

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 1 de 40

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

INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO MISIONAL RELACIÓN CON EL CIUDADANO
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS)
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

MARZO 2019

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 2 de 40

Tabla de Contenido

1. JUSTIFICACIÓN	4
2. OBJETIVO GENERAL	6
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3. ALCANCE	6
4. METODOLOGÍA	6
4.1. Revisión Documental	6
4.2. Procedimiento analítico	7
4.3. Consulta	7
5. RESULTADOS	8
5.1 Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano	8
5.2. Tipos de peticiones y tiempos asignados para el trámite	10
5.3. Verificación de la Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF segundo semestre 2018.	11
5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.	30
6. CONCLUSIONES	38
7. RECOMENDACIONES	40

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución total de peticiones según canal de recepción	9
Tabla 2. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta - segundo semestre 2018.	10
Tabla 3. Distribución de Peticiones recibidas en el ICBF durante el segundo semestre 2018.	12
Tabla 4. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: primer semestre 2017 – primer semestre 2018 – segundo semestre 2017 con segundo semestre 2018.	13
Tabla 5. Distribución de peticiones con término de Ley " la Dirección de Protección establece los mecanismos de medición para este tipo de petición de acuerdo a su naturaleza " segundo semestre 2018.	14
Tabla 6. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional segundo semestre de 2018.	15
Tabla 7. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional segundo semestre de 2018.	17

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 3 de 40

Tabla 8. Consolidado actuaciones SIM para Derechos de Petición Trámite Extra Procesal -TAE	19
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición asistencia y asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional SEGUNDO semestre de 2018.	20
Tabla 10.Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta segundo semestre 2018.	21
Tabla 11.Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional en segundo semestre 2018.	22
Tabla 12.Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de vida y Nutrición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional segundo semestre de 2018.	24
Tabla 13. Distribución del total de Derechos de Petición "Denuncias PRD" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional segundo semestre 2018.	25
Tabla 14.Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional segundo semestre de 2018.	27
Tabla 15. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional segundo semestre 2018.	28
Tabla 16. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el Segundo semestre de 2018.	30
Tabla 17.Resultados Estrategia de Movilización ICBF segundo semestre 2018.	35
Tabla 18. Consolidado de Registros generados en ISOLUCION relacionados con No Conformidades en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	37
Tabla 19. Consolidado de Regionales que registraron las No Conformidades en el aplicativo ISOLUCION.....	37
Tabla 20. Estado de las No Conformidades relacionadas con la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias al 31 de diciembre 2018.....	38

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 4 de 40

INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO SERVICIOS Y ATENCIÓN (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SUGERENCIAS)
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

FECHA DEL INFORME:	12 de marzo de 2019
LUGAR:	Sede de la Dirección General

PROFESIONALES:

Nombre	Cargo	Dependencia
Juliana Lizeth Arévalo Melo	Contratista – Trabajadora Social	Oficina de Control Interno
Iván Yesid Lerma Arangure	Contratista – Psicólogo	Oficina de Control Interno
María del Pilar Peña Siabato	Profesional Especializado – Psicóloga.	Oficina de Control Interno
Flor Rocío Patarroyo Suarez	Profesional Especializado – Nutricionista - Dietista.	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 del 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno orienta el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, estableciendo en su numeral 1: "Las Oficina 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

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 5 de 40

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 otra parte, 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:

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. (...)

De igual manera se tuvo en cuenta lo ordenado en la Ley 1755 del 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

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.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 6 de 40

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos de *oportunidad en el trámite y materialidad* establecidos, en relación con las respuestas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a los derechos de petición (*Información y Orientación, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Reclamos, Quejas, Sugerencias, Denuncias PRD, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) y Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)*) que presentaron los ciudadanos durante el segundo semestre del 2018, 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. Tipos de peticiones y tiempos asignados para el trámite.
- 2.1.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF segundo semestre 2018.
- 2.1.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.
- 2.1.5. Acciones Correctivas generadas en el segundo semestre de 2018 a partir de las No Conformidades identificadas como producto de autoevaluación y de resultados de las auditorías internas notificadas en el segundo semestre de 2018 relacionados con el Proceso Misional *Relación con el Ciudadano*.

3. ALCANCE

Sede de la Dirección General - Dirección de Servicios y Atención - 33 Regionales en cuanto a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre 2018.

4. METODOLOGÍA

4.1. Revisión Documental

- Para llevar a cabo el presente informe se tuvo en cuenta el memorando con radicado Nro. I-2019-015527-0101 del 11/02/2019 enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno, así como las evidencias reportadas en la LINK: <\\icbf.gov.co\fs AAC\F\Consultas especiales\Control Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRSO II SEMESTRE 2018 OCI>.
- Información enviada a través de correo electrónico por parte de la Dirección de Protección de fecha 8 de febrero de 2019: archivo en Word denominado "23.1. Informe

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 7 de 40

OCI indicadores PQRDS II_2018", bases de datos en Excel denominadas "AANF_31122018_VF" "SRD_31122018_VF", "TAE_31122018_VF" y archivo en PDF denominado "Oficina Control Interno".

- Modelo de Atención al Ciudadano publicado en la Página Web del ICBF (www.icbf.gov.co).
- G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del 23/10/2017 versión 3 y del 07/06/2018 versión 4.

4.2. Procedimiento analítico

De la base de datos Excel denominada "OCI Segundo Semestre 2018v2", entregada por la Dirección de Servicios y Atención con las siguientes variables:

NÚMERO DE PETICIÓN	FECHA DE REGISTRO DE LA PETICIÓN	CENTRO ZONAL DIRECCIONADO	REGIONAL DIRECCIONADA	CENTRO ZONAL CREACION DE LA PETICIÓN	REGIONAL CREACION DE LA PETICIÓN	TPO DE PETICIÓN	MOTIVO DE LA PETICIÓN	ESTADO ACTUAL DE LA PETICIÓN	MODALIDAD	TIEMPO DE LEY PARA DAR RESPUESTA POR MOTIVO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA O CONSTATACIÓN DE DENUNCIA	CANAL DE RECEPCIÓN	FECHA DE GESTIÓN O CONSTATACIÓN (FECHA DE RESPUESTA)
--------------------	----------------------------------	---------------------------	-----------------------	--------------------------------------	----------------------------------	-----------------	-----------------------	------------------------------	-----------	---	---	--------------------	--

4.3. Consulta

- En ISOLUCION, de las Acciones Correctivas producto de los informes de Auditorías Internas SIGE notificadas por la Oficina de Control Interno en el segundo semestre de 2018 y generadas por las Regionales y Dependencias de la Sede de la Dirección General dentro del ejercicio de autocontrol, relacionadas con el Proceso Misional - *Relación con el Ciudadano*.
- De las evidencias ubicadas en el link:
- <\\icbf.gov.co\\fs AAC\\F\\Consultas especiales\\Control Interno\\EVIDENCIAS INFORME PQRSD II SEMESTRE 2018 OC I.> por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno.
- De los archivos en Word denominado "23.1. Informe OCI indicadores PQRDS II_2018", bases de datos en Excel denominadas "AANF_31122018_VF" "SRD_31122018_VF", "TAE_31122018_VF" y archivo en PDF denominado "Oficina Control Interno" por la Dirección de Protección para lograr la oportunidad en la respuesta dada a los Derechos de Petición Denuncias PRD, Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD y Asistencia y Asesoría a la Niñez y a la Familia - AANF.
- De los controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición.
- Boletines periódicos de la Dirección de Servicios y Atención.

Antes de imprimir este documento..., piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 8 de 40

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 el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, cuenta con Oficina de Servicios y Atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los diferentes puntos de atención ICBF.

De otra parte, se cuenta con la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF 07/06/2018 Versión 4*, la cual define los parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRDS que son presentadas a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la normatividad vigente.

El ICBF tiene en su página Web (www.icbf.gov.co) las siguientes opciones para que la ciudadanía pueda tener fácil acceso al registro y seguimiento de sus peticiones:

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



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

Antes de imprimir este documento..., piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 9 de 40

Además, en la página web se encuentra un link para los canales de atención a la ciudadanía:

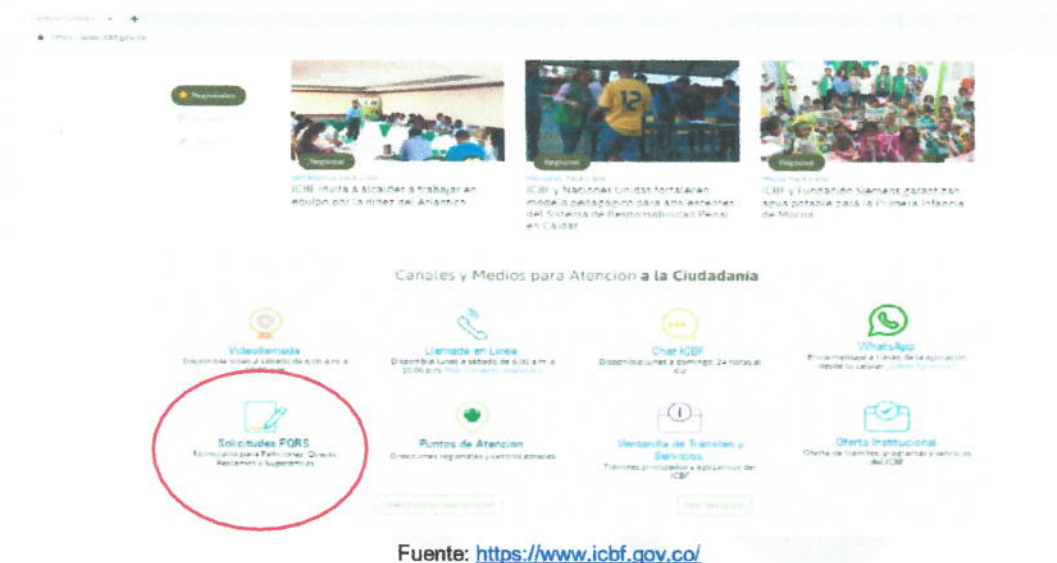


Tabla 1. Distribución total de peticiones según canal de recepción

La Entidad ha establecido diferentes canales de recepción para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; en la siguiente tabla se detalla la distribución de los mismos y la cantidad recibida a través de cada uno:

Canal de recepción de las peticiones	Cantidad	Porcentaje
Buzón	368	0,09%
Chat	17.814	4,59%
Click to call	42	0,01%
Correo Electrónico	24.281	6,25%
Escrito	75.720	19,49%
Facebook	2.284	0,59%
Instagram	26	0,01%
Portal	1.310	0,34%
Presencial Verbal	175.183	45,09%
Telefónico Verbal	89.515	23,04%
Twitter	158	0,04%
Videollamada	335	0,09%
WhatsApp	1.457	0,38%
Total general	388.493	100%

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2018v2" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Antes de imprimir este documento..., piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 10 de 40

En la tabla anterior se observó que los tres canales más utilizados por los grupos de interés son: presencial verbal con un **45,09%** (175.183 peticiones), telefónico verbal **23,04%** (89.515 peticiones) y escrito **19,49%** (75.720 peticiones); lo cual corresponde al **87.6%** del total de peticiones.

5.2. Tipos de peticiones y tiempos asignados para el trámite.

En la Tabla 2 se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite reportados por la Dirección de Servicios y Atención:

Tabla 2. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta - segundo semestre 2018.

Tipo de petición	Modalidad	Tiempo de Ley
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	NA	Este tipo de petición no cuenta con mecanismos de medición actualmente
Denuncias PRD	NA	3 días
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Consulta	30 días
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Documentos e Información	10
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Interés General	15
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Interés Particular	15
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Peticiones entre Autoridades	10
Derecho de Petición - Información y Orientación	NA	Inmediato
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Consulta	30
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Documentos e Información	10
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Interés General	15
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Interés Particular	15
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Peticiones entre Autoridades	10
Derecho de Petición - Quejas	Interés Particular	15

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 11 de 40

Tipo de petición	Modalidad	Tiempo de Ley
Derecho de Petición - Reclamos	Interés Particular	15
Derecho de Petición - Sugerencias	Interés Particular	15
Inobservancia de derechos *	NA	La Dirección de Protección establece los mecanismos de medición para este tipo de petición de acuerdo con su naturaleza.
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NA	La Dirección de Protección establece los mecanismos de medición para este tipo de petición de acuerdo con su naturaleza.
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	La Dirección de Protección establece los mecanismos de medición para este tipo de petición de acuerdo con su naturaleza.
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	NA	La Dirección de Protección establece los mecanismos de medición para este tipo de petición de acuerdo con su naturaleza.

Fuente: Base de datos "OCI segundo semestre 2018" 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 2018 están acordes con lo determinado por la G1.RC "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF del 07/06/2018 versión 4"; se encuentra pendiente la actualización para el tipo de petición "Inobservancia de derechos" la cual se creó en el Módulo de Atención del SIM a partir del 10 de diciembre de 2018 con la entrada en vigor de la Ley 1878 de 2018.

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

5.3. Verificación de la Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF segundo semestre 2018.

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 2018, remitido por la Dirección de Servicios y Atención ICBF, se obtuvieron los siguientes resultados:

Se recibieron en el segundo semestre **un total de 388.493 peticiones** en el ICBF a nivel Nacional las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 12 de 40

Tabla 3. Distribución de Peticiones recibidas en el ICBF durante el segundo semestre 2018.

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	8.774	2%
Denuncias PRD	31.910	8%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5.422	1%
Derecho de Petición - Información y Orientación	128.365	33%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	50.202	13%
Derecho de Petición - Quejas	1.432	0%
Derecho de Petición - Reclamos	4.402	1%
Derecho de Petición - Sugerencias	407	0%
Inobservancia de derechos	84	0%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	81.594	21%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	4.160	1%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	71.741	18%
Total general	388.493	100%

Fuente: Base de datos "OCI segundo Semestre 2018" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la Tabla 3 se puede evidenciar que de un total de **388.493** peticiones la de mayor distribución porcentual corresponde a "*Derecho de Petición – Información y Orientación*" con un **33%** (128.365 peticiones), seguido por "*Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)*" con un **21%** (81.594 peticiones), "*Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)*" con un **18%** (71.741 peticiones), "*Derecho de Petición - Información y Orientación con Tramite*" con un **13%** (50.202 peticiones), y "*Denuncias PRD*" con un **8%** (31.910). Lo anterior, corresponde a un **93%** del total de **363.812** peticiones reportadas para el segundo semestre de 2018 por parte de la Dirección de Servicios y Atención ICBF.

Comparando el segundo semestre de 2018 con el segundo semestre de 2017 donde se registraron un total de **357.123 peticiones**, se evidenció un aumento del **8%** (**31.370 peticiones**). A continuación, se presenta el comparativo de las peticiones recibidas:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 13 de 40

Tabla 4. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: primer semestre 2017 – primer semestre 2018 – segundo semestre 2017 con segundo semestre 2018.

Tipo de Petición	Variaciones					
	I SEM 2017	II SEM 2017	I SEM 2018	II SEM 2018	Variación (I SEM 2017 vs I SEM 2018)	Variación (II SEM 2017 vs II SEM 2018)
Derecho de Petición - Información y Orientación	123.144	109.376	133.663	128.365	8%	15%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	65.620	74.489	79.152	81.594	17%	9%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	71.587	69.403	78.650	71.741	9%	3%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	49.836	51.344	55.750	50.202	11%	-2%
Denuncias PRD	30.564	30.445	39.063	31.910	22%	5%

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

De acuerdo con la Tabla 4 se evidencia que:

- Para el segundo semestre de 2018 la petición con mayor número de solicitudes recibidas fue **"Información y orientación"** con 128.365 peticiones, este tipo de petición al ser comparado en el mismo periodo para el 2017 presenta un aumento del 15%.
- Respecto a la petición mencionada se identifica un aumento del 8% entre el primer semestre de 2017 y primer semestre de 2018.
- Comparando el total de peticiones **"Solicitud de Restablecimiento de Derechos"** del segundo semestre de 2017 se evidenció un aumento del 9% respecto al segundo semestre de 2018.
- Por otro lado, comparando el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2018 se evidencio un aumento del 17%.
- Con respecto al total de peticiones **"Trámite de Atención Extraprocesal"** del segundo semestre de 2017 se encontró un aumento del 3% respecto al segundo semestre de 2018.
- En este mismo tipo de petición al hacer el comparativo primer semestre 2018 con respecto al primer semestre de 2017 se encontró un aumento del 9%.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 14 de 40

- Comparando el total de peticiones **“Información y Orientación con tramite”** del segundo semestre de 2017 se evidenció que presentó una disminución del 2% respecto al segundo semestre de 2018.
- Al cotejar este tipo de petición entre el primer semestre del 2018 con respecto a ese mismo periodo del 2017 se observó un aumento del 11%.
- Respecto al tipo de petición **“Denuncias PRD”** se evidencia un aumento del 5% entre el segundo semestre 2018 y segundo semestre 2017.
- De las denuncias PRD reportadas en el primer semestre de 2018 en relación con el primer semestre de 2017 se evidencia una variación positiva del 22%.

En la base de datos **“OCI segundo Semestre 2018”** allegada por la Dirección de Servicios y Atención se identificó para la variable **“tiempo de ley para dar respuesta por motivo”** peticiones con descripción **“la Dirección de Protección establece los mecanismos de medición para este tipo de petición de acuerdo con su naturaleza”** las cuales corresponden al 43% del total de las peticiones. A continuación, se presenta la distribución porcentual:

Tabla 5. Distribución de peticiones con término de Ley “ la Dirección de Protección establece los mecanismos de medición para este tipo de petición de acuerdo con su naturaleza ” segundo semestre 2018.

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	81.594	53%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	71.741	47%
Total general	153.335	100%

Fuente: Base de datos “OCI SEGUNDO Semestre 2018” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la Tabla 5 se refleja la distribución porcentual de las peticiones con término de Ley **“la Dirección de Protección establece los mecanismos de medición para este tipo de petición de acuerdo con su naturaleza”**, Solicitud de Restablecimiento de Derechos - SRD con un 53% (81.594 peticiones), seguido de Trámite Extraprocesal – TAE con un 47% (71.741 peticiones).

Para los anteriores tipos de peticiones se verificó la oportunidad en el trámite con fundamento en el análisis del reporte del **Sistema de Información Misional –SIM- Beneficiarios – Tiempo de Respuesta** de las Peticiones correspondiente al segundo semestre del 2018, base de datos remitida das por la Dirección de Protección ICBF mediante correo electrónico del 8 de febrero de 2019.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 15 de 40

Tabla 6. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional segundo semestre de 2018.

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	216	0%	26	12%	190	88%
Antioquia	7.312	9%	2.501	34%	4.811	66%
Arauca	526	1%	288	55%	238	45%
Atlántico	3.809	5%	1.342	35%	2.467	65%
Bogotá	18.682	23%	5.655	30%	13.027	70%
Bolívar	2.177	3%	1.232	57%	945	43%
Boyacá	1.926	2%	1.065	55%	861	45%
Caldas	2.332	3%	634	27%	1.698	73%
Caquetá	666	1%	403	61%	263	39%
Casanare	930	1%	340	37%	590	63%
Cauca	1.554	2%	991	64%	563	36%
Cesar	1.359	2%	1.036	76%	323	24%
Chocó	341	0%	284	83%	57	17%
Córdoba	2.585	3%	1.098	42%	1.487	58%
Cundinamarca	4.417	5%	1.975	45%	2.442	55%
Guainía	111	0%	37	33%	74	67%
Guaviare	277	0%	75	27%	202	73%
Huila	2.928	4%	1.281	44%	1.647	56%
Instituciones autorizadas Adopción	17	0%	14	82%	3	18%
La Guajira	1.276	2%	575	45%	701	55%
Magdalena	1.694	2%	1.109	65%	585	35%
Meta	2.073	3%	1.275	62%	798	38%
Nariño	2.542	3%	1.233	49%	1.309	51%
Norte de Santander	2.261	3%	895	40%	1.366	60%
Putumayo	565	1%	372	66%	193	34%
Quindío	1.028	1%	432	42%	596	58%
Risaralda	2.126	3%	1.056	50%	1.070	50%
San Andrés	150	0%	90	60%	60	40%
Santander	2.903	4%	1.313	45%	1.590	55%
Sucre	995	1%	544	55%	451	45%
Tolima	3.337	4%	1.725	52%	1.612	48%
Valle del cauca	8.335	10%	3.826	46%	4.509	54%

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 16 de 40

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Vaupés	62	0%	34	55%	28	45%
Vichada	82	0%	41	50%	41	50%
Total, general	81.594	100%	34.797	43%	46.797	57%

Fuente: Base de datos "SRD_31122018_VF" suministrada por Subdirección de Restablecimiento de Derechos ICBF.

En la tabla 6 se observó que de los 81.594 **Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** recibidos durante el segundo semestre de 2018, el 57% (46.797 peticiones) se encontraron registrados con trámite fuera de los términos de Ley.

De igual manera, las 33 Regionales presentaron un porcentaje igual o mayor al 17% de no oportunidad en el trámite.

Con respecto al periodo anteriormente analizado, I semestre de 2018, se observa un aumento porcentual del 8,83% (5.451 SRD) en la inoportunidad del trámite en las SRD.

En cuanto a los **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** reportados para el segundo semestre de 2018 del 100% (71.741 peticiones) el 74% (53.275 peticiones) están relacionados con "Conciliación" y serán analizadas en la tabla No. 6 dado que tiene un término de 3 meses para el trámite acorde a lo establecido en el artículo 20 de la Ley 640 de 2001.

Con base en lo anterior, los motivos **Conciliables** registrados están relacionados con: *Alimentos, Visitas y Custodia, Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge, Fijación de cuota de alimentos, Fijación de custodia y cuidado personal Fijación de visitas, Fijación provisional de residencia separada, Ofrecimiento de alimentos, Revisión de cuota de alimentos, Revisión de custodia y cuidado personal, Revisión de visitas Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes, Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes, Fijación de Custodia, Permiso de Salida del País (Ley 1878 de 2018)*

La Dirección de Protección indicó en respuesta mediante memorando radicado No. I-2019-014650-0101 del 07 de febrero de 2019 que dentro de los controles que se adelantan para asegurar que fueron tramitados con oportunidad y calidad estas peticiones, se lleva a cabo el seguimiento al indicador M5-PM2-07 "porcentaje de peticiones de asuntos conciliables atendidas en los términos de ley" cuyo objetivo según la hoja de vida es "Identificar la proporción de peticiones de asuntos conciliables, atendidos dentro de los tres (3) meses siguientes de la solicitud, términos descritos en la Ley 640 de 2001, frente al total de asuntos

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 17 de 40

extraprocesales creados en el periodo evaluado". Este indicador tiene una periodicidad mensual.

En el marco del seguimiento al indicador el equipo de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos previo al reporte en el tablero de control realiza la revisión del resultado del indicador y adelanta estrategias de seguimiento tales como: memorandos, videollamadas, alertas oportunas y traslados a las Regionales.

Teniendo en cuenta lo antes descrito la Oficina de Control Interno verificó en la base de datos el tiempo transcurrido en el registro de las actuaciones en el SIM con respecto a las acciones registradas por Regionales.

Tabla 7. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional segundo semestre de 2018.

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiónes con trámite oportuno		Peticiónes con trámite fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	162	0,23%	157	97%	5	3%
Antioquia	6.179	8,61%	6.122	99%	57	1%
Arauca	537	0,75%	535	100%	2	0%
Atlántico	4.090	5,70%	4.054	99%	36	1%
Bogotá	14.915	20,79%	14.677	98%	238	2%
Bolívar	1.490	2,08%	1.455	98%	35	2%
Boyacá	1.654	2,31%	1.631	99%	23	1%
Caldas	867	1,21%	831	96%	36	4%
Caquetá	746	1,04%	734	98%	12	2%
Casanare	671	0,94%	653	97%	18	3%
Cauca	1.258	1,75%	1.225	97%	33	3%
Cesar	2.453	3,42%	2.443	100%	10	0%
Chocó	324	0,45%	318	98%	6	2%
Córdoba	2.215	3,09%	2.197	99%	18	1%
Cundinamarca	3.534	4,93%	3.441	97%	93	3%
Guainía	63	0,09%	60	95%	3	5%
Guaviare	379	0,53%	374	99%	5	1%
Huila	3.949	5,50%	3.916	99%	33	1%
La Guajira	1.130	1,58%	1.111	98%	19	2%
Magdalena	1.373	1,91%	1.362	99%	11	1%
Meta	2.903	4,05%	2.841	98%	62	2%
Nariño	1.823	2,54%	1.771	97%	52	3%
Norte de Santander	2.304	3,21%	2.265	98%	39	2%
Putumayo	421	0,59%	410	97%	11	3%
Quindío	685	0,95%	679	99%	6	1%
Risaralda	1.452	2,02%	1.424	98%	28	2%

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 18 de 40

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiónes con trámite oportuno		Peticiónes con trámite fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
San Andrés	237	0,33%	230	97%	7	3%
Santander	3.142	4,38%	3.097	99%	45	1%
Sede Nacional	135	0,19%	133	99%	2	1%
Sucre	958	1,34%	942	98%	16	2%
Tolima	3.240	4,52%	3.177	98%	63	2%
Valle del cauca	6.272	8,74%	6.123	98%	149	2%
Vaupés	69	0,10%	67	97%	2	3%
Vichada	111	0,15%	107	96%	4	4%
Total, general	71.741	100,00%	70.562	98%	1.179	2%

Fuente: Base de datos "TAE_20180731" suministrada por Subdirección de Restablecimiento de Derechos ICBF.

Con fundamento en los resultados consignados en la tabla anterior, se concluye que de los **71.741 Derechos de Petición -Trámite Atención Extraprocesal TAE-** relacionados con asuntos conciliables **se dio respuesta oportuna al 98%** (70.562 peticiones) y en el **2%** (1.179 peticiones) restante el trámite se realizó fuera de los términos legalmente definidos.

Se observó que a nivel Nacional de 33 puntos de atención (Regionales) 1 presentó respuesta fuera del término igual al 5% correspondiente a la Regional Guainía con 3 peticiones.

Respecto al semestre anterior la no oportunidad fue del 5% observándose una disminución porcentual del 3%.

En relación con los Derechos de Petición **Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF**, para el periodo evaluado (01 de julio al 31 de diciembre de 2018), la Subdirección de Restablecimiento de Derechos mediante memorando radicado No. I-2019-014650-0101 del 07 de febrero de 2019 informó que en los casos que se determine en la verificación de derechos que no requieren apertura de PARD y la Autoridad Administrativa opte por activar el Trámite de Asistencia y Asesoría a la Familia con articulación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), debe procederse así:

- *"Prestar la atención requerida: a través de profesionales psicosociales del centro zonal que brinden la atención, orientación y apoyo en las áreas psicológica, nutricional y social a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, en procura de lograr una mayor vinculación del niño con su red familiar y su comunidad, contribuyendo a restablecer y garantizar el ejercicio de sus derechos, de haber lugar a ello.*
- *Identificar la entidad del SNBF y remitir al programa o servicio ofrecido por la misma: luego de prestada la atención ya indicada, y si se requiere de acciones adicionales, en el marco del SNBF, la Autoridad Administrativa, conforme el informe de los profesionales psicosociales, identificará y remitirá a la entidad del SNBF que ofrezca el programa o servicio que responda a las necesidades que presenta el núcleo familiar. Debe recalcar que, además de todos los programas que brinden u*

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 19 de 40

ofrezcan las instituciones del SNBF, el ICBF cuenta con diferentes modalidades de atención como oferta institucional del área de prevención y protección, desde los que van enfocados a la Primera Infancia, pasando por Niñez y Adolescencia, Nutrición, Familia y Comunidades hasta los de Protección propiamente dichos. (...)”. Comillas paréntesis fuera de texto.

En el Sistema de Información Misional SIM se tienen las siguientes actuaciones para registrar las acciones propias en el marco de este tipo de atención, las cuales se incluyen en el archivo adjunto:

Tabla 8. Consolidado actuaciones SIM para Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF

CÓDIGO	NOMBRE DE LA ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
AEG-001	BENEFICIARIO CREADO	MUESTRA LA ACCION DE CREACION DEL BENEFICIARIO Y LA SUCURSAL
PRD_160	APERTURA DEL PROCESO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Permite Registrar el acto administrativo en donde el Defensor de Familia inicia o da impulso al proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos. A esta actuación también se le pueden migrar datos desde el T-36.
PRD_845	REMISIÓN A OTRAS ENTIDADES	Permite registrar las acciones adelantadas cuando se requiere dirigir a otras entidades.
PRD_925	Desistimiento	Permite registrar la decisión del ciudadano, de no continuar con el proceso solicitado.
AAF_070	Intervención con familia - Sesión de orientación	Orientación a la familia, en una sesión, respecto de una situación puntual o la remisión a una ruta o servicio.
AAF_090	Participación en programas para la prevención de situaciones de amenaza o vulneración de derechos	Registro de la vinculación de familias a los programas de escuela para familias o educador familiar.
AAF_110	Acompañamiento de traductor (lenguaje de señas, braille, dialectos entre otros)	Registro de las acciones referidas a facilitar la actuación de un traductor cuando la nacionalidad o circunstancia del NNA o familia lo ameriten.
AAF_140	Acciones de seguimiento	Permite registrar acciones de seguimiento a la atención dentro de los servicios y al cumplimiento de propósitos de la misma.
AEG_030	Orientación para Acceso o Vinculación a un Servicio	Permite registrar la orientación para facilitar el acceso a servicios requeridos para el ejercicio de los derechos.
AEG_040	Solicitud de Vinculación y Atención a Entidades de Salud	Derecho a recibir atención, tratamiento y cuidados especiales de salud de acuerdo con su condición.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

CÓDIGO	NOMBRE DE LA ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
PRD_470	SOLICITUD DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD O MODIFICACIONES AL MISMO	Permite registrar las acciones relacionadas con el derecho a la identidad en cuanto a garantizar la tenencia de un documento de identidad o las modificaciones del mismo si fuera necesario.
PRD_480	SOLICITUD DE CUPO Y MATRÍCULA ESCOLAR	Permite registrar las acciones relacionadas en cuanto a la solicitud a la autoridad respectiva del cupo y la matrícula escolar de un NNA.
PRD_490	VERIFICACION DE MATRÍCULA Y APROVECHAMIENTO ESCOLAR	Permite registrar las acciones relacionadas con el seguimiento y supervisión que realiza el Trabajador social al NNA a quien le fue asignado un cupo en una institución educativa.
AAC-060	Gestión de la Petición	Registro de la gestión que realiza el profesional con la Petición que le fue direccionada.

Fuente: informe Subdirección de Restablecimiento de Derechos radicado I-2019-014650-0101 del 07/02/2019

La Oficina de Control Interno verificó en la Base de datos entregada por la Dirección de Protección – Subdirección de Restablecimiento de Derechos- el registro de actuaciones realizadas en las peticiones denominadas “Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)”, el resultado se consolida en la siguiente tabla.

Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición asistencia y asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional segundo semestre de 2018.

Regional	Total general	Porcentaje	Con registro de actuaciones			
			SI	Porcentaje	NO	Porcentaje
Amazonas	68	1%	61	90%	7	10%
Antioquia	246	3%	219	89%	27	11%
Arauca	185	2%	156	84%	29	16%
Atlántico	881	10%	864	98%	17	2%
Bogotá	894	10%	875	98%	19	2%
Bolívar	170	2%	139	82%	31	18%
Boyacá	197	2%	190	96%	7	4%
Caldas	104	1%	94	90%	10	10%
Caquetá	79	1%	79	100%		0%
Casanare	126	1%	109	87%	17	13%
Cauca	188	2%	183	97%	5	3%
Cesar	882	10%	873	99%	9	1%
Chocó	254	3%	254	100%		0%
Córdoba	360	4%	348	97%	12	3%
Cundinamarca	146	2%	131	90%	15	10%

Regional	Total general	Porcentaje	Con registro de actuaciones			
			SI	Porcentaje	NO	Porcentaje
Guainía	87	1%	82	94%	5	6%
Guaviare	34	0%	25	74%	9	26%
Huila	196	2%	184	94%	12	6%
La Guajira	214	2%	187	87%	27	13%
Magdalena	172	2%	155	90%	17	10%
Meta	153	2%	145	95%	8	5%
Nariño	198	2%	195	98%	3	2%
Norte de Santander	282	3%	257	91%	25	9%
Putumayo	233	3%	216	93%	17	7%
Quindío	127	1%	96	76%	31	24%
Risaralda	120	1%	109	91%	11	9%
San Andrés	132	2%	91	69%	41	31%
Santander	759	9%	662	87%	97	13%
Sucre	264	3%	256	97%	8	3%
Tolima	663	8%	630	95%	33	5%
Valle del cauca	315	4%	243	77%	72	23%
Vaupés	2	0%	1	50%	1	50%
Vichada	43	0%	43	100%		0%
Total general	8.774	100%	8.152	93%	622	7%

Fuente: Base de datos "AANF_31122018_VF" suministrada por Subdirección de Restablecimiento de Derechos ICBF.

De la tabla anterior se puede concluir que del **100%** (8.774 peticiones) el **93%** (8.152 peticiones) han sido tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **7%** (622 peticiones) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM- alguna intervención.

Con respecto al semestre anterior se observó una disminución porcentual del **25%**, dado que la inoportunidad en el primer semestre de 2018 fue del **32%**.

Una vez identificadas las peticiones que para el segundo semestre de 2018 fueron direccionadas al Proceso de Protección del ICBF, a continuación se presenta el análisis de las restantes reportadas por la Dirección de Servicios y Atención:

Tabla 10. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta segundo semestre 2018.

Tipo de petición	Fuera de términos				Total general
	No	Porcentaje	Si	Porcentaje	
Denuncias PRD	22.473	70%	9.437	30%	31.910
Derecho de Petición - Atención	5.117	94%	305	6%	5.422

Tipo de petición	Fuera de términos				Total general
	No	Porcentaje	Si	Porcentaje	
por Ciclos de Vida y Nutrición					
Derecho de Petición - Información y Orientación	128.365	100%		0%	128.365
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	46.442	93%	3.760	7%	50.202
Derecho de Petición - Quejas	1.319	92%	113	8%	1.432
Derecho de Petición - Reclamos	4.092	93%	310	7%	4.402
Derecho de Petición - Sugerencias	376	92%	31	8%	407
Total general	208.184	94%	13.956	6%	222.140

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2018v2" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Del total de peticiones recibidas (excluyendo aquellas identificadas con "Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto") se observó que el **6% (13.956 peticiones)** no fueron atendidas en los términos establecidos por la Ley; el **94% (208.184 peticiones)** fueron atendidas oportunamente acorde a los tiempos legalmente establecidos.

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

Tabla 11. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional en segundo semestre 2018.

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	279	0,1%	212	76%	67	24%
Antioquia	12.393	5,6%	11.443	92%	950	8%
Arauca	2.029	0,9%	1.903	94%	126	6%
Atlántico	5.365	2,4%	4.960	92%	425	8%
Bogotá	30.347	13,7%	26.411	87%	3.936	13%
Bolívar	4.649	2,1%	4.004	86%	645	14%
Boyacá	5.070	2,3%	4.826	95%	244	5%
Caldas	3.901	1,8%	3.460	89%	441	11%
Caquetá	2.432	1,1%	2.387	98%	45	2%
Casanare	1.315	0,6%	1.176	89%	139	11%
Cauca	2.017	0,9%	1.800	89%	217	11%
Cesar	3.782	1,7%	3.595	95%	187	5%
Chocó	710	0,3%	676	95%	34	5%
Córdoba	2.966	1,3%	2.602	88%	364	12%
Cundinamarca	9.671	4,4%	8.430	87%	1.241	13%

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 23 de 40

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Guainía	175	0,1%	166	95%	9	5%
Guaviare	481	0,2%	427	89%	54	11%
Huila	9.623	4,3%	9.100	95%	523	5%
Instituciones autorizadas adopción	2	0,0%	1	50%	1	50%
La Guajira	1.340	0,6%	1.238	92%	102	8%
Magdalena	2.587	1,2%	2.432	94%	155	6%
Meta	3.476	1,6%	3.157	91%	319	9%
Nariño	4.644	2,1%	4.299	93%	345	7%
Norte de Santander	7.627	3,4%	7.419	97%	208	3%
Putumayo	1.235	0,6%	1.204	97%	31	3%
Quindío	2.171	1,0%	2.108	97%	63	3%
Risaralda	7.269	3,3%	7.076	97%	193	3%
San Andrés	445	0,2%	433	97%	12	3%
Santander	5.987	2,7%	5.323	89%	664	11%
Sede Nacional	64.707	29,1%	64.173	99%	534	1%
Sucre	1.962	0,9%	1.702	87%	260	13%
Tolima	6.481	2,9%	6.085	94%	396	6%
Valle del Cauca	14.455	6,5%	13.469	93%	986	7%
Vaupés	159	0,1%	154	97%	5	3%
Vichada	368	0,2%	333	90%	35	10%
Total general	222.140	100,0%	208.184	94%	13.956	6%

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2018v2" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla 11 se observa que, de **222.140** peticiones recibidas en el segundo semestre del 2018 a nivel general, el **6% (13.956)** peticiones se encuentran registradas con trámite fuera de término; con respecto al período anterior (I semestre 2018), se identifica un aumento de **3% (6.965)** peticiones en la no oportunidad del trámite.

Durante el periodo analizado se encontró que las Regionales que presentaron un porcentaje mayor al **5%** con trámite fuera de términos de Ley en las peticiones recibidas fueron: Instituciones Autorizadas Adopción **50%** (1 petición), Amazonas **24%** (67 peticiones), Bolívar **14%** (645 peticiones), Bogotá **13,7%** (3.936 peticiones), con un **13%** Cundinamarca y Sucre (1.241 y 260 peticiones respectivamente), Córdoba **12%** (364 peticiones) y con un **11%** Caldas, Casanare, Cauca, Guaviare y Santander (441, 139, 217, 54 y 664 peticiones respectivamente).

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 24 de 40

En relación con el período anterior (I semestre 2018) las Regionales que presentaron también inoportunidad en el trámite fueron Bogotá **14,60%** (4.899 peticiones), Casanare **7,40%** (106 peticiones) y Guaviare **8,30%** (41 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 12. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de vida y Nutrición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional segundo semestre de 2018.

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	12	0,2%	12	100%		0%
Antioquia	928	17,1%	896	97%	32	3%
Arauca	77	1,4%	77	100%		0%
Atlántico	58	1,1%	52	90%	6	10%
Bogotá	677	12,5%	650	96%	27	4%
Bolívar	32	0,6%	29	91%	3	9%
Boyacá	145	2,7%	110	76%	35	24%
Caldas	95	1,8%	90	95%	5	5%
Caquetá	10	0,2%	10	100%		0%
Casanare	5	0,1%	5	100%		0%
Cauca	62	1,1%	57	92%	5	8%
Cesar	41	0,8%	40	98%	1	2%
Chocó	5	0,1%	5	100%		0%
Córdoba	53	1,0%	49	92%	4	8%
Cundinamarca	147	2,7%	131	89%	16	11%
Guainía	33	0,6%	33	100%		0%
Guaviare	7	0,1%	7	100%		0%
Huila	643	11,9%	570	89%	73	11%
La Guajira	19	0,4%	17	89%	2	11%
Magdalena	17	0,3%	17	100%		0%
Meta	308	5,7%	305	99%	3	1%
Nariño	215	4,0%	195	91%	20	9%
Norte de Santander	116	2,1%	100	86%	16	14%
Putumayo	67	1,2%	67	100%		0%
Quindío	39	0,7%	39	100%		0%
Risaralda	330	6,1%	313	95%	17	5%
San Andrés	12	0,2%	12	100%		0%

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Santander	110	2,0%	105	95%	5	5%
Sede Nacional	58	1,1%	48	83%	10	17%
Sucre	18	0,3%	18	100%		0%
Tolima	407	7,5%	399	98%	8	2%
Valle del cauca	655	12,1%	638	97%	17	3%
Vichada	21	0,4%	21	100%		0%
Total general	5.422	100%	5.117	94%	305	6%

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2018v2" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

La tabla 12 muestra que de los **5.422** Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición recibidos en el segundo semestre del 2018 por el ICBF se dio trámite oportuno al **94%** (**5.117** peticiones) y se registraron con trámite fuera de término de Ley el **6%** (**305** peticiones).

Con respecto al primer semestre de 2018 se observó un aumento en la inoportunidad del trámite a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* del **3.1%** dado que para dicho periodo fue del **1.9%** (149 peticiones).

Las Regionales que mostraron una distribución porcentual mayor al **5%** (resaltadas en amarillo) con trámite fuera de término legalmente definido fueron: Boyacá **24%** (35 petición), Sede Nacional **17%** (10 peticiones), Norte de Santander **14%** (16 peticiones), con un **11%** Huila y Cundinamarca, (73 y 16 peticiones respectivamente), Atlántico **10%** (6 peticiones), Nariño y Bolívar con un **9%** (20 y 3 peticiones respectivamente) y con un **8%** Cauca y Córdoba (5 y 4 peticiones respectivamente).

Tabla 13. Distribución del total de Derechos de Petición "Denuncias PRD" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional segundo semestre 2018.

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	48	0,2%	28	58%	20	42%
Antioquia	2.613	8,2%	1.825	70%	788	30%
Arauca	158	0,5%	84	53%	74	47%
Atlántico	2.354	7,4%	2.091	89%	263	11%
Bogotá	7.252	22,7%	4.460	62%	2.792	38%
Bolívar	1.340	4,2%	799	60%	541	40%
Boyacá	663	2,1%	538	81%	125	19%

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Caldas	721	2,3%	450	62%	271	38%
Caquetá	159	0,5%	134	84%	25	16%
Casanare	248	0,8%	186	75%	62	25%
Cauca	773	2,4%	587	76%	186	24%
Cesar	599	1,9%	435	73%	164	27%
Chocó	116	0,4%	93	80%	23	20%
Córdoba	937	2,9%	629	67%	308	33%
Cundinamarca	2.156	6,8%	1.277	59%	879	41%
Guainía	18	0,1%	12	67%	6	33%
Guaviare	46	0,1%	17	37%	29	63%
Huila	939	2,9%	648	69%	291	31%
La Guajira	222	0,7%	156	70%	66	30%
Magdalena	870	2,7%	766	88%	104	12%
Meta	786	2,5%	598	76%	188	24%
Nariño	688	2,2%	487	71%	201	29%
Norte de Santander	755	2,4%	644	85%	111	15%
Putumayo	115	0,4%	98	85%	17	15%
Quindío	386	1,2%	337	87%	49	13%
Risaralda	754	2,4%	674	89%	80	11%
San Andrés	46	0,1%	42	91%	4	9%
Santander	1.689	5,3%	1.125	67%	564	33%
Sucre	570	1,8%	356	62%	214	38%
Tolima	1.350	4,2%	1.062	79%	288	21%
Valle del cauca	2.503	7,8%	1.808	72%	695	28%
Vaupés	9	0,0%	9	100%		0%
Vichada	27	0,1%	18	67%	9	33%
Total general	31.910	100%	22.473	70%	9.437	30%

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2018v2" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No. 13 se observó que de los **31.910** Derechos de Petición **Denuncias PRD** recibidos en el segundo semestre del 2018 se dio respuesta oportuna al **70%** (22.473 peticiones) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **30%** (9.437 peticiones).

Al revisar tiempo de respuesta en los *Derechos de Petición - Denuncias PRD* para el segundo semestre de 2018, se observó que a nivel Nacional de 33 puntos de atención (Regionales), 32

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 27 de 40

presentaron respuestas fuera del término legalmente definido igual o superior al **10%** resaltadas en la tabla 13 en amarillo.

En relación con el primer semestre del 2018 se encontró que de **39.063** Derechos de Petición Denuncias PRD recibidas en ese periodo se pasó a **31.910**, evidenciándose una disminución del **22%** (7.153 peticiones).

Conforme a lo anterior y en comparación con el primer semestre de 2018 se evidenció mayor número de Regionales con petición **denuncias PRD** gestionadas fuera de tiempo legalmente definido, de 5 Regionales se pasó a 32 regionales; por lo tanto, se insta a la Institución que 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 14. Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional segundo semestre de 2018.

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
Amazonas	28	0,6%	19	68%	9	32%	
Antioquia	357	8,1%	338	95%	19	5%	
Arauca	16	0,4%	14	87,5%	2	12,5%	
Atlántico	201	4,6%	190	95%	11	5%	
Bogotá	831	18,9%	784	94%	47	6%	
Bolívar	161	3,7%	154	96%	7	4%	
Boyacá	112	2,5%	103	92%	9	8%	
Caldas	190	4,3%	169	89%	21	11%	
Caquetá	30	0,7%	30	100%		0%	
Casanare	54	1,2%	48	89%	6	11%	
Cauca	76	1,7%	75	99%	1	1%	
Cesar	63	1,4%	62	98%	1	2%	
Chocó	15	0,3%	15	100%		0%	
Córdoba	153	3,5%	147	96%	6	4%	
Cundinamarca	257	5,8%	222	86%	35	14%	
Guainía	2	0,0%	2	100%		0%	
Guaviare	11	0,2%	11	100%		0%	
Huila	109	2,5%	97	89%	12	11%	
La Guajira	69	1,6%	58	84%	11	16%	
Magdalena	94	2,1%	94	100%		0%	
Meta	85	1,9%	80	94%	5	6%	
Nariño	168	3,8%	151	90%	17	10%	
Norte de Santander	96	2,2%	89	93%	7	7%	
Putumayo	31	0,7%	31	100%		0%	

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje		Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Quindío	61	1,4%	61	100%			0%
Risaralda	85	1,9%	75	88%	10		12%
San Andrés	16	0,4%	16	100%			0%
Santander	230	5,2%	217	94%	13		6%
Sede Nacional	81	1,8%	64	79%	17		21%
Sucre	108	2,5%	102	94%	6		6%
Tolima	235	5,3%	228	97%	7		3%
Valle del Cauca	361	8,2%	332	92%	29		8%
Vaupés	2	0,0%	2	100%			0%
Vichada	14	0,3%	12	86%	2		14%
Total general	4.402	100,0%	4.092	93%	310		7%

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2018v2" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla 14, se observa que de los **4.402 Derechos de Petición - Reclamos** recibidos en el segundo semestre del 2018 a nivel Nacional, **310** se encontraron registrados con respuestas fuera de término lo cual equivale al **7%**.

Las Regionales con un porcentaje superior al **5%** de reclamos contestados fuera de término fueron: Amazonas **32%** (9 reclamos), Sede Nacional **21%** (17 reclamos), La Guajira **16%** (11 reclamos), Cundinamarca y Vichada con un **14%** (35 y 2 reclamos respectivamente), Arauca **12,5%** (2 reclamos), Risaralda **12%** (10 reclamos), con un **11%** Caldas, Casanare y Huila (21, 16 y 12 reclamos respectivamente), Nariño **10%** (17 reclamos), con un **8%** Boyacá y Valle del Cauca (9 y 29 reclamos respectivamente), Norte de Santander **7%** (7 reclamos) y con un **6%** Bogotá, Meta, Santander y Sucre (47, 5, 13 y 6 reclamos respectivamente).

Tabla 15. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional segundo semestre 2018.

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	4	0,3%	4	100%		0%
Antioquia	91	6,4%	87	96%	4	4%
Arauca	10	0,7%	10	100%		0%
Atlántico	73	5,1%	73	100%		0%
Bogotá	451	31,5%	431	96%	20	4%
Bolívar	19	1,3%	15	79%	4	21%
Boyacá	29	2,0%	26	90%	3	10%
Caldas	53	3,7%	47	89%	6	11%
Caquetá	11	0,8%	11	100%		0%

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Casanare	12	0,8%	12	100%		0%
Cauca	19	1,3%	19	100%		0%
Cesar	12	0,8%	11	92%	1	8%
Chocó	1	0,1%	1	100%		0%
Córdoba	19	1,3%	16	84%	3	16%
Cundinamarca	78	5,4%	69	88%	9	12%
Guainía	2	0,1%	2	100%		0%
Guaviare	7	0,5%	7	100%		0%
Huila	50	3,5%	47	94%	3	6%
La Guajira	6	0,4%	5	83%	1	17%
Magdalena	22	1,5%	22	100%		0%
Meta	35	2,4%	29	83%	6	17%
Nariño	48	3,4%	32	67%	16	33%
Norte de Santander	28	2,0%	28	100%		0%
Putumayo	3	0,2%	3	100%		0%
Quindío	16	1,1%	16	100%		0%
Risaralda	26	1,8%	23	88%	3	12%
San Andrés	3	0,2%	3	100%		0%
Santander	42	2,9%	37	88%	5	12%
Sede Nacional	61	4,3%	50	82%	11	18%
Sucre	8	0,6%	8	100%		0%
Tolima	71	5,0%	68	96%	3	4%
Valle del cauca	114	8,0%	99	87%	15	13%
Vaupés	5	0,3%	5	100%		0%
Vichada	3	0,2%	3	100%		0%
Total general	1.432	100,0%	1.319	92%	113	8%

Fuente: Base de datos "OCI Segundo Semestre 2018v2" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla 15, se muestra que de los **1.432 Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el segundo semestre del 2018 a nivel general el **8%** (113 Quejas) se encontraron con registro de trámite fuera de término legalmente definido. Así mismo, al analizar el comportamiento se observó que las Regionales que presentaron un porcentaje igual o superior al **5%** de inoportunidad en la respuesta fueron: Nariño **33%** (16 Quejas), Bolívar **21%** (4 Quejas), Sede Nacional **18%** (11 Quejas), con un **17%** La Guajira y Meta (1 y 6 Quejas respectivamente), Córdoba **16%** (3 Quejas), Valle del Cauca **13%** (15 Quejas), con un **12%** Cundinamarca,

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 30 de 40

Risaralda y Santander (9, 3 y 5 Quejas respectivamente), Caldas **11%** (6 Quejas), Boyacá **10%** (3 Quejas), Cesar **8%** (1 Queja) y Huila **6%** (3 Quejas).

En relación con el resultado del primer semestre de 2018, se evidenció que la inoportunidad del trámite para este tipo de petición se mantiene en un **2%**.

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

A continuación, se describen los mecanismos implementados a nivel Nacional para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2018 y las acciones llevadas a cabo por la Dirección de Servicios y Atención en el memorando radicado No. I-2019-015527-0101 del 7 de febrero del 2019, verificados por la Oficina de Control para el presente informe.

Tabla 16. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el Segundo semestre de 2018

Mecanismos	Acciones adelantadas
Alertas de Peticiones Abiertas Vencidas.	La Dirección de Servicios y Atención refirió que el ICBF cuenta con un sistema de alerta preventivo, el cual consiste en un reporte periódico a través de correo electrónico de una base de datos de peticiones pendientes de gestión a cada una de las 33 Direcciones Regionales y a las Dependencias de la Sede de la Dirección General las cuales: "(...) peticiones que se encuentran aún en términos, con el fin de generar alerta preventiva y el posterior ingreso de la actuación que corresponda en el Sistema de Información Misional —SIM, en cumplimiento de los parámetros de oportunidad señalados por la ley; y peticiones con los términos de gestión vencidos y sin evidencia de gestión en SIM, con el fin de que se realicen las correcciones inmediatas y se dé cumplimiento al procedimiento, con la respuesta al ciudadano y/o realizando ingreso de la actuación que corresponda en el Sistema de Información Misional —SIM. Como resultado de esta estrategia y comparado con el segundo semestre del año anterior, se ha logrado disminuir en un 25% el Número de peticiones abiertas vencidas, mejorando así la calidad de los registros en el SIM, y la oportunidad de respuesta al ciudadano (...)" Evidencia: Revisión aleatoria de correos electrónicos enviados a cinco Regionales: Bolívar: Reporte PAV 01 de enero de 2015 al 02 de octubre de 2018; Casanare: Reporte PAV 01 de enero de 2015 al 03 de julio de 2018; Guajira: Reporte PAV 01 de enero de 2015 al 14 de agosto de 2018; Valle del Cauca: Reporte PAV 01 de enero de 2015 al 05 de diciembre de 2018 y San Andrés: Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 25 de diciembre de 2018.
	Desde la Dirección de Servicios y Atención – DSyA - semanalmente los profesionales de apoyo a las Regionales realizan revisión y análisis de las

Alertas peticiones creadas sin direccionamiento.	Peticiones en Estado "Creadas sin Direccionamiento", y reportan a través de correo electrónico a los Responsables de servicios y atención de las Regionales las peticiones que deben ser direccionadas al profesional competente del punto de atención de nivel Zonal o Regional; en el evento en que se presenten peticiones de tipo "Información y Orientación", en dicho correo se informa para que se dé cierre inmediato, según lo contemplado en la Guía de PQRDS. Así mismo refieren, que "(...) resultado de esta estrategia y comparativamente entre los trimestres 3 y 4 de 2018, se ha logrado disminuir en un 28% el número de peticiones creadas, minimizando así los riesgos de la falta de oportunidad en el direccionamiento y consecuente atención de las peticiones. A continuación, el resumen de la gestión, el resultado comparativo de los trimestres 3 y 4 y su variación porcentual." Evidencia: Reporte de 548 correos electrónicos con Asunto: "ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO" enviados a las Regionales: Amazonas: 08/08/2018; Bogotá: 03/09/2018 Caldas: 30/11/2018 Putumayo: 05/09/2018 y Vichada: 03/12/2018. Revisión realizada de manera aleatoria.
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDS.	La Dirección de Servicios y Atención, manifestó que trimestralmente realiza seguimiento a la gestión Regional del Proceso de Relación con el Ciudadano, cuyo resultado es socializado mediante memorando a los Directores Regionales. Dicho seguimiento consiste en un análisis integral a nivel de Centros Zonales en lo relacionado con resultados de los indicadores de gestión, peticiones pendientes de gestión o cierre, acciones correctivas, resultado encuestas de satisfacción, calidad de datos, modelo de atención presencial y valoración de conocimientos. Además, llevan a cabo recomendaciones, reconocimiento a la gestión, invitación a la identificación e implementación de acciones de mejora del proceso. Evidencia: 33 Memorandos dirigidos a Directores Regionales con asunto "SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN III TRISEMESTRE DE PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO" 2018. Se revisa revisión aleatoria de los Memorandos enviados a las Regionales: Antioquia, Quindío, Boyacá, Huila y Vaupés enviados el 2018-11-02.
Asistencia Técnica Enlaces	La Dirección de Servicios y Atención refirió: "(...) cuenta con seis profesionales encargadas de brindar asistencia técnica respecto a los procesos y procedimientos correspondientes al Proceso Relación con el Ciudadano, la cual se presta por correo electrónico, Lync y teléfono (...), este ejercicio de asistencia técnica a las Regionales (...) minimiza los errores en el registro de las solicitudes, direccionamientos, tiempo de respuesta y la calidad que debe reportarse en las mismas (...), en tanto busca (...) fortalecer las debilidades identificadas frente la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones (...)" Entre las temáticas que demandan mayor acompañamiento se relacionan con: Guía de PQRDS, Guía de Constatación de Denuncias, Herramienta Electrónica de Asignación de citas SEAC, registro en el Sistema de Información Misional,

Regionales.	avales para modificación y eliminación de actuaciones en SIM. Evidencia: Reporte de acciones de asistencia técnica a las 33 Regionales en cuanto a lo procedimientos correspondientes al Proceso Relación con el Ciudadano, realizado por los enlaces Regionales de la Dirección de Servicios y Atención a las Direcciones Regionales, donde se brindan recomendaciones orientadas a fortalecer las debilidades identificadas frente a la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones. Lo anterior se contrasta con revisión aleatoria de asistencia técnica a las Regionales: Arauca: <i>Dificultad en la asignación de cita SIM 32918508</i> - 24/08/2018; Cauca: <i>Trámite adopción por consanguinidad</i> - 07/11/2018; Guaviare: <i>Peticiones en Estado "Urgente información adicional"</i> - 27/09/2018; Nariño: <i>ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO SOLICITUD REITERATIVA</i> - 06/12/2018 y Risaralda: <i>NOTIFICACIÓN FALLO N° 044, PROCESO N° 860013121001-2018-00109</i> - 15/08/2018.
Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención.	La Dirección de Servicios y Atención -DSyA refiere que previo al reporte de Indicadores definitivos en el Tablero de Control, envía a las Direcciones Regionales un informe preliminar para que se tomen las acciones pertinentes de aquellas peticiones que afectan la valoración "(...) específicamente frente al cargue de respuestas y/o actualización de actuaciones en SIM (...), cuando las Regionales validan dicho informe, el responsable Épico realiza el cargue al Tablero de Control de la herramienta SIMEI, de acuerdo a los tiempos establecidos por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación. La DSyA informa que (...) <i>Esta estrategia permite mantener la dinámica y promover la cultura de actualización del SIM, además de fortalecer controles frente a la oportunidad de las respuestas (...).</i> Mensualmente realizan el Comité de Calidad, en donde (...) <i>se efectúa análisis del comportamiento de los indicadores de gestión a cargo del Profesional Épico y el grupo de cogestoras, quienes analizan los resultados e identifican las medidas que se deben adoptar en cada caso, de acuerdo con el conocimiento previo de la dinámica de cada regional. Posterior a ello, las cogestoras realizan la retroalimentación respectiva con la Regional asignada y ésta a su vez, continua el seguimiento con los responsables de Atención de sus centros zonales con la finalidad de asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión (...).</i> Evidencias: 1. Acta Comité Indicadores 24/09/2018, Acta de Comité de Indicadores y SIGE de fechas 25/09/2018, 24/10/2018, 23/11/2019. 2. Presentación PPT Indicadores noviembre 2018. 3. Correos electrónicos de: agosto: <i>INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JULIO 2018 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI); INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO AGOSTO 2018 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI); INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2018 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI); INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2018 (FINAL); INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO NOVIEMBRE 2018 (FINAL) e INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO DICIEMBRE 2018 (PRELIMINAR).</i>

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 33 de 40

	4. Documentos referidos en correo: <i>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO</i> - 30/10/2018 y <i>Memorias curso Vocación de Servicio y Creación de Valor Público</i> - 13/11/2018; correos con adjuntos: <i>Modelo de la Estrategia de Participación Ciudadana del ICBF</i> - 27/12/2018, <i>Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción</i> - 22/10/2018 y <i>Publicaciones Relación con el Ciudadano</i> - 12/12/2018.
Construcción y Actualización de contenidos.	La Dirección de Servicios y Atención informó que: "(...) de forma continua la construcción y actualización de contenidos para la adecuada gestión y atención de PQRS (...)" para que los profesionales del Proceso Relación con el Ciudadano cuenten con las herramientas necesarias para el ejercicio de su cargo, a quienes se les socializan los contenidos y sus publicaciones, los cuales pueden ser consultados en la siguiente ruta: https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano ✓ P4.RC Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción v4. ✓ PT3.RC Protocolo General de Servicio y Atención al Ciudadano v1. ✓ PT4.RC Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano v1. ✓ PT5.RC Protocolo de Atención Canal Telefónico v2. ✓ A1.PT5.RC Anexo 5 Fichero de Preguntas Filtro v1. ✓ MD1.RC Modelo de la Estrategia de Participación Ciudadana del ICBF v1. Para el segundo semestre de 2018 relacionan: ✓ Actualización de la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Versión 5: enviada en el mes de diciembre a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional para su revisión. ✓ Memorando suscrito en octubre de 2018 por la Directora de Servicios y Atención y la Directora de Protección: socializando el nuevo tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos — Otras Autoridades Administrativas, remitido a las regionales, centros zonales y Centro de Contacto. ✓ Modificación de los motivos de atención de Solicitud de Restablecimiento de Derechos y Denuncias: documento enviado a las Regionales en diciembre por correo electrónico. ✓ Creación en el Módulo de Atención el tipo de petición <i>Inobservancia de Derechos al Ciudadano</i> del SIM, a partir del 10 de diciembre, a partir de la entrada en vigor de la Ley 1878 de 2018, la cual modifica algunos artículos de la Ley 1098 de 2006: este nuevo tipo de petición se socializó a través de correo electrónico y en videoconferencia en diciembre con las Regionales, Centros Zonales y Centro de Contacto. ✓ Construcción del borrador del primer borrador "<i>Protocolo de remisión de casos de vulneración y amenaza que se dan en el contexto de violencia intrafamiliar</i>", el cual se realizó de manera articulada con las Direcciones de Protección y SNBF en noviembre y diciembre de 2018, a fin de ser remitidos directamente desde los diferentes canales de atención a las Comisarías de Familia, sin que ingresen a una Defensoría de Familia. Evidencia: se relacionan en la carpeta digital Anexo No. 8 dispuesta por la Dirección de Servicios y Atención, ruta: \\icbf.gov.co/fs_AAC/F/Consultas_especiales/Control Interno/EVIDENCIAS INFORME PQRS DII SEMESTRE 2018 OCI

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 34 de 40

Estrategia de apropiación del Conocimiento.

La Dirección de Servicios y Atención para el segundo semestre de 2018 continuó con el desarrollo de la *Estrategia de Apropiación del Conocimiento*, orientada al afianzamiento y apropiación del conocimiento de los responsables del Proceso Relación con el Ciudadano en los tres niveles de atención, en aras de impactar positivamente los servicios de atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF, entre sus objetivos se tienen:

- ✓ Redefinir las acciones de Asistencia Técnica, que se adelantan desde la Dirección de Servicios y Atención, a los responsables Regionales, Zonales y Constatadores.
- ✓ Promover el estudio continuo, entre los colaboradores que apoyan el Proceso Relación con el Ciudadano, a partir de la consulta recurrente y aprehensión de los conocimientos transferidos en los documentos de apoyo del proceso.

Entre los temas socializados se tienen: **CÁPSULAS DE SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE 2018:**

- Tips para prestar un servicio adecuado
- Direccionamiento / Seguridad de los Datos Personales
- Petición Verbal
- Peticiones Trámite Restablecimiento Internacional
- Ruta de Consulta Restablecimiento Internacional de Derechos
- Consulto Guía PQRDS
- Términos de las Peticiones AGOSTO
- Calidad de Datos
- Peticiones con Trámites Especiales
- Tips SEAC 1, 2, 3 y 4.
- Desistimiento Tácito
- Lenguaje Claro
- Permiso Salida del País
- Trámites Claros
- Personas de Talla Baja
- Situación de Vida en Calle
- Programa Madres Gestantes y lactantes
- Orientación y Atención
- Programa Madres Gestantes y lactantes II
- Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano
- Protocolo de Atención al Ciudadano

Capacitaciones presenciales: se realizaron 8 capacitaciones en temas de propios de la Guía de PQRDS y Guía de Constatación. Las Regionales capacitadas fueron: Meta, Casanare, Vichada, Caquetá, Quindío, Sucre, Guaviare y Guainía.

Videoconferencias: se realizaron 6 videoconferencia, las cuales contaron con el apoyo de profesionales adscritos de la Dirección de Protección en donde se reforzaron temas tales: ABC Conciliable, ABC Filiación, Pautas Básicas de Redacción y Ortografía, Violencia Sexual, Actualización Ley 1878 de 2018, SRD Otras Autoridades Administrativas, Memorando Atención Integral en Discapacidad Memorando Inobservancia de Derechos, Modificaciones motivos en los tipos de petición Denuncia PRD y Solicitud de Restablecimiento de Derechos

Validación trimestral de conocimientos: el 18 y 21 de diciembre de 2018 la se

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 35 de 40

	realizó la última jornada de Valoración de Conocimientos, participaron las 33 Regionales y los Centros Zonales, los temas valorados fueron: Memorando SRD otras autoridades administrativas, Ley 1878 actualización Código de Infancia y Adolescencia, Protocolo de Servicio y Atención (General y Presencial), ¿Cómo acceder al Portafolio de Servicios CBF?, Botón de ayuda Guía de la Correcta Tipificación y Contextualización de motivos. Evidencia: se relacionan en la carpeta digital Anexo No. 8 dispuesta por la Dirección de Servicios y Atención, ruta: \\icbf.gov.co\fs AAC\F\Consultas especiales\Control Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRSO II SEMESTRE 2018 OCI
--	---

Fuente: Memorando radicado No I-2019-015527-0101 del 11/02/2019 enviado por la Dirección de Servicios y Atención.

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

Estrategia de Movilización

Durante el segundo semestre del 2018 la Dirección de Servicios y Atención en articulación con la Dirección de Protección continúa implementando la Estrategia Plan de Movilización, la cual busca cumplir con la oportunidad que requiere la constatación de las Denuncias PRD.

La información que a continuación se describe corresponde a la gestión realizada durante el Plan de Movilización en el segundo semestre de 2018 en las Regionales elegidas, para lo cual se seleccionaron 1.645 denuncias, logrando constatar el 98% (1.602 denuncias), quedando pendiente 28 denuncias en constataciones fallidas y 15 anuladas, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 17. Resultados Estrategia de Movilización ICBF segundo semestre 2018.

Regional	Constatación Fallida	Anulada	Constatación Falsa	Constatación Verdadera	Dirección Errada	Remisión a Otra Entidad	Total general
Antioquia	15		75	54	64	63	271
Atlántico		1	55	19	32	1	108
Bogotá	1	2	245	31	117	30	426
Caldas			5	1		4	10
Casanare			3		1	2	6
Córdoba			13	5	9	4	31
Cundinamarca							

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

Regional	Constatación Fallida	Anulada	Constatación Falsa	Constatación Verdadera	Dirección Errada	Remisión a Otra Entidad	Total general
	7	3	158	52	94	46	360
Magdalena			10	2	4	2	18
Nariño		1	4	6	5	4	20
Santander		1	16	25	15	15	72
Tolima			18	11	10	5	44
Valle del cauca	5	7	113	58	82	14	279
Total general	28	15	715	264	433	190	1.645

Fuente: Dirección de Servicios y Atención, memorando radicado No. I-2019-015527-0101 del 11/02/2019 y BD "Plan de Movilización-31122018".

Apoyo constatación de denuncias por parte de los profesionales Equipos Móviles de Protección Integral - EMPI

Según refirió la Dirección de Servicios y Atención desde la Dirección de Protección se emitió el memorando con radicado No. S-679705-0101 del 16 de noviembre de 2018 con el objeto de apoyar durante los meses de noviembre y diciembre de 2018 a los profesionales encargados de realizar la constatación de denuncias y verificación de derechos de niños, niñas y adolescentes en cumplimiento a los nuevos términos de la Ley 1878 de 2018.

Al inicio de la estrategia se les asignaron a los equipos EMPI 1.373 Denuncias sin constatar, de las cuales al 20 de diciembre de 2018 la cifra bajó a 825, dado que fueron constatadas 498 denuncias.

5.5. Acciones Correctivas generadas en el segundo semestre de 2018 a partir de las No Conformidades identificadas como producto de autoevaluación y de resultados de las auditorías internas notificadas en el segundo semestre de 2018 relacionados con el Proceso Misional *Relación con el Ciudadano*.

La Dirección de Servicios y Atención informó que como resultado del seguimiento a la gestión al proceso de Relación con el Ciudadano se llevaron a cabo 70 registros en el aplicativo ISOLUCION con el fin de promover la mejora continua en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, como se evidencia a continuación:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 37 de 40

Tabla 18. Consolidado de Registros generados en ISOLUCION relacionados con No Conformidades en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Fuente	Cantidad	Porcentaje
Auditorías Internas SIGE y Evaluación a Caso Especifico	22	31%
Encuestas de Satisfacción a los Servicios del ICBF	10	14%
Incumplimiento de Requisitos Legales y/o Reglamentarios	1	1%
Resultados de seguimiento y medición de los procesos	37	53%
Total general	70	100%

Fuente: Memorando radicado No I-2019-015527-0101 del 11/02/2019 enviado por la Dirección de Servicios y Atención y BD "AC_IV_TRIM_2018".

En la tabla 18 se observó que con base en la información aportada por la Dirección de Servicios y Atención y consulta realizada por parte de la Oficina de Control Interno en ISOLUCION se registraron 22 No Conformidades producto de las Auditorías Internas SIGE y Evaluación a Caso Específico, las cuales fueron llevadas a cabo en el primer semestre de 2018 y los resultados notificados en el segundo semestre de 2018.

Tabla 19. Consolidado de Regionales que registraron las No Conformidades en el aplicativo ISOLUCION.

Regional	Fecha de notificación informe	Fuente	Cantidad de registros en ISOLUCIÓN	Fecha de registro de la NC en ISOLUCIÓN	Días hábiles transcurridos entre la Notificación y registro de la NC en ISOLUCIÓN
Amazonas	13/07/2018	Auditoria Interna SIGE	2	24/07/2018	3
Regional Casanare	13/07/2018	Evaluación a Caso específico	2	10/08/2018	18
Regional cauca	24/05/2018	Auditoria Interna SIGE	5	13/07/2018	33
Regional Cesar	23/08/2018	Auditoria Interna SIGE	11	1/09/2018	12
Regional Guajira	23/08/2018	Auditoria Interna SIGE	2	9/09/2018	8
Total general			22		
Promedio días de registro					14.5

Fuente: Memorando radicado No I-2019-015527-0101 del 11/02/2019 enviado por la Dirección de Servicios y Atención y BD "AC_IV_TRIM_2018".

En la Tabla 19 se observa que el promedio de días en el registro de la No conformidad con respecto a la fecha de notificación de los informes de Auditoria fue de **14.5 días**.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 38 de 40

Dentro del ejercicio de Autocontrol se han registrados en ISOLUCION 48 No Conformidades; de las cuales el **35%** (17 NC) han sido generadas por la Dirección de Servicios y Atención y el **75%** (31 NC) han sido abiertas por las Direcciones Regionales y la Sede de la Dirección General.

Tabla 20. Estado de las No Conformidades relacionadas con la gestión de peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias al 31 de diciembre 2018.

Estado	Total	Porcentaje
Abierta	45	64%
Cerrada	19	27%
Vencida	6	9%
Total general	70	100%

Fuente. Memorando radicado No I-2019-015527-0101 del 11/02/2019 enviado por la Dirección de Servicios y Atención y BD "AC_IV_TRIM_2018".

En la Tabla 20 se observa que al 31 de diciembre de 2018 el **64%** (45) de No Conformidades registradas en ISOLUCION se encontraban en Estado abiertas, **27%** cerradas y **9%** vencidas.

De acuerdo con lo manifestado por la Dirección de Servicios y Atención mediante Memorando con radicado No I-2019-015527-0101 del 11 de febrero de 2019, los temas asociados a las No Conformidades son: fallas en el registro, clasificación y anulación de las peticiones.

Así mismo, la Dirección de Servicios y Atención respecto al seguimiento en el trámite de las No Conformidades en el memorando ya mencionado informa: *"El 58% de las acciones de mejora ya han sido cerradas o cuenta con plan de acción. La eficacia de estas acciones es validada de acuerdo con el cumplimiento de las actividades definidas en los respectivos planes de acción y su pertinencia con los análisis de causas, esta gestión y las respectivas evidencias son validadas por la Dirección de Servicio y Atención para luego proceder con el cierre de las mismas, siempre y cuando se identifique que los controles sean efectivos"*.

6. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general propuesto, se concluye que:

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 el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, cuenta con Oficina de Servicios y Atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los diferentes puntos de atención ICBF.

La Entidad ha establecido diferentes canales de recepción para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: Buzón, Chat, Click to call, Correo Electrónico, Escrito,

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 39 de 40

Facebook, Instagram, Portal Web, Presencial, Verbal, Telefónico, Twitter, Videollamada y WhatsApp; encontrando que los tres canales más utilizados por los grupos de interés son: presencial verbal con un **45,09%** (175.183 peticiones), telefónico verbal **23,04%** (89.515 peticiones) y escrito **19,49%** (75.720 peticiones); lo cual corresponde al **87.6%** del total de peticiones.

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 de control implementados generar alertas 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; sin embargo, dado los resultados del presente informe se encontró que se requiere continuar fortaleciendo las acciones de control en aras de garantizar el 100% la oportunidad en el trámite de todas las peticiones recibidas en el 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 2018 están acordes con lo determinado por la "G1.RC *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF del 07/06/2018 versión 4*"; sin embargo, se encuentra pendiente la actualización para el tipo de petición "Inobservancia de derechos" la cual se creó en el Módulo de Atención del SIM a partir del 10 de diciembre de 2018 con la entrada en vigor de la Ley 1878 de 2018.

En las peticiones direccionadas a la Dirección de Protección se encontró que de los 81.594 **Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** recibidos durante el segundo semestre de 2018, el **57%** (46.797 peticiones) se encontraron registrados con trámite fuera de los términos de Ley; de igual manera en las **Denuncias PRD** de 31.910 recibidas en el segundo semestre del 2018 se dio respuesta oportuna al **70%** (22.473 peticiones) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **30%** (9.437 peticiones).

De los **71.741 Derechos de Petición -Tramite Atención Extraprocesal TAE-** relacionados con asuntos conciliables se dio respuesta oportuna al **98%** (70.562 peticiones) y en el **2%** (1.179 peticiones) restante el trámite se realizó fuera de los términos legalmente definidos.

Sobre las peticiones relacionadas con **Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF** se puede concluir que del **100%** (8.774 peticiones) el **93%** (8.152 peticiones) han sido tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **7%** (622 peticiones) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM- alguna intervención.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 40 de 40

En relación con los **Derechos de Petición – Reclamos** se observa que de los **4.402** derechos de petición recibidos en el segundo semestre del 2018 a nivel Nacional, **310** se encontraron registrados con respuestas fuera de término lo cual equivale al **7%**.

De los 1.432 **Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el segundo semestre del 2018 a nivel general el **8%** (113 Quejas) se encontraron con registro de trámite fuera de término legalmente definido.

Con base en los resultados analizados en el presente informe, la respuesta allegada por la Dirección de Servicios y Atención y una vez consultada la matriz de riesgos del Proceso Misional Relación con el Ciudadano la Oficina de Control Interno observó que para los riesgos *Denuncias no constatadas oportunamente* y *Falta de oportunidad en la gestión de PQRDS* los controles establecidos no fueron efectivos.

7. RECOMENDACIONES

Evaluar la efectividad de los controles adelantados por la Dirección de Servicios y Atención para lograr la oportunidad en el trámite al 100% de los Derechos de Petición; específicamente en los asociados a riesgos materializados (*Denuncias no constatadas oportunamente* y *Falta de oportunidad en la gestión de PQRDS*), relacionados con la presunta inobservancia, amenaza o vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes y dependiendo de las conclusiones considerar la necesidad de controles adicionales.

Socializar los resultados del presente informe a las Direcciones Regionales y a las Dependencias de la Sede Nacional.

Actualizar en la "G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF del 07/06/2018 versión 4" el tipo de petición "Inobservancia de derechos".

Cordialmente,


YANIRA VILLAMIL S.
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: María del Pilar Peña Siabato. Psicóloga – Profesional Especializado OCI 
 Iván Yesid Lerma Arangure. Psicólogo – Contratista OCI 
 Flor Rocio Patarroyo Suárez. Nutricionista - Dietista – Profesional Especializado OCI 
 Juliana Lizeth Arévalo Melo. Trabajadora Social – Contratista OCI 

Revisado por: Ángela Patricia Panesso Mora. Coordinadora Grupo Misional - OCI 

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012