiento: | | | 30/04/2016 | | | |
| Subcomponente | Actividades programadas | | Actividades cumplidas | % de avance | Fecha Programada | Observaciones |
| | 1.12 | Divulgar de forma Interna y externa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del ICBF. | No | N.A | 30/05/2016 | Actividad en curso. Se está actualizando la Inducción Virtual, dentro de la cual se incluyó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del ICBF. Así mismo este Plan se incluyó en el material virtual de reinducción, el cual fue remitido vía correo electrónico (4/3/16, 22/2/16, 12/2/16) a los colaboradores. Se convocó la participación activa de la ciudadanía en la construcción del Plan Anticorrupción del ICBF, a través de la página web, intranet y las redes sociales del ICBF. |
| Subcomponente 2. Transparencia Pasiva | 2.1 | Fortalecer la Integración del formulario en línea de PQR's con el Sistema de Información misional del ICBF. | No | N.A | 31/12/2016 | Actividad en curso. |
| Subcomponente 3. Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Actualizar el instrumento de inventario de activos de Información del ICBF. | No | N.A | 31/07/2016 | Actividad en curso. |
| | 3.2 | Actualizar el Esquema de publicación de información del ICBF. | No | N.A | 31/07/2016 | Actividad en curso. El esquema de publicación se encuentra en proceso de actualización, para su aprobación. Adicionalmente, se está construyendo un tablero de control para el seguimiento a la actualización de la información del portal web del ICBF. |
| | 3.3 | Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada del ICBF. | No | N.A | 31/07/2016 | Actividad en curso. La entidad se encuentra actualizando el inventario de activos de información. |
| | 3.4 | Implementar Programa de Gestión documental en su Fase 1. | No | N.A | 30/06/2017 | Actividad en curso. |
| Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 | Divulgar información en diversos idiomas, lenguas y medios, dirigida a quienes no hablan español y personas con alguna discapacidad | No | N.A | 31/12/2016 | Actividad en curso. A través del Contrato de RTVC la OAC ha apoyado la grabación de videos para la herramienta GECCO con lenguaje de señas, actividad que ha desarrollado desde la vigencia 2015 y que tiene contemplada para algunas campañas a desarrollar durante esta vigencia. |
| Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | Fortalecer el instrumento de seguimiento y control mensual a la gestión y respuesta oportuna de cada una de las peticiones recibidas y direccionadas internamente a las Áreas de la Entidad, promoviendo el cumplimiento de los términos para la gestión de peticiones, definidos en la Ley 1712. | No | N.A | 31/12/2016 | Actividad en curso. |
| Subcomponente 6. Código de Ética y Código de Buen gobierno | 6.1 | Revisar, articular y actualizar el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno del ICBF. | No | N.A | 30/07/2017 | Actividades en curso. Actualmente se encuentra publicada la versión aprobada mediante resolución No. 8676 del 22 de oct de 2015 en la ruta http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortallCBF/LeyTransparencia/Etica . Se encuentra en proceso de Control de legalidad y aprobación una nueva versión la cual presentará modificaciones en el trámite de conflicto de intereses, diseño de la estrategia de la prevención y la corrupción y falta disciplinaria y la inclusión de lineamientos de anti soborno, antifraude y antipiratería. |
| | 6.2 | Publicar en Portal Web de la Entidad el Código de Ética y Buen Gobierno. | No | N.A | 30/06/2017 | |
| | 6.3 | Actualizar trámites de los conflictos de intereses. | No | N.A | 30/11/2016 | Se realizó una mesa de trabajo en la cual se establecieron procedimientos para las denuncias de corrupción, los cuales están próximos a aprobarse, se trató el tema en el Comité de Desarrollo Administrativo, se organizó el funcionamiento de una línea anticorrupción, se creó una matriz de caracterización de presuntos actos de corrupción y se está culminando unos lineamientos de protección al denunciante. |
| | 6.4 | Diseñar estrategia de prevención de la corrupción y de la falta disciplinaria | No | N.A | 30/06/2017 | |
| | 6.5 | Incluir lineamientos en el código respecto a anti soborno, antifraude y antipiratería | No | N.A | 30/06/2017 | |