

**“PLAN DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTION  
CONFORMADO POR LA NORMA NTCGP 1000:2009, MODELO ESTANDAR DE  
CONTROL INTERNO MECI 1000:2005 Y EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL,  
EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CENTRO ZONAL  
TÚQUERRES.”**

**YANNETH BIVIANA BENAVIDES ANGAN**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS  
PASTO  
2012**

**“PLAN DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION CONFORMADO POR LA NORMA NTCGP 1000:2009, MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO, MECI 1000:2005 Y EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR CENTRO ZONAL TÚQUERRES.”**

**YANNETH BIVIANA BENAVIDES ANGAN**

**Plan de Trabajo modalidad “Pasantía” presentado como requisito parcial para optar al título de Administradora de Empresas**

**Asesor:  
Esp. JULIO IGNACIO GARZON**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y FINANZAS  
PASTO  
2012**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

“Las ideas y conclusiones aportadas a este trabajo de grado, son de responsabilidad del autor”

Artículo 1 del Acuerdo No 324 de Octubre de 11 de 1966, emanado el honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Asesor**  
**Dr. julio Ignacio Garzón Narváez**

---

**Jurado**  
**Mg: Frank Fajardo**

---

**Jurado**  
**María Angélica Insuasty**

**San Juan de Pasto, Mayo de 2012**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la Universidad de Nariño, y especialmente a mis docentes, quienes con su sabiduría, paciencia y comprensión lograron inculcar en mí nuevos conocimientos, que serán aplicados en un futuro frente a la sociedad..

A mis compañeros por el apoyo y la amistad compartida mediante el transcurso de la carrera.

Agradecimientos especiales al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar por darme la oportunidad de realizar este trabajo en tan grandiosa entidad, a todos los funcionarios que me brindaron su apoyo incondicional y especialmente a la DR: Pilar Rodríguez García quien fue una base para el desarrollo de este trabajo-

## DEDICATORIA

*Dedico este meta a mi madre María Consuelo Angán, que hace 19 largos años está junto a Dios padre santo. Ellos dos han sido quienes han guiado e iluminado mi camino y han hecho de mí una persona valiente y llena de fortalezas, a demás son las mejores personas que he conocido en el mundo y han ocupado un gran espacio en mi corazón, y es gracias a ellos que he logrado alcanzar este objetivo sin importar los obstáculos que me ha tocado sobrellevar.*

*De manera especial también dedico este triunfo a toda mi familia, que hicieron todos los esfuerzos posibles para sacarme a delante, con el único propósito de mejorar las condiciones de vida y llegar hacer ejemplo para la sociedad.*

*“Sin discusión alguna este ha sido el mejor sueño que he logrado en mi vida”.*

*Yanneth Biviana Benavides Angán.*

## **RESUMEN**

Este trabajo se ha enfatizado en desarrollar un plan de seguimiento a los sistemas de Gestión de Calidad, MECI y Gestión Ambiental, sistemas que se han creado para contribuir con el desarrollo de los procesos que se ejecutan en las entidades Públicas, en este caso particular el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

En el transcurso del trabajo se dará a conocer la situación actual de la Institución, especialmente la del ICBF Centro Zonal Túquerres, priorizando aquí las debilidades existentes en sus procesos y especialmente como se garantiza la satisfacción del cliente, para luego mirar las herramientas que se hacen necesarias para efectuar un adecuado seguimiento y de esta manera realizar un plan de acción denominado "Plan de Seguimiento", en el cual se desarrollara objetivos estratégicos para el cumplimiento efectivo de las herramientas, y de esta forma garantizar un mejoramiento continuo a la entidad.

## **ABSTRACT**

This work has emphasized on developing a monitoring plan for quality management systems, MECI and Environmental Management systems that have been created to contribute to the development of processes running on public entities, in this particular case Colombian Family Welfare Institute.

In the course of work will be announced the current status of the institution, especially the Zonal Center Túquerres ICBF, prioritizing here the weaknesses in its processes and as guaranteed customer satisfaction, then look at the tools that are necessary for carry out appropriate monitoring and thus perform an action plan called "monitoring plan", which will develop strategic objectives for the effective enforcement tools, and thus ensure continuous improvement to the entity.

## CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
INTRODUCCION .....	16
1. TEMA.....	18
1.1 DEFINICION DEL TEMA.....	18
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	19
2.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	19
3. OBJETIVOS.....	20
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
4. MARCO REFERENCIAL .....	21
4.1 MARCO TEORICO .....	21
4.1.1 Sistemas de gestión de calidad.....	21
4.1.2 Modelo Estándar de Control Interno - MECI.....	25
4.1.3 Sistema de gestión ambiental.....	26
4.2 MARCO CONTEXTUAL .....	28
4.3 MARCO NORMATIVO.....	29
5. JUSTIFICACION.....	31
5.1 JUSTIFICACION TEORICA.....	31
5.2 JUSTIFICACION PRÁCTICA.....	31
6. METODOLOGIA .....	32
6.1 PLATAFORMA METODOLOGICA: .....	32
6.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	32
7. DESARROLLO DEL PLAN DE SEGUIMIENTO.....	34
7.1 CAPITULO I. ANTEPROYECTO ACTUAL .....	34
7.2 CAPÍTULO II. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA .....	34
7.2.1 Historia General del ICBF.....	34

7.2.2	Análisis de los procesos de la empresa.....	43
7.2.3.	Satisfacción del Cliente.....	46
7.2.4	Sistemas de información existentes .....	59
7.3	CAPÍTULO III. DESARROLLO DEL PLAN DE SEGUIMIENTO AI SIGE.....	64
7.3.1	Conceptualización de herramientas para realizar el plan de seguimiento .....	64
7.3.2	Análisis de la aplicación.....	74
7.4	CAPÍTULO IV. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN.....	77
7.4.1	Objetivos a mejorar.....	77
7.4.2	Actividades a Realizar .....	79
	CONCLUSIONES.....	86
	RECOMENDACIONES .....	88
	BIBLIOGRAFIA .....	89
	NETGRAFIA.....	90
	ANEXOS .....	91

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Resultados.....	46
Cuadro 2. Acceso a la información.....	47
Cuadro 3. Tiempo de Permanencia.....	47
Cuadro 4. Aspectos de calificación del servicio.....	48
Cuadro 5. Percepción de la atención recibida: .....	48
Cuadro 6. Sugerencias a los Programas.....	49
Cuadro 7. Atención Oportuna de Solicitudes. ....	49
Cuadro 8. Instalaciones Físicas. ....	50
Cuadro 10. Percepción de La Calidad Del Servicio.....	51
Cuadro 11. Ingreso al Programa o Servicio .....	51
Cuadro 12. Recomendaciones de los Servicios del Icbf .....	52
Cuadro 13. Suministro de Información .....	52
Cuadro 14. Participación en los programas de NNA. ....	53
Cuadro 15. Percepción del trato recibido. ....	53
Cuadro 18. PLAN DE ACCION .....	83

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pag.</b>
Figura 1. Organigrama .....	35
Figura 2. Mapa de Procesos. ....	37
Figura 3. Mapa Estratégico 2011-2014. ....	38

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pag.</b>
Anexo 1. ENCUESTA AL CLIENTE EXTERNO.....	92
Anexo 2 INSTRUMENTO PARA REGISTRO DE LA INFORMACIÓN DE REVISIÓN POR DIRECCIÓN DEL SIS. INTEGRADO DE GESTIÓN.....	94
Anexo 3 IMÁGENES DEL SIM.....	98
Anexo 4.Intranet Instituto Colombiano De Bienestar Familiar .....	99
Anexo 5.LISTA DE CHEQUEO DE EVALUCIÓN.....	101
Anexo 6.REGISTRO FOTOGRAFICO .....	102
Anexo 7.ENCUESTA AMBIENTAL .....	104

## GLOSARIO

- **Niño, niña:** Todas las personas entre 0 y 12 años
- **Adolescente:** Todas las personas entre 12 y 18 años de edad, de diversa procedencia étnica, y de sectores poblacionales con vulnerabilidad socioeconómica y cultural, prioritariamente pertenecientes a hogares con jefatura femenina, niños, niñas trabajadores, desescolarizados o desplazados por la violencia, idealmente pertenecientes a los niveles I y II del SISBEN.
- **Adulto Mayor:** Toda persona que tenga tres años menos de la edad que rija para adquirir el derecho a la pensión de vejez de los afiliados al Sistema General de Pensiones
- **Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF):** Es un Sistema social que permite la aplicación de los principios de concurrencia del Estado, responsabilidad de la familia y corresponsabilidad entre ellos y la sociedad, para responder al ejercicio de los derechos.
- **Intervención en protección:** Es toda acción realizada con el fin de instituir o restituir un derecho, que afecta de manera importante la situación problemática de un niño, niña o adolescente y de su familia.
- **Resolución de adoptabilidad o vulnerabilidad de derechos:** Es la decisión motivada que toma el Defensor de Familia al término de la investigación. Cuando ha sido notificada y han vencido los términos, sin haberse interpuesto los recursos que fueren procedentes, o cuando queda ejecutoriada la providencia que resuelve los interpuestos, ésta Resolución queda en firme y se dice que está Ejecutoriada.
- **Adopción:** Es una medida de protección a través de la cual, bajo la suprema vigilancia del Estado, se establece de manera irrevocable, la relación paterno-filial entre personas que no la tienen por naturaleza.
- **Primera infancia:** Comprende la franja poblacional que va desde la gestación hasta los cinco años de edad.

- **Lineamiento:** “Un documento que contiene las especificaciones técnicas, administrativas y de programación para la implementación de un programa o servicio
- **Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
- **Procedimiento:** forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Eficacia:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre los recursos utilizados y los resultados alcanzados
- **Efectividad:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados disponibles.
- **Riesgo:** toda posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

## INTRODUCCION

La realidad cambiante que presenta el mundo globalizado en la actualidad, exige grandes esfuerzos para orientar el trabajo optimizar los procesos y lograr plenamente la satisfacción del cliente, que para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar son los millones de niños, niñas, adolescentes y sus familias que demandan los servicios de Bienestar Familiar en todo el territorio nacional.

Es claro que a la familia le corresponde, la responsabilidad fundamental de la asistencia, educación y cuidado de los niños, tarea en la que habrá de contar con la colaboración de la sociedad y del Estado. Este último cumple una función manifiestamente supletoria, cuando los padres no existen o cuando no puedan proporcionar a sus hijos las condiciones indispensables para llevar una vida plena.

El Instituto consciente de este reto y de la responsabilidad social y ambiental que tiene frente a la sociedad, viene trabajando en la implementación de sistemas de gestión alcanzando resultados que bien vale la pena resaltar, pues hoy cuenta con la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2009 y NTCGP 1000:2009 en la actividad de prestación de servicio público de Bienestar Familiar para el fortalecimiento a la familia, apoyo a la primera infancia, a la niñez la adolescencia, y al adulto mayor. Acciones con el fin de preservar, proteger y restituir el ejercicio integral de los derechos de la infancia, la niñez la adolescencia y la familia, otorgada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.

Cuando se habla de sistemas de gestión en el ICBF, es importante conocer que se trata del Sistema Integrado de Gestión – SIGE, conformado por el Sistema de Gestión de Calidad - SGC, el Modelo Estándar de Control Interno MECI y del Sistema de Gestión Ambiental -SGA.

Esta trabajo de grado lo que pretende es realizar un plan que ayude con el seguimiento de la implementación de estos sistemas de gestión, realizando un análisis de las herramientas aplicadas y a partir de estas generar planes de mejora a los procesos que presenten dificultades en su ejecución para garantizar satisfacción al cliente (usuario) y a demás mantener las certificaciones alcanzadas.

Tomando en cuenta este escenario es claro que las entidades públicas se preocupan por brindar el mejor servicio y la mejor atención a sus usuarios, ya son parte

fundamental para la entidad ya que evalúan la calidad de los productos y así lograr que el ICBF trascienda en la mente y el corazón del pueblo colombiano.

## **1. TEMA**

### **1.1 DEFINICION DEL TEMA**

El presente trabajo de Grado en modalidad de Pasantía se centra en:

“SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (SGC), MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI), SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL (SGA)”.

## **2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El ICBF busca mantener la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad a través del Sistema Integrado de gestión - SIGE. Para ello ha implementado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, con el ánimo de facilitar la toma de decisiones fundamentadas en hechos, demostrar la conformidad de los servicios, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad y garantizar su mejora continua.

Es por esto que en el ICBF - Centro Zonal Túquerres, se mira necesario realizar un plan de seguimiento a los diferentes procesos del sistema de Gestión Integral SIGE, (conformada por la norma NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2005 y Sistema de Gestión Ambiental), para optimizar la efectividad en el desarrollo de los mismos, garantizando el cumplimiento de metas y objetivos tanto a nivel Zonal, Regional y Nacional

### **2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son las herramientas más apropiadas para diseñar un plan de seguimiento al sistema de Gestión Integral SIGE en el ICBF CZ Túquerres?

### **2.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA**

- ¿Cuál es la situación actual de la Institución frente al SIGE implementado?
- ¿Cuáles son las estrategias y elementos que se deben utilizar para el seguimiento y control de los procesos y del sistema?
- ¿Cuáles son las acciones necesarias para aprovechar los beneficios del sistema integrado de Gestión?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar las herramientas necesarias para realizar un plan de seguimiento al sistema de Gestión Integral SIGE; conformada por la norma NTCGP 1000:2009, Modelo Estándar De Control Interno MECI 1000:2005 y Sistema de Gestión Ambiental en el ICBF- Centro Zonal Túquerres.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Diagnosticar la situación actual del ICBF CZ Túquerres en cuanto al desarrollo del sistema integrado de Gestión.
- Establecer las estrategias, mecanismos y recursos que se deben aplicar para asegurar el aprovechamiento del sistema integrado de Gestión
- Realizar un plan de acción en cual se dé a conocer las diferentes acciones de mejora que se puedan desarrollar en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, CZ Túquerres.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 MARCO TEORICO

El SIGE es el sistema diseñado en el ICBF con el propósito de mejorar la gestión de la entidad orientado a la calidad de los servicios, aumentando el nivel de satisfacción de nuestros clientes (usuarios).

Está conformado por:

- Sistema de Gestión de la Calidad - SGC<sup>1</sup>
- Modelo Estándar de Control Interno - MECI<sup>2</sup>
- Sistema de Gestión Ambiental - SGA<sup>3</sup>

**4.1.1 sistemas de gestión de calidad.** “El Sistema de Gestión de Calidad se puede definir como la herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social, en la prestación de los servicios a cargo de la entidad. El SGC se ha establecido para garantizar la efectividad de la política de calidad, alcanzar los objetivos de calidad y asegurar que nuestros servicios son conformes con los requisitos de los usuarios y/o clientes (niños, niñas, adolescentes, familias, adultos mayores, partes interesadas)”<sup>4</sup>.

El punto de partida para adelantar un proceso de mejora continua al interior del ICBF, es establecer, documentar, implementar y mantener a través de:

La identificación de procesos; para efectos de cumplir este requisito se llevo a cabo la determinación del Mapa de Procesos del ICBF, el cual está conformado por procesos misionales, de apoyo, estratégicos y de evaluación.

El Sistema de Gestión de Calidad ha identificado los rasgos distintivos del proceso a través de las Caracterizaciones de Proceso, en donde se establece la relación con los demás procesos internos o externos, las entradas y salidas del proceso, los proveedores y clientes, permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera muy sencilla el accionar del ICBF y la gestión de sus procesos.

Las caracterizaciones contienen:

- Objetivo del proceso, dueño y responsables del mismo,

---

<sup>1</sup> Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCPG 1000:2004

<sup>2</sup> Decreto 1599 de 2005

<sup>3</sup> Normas ISO 9000 y 14001

<sup>4</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad), consultado el 23/09/11 Hora: 11:40 am.

- Alcance del proceso y objetivos de calidad con los que está alineado,
- Proveedores, entradas, salidas y clientes,
- Recursos asociados a la gestión del proceso,
- Procedimientos/ Lineamientos/Guías/ Instructivos del proceso
- Actividades en ciclo PHVA
- Control de cambios del proceso
- Responsables de elaboración, revisión y aprobación

Se determinaron los métodos y criterios necesarios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos del sistema de gestión de calidad, a partir de:

- Todas las Caracterizaciones de Proceso
- Proceso Evaluación independiente del sistema de Control Interno
- Proceso Control Interno Disciplinario
- Proceso Evaluación de la Gestión.
- Proceso Revisión y Mejora

Para la atención integral del niño, niña, adolescente, el ICBF contrata con asociaciones de padres de familia, ONG's, Cajas de Compensación Familiar, Instituciones especializadas y hogares sustitutos la prestación de los servicios, los cuales están identificados en el Mapa de Procesos como "Atención en Servicios a través de operadores"; este proceso es controlado mediante el procedimiento Seguimiento a Servicios mediante el Sistema de Supervisión del proceso de Evaluación de la Gestión<sup>5</sup>.

#### Requisitos de la Documentación

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del ICBF incluye<sup>6</sup>:

- a) Las declaraciones documentadas de la política y de los Objetivos de la calidad,
- b) El Manual de la calidad,
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la norma NTCGP 1000:2004, los documentos elaborados por el Instituto para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- d) Los registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> JURAN J. M. y GRYNA F. M. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill. Pág. 53, 54.

<sup>6</sup> Sistema de Gestión de Calidad ICBF <[www.icbf.gov.co/sige/manualdecalidad/mapadeprocessos](http://www.icbf.gov.co/sige/manualdecalidad/mapadeprocessos), consultado el 20/09/11 hora 5.30 pm.

<sup>7</sup> Sistema de Gestión de Calidad ICBF <<http://intranet/contenido/contenido.aspx?catID=472&conID=908&pagID=1214>, consultado el 21/09/11 hora: 9.30am.

## Control de Documentos

Para controlar los documentos del SGC, el ICBF ha establecido el procedimiento “Elaboración y Control de Documentos” (ver carpetas públicas/Dirección de Planeación/Subdirección de Mejoramiento Organización/Sistema de Gestión/Sistema de Gestión de la Calidad/Procesos y Procedimientos)<sup>8</sup> que define los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos una vez los dueños de proceso han dado su visto bueno mediante resoluciones en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, mediante su publicación en carpetas públicas.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan para preservar el conocimiento.

**Control de Registros:** “Para controlar los registros de calidad, el ICBF ha establecido el procedimiento: “Control de Registros de Calidad”, el cual define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros”<sup>9</sup>.

**Control de no conformidades (NC):** Incumplimiento de un requisito especificado.

**Un servicio no conforme (SNC):** Se genera cuando en la gestión de los procesos operativos se incumplen requisitos que, de manera individual, afectan a un usuario y/o cliente, es decir, el incumplimiento afecta al niño, niña, adolescente o a una familia.

---

<sup>8</sup> Pagina interna del ICBF /Sistema de Gestión/Sistema de Gestión de la Calidad/Procesos y Procedimientos<  
<http://intranet/contenido/contenido.aspx?catID=546&conID=932>, Consultado 15/09/11 hora 10.20am.

<sup>9</sup> Pagina interna del ICBF /Sistema de Gestión/Sistema de Gestión de la Calidad/Procesos y Procedimientos<  
<http://intranet/contenido/contenido.aspx?catID=472&conID=908&pagID=1214> Consultado 19/09/11 hora 10.20am.

**Una no conformidad de sistema (NCS):** se genera cuando en la gestión de los procesos se incumplen requisitos que afectan su normal desarrollo.

**Acciones Correctivas (AC):** conjunto de acciones encaminadas a eliminar las causas de una no conformidad detectada o de otra situación indeseable. Las acciones correctivas se toman para prevenir que algo vuelva a producirse. Las acciones correctivas se definen una vez se han analizado y determinado las causas de la no conformidad o del incumplimiento.

**Acciones preventivas (Ap.):** conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. Las acciones preventivas se definen una vez se han analizado y determinado las causas potenciales de la no conformidad o posibles problemas que aún no han ocurrido.

**Auditorías internas de calidad:** son importantes en el SGC para poder verificar si los requisitos de la norma se han implementado y se mantienen de manera eficaz, eficiente y efectiva; también, para evaluar sus fortalezas y debilidades y detectar oportunidades para la mejora continua de los procesos auditados.

## **CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO**

Puede aplicarse a todos los procesos. La metodología PHVA, definida como “Planificar-Hacer- Verificar-Actuar”, también conocida como PEVA o PDCA, puede describirse brevemente como:

- Planificar (P): establecer los objetivos y metas de los procesos para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.
- Hacer (H): implementar los procesos.
- Verificar (V): realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.
- Actuar: (A): tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

## Política de calidad

En la implementación de los sistemas de gestión, una de las responsabilidades que tiene la alta dirección es la definición de una política y los objetivos de la calidad. La siguiente es la política y los objetivos aprobados por la Dirección General del ICBF.

En el ICBF prestamos servicios a la niñez y a la familia, con altos estándares de calidad, oportunidad y pertinencia, superando sus necesidades y expectativas. Para ello, contamos con un equipo humano competente que actúa con respeto, solidaridad, compromiso, honestidad, servicio y confianza, conforme a la normativa vigente. Desarrollamos estrategias para la articulación del SNBF, la protección integral de la infancia y adolescencia, el mejoramiento en la prestación de los servicios y nuestro Sistema de Gestión de la Calidad<sup>10</sup>.

### Objetivos de calidad

Para el desarrollo de la política de calidad se definen los siguientes objetivos:

- ✓ Restablecer de manera efectiva los derechos de niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Promover el reconocimiento y garantía efectiva de los derechos de niños, niñas y adolescentes y prevenir el riesgo de su vulneración.
- ✓ Aumentar los niveles de satisfacción de nuestros clientes.
- ✓ Mejorar continuamente los procesos para una efectiva gestión institucional.
- ✓ Asegurar que los servidores públicos y/o contratistas que prestan sus servicios al ICBF mejoren su competencia para mantener la calidad del servicio.
- ✓ disminuir los impactos ambientales producidos por los residuos sólidos de los programas e mayor significación ambiental del Instituto.
- ✓ Adoptar mejores prácticas ambientales por parte de los servidores públicos, contratistas y operadores de Servicio.
- ✓ optimizar el consumo de agua y energía en las instalaciones del instituto para mitigar los impactos ambientales asociados al uso indirecto de recursos naturales.
- ✓ evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable al ICBF.

**4.1.2 Modelo Estándar de Control Interno - MECI Mediante El decreto 1599 de 2005, se adoptó el modelo Estándar De Control Interno (Mecí).** El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005. 35 p

<sup>11</sup> Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública y Alcaldía Mayor de Bogotá. 2007

proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

El propósito esencial del MECI<sup>12</sup> es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado, para lo cual se estructura en tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control:

- Subsistema de Control Estratégico: agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas
- Subsistema de Control de Gestión: reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación.
- Subsistema de Control de Evaluación: agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación.

Este enfoque concibe el Control Interno como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la entidad y le permite estar siempre atenta a las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con la ciudadanía, garantiza la coordinación de las acciones y la fluidez de la información y comunicación, y anticipa y corrige, de manera oportuna, las debilidades que se presentan en el quehacer institucional.

**4.1.3 Sistema de gestión ambiental<sup>13</sup>** La Ley 99 de 1993 establece el Sistema Nacional Ambiental como marco que orienta la gestión ambiental.

En sentido general se entiende por gestión ambiental al conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del medio ambiente, basada en una coordinada información multidisciplinar y en la participación ciudadana. (Estevan Bolea, 1994).

---

<sup>12</sup> Manual de implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función pública y USAID.

<sup>13</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. NTC-ISO 14001. Bogotá D.C. El Instituto. 2004, 31 pp.

De otra parte Ortega y Rodríguez (1.994) definen la gestión del medio ambiente como el conjunto de disposiciones necesarias para lograr el mantenimiento de un capital ambiental suficiente para que la calidad de vida de las personas y el patrimonio natural sean lo más elevado posible.

Todo lo anterior da origen a una nueva metodología de decisión en material ambiental, e incluso en materia económica y socioeconómica, que supone la aceptación por parte del hombre de la responsabilidad de protector y vigilante de la naturaleza, administrando debidamente los recursos medioambientales, partiendo de una perspectiva ecológica global, que posibilite la actividad humana, manteniendo la calidad de vida y la diversidad y el equilibrio biológico a largo plazo.

La gestión ambiental se apoya básicamente en una serie de principios, de los que hay que destacar los siguientes.

- ✓ Optimización del uso de los recursos
- ✓ Previsión y prevención de impactos ambientales
- ✓ Control de la capacidad de absorción del medio de los impactos, o sea control de la resistencia del sistema.
- ✓ Ordenación del territorio.

En el Instituto Colombiano de bienestar Familiar se han implementado los siguientes principios sobre el SGA

Considerar aspectos ambientales en todas las instancias de la organización, con el fin de incorporar oportunamente las consideraciones ambientales de carácter preventivo que contribuyan a optimizar el mejor desempeño ambiental y la mejora continua de la organización.

Cumplir con la legislación ambiental vigente que le corresponda a nuestra organización y con toda otra declaración ambiental a la que voluntariamente adhiera.

Considerar aspectos ambientales en todas las instancias de la organización, con el fin de incorporar oportunamente las consideraciones ambientales de carácter preventivo que contribuyan a optimizar el mejor desempeño ambiental y la mejora continua de la organización

Cumplir con la legislación ambiental vigente que le corresponda a nuestra organización y con toda otra declaración ambiental a la que voluntariamente adhiera.

Considerar aspectos ambientales en todas las instancias de la organización, con el fin de incorporar oportunamente las consideraciones ambientales de carácter preventivo

que contribuyan a optimizar el mejor desempeño ambiental y la mejora continua de la organización

Cumplir con la legislación ambiental vigente que le corresponda a nuestra organización y con toda otra declaración ambiental a la que voluntariamente adhiera

Considerar aspectos ambientales en todas las instancias de la organización, con el fin de incorporar oportunamente las consideraciones ambientales de carácter preventivo que contribuyan a optimizar el mejor desempeño ambiental y la mejora continua de la organización

Cumplir con la legislación ambiental vigente que le corresponda a nuestra organización y con toda otra declaración ambiental a la que voluntariamente adhiera

Poner en práctica iniciativas dirigidas a aumentar el grado de conciencia ambiental de todo el personal de la organización y de todos aquellos proveedores y/o contratistas que como resultados de sus actividades pueden generar impactos ambientales

Promover la educación ambiental con los agentes educativos y la comunidad beneficiaria de nuestros programas y acciones, como una manera de concretar la política ambiental del ICBF, y colaborar para que nuestras futuras generaciones incorporen en su cultura y estilo de vida herramientas necesarias para lograr un desarrollo sustentable de sus actividades

Poner en práctica iniciativas dirigidas a aumentar el grado de conciencia ambiental de todo el personal de la organización y de todos aquellos proveedores y/o contratistas que como resultados de sus actividades pueden generar impactos ambientales

Promover la educación ambiental con los agentes educativos y la comunidad beneficiaria de nuestros programas y acciones, como una manera de concretar la política ambiental del ICBF, y colaborar para que nuestras futuras generaciones incorporen en su cultura y estilo de vida herramientas necesarias para lograr un desarrollo sustentable de sus actividades

La finalidad de estos modelos es contribuir al cumplimiento de los fines esenciales del Estado y de los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, transparencia y publicidad de la actuación pública, enmarcados en la calidad y la ética institucional.

## **4.2 MARCO CONTEXTUAL**

El desarrollo de esta pasantía con modalidad de Trabajo de Grado, tendrá lugar con el inicio de sus actividades en el mes de Septiembre del 2011, en Colombia,

departamento de Nariño, en la ciudad de Túquerres en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Centro Zonal Túquerres, ubicada en el barrio San Francisco cl 14 N° 15-25, donde el ICBF brinda todos sus servicios a la ciudadanía, en especial a los niños y niñas quienes se les haya vulnerado sus derechos<sup>14</sup>.

**EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR:** Entidad adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. El ICBF fue creado por la ley 75 de 1968 y reestructurado por la ley 7ª de 1979, Decreto reglamentario 2388 de 1979 y los decretos No 1137 y 1138 de 1999. Su programa se basa en programas atención, protección y prevención a la población de mayor vulnerabilidad socioeconómica, nutricional psicoafectiva, y demás situaciones previstas en el código del Menor.

### **EL ICBF EN EL DEPARTAMENTO DE NARIÑO**

La regional Nariño, fue creada en el año 1970, está integrada por la sede Regional y 8 Centros Zonales: Pasto Uno, Pasto Dos, Ipiales, Remolino, Túquerres, Barbacoas, Tumaco y La Unión.

El beneficio que trae consigo la ejecución del plan de seguimiento al Sistema Integrado de Gestión – SIGE, es dar efectividad en el cumplimiento de los objetivos y de las metas estipuladas en plan estratégico 2011-2014, garantizar eficacia y eficiencia en cada uno de los procesos que son desarrollados por los funcionarios del ICBF y mejorar en un 100% el ahorro de los recursos. El centro zonal Túquerres cuenta con un talento humano apropiado para cada una de las labores que se requieren para el desarrollo de los objetivos estratégicos que se establecieron en el Mapa Estratégico 2011-2014.

Túquerres<sup>15</sup> es un Municipio ubicado al Suroccidente del Departamento de Nariño, en la sabana de su mismo nombre. Limita al norte con el Municipio de Providencia; al sur con los Municipios de Sapuyes y Ospina; al oriente con los Municipios de Guitarrilla, Imués y Providencia y al occidente con el Municipio de Santacruz.

### **4.3 MARCO NORMATIVO**

En el ICBF se viene trabajando en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en cumplimiento de la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 de 2004, bajo las normas NTCGP 1000:2004, NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2009, el Modelo Estándar de Control Interno – MECI y el Sistema de Gestión Ambiental -SGA. Para su diseño e

---

<sup>14</sup> CÓDIGO INFANCIA Y ADOLESCENCIA, LEY 1098 de 2006.

<sup>15</sup> Alcaldía de Túquerres. Sitio web oficial

<http://www.tuquerresnarino.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=mlxx-1-&m=f>. consultado el 19 de abril de 2011.

implementación se han tenido en cuenta todas las normas expedidas para regular cada uno de estos sistemas.

En lo referente al MECI, se toma en consideración el Decreto 1599 de 2005 por el cual se adoptó el modelo propuesto por esta norma, y con relación al tema ambiental, la Ley 99 de 1993, que establece el Sistema Nacional Ambiental en Colombia y la ISO 14001:2004, definida para el Sistema de Gestión Ambiental -SGA.

Las normas relacionadas se complementan con otras, las que por su especificidad no se describen en este texto, sin embargo es importante tener en cuenta que existe un compilado de normas internas y externas, elaborado por el Instituto denominado Normograma para facilitar la consulta y el estudio de los documentos de orden jurídico y normativo, el cual constituye un material de trabajo del Sistema Integrado de Gestión – SIGE.

- Ley 99 de 93  
"Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena al Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables; se organiza el Sistema Nacional Ambiental - SINA y se dictan otras disposiciones".
- NTC ISO 9001:2000 Establece los estándares requeridos para valorar la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y por medio de esto, cumplir con la satisfacción del cliente.
- NTC ISO 9001:2009 Ha sido desarrollada con el fin de clarificar los requisitos existentes en la NTC ISO 9001:2000, y para mejorar su compatibilidad con la NTC ISO 14001 y las OHSAS.
- NTC ISO 14001 Es una norma de especificación que define los requisitos para implementar y mantener sistemas de gestión ambiental.

## **5. JUSTIFICACION**

### **5.1 JUSTIFICACION TEORICA**

Este trabajo tiene como finalidad en primera instancia dar a conocer la importancia de realizar un plan de seguimiento al Sistema Integrado de Gestión - SIGE, de una forma clara, concreta y sencilla, a la vez determinar cuáles serían las herramientas para coadyuvar con el seguimiento que se le debe dar al modelo implementado.

La razón por la cual se realiza este plan de seguimiento, es con el objetivo único y exclusivo de garantizar los objetivos de la Institución y así facilitar la planificación y/o modificación de nuevos productos, servicios y procesos. Además permite determinar actividades que aseguran la efectividad de los mismos.

### **5.2 JUSTIFICACION PRÁCTICA**

El plan de seguimiento que se realizara al Sistema Integrado de Gestión – SIGE, se realiza en la medida que se necesita observar el comportamiento a este modelo implementado. A demás permitirá encontrar soluciones concretas a problemas de la Institución que limitan sus perspectivas de fortalecimiento y efectividad.

Este trabajo dará como resultado una serie de cursos de acción y propuestas que le permitirá a la Institución alinear sus esfuerzos para alcanzar sus objetivos y de esta manera actuar eficaz y coordinadamente, permitiéndole obtener una ventaja competitiva.

## 6. METODOLOGIA

### 6.1 PLATAFORMA METODOLOGICA

El tipo de estudio que se utilizara en el siguiente trabajo será Descriptivo, pues muy frecuentemente el propósito del estudiante es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno para así generar conclusiones y recomendaciones de carácter general con base en la observación sistemática de la realidad, que permitan describir y desarrollar planes, mecanismos y estrategias que aseguren el seguimiento adecuado del Sistema Integrado de gestión.

Con lo que respecta al método, se empleará un método inductivo - analítico.

Inductivo por que va de hechos particulares a afirmaciones de carácter general, lo que implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos que se refieren siempre a un número limitado de casos, al planteamiento de hipótesis.

Será de carácter analítico por que se analizaran los resultados obtenidos, es decir se dividirá la información obtenida para observar las causas y los efectos del fenómeno en cuestión, los cuales serán explicados para comprender mejor su comportamiento.

### 6.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Para la recolección de datos que facilitaran el desarrollo del proyecto se utilizaran las siguientes fuentes de información:

**Primarias:** esta información se obtendrá a partir de las personas que se consideran como parte de este estudio en este caso, son todos los funcionarios, contratistas, usuarios y beneficiarios de los programas y servicios que presta el Instituto colombiano Bienestar Familiar CZ Túquerres.

**Secundarias:** se emplearan, libros, que incluyen temas relacionados con el tema de investigación, formulación de proyecto e artículos de internet.

El procesamiento de datos se efectuará mediante el uso de herramientas estadísticas, clasificando la información y posteriormente elaborando la respectiva tabulación, mediante programas como Excel.

Para la descripción de actividades y tareas, se presentará la información en tablas, cuadros y mapas conceptuales.

La presentación se realizara mediante diapositivas que evidencien el trabajo realizado, y se entregara un documento final que recoja toda la información (Registros fotográficos) además de las conclusiones y recomendaciones.

## **7. TABLA DE CONTENIDO PRELIMINAR**

### **7.1 ANTEPROYECTO ACTUAL**

### **7.2 CAPÍTULO II. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA**

#### **7.2.1 Historia General del ICBF:**

**EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF):** Entidad adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Fue creada con la finalidad de dar respuesta a problemáticas, tales como la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, la pérdida de valores y la niñez abandonada.

El ICBF está presente en cada una de las capitales de departamento, a través de sus regionales. Adicionalmente, cuenta con 200 centros zonales, los cuales son puntos de servicio para atender a la población de todos los municipios del País. Actualmente cerca de 10 millones de colombianos se benefician de sus servicios.

De esta forma, a niños y niñas, jóvenes, adultos y familias de poblaciones urbana, rural, indígena, afrocolombiana, raizal, es posible brindarles una atención más cercana y participativa.

El ICBF fue creado en el año de 1968 y reestructurado por la ley 7<sup>a</sup> de 1979, Decreto reglamentario 2388 de 1979 y los decretos No 1137 y 1138 de 1999. Su labor se basa en brindar programas atención, protección y prevención a la población de mayor vulnerabilidad socioeconómica, nutricional psicoafectiva, y demás situaciones previstas en el código del Menor.

El ICBF cuenta con una Sede Nacional en el nivel central; 33 Regionales en el nivel departamental y 200 Centros Zonales en el nivel municipal, con cobertura nacional para ejecutar los programas y servicios misionales de la Entidad.

#### **EL ICBF EN EL DEPARTAMENTO DE NARIÑO**

La regional Nariño, fue creada en el año 1970, está integrada por la sede Regional y 8 Centros Zonales: Pasto Uno, Pasto Dos, Ipiales, Remolino, Túquerres, Barbacoas, Tumaco y La Unión. En el centro zonal Tuquerres actualmente cuentan con un talento

humano muy importante el cual ejerce sus respectivas funciones para contribuir a mejorar la calidad de vida de los Niños, Niñas y Adolescentes, en el Centro Zonal laboran 21 trabajadores de los cuales 8 son contratistas y 13 son de planta institucional.

## ORGANIZACIÓN

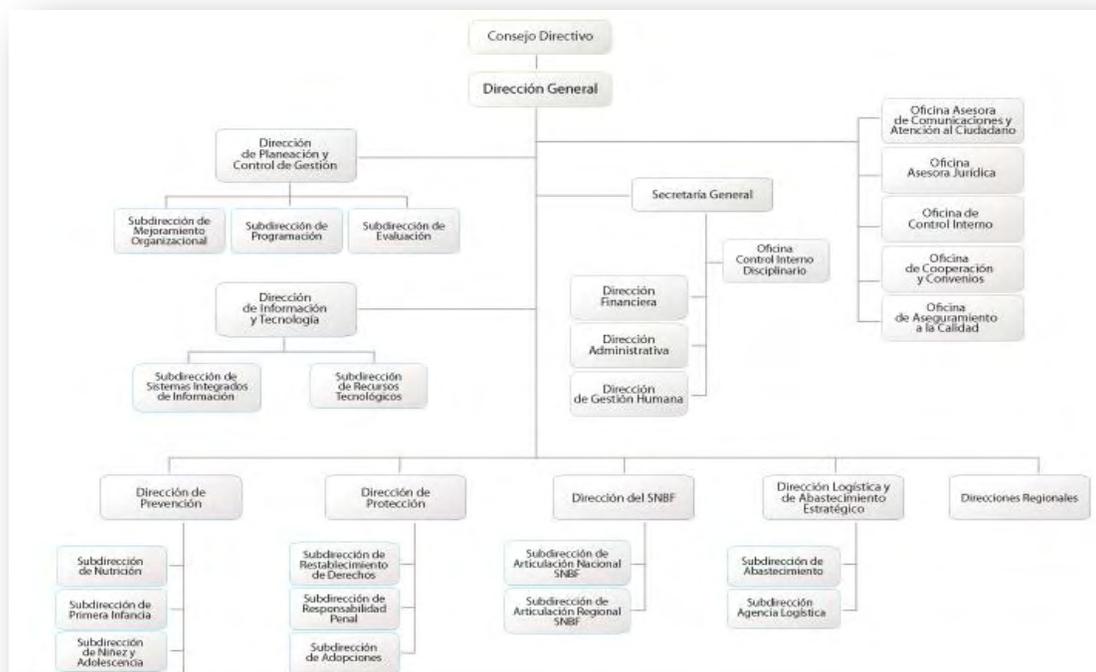
### Misión

Trabajamos por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia

### Visión.

Ser ejemplo mundial en la construcción de una sociedad próspera y equitativa a partir del desarrollo integral de las nuevas generaciones y sus familias

Figura 1. Organigrama



Fuente: pagina Web: [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

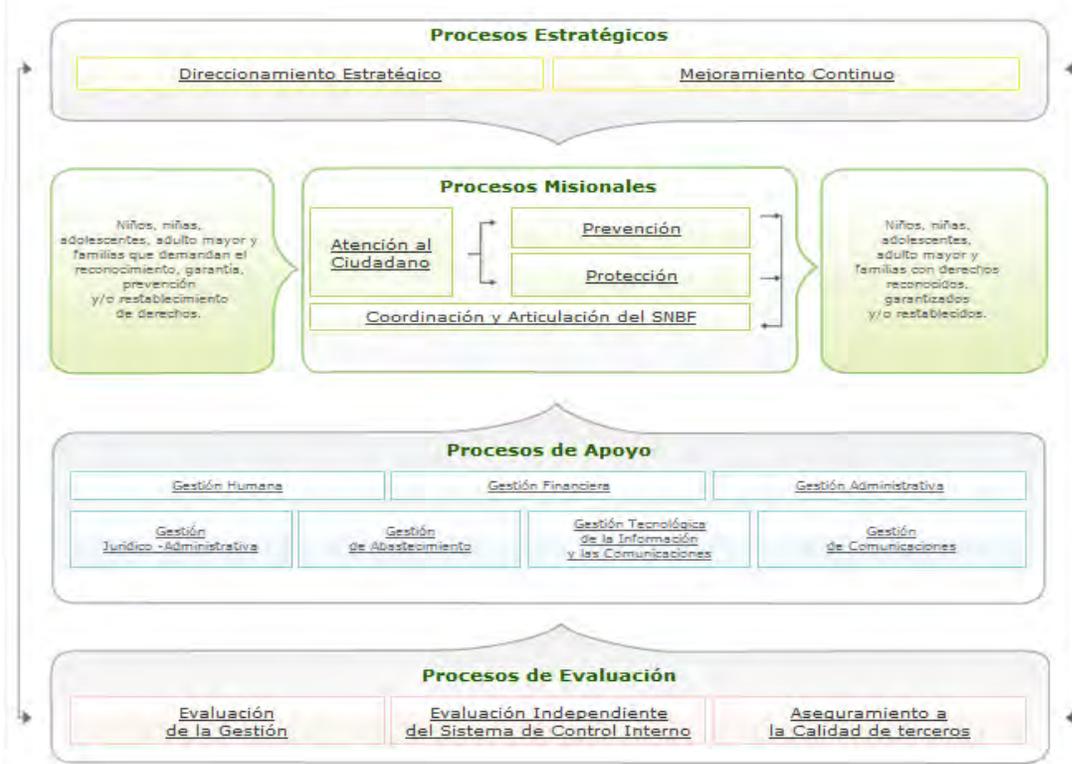
El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar para que participen armónica y racionalmente de acuerdo a su competencia.

Adicionalmente el instituto Colombiano de Bienestar Familiar en su compromiso de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las familias colombianas, ha implementado el sistema de Gestión de Calidad, el MECI y El sistema de Gestión Ambiental con la finalidad de brindar servicios oportunos, eficaces y acordes con el cumplimiento de las normas del gobierno nacional que establecen estos sistemas y lograr un mejoramiento continuo para los procesos.

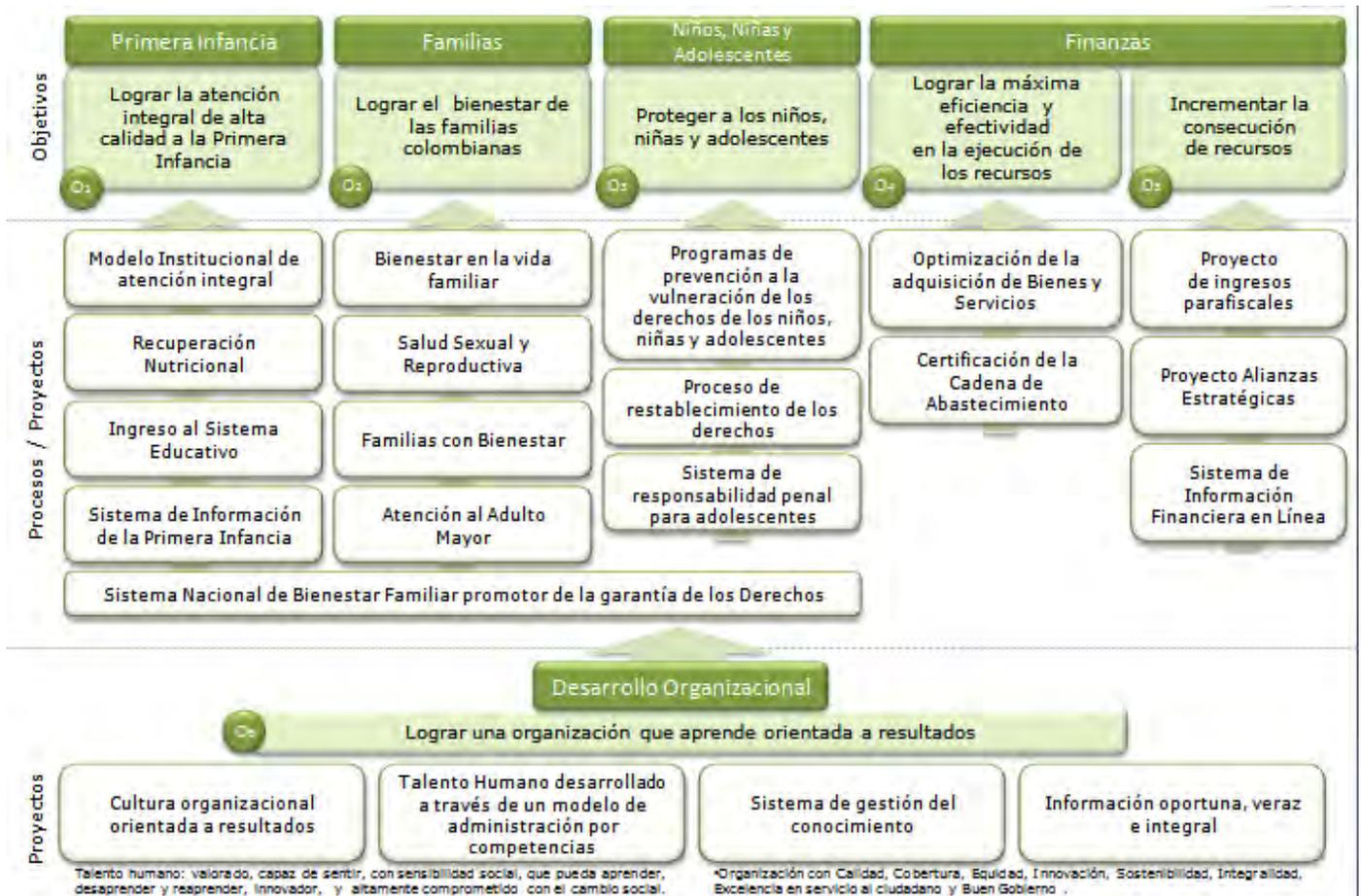
En el ICBF Centro Zonal Túquerres, la implementación de estos sistemas ha generado oportunidad en los procesos, efectividad en el cumplimiento de las metas, desarrollo de habilidades y destrezas hacia los funcionarios, y se han garantizado el restablecimiento de derechos de los niños, niñas, adolescentes y en general las familias.

Para conocer cada uno de los procesos nos remitiremos a observar el Mapa de Procesos de la institución.

**Figura 2. Mapa de Procesos.**



**Figura 3. Mapa Estratégico 2011-2014.**



**Valores.**

**Respeto:** Es comprender clara y completamente los derechos y deberes individuales y colectivos y estar dispuestos a reconocer y entender las diferencias, asumiendo constructivamente la controversia y la pluralidad de ideas.

**Solidaridad:** Es la cooperación que existe entre las diferentes personas para lograr los objetivos propuestos.

**Compromiso:** Es ir más allá del simple deber, es trascender la norma, es ser fiel en el trato y en el desempeño y cumplimiento eficaz de nuestras funciones.

**Honestidad:** Caracteriza al individuo por su honor y rectitud en todos sus actos. Es la cualidad que hace que una persona actúe y viva en concordancia con lo que piensa, siente, dice y hace.

**Servicio:** Es brindar ayuda de manera espontánea, contribuyendo a que se cumplan mis intereses y los de los demás.

**Confianza:** Seguridad y credibilidad en sí mismo, en los demás, en nuestra entidad y en nuestro país.

## **Objetivos**

- Restablecer de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescentes
- Promover el reconocimiento y la garantía efectiva de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y prevenir el riesgo de su vulneración.
- Aumentar los niveles de satisfacción de nuestros clientes.
- Mejorar continuamente los procesos para una efectiva gestión institucional
- Asegurar que los servidores públicos y los contratistas que presten sus servicios al ICBF, mejoren su competencia para mantener la calidad del servicio.
- Disminuir los impactos ambientales producidos por los residuos sólidos de los programas de mayor significación del Instituto.
- Adoptar mejores prácticas ambientales por parte de los servidores públicos, contratistas y operadores de servicios.
- Optimizar el consumo de agua y energía en las instalaciones del Instituto para mitigar el impacto ambiental asociado al uso indirecto de recursos naturales.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación ambiental

## **Servicios que presta el ICBF**

La familia es el ambiente y el paradigma de relación social primaria más adecuada para el desarrollo humano, por lo cual el Estado debe brindarle toda su protección.

Es claro que a la familia corresponde, la responsabilidad fundamental de la asistencia, educación y cuidado de los niños, tarea en la que habrá de contar con la colaboración de la sociedad y del Estado. Este último cumple una función manifiestamente supletoria,

cuando los padres no existen o cuando no puedan proporcionar a sus hijos las condiciones indispensables para llevar una vida plena.

Básicamente los servicios que el ICBF brinda a la población de todo el país son los siguientes:

- **Apoyo a la Primera Infancia (Menores De 5 Años):**

El apoyo a la primera infancia se brinda a través de la operación del servicio público de bienestar familiar en diferentes modalidades de atención las cuales comprenden el conjunto de procesos, recursos, parámetros y actividades en corresponsabilidad con la familia, la comunidad y el estado que se articulan para dar respuesta al derecho que tiene la familia de ser apoyada para garantizarle a los niños y niñas menores de cinco años su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos.

De los servicios de apoyo a la Primera Infancia, hacen parte modalidades que realizan acciones con las familias gestantes, con las madres lactantes y sus hijos hasta los dos años, y con grupos de niños y niñas menores de cinco años. Tiene programas de:

- *Materno infantil*
- *Recuperación Nutricional*
- *Hogares comunitarios 0-5*
- *Hogares comunitarios FAMI*
- *Lactantes y preescolares*
- *Jardines comunitarios*
- *Jardines sociales*
- *Desayunos infantiles*
- *Hogares infantiles*

- **Apoyo a la Niñez y Adolescencia (Entre 6 y 17 Años):**

- **Clubes prejuveniles y juveniles:** son oportunidades para el ejercicio de los derechos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes, que apoyan su desarrollo personal, la

socialización y la proyección en sus comunidades y municipios, a través del encuentro, el reconocimiento mutuo, la construcción de valores, la participación en acciones en favor de sí mismos, sus familias, los pares y las comunidades en las que viven.

- **Asistencia nutricional al escolar y adolescente:** Garantizar alimentación inocua a los escolares, que aporte un mínimo del 20% de las recomendaciones diarias de energía y nutrientes acordes con su edad y sexo, en especial el calcio, hierro y vitamina A, durante la jornada diaria de estudio y el periodo escolar. Promover y fomentar en los escolares, la formación de hábitos alimentarios y, que favorezcan su salud en todas las etapas del ciclo vital, a través de procesos formativos en el ámbito escolar.

- **Apoyo al Adulto Mayor**

- **Programa Nacional de alimentación para el adulto mayor:** El objetivo del programa es contribuir a mejorar el consumo de alimentos mediante el suministro de un complemento alimentario a adultos mayores en condiciones de desplazamiento o clasificados en los niveles 1 y 2 del nuevo SISBEN, con la participación activa de los entes territoriales, las organizaciones religiosas, las ONGs locales y la comunidad.

- **Protección:** acciones para preservar, proteger y restituir el ejercicio integral de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y familias.

Comprende el conjunto de servicios actuaciones orientados a preservar, proteger y restituir el ejercicio pleno de los derechos a niños, niñas y adolescentes menores de 18 años en situación de inobservancia, amenaza y vulneración de derechos, bien sea víctimas de delitos, autores o partícipes de estos ( medidas de carácter pedagógico específico o diferenciado), en conflicto con la Ley Penal, víctimas o desvinculados de Grupos armados irregulares, con el fin de garantizar previo la verificación del cumplimiento de sus derechos a lograr su integración reintegro familiar, social y comunitario en cumplimiento de la misión institucional de acuerdo a los tratados y convenios internacionales<sup>16</sup>

- Que se posibiliten, se preserven, restituyan y respeten los derechos del niño, niña o adolescente y de su familia, que se han vulnerado o estén amenazados.

---

<sup>16</sup> Ley 1098 de 2006 y los Lineamientos técnicos del proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

- Que cuando acudan al ICBF reciban un trato humano digno y un servicio eficiente.
- Que se contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores
- Que se fortalezca el desarrollo humano para el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Las establecidas en la Ley 1098. Código de la infancia y la adolescencia.

Para la atención integral del niño, niña, adolescente, el ICBF contrata con asociaciones de padres de familia, ONG's, Cajas de Compensación Familiar, Instituciones especializadas y hogares sustitutos la prestación de los servicios, está controlado mediante el Sistema de Supervisión del proceso de Aseguramiento a la Calidad de Terceros.

## **Políticas del ICBF**

### **Política de la Calidad**

En el ICBF prestamos servicios de protección integral con altos estándares de calidad, oportunidad y pertinencia a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas, en el marco de la garantía de los derechos, cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, la responsabilidad social, la gestión de riesgos y la sostenibilidad ambiental.

Para ello contamos con talento humano competente, apropiado de los valores institucionales que actúa con sensibilidad social para la mejora continua de la calidad de los servicios.

### **Política Ambiental**

“El ICBF, comprometido con la prestación del servicio público de bienestar familiar, identifica, dimensiona y revisa permanentemente sus aspectos e impactos ambientales para controlar la contaminación, el consumo de recursos y manejo de residuos sólidos, mantener la infraestructura y cumplir con los requisitos legales, para lograr un excelente desempeño ambiental orientado a resultados.

## **Política del Sistema Integrado de Gestión SIGE**

En el ICBF la política del sistema Integrado de Gestión está orientada a prestar, servicios de calidad para la atención integral de la primera infancia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y lograr el bienestar de las familias colombianas en el marco de la garantía de los derechos, la responsabilidad social, la eficiencia y la efectividad en la consecución y ejecución de los recursos, la gestión de riesgos, seguridad de la información y la sostenibilidad ambiental.

El ICBF es una organización que aprende, orientada a resultados, con talento humano competente, innovador, comprometido con los valores institucionales y sensibilidad social para la excelencia en los servicios que brinda la sociedad.

**7.2.2 Análisis de los procesos de la empresa.** La estructura organizacional del centro zonal Tuquerres está conformada por la Coordinadora; la Doctora Pilar Rodríguez García quien trabajó en la vigencia 2008-2011 y actualmente la Doctora; María Helena López Reina vigencia 2012, esta persona es la encargada de coordinar los procesos y efectuar el desarrollo de los mismos con el objetivo de que estos sean desarrollados de la mejor manera para garantizar los servicios y en especial como lo dice la Misión del ICBF restablecer los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

En el Centro Zonal laboran 21 trabajadores de los cuales 8 son contratistas y 13 son de planta institucional, los cuales a través de sus funciones contribuyen con el desarrollo de los procesos, esperando que cada día sean mejores en el arduo trabajo que se les ha asignado. Para tocar el punto de los procesos se puede afirmar que existe un gran compromiso por parte de los funcionarios en la ejecución de los mismos, pero se mira la necesidad de incrementar la planta laboral porque los funcionarios que actualmente están laborando les hace falta tiempo para terminar con todas las actividades programadas ya que están generando inoportunidad en los resultados.

Por otro lado es oportuno hablar del Sistema de Gestión en el ICBF CZ Túquerres, el cual cumple un papel muy importante, pues contribuye con el desarrollo de los procesos y objetivos que quiere brindar el ICBF a las familias colombianas, con la implementación de estos sistemas se ha logrado cumplir las metas propuestas en un gran porcentaje, pero, hay dificultad en algunos de los procedimientos que se desarrollan dentro de la institución como lo son: el manejo del aplicativo SIM por parte del equipo de Protección y Prevención, la información que solicita la Regional Nariño y a nivel Nacional ya sea a

través de medio escrito y electrónico de carácter urgente y la inadecuada utilización de los recursos en especial los que tiene que ver con la conservación del medio ambiente. Todos estos problemas se describirán a continuación.

### **El manejo del modulo SIM (Sistema de Información Misional) por parte del equipo de Protección y Prevención.**

Para el desarrollo y análisis de los procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar se ha creado el aplicativo Sistema Misional de Información (SIM) un Software, el cual cumple un papel fundamental para el cumplimiento de las metas ya que a través de este aplicativo podemos medir los resultados en la medida que se introduzca la información de la mayoría de los procesos. Sin embargo el Centro Zonal Túquerres ha tenido grandes inconvenientes con el pleno desarrollo de los objetivos del sistema Integrado de Gestión SIGE, uno de ellos tiene que ver con los funcionarios los cuales no han sido completamente capacitados en el proceso de ingreso de la información en el SIM.

Con relación a los procesos de protección y prevención es muy grave la situación que se está llevando, ya que son estos los procesos Misionales de gran relevancia los que se están ejecutando de una forma no adecuada para cumplir a cabalidad con los procedimientos y no se está cumpliendo con los principios de la norma NTCGP 1000: 2009 como los son la eficiencia, eficacia y efectividad.

A continuación se describe a través de un ejemplo los procesos de Atención al Ciudadano y el de Protección, donde se hace necesario la aplicación del sistema de información Misional.

Una madre, llega al centro zonal con el propósito de que el padre de su hijo, lo reconozca para que este niño no sufra necesidades básicas como; la salud, la alimentación, el vestuario y la educación. En primera instancia la madre del niño, espera en la sala hasta que le sea asignado el turno, cuando la funcionaria del proceso de Atención del Ciudadano la atiende, ella registra la solicitud presentada en el aplicativo SIM, donde se crea la petición; en la creación se llena los datos del afectado, de la madre y del padre del menor y el motivo de ingreso de petición, cuando ya se ha registrado toda esta información, la funcionaria debe direccionar a un funcionario en este caso al defensor de Familia, para que este atienda la solicitud o petición. El Defensor de Familia por su parte, atiende a la señora, le envía una boleta de citación al padre del menor si es el caso, necesaria para tal fecha en la cual se realizara la

conciliación o en caso de no querer reconocer al menor y no fijar una cuota alimentaria, se debe enviar este proceso a la fiscalía, para que esta entidad se apropien del caso.

Cuando el Defensor atiende a la señora, realiza todas las actividades mencionadas anteriormente, pero este no registra la información en el aplicativo SIM, ocasionando que las actuaciones o actividades que realizó no se vean justificadas y por tanto no se complete el proceso para dar por terminado el proceso y ajustar el indicador de atención al Ciudadano; la oportunidad de atender peticiones de asuntos conciliables.

**La información que solicita la Regional Nariño y a nivel Nacional ya sea a través de medio escrito y electrónico de carácter urgente.**

Haciendo relación a este punto se puede afirmar que cuando se solicita alguna información por parte de la Regional Nariño y/o de la Sede Nacional, estas entidades la hacen sin prelación alguna o la mayoría de veces con anticipación de 2 0 3 días, pero esta es de gran magnitud, ocasionando; retraso en las actividades, pérdida de tiempo para los usuarios, que los funcionarios se agilicen en la búsqueda de la solicitud y de esta forma se está generando aplazamiento a las obligaciones programadas diariamente.

Por su parte esto obedece a originar malestar en el ámbito laboral y generalmente ocasiona daños en la salud (Estrés) en los funcionarios. Todo esto se debe cambiar a través de acciones preventivas y correctivas, ya que está afectando en una gran proporción el bienestar de los funcionarios.

**La inadecuada utilización de los recursos en especial los que tiene que ver con la conservación del medio ambiente.**

Para este punto es necesario que el ICBF tome las medidas pertinentes para que se haga efectiva la política ambiental, ya que en el momento existen problemas con lo relacionado al tema del ahorro del Agua, Energía, Reciclaje y la reutilización de los recursos como lo es el papel, ya que es de responsabilidad de las personas y en este caso el de los funcionarios la efectiva utilización de los Recursos que son necesarios para el desarrollo de los procesos.

Adicionalmente para determinar el análisis de los procesos se debe tener en cuenta los clientes externos, quienes son los que determinan la oportunidad, eficiencia y eficacia de los servicios, por ende nos remitiremos a la siguiente encuesta.

### 7.2.3. SATISFACCION DEL CLIENTE

#### ENCUESTA DE SATISFACCION

#### CLIENTE EXTERNO

#### OBJETIVO.

#### USUARIOS QUE ASISTEN POR DEMANDA AL CENTRO ZONAL TUQUERRES.

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios que asisten por demanda al centro zonal Túquerres, para tener información, orientación y acceder a algún programa y/o servicio y la satisfacción de usuarios. beneficiarios, adultos con relación a los programas y servicios que presta el Instituto colombiano de Bienestar Familiar en el Centro zonal Túquerres.

**ANALISIS DE LOS RESULTADOS:** de acuerdo de las indicaciones del grupo centro nacional de atención al ciudadano se aplicaron las encuestas de satisfacción al cliente externo en el centro zonal Tuquerres de la regional Nariño así:

#### Cuadro 1. Resultados

ENCUESTA	Centro Zonal Tuquerres
Usuarios de los programas y servicios del ICBF	63
<b>Total</b>	<b>63</b>

Fuente: ICBF Regional Nariño.

## Cuadro 2. Acceso a la información

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
1.1	¿Considera que existe fácil acceso a la información relacionada con el programa o servicio?	SI	60	95.20%
		NO	3	4.80%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

Se puede concluir que el centro zonal Tuquerres tiene implementado las estrategias de información de sus servicios.

## Cuadro 3. Tiempo de Permanencia.

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
1.2	¿Cuánto tiempo lleva en el programa o servicios del ICBF?	Menos de 1 año	27	42.9%
		Entre 1 y 3 años	31	49.2%
		Más de 3 años	5	7%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

La mayor parte de beneficiarios encuestados llevan entre uno y tres años de permanencia en los servicios del ICBF. Se puede deducir que el centro zonal se encuentra en un proceso de fortalecimiento la socialización del portafolio de servicios con los beneficiarios que llevan menos de un año, lo cual explica que el 42.9% de los encuestados están en este rango de tiempo de permanencia.

**Cuadro 4. Aspectos de calificación del servicio.**

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE	
2.3	CUANDO INGRESÓ AL PROGRAMA O SERVICIOS DEL ICBF, CUAL FUE LA IMPORTANCIA QUE LE DIO A CADA UNO DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS	FACIL ACCESO	MUY IMPOTANTE	30	47.60%
			IMPORTANTE	32	50.80%
			POCO IMPORTANTE	1	1.60%
			NADA IMPORTANTE	0	0.00%
		CALIDAD	NO IMPLICA	0	0.00%
			MUY IMPOTANTE	36	57.10%
			IMPORTANTE	27	42.90%
			POCO IMPORTANTE	0	0.00%
		COMODIDAD	NADA IMPORTANTE	0	0.00%
			NO IMPLICA	0	0.00%
			MUY IMPOTANTE	33	52.40%
			IMPORTANTE	21	33.30%
		COSTO	POCO IMPORTANTE	7	11.10%
			NADA IMPORTANTE	2	3.20%
			NO IMPLICA	0	0.00%
			MUY IMPOTANTE	28	44.40%
IMPORTANTE	10		15.90%		
		POCO IMPORTANTE	8	12.70%	
		NADA IMPORTANTE	2	3.20%	
		NO IMPLICA	15	23.80%	

Fuente: ICBF Regional Nariño.

La “calidad” es el aspecto que más importa para la solución de los servicios que brinda el ICBF, seguido de la “comodidad”. Teniendo en cuenta la gratuidad de los costos de este servicio público de bienestar familiar. Se puede concluir que los costos del servicio, es el aspecto al que menos importancia le dan los encuestados.

**Cuadro 5. Percepción de la atención recibida:**

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
1.4	Como se siente con la atención recibida en el programa o servicio	Muy satisfecho	29	46%
		Satisfecho	31	49.2%
		Conforme	3	4.8%
		Insatisfecho	0	0.0%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

La percepción de la satisfacción de los beneficiarios de los servicios del ICBF que en un 95% de los encuestados están entre “Muy Satisfechos” y “Satisfechos”, guarda estrecha relación con la facilidad de acuerdo a la información brindada y la importancia de la calidad que le dan los usuarios al servicio.

### Cuadro 6. Sugerencias a los Programas

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
1.5	¿Considera que se brindan espacios para expresar libremente sugerencias con el funcionamiento y/o actividades del programa o servicio?	Siempre	38	60.3%
		Frecuentemente	22	34.9%
		Pocas Veces	3	4.8%
		Nunca	0	0.0%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

Más del 95% de los encuestados consideran que efectivamente existen los espacios para expresar libremente sus sugerencias hacia el funcionamiento de los servicios. Esta situación es reflejo en primera instancia el fortalecimiento de metodologías participativas de trabajo con comunidades y en segunda medida, debida a la plena aplicación de la norma frente a la conciliación de espacios de participación ciudadana.

### Cuadro 7. Atención Oportuna de Solicitudes.

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
1.6	Las solicitudes que realiza, son atendidos oportunamente	Si	62	98.4%
		No	1	1.6%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

Es de resaltar que de 63 encuestados, 62 equivalentes al 98.4% que sus solicitudes son atendidas oportunamente. Este escenario permite concluir que la consolidación de

los procedimientos del proceso de Atención al Ciudadano le ha permitido a las distintas dependencias del Instituto, dar cumplimiento a la norma y al objetivo de este proceso, según los principios de oportunidad y pertinencia para el restablecimiento y garantía de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y familias.

### **Cuadro 8. Instalaciones Físicas.**

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
1.7	Considera que las instalaciones físicas del programa y servicio son adecuadas	SI	38	60.3%
		NO	25	39.7%

**Fuente: ICBF Regional Nariño.**

El 60.3% de los encuestados, manifiestan su satisfacción ante las instalaciones físicas de los centros zonales. En este punto se debe destacar, que si bien el centro zonal Tuquerres hace parte del programa centro Zonal con calidad, pero, no cumple con más del 50%, mientras el 39.7% de los encuestados afirman que las instalaciones que tiene el centro zonal Tuquerres no son las adecuadas ya que estas son frías, ocasionando resfríos, malestar y lo cual está afectando con mayor proporción a los funcionarios del instituto los cuales permanecen la mayoría del tiempo es estas instalaciones.

Adicionalmente se envió desde la sede Nacional una funcionaria para la revisión de las instalaciones, la cual dedujo que no eran adecuadas porque las instalaciones en las cuales funciones el ICBF CZ Túquerres, eran las de una casa de Habitación. Por esta razón se debe buscar un sitio donde cumpla los lineamientos que debe tener un Centro Zonal de Calidad.

**Cuadro 10. Percepción de La Calidad Del Servicio**

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
1.8	Como se siente con el servicio recibido	Muy satisfecho	53	84.1%
		Satisfecho	9	14.3%
		Conforme	1	1.6%
		Insatisfecho	0	0.0%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

Este resultado es coherente con el obtenido en el ítem 1.4: percepción de la atención del servicio. El 98.4% de los encuestados tienen una percepción de la satisfacción del servicio entre “Muy Satisfecho” y “Satisfecho”, lo cual evidencia un servicio público de bienestar familiar prestado con calidad a los usuarios.

**Cuadro 11. Ingreso al Programa o Servicio.**

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
2.9	Como llego al programa o servicio	Recomendación	38	60.3%
		Línea Bienestar	6	9.5%
		Internet	0	0%
		Iniciativa Propia	19	30.2%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

Conservando los resultados históricos frente a este aspecto, la mayor parte de los encuestados (60.3%) llegan a los servicios del ICBF por recomendación seguido por “Iniciativa Propia” con el 30.2%. esto permite concluir que los usuarios tienen escaso acceso a medios distintos que ofrece la institución tales como la Línea de Bienestar o Internet. Este último no es una opción para acceso a los servicios del centro zonal Tuquerres.

**Cuadro 12. Recomendaciones de los Servicios del Icbf**

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
1.10	¿Recomendaría a otros a utilizar los programas o servicios del ICBF?	Si	62	98.4%
		No	1	1.6%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

Dados los resultados positivos registrados en la encuesta en cuanto a la facilidad de acceso, oportunidad en la atención, este aspecto arroja un amplio resultado en cuanto a la multiplicación del servicio del ICBF en la comunidad, por lo que el 98.4% recomendaría a otros la utilización de los servicios del Instituto. Esta situación reafirma que el ICBF es una de las Instituciones más queridas por los Colombianos.

**Cuadro 13. Suministro de Información**

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
2.1	¿Quién le dio la primera información al llegar al centro Zonal?	Vigilante	45	71.4%
		Recepcionista - Orientador	5	7.9%
		Profesional	13	20.06%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

Siendo consecuentes con el ciclo de calidad del servicio, el vigilante es la primera persona que suministra una información básica Institucional; siendo el segundo canal los profesionales sin embargo el 7.9% alcanzado por el Recepcionista, permite inferir que en la Institución debe fortalecer con los vigilantes, el proceso a seguir para la atención del usuario.

**Cuadro 14. Participación en los programas de NNA.**

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
2.2	¿En qué programas estas participando?	Hogares Sustitutos	8	12.6%
		Restaurantes Escolares	28	44.4%
		Hogares comunitarios de Bienestar	19	30.2%
		Recuperación Nutricional	8	12.6%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

La mayoría de los encuestados reciben el servicio del programa de alimentación Escolar – PAE, seguidos de los NNA de hogares comunitarios, hogares sustitos, Recuperación Nutricional.

**Cuadro 15. Percepción del trato recibido.**

No	PREGUNTA		OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
2.2	como te sientes con el trato que recibes en el programa por parte de:	Compañeros(as)	MUY SATISFECHO	30	47.60%
			SATISFECHO	17	27.00%
			CONFORME	12	19.00%
			INSATISFECHO	2	3.20%
			NO IMPLICA	2	3.20%
		Adultos del programa	MUY SATISFECHO	31	49.20%
			SATISFECHO	22	34.90%
			CONFORME	10	15.90%
			INSATISFECHO	0	0.00%
		Adultos que no pertenecen al programa (practicantes, voluntarios)	MUY SATISFECHO	18	28.60%
			SATISFECHO	24	38.10%
			CONFORME	10	15.90%
			INSATISFECHO	1	1.60%
			NO IMPLICA	10	15.90%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

La percepción del trato por parte de compañeros, adultos en el programa y adultos que no pertenecen al programa (participantes voluntarios), se clasifican mayoritariamente entre “Muy satisfecho” y “Satisfecho”, lo que permite inferir acerca de la idoneidad del servicio prestado.

De todos modos es importante información adicional que permite esclarecer porque con una proporción de entre el 15% y el 19%, los NNA encuestado se sienten conformes con el trato recibido.

En el trato con los propios compañeros se evidencia a la luz de las encuestas, un porcentaje mayor de insatisfacción (3.6%) lo que permite tener elementos de acción para revisar el comportamiento entre pares y trazar una línea de acción de mejora. De igual manera los practicantes o voluntarios en donde el nivel de insatisfacción alcanza el 1.6%.

#### **Cuadro 16. Sugerencias al programa**

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
2.3	¿En el programa donde estas puedes expresar libremente tus opiniones, sugerencia, inquietudes, quejas, comentarios?	SI	53	84.10%
		NO	10	15.90%
		Nunca	0	0.00%

**Fuente: ICBF Regional Nariño.**

La mayoría de los NNA manifiestas que si se puede expresar libremente sus opiniones, sugerencias, inquietudes, quejas o comentarios; sin embargo un 15.9% se manifestó en forma negativa. Esto permite establecer una intervención sobre los mecanismos de expresión que facilitan la realimentación de los NNA y evaluar su facilidad de acceso y socialización para que dicha información sea debidamente canalizada en procura del mejoramiento de la calidad del servicio.

No	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS OBTENIDAS	PORCENTAJE
2.4	¿Tus opiniones, quejas ,sugerencias son tenidas en cuenta?	SI, siempre	30	54.00%
		Casi Siempre	19	30.20%
		Aveces	0	0.00%
		Pocas Veces	6	9.50%
		Nunca	4	6.30%

Fuente: ICBF Regional Nariño.

Cabe anotar que el 84.2% de los NNA manifiestan que sus sugerencias son “siempre” o “Casi Siempre” atendidos. No obstante y siguiendo con la misma línea de análisis del punto anterior, de que la encuesta haya arrojado un 9.5% y 6.3% de NNA que manifestaron respectivamente que “pocas veces” y “nunca” se les tenían en cuenta sus opiniones, obliga al instituto actuar inmediatamente en procura de conseguir la universalidad de la comunicación desde los usuarios a los servidores públicos y contratistas del ICBF, quienes como agentes de intervención pueden lograr mediante la metodología y conductas apropiadas, cambios significativos de la comunicación y atención en la prestación del servicio público de Bienestar Familiar.

#### **PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO ANALISIS CUALITATIVO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

En el segundo semestre del 2011, se atendieron 255 peticiones relacionadas con quejas reclamos y sugerencias de las cuales 227 corresponden a reclamos, 14 a sugerencias y 14 a quejas.

Se debe tener en cuenta que las quejas corresponden a requerimientos de la ciudadanía que pone en conocimiento conductas irregulares de los servidores y ex servidores públicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, los reclamos corresponden a suspensiones injustificadas o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios, o cuando se dan a conocer conductas irregulares de contratistas en ejercicio de sus funciones y finalmente las sugerencias hacen parte de las propuestas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios del ICBF.

De los 227 reclamos se observa que el incumplimiento de las obligaciones en la modalidades de servicio de Hogares Comunitarios de Bienestar y PAE “Programa de Alimentación Escolar” por cuanto estos servicios son de mayor cobertura en el departamento de Nariño y se los considera de gran impacto social, siguen siendo los

programas de mayor seguimiento, ya que son más visibles para la comunidad. Cabe destacar que en las modalidades de protección únicamente se registraron 8 reclamos.

Los reclamos permiten a los ciudadanos y ciudadanas su libre ejercicio de control social en los programas y servicios Institucionales y a la vez se logra un importante mejoramiento en la calidad de los servicios.

SERVICIO AFECTADO POR EL RECLAMO	
Hogares Comunitarios de Bienestar	104
PAE	60
HCB FAMI	23
Desayunos Infantiles con Amor	15
Hogares Infantiles	10
Hogares Sustitutos	6
PNAAM	1
Recuperación Nutricional	4
Bienestarina	2
Atención al Adulto Mayor	2
<b>Total</b>	<b>227</b>

En lo que respecta a las 14 quejas recepcionados 5 correspondieron a incumplimiento de tareas o funciones y 5 a demora en la atención ,2 por maltrato a ciudadanos y una por parcialidad en los procesos. Debido a que las quejas trataban de hechos que no afectaban sustancialmente los deberes funcionales y contrariaron en menor grado el orden administrativo, se enviaron al jefe inmediato de la dependencia del servidor público implicado.

En 2 casos se determino que fueron verdaderos y se tomaron las medidas correctivas necesarias de conformidad con artículo 51 de ley 734 de 2002, se hizo un llamado de atención verbal sin formalismo alguno, el cual no afecto la hoja de vida del servidor público ni se hizo constar por escrito. De las otras quejas, se hicieron recomendaciones a nivel general para evitar incurrir en este tipo de conductas.

PROFESIONAL	PETICIONES
Defensor- Defensora de Familia	5
Psicóloga	3
Nutricionista	2
Coordinadora Zonal	2
Otro centro Zonal	2
Total	14

En este cuadro se observa que la mayoría corresponden a los profesionales que hacen parte de los equipos de los defensores de Familia de los centros zonales, por la tipología del servicio que atienden se ven expuestos a la inconformidad de ciudadanos que muchas veces no comprenden la dimensión de la aplicación de las normas a favor de los niños, niñas y adolescentes, generando quejas que resultaron siendo falsas o infundadas.

Con respecto a las 14 sugerencias, 5 fueron para Hogares Comunitarios de Bienestar en sus dos modalidades (Fami y 0-5), 5 a PAE entre otras.

Las sugerencias permiten mejorar el servicio teniendo como referencia la calidad en Modalidades de Atención que el ICBF brinda a los Niños, Niñas, Adolescentes y sus familias.

SUGERENCIAS	TOTAL
Hogares Comunitarios de Bienestar	5
PAE	5
Hogares Infantiles	2
Adicción de sustancias psicoactivas	1
Servicio al Ciudadano	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

Las quejas, los reclamos y las sugerencias permiten cualificar permanentemente la forma de atender con calidez, afecto, transparencia, oportunidad, eficiencia y eficacia proponiendo por el mejoramiento Institucional en la prestación de los servicios.

Existe una percepción positiva de todos los procesos y procedimientos que adelanta el ICBF en su atención a las diferentes comunidades sin embargo en relación con los ítems que no muestran un resultado positivo, que aunque es muy bajo la encuesta no

permite abordar las causas que dan cuenta la débil prestación del servicio a fin de formular estrategias de intervención para la mejora.

La percepción de la satisfacción del usuario, en un 74.6% se encuentra entre “Muy satisfecho” y “Satisfecho”. Esto significa que los servicios se están prestando con calidad y pertinencia como es el objeto del proceso de atención al ciudadano. Se debe tener en cuenta al 20.6% de los encuestados quienes manifiestan estar conformes con la prestación del servicio. Esto implica que el Instituto debe desplegar estrategias de mejoramiento del servicio, por lo menos en este centro zonal, pues es una población significativa para tenerla en cuenta en aras de mejorar la calidad del servicio. De otra parte conviene detenerse a evaluar que el 4.8% de la población encuestada se encuentra insatisfecho con el servicio recibido, lo cual, de una parte reafirma la necesidad de generar estrategias de mejora de la calidad del servicio y por otra parte deja como lección que el diseño del instrumento de recolección de datos no permite establecer las causas por la cuales los encuestados manifiestan estar insatisfechos.

A juzgar por las opciones de respuesta en cuanto a la atención del servidor público se destaca la amabilidad con un 93.7% de los encuestados, sin embargo este calificativo no permite sacar conclusiones certeras acerca de la eficacia y de la eficiencia en el servicio prestado.

Se considera a demás que en este aspecto evaluado, se entremezclan aspectos inmiscensibles de la calidad del servicio como la amabilidad y la eficiencia, descriptores fundamentales pero que no deberían calificarse en detalle y por separado para inferir sobre el adecuado uso de los recursos y los resultados generados en el proceso de atención al ciudadano.

En cuanto a las áreas físicas la institución es la siguiente: la sala de espera fueron calificadas con el 80% por los encuestados entre “muy Satisfechos” y “Satisfecho” y el 65.1% califica de la misma manera para los baños lo que refleja la comodidad ofrecida a los usuarios para la realización de sus diligencias en el Instituto.

A un cuanto el 69.9% de la población encuestada manifiesta estar “muy Satisfecha” y “Satisfecha” con la señalización, más de la tercera parte de esta población refieren estar conforme con la misma. Dado lo anterior es imperioso revisar la señalización del centro zonal Tuquerres y establecer si esta es la indicada o si la claridad de la misma afecta la comprensión y el desenvolvimiento de los usuarios al interior de los centros zonales.

La seguridad de los centros zonales ostenta una calificación del 92.1% en el rango de muy satisfecho y satisfecho esto permite afirmar que los riesgos locativos están debidamente gestionados, se cuenta con las medidas de prevención y respuesta ante cualquier emergencia.

El horario definido para la atención a la comunidad, se ajusta a las necesidades de la misma; según lo expresado por los encuestados, con un 90.5%.

**7.2.4 Sistemas de información existentes.** El ICBF mantiene un Sistema permanente de comunicación interna en los diversos niveles, a través de la organización de diferentes tipos de Comités, cuya composición y periodicidad es variable, dependiendo del objetivo que persiguen. El más gerencial y permanente es el Comité de Dirección, que se realiza semanalmente a nivel Nacional y mensualmente en el nivel Regional (comité básico y ampliado), con el fin de hacer seguimiento a la gestión. En el nivel Nacional está constituido por los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Asesores; en el nivel Regional, por los Coordinadores de Grupo y Coordinadores de Centros Zonales.

También se tienen las reuniones del Grupo de Apoyo al Mejoramiento Institucional GAMI a las que asisten delegados de las dependencias y los profesionales de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en el nivel Nacional y los profesionales de apoyo a la implementación del SIGE en el nivel Regional.

Igualmente se mantiene comunicación permanente con las Regionales a través de diferentes medios, dependiendo de las necesidades de comunicación; los más usados son el correo electrónico y las comunicaciones escritas. El nivel Nacional envía semanalmente, por correo electrónico información de interés en el Noticbf e intranet.

Las carteleras son utilizadas frecuentemente tanto en el nivel Nacional como en el nivel Regional y Zonal, para publicar información de diferentes temas relacionados con los servicios y programas del Instituto y sobre las actividades desarrolladas por las dependencias. Todas las necesidades y sus medios de comunicación están definidas en la Matriz de Comunicaciones Internas y externas

Adicionalmente uno de los más importantes es el **SIM - Sistema de Información Misional**, el cual está creado con la finalidad de consolidar la información de los

indicadores de Gestión que tienen los procesos en todos los centros Zonales, Regionales y Sede Nacional.<sup>17</sup>

El Sistema de información misional está compuesto por los siguientes módulos funcionales. Imágenes del SIM (Anexo 3)

### **1. Metas Sociales y Financieras (MSF)**

Se encarga de administrar el ciclo de parametrización, preparación, proyección, cierre y control de ejecución de las metas sociales y financieras del ICBF.

El módulo está compuesto por las siguientes funcionalidades.

- Calcular anteproyecto.
- Adecuar estructura presupuestal.
- Formular programación de metas.
- Programar metas sociales.
- Programar metas financieras.

### **2. Atención al Ciudadano (AAC)**

Permite registrar la atención a los ciudadanos en el primer momento de contacto del usuario con el ICBF. El módulo contiene las funcionalidades de registrar y direccionar peticiones (Internas/Externas), brindar información de trámites, preguntas frecuentes y registrar agenda de profesionales. Mantiene un directorio Nacional unificado de personas y entidades del SNBF.

Las funcionalidades principales de este módulo son:

- Direccionar peticiones (Tanto internas como externas).
- Mantener un directorio nacional unificado de personas y entidades del SNBF.
- Brindar información de trámites y preguntas frecuentes.
- Registrar la agenda de los profesionales.
- Generar información estadística

---

<sup>17</sup> <http://sim.icbf.gov.co/sim/main.aspx>

### 3. Beneficiarios (BEN)

El objetivo primordial del módulo de Beneficiarios es registrar, consolidar y consultar la información básica de los niños, niñas, adolescentes o familias atendidas en los diferentes servicios que presta el ICBF, orientado a acciones de garantía, prevención o restablecimiento de derechos.

Las funcionalidades principales del módulo de beneficiarios son:

- Registrar la información detallada del beneficiario.
- Ubicar los beneficiarios en las unidades de servicio.
- Registrar el concepto profesional y de grupo a nivel de actuaciones profesionales.
- Registrar la información de los beneficiarios con la declaratoria de adoptabilidad.
- Registrar desvinculados de grupos armados.
- Registrar información de desplazamiento forzado.
- Consultar las actuaciones profesionales

### 4. Adopciones (ADO)

El módulo es el encargado de registrar, consultar y analizar la información relacionada con los procesos de adopción adelantados por familias residentes dentro y fuera del país. Adicionalmente permite llevar a cabo el registro de los comités de adopción donde es posible identificar los participantes del comité y las acciones llevadas a cabo en el mismo, entre las que se encuentra aprobación de solicitudes, asignación de la familia al niño, revisión de expedientes, entre otros.

Las funcionalidades principales del módulo de **Adopciones** son:

- Registrar solicitudes de adopción para familias nacionales y extranjeras.
- Registrar información detallada de cada familia solicitante.
- Registrar sesiones de comité de adopciones - o Aprobar/negar solicitudes de adopción - o  
Asignar familia a niño, niña o adolescente apto para adopción.
- Registrar información de seguimiento post adopción.
- Registrar observaciones de organismos o agencias internacionales.

## **5. Pruebas de Filiación (PGE)**

Permite el registro de las solicitudes de pruebas de ADN que ordenan las autoridades competentes y con cuya práctica se pretende establecer la paternidad y/o maternidad respecto de un niño, niña y/o adolescente a quien se le está vulnerando el derecho a la filiación.

Las funcionalidades principales del módulo de pruebas de filiación son:

- Registrar las solicitudes de pruebas de ADN.
- Registrar datos de personas involucradas.
- Consultar la trazabilidad de la prueba.
- Registrar el resultado de la prueba.
- Registrar información de envío de pruebas genéticas.

## **6. Seguimiento a planes, programas y proyectos (SPR)**

Tiene como propósito permitir, por medio de la definición y análisis de indicadores claves, una observación periódica y sistemática de la implementación de los procesos y de los resultados en el campo misional del ICBF como insumo para el análisis en relación con las líneas de acción establecidas para los diferentes ámbitos de trabajo de la institución.

El módulo está compuesto por las siguientes funcionalidades

- Definir y formular indicadores de seguimiento.
- Asignar responsables a la gestión de un indicador.
- Calcular indicadores de seguimiento usando formulación e información registrada en SIM o en sistemas externos.
- Consultar el comportamiento de un indicador.
- Registrar el análisis periódico referente al comportamiento de un indicador.

## **7. Capacitación (CAP)**

Permite el registro de eventos de capacitación, recursos, asistentes, agentes capacitadores y contenidos temáticos, entre otros aspectos relacionados con las capacitaciones que los servidores públicos del ICBF brindan a la comunidad.

El módulo está compuesto por las siguientes funcionalidades

- Registrar solicitudes de capacitación.
- Aprobar solicitudes de capacitación.
- Crear eventos de capacitación.
- Registrar agentes capacitadores.
- Registrar evaluación a la capacitación.
- Registrar evaluación de impacto.
- Registrar recursos necesarios para la capacitación.

Otro punto clave de información y comunicación antes mencionado es la Intranet del ICBF (Anexo 4)<sup>18</sup>, el cual se define como el Sistema de Información interactiva para la comunicación interna, cuyo objetivo principal es informar del acontecer institucional a la comunidad de usuarios del ICBF.

De esta manera, documentación, noticias relativas a la misión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Circulares, Resoluciones y Decretos Internos, Informes y contenido audiovisual, entre otros, se encuentran al alcance de todos los colaboradores ICBF.

Toda la información disponible en Intranet:

- Actividades de Bienestar (programación de eventos y actividades)
- Documentación por Dependencias y por Procesos.
- Noticias Regionales
- Informes Regionales
- Directorio de Contactos IP
- Cartelera Virtual
- Histórico NOTICBF,
- Contenido Audiovisual (programas y emisiones institucionales)

---

<sup>18</sup> : <http://intranet/portal/default.aspx>, consultado el 12/04/2012

## 7.3 Capítulo III. Desarrollo del Plan de Seguimiento al SIGE

### 7.3.1 Conceptualización de herramientas para realizar el plan de seguimiento

Las herramientas que se utilizan para realizar el respectivo seguimiento a los diferentes sistemas de gestión implementados en el ICBF son los siguientes:

#### a) Auditorias de Calidad

**Objetivo:** Conocer el desarrollo de las acciones implementadas para los hallazgos de no conformidad de las auditorías internas y/o externas que se hayan realizado y no se hayan cerrado y tomar las decisiones necesarias para su cierre.

Verificar el cumplimiento del programa, el alcance de la auditoría interna, identificación de situaciones que afectaron el desarrollo de la auditoría para la toma de decisiones de mejora.

**Responsable consolidación de Información:** Jefe Oficina de Control Interno, Coordinador de Planeación y Sistemas.

**Reporte Información a Planeación:** Responsables de los procesos

#### b) Retroalimentación del Cliente

**Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del ICBF y los aspectos de mayor incidencia que afectan la prestación del servicio, la imagen institucional y definir las acciones de mejora para aumentar la satisfacción de los clientes.

Para medir la percepción de satisfacción de cliente se consideran los siguientes aspectos:

- Encuestas de satisfacción del cliente
- Las peticiones (quejas, reclamos y sugerencias) dentro del periodo de análisis que se hayan presentado.

Es importante que en el informe se conozca el grado de satisfacción del cliente y las mejoras logradas frente a los resultados presentados en la revisión anterior.

**Responsable Encuestas de Satisfacción:** Jefe Oficina de Comunicaciones, Servidor Público Oficina de Atención al Ciudadano.

**Responsable del análisis de los resultados de Encuestas de Satisfacción:** Asistencia Técnica, Director Técnico.

**Responsable Peticiones (quejas, reclamos y sugerencias):** Servidor Público Oficina de Atención al Ciudadano.

### **c) Desempeño de los Procesos y Conformidad del Servicio**

#### **- Desempeño de los Procesos**

**Objetivo:** verificar, mediante el análisis de indicadores, el nivel de gestión de cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, frente al logro de las metas establecidas para el período de análisis y establecer acciones para corregir las desviaciones presentadas. Igualmente identificar la conformidad de los procesos Misionales, Estratégicos, de Apoyo y de Evaluación.

Es necesario que para cada indicador se conozca la meta a lograr en el periodo de análisis, con el propósito de establecer con mayor certeza en la revisión las acciones a desarrollar en el evento que las metas establecidas no se hayan logrado.

**Responsable:** En Sede Nacional Directores y Jefes de Oficina, en Regionales Coordinadores de Grupo y de Centro Zonal.

#### **- Conformidad del Servicio**

**Objetivo:** Conocer los servicios no conformes que se han identificado en los procesos misionales y las acciones que se han tomado posteriormente.

**Responsable consolidación de información:** En Sede Nacional Dirección Técnica, Oficina de comunicaciones y atención al ciudadano con el apoyo de la Subdirección de Mejoramiento organizacional, en Regionales Grupos de Asistencia Técnica y Planeación y Sistemas y Responsable Atención al Ciudadano.

#### **d) Desempeño de Ambiental**

**Objetivo:** verificar, mediante el análisis de indicadores, el nivel de gestión ambiental de cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión frente al logro de las metas y estándares establecidos para el período.

Para la evaluación del Desempeño Ambiental, el Proceso de Gestión Administrativa debe presentar los resultados y su correspondiente análisis de los indicadores de cumplimiento de los estándares de consumo de agua, energía y papel, este último solamente para el nivel nacional; igualmente desde el proceso de prevención es importante hacer seguimiento a la ejecución de recursos del plan de manejo ambiental del programa Desayunos infantiles con amor DIA; así mismo, corresponde al Proceso de Mejoramiento Continuo presentar los resultados y análisis de los indicadores relacionados con la ejecución de los recursos asignados a la gestión de los Aspectos Ambientales y a la ejecución de los Planes de Gestión Ambiental de los niveles Regional y Nacional

**Responsable:** En Sede Nacional Director de Planeación y control de Gestión, Subdirector de mejoramiento Organizacional y Director de Gestión Administrativa en Regionales Coordinadores de Planeación y Sistemas, Coordinador Grupo Administrativo y de Centro Zonal.

#### **e) Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas**

**Objetivo:** Conocer el estado de las acciones Correctivas y Preventivas implementadas como resultado de las no conformidades detectadas por las diferentes fuentes en la prestación del servicio y orientar o tomar decisiones para su cierre oportuno.

**Responsable consolidación de información:** Subdirección de Mejoramiento Organizacional, Coordinador de Planeación y Sistemas /Asistencia Técnica

**Reporte Información a Planeación:** Dueños o Responsables de los procesos

#### **f) Los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales**

**Objetivo:** Identificar los Requisitos Legales Ambientales aplicables al ICBF, así como determinar su cumplimiento tanto a nivel nacional como regional.

**Responsable:** Director de Planeación y Control de Gestión como dueño del Proceso de Mejoramiento Continuo; en el nivel regional, el Coordinador de Planeación y Sistemas como Responsable de Proceso

#### **g) Acciones de Seguimiento de Revisiones anteriores por la Dirección**

**Objetivo:** Verificar el estado de los compromisos surgidos en revisiones anteriores y tomar las decisiones correspondientes orientadas a su cumplimiento.

**Responsable:** Representante de la Dirección, Dirección Regional

#### **h) Cambios que podrían afectar el SIGE**

**Objetivo:** Identificar los efectos para el SIGE, con base en los cambios establecidos o previstos y definir las acciones para enfrentar estos cambios (introducción de tecnología, reestructuración de personal, ampliación de actividades, cambios en la normatividad, etc.).

**Responsable consolidación de información:** En Sede Nacional Subdirección de Mejoramiento Organización, en Regionales Coordinador de Planeación y Sistemas /Asistencia Técnica

**Responsable de identificar los cambios:** Dueños y responsables de procesos.

#### **i) Recomendaciones para la Mejora**

**Objetivo:** Definir acciones que demuestren la mejora continua del sistema y que apunten a aumentar la capacidad de los procesos. Ej: en tiempo de respuesta del proceso, reducción de trámites, ahorro de recursos, etc.

**Responsable consolidación de información:** En Sede Nacional Subdirección de Mejoramiento Organización, en Regionales Coordinadores de Planeación y Sistemas y Asistencia Técnica.

**Responsable de definir propuestas de mejora:** Dueños y responsables de procesos.

## **j) Riesgos Actualizados e Identificados**

**Objetivo:** Conocer de manera permanente los controles que están implementando para mitigar los riesgos identificados en cada uno de los procesos del SGC y tomar las decisiones frente a los resultados.

Se presentan los riesgos que tengan mayor dificultad para su control, que estén ubicados en la zona de riesgo inaceptable e importante, o que no han sido efectivos los controles implementados.

**Responsable:** En Sede Nacional Dueños de proceso, en Regionales Responsables de proceso. Son los Indicadores de Gestión a los cuales han sido creado según la norma NTCGP 1000 2004 y estos son creados por cada proceso. Para realizar la complementación del seguimiento se aplica las diferentes encuestas a los beneficiarios y usuarios de los diferentes programas que la entidad ofrece a la comunidad.

### **7.3.2 Aplicación de herramientas en el centro zonal.**

Anteriormente se dio a conocer las herramientas que hacen posible el seguimiento de los diferentes Sistemas de Gestión en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, pero hay que resaltar que en el centro zonal Túquerres, sólo se efectúan los numerales 2,3 y 4. Por este motivo se describirá todo lo que tiene que ver **Desempeño de los Procesos y Conformidad del Servicio, Retroalimentación del Cliente y Desempeño de Ambiental.** (Anexo 2)

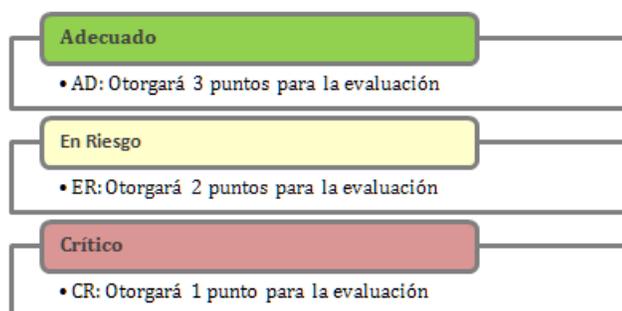
### **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

El Instituto colombiano de Bienestar Familiar cuenta con 16 procesos institucionales, cuya gestión y avance se mide a través de 137 indicadores formulados y definidos en el Tablero de Control para la vigencia 2011.

Tablero de Control concertado con cada dueño de proceso y aprobado en el comité SIGE el 14 de julio de 2011 mediante acta No.03 (con 132 indicadores y se adicionaron 5, de la atención a la población de RED UNIDOS).

## Metodología

A cada uno de los indicadores por proceso, se le aplicará los rangos de evaluación estipulados en las hojas de vida, cada rango de evaluación tendrá el siguiente puntaje:



Fuente: ICBF Regional Nariño.

Se realizará un regla de 3 simple para determinar por proceso el resultado final, donde se establece la relación de puntos posibles Vs puntos obtenidos. (Puntos posibles = Número de indicadores por proceso X 3) y (Puntos obtenidos = sumatoria de puntos que obtuvo de acuerdo a los rangos de evaluación).

Una vez obtenidos los resultados porcentuales de cada proceso, este se ubicara en la siguiente tabla de valoración:

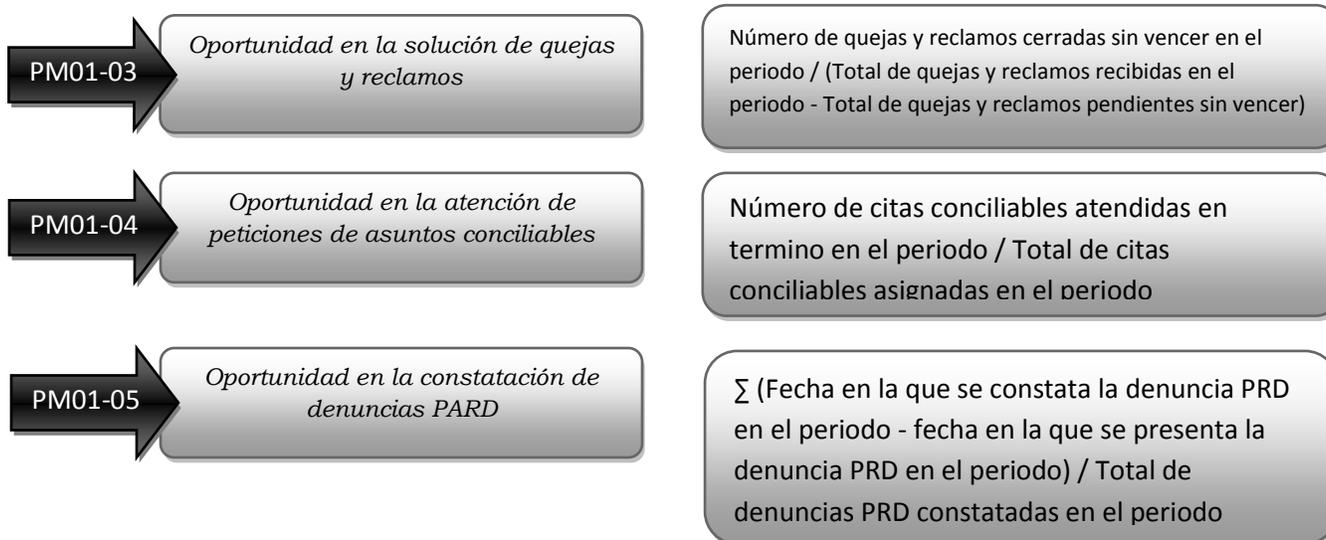
Valores	Rango	Color
<b>Muy Bueno</b>	<b>= 100%</b>	●
<b>Bueno</b>	<b>X &lt; 100% y &gt; = 75%</b>	●
<b>Requiere Mejora</b>	<b>X &lt; 75% y &gt; = 50%</b>	●
<b>Atención Prioritaria</b>	<b>X &lt; 50% y &gt; = 25%</b>	●
<b>Atención Inmediata</b>	<b>X &lt; 25% y &gt; = 0%</b>	●

Fuente: ICBF Regional Nariño.

Este análisis de indicadores lo realiza cada trimestre el personal de Planeación de la Sede Nacional, sin embargo se debe reportar los indicadores que se efectúan en cada centro zonal. En este caso los que tienen que ser reportados son los indicadores del proceso de Atención al Ciudadano, Prevención, Protección y Articulación del Sistema; es decir los procesos Misionales del Mapa de Procesos, los otros procesos son efectuados tanto en la sede Regional como en la Sede Nacional.

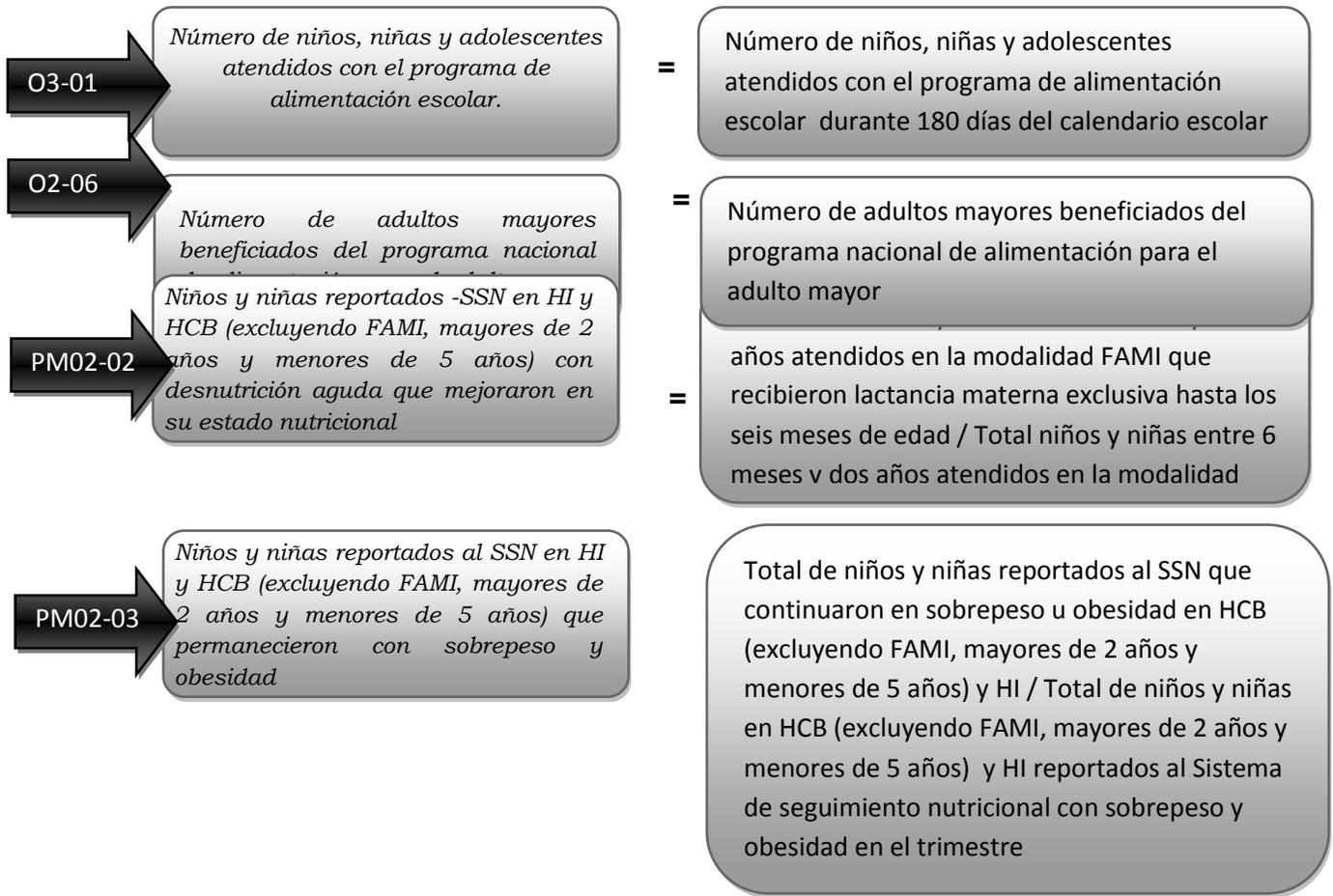
A continuación se describirá el proceso de **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>dueño del proceso: Fernanda Oviedo –responsables de atención al ciudadano-</b>	
<b>Objetivo:</b>	Atender, informar, orientar y direccionar al peticionario hacia los servicios del ICBF o de otros agentes del SNBF con el fin de ofrecer una solución oportuna y pertinente a las solicitudes recibidas por cualquier canal de comunicación para que se restablezcan garanticen los derechos de los niños, niñas, adolescentes y familias.
<b>No de Indicadores del proceso:</b>	3



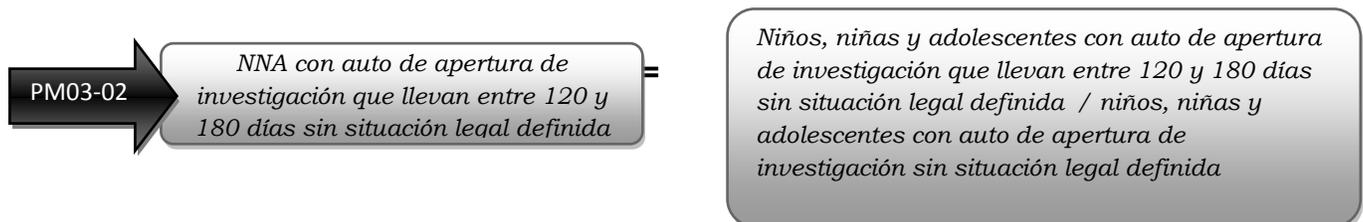
**PREVENCION**

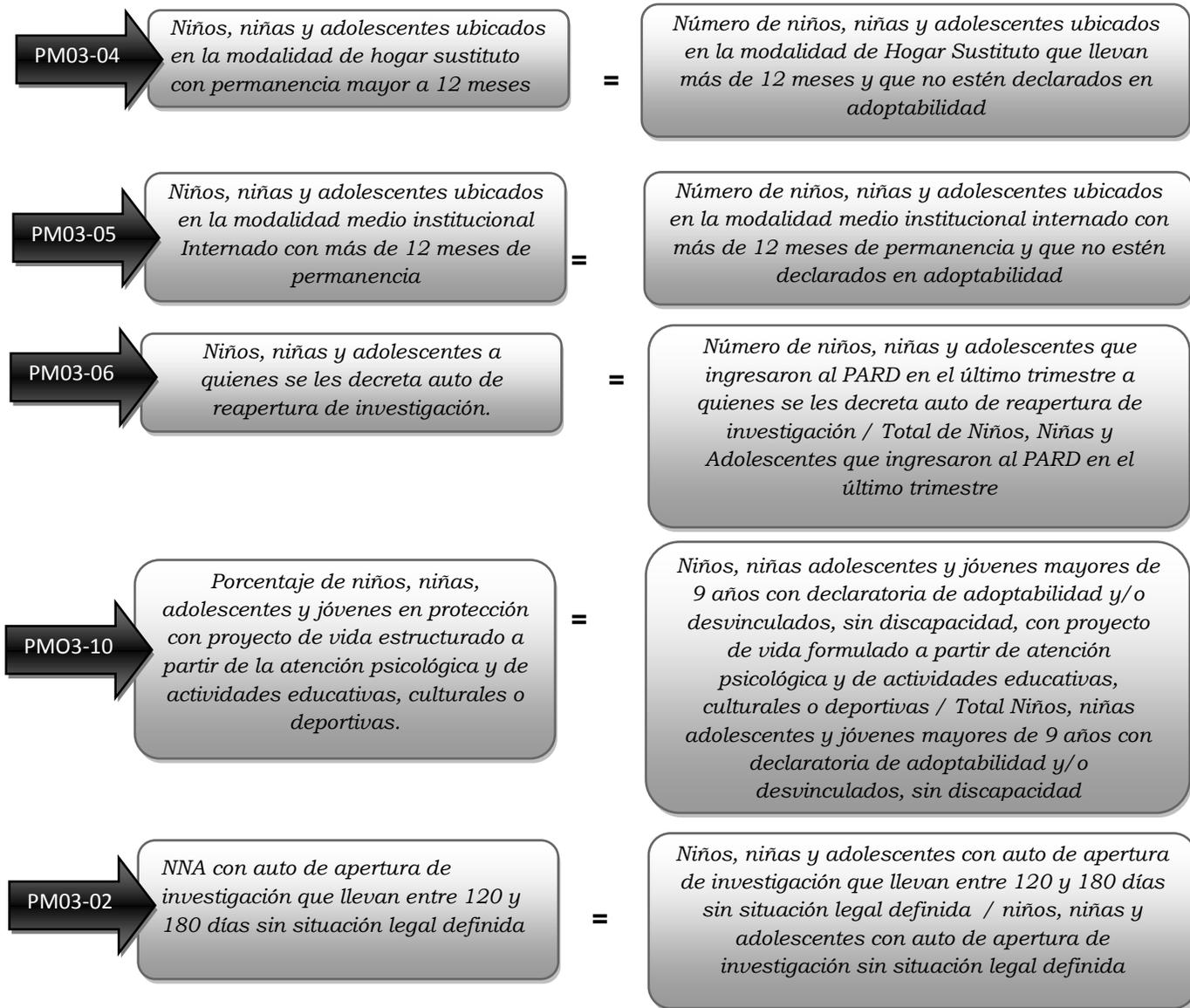
<b>Dueño del proceso: Mónica Delgado, Paula Lasso, Carmen Peña Responsable de Prevención</b>	
<b>Objetivo:</b>	Ejecutar los diferentes programas preventivos y de carácter masivo dirigidos a la población vulnerable o en riesgo objeto del ICBF, definidos por las políticas, lineamientos, proyectos estrategias y acciones para garantizar la Prevención de la amenaza o Vulneración de los Derechos de la niñez, la infancia, la adolescencia y la Familia.
<b>No de Indicadores del proceso:</b>	4



**PROTECCION:**

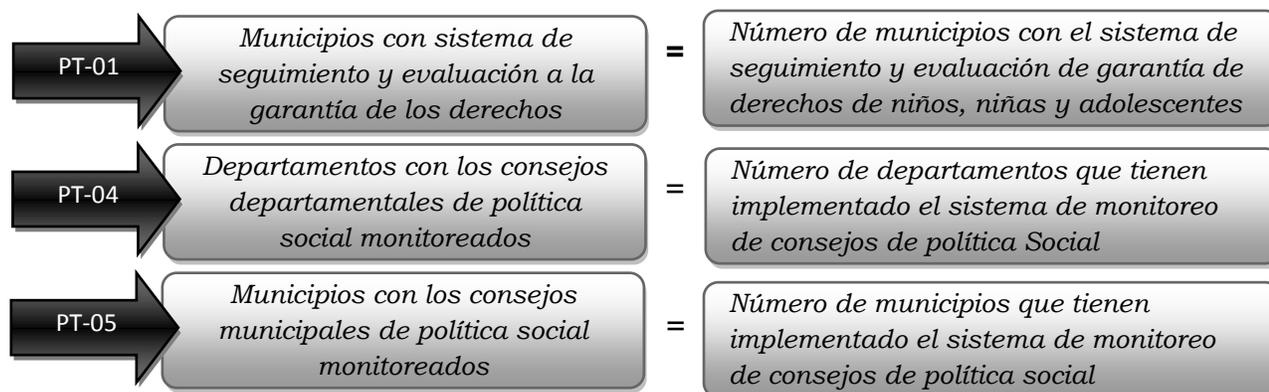
<b>Dueño del proceso:</b> Equipos de Protección (Defensor de Familia, Trabajador social y Psicología,	
<b>Objetivo:</b>	Articular y realizar las acciones y actuaciones necesarias para el efectivo restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en corresponsabilidad con la familia, la sociedad y el estado.
<b>No de Indicadores del proceso:</b>	6





## ARTICULACION DEL SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR

<b>Dueño del proceso:</b> LUCY MAINGUEZ responsable deL SNBF-	
<b>Objetivo:</b>	Articular y concertar a nivel institucional, sectorial y con entidades territoriales, la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, planes y programas de infancia, adolescencia y familia; fortaleciendo la corresponsabilidad, participación y la integración de los actores involucrados en su ejecución; maximizando el impacto, optimizando el uso de los recursos destinados y gestionados para el desarrollo social, con el propósito de promover, garantizar y restablecer los derechos de la infancia, la adolescencia y apoyar el bienestar de las familias.
<b>No de Indicadores del proceso:</b>	3



## RETROALIMENTACION DEL CLIENTE

Este es un método por medio del cual se quiere dar a conocer las opiniones de los usuarios a través de encuestas, las cuales determinaran la eficacia, eficiencia y la efectividad de los servicios que presta el Icbf. Estas encuestas garantizaran si se está cumpliendo con los objetivos establecidos, es decir si los usuarios al recibir la orientación o gestión por parte de los funcionarios se encuentran satisfechos con los productos y/o servicios recibidos y algo muy importante que la comunidad conozca los servicios que el Estado a través del ICBF ofrece a las Familias Colombianas.

Las encuestas en mención son diseñadas desde la sede Nacional, se aplican cada semestre en los 200 centros zonales que tiene el Instituto Colombiano de Bienestar

Familiar y son aplicadas por parte del responsable del proceso de Atención al Ciudadano

## **DESEMPEÑO AMBIENTAL**

Esta herramienta está comprendida por indicadores de Gestión y de Encuestas al cliente interno, pero en el Centro Zonal Túquerres sólo se aplican encuestas y una lista de chequeo (ver Anexo 5, 6 y 7) verificando si existen información relativa con el Reciclaje, la reutilización de los recursos y el ahorro de Agua Y Energía entre otros.

Los recursos naturales como los son el agua y la energía son parte de los objetivos del SIGE, por esta razón es fundamental que los servidores públicos hagan conciencia con el ahorro de estos recursos los cuales en un futuro incierto no estarán para desperdiciarlos

Con relación al reciclaje se envía información por medio electrónico y escrito motivando a los funcionarios en realizar una adecuada separación de los residuos orgánicos como lo son el papel, el plástico, el vidrio, las pilas (AAA, AA o Baterías de Celular), para este proceso se ha implementado conjunto de canecas con colores correspondientes a los residuos a reciclar, pero varios de los funcionarios no hacen utilización de estas. Una gran dificultad que se observa es que hace falta brindar capacitación al personal de Aseo, porque este no cumple satisfactoriamente las formas indicadas de reciclar especialmente en la Cafetería del centro zonal.

Para concluir se pide a la Dirección General del ICBF, para que tome medidas pertinentes en cuanto a la políticas ambiental establecida, porque se está incumpliendo con lo indicado en los principios de la misma y por ende con la ley 99 de 1993.

### **7.3.3 Análisis de la aplicación.**

#### **7.3.3.1 Procesos Misionales**

##### **Atención al Ciudadano**

El proceso de atención al Ciudadano es uno de los más importantes, porque es a través de este que se reciben todas las solicitudes de los usuarios o beneficiarios que el Instituto ofrece a la ciudadanía. Este proceso actúa conjuntamente con el aplicativo SIM, un sistema de información en el cual se guardan todas las solicitudes hechas por

los usuarios a nivel Nacional y en el cual se registra la información pertinente de los usuarios o afectados solicitantes.

Los indicadores de Gestión implementados para este proceso hacen parte del seguimiento y evaluación a este gran proceso, sin embargo existe una gran dificultad en el diligenciamiento de las gestiones o actuaciones que se realizan a las respectivas solicitudes que consignan los peticionarios en el SIM, ya que no se está alimentando el aplicativo en los días de término de ley adecuados, ya que existe un término de días designados en la resolución interna del ICBF 3264 del 2009, la cual determina que existe 3 días hábiles para responder las Denuncias PRD (procesos de Restablecimiento de Derechos), 10 días hábiles para solucionar peticiones de Quejas y Reclamos y 15 días hábiles para dar respuesta a situaciones de asuntos conciliables.

Por tal razón se observa preocupación en cuanto al manejo de este aplicativo, de continuar con esta dificultad se verá afectado los indicadores en un gran porcentaje y en consecuencia la efectividad del centro zonal.

### **Prevención.**

Los indicadores mencionados anteriormente son algunos de los que se ejecutan en el centro zonal y que a través de los resultados emitidos por la sede Nacional en la vigencia 2011 se obtuvo una calificación “Requiere Mejora” ya que se observa que es indispensable implementar acciones que permita mejorar la situación del número de niños, niñas y adolescentes adicionales, atendidos con el programa PAE con la concurrencia de recursos público – Privados.

Este ha sido un grave problema del cual se depende de los entes territoriales, los cuales al inicio de cada año Escolar fijan un presupuesto que se establece a través de la ley 715 del 2007 y actualmente la 1106 del 2011, para el desarrollo del programa, pero, se evidencia que se tiene dificultad en la entrega de estos recursos haciendo que los Niños, Niñas y Adolescentes no se les pueda entregar los alimentos necesarios para contribuir con el Bienestar y calidad de Vida.

El tema de Programa de Alimentación Escolar – PAE, es uno de los más grandes que se ejecutan en el departamento de Nariño, es el que tiene mayor vigilancia por las veedurías ciudadana de cada Municipio, ya que se presentan problemas en la entrega inmediata de alimentos, en varias oportunidades se han encontrado productos alimenticios de mala calidad los cuales están produciendo efectos negativos la prestación del servicio.

Todo estas deficiencias encontradas hacen del programa el no adecuado, ya sea por los operadores contratados o por responsabilidad de la institución, pero se establece que se deben corregir estos hallazgos encontrados de forma inmediata para garantizar los derechos de la niñez y la adolescencia.

### **Protección**

Con relación a este proceso efectivamente en la vigencia 2011 hasta la fecha no se ha realizado ninguna auditoría interna, por lo tanto no se ha estipulado los Servicios No conformes y las No Conformidades del Sistema. De acuerdo a los indicadores de Gestión se hace necesario a cumplir con los tiempos estipulados en la resolución 3294 de 2009 para efectuar resultados positivos, para esto se hace necesario capacitar a los funcionarios en lo que tiene que ver con el manejo del aplicativo SIM en los módulos de Atención al Ciudadano y Beneficiarios

### **Articulación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar**

Los procesos de articulación del Sistema Nacional de Bienestar familiar es el que presenta una situación inadecuada ya que debe mejorar sus resultados, más aun tratándose de un proceso misional para el ICBF.

Se puede afirmar que el ICBF Centro Zonal Túquerres tiene una cobertura de 11 Municipios los cuales en sus respectivos planes de Desarrollo deben implementar políticas públicas que beneficien y ayuden con los restablecimiento de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes y además prioricen en las familias que no tengan los recursos suficientes para el cuidado de sus hijos y en especial las desplazadas e indígenas.

Para que se cumplan estos indicadores se debe ejercer compromiso por parte de los representantes de las autoridades territoriales, con el fin de unificar esfuerzos para conseguir los objetivos planeados por el Bienestar Familiar, de no contribuir con el desarrollo estos se verá afectado los derechos de la niñez y las familias Colombianas en general, derechos establecidos en el código de infancia y Adolescencia y la Constitución Política de Colombia.

## 7.4 CAPÍTULO IV. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN

**7.4.1 Objetivos a mejorar.** En el diseño del plan de Acción para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el Centro Zonal Tuquerres, se han tenido en cuenta, entre otros, los siguientes elementos:

- **FACTOR CLAVE DE GESTIÓN:** Este, es el elemento que motiva o impulsa el desarrollo de cada una de las prácticas o actividades que en el plan se incluyen.

Para este caso, se ha considerado como factor clave de gestión, **la oportunidad en la prestación del servicio tanto para el cliente externo (usuarios) como el Cliente interno (personal del ICBF)** dado que, el ICBF, al ser una entidad pública adquiere garantizar la prestación de los servicios a través de la oportunidad, requisito que lleva la norma NTCGP 1000:2009, la cual guiará hacia la excelencia en la calidad de los servicios prestados y por ende alcanzar la satisfacción de los usuarios del ICBF, a demás se debe priorizar en alcanzar este principio que en el momento que se deje de cumplir, la institución perderá el mejoramiento que se ha logrado alcanzar.

Adicionalmente los Funcionarios del ICBF deben comprometerse y adquirir la disposición de hacer y dar lo mejor de sí en todo momento para el logro de aspiraciones tanto individuales como colectivas y también para el mejoramiento continuo y el bien mayor. Así, la implementación del Sistema Integrado de Gestión se sentirá fortalecida gracias al compromiso de las personas y se obtendrá resultados esperados, también la entidad cumplirá con su objeto y razón de ser como institución del Estado.

- **OBJETIVO ESTRATÉGICO:** En este elemento, se incluyen cada uno de los objetivos que se le plantea a la Institución para orientar sus procesos y funciones evitando la pérdida de un punto focal y la distorsión tanto de la misión como de la visión que se convierten en el principal orientador en las diferentes operaciones de la Entidad.

Objetivos Estratégicos formulados para el centro zonal Túquerres.

1. Implementar programas de capacitación y reafirmar estrategias de información en cuanto al manejo de sistemas de medición e indicadores de Gestión y fundamentalmente fortalecer el sistema de información Misional- SIM.
2. Mejorar los índices de respuesta en el aplicativo SIM para establecer el mejoramiento Continuo.
3. Incrementar el grado de satisfacción de los Usuarios

4. Sensibilizar a los funcionarios sobre el tema de preservar el Medio Ambiente.
  5. Trabajar en Equipo como alternativa de solución a las circunstancias o problemas que dificultan los procesos.
  6. Aplicar auditorías internas, las cuales nos ayudaran a ser cada día mejores
  7. Realizar ejercicios prácticos para la aplicación de los procedimientos de acciones correctivas y control servicio no conforme y no Conformidades del sistema.
- **ACTIVIDADES:** Las actividades se convierten en especificaciones para llevar a cabo el desarrollo de los objetivos estratégicos. En ellas, se apoya principalmente el plan de mejoramiento.
  - **INDICADOR** Este elemento se refiere a la denominación de la operación que se efectúa para obtener un resultado referente a las actividades realizadas.
  - **CÁLCULO:** El cálculo contiene la formula que se aplica para obtener un resultado que indica la efectividad con la cual se ha llevado la aplicación o el desarrollo de determinada actividad. Regularmente esta expresado en porcentaje.
  - **META:** La meta se refiere al resultado esperado. Por lo general lo ideal es que las actividades se completen en un 100%; sin embargo, al momento de operar se encuentran algunas restricciones que limitan el cumplimiento total; por esa razón, se establecen metas que están al alcance de las capacidades de los implicados ya sea de tiempo, conocimiento, habilidad, etc.
  - **TIEMPO:** En este elemento se incluye un tiempo en el cual se espera el cumplimiento de la meta establecida anteriormente, además, está determinado por periodos específicos de acuerdo a la complejidad de la actividad.
  - **RESPONSABLE:** Hace referencia a la persona que está a cargo de la actividad planteada. En este elemento se incluye tanto a personal implicado directamente con el proceso como también a personas que no le corresponden pero que contribuye en la aplicación del plan de mejoramiento.

#### **7.4.2 Actividades a Realizar**

- Para el desarrollo del primer objetivo, se incluyen las siguientes actividades:

Diseñar e implementar programas de capacitación y sensibilización para todos los funcionarios que hacen parte de ICBF con relación a todos los procesos, en especial los procesos Misionales los cuales se ejecutan en el centro Zonal y que se miden a través de los indicadores de Gestión. Para esta actividad se tiene como indicador de evaluación el nivel de efectividad en las capacitaciones el cual se lo va a calcular teniendo en cuenta el número de programas de capacitación diseñados y el número de programas de capacitación implementados. Se espera que esta actividad se cumpla en un 90% ya que de esto depende que las personas estén más informadas y puedan contribuir con la función tanto de sus procesos como de la entidad en su conjunto.

La evaluación de esta actividad se propone que sea mensualmente ya que cada mes se deben estar implementando estos programas de capacitación. Para este caso se asigna como responsables a los dueños de los procesos y para que realice vigilancia del desarrollo de los mismos se debe capacitar a la Coordinadora del Centro Zonal.

- Para el desarrollo del segundo objetivo estratégico, se incluyen las siguientes actividades.

El ICBF, debe fortalecer las estrategias para optar por una nueva actitud en los profesionales, ya que están cometiendo un grave error en la no ejecución de las acciones que se realizan a cada una de las peticiones en el aplicativo SIM (Sistema de Información Misional) ya que de no efectuarse este procedimiento afecta el resultado de los indicadores de gestión y por ende el atraso en la efectividad del Centro Zonal. Por otro lado se puede pensar en adicionarle al aplicativo SIM un formato en el cual se deba diligenciar a través de este sistema la información solicitada en el momento que se atiende a los usuarios y que quede rotundamente prohibido que los funcionarios establezcan acciones fuera del sistema.

Como responsable de esta actividad se asigna a todos los equipos tanto de Prevención como de Protección, dado que son ellos quienes identifican las necesidades de sus procesos, además a la Coordinadora como representante y encargada quien debe gestionar la solución a las necesidades y/o falencias encontradas. El desarrollo de tal actividad se pretende medir a través de la Efectividad en las respuestas en el aplicativo

SIM teniendo en cuenta peticiones gestionadas en el tiempo de ley y total de peticiones ingresadas.

La actividad también se puede medir a través de la Efectividad en la implementación tecnológica teniendo en cuenta la tecnología adquirida y la tecnología implementada que se espera se realice en un 100% teniendo como responsable a un Ingeniero de sistemas o asistencia técnica de la Regional Nariño.

- Para el desarrollo del tercer objetivo estratégico, se incluyen las siguientes actividades

Orientación y solución oportuna y completa para cada inquietud que presenten los usuarios y beneficiarios. Esta es una actividad que por su forma de evaluación, es decir, Efectividad en la orientación mediante el número de inquietudes solucionadas y el total de inquietudes presentadas, es una actividad de control permanente a cargo de los funcionarios del Centro Zonal para alcanzar la satisfacción del Usuario o Beneficiario. Esto, sabiendo que la función del personal que hace parte del ICBF, más que un proceso mecánico, debe ser un proceso orientado al apoyo y ayuda a las inquietudes e interrogantes de los usuarios que más que un servicio, requieren la mejor atención.

De acuerdo con el objetivo planteado se ha optado por desarrollar prácticas tales como la entrevista, encuesta, observación directa, con el fin de saber cuáles son las necesidades prioritarias de los usuarios. Con esta información lo que se busca es mejorar el tipo de asesorías realizadas por los funcionarios hacia los usuarios, y así plantear soluciones que resuelvan las dudas de los mismos al momento de presentar su solicitud o petición.

El indicador diseñado para medir esta actividad es:

Efectividad en la retroalimentación = número de inquietudes resueltas / total de inquietudes presentadas

La meta propuesta para alcanzar este objetivo es incrementar en un 85% la retroalimentación de los usuarios es decir que de cada 100 usuarios 85 reciban satisfactoriamente la retroalimentación.

El responsable de hacer que se cumpla este objetivo son los dueños de los procesos.

- Para el desarrollo del cuarto objetivo estratégico, se incluyen las siguientes actividades

Desarrollar actividades que contribuyan a preservar el medio ambiente. Como se conoce, el medio ambiente es el principal motor que influye de manera directa en el trabajo de las personas, teniendo en cuenta esta aclaración, es de gran importancia que se lleve a cabo una manera correcta y adecuada en la reutilización de los recursos y reciclaje de los residuos sólidos, procesos complejos que a través de sensibilización al personal se lograra resultados esperados en planes de acción antes implementados. Seria optimo que esta actividad se complemente en un 90% dado que su impacto afecta el desarrollo de los procesos haciendo que se incrementen los costos en los recursos utilizados como los son el papel, el agua, la energía.

➤ Para el desarrollo del quinto objetivo, se incluyen las siguientes actividades:

Las mejores acciones y decisiones se hacen a través de equipos de trabajo. El trabajo en Grupo es una forma de trabajo que gracias a la participación de las personas florecen las ideas con relación a los temas en cuestión, se encuentra solución con mayor facilidad a los problemas que se presentan en el desarrollo de los procesos. Para este objetivo se crearán grupos o equipos de trabajo con la finalidad de ejercer liderazgo Y sentido de compromiso por parte de los dueños del proceso y del personal en general con el cumplimiento de actividades relacionada con el cumplimiento de objetivos de los sistemas de Gestión implementados.

El indicador diseñado para medir esta actividad será la creación de Equipos de trabajo

La meta propuesta para alcanzar este objetivo está en incrementar la solución de las dificultades

El responsable de hacer que se cumpla este objetivo es la Coordinadora del Centro Zonal

➤ Para el desarrollo del sexto objetivo, se incluyen las siguientes actividades

Las Auditorias son un proceso sistemático, independiente y documentado destinado a obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar hasta qué punto se cumplen las políticas, procedimientos o requisitos de referencia. Las Auditorias se realizan para conocer la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad para cumplir con los requisitos (Usuarios, NTCGP 1000:2009, legales y de la organización). Para evaluar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de

Calidad, detectar oportunidades para la mejora continua, verificar la capacidad de los procesos para cumplir con los requisitos, validar el uso eficaz y eficiente de los recursos y evaluar las relaciones con las partes interesadas

Es por esto importante realizar periódicamente estas, para mostrar resultados de los procesos y de los requisitos de la Norma de calidad, del MECI y del Sistema de Gestión Ambiental.

➤ Para el desarrollo del séptimo objetivo, se incluyen las siguientes actividades.

Teniendo en cuenta los requisitos que se deben realizar para la evaluación de la del Sistema de Gestión de Calidad, se deben realizar auditorías Internas las cuales reporten hallazgos, ya sean del servicio no conforme o No conformidades del sistema, para formar acciones preventivas o correctivas según sea el caso. Pero en el Centro Zonal Túquerres no se ha realizado ninguna en la vigencia 2011, haciendo que los procesos parezcan caminar bien, sin tener evidencias de lo que se está ofreciendo correspondiente a lo establecido en la Misión de la institución, en los objetivos, principios y políticas establecidas en la Norma de Calidad.

El responsable para este gran objetivo a cumplir será la coordinadora del Centro Zonal, quien es la encargada de velar que los procesos funciones al pie de las leyes correspondientes y se garantice la eficacia , eficiencia y la optimización de los servicios que presta el ICBF a la ciudadanía Colombiana.

**Cuadro 18. PLAN DE ACCION**

**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR  
CENTRO ZONAL TUQUERRES**

Factor clave de Gestión	Objetivos Estratégicos	Actividades	Indicador	Calculo	Meta	Tiempo	Responsable
<b>OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	Implementar programas de capacitación y reafirmar estrategias de información en cuanto al manejo de sistemas de medición e indicadores de Gestión y fundamentalmente fortalecer el sistema de información Misional- SIM.	Diseñar e implementar programas de capacitación y sensibilización para todos los funcionarios que hacen parte de ICBF con relación a todos los procesos, en especial los procesos Misionales los cuales se ejecutan en el centro Zonal y que se miden a través de los indicadores de Gestión	Nivel en La Efectividad de las capacitaciones	Número de capacitaciones programadas y desarrolladas/Número de capacitaciones diseñadas	90%	Mensualmente	Regional Nariño- Grupo de Asistencia Técnica- Coordinador del Centro Zonal
	Mejorar los índices de respuesta en el aplicativo SIM para establecer mejoramiento	Registrar actuaciones en el tiempo establecido por la ley.	Efectividad en las respuestas en el aplicativo SIM  Efectividad en la	Peticiones gestionadas en el tiempo de ley / total de peticiones ingresadas.	100%	Cada 3 meses	Grupo de Planeación y sistemas de la Regional – Nariño

Factor clave de Gestión	Objetivos Estratégicos	Actividades	Indicador	Calculo	Meta	Tiempo	Responsable
OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Continuo.		implementación tecnológica	Renovación de Tecnología			
	Incrementar el grado de satisfacción de los Usuarios	Orientación y solución oportuna y completa para cada inquietud que presenten los usuarios y beneficiarios Nota: realizar encuestas, entrevista y utilizar el método de Observación Directa	Efectividad en la retroalimentación	Numero de inquietudes resueltas / total de inquietudes presentadas	85%	Diariamente	Responsable de Atención al Ciudadano, Vigilantes y Recepcionistas
	Sensibilizar a los funcionarios sobre la preservación del Medio Ambiente.	Disminuir el consumo de Agua, Energía y el Papel.	Nivel de cumplimientos estándar de consumo de agua Nivel de cumplimientos estándar de consumo del recurso energético	Unidades de consumo en el periodo / Unidades de consumo Estándar	80%	Mensualmente	Todos los Funcionarios del ICBF
	Trabajar en Equipo como alternativa de solución a las circunstancias o problemas que	Creación de equipos de trabajo para encontrar mayores alternativas de	Creación de equipos de trabajo	Número de Equipos de trabajo	Área de Prevención, administrativa, articulación del sistema Nacional de	Anualmente	Responsables de procesos

Factor clave de Gestión	Objetivos Estratégicos	Actividades	Indicador	Calculo	Meta	Tiempo	Responsable
<b>OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	dificultan los procesos	solución			Bienestar Familiar, atención al Ciudadano.		
	Aplicar auditorías internas y las demás herramientas utilizadas para el seguimiento de los procesos las cuales nos ayudaran a ser cada día mejores	Aplicación de auditorías internas para garantizar el cumplimiento de la Norma.	Efectividad en la aplicación de Auditorias	Auditorías realizadas/ Auditorias programadas	4	Efectuar cada auditoria cada Trimestre	Equipo de Evaluación o Control Interno de la Sede Nacional
	Realizar ejercicios prácticos para la aplicación de los procedimientos de acciones correctivas y control servicio no conforme y no Conformidades del sistema.	Conocer el debido proceso para realizar acciones preventivas, correctivas, control servicio no conforme y no Conformidades del sistema	Realizar capacitación en el desarrollo de los procesos para efectuar el control Interno	Capacitaciones reforzadas con ejercicios	mensualmente	70%	Coordinadora del Centro Zonal.

Fuente: Esta investigación.

## CONCLUSIONES

Los sistemas de gestión tanto de calidad, Control Interno y Medio Ambiente, denominados para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como Sistemas Integrados de Gestión – SIGE, son modelos o enfoques que están diseñados para lograr el mejor desempeño en los procesos y la satisfacción del cliente (usuario.) en las Entidades Públicas. Es por eso importante reconocer que estos sistemas hacen parte fundamental para alcanzar el mejoramiento continuo de los procesos y así mismo el de la entidad.

No obstante, ya que el ICBF, tiene definido unos procesos y su estructura se encuentra bien estructurada, no es raro, encontrar dificultades que afectan la función de la entidad y hacen necesario el desarrollo de planes que reorienten dicha función

Las debilidades que se encuentran en el ICBF centro Zonal Túquerres y que influyen de forma directa en el desarrollo de los procesos, son los que tiene que ver con la medición y control de los sistemas de Gestión implementados, ya que los funcionarios del centro necesitan conocer los procesos a gran profundidad y principalmente conocer los sistemas de medición para contribuir a mejorar los resultados planeados.

Adicionalmente se encuentra graves falencias en el diligenciamiento de la información en el Sistema de Información Misional SIM por parte de los funcionarios de la institución, ocasionando que se alteren los resultados de los indicadores de gestión y no se pueda garantizar la eficiencia, eficacia y la efectividad esperada. Del mismo modo este sistema debe presentarse como uno de los sistemas más sofisticados y oportunos, para que los funcionarios se les faciliten el manejo y así el cumplimiento de los procesos.

No dejemos de lado sin mencionar las ventajas que hacen parte de las acciones desarrolladas a partir de la implementación del SIGE, se conoce que son muchas y las cuales ayudan a mejorar cada día la institución; una de las más importante para el ICBF, es que gracias a estos sistemas de Gestión, se ha logrado que los procesos puedan funcionar sin dificultad alguna, para luego entregar un servicio de manera eficiente, eficaz y efectivo. Y por supuesto una fundamental que hay que resaltar es que se cuenta con la disponibilidad de sus funcionarios para aceptar los cambios que realizan una mejora continua a los sistemas y de esta forma cumplir a cabalidad con los principios que se referencian, y sin lugar a dudas el cumplimiento de su Misión.

Actualmente el ICBF CZT, está utilizando tres de las diez herramientas necesarias para el seguimiento de los procesos, generando así informes con análisis incompletos, no tiene en cuenta los hallazgos detectados por las auditorías de calidad, no desarrolla acciones correctivas y preventivas; afectando en sí los procesos o procedimientos y no logrando determinar los verdaderos resultados que se están llevando a cabo en el centro zonal para garantizar los servicios de forma efectiva.

## RECOMENDACIONES

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar debe optar o estar motivando a los funcionarios en el cumplimiento de los sistemas de Gestión, formulando planes de acción a partir de acciones preventivas o correctivas o de mejora en el centro Zonal Tuquerres, para así garantizar el cumplimiento de las normas que contienen estos sistemas.

Crear programas de capacitación en temas tales como Atención al Ciudadano, Protección, Prevención y articulación y Coordinación del sistema Nacional de Bienestar Familiar

Crear capacitaciones relacionadas con los sistemas de Medición, ya que la mayoría de los funcionarios no conocen estos temas.

Apoyar a los funcionarios de los centros zonales encargados de efectuar los resultados de la medición para que esta sea clara y oportuna.

Realizar una mejora al Aplicativo SIM, para que este se haga menos complicado de manejar y así se puedan desarrollar los procesos con mayor facilidad.

Con lo relacionado a la conservación del medio ambiente y para optimizar el desempeño ambiental, es necesario que el ICBF fortalezca los planes de acción relacionados con el ahorro de los recursos naturales y con la prevención de los riesgos que forman parte de los impactos ambientales, por eso es necesario reiterar sobre estos temas, con capacitaciones y ejercicios prácticos como lo son el reciclaje y el manejo adecuado de los residuos sólidos.

Aplicar todas las herramientas de seguimiento y control que se estipulan en la norma, para efectuar de esta manera un verdadero control y seguimiento a los diferentes sistemas de gestión que hasta el momento se han implementado, y optando por realizar un cumplimiento efectivo en los procesos, políticas, objetivos, metas para crear un mejoramiento continuo permanente y así certificarse más fácilmente.

## BIBLIOGRAFIA

ALCALDÍA MUNICIPAL DE TÚQUERRES. “Siempre con Túquerres”. Plan de Desarrollo Municipal 2008 – 2011. Impresos Nobel.

BASES PARA LA CONCERTACION CIUDADANA, PLAN DE DESARROLLO 2008 – 2011, Adelante Nariño, Edinar, San Juan de Pasto 2006.

CÓDIGO INFANCIA Y ADOLESCENCIA, LEY 1098 de 2006

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, Cuatro años de Gestión 2002-2006, ISBN 958 623 085 6.1º Edición, Imprenta Nacional, Bogotá D.C – Colombia.

JURAN J. M. y GRYNA F. M. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill.

ORTIZ, Pinilla Nelson, DISEÑO Y EVALUACION DE PROYECTOS, una herramienta para el fortalecimiento institucional, ICBF, UNICEF Colombia ISBN 958-8013 – 40 – 2, impreandes, Bogotá D.C.

RIVERA Lina. Norma Técnica ISO 9001:2008. Curso ISO 9001:2009– Módulo 1: Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad. SENA – Regional Santander. 2009. 2-5 p.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIGE, sostenibilidad en el sistema, cartilla SIGE, noviembre 2009, 2ª Edición, Imprenta Nacional.

## NETGRAFIA

- ALCALDÍA DE TÚQUERRES. Sitio web oficial.  
Http://www.tuquerresnarino.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=mlxx-1-&m=f.  
Consultado el 19 de abril de 2011.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR  
[www.lcbf.gov.co](http://www.lcbf.gov.co).
- INTRANET ICBF

# **ANEXOS**

## ANEXOS 1

### ENCUESTA AL CLIENTE EXTERNO



Republica de Colombia  
 Ministerio de la Protección Social  
 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar  
 Cecilia De la Fuente de Lleras  
 Encuesta al Cliente Externo



N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA
1.1	¿¿Considera que existe fácil acceso a la información relacionada con el programa o servicio?	SI
		NO
1.2	¿Cuánto tiempo lleva en el programa o servicios del ICBF?	Menos de 1 año
		Entre 1 y 3 años
		Más de 3 años
1.3	¿Cómo se siente con la atención recibido en el programa o servicio?	Muy Satisfecho
		Satisfecho
		Conforme
		Insatisfecho
1.4	¿Considera que se brindan espacios para expresar libremente sugerencias con el funcionamiento y/o actividades del programa o servicio?	Siempre
		Frecuentemente
		Pocas Veces
		Nunca
1.5	Las solicitudes que realiza, son atendidos oportunamente	SI
		No
1.6	Considera que las instalaciones físicas del programa y servicio son adecuadas	NO
		SI
1.7	Como se siente con el servicio recibido	Muy Satisfecho
		Satisfecho
		Conforme
		Insatisfecho
1.8	Como llego al programa o servicio	Recomendación

		Línea Bienestar
		Internet
		Iniciativa Propia
<b>1.9</b>	¿Recomendaría a otros a utilizar los programas o servicios del ICBF?	NO
		SI
<b>2.1</b>	¿Quién le dio la primera información al llegar al centro Zonal?	Vigilante
		Recepcionista – Orientador
		Profesional
<b>2.2</b>	¿En qué programas estas participando?	Hogares Sustitutos
		Restaurantes Escolares
		Hogares comunitarios de Bienestar
		Recuperación Nutricional

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO PARA REGISTRO DE LA INFORMACIÓN DE REVISIÓN POR**  
**DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

2. Retroalimentación del Cliente
<p><b>2.1 Encuestas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Análisis de resultados:</u></li>   <li>- <u>Acciones Implementadas:</u></li>   <li>- <u>Dificultades:</u></li>   <li>- <u>Grado de Satisfacción del Cliente:</u> <i>(conclusión del análisis debe determinar nivel de satisfacción de los usuarios)</i></li> </ul> <p><b>2.2 Peticiones: (Quejas, Reclamos y Sugerencias)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Análisis de resultados:</u></li>   <li>- <u>Acciones Implementadas:</u></li>   <li>- <u>Mejoras Respecto a Resultados Anteriores:</u></li> </ul>

Decisiones		
Descripción de la Decisión	Responsable	Fecha


**Conclusiones:**

<b>3. Desempeño de los Procesos y Conformidad del Servicio</b>
<b>3.1 Desempeño de los Procesos:</b>
<p>Resultados de Indicadores por proceso (Período Evaluado):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del indicador</li> <li>• Análisis</li> <li>• Punto(s) Crítico(s):</li> </ul>

<b>Decisiones y Compromisos</b>		
Descripción de la Decisión	Responsable	Fecha

**NOTA:** Las decisiones deben ser tomadas al final del análisis de cada proceso y sus indicadores.

<b>3.2 Conformidad del Servicio:</b>
--------------------------------------

Conocer los servicios no conformes que se han identificado en los procesos misionales y las acciones que se han tomado posteriormente.

Proceso	Estado del SERVICIO NO CONFORME - SNC		
	Total Generados	CERRADOS	ABIERTOS

Atención al Ciudadano			
Prevención			
Protección			
Coordinación y Articulación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar			
<b>Total</b>			

- Resultados comparativos con el periodo anterior: (Presentar un análisis del comportamiento de los servicios no conformes frente al reporte de la revisión anterior)

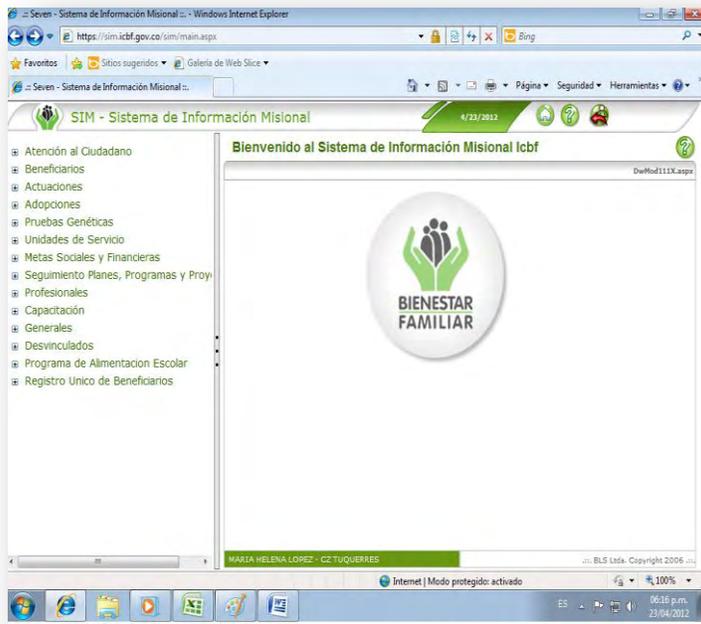
Decisiones		
Descripción de la Decisión	Responsable	Fecha


**Conclusiones:**

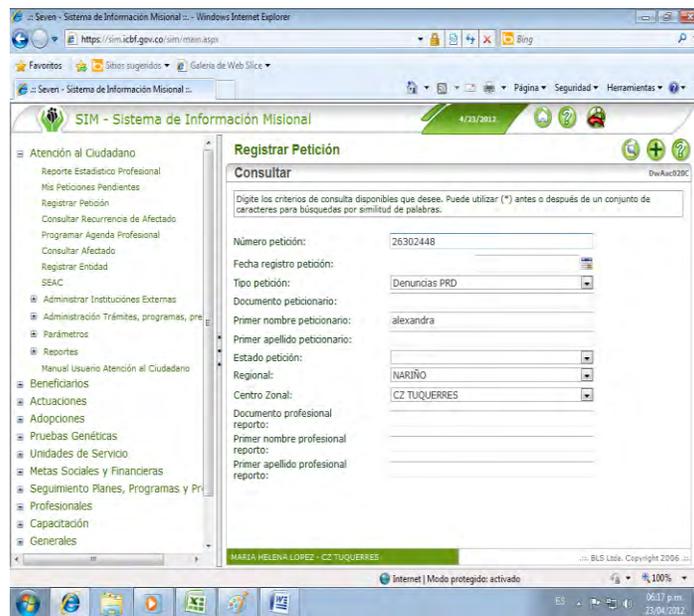
<b>4. Desempeño Ambiental</b>
<b>4.1 Desempeño de los Procesos:</b>
<p>Resultados de Indicadores por proceso (Período Evaluado):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del indicador</li> <li>• Análisis</li> <li>• Punto(s) Crítico(s):</li> </ul>

<b>Decisiones</b>		
Descripción de la Decisión	Responsable	Fecha

## ANEXO 3 IMÁGENES DEL SIM



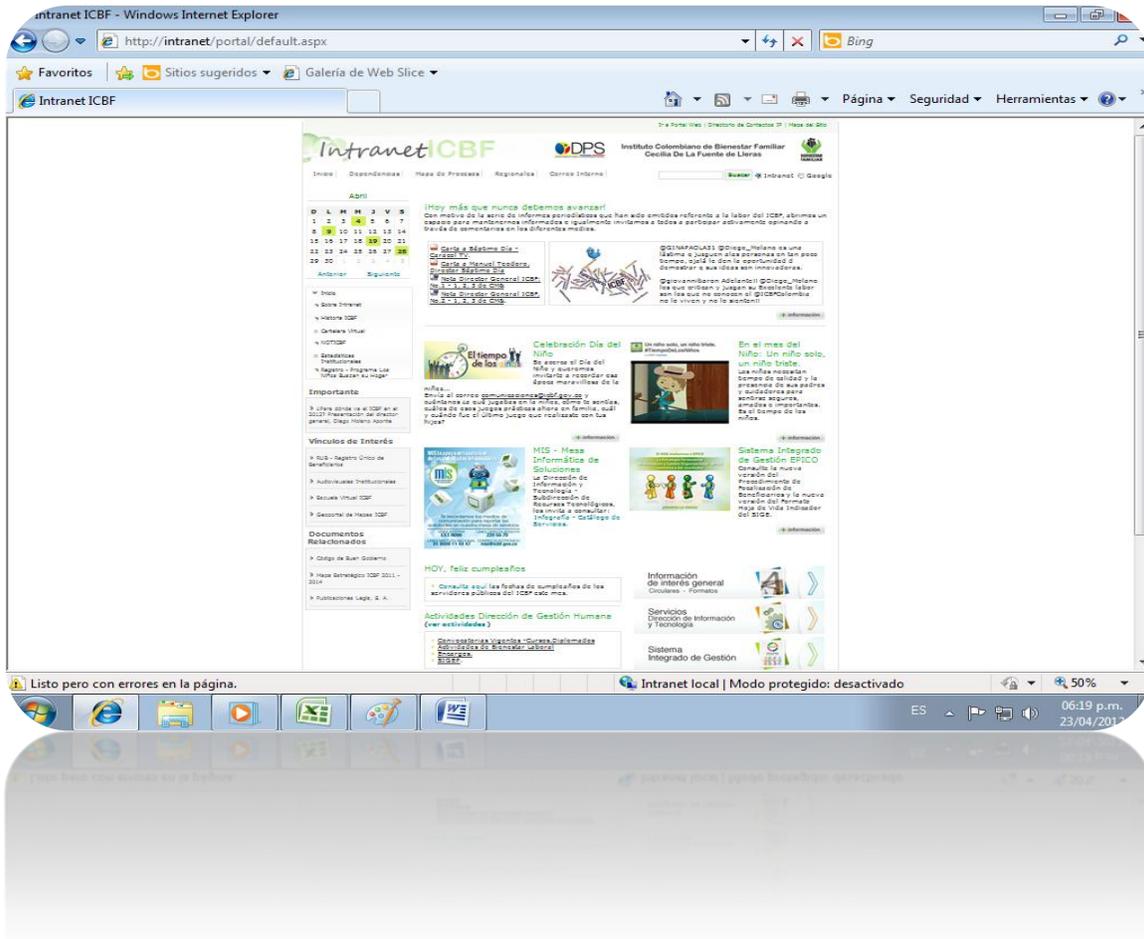
Fuente: <http://sim.icbf.gov.co/sim/main.aspx>



Fuente: <http://sim.icbf.gov.co/sim/main.aspx>

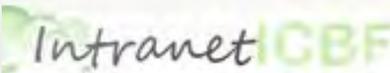
## ANEXO 4

### Intranet instituto colombiano de bienestar familiar



Fuente: <http://intranet/portal/default.aspx>.

Dra Portal Web | Directorio de Contactos DP | Mapa del Sitio





Instituto Colombiano de Bienestar Familiar  
Cecilia De La Fuente de Lleras



Inicio | Dependencias | Mapa de Procesos | Regionales | Correo Interno

Buscar
Intranet
Google

Abril

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Anterior    Siguiente

- Inicio
- Score Intranet
- Historia ICBF
- Cartelera Virtual
- NOTICIAS
- Subdirecciones Institucionales
- Registro - Programa Los Niños Buscan su Hogar

**Importante**

¿Para dónde va el ICBF en el 2017? Presentación del director general, Diego Molano Acosta

**Vínculos de Interés**

- RUI - Registro Único de Beneficiarios
- Audiovisuales Institucionales
- Escuela Virtual ICBF
- Geoportal de Mapas ICBF

**Documentos Relacionados**

- Código de Buen Gobierno
- Mapa Estratégico ICBF 2011 - 2014
- Publicaciones Legis. S. A.

**¡Hoy más que nunca debemos avanzar!**

Con motivo de la serie de informes periodísticos que han sido emitidos referente a la labor del ICBF, abrimos un espacio para mantenernos informados e igualmente invitamos a todos a participar activamente opinando a través de comentarios en los diferentes medios.

➤ Carta a Séptimo Día - Canal TV

➤ Carta a Manuel Tobarera, Director Séptimo Día

➤ Nota Director General ICBF, No 3 - 3, 2, 3 de CMS

➤ Nota Director General ICBF, No 3 - 3, 2, 3 de CMS



@GINAPOLAS1 @Diego\_Molano es una lástima q jueguen alas personas en tan poco tiempo, ojalá lo den la oportunidad d demostrar q sus ideas son innovadoras.

@giovanibarón Adelante!! @Diego\_Molano los que critican y juegan su excelencia labor son los que no conocen al ICBF Colombia no lo viven y no lo entienden!

➔ Información



**Celebración Día del Niño**

Se acerca el Día del Niño y queremos invitarte a recordar esos épocas maravillosas de la niñez...

Envía al correo [comunicacion@icbf.gov.co](mailto:comunicacion@icbf.gov.co) y cuéntanos de qué jugabas en la niñez, cómo te sentías, cuáles de esos juegos prácticos ahora en familia, cuál y cuándo fue el último juego que realizaste con tus hijos?

➔ Información



**En el mes del Niño: Un niño solo, un niño triste.**

Los niños necesitan tiempo de calidad y la presencia de sus padres y cuidadores para sentirse seguros, amados e importantes. Es el tiempo de los niños.

➔ Información



**MIS - Mesa Informática de Soluciones**

La Dirección de Información y Tecnología - Subdirección de Recursos Tecnológicos, los invita a consultar: Infografía - Catálogo de Servicios.

➔ Información



**Sistema Integrado de Gestión EPICO**

Consulte la nueva versión del Procedimiento de Focalización de Beneficiarios y la nueva versión del Formato Hoja de Vida Indicador del SIGE.

➔ Información

**HOY, feliz cumpleaños**

➔ Consulte aquí las fechas de cumpleaños de los servidores públicos del ICBF este mes.

**Información de interés general**

Circulares - Formatos



**Servicios Dirección de Información**



Fuente: <http://intranet/portal/default.aspx>.

# ANEXO 5

## LISTA DE CHEQUEO DE EVALUACIÓN



República de Colombia  
 Ministerio de Bienestar Familiar  
 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar  
 Cecilia de la Fuente de Lleras  
 Dirección de Planeación y Control de Gestión  
 Subdirección de Mejoramiento Organizacional

Regional

Nariño

Centro Zonal

Túquerres

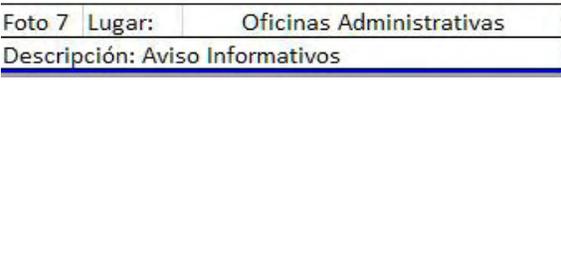
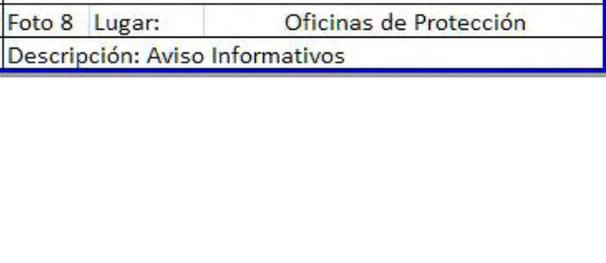
Lista de Chequeo Para Evaluación del Cumplimiento Legal Ambiental									
Normatividad	Requisito	¿Qué Verificar?	Cumple	No Cumple	Evidencia	Sí	No	Conclusiones (Emitir análisis de la situación encontrada)	Recomendaciones (Establecer actividades tendientes al cumplimiento y seguimiento del requisito -fechas)
Decreto 1713 de 2002 Residuos Sólidos	Art. 15 Presentación, máximo 3 horas antes de la recolección en los lugares previstos para ello.	Si el camión recolector pasa en horas no laborales, debe existir un cuarto de almacenamiento temporal o contenedor de gran tamaño.	x		Acta de visita (fecha, lugar, encuestado), registro fotográfico, NCS, AC, AP solicitada y cerrada, informe de comisión, otro.			El carro recolector de basura pasa los días lunes y viernes y/o sábados, por lo tanto se debe guardar los residuos en tres contenedores existentes en el centro zonal Túquerres	se recomienda capacitación y/o socialización acerca del tema de reciclaje y separación de residuos tanto para funcionarios, contratistas, personas de vigilancia, aseo y Usuarios del Icbf CZ Túquerres
	Art. 17 Los recipientes retornables para el almacenamiento de los residuos deberán ser livianos, resistentes, de fácil limpieza y cargue. Deben ser lavados por el usuario.	si existe contenedor de gran tamaño, debe cumplir con las características mencionadas en el Art.17.	x		Registro fotográfico, lista de inspección, movimiento de almacén, acta de acuse y recibo, otro.			los recipientes y/o contenedores de los residuos sólidos, son livianos, resistentes de fácil lavado y limpieza. los cuales son lavados semanalmente.	
Decreto 1140 de 2003 modifica el 1713	Art. 2 Sitio para la presentación de los residuos sólidos: andén del inmueble del generador.	La bolsa con los residuos se puede presentar 3 horas antes de la recolección en el andén del inmueble, servicios de atención masiva deberían tener un contenedor de gran tamaño o un cuarto de almacenamiento temporal.	x		Acta de visita (fecha, lugar, encuestado), registro fotográfico, NCS, AC, AP solicitada y cerrada, informe de comisión, otro.			los residuos sólidos son almacenados en bolsas plásticas y se sacan cuando se escucha pasar el carro recolector de basura	
Decreto 1713 de 2002 Residuos Sólidos	Art. 27 Se prohíbe la ubicación de cajas de almacenamiento de residuos en áreas públicas.	En ningún caso los residuos pueden presentarse en parques, zonas verdes, paraderos de bus, u otras áreas públicas (solo el andén del inmueble).	x		Acta de visita, registro fotográfico, lista de inspección, otro.			se utiliza el andén del inmueble donde se encuentra ubicado en el ICBF CZ Túquerres.	
Decreto 4741 de 2005 Residuos Peligrosos	En relación con las luminarias y los residuos electrónicos: Art. 15 Responsabilidad del Fabricante o Importador (el ICBF, puede gestionar estos residuos con el proveedor) Art. 20 Los residuos provenientes del consumo de productos o sustancias peligrosas están sujetos a plan de gestión de devolución de productos post consumo. ¿se devuelven estos residuos al proveedor u otro similar?	Luminarias, computadores, cartuchos de impresora y fotocopiadora, entre otros residuos electrónicos deben almacenarse a parte de los demás residuos (máximo 1 año) y devolverse al proveedor o entregarse a entidades autorizadas para el manejo de estos residuos.	x		Movimientos de Almacén, registro fotográfico, actas de acuse y recibo de estos residuos, lista de chequeo, informe de comisión, NCS, AC, AP solicitada y cerrada, otro.			Se almacenan estos elementos en un espacio adecuado y separado de los Residuos Sólidos. se realizaran la devolución de los elementos inservibles de acuerdo a las instrucciones del Grupo Administrativo	
Decreto 2331 de 2007	Art. 2 Todos los edificios públicos en proceso de planificación, construcción, diseño y aprobación de autoridad competente deben prever la utilización de bombillas ahorradoras.	Aplica para infraestructura en construcción, si la hubiere al momento de la aplicación de esta lista en la Regional, de lo contrario registre No Aplica (N. A.).	x		Especificaciones de diseño, movimientos de almacén, registro fotográfico, otro.			se utiliza bombillas luminarias ahorradoras de energía	
Resolución 180606 de 2008	Art. 2 Especificaciones técnicas de las luminarias que se deben usar.	Para este Artículo se puede consultar la Resolución mencionada y se debe acudir al personal técnico del almacén o mantenimiento.	x		Tipo de luminaria, potencia (W), capacidad lumínica (lm), registro fotográfico, otros.				
	Art. 4 certificado de producto, se debe exigir al proveedor de estas luminarias.	Para la compra de estas luminarias se debe exigir este certificado al proveedor.		x	Certificado.			no aplica por que se la regional es quien debe expedir estos certificados, ya que son ellos quienes realizan estas compras	
	Art 5 Seguimiento: las entidades deberán reportar semestralmente al Ministerio de Minas y Energía la información relacionada con la presente medida.	Envío de este reporte de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Sede de la Dirección General.		x	Envío de información con copia al equipo ambiental de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.				
Resolución 1297 de 2010	Art. 16 Literal C: Separar los residuos de pilas y/o acumuladores de los residuos sólidos domésticos, para su entrega en puntos de recolección o mecanismos equivalentes.	Que las pilas (AA, AAA, planas, de celulares, recargables), se almacenen en un contenedor aparte del resto de los residuos, para su entrega con un gestor autorizado.		x	Registro fotográfico, lista de inspección, actas de visita, actas de acuse y recibo de residuos de baterías y acumuladores con gestor autorizado.				
Resolución 1511 de 2010	Art. 16 Literal C: Separar los residuos de bombillas de los residuos domésticos para su entrega en puntos de recolección o mecanismos equivalentes.	Que las luminarias que se cambian sean almacenadas a parte, preferiblemente en el mismo empaque en el que viene la luminaria nueva, para facilitar su conservación y posterior entrega a un gestor autorizado.	x		Registro fotográfico, lista de inspección, comprobantes de ingreso del almacén, actas de acuse y recibo de residuos de luminarias con gestor autorizado.			se realiza separación de residuos en especial de los que se pueden reciclar	
Resolución 1512 de 2010	Art. 15 Literal C: Separar los residuos de computadores y/o periféricos de los residuos sólidos domésticos y su entrega en puntos de recolección o mecanismos equivalentes.	Que los residuos de CPU, ratones, teclados, pantallas, impresoras, escáneres y demás accesorios sean almacenados a parte, para facilitar su entrega a un gestor autorizado.	x		Registro fotográfico, lista de inspección, comprobantes de ingreso del almacén, actas de acuse y recibo de residuos de luminarias con gestor autorizado.			Se almacenan estos elementos en un espacio adecuado y separado de los Residuos Sólidos. se realizaran la devolución de los elementos inservibles de acuerdo a las instrucciones del Grupo Administrativo	

Chequeo

Fecha: 23 de septiembre del 2011

**ANEXO 6**  
**REGISTRO FOTOGRAFICO**

			
Foto 1	Lugar: Oficina de Psicología	Foto 2	Lugar: Cafeteria
Descripción: Contenedor de Residuos sólidos		Descripción: Contenedor de Residuos Sólidos	
			
Foto 3	Lugar: Azotea	Foto 4	Lugar: Sala de Espera - Recepción
Descripción: Contenedores de Residuos - Almacenamiento Temporal		Descripción Punto Ecologico	
			
Foto 5	Lugar: Azotea	Foto 6	Lugar: Oficina Administrativa
Descripción: Contendor de Almacenamiento		Descripción: luminaria ahorradora de Energia	

	
<p>Foto 7 Lugar: Oficina de Prevención</p>	<p>Foto 8 Lugar: Recepción</p>
<p>Descripción: Bombilla Ahorradora</p>	<p>Descripción: Aviso Informativos</p>
	
<p>Foto 7 Lugar: Oficinas Administrativas</p>	<p>Foto 8 Lugar: Oficinas de Protección</p>
<p>Descripción: Aviso Informativos</p>	<p>Descripción: Aviso Informativos</p>



## ANEXO 7: ENCUESTA AMBIENTAL

República de Colombia  
Ministerio de la Protección Social  
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar  
Cecilia de la Fuente de Lleras  
Dirección de Planeación  
Subdirección de Mejoramiento Organizacional

### PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL ENCUESTA DE PERCEPCIÓN AMBIENTAL Guía Para Actualización del Diagnóstico Ambiental

Nombre del Servidor Público:		Fecha (ddmmaa)	
Dependencia:			
Centro Zonal:		Regional / Seccional:	
Objetivo:	Servir como instrumento para la actualización de los Planes de Gestión Ambiental de las Seccionales / Regionales, midiendo la percepción de los servidores públicos en relación con diferentes Aspectos Ambientales		

Instrucciones: A continuación se presentan una serie de preguntas formuladas de manera afirmativa, el servidor público debe calificarlas teniendo en cuenta que se evalúan aspectos ambientales de acuerdo a los siguientes criterios:  
Deficiente ( D ), Regular ( R ), Bueno ( B ), Excelente ( E ) No Sabe - No Responde ( N. S. )  
Marque con una "x", la casilla con la que identifica el estado de este aspecto ambiental

#### Ámbito Interno (ambiente laboral)

Categoría	Califique	D	R	B	E	N.S
<b>Agua</b>	Si el agua que se consume en su lugar de trabajo es apta para el consumo humano					
	Si el servicio de acueducto suministra cantidades suficientes de agua en su lugar de trabajo					
	Si en su área de trabajo se da uso adecuado al agua					
	Si en su área de trabajo existen problemas con el alcantarillado o si por el contrario este servicio se presta sin inconvenientes					
	Si se reportan y corrigen fugas y filtraciones de las instalaciones sanitarias en su lugar de trabajo					
	Si no se realiza limpieza y desinfección periódica de los tanques de almacenamiento de agua o si por el contrario esta se realiza al menos 4 veces al año					
	Si tanto usted como sus compañeros han recibido información oportuna y capacitación en uso eficiente y ahorro de agua					

Categoría	Califique	D	R	B	E	N.S
<b>Aire</b>	Si la ventilación en su lugar de trabajo es suficiente, sea esta natural o artificial					
	Si se realiza mantenimiento preventivo a los equipos de aire acondicionado por personal capacitado y competente					
	Si su lugar de trabajo está libre de olores agresivos, humos, material particulado u otros elementos que contaminan el aire					
	Si los compañeros de trabajo e incluso usted evitan fumar en áreas públicas					
	Si radios, ventiladores, impresoras y otras fuentes de ruido interno permiten trabajar con poca o ninguna afectación					
	Su grupo de trabajo ha recibido información y capacitación sobre el control de la contaminación del aire en el hábitat laboral					
	Mencione alguna práctica que cause contaminación del aire en su lugar de trabajo:					

Categoría	Califique	D	R	B	E	N.S
<b>Energía</b>	Si se realizan buenas prácticas de uso de energía en su lugar de trabajo					
	Si se apagan los equipos de cómputo al finalizar la jornada					
	Si se han cambiado paulatinamente las luminarias comunes por ahorradoras de energía					
	Si en su lugar de trabajo los equipos de cómputo, impresión y fotocopiado están configurados en el modo de ahorro de energía					
	Si sus compañeros de trabajo prefieren el uso de escaleras y no del ascensor					
	Si en su lugar de trabajo se prefiere el uso de ventilación natural por sobre el uso del aire acondicionado					
	Si se hace uso eficiente del aire acondicionado utilizándolo a media marcha					
Si se ha considerado el uso de energías alternativas en su lugar de trabajo						
Escriba una práctica de uso irracional de la energía eléctrica en su lugar de trabajo:						

Categoría	Califique	D	R	B	E	N.S
<b>Residuos Sólidos</b>	Si su lugar de trabajo cuenta con contenedores apropiados para separar en la fuente los residuos sólidos (ordinarios, plásticos, vidrios, metálicos, papel y cartón)					
	Si existe en su lugar de trabajo un lugar adecuado para disponer temporalmente los residuos sólidos generados mientras que pasa en camión recolector					
	Si en su lugar de trabajo se separa y reutiliza el papel para impresión					
	Si se evita la impresión o fotocopiado de documentos a menos que sea estrictamente necesario					
	Si en su lugar de trabajo se entregan debidamente separados los residuos reciclables a entidades o personas naturales que realizan su aprovechamiento					
	Si se encuentra su lugar de trabajo en buenas condiciones de aseo y limpieza, sin regueros o residuos sólidos mal dispuestos					
	Si se separan y devuelven los residuos especiales (cartuchos de impresora y fotocopiadora, Discos Compactos, Disquetes) al proveedor.					
	Si usted y su grupo de trabajo han recibido información oportuna sobre separación en la fuente, 5R's y otras formas de gestión integral de residuos sólidos					
Mencione una práctica inadecuada de manejo de los residuos sólidos en su lugar de trabajo						

Categoría	Califique	D	R	B	E	N.S
Riesgos	Si se han identificado y controlado los riesgos mas significativos para la salud en su lugar de trabajo					
	Si su lugar de trabajo cuenta con plan de emergencia, señalización de rutas de evacuación, salidas de emergencia, extintores, camillas y botiquines para atención de emergencias					
	Si se ha conformado, capacitado y entrenado una brigada de emergencias en su lugar de trabajo					
	Si existe conformado el COPASO y se reúne periódicamente para realizar seguimiento al Programa de Salud Ocupacional, así como al Programa de Gestión Ambiental					
	Si se han identificado y divulgado los riesgos del medio ambiente hacia su sitio de trabajo y del sitio de trabajo hacia el ambiente					
	Si sabe usted a quien llamar y que hacer en caso de incendio, evacuación o emergencia médica					
	Si se registran e investigan los accidentes e incidentes laborales o industriales en su lugar de trabajo					
	Si se han formulado planes de acción para eventos de emergencia tales como amenazas de bomba, tomas armadas, extorsiones, entre otros					
Mencione una fuente de riesgo laboral o ambiental en su lugar de trabajo:						

#### Ámbito Externo (medio ambiente)

Planificación	Califique si el ICBF incluye controles para evitar, minimizar o corregir los impactos ambientales asociados a sus actividades en:	D	R	B	E	N.S.
	Gestión Humana					
	Financiero					
	Gestión Administrativa					
	Recursos Informáticos					
Planificación	Califique si el ICBF incluye controles para evitar, minimizar o corregir los impactos ambientales generados por los siguientes programas:	D	R	B	E	N.S.
	Hogares Comunitarios de Bienestar					
	Recuperación Nutricional (Desayunos Estudiantiles)					
	Adulto Mayor					
	Hogares Infantiles					

De acuerdo a su experiencia califique el daño que el ICBF causa al medio ambiente en cada uno de los componentes del medio ambiente, tenga en cuenta: la producción de residuos, aguas residuales, polvo u olores, consumos irracionales de agua y energía

Muy Bajo (MB), Bajo (B), Medio (M) o Alto (A)		MB	B	M	A
Componentes del Ambiente	Aire: por la emisión de gases, vapores, material particulado, quema de residuos a cielo abierto, uso de vehículos, consumo de combustibles poco eficientes (madera, papel, otros)				
	Aire: por la generación de ruido que pueda afectar la comunidad				
	Agua: por falta de buenas prácticas ambientales, ausencia de instalaciones sanitarias eficientes de bajo consumo, fugas y filtraciones en tuberías por falta de mantenimiento preventivo y correctivo				
	Suelo: por disposición inadecuada de residuos sólidos, quema a cielo abierto, enterramiento o falta de separación en la fuente que permita el aprovechamiento de las fracciones reciclables				
	Agua: por la generación y disposición en el alcantarillado de aguas residuales, tanto en cantidad como en toxicidad, sean estas domésticas o industriales				
	Paisaje: por intervención en las unidades de paisaje rurales o urbanas, tala de árboles, construcción o transformación de zonas verdes, migración de especies o caza de ejemplares				

**SU COLABORACIÓN NOS AYUDA A MEJORAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL DEL ICBF ¡GRACIAS!**