

10100

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN (QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS) EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR
FAMILIAR, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO
DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION**

PERÍODO: PRIMER SEMESTRE 2013

Elaborado: Oficina de Control Interno

Bogotá, D.C., Agosto 2013

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN
(PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS) EN EL INSTITUTO
COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE
LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION**

PERÍODO: PRIMER SEMESTRE 2013

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/01/2013 al 30/06/2013
LUGAR:	Sede de la Dirección General

1. JUSTIFICACIÓN

Ley 1474 de 12 de julio de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, determina en el artículo 76: “*OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad a través de la Web.*”

“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

Circular externa No. 001 de 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, la cual establece: “*Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.*”

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en la ley y la jurisprudencia en cuanto a las respuestas dadas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar respecto a los derechos de petición que presentan los usuarios y ciudadanos y relacionados con los servicios que brinda la entidad.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Revisar la base de datos de las peticiones correspondientes al primer semestre de 2013 y procesarla para verificar la oportunidad de respuesta para las mismas.
- Realizar seguimiento a los mecanismos y procedimientos adoptados por la entidad, para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

- Presentar a la Alta Dirección el resultado de la verificación y seguimiento realizado al Proceso de Servicio y Atención, como aporte para generar acciones de mejora al mismo.

4. ALCANCE

La verificación se realizó en la Sede de la Dirección General- Dirección de Servicios y Atención, a la información registrada por las 33 Regionales y de la Sede de la Dirección General en el Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano y del trámite dado a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre del 2013.

5. METODOLOGIA

- 5.1. Revisión y análisis de la base de datos de las peticiones correspondientes al primer semestre de 2013 para verificar la oportunidad de respuesta dada por la entidad a los ciudadanos y usuarios de los servicios.
- 5.2. Verificación de información secundaria como boletines periódicos de la Dirección de Servicios y Atención, así como los informes de auditoría de la Oficina de Control Interno en cuanto al macro proceso de servicios y atención.
- 5.3. Elaboración del informe de la verificación adelantada.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

6.1. MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (MECANISMO CREADO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQR).

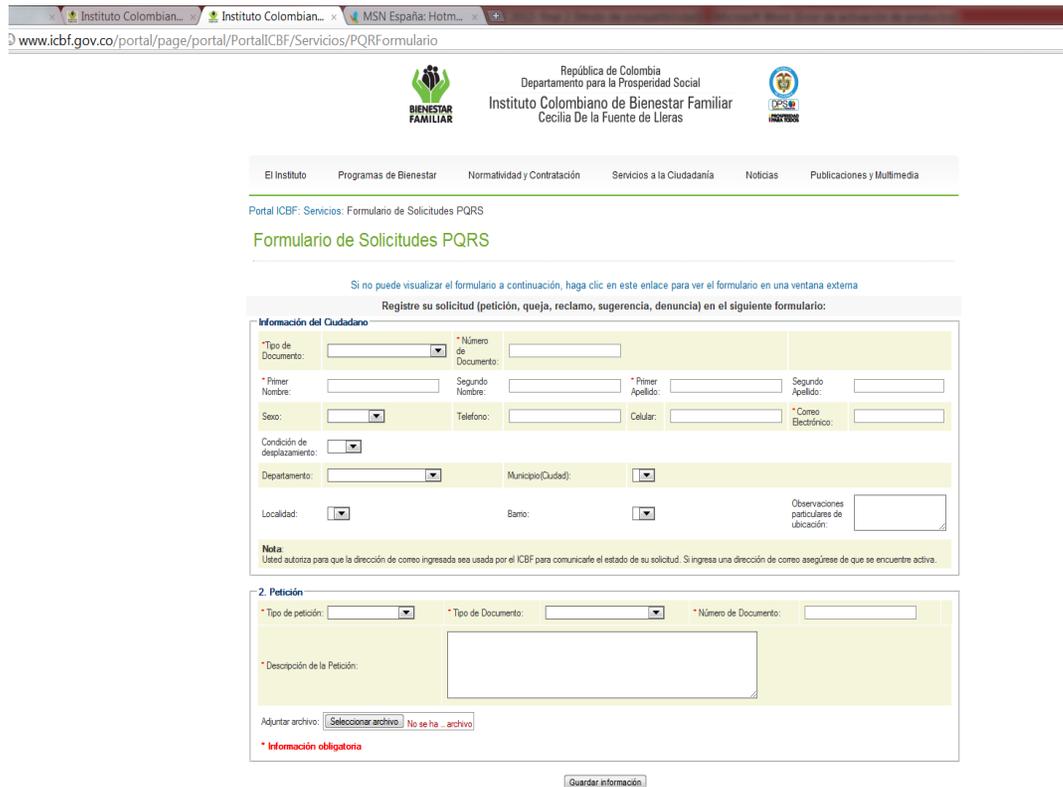
El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en cumplimiento de sus funciones y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad, acorde con lo dispuesto en la ley 1474 de 2011 artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Con la implementación del modelo de atención al ciudadano con enfoque en procesos opera en los niveles nacional y regional a través del Macro proceso de Servicios y Atención; a su vez se compone de dos procesos: **1.** Gestión de servicio a beneficiarios cuyo objetivo es “Adelantar las acciones para brindar calidez, calidad y oportunidad en la prestación y atención de los servicios brindados a los ciudadanos/clientes que acceden al Bienestar Familiar” y **2.** Gestión de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias cuyo objetivo es “Adelantar las acciones para garantizar la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en oportunidad, promoviendo la participación ciudadana y el control social”, que se encuentra incluido en el mapa de macro procesos y procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, buscando la integración con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

En el proceso se encuentran establecidos cinco canales de comunicación: **a) Presencial:** ante el Centro de Contacto de la Sede de la Dirección General y en los puntos de atención al ciudadano de las sedes Regionales y en los Centros Zonales del ICBF. **b) Escrito:** en la oficina de radicación de correspondencia establecida en los diferentes niveles del ICBF para tal efecto. Las peticiones recibidas por fax se consideran escritas. **c) Telefónico:** a través de la Línea Gratuita Nacional de Bienestar y de las líneas telefónicas de la Sede de la Dirección General y Centros Zonales (**018000918080**). **d) Medios electrónicos:** Cualquier persona nacional o extranjera, podrá realizar peticiones al ICBF a través del portal web del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o de cualquier otro medio electrónico que llegare a implementarse para tal fin, en la actualidad se han abierto nuevos canales a través de las redes sociales como lo son Facebook y twitter, que son

atendidos por una profesional de la Oficina de Comunicaciones. **e) Buzón de Peticiones:** Cualquier persona, podrá interponer peticiones a través de los buzones situados para tal fin en la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales.

El ICBF cuenta en su página Web (www.icbf.gov.co) con un link de servicios a la Ciudadanía, con las siguientes opciones: Solicitud de Quejas y reclamos, chat, llamada en línea, registro, seguimiento a mi solicitud, glosario, preguntas frecuentes, ofertas de empleos, digiturno financiero, correo interno y, adopciones.



Portal ICBF: Servicios: Formulario de Solicitudes PQRS

Formulario de Solicitudes PQRS

Si no puede visualizar el formulario a continuación, haga clic en este enlace para ver el formulario en una ventana externa

Registre su solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia) en el siguiente formulario:

Información del Ciudadano

* Tipo de Documento: * Número de Documento:

* Primer Nombre: Segundo Nombre: * Primer Apellido: Segundo Apellido:

Sexo: Teléfono: Celular: * Correo Electrónico:

Condición de desplazamiento:

Departamento: Municipio(Ciudad):

Localidad: Barrio: Observaciones particulares de ubicación:

Nota:
Usted autoriza para que la dirección de correo ingresada sea usada por el ICBF para comunicarle el estado de su solicitud. Si ingresa una dirección de correo asegúrese de que se encuentre activa.

2. Petición

* Tipo de petición: * Tipo de Documento: * Número de Documento:

* Descripción de la Petición:

Adjuntar archivo:

* Información obligatoria

A través de las herramientas de interacción, los ciudadanos podrán consultar, preguntar y compartir inquietudes y opiniones. También podrás ingresar nombre de usuario y contraseña (si dispones de uno) en la aplicación de tu interés y consulta la información específica que necesitas.

De otras las oficinas de atención al ciudadano en la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros zonales prestan su atención presencial de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes en jornada continua; los Directores Regionales y los Coordinadores de Centros Zonales, de acuerdo con las necesidades del servicio en cada uno de los puntos de atención, podrán establecer horarios extendidos de atención, antes de las 8 a. m. y después de las 5 p. m. y los días sábados, para garantizar la atención de los ciudadanos que tienen acceso limitado por restricciones de tiempo y lugar, de igual manera establecen turnos de disponibilidad para la atención de situaciones urgentes en horas de la noche y los fines de semana; además, se ha establecido la atención prioritaria a personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo.

En el ICBF existe el esquema de seguimiento, control y evaluación al proceso por parte de la Dirección de Servicios y Atención, consiste en la verificación permanente del cumplimiento del Proceso, para garantizar respuestas con calidad, oportunidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas en el ICBF.

El insumo al seguimiento es el reporte de las actuaciones, adelantado por servidores públicos y contratistas, las cuales deben ingresarse al módulo de Atención al Ciudadano del sistema de información misional de manera clara y concisa, debiendo describir la solución de fondo a la petición.

Respecto al seguimiento y control de los registros, los responsables de proceso de Servicios y Atención en los niveles nacional, regional y zonal, deben verificar que se resuelva dentro de los términos legales, de conformidad con los parámetros de los servicios prestados por el Instituto; una vez surta la solución y respuesta de la petición, se anotará en el registro y se dará por cerrado el caso, o cuando se produzca alguna información que no de solución definitiva al asunto, igualmente se anotará en el registro como observación y se efectuará el cierre del mismo.

6.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

➤ REPORTE DE INFORMACIÓN – SISTEMA DE INFORMACION MISIONAL –SIM-

De acuerdo con el reporte de información obtenido del Sistema de Información Misional –SIM - Modulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta de las Peticiones, para el primer semestre del 2013, el Macroproceso de Servicios y Atención, arrojó los siguientes resultados:

Tabla No. 1 Tipo de Petición Primer Semestre 2013

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Asesoría en Derecho de Familia	2.208	0,58%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	85	0,02%
Atención en Crisis	153	0,04%
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	4	0,00%
Denuncias PRD	11.588	3,03%
Denuncias Violencia Intrafamiliar	186	0,05%
Derecho de Petición	20.174	5,28%
Derechos de Petición - Denuncias PRD	12	0,00%
Información y Orientación	84.688	22,17%
Información y Orientación con Tramite	47.543	12,45%
Llamadas No serias	210.955	55,23%
Quejas	391	0,10%
Reclamos	894	0,23%
RUB Entrada	471	0,12%
RUB Salida	1.259	0,33%

Otros de los tipos de petición con mayor incidencia fueron los relacionados con la solicitud de Información y orientación relacionados con Horarios de atención, directorio de la entidad (ubicación de Centros Zonales), consultas de interés particular o general (solicitud de cupos HCB, Jardines Infantiles, como acceder al programa de Desayunos, etc.), que no son accesibles o claros para la comunidad en general.

Otra de las peticiones con un resultado representativo es el de información y orientación con Trámite, categorizadas como información y orientación, pero que requieren una respuesta efectiva y de fondo, de parte de una dependencia o un profesional de la entidad sin que genere un proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Con relación a los tipos de petición con menor número de registros en el primer semestre de 2013, se encontraron la Atención por Ciclos de Vida, las cuales se relacionan con las peticiones, consultas, solicitudes y ampliaciones de cupo para la vinculación de los niños, niñas y adolescentes y familias en cualquiera de los programas de la Dirección de Primera infancia, Niñez y Adolescencia, Familia y Comunidades y Nutrición.

Con respecto al trámite de Adopción, son pocas las solicitudes presentadas por este medio las cuales están relacionadas con el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción así como las intervenciones practicadas por profesionales durante el proceso.

De la verificación y análisis de los tiempos de respuesta dada a las peticiones registradas en el Sistema de Información Misional –SIM- Modulo de Atención al Ciudadano, se obtuvo los siguientes resultados:

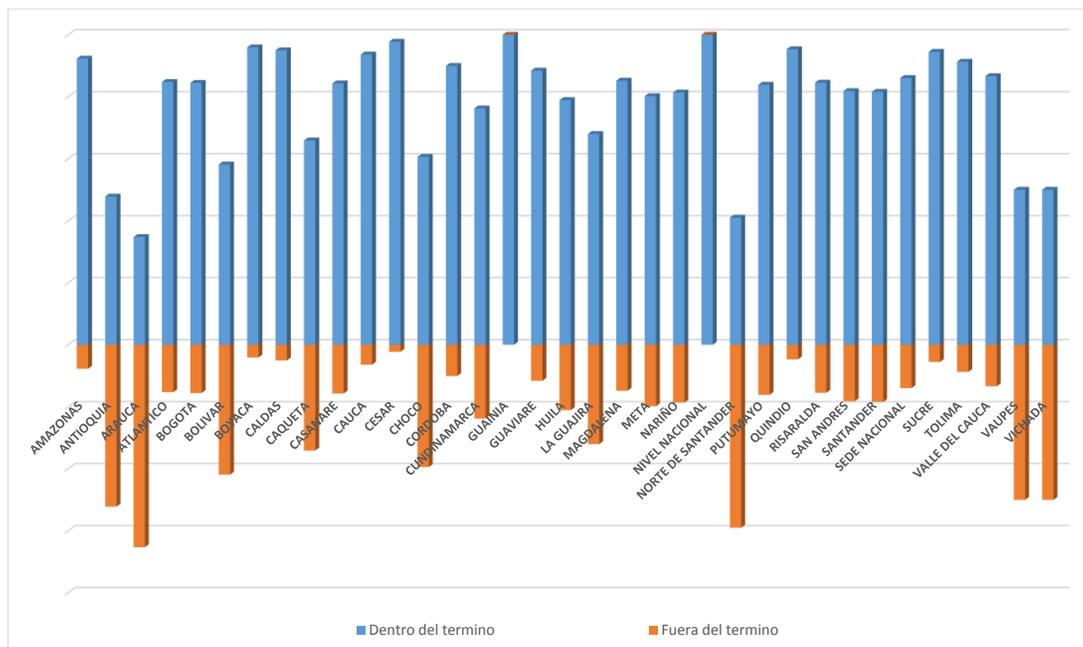
Tabla No. 2 Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2013

ITEM	REGIONALES	TOTAL PETICIONES	PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
1	AMAZONAS	13	1	8%
2	ANTIOQUIA	3.021	1.577	52%
3	ARAUCA	288	188	65%
4	ATLANTICO	840	128	15%
5	BOGOTA	10.941	1.699	16%
6	BOLIVAR	822	344	42%
7	BOYACA	393	16	4%
8	CALDAS	398	20	5%
9	CAQUETA	267	91	34%
10	CASANARE	102	16	16%
11	CAUCA	423	27	6%
12	CESAR	134	3	2%
13	CHOCO	604	238	39%
14	CORDOBA	497	50	10%
15	CUNDINAMARCA	1.094	260	24%
16	GUAINIA	4	-	0%
17	GUAVIARE	69	8	12%
18	HUILA	598	126	21%
19	LA GUAJIRA	331	106	32%
20	MAGDALENA	324	48	15%
21	META	212	42	20%

ITEM	REGIONALES	TOTAL PETICIONES	PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
22	NARIÑO	354	66	19%
23	NORTE DE SANTANDER	1.690	997	59%
24	PUTUMAYO	31	5	16%
25	QUINDIO	214	10	5%
26	RISARALDA	356	55	15%
27	SAN ANDRES	11	2	18%
28	SANTANDER	662	122	18%
29	SEDE NACIONAL	354.365	49.447	14%
30	SUCRE	127	7	6%
31	TOLIMA	551	48	9%
32	VALLE DEL CAUCA	2.194	293	13%
33	VAUPES	2	1	50%
34	VICHADA	4	2	50%
	Total General	381.936	56.043	15%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio del 2013

Gráfico No. 2 Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2013



En la tabla y grafica No. 2 se evidencia que de las **381.936** peticiones recibidas en el primer semestre del 2013 a nivel general, **56.043** se encuentran registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **15%**.

Con respecto al mismo periodo del año anterior, se evidencia un avance positivo con respecto al registro de las respuestas dadas dentro del término en un 11%, sin embargo se debe seguir controlando el seguimiento a dichas respuestas.

Tabla 3. Comparativo primer semestre 2012 vs primer semestre 2013

AÑO	TOTAL DE PETICIONES	PETICIONES FUERA DE TERMINO	%
Primer semestre 2012	315.085	81.095	26%
Primer semestre 2013	381.936	56.043	15%
diferencia	66.851	25.052	11%

Fuente: informes Oficina de Control Interno

En consideración a los resultados arrojados en el análisis anterior, frente a los tiempos de respuesta, se procedió a verificar sobre la oportunidad con la cual se da respuesta a los Derechos de Petición, Denuncia PARD, Reclamos y Quejas recibidos a nivel nacional, obteniendo el siguiente resultado:

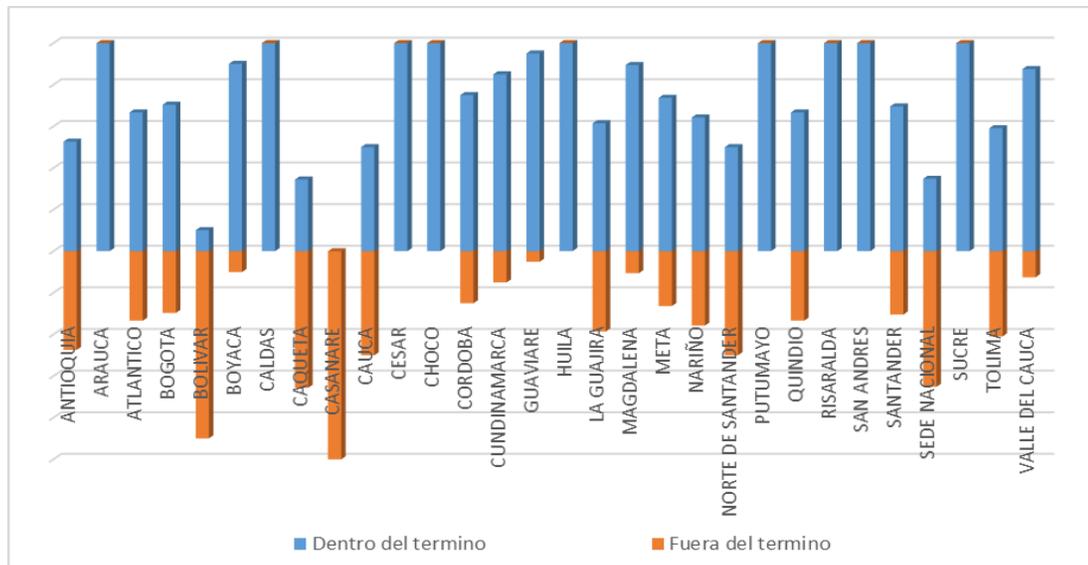
Tabla No. 4. Derechos de Petición vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2013

REGIONALES	TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
ANTIOQUIA	57	27	47%
ARAUCA	2	-	0%
ATLANTICO	15	5	33%
BOGOTA	188	56	30%
BOLIVAR	308	277	90%
BOYACA	10	1	10%
CALDAS	3	-	0%
CAQUETA	121	80	66%
CASANARE	3	3	100%
CAUCA	2	1	50%
CESAR	5	-	0%
CHOCO	5	-	0%
CORDOBA	4	1	25%
CUNDINAMARCA	20	3	15%
GUAVIARE	60	3	5%
HUILA	10	-	0%
LA GUAJIRA	261	101	39%
MAGDALENA	19	2	11%
META	19	5	26%
NARIÑO	14	5	36%
NORTE DE SANTANDER	8	4	50%
PUTUMAYO	3	-	0%
QUINDIO	3	1	33%
RISARALDA	2	-	0%
SAN ANDRES	1	-	0%

REGIONALES	TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
SANTANDER	23	7	30%
SEDE NACIONAL	18.960	12.363	65%
SUCRE	2	-	0%
TOLIMA	22	9	41%
VALLE DEL CAUCA	24	3	13%
Total General	20.174	12.957	64%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio del 2013

**Gráfico No. 3 Total Derechos de Petición vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Primer Semestre de 2013**



En la tabla y grafica No. 3, se evidencia que de los **20.174** derechos de petición recibidos en el primer semestre del 2013 a nivel general **12.957**, se encontraron registrados con respuestas fuera de término, equivalente al **64%**.

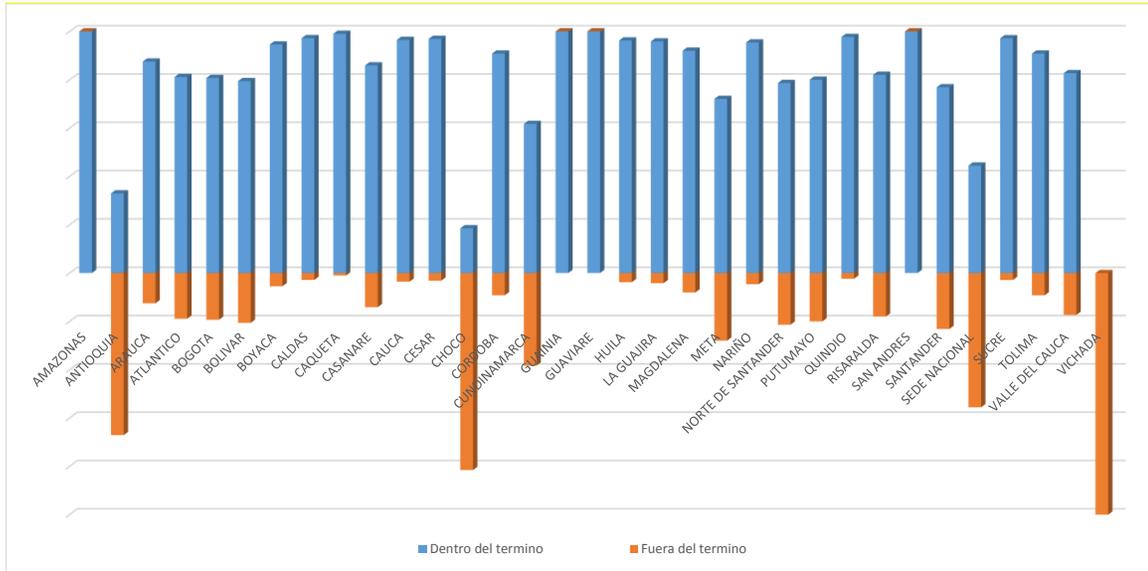
**Tabla No. 5 Total Denuncias PRD vs Tiempo de Respuesta.
Nivel Nacional Primer Semestre de 2013**

REGIONALES	TOTAL DENUNCIAS	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
AMAZONAS	9	-	0%
ANTIOQUIA	1.333	894	67%
ARAUCA	8	1	13%
ATLANTICO	445	84	19%

REGIONALES	TOTAL DENUNCIAS	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
BOGOTA	4.792	925	19%
BOLIVAR	243	50	21%
BOYACA	129	7	5%
CALDAS	177	5	3%
CAQUETA	101	1	1%
CASANARE	71	10	14%
CAUCA	311	11	4%
CESAR	64	2	3%
CHOCO	119	97	82%
CORDOBA	305	28	9%
CUNDINAMARCA	556	213	38%
GUAINIA	3	-	0%
GUAVIARE	1	-	0%
HUILA	266	10	4%
LA GUAJIRA	24	1	4%
MAGDALENA	75	6	8%
META	93	26	28%
NARIÑO	109	5	5%
NORTE DE SANTANDER	103	22	21%
PUTUMAYO	10	2	20%
QUINDIO	129	3	2%
RISARALDA	217	39	18%
SAN ANDRES	1	-	0%
SANTANDER	337	78	23%
SEDE NACIONAL	18	10	56%
SUCRE	70	2	3%
TOLIMA	283	26	9%
VALLE DEL CAUCA	1.185	205	17%
VICHADA	1	1	100%
Total General	11.588	2.764	24%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio del 2013

**Gráfico No. 4 Total Denuncias PRD vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Primer Semestre de 2013**



En la tabla 5 y grafico No. 4, se evidencia que de los **11.588** Denuncias PARD recibidos en el primer semestre del 2013 a nivel general **2.764**, se encontraron registrados con respuestas fuera de término, equivalente al **24%**.

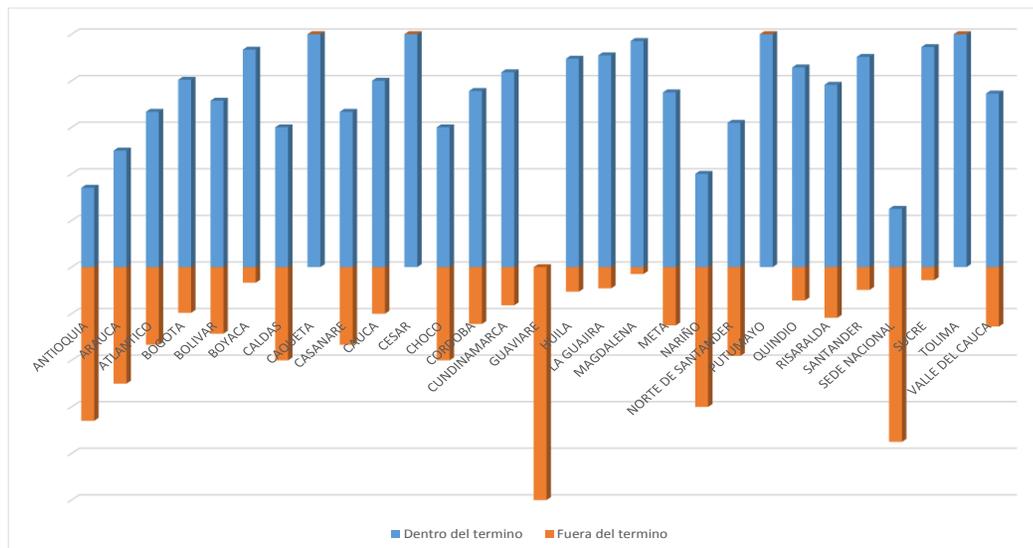
**Tabla No. 6 Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Primer Semestre de 2013**

REGIONALES	TOTAL RECLAMOS	RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
ANTIOQUIA	94	62	66%
ARAUCA	4	2	50%
ATLANTICO	39	13	33%
BOGOTA	245	48	20%
BOLIVAR	28	8	29%
BOYACA	15	1	7%
CALDAS	10	4	40%
CAQUETA	3		0%
CASANARE	3	1	33%
CAUCA	15	3	20%
CESAR	12		0%
CHOCO	5	2	40%
CORDOBA	41	10	24%
CUNDINAMARCA	55	9	16%

REGIONALES	TOTAL RECLAMOS	RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
GUAVIARE	1	1	100%
HUILA	19	2	11%
LA GUAJIRA	11	1	9%
MAGDALENA	34	1	3%
META	12	3	25%
NARIÑO	15	9	60%
NORTE DE SANTANDER	21	8	38%
PUTUMAYO	1		0%
QUINDIO	14	2	14%
RISARALDA	23	5	22%
SANTANDER	41	4	10%
SEDE NACIONAL	28	21	75%
SUCRE	18	1	6%
TOLIMA	36		0%
VALLE DEL CAUCA	51	13	25%
Total General	894	234	26%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio del 2013

**Gráfico No. 5 Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Primer Semestre de 2013**



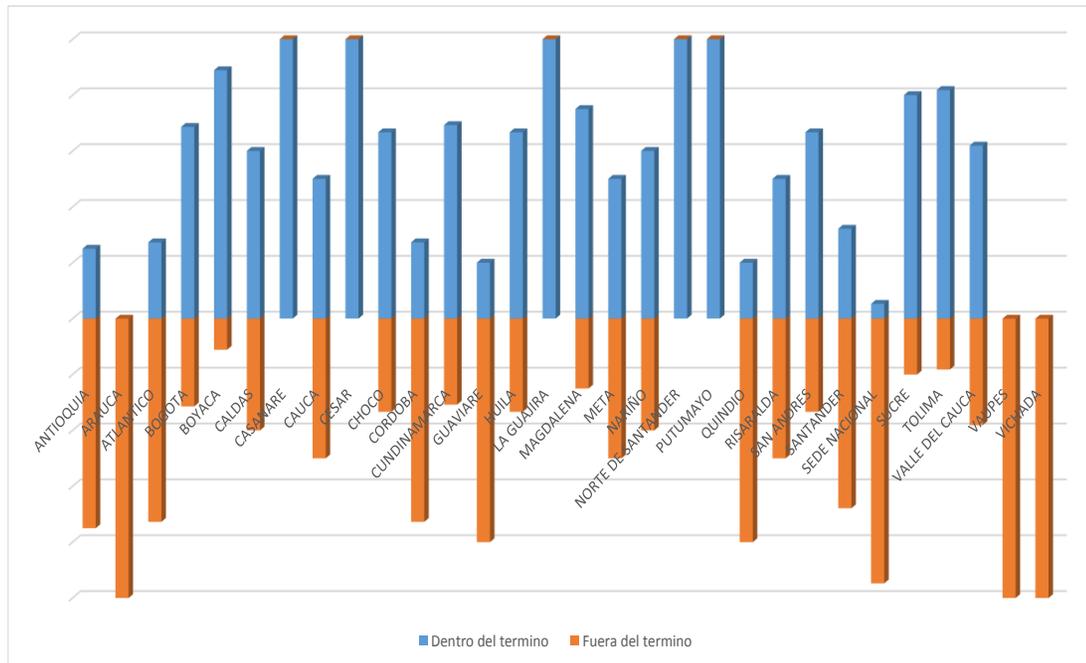
En la tabla y grafica No. 5, se evidencia que de los **894** Reclamos recibidos en el primer semestre del 2013 a nivel general **234**, se encontraron registrados con respuestas fuera de término, equivalente al **26%**.

**Tabla No. 7 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Primer Semestre de 2013**

REGIONALES	TOTAL QUEJAS	QUEJAS CONTESTADOS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
ANTIOQUIA	52	39	75%
ARAUCA	3	3	100%
ATLANTICO	11	8	73%
BOGOTA	121	38	31%
BOYACA	9	1	11%
CALDAS	5	2	40%
CASANARE	2	-	0%
CAUCA	2	1	50%
CESAR	1	-	0%
CHOCO	3	1	33%
CORDOBA	11	8	73%
CUNDINAMARCA	13	4	31%
GUAVIARE	5	4	80%
HUILA	6	2	33%
LA GUAJIRA	2	-	0%
MAGDALENA	12	3	25%
META	8	4	50%
NARIÑO	5	2	40%
NORTE DE SANTANDER	9	-	0%
PUTUMAYO	1	-	0%
QUINDIO	5	4	80%
RISARALDA	2	1	50%
SAN ANDRES	6	2	33%
SANTANDER	28	19	68%
SEDE NACIONAL	19	18	95%
SUCRE	5	1	20%
TOLIMA	22	4	18%
VALLE DEL CAUCA	21	8	38%
VAUPES	1	1	100%
VICHADA	1	1	100%
Total General	391	179	46%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio del 2013

**Gráfico No.6 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Primer Semestre de 2013**



En la tabla 7 y grafica No. 6, se evidencia que de los **391** Quejas recibidas en el primer semestre del 2013 a nivel general **179** se encontraron registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **46%**.

➤ **Auditorías Internas SIGE Primer Semestre 2013 Oficina de Control Interno ICBF**

En el primer semestre de 2013, la Oficina de Control Interno desarrolló dieciséis (16) auditorías internas con el objetivo de verificar que el Sistema Integrado de Gestión -SIGE- se haya implementado y se mantenga de manera eficaz, eficiente y efectiva para satisfacer los requisitos del cliente, y sea conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, legales y los del SIGE establecidos por el ICBF, el cual incluyó el proceso misional de atención al ciudadano, en las regionales Arauca, Bolívar, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Risaralda, Tolima y Vichada.

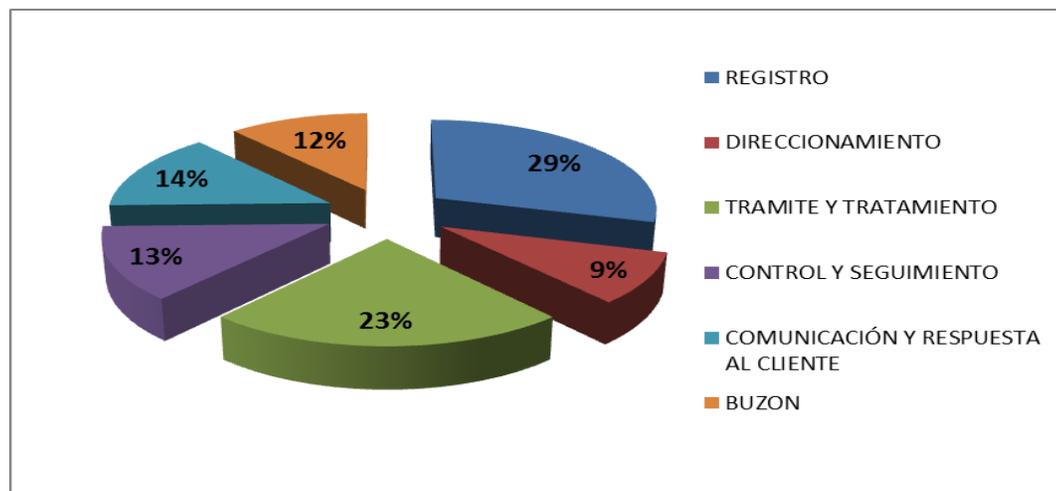
En las auditorías SIGE se verificó el cumplimiento del numeral 7.2.3. Comunicación con el cliente de la norma técnica NTC GP1000:2009 con la siguiente estadística de hallazgos, agrupándose en 6 temas específicos: 1. Registro, 2. Direccionamiento, 3. Trámite y tratamiento, 4. Control y seguimiento, 5. Comunicación con el cliente y 6. Buzón

Tabla No 8. Consolidado de No Conformidades encontradas dentro del Proceso de Auditoria Interna realizada a las Regionales Primer Semestre de 2013

7.2.3. Comunicación con el cliente	ARAUCA	BOLIVAR	CESAR	CORDOBA	CUNDINAMARCA	GUAJIRA	GUAVIARE	HUILA	MAGDALENA	META	NARIÑO	NORTE DE SANTANDER	PUTUMAYO	RISARALDA	TOLIMA	VICHADA	TOTAL
REGISTRO	3	6	1	7	13	7	1	1	4	3	3	7	2	7	5	4	74
DIRECCIONAMIENTO	3	0	0	2	4	4	0	1	1	2	0	2	0	1	3	0	23
TRAMITE Y TRATAMIENTO	0	5	3	2	16	1	0	6	3	4	1	10	2	1	4	0	58
CONTROL Y SEGUIMIENTO	6	5	0	1	6	1	2	2	1	0	2	5	0	0	1	1	33
COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	3	1	2	1	2	1	1	5	4	2	5	3	1	0	3	1	35
BUZON	0	6	3	2	4	0	1	0	0	1	3	3	3	1	1	1	29
TOTAL	15	23	9	15	45	14	5	15	13	12	14	30	8	10	17	7	252

Fuente: informes de Auditoria Primer Semestre del 2013 - Oficina de Control Interno

Grafica No 8. Consolidado de No Conformidades encontradas dentro del Proceso de Auditoria Interna realizada a las Regionales Primer Semestre de 2013



Como puede observarse, durante el primer semestre de 2013, del total de **252** hallazgos, la mayoría se dio por el tema de **Registro** dado a las PQR en el aplicativo SIM representando un **29%**, en segundo lugar se encuentra el tema de **Tramite y Tratamiento** con un **23%**, en tercer lugar el tema de **comunicación con el cliente** con un **14%**, en cuarto lugar el tema de **control y**

seguimiento con un **13%**, en quinto lugar el tema Buzón de Sugerencias con un **12%** y finalmente el tema con menor porcentaje es direccionamiento con un **9%**.

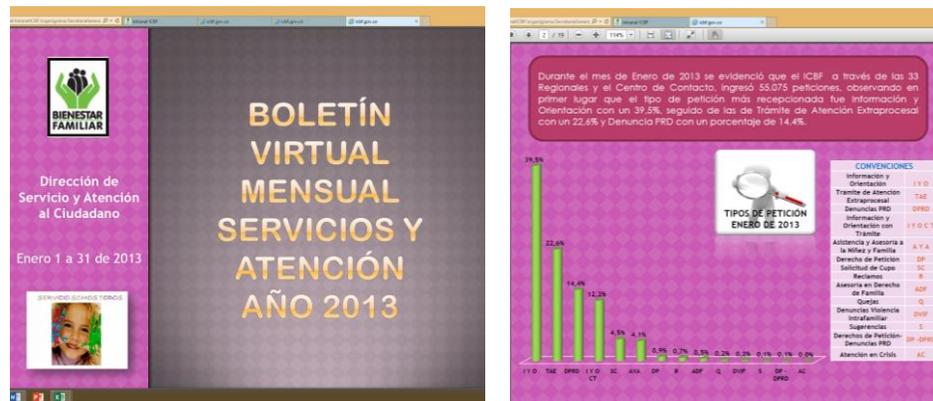
➤ **Encuestas de satisfacción ICBF primer semestre de 2012**

Con respecto a las Encuestas de satisfacción; el ICBF para el primer semestre de 2013, no aplicó encuestas de satisfacción y percepción del usuario frente a la prestación del servicio público que presta.

Para el primer semestre del 2013, la Dirección de Servicios y Atención de acuerdo a la función establecida en el artículo 15 del Decreto 987 de 2012, “*Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio*”, se ha delegado a dicha Dirección, realizar un estudio para conocer la percepción e índice del nivel de satisfacción del cliente externo con relación al cumplimiento que el Instituto da a sus programas y servicios, aplicando encuestas a los diferentes grupos poblacionales objeto de la misión institucional; por lo cual en este periodo, adelantaron el proceso de convocatoria, selección y contratación de la empresa encargada de aplicar las encuestas a nivel nacional, al igual que la preparación y diseño de formularios y metodología a aplicar en el segundo semestre del 2013.

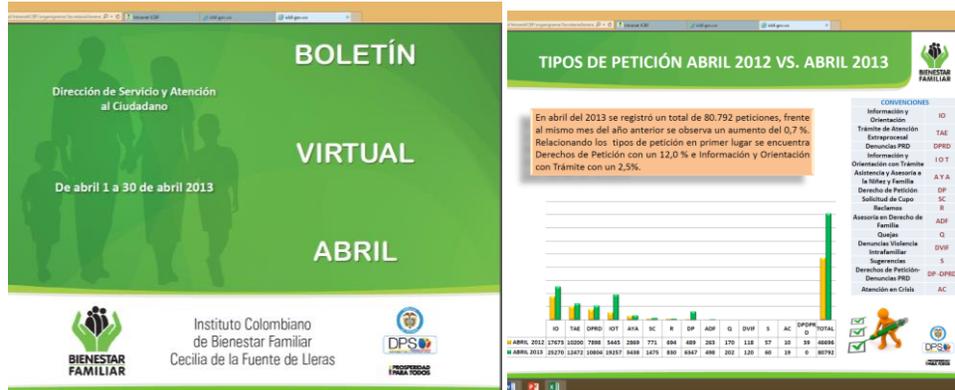
Al mismo tiempo, la Dirección de Servicios y Atención elabora Boletines mensuales los cuales son publicados en Intranet, donde se presenta un análisis comparativo frente al mismo mes del año anterior y comparativo con el mes anterior del año en vigencia, analizando el comportamiento de las peticiones recibidas.

BOLETIN MES DE ENERO 2013



Fuente: Dirección de Servicios y Atención

BOLETIN MES DE ABRIL DE 2013



Fuente: Dirección de Servicios y Atención

7. CONCLUSIONES

Frente al objetivo general propuesto, se concluye que la Dependencia encargada del proceso de atención al ciudadano, opera en relación con la obligación de recibir, tramitar y resolver las peticiones quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos presentan sobre los servicios que brinda el ICBF. Sin embargo, los puntos de control establecidos en los procedimientos para minimizar los riesgos del proceso presentan debilidades; generando incumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas.

La entidad cuenta con un Sistema de Información Misional, que si bien se encuentra reglamentado al interior de la institución, no es utilizado en todo su potencial, como se evidenció en la verificación realizada; las fallas en los registros de las actuaciones, peticiones que a pesar de haberse dado respuesta no se han cerrado en el sistema ocasionando desactualización en su estado y generando variaciones en los indicadores de oportunidad de respuesta.

La verificación realizada permitió establecer un avance positivo con respecto al registro de las respuestas dadas dentro del término en un 11% con respecto al mismo periodo del año 2012; sin embargo es importante continuar con el seguimiento y control del registro de las actuaciones con oportunidad, evitando generar variaciones en los indicadores de oportunidad de respuesta; cierre de peticiones extemporáneo o con los términos de respuesta vencidos como se pudo evidenciar en el análisis realizado a los Derechos de petición registrados el SIM 20.174 de los cuales 12.957 se encuentra las respuestas registradas fuera de termino, equivalente al **64%**.

Así mismo, se evidenció en las Dieciséis (16) auditorías internas SIGE realizadas en el primer semestre del 2013 que del total de no conformidades, el **29%** corresponde al registro de la peticiones recibidas, el **23%** a Trámite y Tratamiento, el **14%** a comunicación con el cliente y el **13%** a control y seguimiento.

Con respecto a los canales de comunicación, el ICBF cuenta con redes sociales como Facebook y Twitter, creados como un instrumento para conocer las percepciones de los usuarios con respecto a los servicios prestados por el ICBF; información que no se encuentra controlada a través del aplicativo SIM, situación que impide la trazabilidad del trámite a tales solicitudes.

Finalmente cabe señalar que aunque en periodos anteriores de verificación se han evidenciado situaciones similares a las descritas anteriormente; las acciones implementadas no han sido suficientemente eficaces, generando recurrencia.

8. RECOMEDACIONES

Fortalecer la utilización del Sistema de Información Misional –SIM-, como herramienta diseñada para el manejo y control de las peticiones, con el fin de utilizar al máximo el potencial que posee; garantizando que todas las peticiones se registren de manera permanente, eficiente y eficaz, permitiendo la trazabilidad en el trámite, actuación y seguimiento de las PQR.

Definir controles frente a los canales de comunicación que se han abierto por parte del ICBF a través de las redes sociales; garantizando que se atiendan con criterio de oportunidad y materialidad establecidas por la normatividad aplicable al proceso.

Implementar estrategias que permitan realizar seguimiento permanente a la valoración y administración de los riesgos identificados para el Macroproceso de Servicios y Atención, a fin de minimizar las deficiencias de calidad, pertinencia y oportunidad que puedan presentarse en el tratamiento de las peticiones ciudadanas.

Generar acciones correctivas que permitan mejorar el registro, direccionamiento, trámite y tratamiento, seguimiento y control de las peticiones en el Sistema de Información Misional, con criterios de oportunidad y materialidad y prevenir riesgos para la entidad desde el punto de vista administrativo, disciplinario y penal.

Generar confianza en la ciudadanía mediante la respuesta a sus peticiones con oportunidad y con calidad, lo cual se logra con un proceso eficientemente controlado.

MARTHA YOLANDO CIRO FLOREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Elizabeth Castillo Rincón
Flor Alicia Rojas Aguilar