**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO – OCI –**

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

**(PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS)**

**PERÍODO: PRIMER SEMESTRE DE 2018**

**AGOSTO 2018**

**Tabla de Contenido**

[**1.** **JUSTIFICACIÓN** 4](#_Toc523495822)

[**2.** **OBJETIVO GENERAL** 5](#_Toc523495823)

[2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6](#_Toc523495824)

[**3.** **ALCANCE** 6](#_Toc523495825)

[**4.** **METODOLOGÍA** 6](#_Toc523495826)

[4.1. Revisión Documental 6](#_Toc523495827)

[4.2. Procedimiento analítico 6](#_Toc523495828)

[4.3. Consulta 7](#_Toc523495829)

[**5.** **RESULTADOS** 8](#_Toc523495830)

[5.1 Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano 8](#_Toc523495831)

[5.2. Clases de peticiones y tiempos asignados para el trámite. 9](#_Toc523495832)

[5.3. Verificación de la Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición y análisis de resultados del ejercicio de Auditorías Internas realizadas al Sistema Integrado de Calidad primer semestre 2018. 10](#_Toc523495833)

[5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones. 27](#_Toc523495834)

[5.5. Apertura de las Acciones Correctivas generadas en el primer semestre de 2018 a partir de los hallazgos producto de acciones de Autocontrol y Auditorías Internas relacionados con el Proceso Misional Relación con el Ciudadano. 33](#_Toc523495835)

[5.5.1. Auditorías Internas 33](#_Toc523495836)

[5.5.2. Autocontrol 35](#_Toc523495837)

[**6.** **CONCLUSIONES** 36](#_Toc523495838)

[**9.** **RECOMENDACIONES** 37](#_Toc523495839)

**Índice de Tablas**

[Tabla 1.Tipo de petición, modalidad y tiempos - primer semestre 2018. 9](#_Toc522287055)

[Tabla 2. Distribución de Peticiones recibidas en el ICBF durante el primer semestre 2018. 11](#_Toc522287056)

[Tabla 3. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Primer Semestre 2016 – Primer y Segundo Semestre 2017 – Primer Semestre 2018. 12](#_Toc522287057)

[Tabla 4. Distribución de peticiones con término de Ley "Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto", primer semestre 2018. 13](#_Toc522287058)

[Tabla 5. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional primer semestre de 2018. 14](#_Toc522287059)

[*Tabla 6. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional primer semestre de 2018.* 16](#_Toc522287060)

[Tabla 7. Distribución del total Derechos de Petición asistencia y asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional primer semestre de 2018. 18](#_Toc522287061)

[Tabla 8. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta I Semestre 2018. 19](#_Toc522287062)

[Tabla 9. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional en Primer Semestre 2018. 19](#_Toc522287063)

[Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de vida y Nutrición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional primer semestre de 2018. 21](#_Toc522287064)

[Tabla 11. Distribución del total de Derechos de Petición "Denuncias PRD" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional I semestre 2018. 22](#_Toc522287065)

[Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional primer semestre de 2018. 24](#_Toc522287066)

[Tabla 13. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional I semestre 2018. 25](#_Toc522287067)

[Tabla 14. Consolidado de aspectos a mejorar evidenciados en Auditorías Internas primer semestre 2018. 26](#_Toc522287068)

[Tabla 15.Distribución total de peticiones según canal de recepción. 27](#_Toc522287069)

[Tabla 16. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el primer semestre de 2018. 28](#_Toc522287070)

[Tabla 17. Resultados Estrategia de Movilización ICBF primer semestre 2018. 31](#_Toc522287071)

[Tabla 18. Consolidado de Hallazgos producto de Auditorías Internas SIGE primer semestre 2018 33](#_Toc522287072)

[Tabla 19.Consolidado Acciones Correctivas relacionadas con la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 35](#_Toc522287073)

[Tabla 20. Estado de las Acciones Correctivas relacionadas con la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 35](#_Toc522287074)

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**PROCESO SERVICIOS Y ATENCIÓN (PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS)**

**PERÍODO: PRIMER SEMESTRE DE 2018**

|  |  |
| --- | --- |
| **FECHA DEL INFORME:** | Agosto de 2018 |
| **LUGAR:** | Sede de la Dirección General |

**PROFESIONALES:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia** |
| Juliana Lizeth Arevalo Melo | Contratista – Trabajadora Social | Oficina de Control interno |
| Angela Viviana Parra Villamil | Contratista – Ingeniera Industrial | Oficina de Control interno |
| María del Pilar Peña Siabato | Profesional Especializado – Psicóloga. | Oficina de Control interno |

# **JUSTIFICACIÓN**

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, artículo 76: “*(...) En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*

En el mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno da orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, estableciendo en su numeral 1: *“Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.*

De 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 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 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.

# **OBJETIVO GENERAL**

Verificar el cumplimiento de los requisitos *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 primer semestre del 2018, así como los mecanismos para la recepción y respuesta de los mismos.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* + 1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.
    2. Clases de peticiones y tiempos asignados para el trámite.
    3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición y análisis de resultados del ejercicio de Auditorías Internas realizadas al Sistema Integrado de Calidad primer semestre 2018.
    4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.
    5. Apertura de las Acciones Correctivas generadas en el primer semestre de 2018 a partir de los hallazgos producto de acciones de Autocontrol y de las Auditorías Internas relacionados con el Proceso Misional Relación con el Ciudadano.

# **ALCANCE**

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

# **METODOLOGÍA**

## Revisión Documental

* Para llevar a cabo el presente informe se tuvo en cuenta el memorando con radicado Nro. I-2018-075669-0101 del 2018-07-27 enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno, así como las evidencias reportadas en la NAS: [\\icbf.gov.co\fs\_AAC\F\Consultas\_especiales\ControlInterno\EVIDENCIAS\_INFORME\_PQRSD\_I\_SEMESTRE\_2018\_OCI](file:///\\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\ControlInterno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRSD_I_SEMESTRE_2018_OCI)
* Modelo de Atención al Ciudadano publicado en la Página Web del ICBF ([www.icbf.gov.co](http://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.

## Procedimiento analítico

De la base de datos Excel denominada “OCI Primer Semestre 2018”, entregada por la Dirección de Servicios y Atención, con las siguientes variables:



## Consulta

* En ISOLUCION, de las Acciones Correctivas producto de los informes de Auditorías Internas SIGE realizadas en el primer semestre de 2018 relacionadas con el Proceso Misional - Relación con el Ciudadano.
* De las evidencias ubicadas en la ruta NAS:

[*\\icbf.gov.co\fs\_AAC\F\Consultas\_especiales\ControlInterno\EVIDENCIAS\_INFORME\_PQRSD\_I\_SEMESTRE\_2018\_OCI*](file:///\\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\ControlInterno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRSD_I_SEMESTRE_2018_OCI)por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno.

* De las evidencias ubicadas en la ruta NAS:

[*\\172.16.9.31\ArchivosICBF\Direccion*](file:///\\172.16.9.31\ArchivosICBF\Direccion)*deProteccion\DIRECCION\_DE\_PROTECCION\RESTABLECIMIENTO\_DERECHOS\2018\INDICADORES\M5\_PM2\_01\EVIDENCIAS*  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.
* De las acciones de seguimiento y control frente a los canales de comunicación que se han puesto a disposición de los ciudadanos por parte del ICBF a través de las redes sociales y resultados de estas en términos de oportunidad y de materialidad establecidas por la normatividad vigente y aplicable al proceso.
* Boletines periódicos de la Dirección de Servicios y Atención.

# **RESULTADOS**

## 5.1 Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en cumplimiento de sus funciones y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad, acorde con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 Artículo 76, cuenta con Oficinas de Servicios y Atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos en los diferentes puntos de atención ICBF.

De otra parte, se realizó una actualización en el mes de junio de 2018 a 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](http://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/

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



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

## Clases de peticiones y tiempos asignados para el trámite.

En la Tabla 1 se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite reportados por la Dirección de Servicios y Atención:

**Tabla 1.Tipo de petición, modalidad y tiempos - primer semestre 2018.**

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

Fuente: Base de datos “OCI Primer 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 primer 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 23/10/2017 versión 3 y del 07/06/2018 versión 4”*.

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.

## Verificación de la Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición y análisis de resultados del ejercicio de Auditorías Internas realizadas al Sistema Integrado de Calidad primer 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 primer semestre del 2018, remitido por la Dirección de Servicios y Atención ICBF, se obtuvieron los siguientes resultados:

Se recibieron **un total de 410.422 peticiones** en el ICBF a nivel nacional las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

**Tabla 2. Distribución de Peticiones recibidas en el ICBF durante el primer semestre 2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo de Petición | Cantidad | Porcentaje |
| Derecho de Petición - Información y Orientación | 133.663 | 32,6% |
| Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) | 79.152 | 19,3% |
| Trámite de atención Extraprocesal (TAE) | 78.650 | 19,2% |
| Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite | 55.750 | 13,6% |
| Denuncias PRD | 39.063 | 9,5% |
| Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF) | 8.935 | 2,2% |
| Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición | 8.006 | 2,0% |
| Derecho de Petición - Reclamos | 5.150 | 1,3% |
| Derecho de Petición - Quejas | 1.750 | 0,4% |
| Derecho de Petición - Sugerencias | 303 | 0,1% |
| Total general | **410.422** | **100%** |

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

En la Tabla 2 se puede evidenciar que de un total de **410.422** peticiones la de mayor distribución porcentual corresponde a “*Derecho de Petición – Información y Orientación*” con un 32,6% (133.663 peticiones), seguido por “*Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)”* con un 19,3% (79.152 peticiones), *“Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)”* con un 19,2% (78.650 peticiones), *“Derecho de Petición - Información y Orientación con Tramite*” con un 13,6% (55.750 peticiones, y *“Denuncias PRD”* con un 9.5% (39.063). Lo anterior, corresponde a un **94.1%** del total de **410.422** peticiones reportadas para el primer semestre de 2018 por parte de la Dirección de Servicios y Atención ICBF.

Con respecto al segundo semestre de 2017 se registró un total de **357.123 peticiones**, presentando un aumento del **13% (53.299 peticiones**) en relación con el primer semestre de 2018. A continuación, se presenta el comparativo de las peticiones recibidas:

**Tabla 3. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Primer Semestre 2016 – Primer y Segundo Semestre 2017 – Primer Semestre 2018.**

| Tipo de Petición | Total de peticiones | | | | Variaciones | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| II SEM 2016 | I SEM 2017 | II SEM 2017 | I SEM 2018 | Variación | Variación |
| (II SEM 2016 vs II SEM 2017) | (I SEM 2017 vs I SEM 2018) |
| Derecho de Petición - Información y Orientación | 119.955 | 123.144 | 109.376 | 133.663 | -9% | 8% |
| Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) | 57.734 | 65.620 | 74.489 | 79.152 | 29% | 10% |
| Trámite de atención Extraprocesal (TAE) | 72.318 | 71.587 | 69.403 | 78.650 | -4% | 5% |
| Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite | 56.970 | 49.836 | 51.344 | 55.750 | -10% | 4% |
| Denuncias PRD | 21.082 | 30.564 | 30.445 | 39.063 | 44% | 6% |

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

De acuerdo con la Tabla 3 se evidencia que:

* Para el segundo semestre de 2016 la petición con mayor número de solicitudes recibidas fue “***Información y orientación”*** con 119.955 peticiones, este tipo de petición al ser comparado en el mismo periodo para el 2017 presenta una disminución del 9%.
* 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 29% respecto al segundo semestre de 2016.
* Por otro lado, comparando el primer semestre de 2017 con el primer semestre de 2018 se evidencio un aumento del 10%.
* Con respecto al total de peticiones **“*Trámite de atención Extraprocesal”*** del segundo semestre de 2017 se encontró una disminución del 4% respecto al segundo semestre de 2016.
* 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 5%.
* Comparando el total de peticiones **“*Información y Orientación con tramite”*** del segundo semestre de 2017 se evidenció que presentó una disminución del 10% respecto al segundo semestre de 2016.
* 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 4%.
* Respecto al tipo de petición ***“Denuncias PRD”*** se evidencia un aumento del 44% entre el segundo semestre 2016 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 4%.

En la base de datos ***“OCI Primer Semestre 2018”*** allegada por la Dirección de Servicios y Atención se identificó para la variable “*tiempo de ley para dar respuesta por motivo”* algunas peticiones con descripción *“término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto”* las cuales corresponde al 41% del total de las peticiones. A continuación, se presenta la distribución porcentual:

**Tabla 4. Distribución de peticiones con término de Ley "Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto", primer semestre 2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo de Petición | Cantidad | Porcentaje |
| Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) | 79.152 | 47% |
| Trámite de atención Extraprocesal (TAE) | 78.650 | 47% |
| Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF) | 8.935 | 5% |
| Total general | **166.737** | **100%** |

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

En la Tabla 4 se refleja la distribución porcentual de las peticiones con término de Ley *“Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto*”, Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con un 47% (79.152 peticiones), seguido de Trámite Extraprocesal con un 47% (78.650 peticiones) y por último Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF) con un 5% (8.935 peticiones).

Para los anteriores tipos de peticiones se analizó la oportunidad en el tramite con fundamento en el análisis del reporte del *Sistema de Información Misional –SIM- Beneficiarios – Tiempo de Respuesta* de las Peticiones correspondiente al primer semestre del 2018 remitido por la Dirección de Protección ICBF mediante memorando I-2018-082110-0101 del 15/08/2018.

**Tabla 5. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional primer semestre de 2018.**

| **Sede Nacional / Regional** | **Total** | **Porcentaje** | **Peticiones con respuesta oportuna** | | **Peticiones con respuesta fuera de término** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cantidad** | **Porcentaje** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Amazonas | 292 | 0,34% | 83 | 28,42% | 209 | 71,58% |
| Antioquia | 7.465 | 8,76% | 2.779 | 37,23% | 4.686 | 62,77% |
| Arauca | 404 | 0,47% | 222 | 54,95% | 182 | 45,05% |
| Atlántico | 3.496 | 4,10% | 1.723 | 49,28% | 1.773 | 50,72% |
| Bogotá | 18.916 | 22,20% | 6.702 | 35,43% | 12.214 | 64,57% |
| Bolívar | 2.343 | 2,75% | 1.525 | 65,09% | 818 | 34,91% |
| Boyacá | 2.104 | 2,47% | 1.470 | 69,87% | 634 | 30,13% |
| Caldas | 2.285 | 2,68% | 900 | 39,39% | 1.385 | 60,61% |
| Caquetá | 695 | 0,82% | 583 | 83,88% | 112 | 16,12% |
| Casanare | 1.045 | 1,23% | 384 | 36,75% | 661 | 63,25% |
| Cauca | 1.459 | 1,71% | 1.031 | 70,66% | 428 | 29,34% |
| Cesar | 1.383 | 1,62% | 1.254 | 90,67% | 129 | 9,33% |
| Choco | 343 | 0,40% | 293 | 85,42% | 50 | 14,58% |
| Córdoba | 2.458 | 2,88% | 1.425 | 57,97% | 1.033 | 42,03% |
| Cundinamarca | 4.948 | 5,81% | 2.241 | 45,29% | 2.707 | 54,71% |
| Guainía | 132 | 0,15% | 74 | 56,06% | 58 | 43,94% |
| Guaviare | 242 | 0,28% | 81 | 33,47% | 161 | 66,53% |
| Huila | 2.890 | 3,39% | 1.579 | 54,64% | 1.311 | 45,36% |
| Instituciones autorizadas adopción | 10 | 0,01% | 10 | 100,00% |  | 0,00% |
| La guajira | 1.539 | 1,81% | 741 | 48,15% | 798 | 51,85% |
| Magdalena | 2.018 | 2,37% | 1.417 | 70,22% | 601 | 29,78% |
| Meta | 2.279 | 2,67% | 1.485 | 65,16% | 794 | 34,84% |
| Nariño | 2.696 | 3,16% | 1.888 | 70,03% | 808 | 29,97% |
| Norte de Santander | 2.719 | 3,19% | 1.484 | 54,58% | 1.235 | 45,42% |
| Putumayo | 575 | 0,67% | 542 | 94,26% | 33 | 5,74% |
| Quindío | 1.323 | 1,55% | 755 | 57,07% | 568 | 42,93% |
| Risaralda | 2.109 | 2,47% | 1.461 | 69,27% | 648 | 30,73% |
| San Andres | 218 | 0,26% | 128 | 58,72% | 90 | 41,28% |
| Santander | 2.844 | 3,34% | 1.762 | 61,95% | 1.082 | 38,05% |
| Sucre | 1.052 | 1,23% | 802 | 76,24% | 250 | 23,76% |
| Tolima | 3.431 | 4,03% | 2.231 | 65,02% | 1.200 | 34,98% |
| Valle del cauca | 9.367 | 10,99% | 4.736 | 50,56% | 4.631 | 49,44% |
| Vaupés | 57 | 0,07% | 38 | 66,67% | 19 | 33,33% |
| Vichada | 85 | 0,10% | 47 | 55,29% | 38 | 44,71% |
| **Total general** | **85.222** | **100,00%** | **43.876** | **51,48%** | **41.346** | **48,52%** |

Fuente: Base de datos “*SRD\_DenunciasPRD\_31072018*” suministrada por Subdirección de Restablecimiento de Derechos ICBF.

En la tabla 5, se observó que de los 85.222 ***Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD*** recibidos durante el primer semestre de 2018, el 48,52% (41.346peticiones) se encontraron registrados con trámite fuera de los términos de Ley.

De igual manera, las 33 Regionales presentaron un porcentaje igual o mayor al **5%** de no oportunidad en el trámite.

Con respecto a los ***Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)*** reportados para el primer semestre de 2018 del 100% (78.650 peticiones), el 56% (34.898 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; Separación de cuerpos y de bienes; Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes.*

La Dirección de Protección indicó que dentro de los controles que se adelantan para asegurar que fueron tramitados con oportunidad y calidad estas peticiones, lleva a cabo validaciones respecto al tiempo transcurrido desde ingreso de la petición hasta el registro de las actividades por parte de la Autoridad Administrativa las cuales están definidas en el P8.P. Procedimiento de Trámites Administrativos Extraprocesales Restablecimiento de Derechos del 23/12/2016 Versión 1.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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 6. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional primer semestre de 2018.***

| **Sede Nacional / Regional** | **Total** | **Porcentaje** | **Peticiones con trámite oportuno** | | **Peticiones con trámite fuera de término** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cantidad** | **Porcentaje** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Amazonas | 56 | 0,2% | 53 | 95% | 3 | 5% |
| Antioquia | 1.812 | 5,2% | 1.642 | 91% | 170 | 9% |
| Arauca | 339 | 1,0% | 317 | 94% | 22 | 6% |
| Atlántico | 2.130 | 6,1% | 2.025 | 95% | 105 | 5% |
| Bogotá | 4.543 | 13,0% | 4.238 | 93% | 305 | 7% |
| Bolívar | 864 | 2,5% | 835 | 97% | 29 | 3% |
| Boyacá | 1.010 | 2,9% | 990 | 98% | 20 | 2% |
| Caldas | 371 | 1,1% | 361 | 97% | 10 | 3% |
| Caquetá | 516 | 1,5% | 513 | 99% | 3 | 1% |
| Casanare | 213 | 0,6% | 184 | 86% | 29 | 14% |
| Cauca | 448 | 1,3% | 438 | 98% | 10 | 2% |
| Cesar | 2.103 | 6,0% | 2.078 | 99% | 25 | 1% |
| Choco | 302 | 0,9% | 296 | 98% | 6 | 2% |
| Córdoba | 1.391 | 4,0% | 1.336 | 96% | 55 | 4% |
| Cundinamarca | 1.406 | 4,0% | 1.342 | 95% | 64 | 5% |
| Guainía | 34 | 0,1% | 29 | 85% | 5 | 15% |
| Guaviare | 191 | 0,5% | 186 | 97% | 5 | 3% |
| Huila | 2.425 | 6,9% | 2.312 | 95% | 113 | 5% |
| La guajira | 535 | 1,5% | 509 | 95% | 26 | 5% |
| Magdalena | 991 | 2,8% | 950 | 96% | 41 | 4% |
| Meta | 1.443 | 4,1% | 1.323 | 92% | 120 | 8% |
| Nariño | 1.007 | 2,9% | 981 | 97% | 26 | 3% |
| Norte de Santander | 2.105 | 6,0% | 2.032 | 97% | 73 | 3% |
| Putumayo | 289 | 0,8% | 288 | 100% | 1 | 0% |
| Quindío | 373 | 1,1% | 354 | 95% | 19 | 5% |
| Risaralda | 656 | 1,9% | 652 | 99% | 4 | 1% |
| San Andres | 153 | 0,4% | 145 | 95% | 8 | 5% |
| Santander | 1.908 | 5,5% | 1.858 | 97% | 50 | 3% |
| Sucre | 731 | 2,1% | 725 | 99% | 6 | 1% |
| Tolima | 1.745 | 5,0% | 1.649 | 94% | 96 | 6% |
| Valle del cauca | 2.656 | 7,6% | 2.489 | 94% | 167 | 6% |
| Vaupés | 47 | 0,1% | 46 | 98% | 1 | 2% |
| Vichada | 105 | 0,3% | 96 | 91% | 9 | 9% |
| **Total, general** | **34.898** | **100,0%** | **33.272** | **95%** | **1.626** | **5%** |

Fuente: Base de datos “*TAE\_20180731*” suministrada por Subdirección de Restablecimiento de Derechos ICBF.

Teniendo en cuenta los resultados consignados en la tabla anterior, se concluye que de los **34.898 Derechos de Petición -Tramite Atención Extraprocesal TAE**- relacionados con asuntos conciliables **se dio respuesta oportuna al 95%** (33.272 peticiones), y el 5% (1.626 peticiones) restante el trámite se realizó fuera de los términos legalmente definidos.

Se observó que a nivel Nacional de 33 puntos de atención (Regionales) 9 presentaron respuestas fuera del término superior al 5%: *Antioquia 9% (170 peticiones), Arauca 6% (22 peticiones), Bogotá 7% (305 peticiones), Casanare 14% (29 peticiones), Guainía 15% (5 peticiones), Meta 8% (120 peticiones), Tolima 6% (96 peticiones), Valle del cauca 6% (1.679 peticiones), Vichada 9% (9 peticiones).*

En relación con los Derechos de petición de ***Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF***, para el periodo evaluado (01 de enero al 30 de junio de 2018), la Subdirección de Restablecimiento de Derechos indico que no tiene términos de Ley para dar respuesta; dado que se originan en los casos en que por la verificación del estado de cumplimiento de derechos la Autoridad Administrativa establece que no es necesario dar apertura al Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos – PARD, pero que se requiere intervención del equipo interdisciplinario para fortalecer a la familia en aras de prevenir posibles situaciones que pongan en riesgo los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

Todas las actuaciones derivadas de la intervención y asesoría a la niñez y la familia se deben articular con las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), y registrarlas en el Sistema de Información misional – SIM las cuales pueden ser:

|  |  |
| --- | --- |
| Código Actuación | Nombre Actuación |
| AAF\_070 | Intervención con familia para fortalecimiento de vínculos- Terapia Familiar |
| AAF\_090 | Participación en programas para la prevención de situaciones de amenaza o vulneración de derechos -escuela para familias |
| AAF\_110 | Acompañamiento de traductor (lenguaje de señas, braille, dialectos entre otros) |
| AAF\_130 | Supervisión del cumplimiento de minutas patrón y ciclos de menús |
| AAF\_140 | Acciones de seguimiento |
| AEG\_030 | Orientación para Acceso o Vinculación a un Servicio |
| AEG\_040 | Solicitud de Vinculación y Atención a Entidades de Salud |
| PRD\_470 | Solicitud de Documento de Identidad o Modificaciones al mismo |
| PRD\_480 | Solicitud de cupo y matrícula escolar |
| PRD\_490 | Verificación de matrícula y aprovechamiento escolar |

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 7. Distribución del total Derechos de Petición asistencia y asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional primer semestre de 2018.**

| **Regional** | **Total general** | **Porcentaje** | **Con registro de actuaciones** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SI** | **Porcentaje** | **NO** | **Porcentaje** |
| Amazonas | 51 | 1% | 13 | 25% | 38 | 75% |
| Antioquia | 289 | 3% | 185 | 64% | 104 | 36% |
| Arauca | 104 | 1% | 55 | 53% | 49 | 47% |
| Atlántico | 788 | 8% | 378 | 48% | 410 | 52% |
| Bogotá | 1.546 | 16% | 1333 | 86% | 213 | 14% |
| Bolívar | 183 | 2% | 140 | 77% | 43 | 23% |
| Boyacá | 153 | 2% | 110 | 72% | 43 | 28% |
| Caldas | 48 | 0% | 46 | 96% | 2 | 4% |
| Caquetá | 78 | 1% | 77 | 99% | 1 | 1% |
| Casanare | 136 | 1% | 60 | 44% | 76 | 56% |
| Cauca | 190 | 2% | 40 | 21% | 150 | 79% |
| Cesar | 942 | 10% | 495 | 53% | 447 | 47% |
| Choco | 450 | 5% | 412 | 92% | 38 | 8% |
| Córdoba | 426 | 4% | 347 | 81% | 79 | 19% |
| Cundinamarca | 158 | 2% | 118 | 75% | 40 | 25% |
| Guainía | 82 | 1% | 13 | 16% | 69 | 84% |
| Guaviare | 28 | 0% | 1 | 4% | 27 | 96% |
| Huila | 206 | 2% | 134 | 65% | 72 | 35% |
| La guajira | 167 | 2% | 75 | 45% | 92 | 55% |
| Magdalena | 208 | 2% | 183 | 88% | 25 | 12% |
| Meta | 248 | 3% | 124 | 50% | 124 | 50% |
| Nariño | 180 | 2% | 103 | 57% | 77 | 43% |
| Norte de Santander | 297 | 3% | 202 | 68% | 95 | 32% |
| Putumayo | 247 | 3% | 145 | 59% | 102 | 41% |
| Quindío | 80 | 1% | 73 | 91% | 7 | 9% |
| Risaralda | 69 | 1% | 62 | 90% | 7 | 10% |
| San Andres | 152 | 2% | 111 | 73% | 41 | 27% |
| Santander | 1.056 | 11% | 683 | 65% | 373 | 35% |
| Sucre | 216 | 2% | 194 | 90% | 22 | 10% |
| Tolima | 633 | 6% | 531 | 84% | 102 | 16% |
| Valle del cauca | 281 | 3% | 173 | 62% | 108 | 38% |
| Vaupés | 4 | 0% |  | 0% | 4 | 100% |
| Vichada | 49 | 1% | 18 | 37% | 31 | 63% |
| **Total general** | **9.745** | **100%** | **6.634** | **68%** | **3111** | **32%** |

Fuente: Base de datos “*AANF\_31072018*” suministrada por Subdirección de Restablecimiento de Derechos ICBF.

En la tabla anterior se puede concluir que del 100% (9.745 peticiones) el 68% (6.634 peticiones) han sido tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el 32% (3.111 peticiones) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM- alguna intervención.

Una vez identificadas las peticiones que para el primer Semestre de 2018 fueron direccionadas al Proceso de Protección del ICBF, a continuación, se presenta el análisis de las restantes:

**Tabla 8. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta I Semestre 2018.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipo de petición | Fuera de términos | | Total general |
| **No** | **Si** |
| Denuncias PRD | 34.444 | 4.619 | 39.063 |
| Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición | 7.857 | 149 | 8.006 |
| Derecho de Petición - Información y Orientación | 133.663 | 0 | 133.663 |
| Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite | 53.714 | 2.036 | 55.750 |
| Derecho de Petición - Quejas | 1.707 | 43 | 1.750 |
| Derecho de Petición - Reclamos | 5.007 | 143 | 5.150 |
| Derecho de Petición - Sugerencias | 302 | 1 | 303 |
| Total general | **236.694** | **6.991** | **243.685** |

Fuente: Base de datos “OCI Primer Semestre 2018” 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 **6.991** peticiones no fueron atendidas en los términos establecidos por la Ley, lo que equivale a un **3%**.

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

**Tabla 9. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional en Primer Semestre 2018.**

| **Sede Nacional / Regional** | **Total** | **Porcentaje** | **Peticiones con respuesta oportuna** | | **Peticiones con respuesta fuera de término** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cantidad** | **Porcentaje** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Amazonas | 295 | 0,10% | 281 | 95,30% | 14 | 4,70% |
| Antioquia | 13.331 | 5,50% | 13.038 | 97,80% | 293 | 2,20% |
| Arauca | 1.774 | 0,70% | 1.743 | 98,30% | 31 | 1,70% |
| Atlántico | 5.337 | 2,20% | 5.179 | 97,00% | 158 | 3,00% |
| Bogotá | 33.619 | 13,80% | 28.720 | 85,40% | 4.899 | 14,60% |
| Bolívar | 5.528 | 2,30% | 5.364 | 97,00% | 164 | 3,00% |
| Boyacá | 5.777 | 2,40% | 5.715 | 98,90% | 62 | 1,10% |
| Caldas | 4.263 | 1,70% | 4.254 | 99,80% | 9 | 0,20% |
| Caquetá | 3.657 | 1,50% | 3.649 | 99,80% | 8 | 0,20% |
| Casanare | 1.440 | 0,60% | 1.334 | 92,60% | 106 | 7,40% |
| Cauca | 2.585 | 1,10% | 2.549 | 98,60% | 36 | 1,40% |
| Cesar | 3.473 | 1,40% | 3.470 | 99,90% | 3 | 0,10% |
| Choco | 973 | 0,40% | 970 | 99,70% | 3 | 0,30% |
| Córdoba | 3.963 | 1,60% | 3.845 | 97,00% | 118 | 3,00% |
| Cundinamarca | 9.954 | 4,10% | 9.743 | 97,90% | 211 | 2,10% |
| Guainía | 196 | 0,10% | 195 | 99,50% | 1 | 0,50% |
| Guaviare | 492 | 0,20% | 451 | 91,70% | 41 | 8,30% |
| Huila | 9.667 | 4,00% | 9.665 | 100,00% | 2 | 0,00% |
| La Guajira | 2.052 | 0,80% | 2.021 | 98,50% | 31 | 1,50% |
| Magdalena | 2.749 | 1,10% | 2.693 | 98,00% | 56 | 2,00% |
| Meta | 3.902 | 1,60% | 3.769 | 96,60% | 133 | 3,40% |
| Nariño | 5.069 | 2,10% | 5.063 | 99,90% | 6 | 0,10% |
| Norte De Santander | 8.377 | 3,40% | 8.297 | 99,00% | 80 | 1,00% |
| Putumayo | 1.383 | 0,60% | 1.379 | 99,70% | 4 | 0,30% |
| Quindío | 3.742 | 1,50% | 3.736 | 99,80% | 6 | 0,20% |
| Risaralda | 7.978 | 3,30% | 7.958 | 99,70% | 20 | 0,30% |
| San Andres | 505 | 0,20% | 496 | 98,20% | 9 | 1,80% |
| Santander | 7.061 | 2,90% | 7.032 | 99,60% | 29 | 0,40% |
| Sede Nacional | 65.903 | 27,00% | 65.839 | 99,90% | 64 | 0,10% |
| Sucre | 1.996 | 0,80% | 1.989 | 99,60% | 7 | 0,40% |
| Tolima | 8.964 | 3,70% | 8.896 | 99,20% | 68 | 0,80% |
| Valle del Cauca | 16.999 | 7,00% | 16.726 | 98,40% | 273 | 1,60% |
| Vaupés | 185 | 0,10% | 178 | 96,20% | 7 | 3,80% |
| Vichada | 496 | 0,20% | 457 | 92,10% | 39 | 7,90% |
| **Total general** | **243.685** | **100%** | **236.694** |  | **6.991** |  |

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

En la tabla 9 se observa que de **243.685** peticiones recibidas en el primer semestre del 2018 a nivel general, el **3%** (**6.991 p**eticiones) se encuentran registradas con trámite fuera de término y en relación con el período anterior (II semestre 2017) se identifica una disminución del **42%** (2.904 peticiones) en la no oportunidad del trámite teniendo en cuenta que para ese periodo el total de peticiones fue de **9.895**.

Durante el periodo analizado se encontró que las Regionales que presentaron un porcentaje igual o mayor al **5%** con trámite fuera de términos de Ley fueron: Bogotá con un **14.60%** (4.899 peticiones), Guaviare con **8.30%** (41 peticiones), Casanare con **7.40%** (106 peticiones) y Vichada con **7.90%** (39 peticiones); con respecto al período anterior (II semestre 2017) las Regionales que presentaron la misma situación de tramite fuera de términos de Ley fueron: Bogotá con **5.560** peticiones y Casanare con **108** 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 10. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de vida y Nutrición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional primer semestre de 2018.**

| **Sede Nacional / Regional** | **Total** | **Porcentaje** | **Peticiones con respuesta oportuna** | | **Peticiones con respuesta fuera de término** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cantidad** | **Porcentaje** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Amazonas | 22 | 0,3% | 18 | 81,8% | 4 | 18,2% |
| Antioquia | 1.159 | 14,5% | 1.144 | 98,7% | 15 | 1,3% |
| Arauca | 47 | 0,6% | 47 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Atlántico | 114 | 1,4% | 109 | 95,6% | 5 | 4,4% |
| Bogotá | 1.710 | 21,4% | 1.679 | 98,2% | 31 | 1,8% |
| Bolívar | 96 | 1,2% | 93 | 96,9% | 3 | 3,1% |
| Boyacá | 87 | 1,1% | 78 | 89,7% | 9 | 10,3% |
| Caldas | 159 | 2,0% | 159 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Caquetá | 14 | 0,2% | 14 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Casanare | 11 | 0,1% | 10 | 90,9% | 1 | 9,1% |
| Cauca | 123 | 1,5% | 121 | 98,4% | 2 | 1,6% |
| Cesar | 83 | 1,0% | 83 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Choco | 12 | 0,1% | 12 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Córdoba | 357 | 4,5% | 350 | 98,0% | 7 | 2,0% |
| Cundinamarca | 408 | 5,1% | 400 | 98,0% | 8 | 2,0% |
| Guainía | 9 | 0,1% | 9 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Guaviare | 5 | 0,1% | 5 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Huila | 727 | 9,1% | 727 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| La Guajira | 60 | 0,7% | 57 | 95,0% | 3 | 5,0% |
| Magdalena | 72 | 0,9% | 46 | 63,9% | 26 | 36,1% |
| Meta | 335 | 4,2% | 335 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Nariño | 331 | 4,1% | 329 | 99,4% | 2 | 0,6% |
| Norte de Santander | 120 | 1,5% | 117 | 97,5% | 3 | 2,5% |
| Putumayo | 142 | 1,8% | 141 | 99,3% | 1 | 0,7% |
| Quindío | 83 | 1,0% | 83 | 100,0% |  | 0,0% |
| Risaralda | 587 | 7,3% | 583 | 99,3% | 4 | 0,7% |
| San Andres | 12 | 0,1% | 12 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Santander | 183 | 2,3% | 180 | 98,4% | 3 | 1,6% |
| Sede Nacional | 51 | 0,6% | 49 | 96,1% | 2 | 3,9% |
| Sucre | 28 | 0,3% | 28 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Tolima | 539 | 6,7% | 538 | 99,8% | 1 | 0,2% |
| Valle del Cauca | 279 | 3,5% | 269 | 96,4% | 10 | 3,6% |
| Vaupés | 1 | 0,0% |  | 0,0% | 1 | 100,0% |
| Vichada | 40 | 0,5% | 32 | 80,0% | 8 | 20,0% |
| **Total general** | **8.006** | **100%** | **7.857** | **98,1%** | **149** | **1,9%** |

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

La tabla **10** muestra que de los **8.006** Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición recibidos en el primer semestre del 2018 por el ICBF se dio trámite oportuno al **98.1% (7.857 peticiones)** yseregistraron con tramite fuera de término **1.9%** (149 peticiones).

Con respecto al segundo semestre de 2017 se observó una mejora en la oportunidad de la respuesta a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* del **15.1%,** dado que para dicho periodo fue del **17%** (6.610 peticiones).

Las Regionales que mostraron una distribución porcentual mayor al **10%** (resaltadas en amarillo) con trámite fuera de término legalmente definido fueron: Vaupés **100%** (1 petición), Magdalena **36.1%** (26 peticiones), Vichada **20%** (8 peticiones), Amazonas **18.2%** (4 peticiones) y Boyacá **10.3%** (9 peticiones).

**Tabla 11. Distribución del total de Derechos de Petición "Denuncias PRD" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional I semestre 2018.**

| **Sede Nacional / Regional** | **Total** | **Porcentaje** | **Peticiones con respuesta oportuna** | | **Peticiones con respuesta fuera de término** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cantidad** | **Porcentaje** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Amazonas | 64 | 0,2% | 62 | 96,9% | 2 | 3,1% |
| Antioquia | 3.135 | 8,0% | 2.967 | 94,6% | 168 | 5,4% |
| Arauca | 163 | 0,4% | 159 | 97,5% | 4 | 2,5% |
| Atlántico | 2.639 | 6,8% | 2.605 | 98,7% | 34 | 1,3% |
| Bogotá | 9.120 | 23,3% | 5.097 | 55,9% | 4.023 | 44,1% |
| Bolívar | 1.606 | 4,1% | 1.521 | 94,7% | 85 | 5,3% |
| Boyacá | 796 | 2,0% | 781 | 98,1% | 15 | 1,9% |
| Caldas | 990 | 2,5% | 988 | 99,8% | 2 | 0,2% |
| Caquetá | 232 | 0,6% | 228 | 98,3% | 4 | 1,7% |
| Casanare | 305 | 0,8% | 291 | 95,4% | 14 | 4,6% |
| Cauca | 902 | 2,3% | 895 | 99,2% | 7 | 0,8% |
| Cesar | 772 | 2,0% | 770 | 99,7% | 2 | 0,3% |
| Choco | 209 | 0,5% | 208 | 99,5% | 1 | 0,5% |
| Córdoba | 1.047 | 2,7% | 994 | 94,9% | 53 | 5,1% |
| Cundinamarca | 2.502 | 6,4% | 2.435 | 97,3% | 67 | 2,7% |
| Guainía | 17 | 0,0% | 17 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Guaviare | 48 | 0,1% | 48 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Huila | 1.139 | 2,9% | 1.138 | 99,9% | 1 | 0,1% |
| La Guajira | 296 | 0,8% | 293 | 99,0% | 3 | 1,0% |
| Magdalena | 1.061 | 2,7% | 1.057 | 99,6% | 4 | 0,4% |
| Meta | 873 | 2,2% | 863 | 98,9% | 10 | 1,1% |
| Nariño | 880 | 2,3% | 878 | 99,8% | 2 | 0,2% |
| Norte De Santander | 1.026 | 2,6% | 1.006 | 98,1% | 20 | 1,9% |
| Putumayo | 136 | 0,3% | 136 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Quindío | 528 | 1,4% | 525 | 99,4% | 3 | 0,6% |
| Risaralda | 890 | 2,3% | 887 | 99,7% | 3 | 0,3% |
| San Andres | 69 | 0,2% | 67 | 97,1% | 2 | 2,9% |
| Santander | 1.981 | 5,1% | 1.971 | 99,5% | 10 | 0,5% |
| Sede Nacional | 23 | 0,1% | 23 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| Sucre | 725 | 1,9% | 721 | 99,4% | 4 | 0,6% |
| Tolima | 1.633 | 4,2% | 1.624 | 99,4% | 9 | 0,6% |
| Valle Del Cauca | 3.199 | 8,2% | 3.133 | 97,9% | 66 | 2,1% |
| Vaupés | 15 | 0,0% | 14 | 93,3% | 1 | 6,7% |
| Vichada | 42 | 0,1% | 42 | 100,0% | 0 | 0,0% |
| **Total general** | **39.063** | **100%** | **34.444** | **88,2%** | **4.619** | **11,8%** |

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

En la tabla No. 11 se observó que de los **39.063** Derechos de Petición Denuncias PRD recibidos en el primer semestre del 2018 se dio respuesta oportuna al **88.2%** (34.444 peticiones) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **11.8%** (4.619 peticiones).

Al revisar tiempo de respuesta en los *Derechos de Petición - Denuncias PRD* para el primer semestre de 2018, se observó que a nivel Nacional de 34 puntos de atención (Regionales y Sede Nacional) 5 presentaron respuestas fuera del término legalmente definido igual o superior al **5%** correspondiente a: Bogotá **44%** (4.023 peticiones), Vaupés **6,7%** (1 petición), Antioquía **5.4%** (168 peticiones), Bolívar **5.3%** (85 peticiones) y Córdoba con **5.1%** (53 peticiones).

Con respecto al segundo semestre del 2017 se encontró que de **30.445** Derechos de Petición Denuncias PRD recibidas en ese periodo se pasó a **39.063**, evidenciándose un aumento del **22%** (8.618 peticiones).

Conforme a lo anterior y en comparación con el período inmediatamente anterior se evidenció menor número de regionales con petición ***denuncias PRD***gestionadas fuera tiempo; sin embargo, 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 12. Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional primer semestre de 2018.**

| **Sede Nacional / Regional** | **Total** | **Porcentaje** | **Peticiones con respuesta oportuna** | | **Peticiones con respuesta fuera de término** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cantidad** | **Porcentaje** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Amazonas | 25 | 0,5% | 24 | 96% | 1 | 4% |
| Antioquia | 410 | 8,0% | 400 | 98% | 10 | 2% |
| Arauca | 34 | 0,7% | 29 | 85% | 5 | 15% |
| Atlántico | 239 | 4,6% | 231 | 97% | 8 | 3% |
| Bogotá | 889 | 17,3% | 854 | 96% | 35 | 4% |
| Bolívar | 191 | 3,7% | 175 | 92% | 16 | 8% |
| Boyacá | 127 | 2,5% | 125 | 98% | 2 | 2% |
| Caldas | 189 | 3,7% | 188 | 100% | 1 | 1% |
| Caquetá | 37 | 0,7% | 36 | 97% | 1 | 3% |
| Casanare | 67 | 1,3% | 67 | 100% | 0 | 0% |
| Cauca | 82 | 1,6% | 81 | 99% | 1 | 1% |
| Cesar | 82 | 1,6% | 82 | 100% | 0 | 0% |
| Choco | 23 | 0,4% | 23 | 100% | 0 | 0% |
| Córdoba | 183 | 3,6% | 174 | 95% | 9 | 5% |
| Cundinamarca | 287 | 5,6% | 283 | 99% | 4 | 1% |
| Guainía | 2 | 0,0% | 2 | 100% | 0 | 0% |
| Guaviare | 13 | 0,3% | 13 | 100% | 0 | 0% |
| Huila | 154 | 3,0% | 154 | 100% | 0 | 0% |
| La Guajira | 91 | 1,8% | 77 | 85% | 14 | 15% |
| Magdalena | 104 | 2,0% | 104 | 100% | 0 | 0% |
| Meta | 94 | 1,8% | 94 | 100% | 0 | 0% |
| Nariño | 212 | 4,1% | 212 | 100% | 0 | 0% |
| Norte de Santander | 164 | 3,2% | 159 | 97% | 5 | 3% |
| Putumayo | 38 | 0,7% | 38 | 100% | 0 | 0% |
| Quindío | 80 | 1,6% | 80 | 100% | 0 | 0% |
| Risaralda | 90 | 1,7% | 89 | 99% | 1 | 1% |
| San Andres | 8 | 0,2% | 8 | 100% | 0 | 0% |
| Santander | 294 | 5,7% | 291 | 99% | 3 | 1% |
| Sede Nacional | 94 | 1,8% | 93 | 99% | 1 | 1% |
| Sucre | 94 | 1,8% | 94 | 100% | 0 | 0% |
| Tolima | 293 | 5,7% | 291 | 99% | 2 | 1% |
| Valle del Cauca | 441 | 8,6% | 419 | 95% | 22 | 5% |
| Vaupés | 2 | 0,0% | 1 | 50% | 1 | 50% |
| Vichada | 17 | 0,3% | 16 | 94% | 1 | 6% |
| **Total general** | **5.150** | **100%** | **5.007** | **97,2%** | **143** | **2,8%** |

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

En la tabla 12, se observa que de los **5.150** *Derechos de Petición - Reclamos* recibidos en el primer semestre del 2018 a nivel nacional, **143** se encontraron registrados con respuestas fuera de término; lo cual equivale al **2.8%** del total.

Las Regionales con un porcentaje superior al **5%** de reclamos contestados fuera de término fueron: Vaupés **50%** (1 reclamo), Arauca y La Guajira con **15%** (5 y 14 reclamos respectivamente), Bolívar **8%**(16 reclamos), Vichada **6%** (1 reclamo) y Valle del Cauca **5% (**22 reclamos).

**Tabla 13. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional I semestre 2018.**

| **Sede Nacional / Regional** | **Total** | **Porcentaje** | **Peticiones con respuesta oportuna** | | **Peticiones con respuesta fuera de término** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cantidad** | **Porcentaje** | **Cantidad** | **Porcentaje** |
| Amazonas | 7 | 0,4% | 7 | 100% | 0 | 0% |
| Antioquia | 131 | 7,5% | 131 | 100% | 0 | 0% |
| Arauca | 13 | 0,7% | 12 | 92% | 1 | 8% |
| Atlántico | 72 | 4,1% | 69 | 96% | 3 | 4% |
| Bogotá | 540 | 30,9% | 521 | 96% | 19 | 4% |
| Bolívar | 20 | 1,1% | 15 | 75% | 5 | 25% |
| Boyacá | 24 | 1,4% | 24 | 100% | 0 | 0% |
| Caldas | 42 | 2,4% | 42 | 100% | 0 | 0% |
| Caquetá | 13 | 0,7% | 13 | 100% | 0 | 0% |
| Casanare | 24 | 1,4% | 21 | 88% | 3 | 12% |
| Cauca | 25 | 1,4% | 25 | 100% | 0 | 0% |
| Cesar | 28 | 1,6% | 28 | 100% | 0 | 0% |
| Choco | 3 | 0,2% | 3 | 100% | 0 | 0% |
| Córdoba | 29 | 1,7% | 29 | 100% | 0 | 0% |
| Cundinamarca | 129 | 7,4% | 128 | 99% | 1 | 1% |
| Guaviare | 6 | 0,3% | 6 | 100% | 0 | 0% |
| Huila | 47 | 2,7% | 47 | 100% | 0 | 0% |
| La guajira | 16 | 0,9% | 15 | 94% | 1 | 6% |
| Magdalena | 29 | 1,7% | 29 | 100% | 0 | 0% |
| Meta | 37 | 2,1% | 37 | 100% | 0 | 0% |
| Nariño | 69 | 3,9% | 69 | 100% | 0 | 0% |
| Norte de Santander | 23 | 1,3% | 22 | 96% | 1 | 4% |
| Putumayo | 9 | 0,5% | 9 | 100% | 0 | 0% |
| Quindío | 17 | 1,0% | 17 | 100% | 0 | 0% |
| Risaralda | 14 | 0,8% | 14 | 100% | 0 | 0% |
| San Andres | 4 | 0,2% | 3 | 75% | 1 | 25% |
| Santander | 56 | 3,2% | 56 | 100% | 0 | 0% |
| Sede nacional | 72 | 4,1% | 68 | 94% | 4 | 6% |
| Sucre | 19 | 1,1% | 19 | 100% | 0 | 0% |
| Tolima | 77 | 4,4% | 77 | 100% | 0 | 0% |
| Valle del cauca | 152 | 8,7% | 148 | 97% | 4 | 3% |
| Vaupés | 1 | 0,1% | 1 | 100% | 0 | 0% |
| Vichada | 2 | 0,1% | 2 | 100% | 0 | 0% |
| **Total general** | **1.750** | **100%** | **1.707** | **98%** | **43** | **2%** |

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

En la tabla **13**, se muestra que de los **1.750** *Derechos de Petición - Quejas* recibidas en el primer semestre del 2018 a nivel general el **2%** (43 quejas) se encontraron con registro de trámite fuera de término legalmente definido. Así mismo, al analizar el comportamiento se observó que las Regionales que mostraron un porcentaje igual o superior al **5%** de inoportunidad en la respuesta fueron: Bolívar y San Andrés con un **25%** (5 y 1 queja respectivamente), Casanare con **12%** (con 3 quejas), Arauca con **8%** (1 queja), La Guajira y Sede Nacional con un **6%** (1 y 4 quejas respectivamente).

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

Por otro lado, la Oficina de Control Interno realizó a partir de un muestreo en cada regional la verificación de la calidad y oportunidad en el trámite de los diferentes Derechos de Petición a través de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad durante el primer semestre para el 2018.

En la siguiente tabla, se muestra el consolidado de los hallazgos precitados según su frecuencia:

**Tabla 14. Consolidado de aspectos a mejorar evidenciados en Auditorías Internas primer semestre 2018.**

| Aspectos que mejorar | Frecuencia | Porcentaje |
| --- | --- | --- |
| Sin evidencia de direccionamiento a la Autoridad Administrativa en Solicitud de restablecimiento de Derechos. | 5 | 11% |
| Sin evidencia de respuesta al peticionario. | 5 | 11% |
| No oportunidad en la verificación de derechos en Solicitudes de restablecimiento de Derechos. | 4 | 9% |
| Sin seguimiento y control al trámite de las peticiones por parte de la Regional. | 3 | 7% |
| Sin verificación de derechos en Solicitud de restablecimiento de Derechos. | 3 | 7% |
| Sin adjunto de soporte de trámite de Derecho de Petición Queja | 3 | 7% |
| Sin soporte de la constatación en Derecho de petición Denuncia PRD. | 2 | 5% |
| Sin apertura de PARD ante constatación verdadera | 2 | 5% |
| Clasificación de petición errada. | 1 | 2% |
| Duplicidad en el registro. | 1 | 2% |
| El concepto de garantía de Derechos no es coherente con el resultado de la constatación. | 1 | 2% |
| Inoportunidad en registro SIM. | 1 | 2% |
| No coherencia en la fecha de creación de la petición con el registro de las actuaciones. | 1 | 2% |
| No cumplimiento del horario de atención al ciudadano. | 1 | 2% |
| No oportunidad en el trámite de peticiones. | 1 | 2% |
| No oportunidad en la constatación de Denuncia PRD. | 1 | 2% |
| Respuesta dada por no competente al reclamante. | 1 | 2% |
| Sin cierre de petición. | 1 | 2% |
| Sin creación de petición de información y orientación. | 1 | 2% |
| Sin evidencia de constatación de denuncia PRD. | 1 | 2% |
| Sin evidencia de creación de petición en el SIM de Queja en Buzón de sugerencias. | 1 | 2% |
| Sin evidencia de oficio de traslado de petición. | 1 | 2% |
| Sin evidencia de respuesta de fondo. | 1 | 2% |
| Sin registro de las Actuaciones de atención. | 1 | 2% |
| Falta de Seguimiento a peticiones. | 1 | 2% |
| Total general | **44** | **100%** |

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

Se observa que la mayor distribución porcentual estuvo representada en los siguientes aspectos: *sin evidencia de direccionamiento a la Autoridad Administrativa en Solicitud de restablecimiento de Derechos y sin evidencia de respuesta al peticionario* con un 11%; *no oportunidad en la verificación de derechos en Solicitudes de restablecimiento de Derechos* con un 9%, *sin seguimiento y control al trámite de las peticiones por parte de la Regional, sin verificación de derechos en Solicitud de restablecimiento de Derechos, sin adjunto de soporte de trámite de Derecho de Petición Queja* con un 7%, *sin soporte de la constatación en Derecho de petición Denuncia PRD y sin apertura de PARD ante constatación verdadera* 5%.

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

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

**Tabla 15.Distribución total de peticiones según canal de recepción.**

| Tipo de Petición | Cantidad | Porcentaje |
| --- | --- | --- |
| Presencial Verbal | 192.868 | 47,00% |
| Telefónico | 96.201 | 23,40% |
| Escrito | 78.865 | 19,20% |
| Correo Electrónico | 18.870 | 4,60% |
| Chat | 17.647 | 4,30% |
| FaceBook | 2.608 | 0,60% |
| Portal | 1.512 | 0,40% |
| WhatsApp | 830 | 0,20% |
| Buzón | 449 | 0,10% |
| VideoLlamada | 308 | 0,10% |
| Twitter | 182 | 0,00% |
| Click to Call | 69 | 0,00% |
| Instagram | 13 | 0,00% |
| Total general | **410.422** | **100%** |

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

A partir de lo anterior se puede concluir que los tres canales más utilizados por los grupos de interés son: presencial con un **47%** (192.868 peticiones),telefónico **23,40%** (96.201 peticiones)y escrito **19,20%** (78.865 peticiones).

A continuación, se describen los mecanismos implementados a nivel nacional para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el primer semestre de 2018 y las acciones llevadas a cabo por la Dirección de Servicios y Atención en el memorando radicado No. I-2018-075669-0101 del 27 de julio del 2018, 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 primer semestre de 2018.**

| Mecanismos | Acciones adelantadas |
| --- | --- |
| Alertas de Peticiones Abiertas Vencidas | Desde la Dirección de Servicios y Atención, periódicamente se envían alertas mediante correo electrónico a las 33 Direcciones Regionales con una base de datos de peticiones pendientes de gestión; la misma contiene: 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, para que cumplan los parámetros de oportunidad señalados por 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.  **Evidencia:** Correos electrónicos enviados a las regionales con asunto: *Reporte Peticiones Abiertas Vencidas.* |
| Alertas peticiones creadas sin direccionamiento | Semanalmente los profesionales de apoyo a regionales de la Dirección realizan la revisión y análisis de las peticiones en estado creadas, sin direccionamiento, ante lo cual, reportan vía correo electrónico, a las responsables de servicios y atención de las regionales, las peticiones que deben ser direccionadas al profesional competente en cada punto de atención (Centro Zonal, Regional), en el mismo correo y de presentarse casos, se informan las peticiones del tipo Información y Orientación, que requieren cierre inmediato tal como lo señala la Guía de PQRDS.  **Evidencia:** Correos electrónicos enviados a las regionales con asunto: *Peticiones en estado "Creado"* |
| Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDS | La Dirección de Servicios y Atención, realiza trimestralmente seguimiento a la gestión regional del proceso de relación con el ciudadano y el resultado es socializado mediante memorando a los Directores Regionales; el cual incluye análisis integral a nivel de centros zonales en cuanto a: Indicadores, Peticiones pendientes de gestión o cierre, Seguimiento Acciones ISOLUCION, Resultados Encuesta de Satisfacción, Informe de Calidad de datos, Modelo de Atención Presencial, Desistimiento tácito, y Programación de actividades de apropiación de conocimiento del siguiente trimestre.  **Evidencia: Memorandos** con asunto *Seguimiento a la Gestión I Trim. 2018 por* regionales y Sede Nacional: |
| Asistencia Técnica Enlaces Regionales | Desde la Dirección de Servicios y Atención se brinda asistencia técnica a las Regionales respecto a los procedimientos correspondientes al proceso de relación con el ciudadano.  Los temas donde se brinda mayor acompañamiento son Guía de PQRDS, Guía de Constatación de Denuncias, Herramienta Electrónica De Asignación de citas SEAC, registro en el Sistema de Información Misional, Avales para modificación y eliminación de actuaciones en SIM entre otros.  **Evidencia:** Muestra en la que se puede encontrar los temas frente a los cuales los enlaces regionales prestan apoyo a las Direcciones Regionales y las recomendaciones que se realizan para fortalecer las debilidades identificadas frente la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas. |
| Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención | Previo al reporte de indicadores definitivos en el tablero de control, la Dirección de Servicios y Atención remite un informe preliminar a las Direcciones Regionales, con el fin de que se tomen las medidas correspondientes ante las peticiones que afectan la valoración, específicamente frente al cargue de respuestas y/o actualización de actuaciones en SIM. Esta estrategia permite mantener la dinámica y promover la cultura de actualización del SIM y fortalece los controles frente la oportunidad de respuesta.  De manera mensual, se realiza al interior de la Dirección de Servicios y Atención, el comité de calidad, en el cual 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.  **Evidencia:** Correos conlos reportes de indicadores preliminares y definitivos remitidos por parte del profesional épico, presentaciones y actas del análisis del comportamiento de los mismos realizados en Comité de calidad durante el primer semestre 2018. |
| Construcción y Actualización de contenidos | La Dirección de Servicios y Atención con la finalidad de brindar las herramientas necesarias a los profesionales que hacen parte del proceso de relación con el ciudadano, ha liderado de forma continua la construcción y actualización de contenidos para la adecuada gestión y atención de PQRSD.  De esta forma se han socializado y publicado todos nuestros contenidos, para que el personal responsable de servicios y atención, cuenten con herramientas de apoyo para desarrollar las actividades propias del proceso.  Entre los documentos actualizados y construidos dentro del primer semestre de 2018, tenemos los siguientes:  Publicados en la intranet:   * G1.RC Guía de Gestión de Peticiones Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF Versión 4 * P1.RC Procedimiento Atención de Peticiones Versión 2 * F1.P3.RC Formato de constatación de denuncias Versión 3 * F1.P1.RC Formato informe trimestral cualitativo regionales Versión 4 |
| Estrategia de apropiación del Conocimiento | Durante el Primer Semestre 2018, la Dirección de Servicios y Atención diseñó y viene desarrollando la **Estrategia de apropiación del Conocimiento,** con el objetivode afianzar el saber de los colaboradores, que cumplen funciones propias del Proceso de Relación con el Ciudadano, en los tres niveles de atención,  lo cual permitirá contar con profesionales más preparados para la atención de ciudadanos, impactando de manera positiva, en la satisfacción de los ciudadanos con el servicio y atención brindada y optimizando la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF.  Entre sus objetivos específicos se encuentra:  Redefinir las acciones de asistencia técnica, que se adelantan desde la Dirección de Servicios y Atención, a los responsables regionales, zonales y constatadores, atendiendo al nivel de apropiación de conocimiento demostrado.  Promover el estudio continuó, entre los colaboradores que apoyan el proceso de relación con el ciudadano, a partir de la consulta recurrente y aprehensión de los conocimientos transferidos en los documentos de apoyo del proceso.  **Evidencia:** Cronograma de la Estrategia de apropiación del conocimiento enviado a los directores regionales mediante correo electrónico del 30/04/2018, mensajes de comunicación enviados mensualmente mediante correo electrónico, videoconferencias mensuales, resultado de la validación trimestral de conocimientos, retroalimentación resultados a las regionales de la validación trimestral de conocimientos mediante correo electrónico. |

Fuente: Memorando radicado No. I-2018-075669-0101 del 27/07/2018, 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 primer semestre del 2018 la Dirección de Servicios y Atención en articulación con la Dirección de Protección continúa implementando la Estrategia 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 primer semestre de 2018, en las regionales elegidas, donde se constataron 1.432 denuncias, quedando sin resultado de constatación 9 denuncias en la Regional de Bogotá y 2 en la Regional Valle del Cauca, para un total de 11, con un porcentaje de efectividad del plan de 99.23% y un 0.77% de no efectividad.

**Tabla 17. Resultados Estrategia de Movilización ICBF primer semestre 2018.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestión | Antioquia | Bogotá | Caldas | Casanare | Córdoba | Cundinamarca | Magdalena | Nariño | Santander | Tolima | Valle del cauca | Total general |
| Anulada | 2 | 9 |  |  |  |  |  |  |  | 4 | 5 | 20 |
| Constatación Fallida | 80 | 23 |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 80 | 185 |
| Constatación Falsa | 92 | 360 | 14 | 5 | 5 | 29 | 8 | 3 | 6 | 16 | 33 | 571 |
| Constatación Verdadera | 86 | 54 | 6 | 1 | 6 | 16 |  | 4 | 9 | 9 | 52 | 243 |
| Dirección Errada | 63 | 221 | 8 | 4 | 4 | 16 | 6 | 3 | 1 | 11 | 33 | 370 |
| Remisión a Otra Entidad | 12 | 1 | 1 | 3 | 1 | 8 | 2 | 2 |  |  | 2 | 32 |
| Sin Resultado de Constatación |  | 9 |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 11 |
| Total general | **335** | **677** | **29** | **13** | **16** | **71** | **16** | **12** | **16** | **40** | **207** | **1.432** |

Fuente: Dirección de Servicios y Atención, memorando radicado No. I-2018-075669-0101 del 27/07/2018.

**Estrategia de atención a denuncias de Trabajo Infantil**

Como estrategia de atención a los casos de Trabajo Infantil, en el marco de la campaña Colombia presente contra el Trabajo Infantil liderada por la Dirección General desde el mes de febrero conjuntamente con la Dirección de Protección, se realizó capacitación a los profesionales de los Equipos Móviles de Protección Integral- EMPI- y al equipo del centro de contacto, con el fin de fortalecer los conocimientos en rutas de atención de las diferentes formas de trabajo infantil y abordaje de problemáticas asociadas.

A partir de la vinculación de nuevos profesionales a los Equipos Móviles de Protección Integral - EMPI se redefinió el direccionamiento de los casos de trabajo infantil a estos equipos, lo cual permitió optimizar la oportunidad en la constatación e intervención de los casos. Desde el lanzamiento de esta estrategia el 2 de febrero de 2018, se han registrado 6.003 casos a nivel nacional, el 58% a través de la línea 141 y demás canales electrónicos como WhatsApp y redes sociales.

Adicionalmente, es necesario destacar que el servicio de Asistencia y Asesoría la Niñez y a la Familia en la actualidad no cuenta con lineamiento técnico, ni con una Dirección Misional que lo lidere, por lo anterior la Dirección de Servicios y Atención en conjunto con las Direcciones de Familias y Comunidades y Protección diseñaron una Guía para la prestación del servicio y un plan piloto que permita cualificarlo y fortalecerlo. Este tiene como objetivo brindar una intervención psicosocial que ofrezca a las familias que presentan dificultades de convivencia un fortalecimiento de sus vínculos y de cuidado mutuo, para mejorar y restablecer el desempeño de sus funciones.

La *G15.PP. Guía de Intervención Asistencia y Asesoría a las Familias. Versión 1 del 08/03/2018* describe la participación de los responsables de servicios y atención en el registro y clasificación de solicitudes en el canal presencial, así como los motivos de ingreso y fue publicada en marzo de 2018 en el siguiente link:

<https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp_guia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf> .

Por otro lado, con respecto a las peticiones relacionadas con Asistencia y Asesoría a la niñez y Familia la Dirección de Protección informó que conjuntamente con la Dirección de Servicios y Atención llevaron a cabo un análisis de demanda y se seleccionaron las regionales y centros zonales con mayor número de casos atendidos por este servicio Las cuales harán parte del piloto: Atlántico, Bogotá, Valle del Cauca, La Guajira, Santander y Tolima.

## Apertura de las Acciones Correctivas generadas en el primer semestre de 2018 a partir de los hallazgos producto de acciones de Autocontrol y Auditorías Internas relacionados con el Proceso Misional Relación con el Ciudadano.

### Auditorías Internas

Para el primer semestre de 2018 la Oficina de Control Interno llevó a cabo 14 Auditorias al Sistema Integrado de Gestión en el Eje de Calidad donde se evaluó el Proceso de Relación con el Ciudadano; ocho Regionales presentaron hallazgos en dicho proceso los cuales son consolidados en la siguiente tabla:

**Tabla 18. Consolidado de Hallazgos producto de Auditorías Internas SIGE primer semestre 2018**

| Regional | Fecha de Inicio | Aspectos a mejorar | Proceso | Estado de Acciones Correctivas |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Auditoría** |
| Sucre | 12/02/2018 | Falta de Seguimiento a peticiones. | Relación con el Ciudadano | Abierta |
| No cumplimiento del horario de atención al ciudadano. |
| Tolima | 26/02/2018 | Sin apertura de PARD ante constatación verdadera | Relación con el Ciudadano | Abierta |
| Sin adjunto de soporte de trámite de Derecho de Petición Queja (2) |
| Sin soporte de la constatación verdadera en Derecho de petición Denuncia PRD. |
| Inoportunidad en registro SIM. |
| Sin evidencia de respuesta de fondo. |
| Sin cierre de petición. |
| Sin seguimiento y control al trámite de las peticiones por parte de la Regional. |
| Duplicidad en el registro. |
| Quindío | 26/02/2018 | Sin evidencia de respuesta al peticionario. | Relación con el Ciudadano | Abierta |
| Sin apertura de PARD ante constatación verdadera. |
| Sin verificación de derechos en Solicitud de restablecimiento de Derechos. |
| Cauca | 02/04/2018 | Sin creación de petición de información y orientación. | Relación con el Ciudadano | Abierta |
| Sin registro de las Actuaciones de atención. |
| Sin seguimiento y control al trámite de las peticiones por parte de la Regional. |
| Sin evidencia de respuesta al peticionario. |
| Sin evidencia de direccionamiento a la Autoridad Administrativa en Solicitud de restablecimiento de Derechos. |
| Clasificación de petición errada. |
| Sin seguimiento y control al trámite de las peticiones por parte de la Regional. |
| Sin evidencia de creación de petición en el SIM de Queja en Buzón de sugerencias. |
| Caquetá | 16/04/2018 | Sin evidencia de respuesta al peticionario. | Relación con el Ciudadano | Abierta |
| Sin evidencia de direccionamiento a la Autoridad Administrativa en Solicitud de restablecimiento de Derechos. (3) |
| Sin verificación de derechos en Solicitud de restablecimiento de Derechos. |
| Caldas | 16/04/2018 | Sin evidencia de respuesta al peticionario. | Relación con el Ciudadano | Abierta |
| Sin verificación de derechos en Solicitud de restablecimiento de Derechos. |
| Risaralda | 07/05/2018 | El concepto de garantía de Derechos no es coherente con el resultado de la constatación. | Relación con el Ciudadano | Abierta |
| No oportunidad en la constatación de Denuncia PRD. |
| No oportunidad en la verificación de derechos en Solicitudes de restablecimiento de Derechos. (3) |
| Sin evidencia de respuesta al peticionario. |
| Sin evidencia de constatación de denuncia PRD. |
| Respuesta dada por no competente al reclamante. |
| No coherencia en la fecha de creación de la petición con el registro de las actuaciones. |
| Amazonas | 21/05/2018 | No oportunidad en el trámite de peticiones. | Relación con el Ciudadano | Abierta |
| Sin soporte de la constatación en Derecho de petición Denuncia PRD. |
| Sin evidencia de oficio de traslado de petición. |

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

Al verificar en el aplicativo ISOLUCION se encontró para los anteriores hallazgos que 6 Regionales ya formularon acciones correctivas y se encuentran en estado abierto, y 2 Regionales están en etapa de formulación de las mismas.

### Autocontrol

La Dirección de Servicios y Atención como resultado del seguimiento a la gestión descentralizada del proceso de Relación con el Ciudadano ha abierto 36 acciones correctivas en ISOLUCIÓN con el fin de promover la mejora continua en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; como se evidencia a continuación:

**Tabla 19.Consolidado Acciones Correctivas relacionadas con la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fuente | Cantidad | Porcentaje |
| Auditorías Internas SIGE | 9 | 25% |
| Encuestas de Satisfacción a los Servicios del ICBF | 24 | 67% |
| Resultados de la Autoevaluación | 1 | 3% |
| Resultados de seguimiento y medición de los procesos | 2 | 6% |
| Total general | **36** | 100% |

Fuente: base de datos denominada “*LISTADO ACCIONES CORRECTIVAS”*  enviado por la. Dirección de Servicios y Atención

En la siguiente tabla se observa que el 61% de las acciones correctivas han sido solicitadas desde la Dirección de Servicios y Atención y el 39% han sido abiertas por las Direcciones Regionales.

**Tabla 20. Estado de las Acciones Correctivas relacionadas con la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.**

|  |  |
| --- | --- |
| Estado | Total |
| Abierta | 24 |
| Cerrada | 11 |
| Vencida | 1 |
| Total general | **36** |

Fuente: Dirección de Servicios y Atención, memorando radicado No. I-2018-075669-0101 del 27/07/2018,

Los motivos están relacionados con fallas en el registro y/o clasificación de las peticiones. El 31% de las acciones de mejora ya han sido gestionadas (11 de las 22 Acciones Correctivas solicitadas por la Dirección de Servicios y Atención). 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.

Adicionalmente, como una estrategia de seguimiento desde la Dirección de Servicios y Atención mediante memorando enviado a cada Regional se consolida el seguimiento trimestral a la gestión de PQRSD; como también se relaciona el *seguimiento de las Acciones Correctivas registradas en ISOLUCION.*

# **CONCLUSIONES**

Con respecto al objetivo general propuesto, se concluye que:

La Dirección de Servicios y Atención como dependencia encargada en el ICBF del Proceso Relación con el Ciudadano cumple con la obligación de recibir, direccionar y tramitar los derechos de petición que los ciudadanos presentan sobre los servicios que brinda el ICBF logrando por medio de los mecanismos de control implementados para alerta 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% a la calidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas en el ICBF.

En las peticiones direccionadas a la Dirección de Protección específicamente ***Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD*** se encontró que de las 85.222 peticiones recibidas durante el primer semestre de 2018 el 48,52% (41.346 SRD) estaban registradas con trámite fuera de los términos de Ley; de igual manera en las ***Denuncias PRD*** se observó que de las **39.063** peticionesrecibidas en el primer semestre del 2018 se dio respuesta oportuna al **88.2%** (34.444 peticiones) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **11.8%** (4.619 peticiones).

Sobre las peticiones relacionadas con ***Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia*** – AANF, se puede concluir que del 100% (9.745 peticiones) el 68% (6.634 peticiones) han sido tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; si bien es cierto este tipo de petición no tiene términos de Ley para respuesta ni una Dirección Misional responsable para el seguimiento y control se evidenció que la Entidad no está dando trámite alguno al 32% (3.111) de ellas.

Adicionalmente, es necesario destacar que el servicio de Asistencia y Asesoría la Niñez y a la Familia en la actualidad no cuenta con lineamiento técnico, ni con una Dirección Misional que lo lidere. Por lo anterior, la Dirección de Servicios y Atención en conjunto con las Direcciones de Familias y Comunidades y Protección diseñaron una Guía para la prestación del servicio y un plan piloto que permita cualificarlo y fortalecerlo. Este tiene como objetivo brindar una intervención psicosocial que ofrezca a las familias que presentan dificultades de convivencia, un fortalecimiento de sus vínculos y de cuidado mutuo, para mejorar y restablecer el desempeño de sus funciones.

*La G15.PP. Guía de Intervención Asistencia y Asesoría a las Familias. Versión 1 del 08/03/2018* describe la participación de los responsables de servicios y atención en el registro y clasificación de solicitudes en el canal presencial, así como los motivos de ingreso y fue publicada en marzo de 2018 en el siguiente link:

[*https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp\_guia\_de\_intervencion\_asistencia\_y\_asesoria\_a\_las\_familias\_v1.pdf*](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp_guia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf)

# **RECOMENDACIONES**

Evaluar la efectividad de los controles adelantados por la Dirección de Protección para lograr la oportunidad en el trámite al 100% de este tipo de peticiones; dado que estas se encuentran relacionadas con la presunta inobservancia, amenaza o vulneración de Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Revisar como ejercicio de autocontrol si las acciones formuladas frente a los hallazgos de Auditoria del Sistema de Gestión aportan a mitigar la causa raíz que genero dichas situaciones.

Con respecto a las peticiones de Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia definir responsables, tratamiento y los controles a seguir para garantizar la atención a los niños, niñas, adolescentes y sus familias que lo requieran.

Cordialmente,

**YANIRA VILLAMIL S.**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Angela Viviana Parra Villamil Ingeniera Industrial - Contratista OCI\_\_\_\_

Juliana Lizeth Arevalo Melo Trabajadora Social – Contratistas OCI\_\_\_\_

Maria del Pilar Peña Siabato Psicóloga – Profesional Especializado OCI \_\_\_

Revisado por: Elizabeth Castillo Rincón, Coordinadora Grupo Misional- OCI\_\_\_\_