

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011.

Jefe de Control Interno o quien haga sus veces:	Gustavo Olaya Ferreira	Periodo Evaluado:
		Agosto a Noviembre 2016
		Fecha de Elaboración: 12 de diciembre de 2016.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9o de la Ley 1474 de 2011, el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON, presenta a continuación informe detallado de avances del periodo en cada uno de los módulos de CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN, COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO del Modelo Estándar de Control Interno.

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

A. Desarrollo Humano

Clima Laboral

"Desde un proyecto pedagógico de inclusión social, el IDIPRON promueve la garantía del goce efectivo de los derechos de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes con dignidad humana, respeto por la pluralidad, la diversidad y la libertad, en un marco de progresividad priorizando las acciones de política pública en aquellos en alto grado de vulnerabilidad social." En el cumplimiento de su misión, el IDIPRON trabaja con niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de y en calle para brindarles oportunidades educativas, afectivas y laborales que les permita un desarrollo óptimo de sus capacidades físicas, mentales y espirituales.

Para poder cumplir con esta misionalidad el Instituto cuenta con equipos de trabajo interdisciplinarios en las diferentes áreas, que buscan acompañar y transformar las diferentes problemáticas y potenciar las capacidades de los NNAJ desde un enfoque de derechos.

En este contexto y para fortalecer la inteligencia emocional, la comunicación empática, el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores públicos como una posibilidad de generar conversaciones al interior del IDIPRON, con el propósito de capitalizar lo mejor de las experiencias de todos los funcionarios, en pro de una labor que lleva más de 40 años garantizando y procurando el goce efectivo de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que necesitan la atención del estado.

Procesos de Capacitación Desarrollados

1. Capacitación: "Soy IDIPRON" desde el enfoque de la personalidad. Módulo 1: "Ser Esencia!"

Equipos de trabajo intervenidos: UPI Servita, UPI Arborizadora Alta, UPI Bosa, UPI la Rioja, UPI la 32, UPI La 27, UPI La Arcadia, UPI ESCNNA (Normandía), UPI Fe y Alegría (Molinos), UPI La Favorita, UPI Oasis I y II; UPI Perdomo.

Objetivo: Compartir herramientas teórico-prácticas desde el Coaching y la Psicología, que permita a los(as) participantes conocer aspectos internos que los lleven a determinar en donde deben concentrar sus esfuerzos, para el mejoramiento personal y laboral.

Desarrollo de las capacitaciones: Se hace la introducción a un proceso de tres (3) jornadas de formación de acuerdo con el diseño “Soy IDIPRON”, esta primera se ocupa de motivar a los funcionarios a hacer una introspección, que los lleve a una reflexión profunda acerca de la estructura de su personalidad, a partir del conocimiento de su temperamento y el trabajo de su carácter, con herramientas de Inteligencia Emocional.

2. Capacitación: “Soy IDIPRON” desde el Mindfulness y las Emociones en Espacios Laborales. Módulo 2: “Optimizo Mis Relaciones”

Equipos de trabajo intervenidos: UPI Servita, UPI Arborizadora Alta, UPI Bosa, UPI la Rioja, UPI la 32.

Objetivo: Compartir herramientas teórico-prácticas de Mindfulness e Inteligencia Emocional que permita a los/las participantes comprender y administrar sus estados emocionales, de manera asertiva en sus espacios laborales.

Desarrollo de las capacitaciones: El desarrollo de la capacitación en las diferentes sedes y dependencias, se centró en el Mindfulness y la Inteligencia Emocional en los espacios laborales. El acercamiento metodológico se inició con un reconocimiento de los diferentes participantes, como personas valiosas para el IDIPRON y su gran vocación de servicio, lo que constituye el motor fundamental para prestar un excelente acompañamiento a los jóvenes que hacen parte de los procesos en las diferentes UPIS.

3. Capacitación: “Soy IDIPRON” Inteligencia Emocional al Servicio de la Organización. Módulo 3: “Yo también soy IDIPRON”

Equipos de trabajo intervenidos: UPI Servita, UPI Bosa, UPI la Rioja, UPI la 32, UPI Perdomo.

Objetivo: Estimular el Trabajo en Equipo, La Resolución de Conflictos y los Valores Organizacionales.

Desarrollo de las capacitaciones: En esta última jornada, se hace un cierre con herramientas de Inteligencia Emocional y Coaching para fomentar el Trabajo en Equipo, La Resolución de Conflictos y los Valores Organizacionales a través de la Comunicación Empática y adecuadas dinámicas de Relaciones Interpersonales, que permitan a los equipos de trabajo integrarse y mejor aún, lograr entre todos, ambientes de trabajo más acordes con la naturaleza del trabajo del Instituto.

4. Capacitación: Mindfulness y Emociones en Espacios Laborales

Equipo intervenido: Equipo Psicosocial UPI internados. Lugar: Sede IDIPRON Cra. 61

Objetivo: Compartir a través de una capacitación herramientas teórico-prácticas de Mindfulness e Inteligencia Emocional que les permita a los/las participantes comprender y administrar sus estados emocionales de manera asertiva en sus espacios laborales.

Desarrollo de la capacitación: El tema central de esta capacitación fue Mindfulness y las emociones en los espacios laborales, el acercamiento metodológico se inició con un reconocimiento de los diferentes



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la protección de la
Infancia y la Adolescencia

participantes como personas valiosas para el IDIPRON y su gran vocación de servicio como motor fundamental para prestar un excelente acompañamiento en el escenario de trabajo a todos los beneficiarios que hacen parte de los procesos que se vienen desarrollando en el área psicosocial.

5. Seminario: Acompañamiento Emocional en Situaciones de Crisis

Equipo trabajo intervenido: Equipo Calles alternativas. Lugar: Sede IDIPRON carrera 15

Objetivo: Compartir a través de un seminario herramientas teórico-prácticas sobre acompañamiento emocional en situaciones de crisis al equipo de calles alternativas que les permita brindar una mejor atención a los NNAJ y sus familias en las localidades.

Desarrollo de las capacitaciones: Este seminario se llevó a cabo a través de 4 encuentros en el cual se busca abordar la atención en situaciones de crisis de manera integral con elementos conceptuales y prácticos de la vida cotidiana y bajos los estándares internacionales. Los servidores públicos que participaron pertenecen a las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa, y Kennedy. En este primer encuentro se abordaron las edades comprendidas entre los 0 y 12 años, con ejercicios prácticos se profundizaron en las características de cada una de las edades y la manera que debe ser acompañado un niño/a dependiendo de su edad, ya que cada persona responde de manera diferente a situaciones de crisis dependiendo del proceso cognitivo y edad en la que se encuentre. Se profundizó en que la adolescencia es el periodo de la vida en que se pasa de la niñez a la edad adulta, suele durar al menos unos 10 años, incluye cambios físicos, psicológicos, conductuales, sociales y depende de variables culturales y socioeconómicas; igualmente se abordaron los pasos que se deben seguir al momento de acompañar a un adolescente en momentos de crisis y diferentes estrategias que permiten acompañar de manera asertiva.

6. Capacitación: Trabajo en Equipo, Comunicación Empática y Resolución de Conflictos.

Equipo de trabajo intervenido: Equipo Trabajo en Calle. Lugar: Sede IDIPRON carrera 15

Objetivo: Compartir a través de una capacitación herramientas teórico-prácticas sobre trabajo en equipo, comunicación empática y resolución de conflicto que le permita a los/las participantes fortalecer sus relaciones asertivas en sus espacios laborales.

Desarrollo de la capacitación: Con esta capacitación se buscó introducir a los y las participantes a la temática de trabajo en equipo. La metodología utilizada combinó elementos teóricos y prácticos. Se inició con una presentación de los diferentes participantes, reconociendo alguna cualidad que ellos tuvieran y de la cual se sintieran orgullosos. Seguidamente se llevó a cabo un ejercicio donde tuvieron la oportunidad de reconocer las cualidades de sus compañeros esto con el fin de entablar lazos de confianza entre ellos(as). Cada participante tuvo la oportunidad de exponer que emociones sentían al momento de escuchar de voz de sus compañeros las cualidades que ellos veían. Se continuó con ejercicio de confianza y trabajo en equipo donde los/las participantes contaron con la oportunidad de comprender algunos principios básicos del trabajo en equipo, elementos que son necesarios al momento de entablar confianza con sus compañeros(as).

7. Capacitación: Mindfulness y Emociones en Espacios Laborales

Equipo de trabajo intervenido: Equipo de Investigación. Lugar: Sede IDIPRON carrera 15

Objetivo: Compartir a través de una capacitación herramientas teórico-prácticas de Mindfulness e Inteligencia Emocional que les permita a los/las participantes comprender y administrar sus estados emocionales de manera asertiva en sus espacios laborales.

Desarrollo de la capacitación: El tema central de esta capacitación fue Mindfulness y las emociones en los espacios laborales, el acercamiento metodológico se inició con un reconocimiento de los diferentes participantes como personas valiosas para el IDIPRON y su gran vocación de servicio como motor fundamental para prestar un excelente acompañamiento en el escenario de trabajo a todos los jóvenes que hacen parte de los procesos de investigación.

8. Capacitación: Proyecto de Vida desde la Inteligencia Emocional

Equipo Intervenido: Pre-Pensionados y Sus Familias. Lugar: UPI La Vega

Objetivo: Profundizar en los aspectos fundamentales del pasado, presente y futuro que tienen los pre-pensionados que les ayuden a fortalecer su proyecto de vida.

Desarrollo de la capacitación: Los pre-pensionados se encuentran en un momento muy importante de sus vidas, después de vivir y entregarle tanto tiempo maravilloso al IDIPRON, se encuentran en un cierre de sus procesos laborales, lo que significa que muchos asumirán nuevos roles y responsabilidades frente a sus familias y la sociedad en general; en ese orden de ideas, la posibilidad que se tuvo de profundizar de manera integral sobre su pasado, presente y futuro les permitió tomar los elementos positivos de cada momento y aprovecharlos convirtiéndolos en oportunidades para salir adelante con los diferentes proyectos que vienen pensando o realizando en la actualidad.

9. Capacitación: Diplomado Coaching para Triunfadores – Directivos

Equipo de trabajo intervenido: Director, Subdirectores y Líderes

Objetivo: Obedeciendo a Principios de Coherencia y buscando que estas actividades logren un impacto real empezando desde arriba, los Directivos se han involucrado igualmente en este proceso; es así como se ha adelantado en el formato de Diplomado nuestro “Coaching para Triunfadores”, este proceso se adelanta de forma periódica con estos funcionarios y se alterna con sesiones individuales de Coaching.

Desarrollo: En la visión de nuestro Director el cambio empieza por arriba, por los líderes, por lo que la participación de estos funcionarios es clave en la generación de un cambio de cultura dentro del Instituto y de cara a los usuarios de los servicios. De allí que el fomento de competencias ejecutivas y de liderazgo se hace necesario para movilizar todos los recursos del Instituto en la consecución de un ambiente de trabajo donde prime el servicio, el beneficio de nuestros usuarios y se logre que en todo momento se forme a estos seres humanos que por diferentes razones han caído en la desadaptación y requieren de todos los esfuerzos y oportunidades para llevarlos a crecer como individuos.

10. Procesos de Coaching Ejecutivo

Equipo de trabajo intervenido: Director, Subdirectores y Líderes. Lugar: Oficinas del Instituto.

Objetivo: Conversar de manera individual con cada funcionario Líder para ayudarles a encontrar opciones que les faciliten su trabajo, gestión e incluso su vida personal.

Desarrollo: Esta modalidad de acompañamiento individual consideramos que es el mayor valor alcanzado en esta etapa de la formación, ya que se inició este proceso con las personas asistentes al primer módulo de los directivos y la evidencia de lo positivo de estas sesiones empiezan a notarse a partir de la forma en que se han sincerado la mayoría de participantes, brindando información vital para efectos de lograr comprender las dinámicas que se dan al interior del Instituto y que son susceptibles de mejorar.

B. Planes, Programas y Proyectos

En desarrollo de la Misionalidad del Instituto, se desarrollaron las siguientes actividades:

Festival del Afecto y la Alegría

Los funcionarios del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la juventud IDIPRON, lograron reunir ropa, juguetes, utensilios de cocina, colchones, camas y calzado para ser donados a las familias de los beneficiarios de la Institución. La Unidad de Protección Integral Perdomo, fue el escenario ideal para congregarse a más de 1000 personas, quienes disfrutaron de música, juegos populares y exposiciones artísticas y algunas familias, se llevaron de regalos para sus casas, artículos que les alegraran la navidad. Las familias reconocieron el interés de IDIPRON por generar estas actividades. Por su parte, el Subdirector de Métodos de IDIPRON, Alirio Pesca Pita, resaltó el compromiso de la Administración Distrital y de la Institución, con el mejoramiento de la calidad de vida de las familias capitalinas y la transformación de una Bogotá Mejor Para Todos.

Veintidós (22) Egresados del IDIPRON, se vinculan Laboralmente en Programa de Distrito Joven

La Unidad de Emprendimiento y Empleabilidad de IDIPRON, en convenio con una de las cadenas de restaurantes de comida rápida más importante a nivel mundial, hoy vinculó laboralmente a jóvenes egresados del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y Juventud – IDIPRON. En el marco del programa Distrito Joven, la iniciativa del Gobierno Nacional “40.000 Primeros Empleos” y la Estrategia de Empleabilidad de IDIPRON, veintidós (22) jóvenes firmaron su primer contrato laboral por un año, luego de ser capacitados y facilitarles el acceso a la creación de empleo y negocios. El programa “40.000 Primeros Empleos” es una iniciativa del Gobierno Nacional como instrumento para mejorar la empleabilidad de la población de jóvenes entre 18 y 28 años de edad sin experiencia laboral relacionada, jóvenes recién egresados de algún programa de educación superior (técnicos, tecnólogos, profesionales) y bachilleres que no hayan podido continuar con su proceso de formación”. El coordinador de la Unidad de Emprendimiento y Empleabilidad de la Institución, afirmó que “la expectativa de emprendimiento y empleabilidad es grande, esperamos que en 2017 podamos vincular laboralmente a todos los egresados de IDIPRON, hacer su seguimiento y acompañamiento en todo su proceso”.

Quinientos veintinueve (529) Jóvenes Graduados para la Productividad

El programa “Distrito Joven” de la Alcaldía Mayor de Bogotá y que lidera el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON- graduó a 529 jóvenes en Contabilidad, Desarrollo de Operaciones Logísticas, Mantenimiento de Equipos de Cómputo, Programación de Software, Recursos Humanos y Sistemas, entre otros. El Director de IDIPRON, Padre Wilfredo Grajales Rosas felicitó a los jóvenes y sus familias recalando “el compromiso que tiene la administración del Alcalde Enrique Peñalosa con ustedes y con sus familias. Esta Alcaldía cree en ustedes por ser la nueva fuerza de emprendimiento y productiva que sacara adelante nuestra ciudad, durante este tiempo logramos transformar vidas por medio de historias de afecto y de calidad humana”. Distrito Joven tiene como objetivo desarrollar competencias laborales a jóvenes con derechos vulnerados y en riesgo sicosocial.

El IDIPRON unido a la Campaña “Ojos en Todas Partes”

En el marco de la campaña contra de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA), el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON), mediante un trabajo interdisciplinario con la Secretaría de Gobierno y la organización religiosa Red Tamar, llevaron a cabo en Instituciones Educativas una serie de actividades enfocadas a la prevención de este delito. La intervención en conmemoración al día internacional contra esta transgresión, se ha venido realizando desde el 23 septiembre en 11 colegios pertenecientes a las localidades de Santafé, Mártires y Candelaria. Los participantes de este proceso han sido niños de 2° a 4° grado de primaria, padres de familia y docentes; teniendo en cuenta que IDIPRON es un proyecto pedagógico se implementaron actividades didácticas, entre las cuales, un trabajo con globos, rompecabezas, la creación de murales, cuadros en plastilina y artesanías: una de las personas que participó en el evento e integrante del equipo de Transversalización de la Política Pública de Género y la Diversidad Sexual del IDIPRON, están direccionadas a desarrollar herramientas de autocuidado y el trabajo en equipo en los Niños, Niñas y Adolescentes. Este trabajo en territorio ha propiciado el fomento y la creación de escenarios que incentiven a la ciudadanía en general en el compromiso de garantizar y proteger a nuestros NNA, haciendo de los colegios y las familias territorios seguros y protectores. El Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON), seguirá comprometido en sumar esfuerzos para garantizar y reestablecer los derechos de NNA del Distrito.

Cuidado del Medio Ambiente

En el marco del desarrollo del Plan Integral de Gestión Ambiental - PIGA en IDIPRON, se implementaron las siguientes acciones:

Programa Uso Eficiente del Agua: seguimiento y análisis a los consumos, sensibilización a funcionarios y NNAJ por medio de capacitaciones a la totalidad de las sedes de la entidad acerca de Uso eficiente y ahorro de agua, se cuenta con Inventario hidrosanitario de las unidades en los cuales a la fecha el porcentaje de instalación de sistemas ahorradores de agua es de 50%.

Programa Uso Eficiente de la Energía: seguimiento y análisis a los consumos, sensibilización a funcionarios y NNAJ por medio de capacitaciones a la totalidad de las sedes de la entidad acerca de Uso eficiente y ahorro de energía, cuatro campañas para promoción de tips de ahorro de energía, se cuenta con Inventario de luminarias de las unidades en los cuales a la fecha el porcentaje de instalación de luminarias ahorradoras es del 93%.

Programa Gestión Integral de Residuos: sensibilización a funcionarios y NNAJ por medio de capacitaciones a la totalidad de las sedes de la entidad acerca de separación en la fuente, manejo y almacenamiento de residuos, al igual que el desarrollo de dos capacitaciones a las enfermeras de la entidad acerca del manejo de los residuos hospitalarios, las capacitaciones fueron en su mayoría en acompañamiento con la UAESP.

La Entidad continúa con la gestión integral de los residuos mediante convenio de corresponsabilidad con la Cooperativa de recicladores Puerta de Oro a los cuales entregamos para disposición final; de igual forma todos los residuos peligroso de la entidad son gestionados mediante la empresa ECOENTORNO la cual está avalada por la Secretaria Distrital de Ambiente para gestionarlos y dar disposición final de los mismos.

Se han realizado campañas para promover el uso de la bicicleta dentro de la entidad, igualmente se ha participado en las actividades realizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá que buscan avanzar con la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Instituto para la promoción de la
Iniciativa Social

movilidad sostenible de la ciudad, alcanzando a movilizar en día sin carro del Distrito, más de 150 funcionarios en bicicleta.

Finalmente se contó con visita de la Secretaria Distrital de Ambiente, los días 27, 28, 30 de noviembre y 01 de diciembre de 2016, realizando seguimiento a 9 sedes de la entidad, evidenciando avances importantes en la implementación de los programas, más de un 80% en los programas de Uso Eficiente del Agua, Uso Eficiente de la Energía y Gestión Integral de residuos y un 100% en implementación de prácticas sostenibles; lo que conlleva a un avance total de 4% en el avance total de implementación de PIGA en la entidad logrando 86,51%.

MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

A. Componente Auditoría Interna

En el rol de Seguimiento y Evaluación de la Oficina de Control Interno y teniendo en cuenta el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se realizaron las siguientes Auditorías Internas y Especiales:

Auditorías Internas

1. Proceso Estratégicos: Auditoría Gestión de Comunicaciones
2. Proceso de Apoyo: Proceso de Gestión Financiera – Área de Contabilidad; Proceso de Gestión Financiera – Área de Tesorería; Auditoría a Control Interno Disciplinario; Proceso Gestión Jurídica; Proceso Gestión Contractual, Auditoría Atención a la Ciudadanía (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - (SDQS), Gestión Tecnológica y de la Información
3. Proceso Misional: Proceso de Restitución de Derechos – Estrategia ESCNNA.

Auditorías Especiales

1. Proceso de Apoyo: Auditoría Especial a la Administración de los Alimentos en la Unidad de la Rioja.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los avances tecnológicos han conducido a que en la actualidad uno de los medios de comunicación más utilizados sea el correo electrónico, a través del cual se intercambia información de cualquier tipo en formato digital. Es así como las empresas hoy en día lo han adoptado como uno de sus medios o canales de comunicación principales y lo utilizan como una oficina postal virtual con un nombre llamado “dominio” que lo identifica y asocia a la misma. El nombre de dominio del correo electrónico del Instituto, se identifica como *@idipron.gov.co*.

Con el objetivo de proveer un canal de comunicación institucional que sea eficiente, confiable, seguro y oportuno para el intercambio de información electrónica, tanto interna como externa, se hace necesario contar con un sistema de correo electrónico que brinde disponibilidad, movilidad, seguridad, productividad, privacidad y facilidad en búsqueda de información; el IDIPRON venía utilizando para su servicio de correo electrónico el software Zimbra en la modalidad de Licencia Pública General de GNU versión 2 (GNU General Public License, versión 2 - GPL v.2) sobre sistema operativo GNU/Linux en distribución RED HAT; esta plataforma software corre sobre un servidor tipo cuchilla (Blade Server) conformado por un procesador

XEON de cuatro núcleos, 16 GB (Giga Bytes) de memoria RAM y una LUN (Logical Unit Number) asignada con capacidad de 1 TB (Tera Bytes) de almacenamiento para los buzones de correo, a los cuales tenían una capacidad limitada de 0,5 GB por buzón, y en unos pocos casos para los más exigentes y críticos una capacidad de 2 GB.

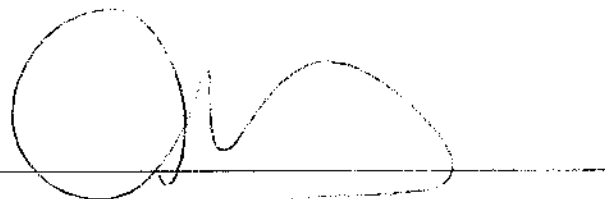
En la actualidad existen proveedores especializados en sistemas de correo electrónico de tecnología moderna, como es el correo en la nube, que proveen buzones con gran capacidad de almacenamiento, disponen de esquemas de alta disponibilidad y ofrecen sus servicios con valores agregados como herramientas de colaboración y posibilidad de acceso desde cualquier plataforma como Linux, Windows, iOS, Android, entre otros y desde cualquier tipo de dispositivo como computadores de escritorio, computadores portátiles, tablets o cualquier tipo de dispositivo móvil, además de la independencia de acceso desde cualquier ubicación. En este orden de ideas, el IDIPRON tomó la decisión de adelantar la contratación requerida para adquirir el correo en la nube, con lo cual se verá beneficiado al poner al servicio de la comunidad, un canal de comunicación con alta disponibilidad y capacidad de recibir y/o enviar información de gran tamaño, sin que se presenten rechazos por tal motivo, contando con acceso desde cualquier lugar y dispositivo, evitándose los costos de mantener una infraestructura en sistema de correo de alta disponibilidad y los costos en la respectiva seguridad, además de contar con herramientas de colaboración.

Estado General del Sistema de Control Interno

Se evidencia que el Sistema de Control Interno contribuye al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión en el IDIPRON, a través del monitoreo y seguimiento permanente de las actividades que se desarrollan en cada proceso y al cumplimiento de las metas y objetivos trazados, garantizando de esta forma la continuidad del servicio con eficiencia, eficacia y efectividad lo que ha permitido un mejoramiento continuo a los procesos.

Recomendaciones

De conformidad con las directrices de las instancias competentes y la Secretaría General Distrital, la Oficina de Control Interno considera que es importante continuar con el proceso de implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión en el Instituto, a través de la formulación, desarrollo y seguimiento de los planes de mejoramiento producto de las auditorías internas, mapas de riesgos, órganos de control, quejas y reclamos y autoevaluación de la gestión, entre otros; instrumento que permite identificar y definir las acciones de mejoramiento que contribuyan a corregir las desviaciones encontradas en dicho Sistema y en la gestión de las operaciones en el Instituto para lograr un sistema de gestión que opere con calidad, y con niveles altos de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados, al igual que un sistema propositivo y participativo que impulse en forma permanente la mejora continua.



GUSTAVO OLAYA FERREIRA
Jefe de Oficina de Control Interno