

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

PERÍODO: PRIMER SEMESTRE 2015

Elaborado: Oficina de Control Interno

**BIENESTAR
FAMILIAR**

Bogotá, D.C., AGOSTO DE 2015

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

PERÍODO: PRIMER SEMESTRE 2015

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/01/2015 al 30/06/2015
LUGAR:	Sede de la Dirección General

1. JUSTIFICACIÓN

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

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

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

De igual forma, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, lo desarrolla en su Art. 5, el cual 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 7°. 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 5° 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 conformidad con el artículo 1 de la Ley 87 de 1993, la OFICINA DE CONTROL INTERNO, es la encargada de desarrollar el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. De acuerdo con el Rol de Auditoría Interna, la Oficina de Control Interno desarrolla evaluaciones independientes a la gestión institucional, en este caso particularmente a la verificación del cumplimiento de los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en la normatividad vigente respecto a la atención de las peticiones presentadas por los ciudadanos y usuarios de los servicios que brinda el ICBF.

2. OBJETIVO GENERAL

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

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 3.1. Revisar la base de datos de las peticiones correspondientes al primer semestre de 2015 y procesarla para verificar la oportunidad de respuesta para las mismas.
- 3.2. Realizar seguimiento a los mecanismos y procedimientos adoptados por la entidad, para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- 3.3. Presentar a la Alta Dirección el resultado de la verificación y seguimiento realizado al Proceso de Servicio y Atención, como aporte para generar acciones de mejora al mismo.

4. ALCANCE

La verificación se realizó en la Sede de la Dirección General- Dirección de Servicios y Atención, a la información registrada por las 33 Regionales y la Dirección General en el Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano y el tratamiento dado a las peticiones presentadas por

los ciudadanos durante el primer semestre del 2015, así como a la revisión de los resultados de Auditorías Internas realizadas por la Oficina de Control Interno.

5. METODOLOGIA

- 5.1. Revisión y análisis de la base de datos de las peticiones correspondientes al primer semestre de 2015, para verificar la oportunidad de respuesta dada por la entidad a los ciudadanos y usuarios de los servicios.
- 5.2. Verificación de información secundaria como boletines periódicos de la Dirección de Servicios y Atención, así como los informes de auditoría de la Oficina de Control Interno en cuanto al macro proceso de servicios y atención.
- 5.3. Elaboración del informe de la verificación adelantada.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

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

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

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

En el proceso se encuentran establecidos cuatro **canales de interacción**: **a) Presencial:** Ante la Dirección de Servicios y Atención al Ciudadano de la Sede de la Dirección General, en los puntos de atención al ciudadano de las Sedes de las Direcciones Regionales, Centros Zonales, Unidades Locales, Centro de Atención Integral a la Familia (CAIF), Centro de Atención Especializado para Adolescentes (CESPA), Centros de Atención Integral a las Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS), Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF), Casas de Justicia, Defensorías de Familia del ICBF ubicados en Juzgados de Familia; **b) Escrito:** Documentos radicados en la oficina de correspondencia fijada en los diferentes niveles del ICBF, igualmente, las peticiones recibidas por fax y Buzón de Peticiones se consideran escritas. **c) Telefónico:** A través de la Línea Gratuita Nacional del ICBF (**018000 91 8080**) y Línea especializada de Atención de Abuso Sexual (**018000 11 24 40**); **d) Medios electrónicos:** Cualquier persona nacional o extranjera, podrá realizar peticiones al ICBF a través del portal web del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o de cualquier otro medio electrónico que llegare a implementarse para tal fin (Chat, Portal, Correo Electrónico: **atencionalciudadano@icbf.gov.co**, Facebook y Twitter);

La Dirección de Servicios y Atención estableció que en todos los puntos de atención presencial del ICBF deberán tener un buzón de peticiones en un lugar visible y de fácil acceso, para que los ciudadanos puedan dirigir cualquier tipo de petición en forma escrita; adicionalmente establece que en cada punto de servicio deberá publicar en un lugar visible al público la Carta de Trato Digno al Usuario, la cual debe contener sus derechos, deberes y medios que se ponen a su disposición para hacer efectivos dichos derechos

El ICBF cuenta en su página Web (www.icbf.gov.co) con un link de servicios a la Ciudadanía, con las siguientes opciones: Información de trámites, Canales de atención, Temas de Interés y Versiones y Correo Interno Institucional. En Canales de Atención, se hallan las siguientes opciones: Chat ICBF, VideoChat, Formulario de Solicitudes (PQRS), Seguimiento a solicitudes e Informes y Boletines PQRS. En Temas de Interés se hallan las siguientes opciones: Preguntas frecuentes, Glosario de Términos, Folletos y Carta trato Digno.

El Instituto Programas de Bienestar Normatividad y Transparencia Contratación Servicios a la Ciudadanía Noticias Publicaciones y Multimedia

Portal ICBF: Servicios



Canales de Atención



Podrás consultar y compartir inquietudes y opiniones con el ICBF a través del Chat, el VideoChat y el Formulario de Solicitudes (Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Los Horarios de atención del Chat son de lunes a domingo, 24 horas al día y el Videochat está disponible de lunes a viernes de 7:00 a.m a 7:00 p.m. jornada continua.

Chat ICBF

Lunes a Domingo 24 horas al día.

VideoChat

Lunes a Viernes: 7:00 AM - 7:00 PM jornada continua.

Formulario de Solicitudes

Seguimiento a Solicitudes

Informes y Boletines PQRS

Encuesta de Opinión

Información del ICBF en sitio web

1) ¿Qué información le gustaría encontrar y/o ampliar en la página web del ICBF?

(Select one or more answers.)

- 1) Información sobre el ICBF
- 2) Programas y Servicios que presta el ICBF
- 3) Normatividad
- 4) Contratación
- 5) Canales de acceso a la ciudadanía
- 6) Noticias

Opinar

Temas de Interés



Podrás encontrar información sobre las inquietudes más frecuentes y los puntos de servicio en el territorio nacional

Para mayor información, comuníquese a la línea gratuita nacional ICBF: 01 8000 91 80 80 - PBX: (57-1) 437 76 30 Correo: [ICBF atencion@icbf.gov.co](mailto:ICBF.atencion@icbf.gov.co). Línea de prevención abuso sexual: 01 8000 11 24 40 disponibles lunes a domingo, 24 horas. Línea exclusiva para Ayuda Humanitaria: en Bogotá (57 1) 437 65 30 y línea gratuita nacional: 01 8000 91 80 80, opción 2.

Preguntas Frecuentes

Glosario de Términos

Puntos de Servicio y Atención

Folletos

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

Informe Encuesta de Satisfacción 2014

Dentro del formato de solicitudes se puede encontrar el formulario de solicitud PQRS, en el cual el ciudadano puede registrar su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, siendo de fácil acceso y comprensión.

Inicio Portal ICBF · Contacto · Ayuda · Correo Institucional · Servicios a la Ciudadanía · NIF@S · English ·  · Consulte en ICBF · 

 República de Colombia
Departamento para la Prosperidad Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras

 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ · EQUIDAD · EDUCACIÓN
GOBIERNO DE COLOMBIA

El Instituto · Programas de Bienestar · Normatividad y Transparencia · Contratación · Servicios a la Ciudadanía · Noticias · Publicaciones y Multimedia

Portal ICBF: Servicios: Formulario de Solicitudes PQRS

Formulario de Solicitudes PQRS

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

Información del Ciudadano

* Tipo de Documento:	<input type="text"/>	* Número de Documento:	<input type="text"/>
* Primer Nombre:	<input type="text"/>	Segundo Nombre:	<input type="text"/>
Sexo:	<input type="text"/>	Telefono:	<input type="text"/>
Condición de desplazamiento:	<input type="text"/>	Celular:	<input type="text"/>
Departamento:	<input type="text"/>	Municipio(Ciudad):	<input type="text"/>
Localidad:	<input type="text"/>	Barrio:	<input type="text"/>
			Observaciones particulares de ubicación: <input type="text"/>

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

2. Petición

* Tipo de petición:	<input type="text"/>	* Tipo de Documento:	<input type="text"/>	* Número de Documento:	<input type="text"/>
* Descripción de la Petición:	<input type="text"/>				
Adjuntar archivo:	<input type="text"/>				Examinar...

* Información obligatoria

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 6707 publicada en el Diario Oficial el 11 de septiembre de 2013, Por la cual se actualiza el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF y se deroga una resolución, los **PARÁMETROS DE ATENCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL son:** El horario de atención presencial en cada Centro Zonal debe garantizar la prestación del servicio como mínimo durante cuarenta (40) horas semanales en jornada continua. Por ser un servicio público, no podrá suspenderse y no podrán decretarse vacaciones colectivas, se deberá publicar en un lugar visible del punto de atención los horarios de atención al público.

Los Directores Regionales y los Coordinadores Zonales, de acuerdo con las necesidades del servicio en cada uno de los puntos de atención, podrán establecer horarios extendidos de atención, antes de las 8 a. m. y después de las 5 p. m. y los días sábados, para garantizar la atención de los ciudadanos que tienen acceso limitado por restricciones de tiempo y lugar, lo anterior se debe informar y coordinar con la Dirección de Gestión Humana y Dirección de Servicios y Atención de la Sede de la Dirección General.

La atención presencial a los ciudadanos que ingresen en la Sede de la Dirección General, estará a cargo de la Dirección de Servicios y Atención, y brindará atención durante las 24 horas del día, de domingo a domingo, incluyendo los días festivos.

En los puntos de atención al ciudadano se deberán atender a todos los usuarios que ingresen dentro del horario de atención fijado, sea para solicitar información o iniciar un trámite en la entidad. En caso de

requerirse, se les asignará la cita correspondiente con el profesional competente de atender la petición, según el asunto del que se trate, pero siempre dentro de los términos establecidos por la ley.

Con el fin de respetar el derecho al turno de los ciudadanos, en los puntos de atención presencial del ICBF - Centros Zonales, Direcciones Regionales y Sede de la Dirección General, se podrán entregar fichas o turnos de atención numerados según el orden de llegada. En ningún caso, las fichas entregadas limitarán el número de ciudadanos atendidos diariamente. Las peticiones deben ser registradas en la herramienta tecnológica SIM.

En los puntos especializados de atención (CESPA, CAIVAS, CAVIF, Casas de Justicia, Defensorías de Familia ante Juzgados de Familia) el horario de atención deberá fijarse de acuerdo con las necesidades del servicio y a los convenios establecidos para la atención de los ciudadanos, sin embargo, debe asegurarse como mínimo el horario de atención de 8:00 a 5:00 y la disponibilidad de profesionales necesarios para una atención pronta, oportuna y efectiva. En las Unidades Locales y CAVIF se fijará horario de atención igual a los Centros Zonales.

LOS PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL ESCRITO. Las peticiones escritas deben ser recibidas y radicadas consecutivamente en el Grupo de Gestión Documental o quien haga sus veces en el punto de atención, este a su vez deberá enviarlas a la Dirección de Servicios y Atención o a los responsables de la operación del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, según el nivel que corresponda para el registro en la herramienta tecnológica SIM, este mismo trámite se realizará con las peticiones recibidas vía fax.

Las peticiones recibidas a través del buzón no precisarán ser radicadas en el Grupo de Gestión Documental, sin embargo, se relacionarán en el acta de apertura del buzón de peticiones y se registrarán de igual forma en la herramienta tecnológica.

Cuando las peticiones escritas no cumplan con los requisitos mínimos fijados en la Ley 1437 de 2011 para dar trámite se deberá solicitar ampliación de información de acuerdo a parámetros fijados por la misma ley.

LOS PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO. La atención en la Línea Gratuita Nacional de Bienestar es de domingo a domingo, las 24 horas del día, incluyendo los días festivos. Las peticiones que eleven los ciudadanos a través de las líneas telefónicas de los niveles Nacional, Regional y Zonal habrán de ser direccionadas a la Línea Gratuita Nacional de Bienestar; para lo cual se deberá promocionar el uso de la línea única de atención. La atención en la Línea especializada de atención de Abuso Sexual será de lunes a viernes en un horario de 6 a.m. a 8 p.m., jornada continua, y los días sábado en horario de 9 a. m. a 1 p. m. Las peticiones que se efectúen por este canal deberán ser registradas en la herramienta tecnológica SIM.

La transferencia de llamadas a la Línea Gratuita Nacional de Bienestar y la Línea especializada de atención de Abuso Sexual desde los diferentes puntos de atención, estará sujeta al desarrollo tecnológico, implementación y aprobación de la Dirección de Servicios y Atención, sin embargo, se podrá indicar a los usuarios que se comuniquen directamente con estas líneas de atención.

LOS PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL VIRTUAL. Para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios del ICBF y de conformidad con lo establecido en el Título III Capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, el ICBF dispondrá de: **a)** Información de trámites y/o servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co; **b)** Recepción de peticiones a través del correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co; **c)** Vía chat o comunicación escrita instantánea a través de Internet; servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co; **d)** Llamada en línea (click to call); servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co; **e)** SEAC – Servicio Electrónico de Asignación de Citas.

Todos los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores del ICBF relacionados con peticiones, así como las peticiones recibidas a través de Facebook y Twitter deberán ser registradas en la herramienta tecnológica y seguir el trámite correspondiente según el tipo de petición.

Con el cumplimiento de esta directriz, la Dirección de Servicios y Atención busca mejorar el servicio al ciudadano, atendiendo y gestionando las peticiones con calidad y calidez dentro de los términos de ley

establecidos; realizar seguimiento y control, para garantizar la oportunidad y calidad de la actuación de los diferentes actores en la cadena de atención, a través de todos los canales de interacción; consolidar y analizar la información de la gestión del servicio, y emplearla como una herramienta para la toma de decisiones, en beneficio de los niños, niñas, adolescentes y familias; adelantar acciones para conocer la satisfacción y percepción frente a los servicios y programas del ICBF e implementar mecanismos de participación y control social; generar cambios en la cultura organizacional, apropiando la cultura del servicio, entendiendo que SERVICIO SOMOS TODOS; y definir e implementar estrategias para el mejoramiento de las políticas y estándares de servicio y atención.

6.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.2.1. REPORTE DE INFORMACIÓN – SISTEMA DE INFORMACION MISIONAL –SIM- PRIMER SEMESTRE DE 2015

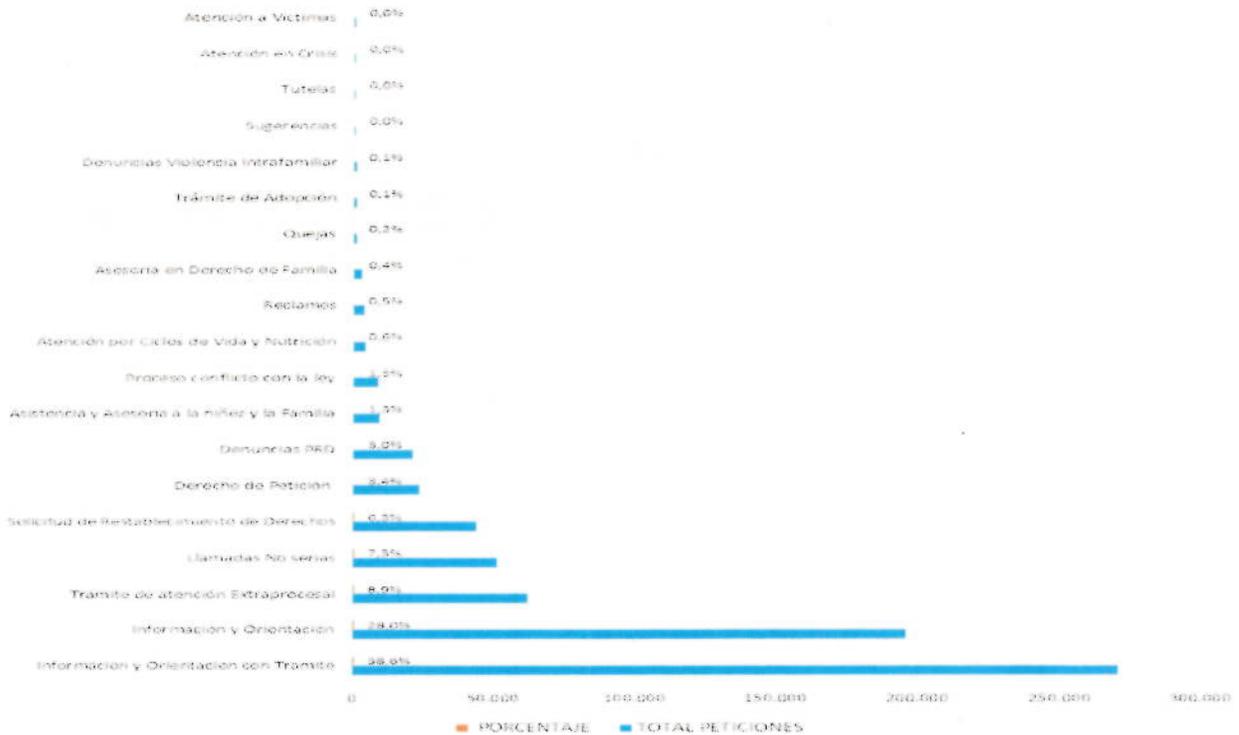
De acuerdo con el reporte de información obtenido del Sistema de Información Misional –SIM - Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta de las Peticiones, para el Primer Semestre del 2015, el Macro-proceso de Servicios y Atención, arrojó los siguientes resultados:

TABLA No. 1 Tipo de petición Primer Semestre 2015

TIPO DE PETICION	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
Información y Orientación con Trámite	270.482	38,63%
Información y Orientación	195.932	27,98%
Trámite de atención Extraprocesal	62064	8,86%
Llamadas No serias	51.136	7,30%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	43.781	6,25%
Derecho de Petición	23.557	3,36%
Denuncias PRD	21.317	3,04%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	9.092	1,30%
Proceso conflicto con la ley	8.943	1,28%
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	4.188	0,60%
Reclamos	3.650	0,52%
Asesoría en Derecho de Familia	2.659	0,38%
Quejas	1.053	0,15%
Trámite de Adopción	1000	0,14%
Denuncias Violencia Intrafamiliar	943	0,13%
Sugerencias	305	0,04%
Tutelas	74	0,01%
Atención en Crisis	38	0,01%
Atención a Víctimas	2	0,00%
Total general	700.216	100,00%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

Gráfico No. 1 Tipo de petición Primer Semestre 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

De la tabla y gráfica No. 1, se encontró que de un total de **700.216** peticiones recibidas en el ICBF a nivel nacional, se presenta el mayor número de registros en **Información y Orientación con trámite** con un total de **270.482** correspondiente al **38.63%**, seguido por Información y Orientación con **195.932**, correspondiente a un **27,98%**. Estos dos tipos de petición representan un **76.61%** del total de peticiones para este periodo. En el tercer lugar se encontró Trámite de atención Extraprocésal con **62.064** peticiones representando un **8.86%** de los registros. Los motivos de petición con menor número de peticiones fueron: Atención a Víctimas, Atención en Crisis y Tutelas, con una representación del **0.02%** del total de peticiones.

**Tabla No. 2 Comparativo tipo de peticiones con mayor número.
Segundo semestre de 2014 y Primer semestre 2015**

Periodo	Información y Orientación con trámite	Información y Orientación
Segundo semestre 2014	45,5 %	26,6 %
Primer Semestre 2015	38,63%	27,98%
Diferencia	6,9%	1,4%

Realizando un comparativo, **tabla No. 2**, con el comportamiento presentado con las peticiones recibidas en el primer semestre de 2015 y segundo semestre de 2014 encontramos que permanecen en el primer y segundo lugar las peticiones por Información y Orientación con trámite y por Información y Orientación,

respectivamente; observándose una disminución de 6.9 puntos porcentuales en las peticiones por Información y Orientación con trámite; y para el caso del tipo de petición Información y Orientación se encontró un incremento del 1.4 puntos porcentuales.

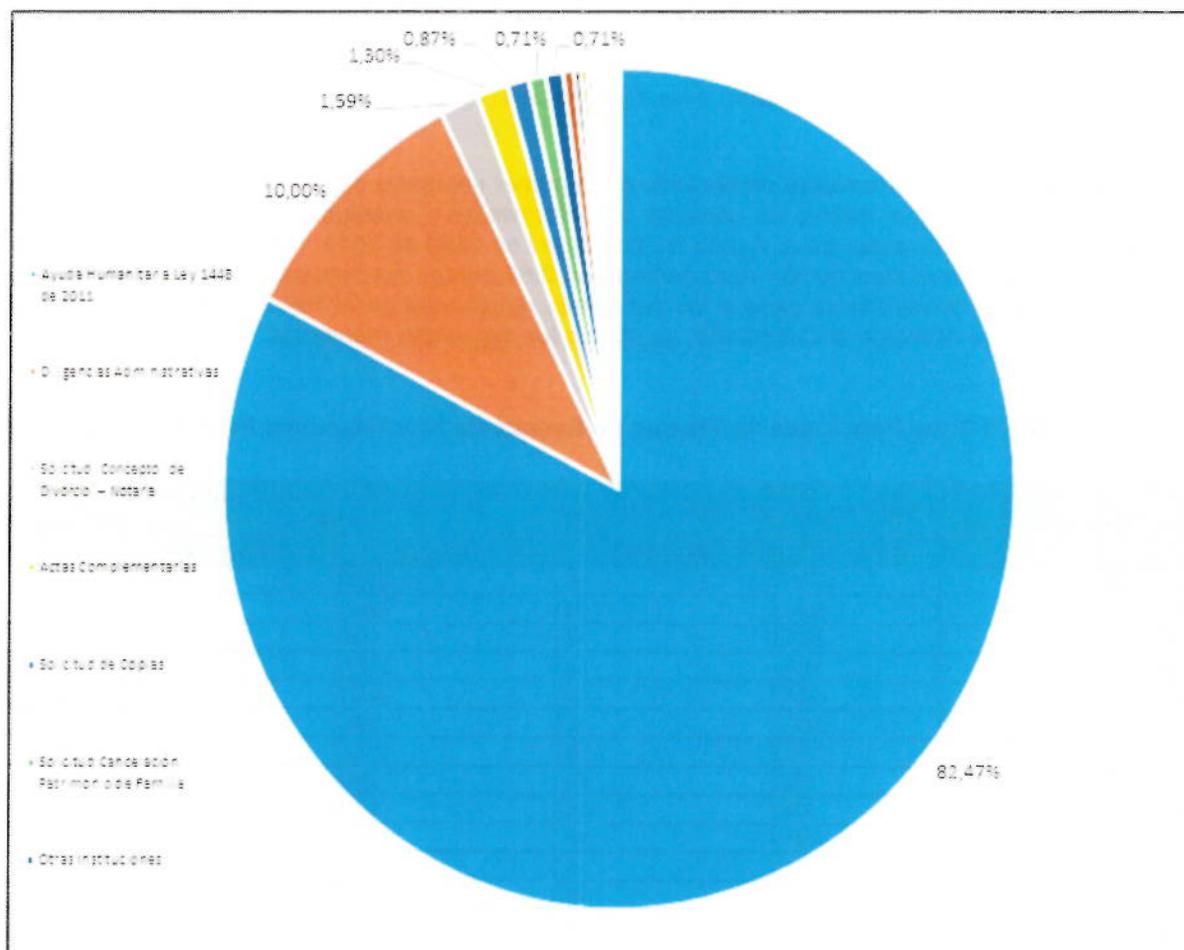
Las solicitudes de **Información y Orientación con Trámite**, categorizadas como información y orientación, pero que requieren una respuesta efectiva y de fondo, de parte de una dependencia o un profesional de la entidad sin que genere un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, presentaron los siguientes motivos de petición:

TABLA No. 3 Motivos de Petición - - Primer Semestre 2015

MOTIVOS DE PETICIÓN	TOTAL No. DE PETICIONES	PORCENTAJE
Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	223.071	82,47%
Diligencias Administrativas	27.050	10,00%
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	4.294	1,59%
Actas Complementarias	3.524	1,30%
Solicitud de Copias	2.360	0,87%
Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia	1.927	0,71%
Otras Instituciones	1.918	0,71%
Traslado de Historia	1.206	0,45%
Búsquedas de niños, niñas y adolescentes	773	0,29%
Certificaciones, personerías	687	0,25%
Trabajos de Investigación	617	0,23%
NULL	593	0,22%
Eventos y Capacitaciones	496	0,18%
Parafiscales	490	0,18%
Búsqueda de raíces	401	0,15%
Adopciones	299	0,11%
Servidores Públicos	253	0,09%
Solicitud de Información órganos de control, inspección y vigilancia(información de NNA)	212	0,08%
Impedimento de Salida del País	130	0,05%
Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria	101	0,04%
Donaciones	44	0,02%
Levantamiento de Impedimento de Salida del País	28	0,01%
Bienes Mostrencos y Vocación Hereditaria	4	0,00%
Búsqueda de raíces	2	0,00%
Levantamiento de impedimento salida del país	2	0,00%
Total General	270.482	100,00%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

Gráfica No. 2 Principales motivos de petición- Solicitudes de Información y orientación con trámite Primer Semestre de 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

La tabla No. 3 y gráfica No. 2 muestra que de las solicitudes de **Información y Orientación con Trámite**, los motivos más frecuentes fueron: Solicitudes de Ayuda Humanitaria, con un 82.47%; seguido por Diligencias Administrativas con un 10%. Comportamiento similar al presentado en el segundo semestre de 2014. Donde estos dos motivos fueron los más frecuentes. Los motivos con menor porcentaje fueron Levantamiento de impedimento salida del país y Búsqueda de raíces y Bienes Mostrencos y Vocación Hereditaria.

Igualmente, se observa en la gráfica, que las peticiones de información y orientación con trámite relacionadas con solicitudes de Ayuda Humanitaria, ley 1448 de 2011, tiene un peso porcentual alto, evidenciando la demanda de la población víctima de desplazamiento, por la Competencia dada al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para la entrega del Componente de Alimentación beneficiarias de la Atención Humanitaria de Transición, conforme al art. 65 de la Ley 1448 de 2011.

Las solicitudes de información y orientación corresponde a aquellas solicitudes de información acerca de cualquiera de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF, horarios de atención, directorio de la entidad, información acerca de cualquiera de los trámites, etc.

Tabla No. 4 Comparativo primer Semestre de 2015 vs Segundo Semestre 2014

	Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011
Segundo semestre 2014	83.15
Primer semestre 2015	82.47
Diferencia	0.68

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

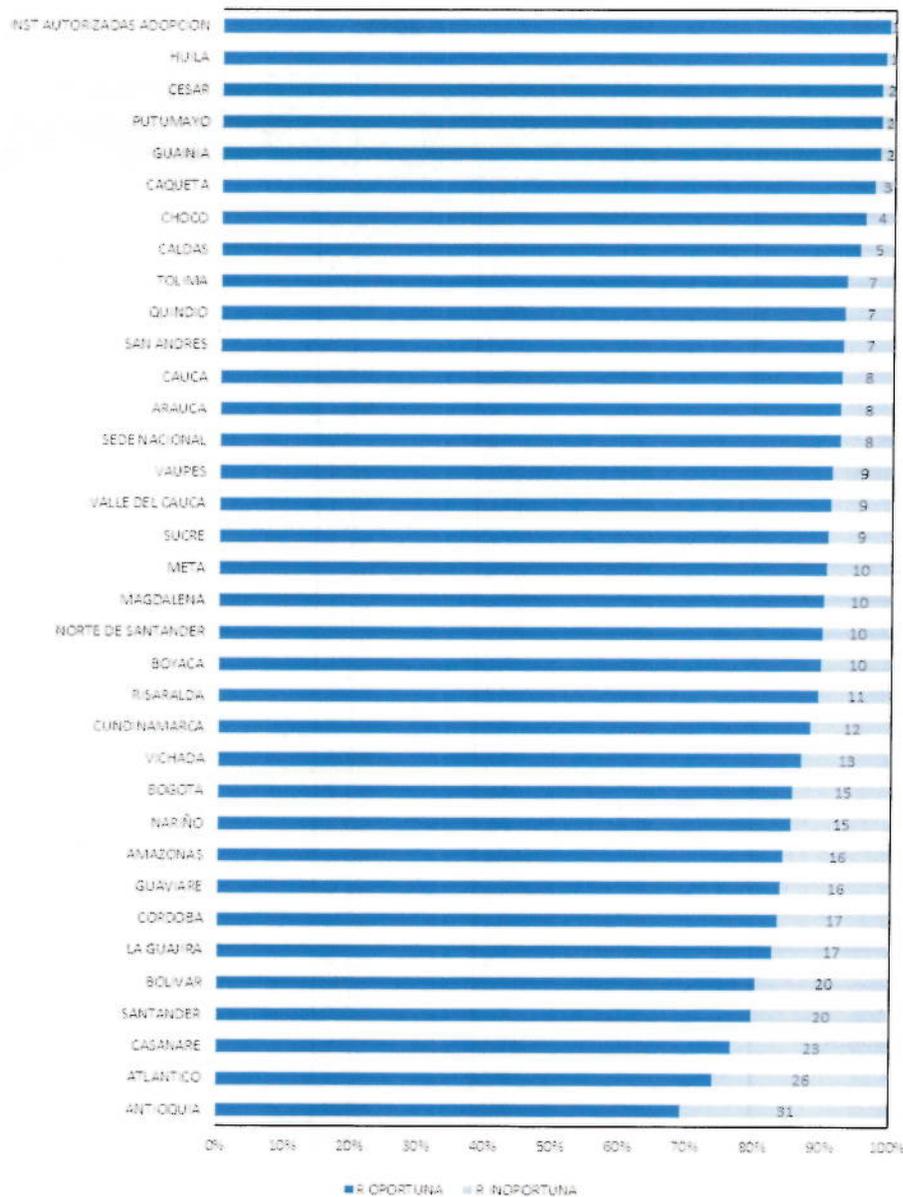
Al comparar el comportamiento presentado en el primer semestre de 2015 y segundo semestre de 2014, vemos que el principal motivo de consulta por Información y orientación con trámite permaneció en los dos semestres y corresponde a: Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011. Para el primer semestre de 2015 se observa una leve disminución representada en 0.68 puntos porcentuales. De la verificación y análisis de los tiempos de respuesta dada a las peticiones registradas en el Sistema de Información Misional – SIM- Módulo de Atención al Ciudadano, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla No. 5 Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2015

REGIONALES	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TERMINO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
ANTIOQUIA	13733	69	6107	31	19.840
ATLANTICO	6806	74	2399	26	9.205
CASANARE	2462	77	750	23	3.212
SANTANDER	9256	80	2373	20	11.629
BOLIVAR	4153	80	1021	20	5.174
LA GUAJIRA	1873	83	393	17	2.266
CORDOBA	7771	83	1547	17	9.318
GUAVIARE	838	84	163	16	1.001
AMAZONAS	880	84	167	16	1.047
NARIÑO	6166	85	1063	15	7.229
BOGOTA	49011	85	8347	15	57.358
VICHADA	976	87	149	13	1.125
CUNDINAMARCA	9703	88	1317	12	11.020
RISARALDA	8107	89	980	11	9.087
BOYACA	6441	90	743	10	7.184
NORTE DE SANTANDER	10006	90	1140	10	11.146
MAGDALENA	3228	90	363	10	3.591
META	7622	90	816	10	8.438
SUCRE	2672	91	280	9	2.952
VALLE DEL CAUCA	25434	91	2529	9	27.963
VAUPES	237	91	23	9	260
SEDE NACIONAL	373860	92	31743	8	405.603
ARAUCA	1678	92	141	8	1.819
CAUCA	4546	92	371	8	4.917
SAN ANDRES	1192	93	94	7	1.286
QUINDIO	5376	93	413	7	5.789
TOLIMA	14515	93	1069	7	15.584
CALDAS	8346	95	438	5	8.784
CHOCO	3907	96	172	4	4.079
CAQUETA	6968	97	211	3	7.179
GUAINIA	290	98	6	2	296
PUTUMAYO	4217	98	81	2	4.298
CESAR	6830	98	127	2	6.957
HUILA	23148	99	304	1	23.452
INSTITUCIONES AUTORIZADAS ADOPCION	127	99	1	1	128
Total general	632.375	90	67.841	10	700.216

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

Gráfica No. 3. Total peticiones vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

En la tabla 5 y grafica No. 3, se observa que de las **700.216** peticiones recibidas en el primer semestre del 2015 a nivel general, **67.841** se encuentran registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **10%**, porcentaje inferior en un **10.44%** con relación al **20.44%** hallado en el segundo semestre de 2014. Nueve Regionales presentaron un porcentaje superior al **15%** de peticiones con respuesta inoportuna; así: Antioquia, Atlántico, Casanare, Santander, Bolivar, La Guajira, Córdoba, Guaviare y Amazonas.

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

Tabla No. 6. Total derechos de petición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2015

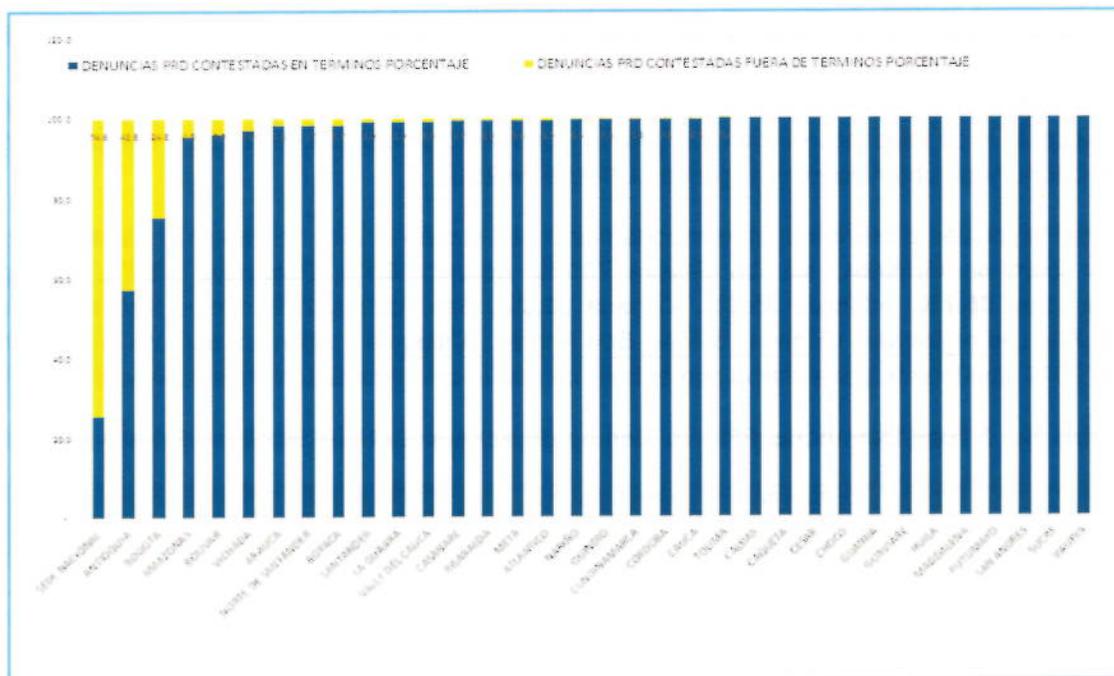
REGIONALES	DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA OPORTUNA		DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
LA GUAJIRA	29	29,3	70	70,7	99
BOLIVAR	38	29,9	89	70,1	127
PUTUMAYO	11	57,9	8	42,1	19
ANTIOQUIA	166	60,4	109	39,6	275
CASANARE	9	64,3	5	35,7	14
ATLANTICO	68	64,8	37	35,2	105
VICHADA	2	66,7	1	33,3	3
SAN ANDRES	3	75	1	25	4
SEDE NACIONAL	15363	76,5	4727	23,5	20090
META	111	79,3	29	20,7	140
TOLIMA	155	83,3	31	16,7	186
VALLE DEL CAUCA	292	85,4	50	14,6	342
BOGOTA	696	85,9	114	14,1	810
GUAVIARE	13	86,7	2	13,3	15
MAGDALENA	35	87,5	5	12,5	40
CAQUETA	29	87,9	4	12,1	33
RISARALDA	59	89,4	7	10,6	66
CALDAS	46	90,2	5	9,8	51
BOYACA	65	90,3	7	9,7	72
CAUCA	104	90,4	11	9,6	115
CHOCO	14	93,3	1	6,7	15
SANTANDER	89	93,7	6	6,3	95
CORDOBA	90	93,8	6	6,3	96
NORTE DE SANTANDER	96	94,1	6	5,9	102
CUNDINAMARCA	180	94,2	11	5,8	191
QUINDIO	39	95,1	2	4,9	41
SUCRE	90	98,9	1	1,1	91
NARIÑO	132	99,2	1	0,8	133
AMAZONAS	5	100	0	-	5
ARAUCA	19	100	0	-	19
CESAR	79	100	0	-	79
GUAINIA	3	100	0	-	3
HUILA	81	100	0	-	81
Total general	18.211	77,3	5.346	22,7	23.557

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

REGIONALES	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS EN TERMINOS		DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS		TOTAL
ATLANTICO	829	99,5	4	0,5	833
NARIÑO	548	99,6	2	0,4	550
QUINDIO	375	99,7	1	0,3	376
CUNDINAMARCA	1.541	99,7	4	0,3	1.545
CORDOBA	417	99,8	1	0,2	418
CAUCA	454	99,8	1	0,2	455
TOLIMA	1.022	99,9	1	0,1	1.023
CALDAS	930	100,0		-	930
CAQUETA	181	100,0		-	181
CESAR	516	100,0		-	516
CHOCO	108	100,0		-	108
GUAINIA	50	100,0		-	50
GUAVIARE	75	100,0		-	75
HUILA	541	100,0		-	541
MAGDALENA	368	100,0		-	368
PUTUMAYO	82	100,0		-	82
SAN ANDRES	116	100,0		-	116
SUCRE	184	100,0		-	184
VAUPES	20	100,0		-	20
Total general	19.270	90,4	2.047	9,6	21.317

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

Gráfico No. 5. Total denuncias PRD vs Tiempo de respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

En la tabla No. 7 y grafica No. 5, se observa que de los **21.317** denuncias PRD recibidos en el primer semestre del 2015, se dio respuesta oportuna a **19.270** que corresponde a un **90.4%**, mientras a **2047** denuncias no se les dio respuesta oportuna lo que representa un **9.6%**. Se observa un desmejoramiento en la oportunidad de respuesta de denuncias PRD en un **7.78** puntos porcentuales, situación preocupante en la medida que este motivo corresponde a peticiones que reportan alguna situación de maltrato, abuso

o explotación de niños, niñas o adolescentes, en la cual se vulneren o se ponga en riesgo su integridad física, psicológica o emocional.

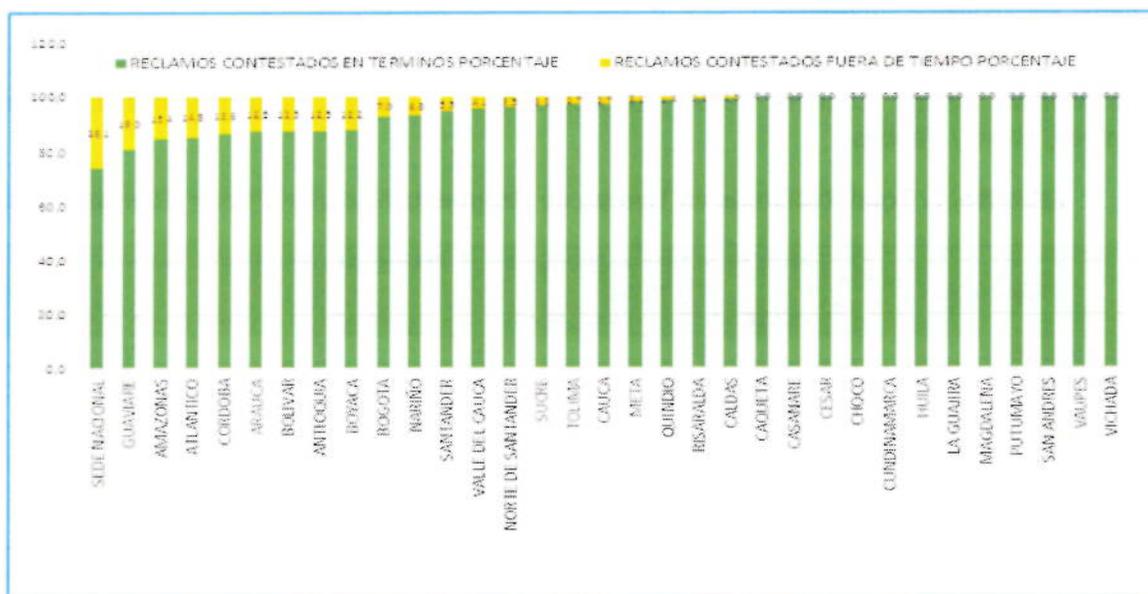
Doce (12) Regionales dieron respuesta oportuna a las Denuncias PRD recibidas con un 100% de oportunidad: Caldas, Caquetá, Cesar, Chocó, Guainía, Guaviare, Huila, Magdalena, Putumayo, San Andres, Sucre y Vaupés.

Tabla No. 8. Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional Primer Semestre de 2015

REGIONALES	RECLAMOS CONTESTADOS EN TERMINOS		RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
SEDE NACIONAL	161	73,9	57	26,1	218
GUAVIARE	17	81,0	4	19,0	21
AMAZONAS	11	84,6	2	15,4	13
ATLANTICO	104	85,2	18	14,8	122
CORDOBA	89	86,4	14	13,6	103
ARAUCA	7	87,5	1	12,5	8
BOLIVAR	98	87,5	14	12,5	112
ANTIOQUIA	309	87,5	44	12,5	353
BOYACA	65	87,8	9	12,2	74
BOGOTA	506	93,0	38	7,0	544
NARIÑO	165	93,2	12	6,8	177
SANTANDER	173	94,5	10	5,5	183
VALLE DEL CAUCA	307	95,9	13	4,1	320
NORTE DE SANTANDER	109	96,5	4	3,5	113
SUCRE	59	96,7	2	3,3	61
TOLIMA	142	97,3	4	2,7	146
CAUCA	108	97,3	3	2,7	111
META	95	97,9	2	2,1	97
QUINDIO	70	98,6	1	1,4	71
RISARALDA	92	98,9	1	1,1	93
CALDAS	102	99,0	1	1,0	103
CAQUETA	28	100,0		0,0	28
CASANARE	32	100,0		0,0	32
CESAR	56	100,0		0,0	56
CHOCO	24	100,0		0,0	24
CUNDINAMARCA	161	100,0		0,0	161
HUILA	169	100,0		0,0	169
LA GUAJIRA	24	100,0		0,0	24
MAGDALENA	88	100,0		0,0	88
PUTUMAYO	16	100,0		0,0	16
SAN ANDRES	5	100,0		0,0	5
VAUPES	2	100,0		0,0	2
VICHADA	2	100,0		0,0	2
Total general	3396	94,9	254	7,1	3577

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

Gráfico No. 6 Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

En la tabla 8 y grafica No. 6, se evidencia que de los **3.577** Reclamos recibidos en el Primer Semestre del 2015 a nivel general **254** se encontraron registrados con respuestas fuera de término, equivalente el **7.1%**. Las Regionales con un porcentaje mayor de respuesta fuera de término fueron: Sede Nacional **26,1%**, Guaviare **19%**, Amazonas **15,4%**, Atlántico **14,8%**, Córdoba **13,6%**, Arauca **12,5%**, Bolívar **12,5%**, Antioquia **12,5%** y Boyacá **12,2%**.

Doce (12) Regionales dieron respuesta oportuna a los reclamos recibidos con un 100% de oportunidad, Caquetá, Casanare, Cesar, Choco, Cundinamarca, Huila, La Guajira, Magdalena, Putumayo, San Andres, Vaupés y Vichada

Tabla No. 9 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2015

REGIONALES	QUEJAS CONTESTADAS EN TERMINOS		QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE TIEMPO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
VAUPES	1	50,0	1	50,0	2
SEDE NACIONAL	91	61,9	56	38,1	147
GUAVIARE	4	66,7	2	33,3	6
CORDOBA	8	72,7	3	27,3	11
CAUCA	14	77,8	4	22,2	18
BOYACA	13	81,3	3	18,8	16
ANTIOQUIA	87	88,8	11	11,2	98
SANTANDER	36	90,0	4	10,0	40
BOLIVAR	10	90,9	1	9,1	11
BOGOTA	218	93,2	16	6,8	234
RISARALDA	22	95,7	1	4,3	23
VALLE DEL CAUCA	89	97,8	2	2,2	91
AMAZONAS	2	100,0		0,0	2
ARAUCA	8	100,0		0,0	8
ATLANTICO	18	100,0		0,0	18
CALDAS	16	100,0		0,0	16
CAQUETA	5	100,0		0,0	5
CASANARE	19	100,0		0,0	19
CESAR	16	100,0		0,0	16

REGIONALES	QUEJAS CONTESTADAS EN TERMINOS		QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE TIEMPO		TOTAL
CHOCO	12	100,0		0,0	12
CUNDINAMARCA	60	100,0		0,0	60
HUILA	26	100,0		0,0	26
LA GUAJIRA	2	100,0		0,0	2
MAGDALENA	11	100,0		0,0	11
META	30	100,0		0,0	30
NARIÑO	35	100,0		0,0	35
NORTE DE SANTANDER	23	100,0		0,0	23
PUTUMAYO	4	100,0		0,0	4
QUINDIO	24	100,0		0,0	24
SAN ANDRES	2	100,0		0,0	2
SUCRE	12	100,0		0,0	12
TOLIMA	29	100,0		0,0	29
VICHADA	2	100,0		0,0	2
Total general	949	90,1	103	9,8	1.053

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

Gráfico No. 7 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2015

En la tabla No. 9 y grafica No. 7, se evidencia que de las **1.053** quejas recibidas en el primer semestre del 2015 a nivel general **103** quejas se encontraron registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **9.8%**. Las Regionales que muestran un mayor porcentaje de incumplimiento en la respuesta oportuna fueron Vaupés, Sede Nacional, Guaviare, Córdoba, Cauca, Boyacá y Antioquia, con puntajes superiores al **10%** de inoportunidad.

6.2.2. Auditorías Internas SIGE Primer Semestre 2014 Oficina de Control Interno ICBF

En el Primer Semestre de 2015, la Oficina de Control Interno desarrolló cuatro (4) auditorías internas con el objetivo de verificar que el Sistema Integrado de Gestión -SIGE- se haya implementado y se mantenga

de manera eficaz, eficiente y efectiva para satisfacer los requisitos del cliente, y sea conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, legales y los del SIGE establecidos por el ICBF, el cual incluyó el proceso misional de atención al ciudadano, en las regionales Boyacá, Córdoba, Guanía y Meta.

Tabla No. 10. Numerales de norma NTC GP1000:2009 (4.2.4; 87.2.3; 8.2.1; 8.2.4) afectados negativamente dentro del Proceso de Auditoría Interna realizada a las Regionales Primer Semestre de 2015

REGIONAL	Total de Hallazgos	Porcentaje del total
BOYACA	6	35,3%
CORDOBA	4	23,5%
GUANIA	4	23,5%
META	3	17,6%
Total general	17	100,0%

Fuente: informes de Auditoría Primer Semestre del 2015 - Oficina de Control Interno.

Por cada numeral de norma relacionados con 7.2.3 "comunicación con el cliente", 8.2.1. "Satisfacción del cliente" y 8.2.4 "Seguimiento y medición del producto y/o servicio", se encontraron diferentes hallazgos de no conformidad en uno o más centros zonales por regional.

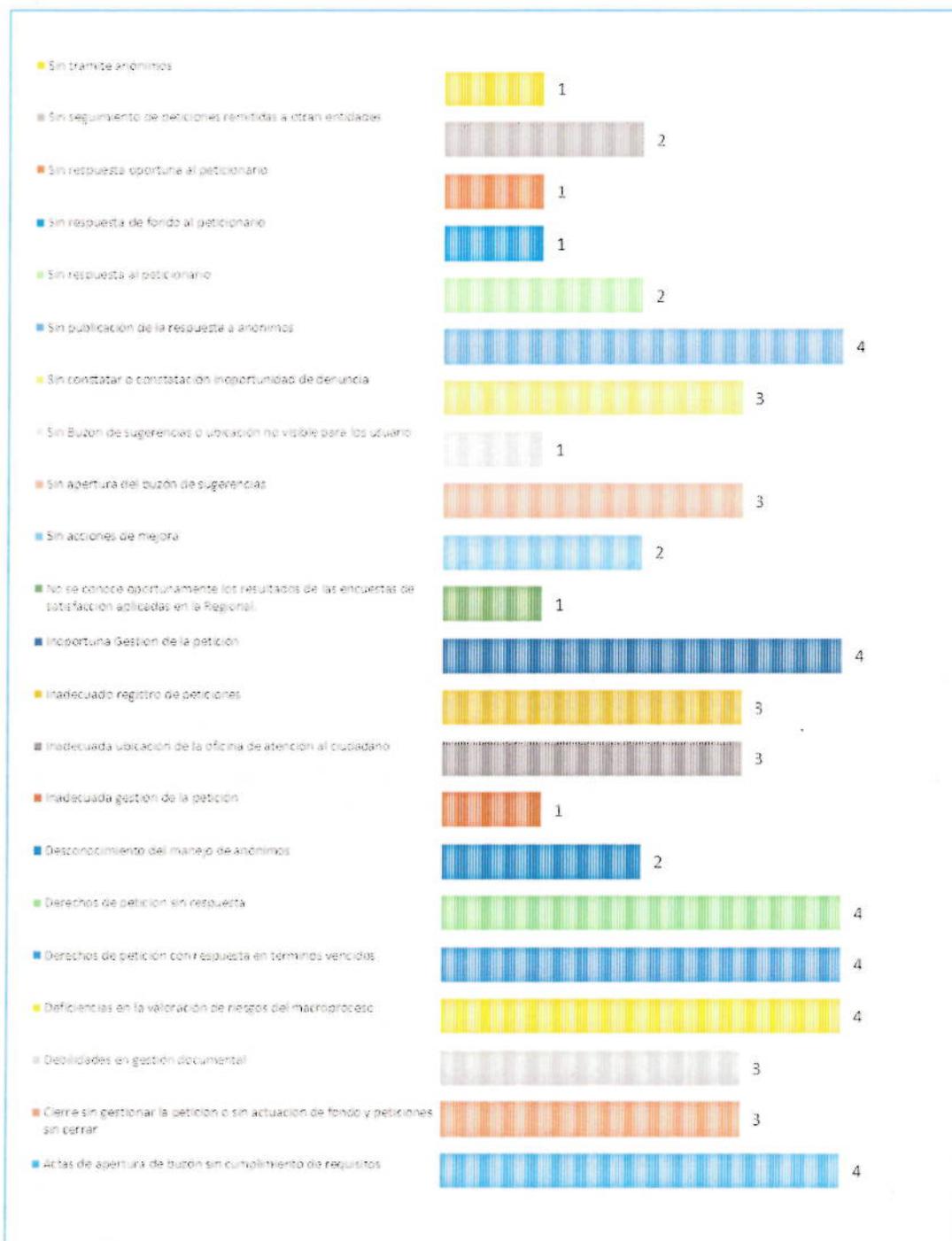
Los principales hallazgos encontrados en el ejercicio de la Auditorías Internas, fueron:

Tabla No. 11. Principales hallazgos encontrados en Auditoría Interna realizada a las Regionales Primer Semestre de 2015

Principales hallazgos identificados en Auditoría Interna	REGIONAL			
	BOYACA	CORDOBA	GUANIA	META
Debilidades en gestión documental	X	X	X	X
Inadecuado registro de peticiones	X	X		X
Inoportuna Gestión de la petición	X	X		X
Sin constatar o constatación inoportunidad de denuncia	X	X	X	X
Inadecuada gestión de la petición	X	X	X	X
Cierre sin gestionar la petición o sin actuación de fondo y peticiones sin cerrar	X	X	X	X
Sin seguimiento de peticiones remitidas a otras entidades	X	X		
Desconocimiento del manejo de anónimos			X	
Sin trámite anónimos	X		X	X
Sin publicación de la respuesta a anónimos	X	X		X
Sin respuesta al peticionario	X	X	X	X
Sin respuesta de fondo al peticionario	X			
Sin respuesta oportuna al peticionario	X			X
Derechos de petición sin respuesta	X		X	X
Derechos de petición con respuesta en términos vencidos	X			
Sin apertura del buzón de sugerencias	X	X	X	
actas de apertura de buzón sin cumplimiento de requisitos	X	X	X	X
Sin Buzón de sugerencias o ubicación no visible para los usuario	X		X	
Inadecuada ubicación de la oficina de atención al ciudadano	X			
No se conoce oportunamente los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas en la Regional.	X			
Deficiencias en la valoración de riesgos del macro -proceso	X		X	
Sin acciones de mejora			X	

Fuente: informes de Auditoría Primer Semestre del 2015 - Oficina de Control Interno.

Gráfico No. 8 Hallazgos de Auditoria Interna Primer Semestre de 2015



Fuente: informes de Auditoria Primer Semestre del 2015 - Oficina de Control Interno.

En la tabla No. 11 y gráfica No. 8, observamos que en las Regionales Auditadas, durante el Primer Semestre de 2015, en el **100%** de las Regionales se presentaron no conformidades por incumplimiento en la normatividad de Gestión Documental que aplica a la entidad, así como se encontraron falencias en todas las Regionales en: Peticiones sin constatar o con constatación fuera de términos, Peticiones con inadecuada gestión, Cierre de peticiones sin gestión, peticiones sin actuación de fondo, peticiones sin respuesta al peticionario y peticiones sin cierre.

Adicionalmente se hallaron debilidades importantes en el registro de actuaciones en el Sistema de Información Misional, en el trámite de anónimos, derechos de petición sin respuesta, y en la administración del buzón de sugerencias.

7. CONCLUSIONES

Frente al objetivo general propuesto, se concluye que la Dirección de Servicios y Atención, como dependencia encargada del proceso de atención al ciudadano, cumple con la función de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos y usuarios presentan sobre los servicios que brinda el ICBF.

Desde la información evaluada en el Sistema de Información Misional –SIM y considerando los resultados del Proceso de Auditoría Interna, del Primer Semestre de 2015, se evidenció que la entidad no atiende la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los términos de Ley, lo cual conlleva a posibles faltas en el cumplimiento de sus obligaciones por parte de los responsables de atender la respuesta a los mismos.

Se encontró un incremento del **10.1%** en el número de peticiones con relación al número de peticiones presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2014. Con respecto al comportamiento de las peticiones por tipo de petición encontramos que el **76.61%** de las peticiones corresponden a 2 tipologías; así: Información y Orientación con trámite con un 38.63%, seguido por Información y Orientación con un **27.98%**.

Las peticiones recibidas por Información y Orientación con trámite y por Información y Orientación, mantienen el primer y segundo lugar, con relación a los resultados obtenidos en el segundo semestre de 2014. El motivo de mayor peso porcentual de las peticiones por Información y Orientación con trámite (**82.47%**) corresponde a la tipología Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, manteniendo el comportamiento presentado durante el segundo semestre de la vigencia 2014. En atención a la demanda de la población víctima de desplazamiento, por la Competencia dada al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para la entrega del Componente de Alimentación beneficiarias de la Atención Humanitaria de Transición. El segundo motivo de petición correspondió a Diligencias Administrativas con 10 puntos porcentuales. El **92.47%** de las peticiones por Información y Orientación con trámite, se encuentra en 2 motivos: Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011 y Diligencias Administrativas.

Se presentó un incremento en las respuestas oportuna de las peticiones, con un porcentaje superior del 10.44% con relación al hallado en el segundo semestre de 2014. Nueve (9) Regionales presentaron un porcentaje superior al 15% de peticiones con respuesta inoportuna; así: Antioquia, Atlántico, Casanare, Santander, Bolívar, La Guajira, Córdoba, Guaviare y Amazonas.

Con relación a los Derechos de Petición recibidos en el primer semestre del 2015, se presentó un incremento significativo en la respuesta oportuna mientras, alcanzando un mejoramiento de **25.38%** puntos porcentuales comparado con el resultado encontrado en el segundo semestre de 2014, en el cual se presentó un **47.92%** de derechos de petición con respuesta oportuna. Diez (10) Regionales presentaron un comportamiento que supera el 20% de derechos de petición contestados por fuera de términos; así: La Guajira **70.7%**, Bolívar **70.1%**, Putumayo **42.1%**, Antioquia **39.6%**, Casanare **35.7%**, Atlántico **35.2%**, Vichada **33.3%**, San Andres **25%**, Sede Nacional **23.5%** y Meta **20.7%**.

Se encontró un desmejoramiento en la oportunidad de respuesta de denuncias PRD en un **7.78** puntos porcentuales, situación preocupante en la medida que este motivo corresponde a peticiones que reportan alguna situación de maltrato, abuso o explotación de niños, niñas o adolescentes, en la cual se vulneren o se ponga en riesgo su integridad física, psicológica o emocional.

Así mismo, se evidenció en las Cuatro (4) auditorías internas SIGE realizadas en el Primer Semestre de 2015 (Boyacá, Córdoba, Guanía y Meta) los hallazgos se relacionaron especialmente por incumplimiento en la normatividad de Gestión Documental que aplica a la entidad, así como se encontraron falencias en todas las Regionales en: Peticiones sin constatar o con constatación fuera de términos, Peticiones con inadecuada gestión, Cierre de peticiones sin gestión, peticiones sin actuación de fondo, peticiones sin respuesta al peticionario y peticiones sin cierre.

Adicionalmente se hallaron debilidades importantes en el registro de actuaciones en el Sistema de Información Misional, en el trámite de anónimos, derechos de petición sin respuesta, y en la administración del buzón de sugerencias.

Con respecto a los canales de comunicación, el ICBF cuenta con redes sociales como Facebook y Twitter, portal www.icbf.gov.co; correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co, Llamada en línea (click to call); SEAC – Servicio Electrónico de Asignación de Citas. Creados como un instrumento para conocer las percepciones de los usuarios con respecto a los servicios prestados por el ICBF; información que en el proceso fue incluido como un deber de ser registradas todas las peticiones en la herramienta tecnológica y seguir el trámite correspondiente según el tipo de petición.

Finalmente cabe señalar que en periodos anteriores de verificación, se han evidenciado situaciones similares a las descritas anteriormente, también se han desarrollado acciones por parte la entidad para mejorar el desempeño del proceso, pero las mismas no han sido suficientemente eficaces, lo cual genera recurrencia en cada periodo evaluado.

8. RECOMEDACIONES

Presentar los resultados ante el Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, creado mediante Resolución No. 5764 de 2013, con el fin definir y analizar generar estrategias que permitan asegurar el mejoramiento de servicio de Atención al Ciudadano.

Revisar y actualizar el mapa de riesgos del macro-proceso, incluyendo aquellos riesgos que afectan el proceso.

Revisar, evaluar y determinar las estrategias y mecanismos necesarios que asegure el mejoramiento continuo de la oportunidad y calidad de atención al ciudadano, y así prevenir riesgos para la entidad en materia de sanciones administrativas, disciplinarias y penales.

Establecer mecanismos de seguimiento y control frente a las acciones correctivas, generadas en ISOLUCION, que permitan identificar debilidades en el tratamiento y plan de acción desarrollados con el objeto de tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las directrices impartidas desde la Sede de la Dirección General.

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

Fortalecer el seguimiento y los controles definidos frente a los canales de comunicación que se han abierto por parte del ICBF a través de las redes sociales, garantizando que se atiendan con los criterios de oportunidad y de materialidad establecidas por la normatividad vigente y aplicable al proceso, de modo que se genere confianza en la ciudadanía mediante la respuesta a sus peticiones con oportunidad y con calidad.

Atentamente,



MARTHA YOLANDO CIRO FLOREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Flor Rocio Patarroyo Suarez
Revisado por: Elizabeth Castillo Rincón *ESR*