

SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN ICBF Segundo cuatrimestre 2015

ICBF

CORRUPCIÓN

SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN SEGUNDO CUATRIMESTRE 2015

1. JUSTIFICACIÓN

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”.

Al respecto el decreto 2641 de 2012, establece en el artículo 7 lo siguiente:

“Artículo 7º. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.”

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”*.

De otra parte, a raíz de la expedición y entrada en vigencia del decreto 2482 de 2012, el Gobierno estableció la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión con los objetivos de: a) Simplificar y racionalizar la labor de las entidades en la generación y presentación de planes, reportes e informes y b) Armonizar y articular las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades de Gobierno, proporcionando lineamientos para su implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación sectorial e institucional, tanto cuatrienal como anual.

De conformidad con los artículos 1 y 9 de la Ley 87 de 1993, la OFICINA DE CONTROL INTERNO es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargada de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la Dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, presenta a continuación el primer seguimiento cuatrimestral a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción con corte a 31 de agosto de 2015, establecida en la metodología definida por el Gobierno Nacional.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar la elaboración, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, durante el segundo cuatrimestre de 2015.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Verificar la estrategia en el componente mapa de riesgos de corrupción, sus avances y las medidas para controlarlos y evitarlos.

Verificar la estrategia en cuanto al componente relacionado con las medidas antitrámites y sus avances.

Verificar la estrategia en cuanto al componente relacionado con la rendición de cuentas y sus avances.

Verificar la estrategia en cuanto al componente relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y sus avances.

4. METODOLOGÍA

- 4.1. Revisión del plan de acción institucional aprobado para la vigencia 2015 en la Sede de la Dirección General.
- 4.2. Verificación de los avances de la entidad en la ejecución del plan anticorrupción y atención al ciudadano durante el segundo cuatrimestre de 2015, revisando los resultados de los indicadores asociados al plan de gestión institucional.
- 4.3. Elaboración del informe de la verificación adelantada.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

5.1. SEGUIMIENTO A LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2015

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.

La Dirección de Planeación es responsable de la consolidación del Plan de Acción Institucional de la vigencia 2015, el cual fue publicado el 31 de enero de 2015, teniendo en cuenta que el decreto 2282 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” adoptó en el artículo 2 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo (Gestión Misional y de Gobierno; Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano; Gestión del Talento Humano; Eficiencia Administrativa; Gestión Financiera) y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

De acuerdo a lo anterior, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estaría inmerso en el Plan de Acción Institucional de la Entidad formulado para la Vigencia 2015, el cual contempla los componentes de la estrategia anticorrupción para el ICBF y que corresponde al acto oficial de la formulación de la planeación institucional, el cual se encuentra publicado en la página Web de la entidad, dando cumplimiento al artículo 7 del decreto 2641 de 2012, que establece lo siguiente:

“Artículo 7º. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.”

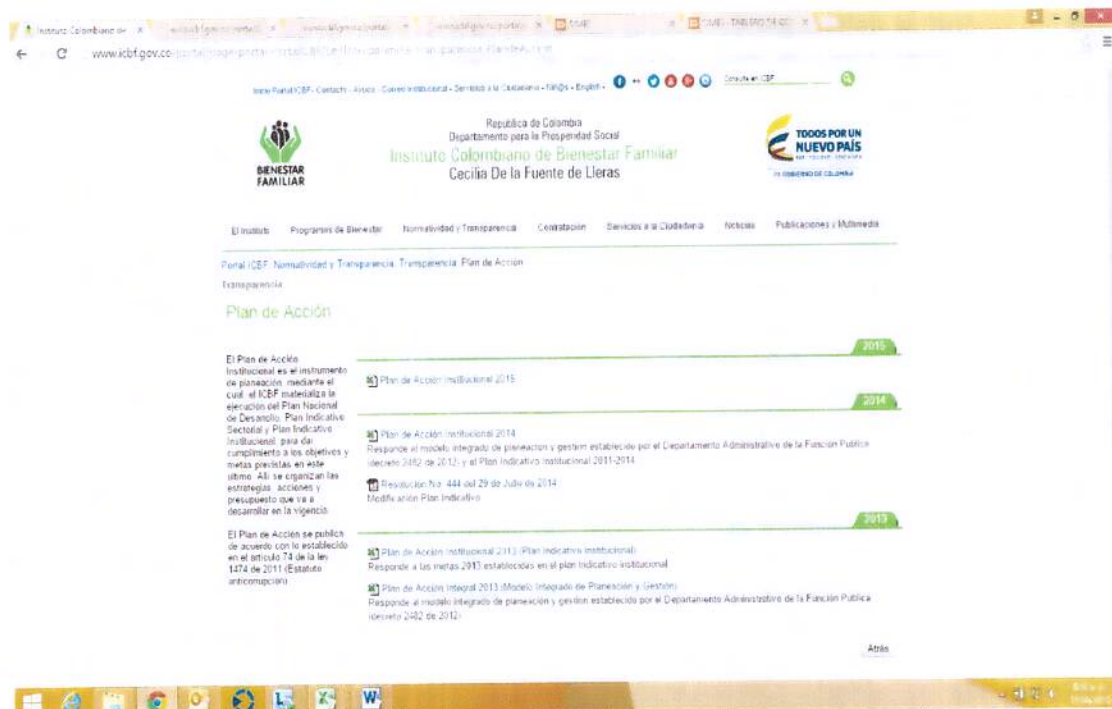


Imagen 1. Publicación del Plan de Acción Institucional 2015 en la página web.

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 segundo cuatrimestre de la vigencia 2015 que corresponde al corte a 31 de agosto de 2015, se observa que fue publicado bajo el nombre de plan anticorrupción 2015, el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.

A continuación se presenta el seguimiento por cada uno de los cuatro (4) componentes:

5.1.1. 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).

AVANCE II CUATRIMESTRE DE 2015

Indicador: MPE2 - 03 (Porcentaje de riesgos mitigados) a 31 de agosto de 2015 a nivel nacional.

Tabla 1. Cuadro tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015 - SIMEI (Corte 31 de Agosto)

Mejoramiento Continuo

Cód.	Nombre	Ámbito	Meta 2015	Num	Den	Resultado	% avance	rango
MPE2-03	Porcentaje de Riesgos mitigados	Resultado	95%	209	230	91%	90.87%	ADECUADO

Como puede observarse del 100% de los riesgos identificados, un total de 230, la entidad controló el 91% equivalente a 209 riesgos para el segundo cuatrimestre de 2015.

Se observa que este componente, **NO** fue incluido en el **plan de acción institucional**, aprobado para la vigencia 2015, motivo por el cual no se establecieron actividades en el componente de riesgos.

Con respecto al plan anticorrupción, mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlos, la Dirección de Planeación y Control de Gestión–Subdirección de Mejoramiento Organizacional, publicaron dichos documentos el 30 de enero de 2015 en la página web del ICBF, dando cumplimiento a los establecido en la Ley 1774 de 2011.

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/LeyTransparencia/Transparencia/EstrategiaAnti%20corrupcion/15/Mapa%20de%20Riesgos%20de%20Corrupci%C3%B3n%202015..pdf>

El mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2015, contempla veintiséis (26) riesgos, de los cuales se tenía previsto mitigar dos (2) para este segundo cuatrimestre de 2015, los cuales se comportaron de la siguiente manera:

- Proceso Gestión Control Interno Disciplinario, pasó un (1) riesgo de zona Moderado 6 a Bajo-Trivial 3. En el reporte presentado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión no se evidenció la gestión adelantada para lograr la disminución en el nivel del Riesgo.
- Proceso Gestión Administrativa, se mantiene un (1) riesgo en la zona Moderado 3 dado que el plan de tratamiento para su mitigación no se cumplió, por lo anterior, se proyectan los controles más efectivos y un nuevo plan de tratamiento con una fecha de terminación hasta el 31 de diciembre de 2015.

Tabla 2. Macro procesos – Riesgos de Corrupción

N°	MACROPROCESO / PROCESO	RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO*	ANÁLISIS DEL RIESGO (NIVEL DE RIESGO)**	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1	Gestión Contratación	Interés indebido en la celebración de contratos	EXTREMA-INACEPTABLE 15	ALTA-IMPORTANTE 5	01-feb-2015	31-Dic-2015
		Celebración de Contrato sin el cumplimiento de requisitos legales	EXTREMA-INACEPTABLE 5	ALTA-IMPORTANTE 4	01-feb-2015	31-Dic-2015
		Deficiencia en la supervisión de contratos.	EXTREMA-INACEPTABLE 25	EXTREMA-INACEPTABLE 25	01-feb-2015	31-Dic-2015
2	Gestión de adopciones	Tráfico de Influencias	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 4	1-feb-2015	31-dic-2015
		Cohecho	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 4	1-feb-2015	31-dic-2015
3	Gestión Restablecimiento de Derechos	Fallos Amañados	EXTREMA-INACEPTABLE 12	MODERADO 3	1-feb-2015	30-ene-2016
		Omisión del supervisor del contrato frente al incumplimiento de los lineamientos técnicos por parte de los operadores	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 5	24-feb-2014	28-feb-2016
4	Gestión Responsabilidad Penal	Omisión del supervisor del contrato frente al incumplimiento de los lineamientos técnicos por parte de los operadores	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 4	1-feb-2015	31-mar-2016
5	Gestión Nutrición	Desviación del producto para fines diferentes a los establecidos.	ALTA-IMPORTANTE 4	MODERADO 4	01-ene-15	31-dic-15
6	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	Fraude y/o uso indebido de la información.	MODERADO 6	MODERADO 3	5-ene-2015	31-dic-2015
7	Gestión Comunicaciones	Amiguismo y/o Clientelismo	EXTREMA-INACEPTABLE 20	BAJO-ACEPTABLE 4		
8	Gestión Atención Primera Infancia	Celebración indebida de contratos	EXTREMA-INACEPTABLE 12	EXTREMA-INACEPTABLE 12	5-ene-2015	31-dic-2015
		Abuso de Confianza	EXTREMA-INACEPTABLE 16	BAJO-ACEPTABLE 4		
		Pérdida de competencia para liquidar.	EXTREMA-INACEPTABLE 16	EXTREMA-INACEPTABLE 16	5-ene-2015	31-dic-2015
9	Aseguramiento a Estándares	Amiguismo y clientelismo	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 12	1-ene-2015	30-dic-2015

N°	MACROPROCESO / PROCESO	RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO*	ANÁLISIS DEL RIESGO (NIVEL DE RIESGO)**	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
		Amiguismo y clientelismo	EXTREMA-INACEPTABLE 12	ALTA-IMPORTANTE 12	1-ene-2015	30-sep-2015
10	Gestión Control Interno Disciplinario	Impunidad	EXTREMA-INACEPTABLE 20	BAJO-TRIVIAL 3		
11	Gestión Humana	Uso de influencias	MODERADO 6	MODERADO 3	01-may-2014	31-ene-2016
		Fraude / Robo de Información / Errores / Omisiones	EXTREMA-INACEPTABLE 16	ALTA-IMPORTANTE 5	10-oct-2014	31-ene-2016
12	Gestión Administrativa	Inoportunidad y calidad deficiente en la información presupuestal y de gestión de las áreas y las Regionales.	MODERADO 3	MODERADO 3	1-ene-2015	31-dic-2015
		Incumplimiento de los entes territoriales y del ejecutor.	EXTREMA-INACEPTABLE 15	MODERADO 3	1-jul-2015	31-dic-2015
		Desviación de los recursos de los entes territoriales de los compromisos pactados	ALTA-IMPORTANTE 12	MODERADO 6	1-ene-2015	31-dic-2015
		Daños de obra en garantía	EXTREMA-INACEPTABLE 5	MODERADO 3	1-feb-2015	31-dic-2015
		Pérdida de recursos de caja menor	ALTA-IMPORTANTE 9	BAJO-TRIVIAL 1		
13	Evaluación Independiente	Conflicto de intereses.	EXTREMA-INACEPTABLE 5	MODERADO 6	1-ene-2015	31-dic-2015
		Revelación o entrega de información confidencial.	EXTREMA-INACEPTABLE 5	MODERADO 6	1-ene-2015	31-dic-2015

Haciendo un balance, entre el mes de enero y agosto del presente año, se tenían cinco (5) riesgos previstos para ser mitigados, de los cuales dos (2) lo lograron, con un resultado del 40%. Los veintidós (22) riesgos de corrupción que permanecen tienen previsto finalizar su tratamiento en la vigencia de la siguiente manera:

- Cinco (5) riesgos entre el 30 de enero y 31 de marzo de 2016.
- Dieciséis (16) riesgos el 31 de diciembre de 2015.
- Un (1) riesgos el 30 de septiembre de 2015.

Por lo anterior, se verificará la gestión de mitigación de los riesgos, en el informe del último cuatrimestre del año.

5.1.2. 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.

En el ICBF el tema inicia en el año 2012 con la implementación de las acciones propuestas en la mencionada estrategia, identificando los siguientes trámites:

Tabla 3. Tramites identificados por el ICBF por Macro proceso.

Macroproceso/Proceso	Número de Trámites
Aseguramiento a Estándares	2
Gestión Administrativa	1
Gestión de Protección	23
Gestión Financiera	2
Total Trámites	28

De los 28 trámites priorizados para el ICBF, el Departamento Administrativo de la Función Pública, aprobó la inscripción de 13 trámites del en el SUIT 3.0, y son los siguientes:

1. Estado de cuenta de aportes parafiscales
2. Proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia
3. Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes
4. Fijación de residencia separada
5. Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
6. Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia
7. Privación y/o suspensión de la patria potestad
8. Venta de inmuebles de niños, niñas o adolescentes
9. Denuncia de bienes vacantes, mostrencos y vocación hereditaria
10. Reconocimiento voluntario de paternidad o maternidad de un niño, niña o adolescente
11. Adopción por consentimiento
12. Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
13. Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia

AVANCES II CUATRIMESTRE DE 2015:

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para el segundo cuatrimestre se reportó a corte 31 de agosto de 2015 lo siguiente:

Frente al estado de cumplimiento de las actividades planeadas para la racionalización de los trámites de Licencias de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, responsable del proceso al cual pertenecen las acciones relacionadas con estos trámites, informa lo siguiente:

En la Dirección de Información y Tecnología se encuentra en proceso los requerimientos solicitados por la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, producto de las pruebas realizadas al desarrollo web. Se han realizado diferentes mesas de trabajo donde se han determinado las acciones necesarias para poder cerrar el proceso y poner en marcha el Sistema de Información OAC – ON LINE. Adicionalmente, ya se encuentra aprobado el Manual de administrador, así como los Manuales del Funcional Líder OAC y Funcional OAC. Se realizó la Presentación del módulo de Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento en el marco del Sistema de Información OAC-ON LINE a las Regionales, mediante video conferencia el día 11 de Junio de 2015.

Está en proceso el desarrollo del control de cambios en el ambiente de producción, para finalizar el ejercicio de parametrización y así cargar los trámites gestionados por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.

El estado de avance de las actividades para racionalización del trámite de Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes, de cara a los compromisos establecidos en la estrategia, los cuales se deben cumplir en el tercer cuatrimestre del año, son los siguientes:

Producto de las gestiones de coordinación realizadas entre la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y el ICBF, para la implementación del Convenio 3159 de 2012 suscrito entre las dos entidades, los ciudadanos actualmente no pagan apostilla de la firma del Defensor de Familia que emite permiso de salida del país.

Se han realizado guías y lineamientos por parte del ICBF en los cuales se ha dispuesto, que el permiso de salida del país, para niños, niñas y adolescentes, es un trámite que no sigue el protocolo del Proceso de Restablecimiento de Derechos, ni de los Asuntos Conciliables y se ciñe a lo establecido en el artículo 110 de la Ley 1098 de 2006. Asimismo se ha buscado que el registro de estas solicitudes debe ingresarse únicamente y de manera inmediata en el Sistema de Información Misional – SIM del ICBF, que permita su expedición de manera ágil, con el fin de evitar dilaciones y trámites injustificados.

Se continúa trabajando articuladamente en la operatividad del aplicativo web de consulta de permisos de salida del país de NNA, para que los funcionarios de Migración Colombia que se encuentran en puntos migratorios, puedan verificar en línea la autenticidad del

permiso de salida del país presentado; para esto se está revisando por parte de la Dirección de Información y Tecnología el aplicativo, se están realizando las adaptaciones necesarias por parte de Migración.

Frente al trámite de Denuncia de bien vacante, mostrenco y de vocación hereditaria, la Oficina Asesora Jurídica informa que en virtud a que la normativa actual que rige el trámite, estipula como única opción la presentación de la denuncia por medio escrito y radicado en forma presencial en el ICBF, ante lo cual se está realizando un estudio minucioso, con el fin de determinar si es viable la opción de que se remita la presentación del escrito de denuncia a través del envío de los documentos escaneados al correo electrónico de la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.

Indicador de trámites publicados en SUIIT

Indicador: PA-89 (Número de trámites y/o procedimientos administrativos racionalizados y actualizados en el portal SUIIT) a 31 de agosto de 2015 a nivel nacional.

Tabla 4. Resultado Indicador Corte agosto, tomado del Tablero de Control 2015 - SIMEI

Eficiencia Administrativa								
Cod	Nombre	Ámbito	Meta 2015	num	den	resultado	% avance	rango
PA-89	Número de trámites y/o procedimientos administrativos racionalizados y actualizados en el portal SUIIT	Gestión	3	NA	NA	NA	NA	

Ejecución de Actividades del Plan de Acción del Indicador PA-89

Tabla 5. Actividades incluidas en el Plan de Acción 2015, tomado de la consulta de Plan de Acción en el SIMEI

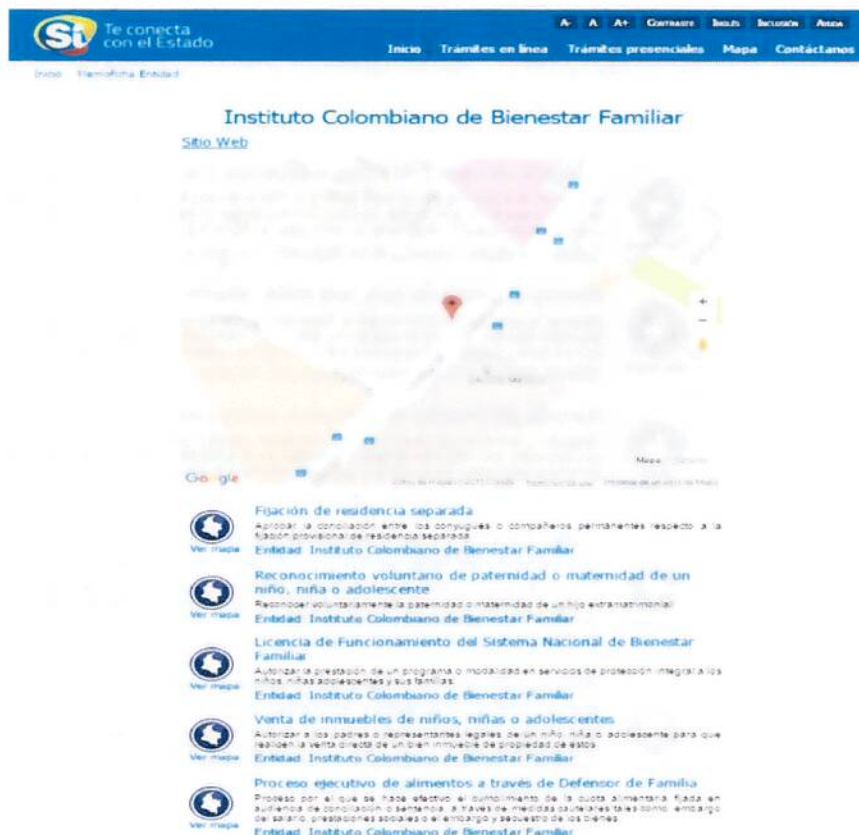
No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Área	31 de Agosto de 2015
1	Identificar trámites y priorizar en el SUIIT a racionalizar	01/02/2015	31/03/2015	02/02/2015	Mejoramiento Continuo	Subdirección de Mejoramiento Organizacional	NA
2	Racionalizar trámites priorizados	15/03/2015	31/10/2015	ND			
3	Evaluar la racionalización de	01/04/2015	01/12/2015	ND			

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Área	31 de Agosto de 2015
	los trámites vigencia 2014						
4	Publicar trámites actualizados y racionalizados en el portal SUI	01/11/2015	31/12/2015	ND			

Dado que el indicador tiene una periodicidad anual, a la fecha de corte (31 de agosto de 2015), se evidencia un avance en las cuatro actividades que están formuladas en el Plan de Acción respecto al indicador, la primera denominada "Identificar trámites y priorizar en el SUI a racionalizar" fue ejecutada desde el 02 de febrero del 2015.

Se observa que al segundo cuatrimestre de 2015, en el Sistema Único de Información y Trámites – SUI, existen trece (13) trámites racionalizados, los cuales se encuentran publicados en el Portal de Si Te conecta con el Estado <https://www.sivirtual.gov.co>.

Portal de Si Te conecta con el Estado - Trámites y Servicios publicados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar:



Si Te conecta con el Estado

Inicio Trámites en línea Trámites presenciales Mapa Contáctanos

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

[Sitio Web](#)

- Fijación de residencia separada**
Aplicar la conciliación entre los conyugues o compañeros permanentes respecto a la fijación provisional de residencia separada.
Entidad: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- Reconocimiento voluntario de paternidad o maternidad de un niño, niña o adolescente**
Reconocer voluntariamente la paternidad o maternidad de un hijo extramatrimonial.
Entidad: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- Licencia de funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar**
Autorizar la prestación de un programa o modalidad en servicios de protección integral a los niños, niñas adolescentes y sus familias.
Entidad: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- Venta de inmuebles de niños, niñas o adolescentes**
Autorizar la venta directa de un bien inmueble de propiedad de estos.
Entidad: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- Proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia**
Proceder por el que se hace efectivo el cumplimiento de la cuota alimentaria. Cada en ausencia de conciliación o sentencia, a través de medidas cautelares tales como embargo del salario, prestaciones sociales o el embargo y secuestro de los bienes.
Entidad: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

[Sitio Web](#)



Denuncia de bienes vacantes, mostrencos y vocación hereditaria

Denunciar la existencia de un bien mueble o inmueble ubicado en el territorio nacional, sin dueño aparente o conocido, es decir, cuando exista un bien vacante o mostrenco o cuando haya vocación hereditaria, en este caso, el Instituto Colombiano de B.

Entidad: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes

Obtener la autorización que otorga el Defensor de Familia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, cuando el padre o madre de un menor de edad esté interesado en salir del país y desconozca el paradero del otro padre o este no se encuentre en

Entidad: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia

Asegurar y proteger los derechos de alimentación, visitas y custodia, de niños, niñas y adolescentes, por medio de la fijación o revisión de la cuota de alimentos, ofrecimiento de alimentos, asignación de custodia o cuidado personal y la regulación de

Entidad: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar

Obtener el reconocimiento de personerías jurídicas a las instituciones interesadas en prestar el servicio público de Bienestar Familiar en los servicios de Protección Integral a los niños, niñas y adolescentes y a sus familias

Entidad: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia

Es el proceso por el cual la persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia, adoptan un niño, niña o adolescente. Esta medida la decreta un Juez estableciendo de manera irrevocable la relación paternofilial.

Entidad: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

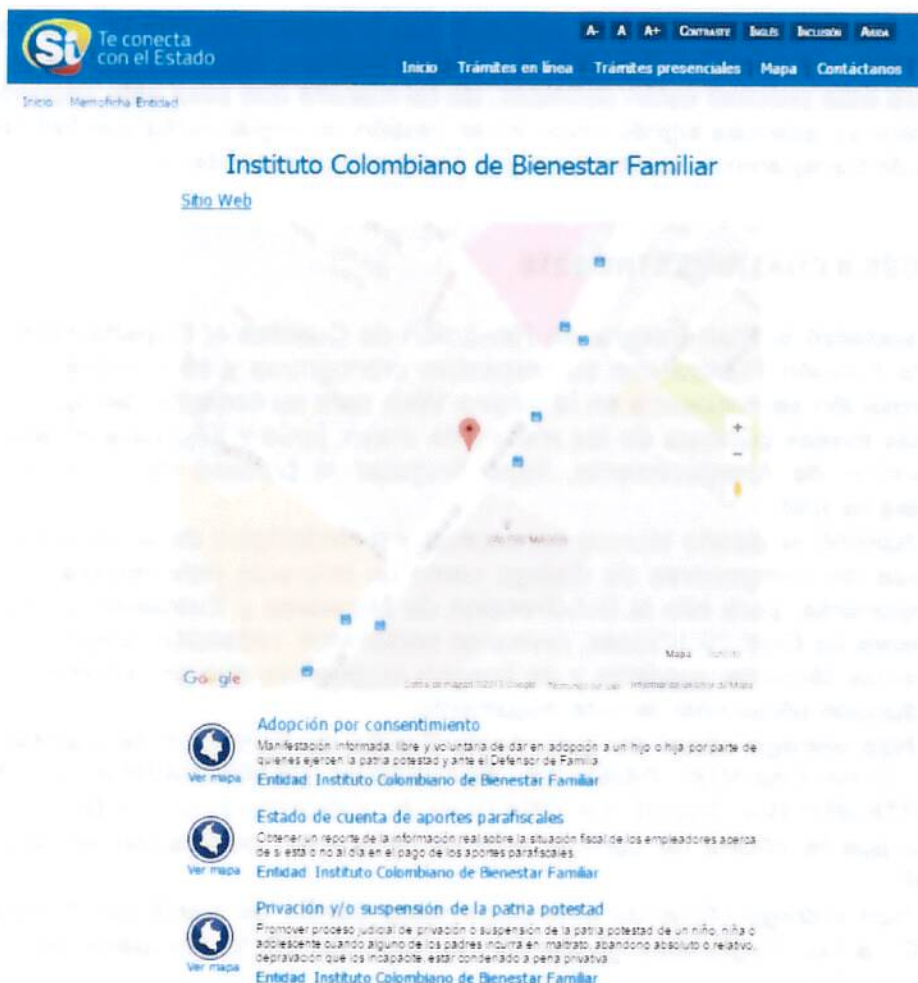


Imagen 2. Trámites y Servicios publicados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el Portal de Si te conecta con el Estado.

5.1.3. TERCER COMPONENTE - RENDICIÓN DE CUENTAS

El ICBF en los tres niveles (nacional, regional, zonal) para el segundo cuatrimestre de 2015, continuó fortaleciendo y consolidando este proceso y así dar cumplimiento a los propósitos y objetivos proyectados para la presente vigencia, además se sigue insistiendo en el fortalecimiento de los tres componentes fundamentales, dialogo, información e incentivos; como parte de la consolidación de la cultura de transparencia institucional, en el seguimiento a cumplimiento de compromisos y el fortalecimiento de la cultura ciudadana frente a este proceso, pero ante todo, se sigue en la operación de las acciones planificadas y en el desarrollo, monitoreo y evaluación de las mismas, invitando a todos los niveles de la entidad a seguir redoblando esfuerzos, que permitan que este proceso sea cada vez más un escenario real de transparencia, participación y cualificación de nuestro quehacer misional.

Para el segundo cuatrimestre se continuó con la implementación de las líneas de acción para la meta de rendición de cuentas y mesas públicas, haciendo uso de las herramientas que para este proceso están definidas, de tal manera que para este segundo cuatrimestre se mostraran avances significativos en la gestión, el seguimiento y el fortalecimiento de la cultura de transparencia institucional y la participación ciudadana.

AVANCES II CUATRIMESTRE 2015

- Se socializó el Plan Integral de Rendición de Cuentas al Departamento Administrativo de la Función Pública con su respectivo cronograma y se volvió a recordar que esta información se encuentra en la página Web para su consulta. Se ajustó el cronograma de las mesas públicas de los meses de mayo, junio y julio para agosto, dado que la Dirección de Abastecimiento, logró finiquitar el proceso de contratación logística a finales de julio.
- Se culminó el diseño técnico conceptual y metodológico de la segunda cartilla que da cuenta del componente de dialogo como un referente para reforzar y consolidar este componente; para ello la Subdirección de Monitoreo y Evaluación junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, revisaron contenidos, redacción, diagramación y todos los aspectos técnicos, jurídicos y de imagen corporativa que se requirieron para definir la producción oficial final de este documento.
- Se hizo entrega oficial del documento Cartilla de Rendición de cuentas *"El DIÁLOGO UN COMPONENTE PARA LA REFLEXIÓN DEMOCRÁTICA Y LA DISCUSIÓN PARTICIPATIVA SOBRE LA GESTIÓN AL DERECHO"*, el día 06 de mayo de 2015, para que la oficina de comunicaciones hiciera su publicación en la página web del ICBF.
- Se hizo entrega oficial de este documento Cartilla de Rendición Pública de Cuentas-RPC- a las Regionales el día 09 de junio de 2015, por parte de la Dirección de Planeación.
- Se socializó a los Coordinadores de Planeación y Asistencia Técnica de las Regionales el 10 de junio de 2015 la cartilla de RPC tema de dialogo.
- Se participó en el taller sobre el proceso de rendición de cuentas, el cual contó con la presencia de entidades del Estado; el evento se realizó el miércoles 25 marzo de 2015 y el propósito fue profundizar en herramientas de información y diálogo para implementar la estrategia de rendición de cuentas.
- Se participó en la Mesa de trabajo realizada el día 27 de julio en la Sala del Marqués de San Jorge, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y en la cual participaron las entidades que integran el sector de la Inclusión Social, el objetivo fue fortalecer los procesos de rendición de cuentas, a partir de la promoción del diálogo con la ciudadanía e identificar debilidades y compartir las actividades positivas realizadas por las entidades; compromisos: Presentar estrategias de mejora en el manejo de la información que se cuelga en la página Web para que sea más visible y de fácil acceso por parte de la comunidad y los sectores del Estado, dejar más visible el banner del proceso de rendición de cuentas y generar estrategias para garantizar mayor participación de la niñez y la adolescencia en las Mesas Públicas, promoviendo para el

año 2016 por cada Centro Zonal la realización de mesas públicas donde se convoque a los niños, niñas y adolescentes a dialogar y evaluar los programas y servicios y tener en cuenta sus expectativas.

- Se socializó el cronograma a la Dirección de Nutrición, a la Subdirección de Monitoreo y Evaluación y la Dirección de Logística y Abastecimiento y se colgó en la página Web.
- Los recursos para la meta de rendición de cuentas y mesas públicas se asignarán a través de la Dirección de Abastecimiento, quienes apoyarán dentro del plan de eventos todos los aspectos concernientes a logística, papelería, refrigerios y salones de reuniones y otros aspectos a partir del mes de agosto.
- Se brindó asistencia técnica sobre la meta, el diligenciamiento de los cronogramas y se hizo énfasis que en el 2015 el indicador será cualitativo y de impacto "Porcentaje de cumplimiento de compromisos formulados en las mesas públicas y rendición de cuentas".
- Para el segundo cuatrimestre (mayo, junio, julio y agosto) se programaron y realizaron 109 mesas públicas, para un porcentaje de gestión del 100%. Algunas regionales decidieron realizar mesas públicas sin el apoyo logístico y fue así como:
 - En el mes de mayo de 2015, se realizaron 14 mesas públicas en las Regionales Atlántico, Bogotá, Casanare, Cauca, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Meta y Sucre, cuyos temas fueron: 4 mesas públicas sobre primera infancia, 3 mesas públicas sobre programas de protección, 4 mesas públicas sobre el tema nutricional y Bienestarina y 3 mesas públicas sobre los programas y servicios en general.
 - En el mes de junio de 2015, se realizaron 12 mesas públicas en las Regionales, Bogotá, Boyacá, Casanare, Cesar, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Quindío, Nariño, Valle y Vichada, cuyos temas fueron: 5 mesas públicas sobre primera infancia, 2 mesas públicas sobre programas de protección, 4 mesas públicas sobre los programas y servicios en general y una mesa pública sobre Bienestarina.
 - En el mes de julio de 2015, se realizaron 12 mesas públicas en las Regionales Bogotá, Boyacá, Caquetá, Cesar, Cundinamarca, Huila, Norte Santander, Quindío, Risaralda, San Andrés, y Valle.
 - En el mes de agosto de 2015, se realizaron 71 mesas públicas en las Regionales Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle y Vichada.



Imagen 3. Mesas Públicas realizadas durante el segundo cuatrimestre de 2015.

En general, de las 109 mesas públicas realizadas se puede concluir que los compromisos para el cuatrimestre estuvieron orientados a:

- Generar estrategias de información pertinente y oportuna a los diferentes actores para posibilitar la discusión crítica y propositiva sobre el servicio público de bienestar familiar en los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas, con el fin de garantizar que se dé respuestas a los requerimientos y ante todo se incentiven verdaderos procesos participativos con incidencia en la cualificación del servicio público de bienestar familiar.
- Revisar los diagnósticos municipales para evitar que se dé la sobreoferta de programas.
- Realizar las actividades para la inclusión de los padres de familia en las actividades con los niños y las niñas dentro de la estrategia.
- Facilitar acciones para que la comunidad sea veedora de los programas y con el apoyo de estas velar porque estos se manejen de manera adecuada, recibiendo las respectivas quejas y denuncias pero también dando respuesta a las mismas.
- Verificar que se capacite a los líderes de los diferentes programas en cuanto a la resolución de conflictos y manejo de relaciones interpersonales.
- Socializar al interior de los trabajadores de las Asociaciones y padres de familia, la importancia del valor nutritivo y uso correcto de los complementos nutricionales.

Indicador: PA-98 (Porcentaje de cumplimiento de compromisos formulados en las mesas públicas y rendición de cuentas).

Tabla 6. Resultado Indicador Corte agosto, tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015

Transparencia, participación y servicio al ciudadano								
Cód.	Nombre	Ámbito	Meta 2015	núm.	den	resultado	% avance	rango
PA-98	Porcentaje de cumplimiento de compromisos formulados en las mesas públicas y rendición de cuentas	Resultado	100%	33	33	100%	100%	ÓPTIMO

Para el segundo cuatrimestre (mayo, junio, julio y agosto) se realizaron 109 mesas públicas; sin embargo, estas no se ven reflejadas en el resultado del indicador, debido a que este tiene corte trimestral, es decir, las 33 que se evidencian en el resultado fueron con corte a junio de 2015 (las 76 restantes se realizaron entre julio y agosto).

Ejecución de Actividades del Plan de Acción

INDICADOR PA-98 Mesas públicas y eventos de rendición de cuentas realizadas

Tabla 7. Actividades incluidas en el Plan de Acción 2015, tomado de la consulta de Plan de Acción en el SIMEI

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Proceso	Área	Variables	31 de Agosto de 2015
1	Diseñar y enviar líneas de acción 2015 sobre la meta de RPC y MP al nivel Regional y Zonal.	05/01/2015	26/01/2015	05/02/2015	Evaluación, Monitoreo y Control de la Gestión	Evaluación y Monitoreo de la Gestión	Subdirección de Monitoreo y evaluación	33/33	100%
2	Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con las comunidades en el desarrollo de las mesas públicas a fin de garantizar mayor impacto de este proceso tanto en la gestión del servicio público de bienestar familiar como en el ejercicio de la participación ciudadana.	13/01/2015	31/12/2015	ND					

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Proceso	Área	Variables	31 de Agosto de 2015
3	Apoyar y evaluar el evento de rendición pública de cuentas del nivel Nacional 2015 y presentar el informe final.	13/01/2015	31/12/2015	10/04/2015					
4	Diseñar y socializar el plan de rendición pública de cuentas y mesas públicas 2015 del ICBF y consolidar la programación de esta meta del nivel nacional, regional y zonal.	26/01/2015	26/03/2015	26/03/2015					
5	Realizar seguimiento mensual a la gestión de los eventos de rendición de cuentas y mesas públicas del nivel Nal. Regional y Zonal y presentar el informe del primer semestre y segundo semestre	16/03/2015	16/12/2015	ND					

Las actividades correspondientes a este indicador, se encuentran bajo responsabilidad de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación. Para este componente se plantearon 5 actividades, de las cuales a la fecha de corte se encuentran realizadas 3 de ellas y el avance del indicador se encuentra en un cumplimiento del 100%.

5.1.4. 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 pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

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.

La Dirección de Servicios y Atención se encuentra adelantando la implementación del Sistema Electrónico de Asignación de Citas, el cual se encuentra formulado dentro del plan de acción de la entidad.

AVANCES II CUATRIMESTRE 2015

La Dirección de Servicios y Atención para evaluar la satisfacción y participación del ciudadano cliente frente al servicio recibido por los canales de atención dispuestos por el ICBF, registró el siguiente comportamiento de las Quejas Reclamos y Sugerencias en la presente vigencia:

- **El total de Quejas** recibidas en el período de enero a agosto de 2015 fue de **1.435** quejas, presentándose el mayor número de quejas en los siguientes servicios: Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos; Servicio al Ciudadano y Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal. A su vez los principales motivos por los cuales los ciudadanos presentaron su inconformidad fueron: Incumplimiento; abuso o extralimitación de deberes o funciones; Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer de asuntos a su cargo o prestación del servicio) y Maltrato al Ciudadano.

A nivel territorial en el ICBF, las Regionales que registraron mayor volumen de quejas recibidas en el período evaluado, respecto al total recibidas en la vigencia fueron: Bogotá **319**, equivalente a un 22%, Valle 125, equivalente a un 9% y Antioquia 123, equivalente a un 9%.

Al realizar el comparativo histórico de las vigencias 2013 a 2015, se encuentra que en el año 2015 se presentó el nivel más alto de quejas recibidas de enero a agosto (**1435**), en el año 2013 se recibió el menor número de quejas de enero a agosto con (**1371**) y en el año 2014 el mismo período evaluado, fueron recibidas (1381 Quejas).

Entre los años 2013 a 2014 se presentó un incremento del **0,72%**; mientras que la variación entre las vigencias 2014 y 2015 obtuvo un incremento de **3,9%**.

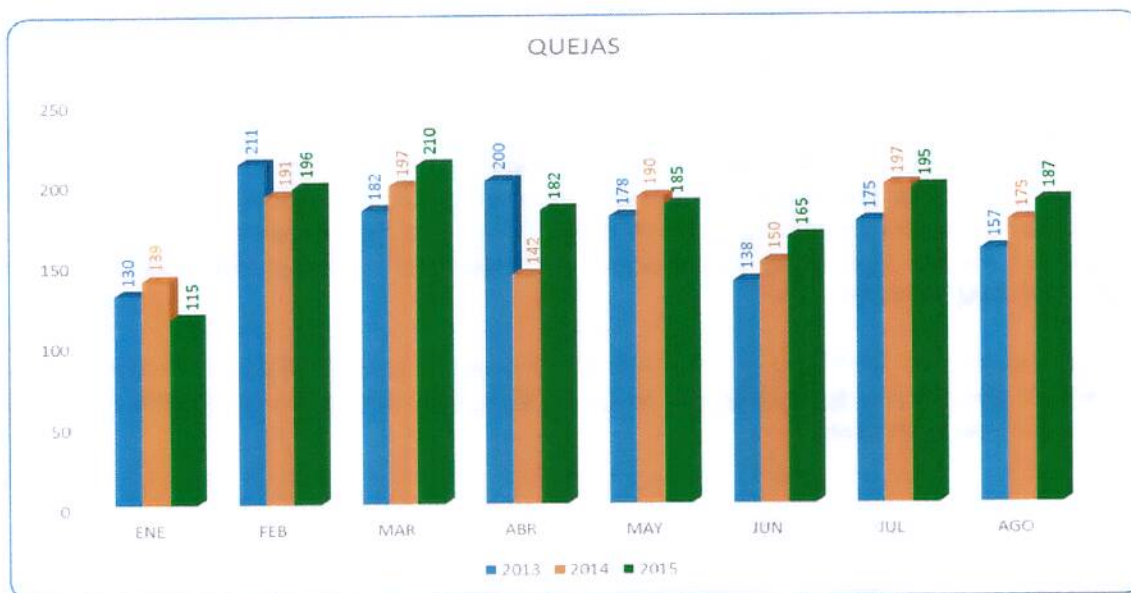


Imagen 4. Comparativo de quejas durante el período de enero a agosto de 2013, 2014 y 2015.

- **El total de Reclamos** recibidos en el período de enero a agosto de 2015, fue de **4.940**. Presentándose el mayor número de reclamos en los servicios de: Hogares Comunitarios de Bienestar; Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia y Hogares Infantiles, Lactantes y Preescolares; a su vez, los motivos por los cuales los ciudadanos presentaron su inconformidad fueron: Incumplimiento de Obligaciones; Maltrato a Niños, Niñas e Idoneidad del Recurso Humano.

A nivel territorial, las Regionales que durante este período registraron mayor volumen de reclamos fueron: Bogotá con **751** equivalente a un 15%, Antioquia con **462**, equivalente a un 9%, y Valle del Cauca con **441** equivalente a un 9%.

Al realizar el comparativo histórico del período enero a agosto en las vigencias 2013 a 2015, se encuentra que en 2013 se obtuvo el nivel más alto de reclamos (**5.338**), en el año 2014 se recibió el menor número, con 4673, y en el año 2015 en el mismo período evaluado fueron recibidos 4940.

Entre 2013 a 2014 se observa una disminución de **12,45%**; mientras que entre los años 2014 y 2015 se presentó un incremento de **5,7%**

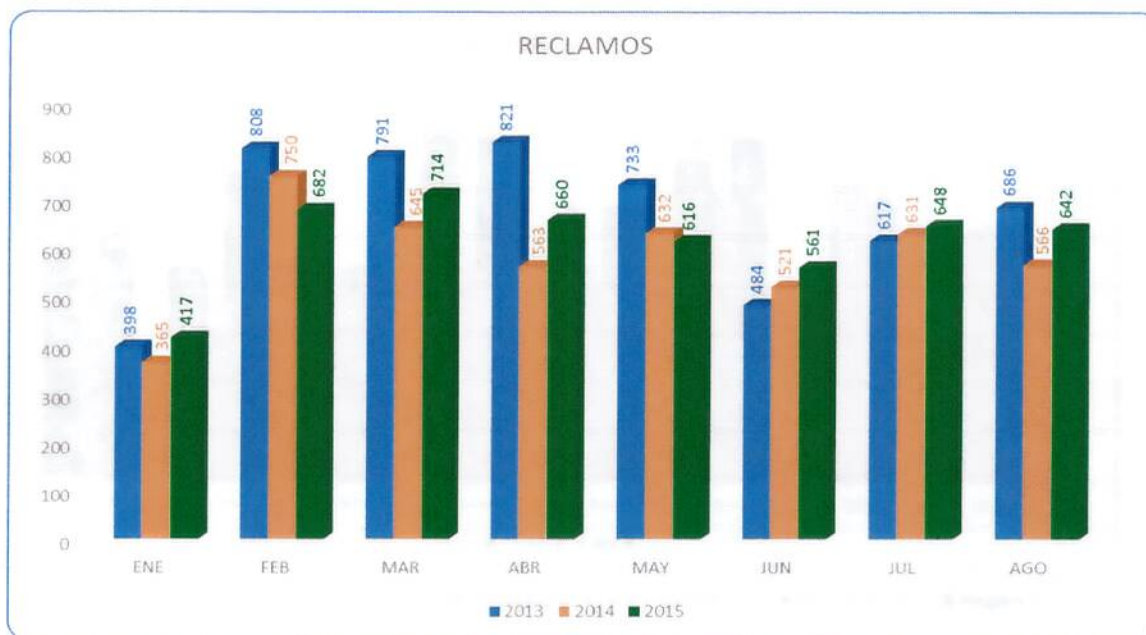


Imagen 5. Comparativo de reclamos durante el período de enero a agosto de 2013, 2014 y 2015.

- **El total de Sugerencias recibidas en el período de enero a agosto de 2015, fue de 409.** Los motivos donde se presentó el mayor número de sugerencias fue: Servicio al Ciudadano, Felicitaciones y Agradecimientos y Hogares Comunitarios de Bienestar.

Las Regionales que registraron mayor volumen de sugerencias fueron: Bogotá con **40**, equivalente a un **10%** del total, Valle del Cauca con **30**, equivalente a un **7%** del y Cauca con **41** sugerencias equivalente a un **10%**.

Al realizar el comparativo histórico de las vigencias 2013 a 2015, en el período enero a agosto, se encuentra que en el año 2013 se presentó el nivel más alto de sugerencias recibidas (**465**), en el 2014 se recibió el menor número de sugerencias (**372**) y en el mismo período evaluado de 2015 se recibieron **409** sugerencias, con lo cual se observa que entre 2013 y 2014 disminuyeron las sugerencias en un **20%**; mientras que entre 2014 y 2015 se incrementaron en **9,9%**.

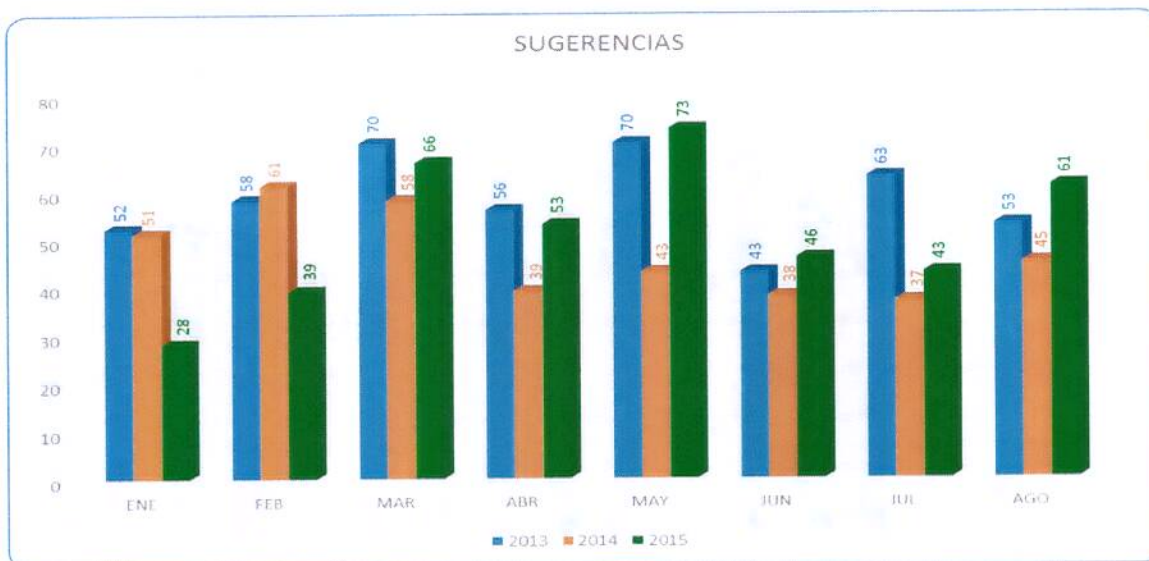


Imagen 6. Comparativo de sugerencias durante el periodo de enero a agosto de 2013, 2014 y 2015.

Gestión Centro de Contacto

Durante la vigencia 2015, corte a 31 de agosto, se han logrado adelantar las siguientes estrategias del Centro de Contacto:

1. Implementación del piloto en 10 agentes de las preguntas frecuentes, lo cual busca minimizar el tiempo de respuesta de las consultas ciudadanas relacionadas con información y orientación, las cuales corresponden según cifra del 1er trimestre al 34.6% de las peticiones recibidas a nivel nacional.
2. Remisión de mensajes de texto y llamadas de salida para informar los pagos realizados a la población víctima del conflicto armado, toda vez que del **37.1%** de las peticiones recibidas por información y orientación con trámite, el 51% corresponde a Ayuda Humanitaria.
3. Apoyo con agentes de atención en el canal escrito a la Dirección de Protección y al Grupo de Gestión Documental como plan de descongestión.
4. Se han generado 2 reportes de Business Analytics, así:
 - Tipos y motivos de peticiones menos consultados
 - Análisis de Bases de datos en SIM para identificar recurrencia.

Estos informes sirven de soporte para las modificaciones que el área de Tecnología deba realizar en el SIM, con el propósito de mejorar su funcionalidad.

Cabe recordar que actualmente se cuenta con agentes bilingües de idioma inglés y de lenguaje de señas para la atención diferencial a población sordo-muda, también con una herramienta de "inteligencia de negocios" que permite prospectar las estacionalidades y

posibles crecimientos de peticiones en ciertos meses del año; mensajes de voz a través de llamadas masivas de salida y textos a celular.

Adicionalmente, desde el ICBF se lideró la formación de una red de líneas 106, incrementando voz a voz la interacción con los niños, niñas y adolescentes, aumentando el total de interacciones atendidas por el asesor mensualmente; realizando un comparativo 2013 a 2014, se cuenta con una sala exclusiva de capacitación con todas sus ayudas tecnológicas para un grupo de 40 personas, de igual forma, se indaga permanentemente sobre la satisfacción del ciudadano, a través del operador de Centro de Contacto.

La encuesta de satisfacción telefónica se aplicó a través de IVR, para todas las llamadas de entrada, dejando su utilización a decisión del ciudadano. Lo que ha permitido saber la opinión de los ciudadanos que han sido atendidos en las líneas dispuestas por el ICBF, sobre el servicio e información suministrada por agentes de atención o especializados.

Se atienden los canales dispuestos por el ICBF (escrito, presencial, telefónico y virtual), durante las 24 horas del día, de lunes a domingo, incluyendo los días festivos, garantizando la atención de conformidad con la demanda.

- Recepción de Peticiones: de los ciudadanos que ingresan por cualquiera de los canales de interacción del centro de contacto, utilizando los protocolos de atención determinados por el ICBF para cada canal de acuerdo al tipo de petición realizada por el ciudadano.
- Registro de Peticiones: Registro de la petición en el Sistema de Información Misional, que ingresen por cualquier canal, clasificando y tipificando correctamente el motivo de ésta.
- Control de Calidad de las peticiones: Realizar control de calidad a todas las peticiones que se tomen por cualquier canal en el centro de contacto, verificando que la información contenida en el registro sea coherente, esté completa y corresponda al tipo y motivo de la petición, de acuerdo a los parámetros fijados por la entidad.
- Trámite de Peticiones: Direccionar las peticiones por el Sistema de Información Misional al nivel o área competente para responder la petición.
- Seguimiento oportunidad y calidad de respuesta de las peticiones: Mediante reportes, hacer seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas, direccionadas hacia los diferentes niveles (nacional, regional y zonal), así como enviar alertas a las peticiones que están próximas a vencerse.
- Análisis estadístico de las Peticiones: Administrar la información estadística del Macro proceso de Servicio y Atención, garantizando el suministro oportuno de la misma de acuerdo con los requerimientos del caso.

Adicionalmente, se hace un seguimiento en todo el territorio nacional, por medio del BackOffice, a la oportunidad y calidad de la respuesta a las peticiones que ingresan por cualquiera de los niveles de atención (nacional, regional y zonal), que estadísticamente sea representativo del total de la población, por nivel, por canal y por servicio; Así como medir la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención a través del centro de contacto.

Tabla 8. Resumen de ingresos Canales Centro de Contacto

Total Ofrecimientos por Canal											
Mes / Canal	Total General	Telefónico	Virtual Hold	Presencial	Escrito	Virtual	Chat	Correo	Portal	Video Llamada	Click To Call
Enero	511.925	493.842	6.487	475	1.063	16.545	9.433	1.032	4.506	759	815
Febrero	469.122	450.392	8.254	482	1.081	17.167	10.147	1.132	4.315	603	970
Marzo	540.494	520.743	7.750	572	1.229	17.950	11.121	1.172	4.029	633	995
Abril	425.226	409.680	15.195	459	1.176	13.911	9.151	1.105	2.830	459	366
Mayo	335.836	320.685	10.350	403	1.419	13.329	8.966	1.293	2.596	318	156
Junio	312.333	297.328	12.310	392	1.653	12.960	7.998	1.165	3.139	413	245
Julio	341.772	325.964	16.003	478	1.682	13.648	8.057	1.027	3.626	461	477
Agosto	266.116	255.556	4.306	356	756	9.448	5.199	1.071	2.370	344	464

El canal con mayor interacción durante los primeros ocho meses de la vigencia 2015 a través del Centro de Contacto es el telefónico con un 96% (255.556) del total de interacciones (266.116) por todos los canales de atención dispuestos.

Canal Telefónico. El Centro de Contacto presta el servicio a través de cuatro (4) líneas telefónicas gratuitas de atención, por medio de atención de llamadas de entrada y salida.

- Línea Nacional Gratuita de Bienestar Familiar 018000908080
- Línea Nacional para la Prevención del Abuso Sexual 018000112440.
- Línea asistencia a Aplicativos ICBF (antes registro único de beneficiarios – RUB) 0180091112880
- Línea 106 Línea de Emergencia - Denuncia el Maltrato Infantil

El comportamiento de la atención a través de las líneas telefónicas se puede observar en tabla No. 9 en los meses de enero a agosto de 2015:

Tabla 9. Resumen de ingresos Canal Telefónico

	2015							
Canal Telefónico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Total de Ingresos	493.842	450.392	520.743	409.680	320.685	297.328	325.964	255.556
Total Ofrecidas Consultor	315.848	260.211	305.675	267.524	212.113	197.719	252.182	207.106
Total Contestadas Consultor	271.085	225.310	290.974	255.047	205.920	193.936	246.403	202.932
Atendidas IVR	266.072	231.503	264.283	169.711	107.356	95.251	98.837	63.431
Atendidas por Agente Posterior IVR	42.675	47.580	49.049	42.910	27.303	62.564	66.919	45.405
ASA (Seg)	30	18	6	5	5	4	4	2
Nivel de Servicio (Seg)	58,91%	62,15%	80,96%	82,20%	88,42%	87,29%	86,36%	92,07%
AHT (Seg)	176	181	164	165	175	197	182	169

Canal Virtual. Cuenta con el servicio de atención y respuesta a:

- Correo Electrónico: atención.ciudadano@icbf.gov.co
- Chat: http://190.66.6.221/chat_icbf/
- Modalidad Video Chat
- Llamada en Línea o Klik to Call
- Mensajes de voz, mensajes de texto y mensajes de texto en forma de interacción.
- Portal: [formulario de peticiones](#)

Tabla 10. Resumen de ingresos canal virtual

	2015							
Canal Virtual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Atendidas Chat	5.259	5.525	6.280	4.912	4.840	4.490	4.951	3.845
Atendidas Correo	993	1.101	1.095	1.017	1.177	1.205	1.085	1.058
Atendidas Portales	4.244	4.315	4.029	2.830	2.596	3.139	3.626	2.370
Video Llamada	454	425	386	293	211	265	326	247
Total Atendidas	10.950	11.366	11.790	9.052	8.824	9.099	9.988	7.520

Canal Escrito. Son las peticiones escritas que ingresan por el Grupo de Gestión Documental en la Sede de la Dirección General y excepcionalmente la correspondencia que se reciba en los puntos de atención del ICBF a nivel nacional, que requieran apoyo de la Dirección de Servicios y Atención.

Tabla 11. Resumen de ingresos canal escrito

(Derechos de petición y correspondencia de la Sede Nacional)

	2015							
Canal Escrito	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Total Ingresos	1.063	1.081	1.229	1.176	1.419	1.653	1.682	756
Total Gestionados	1.063	1.081	1.229	1.176	1.419	1.653	1.682	756

Canal Presencial. En los puntos de atención presencial dispuestos por las regionales y el Centro de Contacto a través de sus agentes recibe, clasifica, registra y atiende todas las peticiones ciudadanas que soliciten información y orientación en la Dirección de Servicios y Atención ubicada en la Sede de la Dirección General del ICBF, lo cual cumple con la normatividad interna que se encuentre vigente y el proceso establecido por el ICBF.

Tabla 12. Resumen de ingresos canal Presencial

(Atención personalizada en la Dirección de Servicios y atención de la Sede Nacional)

	2015							
Canal Presencial	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Total Ingresos	475	482	572	459	403	392	478	356
Total Gestionados	475	482	572	459	403	392	478	356

Tabla 13. Resumen de ingresos IVR Transaccional

	2015							
Opción 2 IVR Transaccional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Atendidas IVR	266.072	231.503	264.283	169.711	107.356	95.251	98.837	63.431
Atendidas Por Agente Posterior IVR	42.675	47.580	49.049	42.910	27.303	62.564	66.919	45.405

Los mecanismos de mejora propuestos por la Dirección de Servicios y Atención, son los siguientes:

Tabla 14. Mecanismos de mejora propuestos por la Dirección de Servicios y Atención para la vigencia 2015.

Actividad	Responsable	Plazo
1. Publicar en página WEB del ICBF los informes mensuales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para consulta del ciudadano, los cuales se encuentran publicados a la fecha únicamente en la intranet de la Entidad.	Dirección de Servicios y Atención	Febrero de 2015

Actividad	Responsable	Plazo
2. Actualizar y Ajustar los Procesos y Procedimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, al igual que su normatividad vigente.	Dirección de Servicios y Atención	Julio de 2015
3. Revisar y ajustar de manera conjunta con la oficina asesora de comunicaciones y las áreas misionales el Portafolio de Servicios del ICBF	Oficina Asesora de Comunicaciones, Áreas Misionales y Dirección de Servicios y Atención	Octubre de 2015
4. Implementar Nuevos Mecanismos de Medición de la Satisfacción y Percepción del servicio entregado al ciudadano con el fin de generar acciones de mejora en la prestación y atención al ciudadano.	Dirección de Servicios y Atención	Octubre de 2015
5. Desarrollar la estrategia Formador de Formadores con el fin de socializar y multiplicar competencias y habilidades que mejoren la prestación del servicio bajo estándares de calidad y calidez que el ciudadano demande del ICBF en todo el territorio nacional.	Dirección de Servicios y Atención	Octubre de 2015
6. Articular con Entes territoriales como Gobernaciones y Alcaldías municipales a priorizar, para crear la Red Nacional de la Línea 106 dirigida a escuchar la voz de los Niños, Niñas y Adolescentes.	Dirección de Servicios y Atención	Noviembre de 2015
7. Realizar el diagnóstico para la estructuración del Modelo de Atención, buscando la estandarización del proceso de Servicios y Atención a Nivel Nacional, determinando tiempos de desplazamientos a Centros Zonales, áreas de Influencia, volumen de peticiones y modalidades con el fin de mejorar el servicio prestado por el ICBF en cada uno de sus canales y puntos de atención	Dirección de Servicios y Atención	Noviembre de 2015

Actividad 1. Publicar en página WEB del ICBF los informes mensuales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para consulta del ciudadano, los cuales se encuentran publicados a la fecha únicamente en la intranet de la Entidad. Plazo: febrero de 2015.

Esta actividad se cumplió publicando mensualmente en la página web del ICBF los boletines e informes relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en el siguiente Link: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios/BoletinPQRS>,



Durante el plazo asignado, se revisaron los procedimientos de la Dirección de Servicios y Atención dejando como evidencia listado registro de asistencia a la reunión, y se modificó el procedimiento de Denuncias en dos momentos, de acuerdo con la necesidad y cambios acordados con la Dirección de Protección, generando las versiones 10 y 11 del documento. El documento definitivo se encuentra en la página web del ICBF.

Imagen 8. Evidencia planilla de asistencia a la reunión de revisión de los procedimientos.



Imagen 9. Evidencia publicación de documentos de procedimientos en la página web del ICBF.

Posteriormente, bajo el contrato N° 1133 de 2015 con la firma TZ'INKIN AAJ S.A.S. y con el acompañamiento de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, se realizó el análisis y modificación de la Caracterización del Proceso Gestión de Servicio y Atención, se modificaron, y crearon procedimientos nuevos que se encuentran actualmente para aprobación y publicación de la Dirección de Planeación. Los procedimientos referidos son los siguientes: Administración de Canales (nuevo), Cultura para el Servicio (nuevo), Modelo de Servicio (nuevo), Caracterización de usuarios (nuevo), Medición de la satisfacción (nuevo), Constatación Denuncias (modificado), Atención de Peticiones (modificado), y Quejas, reclamos y sugerencias (modificado).

Todos los procedimientos fueron socializados ya con las Regionales y Centros Zonales del ICBF y se encuentran en proceso de ajuste, de acuerdo con las modificaciones sugeridas por los responsables de Servicios y Atención en el territorio.

A continuación se relaciona el avance de los indicadores en este componente para el segundo cuatrimestre del año 2015:

INDICADORES

Indicador: PA-74 (Porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias solucionados oportunamente).

Tabla 15. Resultado Indicador Corte agosto, tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015.

Transparencia, participación y servicio al ciudadano								
Cód.	Nombre	Ámbito	Meta 2015	num	den	resultado	% avance	rango
PA-74	Porcentaje de quejas, reclamos y sugerencias solucionados oportunamente	Resultado	100%	855	924	93%	92.53%	ADECUADO

El desarrollo de las actividades programadas se encuentra bajo responsabilidad de la Dirección de Servicios y Atención, se observa que a 31 de agosto de 2015, el indicador se encuentra en un 93% de quejas, reclamos y sugerencias solucionados oportunamente, estando en un rango “ADECUADO”, debido a que de las 924 quejas, reclamos y sugerencias recibidos a nivel general, se atendieron 855 de manera oportuna.

Ejecución de Actividades del Plan de Acción del Indicador PA-74

Tabla 16. Actividades incluidas en el Plan de Acción 2015, tomado de la consulta de Plan de Acción en el SIMEI

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Proceso	Área	31 de Agosto de 2015
1	Ajuste a la fórmula y las hojas de vida de los indicadores	01/01/2015	31/01/2015	30/01/2015	Gestión Servicio y Atención	Gestión Atención PQR y sugerencias	Dirección de Servicio y Atención	93%
2	Seguimiento mensual de la Dirección de Servicios y Atención respecto a la calidad en el registro, tipificación y direccionamiento de las quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el ICBF a nivel Zonal, Regional y Nacional.	01/01/2015	31/12/2015	ND				

La Dirección de Servicios y Atención realiza el seguimiento mensual de las quejas, reclamos y sugerencias generando un informe consolidado de las mismas el cual es enviado a nivel directivo, regional, zonal y es publicado en intranet y página web.

Indicador: PA-72 (Porcentaje del Nivel de Satisfacción de atención al cliente).

Tabla 17. Resultado Indicador Corte agosto, tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015

Transparencia, participación y servicio al ciudadano								
Cód.	Nombre	Ámbito	Meta 2015	num	den	resultado	% avance	rango
PA-72	Porcentaje del Nivel de Satisfacción de atención al cliente	Resultado	90%	0	0	NA	NA	

Ejecución de Actividades del Plan de Acción del Indicador PA-72

Tabla 18. Actividades incluidas en el Plan de Acción 2015, tomado de la consulta de Plan de Acción en el SIMEI

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Proceso	Área	31 de Agosto de 2015
1	Socializar los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción año 2014, al interior del Instituto.	01/01/2015	28/02/2015	26/02/2015	Gestión Servicio y Atención	Gestión Servicio a Beneficiarios	Dirección de Servicio y Atención	NA
2	Diseñar la estrategia que permita efectuar la medición de la satisfacción del cliente externo del ICBF.	01/01/2015	31/03/2015	26/03/2015				
3	Consolidación y seguimiento de acciones de mejora presentadas por las Responsables Regionales de Servicios y Atención frente a los resultados de las mediciones de satisfacción	01/01/2015	31/12/2015	ND				
4	Desarrollo de actividades de medición a través de Encuesta de Satisfacción	01/03/2015	31/12/2015	ND				
5	Desarrollo de actividades de medición a través de Cliente Incógnito y Grupos Focales	01/04/2015	30/06/2015	30/07/2015				

Una vez revisado el indicador con corte a 31 de agosto de 2015, se observa que los resultados van a ser presentados con corte a 31 de diciembre de 2015, por lo tanto aun no muestra datos de avance, dificultando el monitoreo del avance en el mencionado componente desde el indicador.

Indicador: PA-73 (Porcentaje de Implementación del Modelo de Atención Presencial y Puesta en funcionamiento de la Línea 106 en las 33 Regionales del ICBF en el país).

Tabla 19. Resultado Indicador Corte agosto, tomado del formato Excel Monitoreo Tablero de Control 2015

Transparencia, participación y servicio al ciudadano								
Cod	Nombre	Ámbito	Meta 2015	num	den	resultado	% avance	rango
PA-73	Porcentaje de Implementación del Modelo de Atención Presencial y Puesta en funcionamiento de la Línea 106 en las 33 Regionales del ICBF en el país	Gestión	30%	1	4	25%	25%	ÓPTIMO

Ejecución de Actividades del Plan de Acción del Indicador PA-73

Tabla 20. Actividades incluidas en el Plan de Acción 2015, tomado de la consulta de Plan de Acción en el SIMEI

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Proceso	Área	31 de Agosto de 2015
1	Diagnóstico: Identificación, recolección y consolidación de información sobre los puntos de atención y demás canales, entre ellos Línea 106, respecto de parámetros, variables y otros factores que influyan en su óptimo funcionamiento.	01/01/2015	30/04/2015	30/04/2015	Gestión Servicio y Atención	Gestión Servicio a Beneficiarios	Dirección de Servicio y Atención	25%
2	Identificación de modelos de atención multicanal y definición de la Guía Metodológica de Modelos de Atención para el ICBF.	01/05/2015	30/07/2015	22/07/2015				
3	Construir las estrategias para la implementación y puesta en funcionamiento del modelo de atención.	01/07/2015	30/09/2015	30/09/2015				
4	Divulgar, socializar y empoderar a los	01/08/2015	31/12/2015	ND				

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Fecha Ejecución	Macro Proceso	Proceso	Área	31 de Agosto de 2015
	departamentos y regionales del ICBF en el país, involucradas en el proyecto de la Línea 106, para lograr la articulación local, de acuerdo con la corresponsabilidad planteada en la Ley 1098 y determinada por el SNBF.							

Una vez revisado el indicador con corte a 31 de agosto de 2015, se observa que existe un avance del 25%, esto debido a que se realizó una actividad de las 4 a desarrollar en el marco de la implementación del modelo de atención presencial y puesta en funcionamiento de la Línea 106, programada para el cuatrienio.

5. CONCLUSIONES SEGUNDO CUATRIMESTRE 2015

En la página web de la entidad se encuentra publicado el plan de acción institucional de la vigencia 2015, atendiendo la normatividad vigente del modelo integrado de planeación, el cual incluye los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, correspondientes a Rendición de Cuentas; Servicio al Ciudadano y Política Antitrámites.

En cuanto al mapa de riesgos de corrupción, se evidenció que se han logrado mitigar 2 de los 5 riesgos que se tenían previstos para este período, adicionalmente se modificaron las fechas establecidas inicialmente para así ampliar la fecha límite para la mitigación de algunos riesgos; sin embargo, el mapa de riesgos que se encuentra publicado en la página web del ICBF no cuenta con estas modificaciones. Adicionalmente no se encontraron actividades programadas debido a que el indicador no fue incluido en el **Plan de Acción Institucional para la vigencia 2015**.

En cuanto a las medidas antitrámites, se observan avances en las actividades planeadas para la racionalización de los trámites de Licencias de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar por parte de la Oficina de Aseguramiento a la Calidad con el aplicativo diseñado para tal fin (OAC – On Line), así como también se observan avances en las actividades para la racionalización del trámite de Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes. Con respecto a los 10 trámites restantes no se evidencian avances.

En cuanto a la rendición de cuentas, para el segundo cuatrimestre del año se programaron 109 mesas públicas, de las cuales se realizaron el 100% en las diferentes regionales, evidenciando un avance significativo con respecto al primer cuatrimestre del año y una

adecuada gestión para el indicador, pues debido a este resultado se encuentra en un estado óptimo.

En términos generales, las dificultades que se presentaron en la implementación del proceso de rendición de cuentas y mesas públicas en el segundo cuatrimestre fueron:

- La reprogramación de las mesas públicas de mayo, junio y julio por la demora en el contrato de los operadores logísticos a cargo de la Dirección de Abastecimiento.
- La disminución de las mesas públicas por centro zonal por falta de recursos.
- La centralización de los recursos en el nivel Nacional lo que impide la gestión oportuna de esta meta.

En cuanto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se evidenció que las actividades propuestas en el Plan de Acción por La Dirección de Servicios y Atención, se han cumplido a cabalidad de acuerdo a los plazos establecidos. Por otra parte, de acuerdo al resultado de los indicadores se puede evidenciar que la entidad no atiende la totalidad de las quejas y reclamos de manera oportuna, ya que de 924 que se recibieron para este período, se atendieron 855 de ellos, es decir el 93% estando el indicador en estado Adecuado, lo cual conlleva a posibles faltas en el cumplimiento de sus responsabilidades por parte de los responsables de atender la respuesta de los mismos. En cuanto al indicador relacionado con la Implementación del Modelo de Atención Presencial y Puesta en funcionamiento de la Línea 106 en las 33 Regionales, se evidencia un avance significativo, ya que el indicador se encuentra en estado óptimo y el indicador relacionado con el Nivel de Satisfacción de atención al cliente, refleja la realización de actividades de acuerdo al cronograma establecido; sin embargo, la periodicidad del mismo no nos permite obtener un resultado, ya que esta se debe realizar anualmente.

6. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2015:

Se sugiere incluir el indicador correspondiente al componente de Riesgos de Corrupción en el Plan de Acción Institucional para la próxima vigencia, junto con sus respectivas actividades, también fortalecer los avances en cuanto a la metodología del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigar, controlar y evitarlos, y de esta manera prevenir la ocurrencia de posibles hechos de corrupción en los macro procesos/procesos, que podrían atentar contra la imagen institucional, la institucionalidad y la probidad del ICBF.

Se sugiere en cuanto a las medidas antitrámites, centrar esfuerzos que permitan efectuar el seguimiento a los avances reales en la implementación de este componente, estableciendo una periodicidad en el indicador más corta, pues el corte se estableció anual.

En cuanto al componente de rendición de cuentas, se sugiere una mayor articulación con la Dirección de Abastecimiento, para poder llevar a cabo la realización de las mesas públicas y de rendición de cuentas en los tiempos establecidos.

En relación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se recomienda adelantar acciones que permitan atender la totalidad de las quejas y reclamos de manera oportuna, a fin de evitar posibles faltas en el incumplimiento de sus responsabilidades por parte de los encargados de atender la respuesta de los mismos.

Atentamente,



MARTHA YOLANDA CIRO FLOREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Andrés Julián Niño Suárez/contratista OCI
Revisado por: Flor Alicia Rojas Aguilar / Elizabeth Castillo Rincon/Coordinadoras OCI

