 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	16/12/2016
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 1	Página 1 de 26

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR  
OFICINA DE CONTROL INTERNO – OCI –

INFORME DE SEGUIMIENTO  
PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO  
(PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS)  
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

MARZO 2018



**Tabla de Contenido**

1.	JUSTIFICACIÓN.....	4
2.	OBJETIVO GENERAL .....	5
3.	ALCANCE .....	6
4.	METODOLOGÍA.....	6
4.1.	Revisión Documental.....	6
4.2	Consulta .....	7
-	Modelo de Atención al Ciudadano: .....	7
-	Informes de Auditorías Internas realizadas en el segundo semestre de 2017 relacionados con el Proceso Misional Relación con el Ciudadano, en el marco de las Auditorías SIGE. ....	7
5.	RESULTADOS .....	7
5.1	Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.....	7
5.2	Tipo de petición vs tiempos asignados para el trámite. ....	8
5.3	Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición .....	9
5.4	Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el primer semestre de 2017 relacionados con el Proceso Misional Relación con el Ciudadano.....	21
5.5	Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones. ....	21
5.6	Acciones que se han llevado a cabo entre las Direcciones de Servicios y Atención y Protección para lograr la oportunidad en la respuesta en los Derechos de Petición - Denuncias PARD. ....	23
5.7	Controles establecidos para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición. ....	24
6.	CONCLUSIONES .....	25
7.	RECOMENDACIONES .....	25



**PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

F1.EI

16/12/2016

**FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Versión 1

Página 3 de 26

**Índice de Tablas**

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos - segundo semestre 2017.....	8
Tabla 2. Distribución de Peticiones recibidas en el ICBF durante el segundo semestre 2017.....	10
Tabla 3. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Primer y Segundo Semestre 2017. ....	11
Tabla 4. Distribución de peticiones con término de Ley "Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto", segundo semestre 2017.....	12
Tabla 5. Distribución de peticiones con término de Ley "Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto " en estado " ausencia de NNA, constatación fallida, creada, direccionada, en gestión, no aplica, solicitud resuelta" ICBF segundo semestre 2017. ....	12
Tabla 6. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta II Semestre 2017.....	13
Tabla 7. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional en Segundo Semestre 2017. ....	13
Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de vida y Nutrición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional segundo semestre de 2017.....	15
Tabla 9. Distribución del total de Derechos de Petición "Denuncias PRD" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional II Semestre 2017.....	16
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional segundo semestre de 2017.....	18
Tabla 11. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional II Semestre 2017.....	19



INFORME DE SEGUIMIENTO  
PROCESO SERVICIOS Y ATENCIÓN (PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS)  
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/07/2017 al 31/12/2017
LUGAR:	Sede de la Dirección General

PROFESIONALES:

Nombre	Cargo	Dependencia
Juliana Lizeth Arevalo Melo	Contratista - Trabajadora Social	Oficina de Control interno
Angela Viviana Parra Villamil	Contratista – Ingeniera Industrial	Oficina de Control interno

1. JUSTIFICACIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, "Estatuto Anticorrupción", artículo 76: "(...) 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.

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 el mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno da orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, estableciendo en su numeral 1: "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".

De igual forma, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, en sus Art. 5º y 7º preceptúa:

"**Artículo 5.** Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:



## PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

16/12/2016

### FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 1

Página 5 de 26

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. (...).

**Artículo 7º.** Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

(...) 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...)"

Con base en las normas antes descritas, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio del rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación correspondiente.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos *oportunidad en el trámite y materialidad* establecidos en la ley en cuanto a las respuestas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a los derechos de petición (*Derecho de Petición - Información y Orientación, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite, Denuncias PRD, Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF), Derecho de Petición - Reclamos, Derecho de Petición - Quejas, Derecho de Petición - Sugerencias*) que presentan los ciudadanos, así como los mecanismos para la recepción y respuesta de los mismos.

## 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### Verificar:

- 2.1.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.
- 2.1.2. Clases de peticiones y tiempos asignados para el trámite.
- 2.1.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.
- 2.1.4. Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el segundo semestre de 2017 relacionados con el Proceso Misional Relación con el Ciudadano.
- 2.1.5. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.

## 3. ALCANCE

Sede de la Dirección General - Dirección de Servicios y Atención; 33 Regionales en cuanto a las peticiones presentadas por los ciudadanos segundo semestre 2017.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Revisión Documental

Para llevar a cabo el presente informe se revisaron los siguientes documentos remitidos por la Dirección de Servicios y Atención mediante correo electrónico del día 25 de enero de 2018:

- Reporte del "*Tiempo de Respuesta de las peticiones*" consignado en el Módulo de Atención al Ciudadano para el segundo semestre de 2017 (01 de julio al 31 de diciembre de 2017) de las 33 Regionales y de la Sede de la Dirección General, considerando los siguientes campos:

NÚMERO DE PETICIÓN	FECHA DE REGISTRO DE LA PETICIÓN	CENTRO ZONAL DIRECCIONADO	REGIONAL DIRECCIONADA	CENTRO ZONAL CREACIÓN DE LA PETICIÓN	REGIONAL CREACIÓN DE LA PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	MOTIVO DE LA PETICIÓN	ESTADO	MODALIDAD	TIEMPO DE LEY PARA DAR RESPUESTA POR MOTIVO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA POR MOTIVO
--------------------	----------------------------------	---------------------------	-----------------------	--------------------------------------	----------------------------------	------------------	-----------------------	--------	-----------	---	---

- Copia del Acta del Comité de Desarrollo Administrativo del 09 de noviembre de 2017 en el cual se socializaron los resultados del informe "*Seguimiento al Proceso de Servicios y Atención (Quejas, sugerencias y reclamos) en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 12 de Julio de 2011, estatuto anticorrupción período: segundo semestre 2016*".
- Informe con:
  - Resultado de la efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad, para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.



## PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

16/12/2016

### FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 1

Página 7 de 26

- Acciones que se llevaron a cabo para la revisión con la Dirección de Protección de las estrategias para lograr la oportunidad en la respuesta en los Derechos de Petición - Denuncias PRD.
- Resultado del seguimiento de la eficacia y efectividad de las acciones correctivas, generadas en ISOLUCIÓN en aras de asegurar el mejoramiento continuo y la aplicación adecuada de las directrices impartidas desde la Sede de la Dirección General con relación al tratamiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias.
- Revisión de los controles establecidos para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición y si son eficaces.
- Acciones de seguimiento y control frente a los canales de comunicación que se han puesto a disposición a los ciudadanos por parte del ICBF a través de las redes sociales y resultados de estas en términos de oportunidad y de materialidad establecidas por la normatividad vigente y aplicable al proceso.

#### 4.2 Consulta

- *Modelo de Atención al Ciudadano:* en la Página Web del ICBF ([www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)) y en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*. G1.RC del 23/10/2017 Versión 3.
- Base de Datos Excel denominada "OCI Segundo Semestre 2017" la cual consolida las peticiones correspondientes al segundo semestre de 2017, entregada por la Dirección de Servicios y Atención.
- *Informes de Auditorías Internas realizadas en el segundo semestre de 2017 relacionados con el Proceso Misional Relación con el Ciudadano, en el marco de las Auditorías SIGE.*
- Boletines periódicos de la Dirección de Servicios y Atención.
- Estrategias adoptadas por el ICBF para el seguimiento de las acciones correctivas generadas en ISOLUCION y las demás en aras de fortalecer el trámite de las peticiones recibidas durante el periodo analizado.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

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, cuenta con Oficinas de Servicios y Atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos en los diferentes puntos de atención ICBF.

De otra parte, se realizó una actualización en el mes de octubre de 2017 a la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF G1.RC 23/10/2017 Versión 3*, en la cual se definen los parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento, considerando los diferentes canales de atención, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la normatividad vigente.

Además, el ICBF tiene en su página Web ([www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)) un link de Servicios a la Ciudadanía con las siguientes opciones: *Servicios de Información y Atención a la Ciudadanía: Correo de atención al ciudadano, Preguntas frecuentes, Portafolio de Servicios ICBF; Canales de Atención con las siguientes opciones: Solicitudes PQRDyS, Chat ICBF, Video llamada, Contacto Telefónico, Puntos de Atención, Trámites y Servicios.* Adicionalmente, se cuenta con links de *Seguimiento a Solicitudes PQRDyS, Publicaciones Derechos de Petición Ley 1755 de 2015 y Normatividad PQRDyS.*

En la página principal para fácil acceso a la ciudadanía se ubicó en la parte superior izquierda el enlace al formulario: Solicitudes PQRS, como se evidencia a continuación:



Fuente: <https://www.icbf.gov.co/>

## 5.2 Tipo de petición vs tiempos asignados para el trámite

En la Tabla No 1 se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite reportados por la Dirección de Servicios y Atención:

**Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos - segundo semestre 2017.**

Tipo de petición	Modalidad	Tiempo de Ley
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	No aplica	Inmediato
Denuncias PRD	No aplica	3 días



Tipo de petición	Modalidad	Tiempo de Ley
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	No aplica	15 días
Derecho de Petición - Información y Orientación	No aplica	Inmediato
Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite	Consulta	30 días
Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite	Documentos e Información	10 días
Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite	Interés General	15 días
Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite	Interés Particular	15 días
Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición - Quejas	No aplica	15 días
Derecho de Petición - Reclamos	No aplica	15 días
Derecho de Petición - Sugerencias	No aplica	15 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	No aplica	Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	No aplica	Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Con respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de Ley registrados, se encontró que los reportados para el segundo semestre del 2017 están acordes con lo determinado por la "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF G1.RC 23/10/2017 Versión 3".

En este mismo sentido, se evidenció concordancia con los tiempos establecidos en el ICBF y la Ley 1755 de 2016 según la cual por ejemplo fueron definidos: para las peticiones de documentos y de información 10 días; para las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo 30 días; para peticiones de atención prioritaria trámite inmediato y para las peticiones entre autoridades 10 días; entre otras.

### 5.3 Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición

Con fundamento en el análisis del reporte del Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta de las Peticiones correspondiente al segundo semestre del 2017, remitido por la Dirección de Servicios y Atención ICBF, se obtuvieron los siguientes resultados:

Se recibieron un total de **357.123 peticiones** en el ICBF a nivel nacional las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

**Tabla 2. Distribución de Peticiones recibidas en el ICBF durante el segundo semestre 2017.**

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	109.376	30,6%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	74.489	20,9%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	69.403	19,4%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	51.344	14,4%
Denuncias PRD	30.445	8,5%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	9.013	2,5%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.610	1,9%
Derecho de Petición - Reclamos	4.594	1,3%
Derecho de Petición - Quejas	1.611	0,5%
Derecho de Petición - Sugerencias	238	0,1%
<b>Total general</b>	<b>357.123</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la Tabla 2, se puede evidenciar que de un total de **357.123** peticiones, la de mayor distribución porcentual corresponde a "*Derecho de Petición – Información y Orientación*" con un 30,6% (109.376 peticiones), seguido por "*Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)*" con un 20,9% (74.489 peticiones), "*Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)*" con un 19,4% (69.403 peticiones), "*Derecho de Petición - Información y Orientación con Tramite*" con un 14,4% (51.344 peticiones, y "*Denuncias PRD*" con un 8.5% (30.445). Todo lo anterior, corresponde a un **93.8%** del total de **357.123** peticiones reportadas para el segundo semestre de 2017 por parte de la Dirección de Servicios y Atención ICBF.

Con respecto al primer semestre de 2017, en el que se registraron un total de **310.187 peticiones**, se presentó un aumento del **15% (46.936 peticiones)** en relación con el segundo semestre de 2017. A continuación, se presenta el comparativo de las peticiones recibidas:

Tabla 3. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Primer y Segundo Semestre 2017.

Tipo de Petición	Total de peticiones			Variaciones	
	II SEM 2016	I SEM 2017	II SEM 2017	Variación (II SEM 2016 vs II SEM 2017)	Variación (I SEM 2017 vs II SEM 2017)
Información y Orientación	119.955	123.144	109.376	-9%	-11%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	57.734	65.620	74.489	29%	14%
Trámite de atención Extraprocesal	72.318	71.587	69.403	-4%	-3%
Información y Orientación con trámite	56.970	49.836	51.344	-10%	3%
Denuncias PRD	21.082	30.564	30.445	44%	0.4%

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

De acuerdo con la Tabla No. 3, se evidencia que:

- Para el segundo semestre de 2016 la petición con mayor número de solicitudes recibidas fue "**Información y orientación**" con 119.955 peticiones, este tipo de petición al ser comparado en el mismo periodo para el 2017 presenta una disminución del 9% correspondiente a 109.376 peticiones.
- De igual manera respecto a la petición mencionada se identifica una disminución del 11% entre el primer y segundo semestre de 2017, que corresponde a un total de **13.768** peticiones menos.
- Comparando el total de peticiones "**Solicitud de Restablecimiento de Derechos**" del segundo semestre de 2017 se evidenció un aumento del 29% respecto al segundo semestre de 2016 y un aumento del 14% en relación al primer semestre de 2017.
- Comparando el total de peticiones "**Trámite de atención Extraprocesal**" del segundo semestre de 2017 se evidenció que presentó una disminución del 4% respecto al segundo semestre de 2016 y frente al primer semestre de 2017 una disminución del 3%.
- Comparando el total de peticiones "**Información y Orientación con trámite**" del segundo semestre de 2017 se evidenció que presentó una disminución del 10% respecto al segundo semestre de 2016 y un aumento del 3% en relación al primer semestre de 2017.
- Respecto al tipo de petición "**Denuncias PRD**" se evidencia un aumento del 44% entre el segundo semestre 2016 y segundo semestre 2017 que corresponde a un total de 9.363 peticiones.

En la base de datos "**OCI Segundo Semestre 2017**" allegada por la Dirección de Servicios y Atención se identifica para la variable "*tiempo de ley para dar respuesta por motivo*" algunas peticiones con descripción "*Inmediato, término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto*" y corresponde al 43% del total; estas peticiones al ser competencia de la Dirección de Protección del ICBF deberán medir su oportunidad e informar junto

con la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno a partir del 1er semestre de 2018 para ser incluida en el próximo informe.

**Tabla 4. Distribución de peticiones con término de Ley "Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto", segundo semestre 2017.**

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	74.489	49%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	69.403	45%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	9.013	6%
<b>Total</b>	<b>152.905</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No. 4 se refleja que las peticiones con mayor distribución porcentual con término de Ley "Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto" son Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con un 49% (74.489 peticiones), seguido de Trámite Extraprocesal con un 45% (69.403 peticiones) y por último Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF) con un 6% (9.013 peticiones).

De las peticiones anteriores, el 23% (34.503 peticiones) están en estado "ausencia de NNA, constatación fallida, creada, direccionada, en gestión, solicitud resuelta"; las cuales se presentan desagregadas en la siguiente tabla:

**Tabla 5. Distribución de peticiones con término de Ley "Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto" en estado "ausencia de NNA, constatación fallida, creada, direccionada, en gestión, no aplica, solicitud resuelta" ICBF segundo semestre 2017.**

Tipo de Petición	Estado						Total General	Porcentaje
	Ausencia del NNA de la atención en ICBF	Constatación Fallida	Creada	Direccionada	En Gestión	Solicitud resuelta		
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	2	1	12	768	1.871	0	2.654	8%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	117	40	16	10.871	9.028	0	20.072	58%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	0	0	33	8.225	3.503	16	11.777	34%
<b>Total general</b>	<b>119</b>	<b>41</b>	<b>61</b>	<b>19.864</b>	<b>14.402</b>	<b>16</b>	<b>34.503</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la Tabla No. 5, se observa que la petición con mayor distribución porcentual que aparece con tiempo de Ley Inmediato y se encuentra en la variable "estado": "ausencia de NNA, constatación fallida, creada, direccionada, en

gestión, solicitud resuelta” es “Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)” con un 58% (20.072 peticiones), seguido por “Trámite de atención Extraprocesal (TAE)” con 34% (11.777 peticiones) y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) con un 8% (2.654 peticiones).

Una vez identificadas las peticiones que para el Segundo Semestre de 2017 se encuentran en el Proceso de Protección se procede a identificar el total de peticiones restantes que serán analizadas en el presente informe, ver Tabla No. 6:

**Tabla 6. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta II Semestre 2017.**

TIPO DE PETICIÓN	FUERA DE TÉRMINOS		TOTAL GENERAL
	NO	SI	
Denuncias PRD	23.244	7.201	30.445
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5.458	1.152	6.610
Derecho de Petición - Información y Orientación	109.376	0	109.376
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	50.040	1.304	51.344
Derecho de Petición – Quejas	1.573	38	1.611
Derecho de Petición – Reclamos	4.418	176	4.594
Derecho de Petición – Sugerencias	214	24	238
<b>Total general</b>	<b>194.323</b>	<b>9.895</b>	<b>204.218</b>

Fuente: Base de datos “OCI Segundo Semestre 2017” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Del total de peticiones recibidas (excluyendo aquellas identificadas con “Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto”), se observó que **9.895** peticiones no fueron atendidas en los términos establecidos por la Ley, lo que equivale a un **5%**.

Con base en lo anterior a continuación se presenta el comportamiento detallado por regional:

**Tabla 7. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional en Segundo Semestre 2017.**

SEDE NACIONAL / REGIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	
			CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amazonas	330	0,2%	296	89,7%	34	10,3%
Antioquia	10.642	5,2%	9.971	93,7%	671	6,3%
Arauca	1.577	0,8%	1.543	97,8%	34	2,2%
Atlántico	4.493	2,2%	4.101	91,3%	392	8,7%
Bogotá	32.388	15,9%	26.828	82,8%	5.560	17,2%
Bolívar	4.237	2,1%	3.978	93,9%	259	6,1%
Boyacá	4.469	2,2%	4.253	95,2%	216	4,8%

SEDE NACIONAL / REGIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	
			CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Caldas	4.552	2,2%	4.506	99,0%	46	1,0%
Caquetá	2.429	1,2%	2.398	98,7%	31	1,3%
Casanare	1.014	0,5%	906	89,3%	108	10,7%
Cauca	1.985	1,0%	1.914	96,4%	71	3,6%
Cesar	1.502	0,7%	1.478	98,4%	24	1,6%
Chocó	911	0,4%	894	98,1%	17	1,9%
Córdoba	4.279	2,1%	4.131	96,5%	148	3,5%
Cundinamarca	8.122	4,0%	7.556	93,0%	566	7,0%
Guania	221	0,1%	217	98,2%	4	1,8%
Guaviare	397	0,2%	375	94,5%	22	5,5%
Huila	9.071	4,4%	9.011	99,3%	60	0,7%
La Guajira	1.017	0,5%	995	97,8%	22	2,2%
Magdalena	2.468	1,2%	2.401	97,3%	67	2,7%
Meta	3.504	1,7%	3.378	96,4%	126	3,6%
Nariño	3.651	1,8%	3.602	98,7%	49	1,3%
Norte de Santander	6.628	3,2%	6.489	97,9%	139	2,1%
Putumayo	1.022	0,5%	1.004	98,2%	18	1,8%
Quindío	3.820	1,9%	3.728	97,6%	92	2,4%
Risaralda	6.350	3,1%	6.196	97,6%	154	2,4%
San Andrés	460	0,2%	443	96,3%	17	3,7%
Santander	5.757	2,8%	5.614	97,5%	143	2,5%
Sede Nacional	49.997	24,5%	49.930	99,9%	67	0,1%
Sucre	1.510	0,7%	1.451	96,1%	59	3,9%
Tolima	8.408	4,1%	8.242	98,0%	166	2,0%
Valle del Cauca	15.844	7,8%	15.375	97,0%	469	3,0%
Vaupés	211	0,1%	202	95,7%	9	4,3%
Vichada	952	0,5%	917	96,3%	35	3,7%
<b>Total general</b>	<b>204.218</b>	<b>100%</b>	<b>194.323</b>	<b>95%</b>	<b>9.895</b>	<b>5%</b>

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Se observó, que de las **204.218** peticiones recibidas en el segundo semestre del 2017 a nivel general, el **5% (9.895)** peticiones) se encuentran registradas con trámite fuera de término y en relación con el semestre anterior se identifica un aumento del **32%** (2.402 peticiones) en la no oportunidad del trámite teniendo en cuenta que para ese periodo el total de peticiones fue de **7.493**.

Durante el periodo analizado se encontró que las Regionales que presentaron un porcentaje igual o mayor al 10% con trámite fuera de términos de Ley en peticiones fueron: Amazonas con 34 peticiones, Bogotá con 5.560 peticiones y Casanare con 108 peticiones; estas últimas Regionales presentaron la misma situación para el primer semestre de 2017 donde las peticiones con trámite fuera de términos de Ley fueron: Regional Bogotá con 3.352 peticiones y Regional Casanare con 106 peticiones.

Al verificar la oportunidad en el tiempo de respuesta a los "**Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición**" recibidos a nivel nacional, se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de vida y Nutrición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional segundo semestre de 2017.**

SEDE NACIONAL / REGIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	
			CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amazonas	15	0,2%	15	100,0%	0	0,0%
Antioquia	798	12,1%	763	95,6%	35	4,4%
Arauca	7	0,1%	7	100,0%	0	0,0%
Atlántico	19	0,3%	17	89,5%	2	10,5%
Bogotá	443	6,7%	395	89,2%	48	10,8%
Bolívar	707	10,7%	697	98,6%	10	1,4%
Boyacá	65	1,0%	41	63,1%	24	36,9%
Caldas	184	2,8%	184	100,0%	0	0,0%
Caquetá	19	0,3%	19	100,0%	0	0,0%
Casanare	27	0,4%	25	92,6%	2	7,4%
Cauca	52	0,8%	52	100,0%	0	0,0%
Cesar	60	0,9%	60	100,0%	0	0,0%
Chocó	17	0,3%	17	100,0%	0	0,0%
Córdoba	47	0,7%	43	91,5%	4	8,5%
Cundinamarca	123	1,9%	123	100,0%	0	0,0%
Guanía	133	2,0%	133	100,0%	0	0,0%
Guaviare	2	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
Huila	337	5,1%	336	99,7%	1	0,3%
La Guajira	35	0,5%	35	100,0%	0	0,0%
Magdalena	62	0,9%	60	96,8%	2	3,2%
Meta	141	2,1%	140	99,3%	1	0,7%
Nariño	169	2,6%	169	100,0%	0	0,0%
Norte de Santander	60	0,9%	59	98,3%	1	1,7%
Putumayo	55	0,8%	55	100,0%	0	0,0%
Quindío	116	1,8%	116	100,0%	0	0,0%

SEDE NACIONAL / REGIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	
			CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Risaralda	207	3,1%	202	97,6%	5	2,4%
San Andrés	16	0,2%	16	100,0%	0	0,0%
Santander	74	1,1%	73	98,6%	1	1,4%
Sede Nacional	2.040	30,9%	1.037	50,8%	1.003	49,2%
Sucre	98	1,5%	98	100,0%	0	0,0%
Tolima	253	3,8%	251	99,2%	2	0,8%
Valle del Cauca	186	2,8%	175	94,1%	11	5,9%
Vaupés	1	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
Vichada	42	0,6%	42	100,0%	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>6.610</b>	<b>100%</b>	<b>5.458</b>	<b>83%</b>	<b>1.152</b>	<b>17%</b>

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

La tabla No. 8, muestra que de los **6.610** Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición recibidos en el segundo semestre del 2017 por el ICBF se dio trámite oportuno al **83% (5.458 peticiones)** y se registraron con trámite fuera de término **1.152** Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición lo que represento el **17%**.

Con respecto al primer semestre de 2017, se observó una disminución porcentual del **4%** en la oportunidad del trámite para estas peticiones, dado que para dicho periodo fue del **87%**.

Las Regionales que mostraron una distribución porcentual mayor al **10%** (resaltadas en amarillo) con trámite fuera de término legalmente definido fueron: Atlántico **10,5%** (2 peticiones), Bogotá **10,8%** (48 peticiones), Boyacá **36,9** (24 peticiones) y la Sede Nacional **49,2%** (1.003 peticiones).

**Tabla 9. Distribución del total de Derechos de Petición "Denuncias PRD" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional II Semestre 2017.**

SEDE NACIONAL / REGIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	
			CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amazonas	55	0%	40	73%	15	27%
Antioquia	434	1%	352	81%	82	19%
Arauca	70	0%	62	89%	8	11%
Atlántico	200	1%	188	94%	12	6%
Bogotá	553	2%	270	49%	283	51%
Bolívar	237	1%	198	84%	39	16%
Boyacá	251	1%	228	91%	23	9%
Caldas	437	1%	420	96%	17	4%





PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE  
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1.EI

16/12/2016

Versión 1

Página 17 de 26

SEDE NACIONAL / REGIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	
			CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Caquetá	133	0%	120	90%	13	10%
Casanare	131	0%	121	92%	10	8%
Cauca	152	0%	137	90%	15	10%
Cesar	125	0%	120	96%	5	4%
Chocó	55	0%	51	93%	4	7%
Córdoba	285	1%	261	92%	24	8%
Cundinamarca	683	2%	565	83%	118	17%
Guanía	7	0%	6	86%	1	14%
Guaviare	28	0%	21	75%	7	25%
Huila	373	1%	355	95%	18	5%
La Guajira	80	0%	74	93%	6	8%
Magdalena	140	0%	131	94%	9	6%
Meta	171	1%	158	92%	13	8%
Nariño	368	1%	345	94%	23	6%
Norte de Santander	267	1%	238	89%	29	11%
Putumayo	88	0%	78	89%	10	11%
Quindío	210	1%	177	84%	33	16%
Risaralda	164	1%	128	78%	36	22%
San Andrés	40	0%	28	70%	12	30%
Santander	311	1%	286	92%	25	8%
Sede Nacional	23.355	77%	17.159	73%	6.196	27%
Sucre	101	0%	95	94%	6	6%
Tolima	478	2%	435	91%	43	9%
Valle del Cauca	404	1%	351	87%	53	13%
Vaupés	10	0%	9	90%	1	10%
Vichada	49	0%	37	76%	12	24%
<b>Total general</b>	<b>30.445</b>	<b>100%</b>	<b>23.244</b>	<b>76%</b>	<b>7.201</b>	<b>24%</b>

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Con respecto al primer semestre del 2017 se encontró que de **30.564** Derechos de Petición Denuncias PRD recibidas en ese periodo se pasó a **30.445**, evidenciándose una disminución en 119 peticiones.

En la tabla No. 9 se encontró que de los **30.445** Derechos de Petición Denuncias PRD recibidos en el segundo semestre del 2017 se dio respuesta oportuna al **76%** (23.244 peticiones) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **24%** (7.201 peticiones).

Al revisar tiempo de repuesta en los Derechos de Petición Denuncias PRD para el segundo semestre de 2017, se observó que a nivel Nacional de 34 puntos de atención (Regionales y Sede Nacional) 19 presentaron respuestas fuera del termino legalmente definido igual o superior al **10%** correspondiente a: Amazonas **27%** (15 peticiones), Antioquia **19%** (82 peticiones), Arauca **11%** (8 peticiones), Bogotá **51%** (283 peticiones), Bolívar **16%** (39 peticiones), Caquetá **10%** (13 peticiones), Cauca **10%** (15 peticiones), Cundinamarca **17%** (118 peticiones), Guainía **14%** (1 petición), Guaviare **25%** (7 peticiones), Norte de Santander **11%** (29 peticiones), Putumayo **11%** (10 peticiones), Quindío **16%** (33 peticiones), Risaralda **22%** (36 peticiones), San Andrés **30%** (12 peticiones), Sede Nacional **27%** (6.196 peticiones), Valle del Cauca **13%** (53 peticiones), Vaupés **10%** (1 petición) y Vichadá **24%** (12 peticiones).

Conforme a lo anterior y en comparación con el periodo inmediatamente anterior se evidenció mayor número de regionales y sede nacional con petición **denuncias PRD** gestionadas fuera tiempo, por lo que nuevamente se insta a que la Institución continúe evaluando la efectividad de las estrategias adelantadas por la Dirección de Servicios y Atención y la Dirección de Protección para lograr la oportunidad en la respuesta al 100%, teniendo en cuenta que este tipo de peticiones están relacionadas con la situación de los niños, niñas y adolescentes con derechos inobservados, amenazados o vulnerados.

**Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional segundo semestre de 2017.**

SEDE NACIONAL / REGIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	
			CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amazonas	9	0%	9	100%	0	0%
Antioquia	131	3%	123	94%	8	6%
Arauca	19	0%	19	100%	0	0%
Atlántico	42	1%	40	95%	2	5%
Bogotá	341	7%	334	98%	7	2%
Bolívar	61	1%	58	95%	3	5%
Boyacá	71	2%	70	99%	1	1%
Caldas	133	3%	126	95%	7	5%
Caquetá	9	0%	8	89%	1	11%
Casanare	30	1%	30	100%	0	0%
Cauca	61	1%	60	98%	1	2%
Cesar	42	1%	41	98%	1	2%
Chocó	18	0%	17	94%	1	6%
Córdoba	101	2%	88	87%	13	13%
Cundinamarca	144	3%	140	97%	4	3%
Guainía	1	0%	1	100%	0	0%
Guaviare	9	0%	9	100%	0	0%

SEDE NACIONAL / REGIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	
			CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Huila	148	3%	142	96%	6	4%
La Guajira	22	0%	21	95%	1	5%
Magdalena	48	1%	46	96%	2	4%
Meta	60	1%	59	98%	1	2%
Nariño	117	3%	111	95%	6	5%
Norte de Santander	64	1%	62	97%	2	3%
Putumayo	18	0%	18	100%	0	0%
Quindío	60	1%	57	95%	3	5%
Risaralda	56	1%	53	95%	3	5%
San Andrés	6	0%	6	100%	0	0%
Santander	128	3%	123	96%	5	4%
Sede Nacional	2.184	48%	2114	97%	70	3%
Sucre	28	1%	27	96%	1	4%
Tolima	192	4%	179	93%	13	7%
Valle del Cauca	217	5%	203	94%	14	6%
Vaupés	5	0%	5	100%	0	0%
Vichada	19	0%	19	100%	0	0%
<b>Total general</b>	<b>4.594</b>	<b>100%</b>	<b>4418</b>	<b>96%</b>	<b>176</b>	<b>4%</b>

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No. 10, se observa que de los **4.594** Derechos de Petición Reclamos recibidos en el segundo semestre del 2017 a nivel nacional, **176** se encontraron registrados con respuestas fuera de término; lo cual equivale al **4%** del total.

Las Regionales con un porcentaje superior al **10%** de reclamos contestados fuera de término fueron: Caquetá **11%** (1 reclamo) y Córdoba **13%** (13 reclamos).

**Tabla 11. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional II Semestre 2017.**

SEDE NACIONAL / REGIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	
			CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amazonas	8	0%	8	100%	0	0%
Antioquia	57	4%	57	100%	0	0%
Arauca	11	1%	10	91%	1	9%

SEDE NACIONAL / REGIONAL	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	
			CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atlántico	25	2%	25	100%	0	0%
Bogotá	176	11%	171	97%	5	3%
Bolívar	14	1%	13	93%	1	7%
Boyacá	34	2%	33	97%	1	3%
Caldas	26	2%	26	100%	0	0%
Caquetá	2	0%	1	50%	1	50%
Casanare	8	0%	5	63%	3	38%
Cauca	12	1%	12	100%	0	0%
Cesar	8	0%	8	100%	0	0%
Chocó	2	0%	2	100%	0	0%
Córdoba	6	0%	6	100%	0	0%
Cundinamarca	36	2%	36	100%	0	0%
Guaviare	2	0%	2	100%	0	0%
Huila	27	2%	26	96%	1	4%
La guajira	1	0%	1	100%	0	0%
Magdalena	6	0%	6	100%	0	0%
Meta	23	1%	23	100%	0	0%
Nariño	32	2%	32	100%	0	0%
Norte de Santander	29	2%	28	97%	1	3%
Putumayo	4	0%	4	100%	0	0%
Quindío	13	1%	13	100%	0	0%
Risaralda	15	1%	15	100%	0	0%
San Andres	5	0%	5	100%	0	0%
Santander	21	1%	21	100%	0	0%
Sede nacional	914	57%	890	97%	24	3%
Sucre	12	1%	12	100%	0	0%
Tolima	38	2%	38	100%	0	0%
Valle del cauca	42	3%	42	100%	0	0%
Vichada	2	0%	2	100%	0	0%
<b>Total general</b>	<b>1.611</b>	<b>100%</b>	<b>1573</b>	<b>98%</b>	<b>38</b>	<b>2%</b>

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No. 11, se muestra que de los 1.611 Derechos de Petición Quejas recibidas en el segundo semestre del 2017 a nivel general el 2% (38 quejas) se encontraron registrados con trámite fuera de término. Al analizar el comportamiento se observó que las Regionales que mostraron un porcentaje igual o superior al 10% de inoportunidad en la respuesta fueron: Caquetá y Casanare con 50% (1 petición) y 38% (3 peticiones) respectivamente.

En relación con el resultado del primer semestre de 2017, se evidenció que la inoportunidad del trámite para este tipo de petición se mantiene en un 2%.

**5.4 Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el primer semestre de 2017 relacionados con el Proceso Misional Relación con el Ciudadano.**

Para el segundo semestre de 2017 la Oficina de Control Interno adelantó Auditorías al Sistema Integrado de Gestión 2017 evaluando en la Sede de la Dirección General el Proceso de Relación con el Ciudadano; donde se identificó:

No.	TIPO HALLAZGO	Norma Técnica/ requisito legal/ Procedimiento/ Actividad	Numeral de Norma/ requisito legal/ Procedimiento/ Actividad	PROCESO(S) OPERATIVOS	HALLAZGO
AI-OP-SGC-2017-DG-006	OP	NTC ISO 9001:2015	7.5.3.2. Control de la Información Documentada - Actividades de Control	Relación con el Ciudadano	Organizar en una única ruta de acceso la trazabilidad de las actividades de seguimiento y difusión que son adelantadas por la Dirección de Servicios y Atención en cumplimiento de sus procedimientos.
AI-OBS-SGC-2017-DG-006	OBS	NTC ISO 9001:2015	7.5.3.2. Control de la Información Documentada - Actividades de Control	Relación con el Ciudadano	Numerar las actas de apertura y registro del buzón de sugerencias de manera consecutiva iniciando nueva numeración por cada vigencia fiscal, a fin de identificar la secuencia acorde con lo establecido en la <i>Guía de Gestión Documental en el ICBF G3. SA. VERSIÓN 3 del 29/09/2017</i>

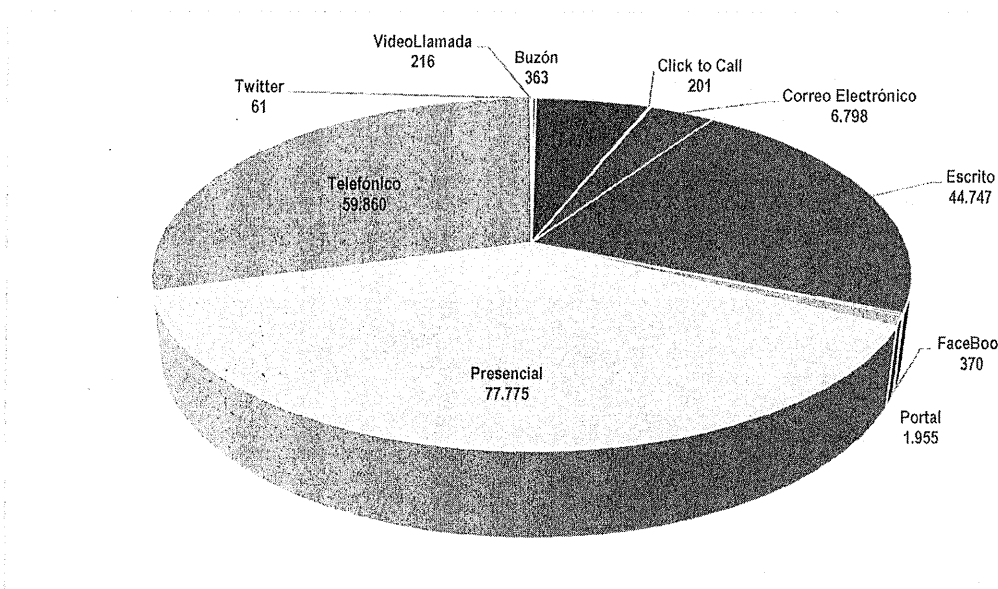
Fuente: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF-, Oficina de Control Interno.

Al verificar en ISOLUCION se pudo evidenciar que respecto Al hallazgo No. AI-OBS-SGC-2017-DG-006 la Dirección de Servicios y Atención no formuló la acción preventiva en cumplimiento a lo establecido en el **“Procedimiento Acciones Preventivas – P5.MI versión 1 del 02/01/2017”**.

**5.5 Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.**

La Entidad tiene establecidos diferentes canales de recepción para las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias; en el siguiente gráfico se detalla la distribución de los mismos por la cantidad recibida:

**Gráfico No. 1 Distribución total de peticiones según canal de recepción**



Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

A partir de lo anterior, se puede concluir que los tres canales más usados por los grupos de interés son: presencial con un **38% (77.775 peticiones)**, telefónico **29% (59.860 peticiones)** y escrito **22% (44.747 peticiones)**.

Así mismo, la Dirección de Servicios y Atención indicó que los mecanismos implementados a nivel nacional para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2017 fueron:

MECANISMOS	ACCIONES ADELANTADAS
<b>Alertas Abiertas Vencidas</b>	La Dirección de Servicios y Atención de manera semanal y por correo electrónico remite las peticiones pendientes de gestión a todas las Direcciones Regionales con el fin de lograr que las peticiones sean contestadas dentro del término las solicitudes y se realice la depuración respectiva en el Sistema de Información Misional – SIM- para que se cumpla con los parámetros de oportunidad exigidos por la Ley.
<b>Seguimiento Indicadores - Dirección de Servicios y Atención</b>	De manera previa al reporte de indicadores definitivos en el tablero de control, la Dirección de Servicios y Atención remite un informe preliminar a las Direcciones Regionales con el fin de adelantar las medidas correspondientes ante las peticiones que afectan la valoración, específicamente frente al cargue de actuaciones y respuestas en SIM.



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

16/12/2016

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 1

Página 23 de 26

MECANISMOS	ACCIONES ADELANTADAS
	<p>De igual manera desde la Dirección de Servicios y Atención se realiza análisis del comportamiento de los indicadores de gestión a cargo de las Regionales. Con base a los resultados se identifican las medidas que se deben adoptar en cada caso concreto cuando se evidencian dificultades en la respuesta oportuna de las peticiones.</p> <p>El enlace realiza la retroalimentación respectiva a la Regional y ésta a su vez continua el seguimiento con los responsables de Atención de los Centros Zonales con la finalidad de minimizar el volumen de peticiones que afectan desfavorablemente el resultado de las mediciones.</p>
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDYS	Seguimiento trimestral a las Direcciones Regionales a través de la remisión de memorandos en los cuales se analizan los aspectos más importantes de la Gestión de PQRDYS durante el periodo y se realiza retroalimentación en aspectos como: <i>análisis de Indicadores, usabilidad del SEAC, Peticiones pendientes de gestión, cierre por estado</i> , entre otros.
Asistencia Técnica Enlaces Regionales	Mediante correo electrónico o telefónico se orienta a los enlaces Regionales atendiendo a inquietudes relacionadas con recepción, clasificación y direccionamiento de peticiones. <p>La asistencia técnica y operativa, no solo minimiza los errores en la recepción y registro de las solicitudes sino recuerda los términos que se tienen para atender las peticiones y la calidad con la cual debe reportarse las mismas.</p>
Construcción y Actualización de contenidos	La Dirección de Servicios y Atención para el II Semestre de 2017 actualizó y diseño documentos para el Proceso, los cuales pueden ser consultados en el link: <a href="https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano">https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano</a>

Fuente: Memorando sin número, enviado por la Dirección de Servicios y Atención en correo electrónico del 25/01/2018.

**5.6 Acciones que se han llevado a cabo entre las Direcciones de Servicios y Atención y Protección para lograr la oportunidad en la respuesta en los Derechos de Petición - Denuncias PARD.**

La Dirección de Servicios y Atención en coordinación con la Dirección de Protección entre los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2017, prepararon e implementaron un plan para la constatación de denuncias que se



desarrolló gracias a la contratación y movilización de un equipo de 166 colaboradores temporales encargados de adelantar la constatación y verificación de más de **15.856** casos, entre denuncias y solicitudes de restablecimiento de derechos.

El plan se desarrolló en 14 Regionales: Bogotá, Cundinamarca, Antioquia, Atlántico, Bolívar, Norte de Santander, Santander, Cauca, Caquetá, Magdalena, Valle del Cauca, Meta, La Guajira y Tolima; y a 31 de diciembre permitió movilizar el 97% de los casos de denuncias y el 75% de los casos de solicitudes según información enviada por la Dirección de Servicios y Atención mediante en correo electrónico del 25/01/2018.

### **5.7 Controles establecidos para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición.**

Desde la Dirección de Servicios y Atención se informó que de acuerdo con la matriz de riesgos por proceso para la vigencia 2017 se ha dado cumplimiento a las actividades propuestas, las cuales se describen a continuación:

#### **I. Seguimiento al comportamiento del indicador en cuanto a la gestión oportuna de PQRS**

Durante el segundo semestre de 2017 se llevó a cabo el seguimiento mensual del comportamiento de indicadores de las regionales. Acción de seguimiento que fue complementada mediante memorandos y correos electrónicos a las regionales para que adoptaran las medidas necesarias en pro de mejorar los resultados.

Presentación ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del comportamiento en la gestión de PQRSyD.

#### **II. Asistencia Técnica**

La Dirección de Servicios y Atención en el mes de diciembre de 2017 realizó el primer encuentro presencial en el cual se socializó y capacitó a los nuevos profesionales vinculados en planta como responsables de Servicios y Atención y Constatadores, orientándolos no solo en la Guía de PQRSyD, sino en todos los contenidos inherentes al proceso.

#### **III. Articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones**

Se han establecido reuniones entre la Dirección de Servicios y Atención y la Oficina Asesora de Comunicaciones con el propósito de identificar las actividades a implementar para mantener en mejora continua el seguimiento y control a las peticiones que son recibidas por redes sociales, definiendo:

- Mantener un archivo de control de solicitudes con la finalidad de garantizar el adecuado registro de las peticiones.
- Revisión y modificación de plantillas de la respuesta inicial al ciudadano garantizando que cuente con un lenguaje claro y corto para facilitar el envío de la misma.





## PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

16/12/2016

### FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 1

Página 25 de 26

- Garantizar capacitación de proceso a las profesionales de la Oficina Asesora de comunicaciones encargadas de manejar las redes sociales del Instituto, con el objetivo de brindar los parámetros principales de los tipos de petición y los datos requeridos para su trámite.
- Articular entre las dos áreas la elaboración de una campaña a través de redes sociales, con el fin de reforzar a la ciudadanía los requisitos básicos que debe tener una solicitud para dar un trámite a la misma.

## 6. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general propuesto, se concluye que:

La Dirección de Servicios y Atención como dependencia encargada en el ICBF del Proceso Relación con el Ciudadano, cumple con la obligación de recibir, direccionar y tramitar los derechos de petición que los ciudadanos presentan sobre los servicios que brinda el ICBF logrando por medio de los mecanismos implementados identificar de manera preventiva los tiempos de respuesta para garantizar la oportunidad del trámite y hacer así seguimiento a nivel nacional, regional y zonal de las diferentes peticiones; con estos mecanismos no se está garantizando el seguimiento y control en cuanto a la calidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas en el ICBF como lo establece el numeral 4.10 de la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias* del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF Versión 3.

De la base de Datos allegada por la Dirección de Servicios y Atención se identificaron **152.905 peticiones** con tiempo de Ley denominado: "*Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto*", clasificadas las cuales se encontraron en estado: "*ausencia de NNA, constatación fallida, creada, direccionada, en gestión, solicitud resuelta*" y corresponde a los tipos de petición "*Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)*" con un 49% (74.489 peticiones), seguido por "*Trámite de atención Extraprocesal (TAE)*" con 45% (69.403 peticiones), "*Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)*" 6% (9.013 peticiones), al no reportar la oportunidad en los tiempos de respuesta para este tipo de peticiones y al actualizar la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias* del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF Versión 3 del 23/10/2017 en lo relacionado a éstas por ser competencia de la Dirección de Protección los insumos allegados por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno para el II Semestre de 2017 no da cuenta de un porcentaje significativo de peticiones que se encuentran asociadas con presuntas situaciones donde los derechos de los niños, niñas y adolescentes se pueden encontrar inobservados, amenazados y/o vulnerados.

## 7. RECOMENDACIONES

Con respecto a los Derechos de Petición: Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) y Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), los cuales se encuentran clasificados en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias* del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. G1.RC del 23/10/2017 Versión 3 del Proceso Relación con el Ciudadano



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

16/12/2016

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 1

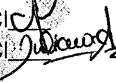
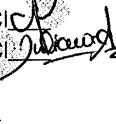
Página 26 de 26

se recomienda generar estrategia de control que permita garantizar el cumplimiento de su numeral 4.10 - seguimiento y control el cual se pueda ver reflejado en los siguientes informes semestrales.

Desde la competencia que le asiste a la Dirección de Servicios y Atención se recomienda incluir en los mecanismos, uno que permita realizar el seguimiento al cierre de todas las peticiones.

Cordialmente,

  
YANIRA VILLAMIL S.  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Angela Viviana Parra Villamil Ingeniera Industrial - Contratista OCI   
Juliana Lizeth Arevalo Melo Trabajadora Social - Contratistas OCI   
Revisado por: Elizabeth Castillo Rincón, Coordinadora Grupo Misional- OCI \_\_\_\_\_