



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 1 de 37

**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

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

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


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

Tabla de Contenido

1.	JUSTIFICACIÓN	4
2.	OBJETIVO GENERAL	5
2.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3.	ALCANCE	6
4.	METODOLOGÍA	6
4.1.	Revisión Documental	6
4.2.	Procedimiento analítico	6
4.3.	Consulta	7
5.	RESULTADOS	8
5.1	Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano	8
5.2.	Clases de peticiones y tiempos asignados para el trámite	9
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
5.4.	Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.	27
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
5.5.1.	Auditorías Internas	33
5.5.2.	Autocontrol	35
6.	CONCLUSIONES	36
9.	RECOMENDACIONES	37

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos - primer semestre 2018.....	9
Tabla 2. Distribución de Peticiones recibidas en el ICBF durante el primer semestre 2018.	11
Tabla 3. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Primer Semestre 2016 – Primer y Segundo Semestre 2017 – Primer Semestre 2018.	12
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
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
Tabla 6. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional primer semestre de 2018.	16
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
Tabla 8. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta I Semestre 2018.	19
Tabla 9. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional en Primer Semestre 2018.	19
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
Tabla 11. Distribución del total de Derechos de Petición "Denuncias PRD" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional I semestre 2018.	22
Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional primer semestre de 2018.	24
Tabla 13. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Nacional y Regional I semestre 2018.	25
Tabla 14. Consolidado de aspectos a mejorar evidenciados en Auditorías Internas primer semestre 2018.....	26
Tabla 15. Distribución total de peticiones según canal de recepción.	27
Tabla 16. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el primer semestre de 2018.	28
Tabla 17. Resultados Estrategia de Movilización ICBF primer semestre 2018.....	31
Tabla 18. Consolidado de Hallazgos producto de Auditorías Internas SIGE primer semestre 2018.....	33
Tabla 19. Consolidado Acciones Correctivas relacionadas con la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	35
Tabla 20. Estado de las Acciones Correctivas relacionadas con la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	35



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 4 de 37

**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

1. JUSTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. 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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 6 de 37

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.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.
- 2.1.2. Clases de peticiones y tiempos asignados para el trámite.
- 2.1.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición y análisis de resultados del ejercicio de Auditorías Internas realizadas al Sistema Integrado de Calidad primer semestre 2018.
- 2.1.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.
- 2.1.5. 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.

3. 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.

4. METODOLOGÍA

4.1. 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/dfs/AAC/F/Consultas_especiales/ControlInterno/EVIDENCIAS INFORME P_QRSD I SEMESTRE 2018 OCI](http://icbf.gov.co/dfs/AAC/F/Consultas_especiales/ControlInterno/EVIDENCIAS_INFORME_P_QRSD_I_SEMESTRE_2018_OCI)
- Modelo de Atención al Ciudadano publicado en la Página Web del ICBF (www.icbf.gov.co).
- G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar del 23/10/2017 versión 3 y del 07/06/2018 versión 4.

4.2. Procedimiento analítico

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1.EI

08/02/2018

Versión 2

Página 7 de 37

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

4.3. 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_AACIF\Consultas_especiales\ControllInterno\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\Archivos\ICBF\Direccion de Proteccion\DIRECCION DE PROTECCION\RESTABLECIMIENTO DERECHOS\2018\INDICADORES\5 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.

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1.EI

08/02/2018

Versión 2

Página 8 de 37

5. RESULTADOS

5.1 Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

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

De otra parte, se realizó una actualización en el mes de 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) 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:

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

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



Canales de Atención a la Ciudadanía

- Solicitudes PQRS** (highlighted): peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Chat ICBF**: disponible lunes a domingo, 24 horas al día.
- Videollamada**: disponible lunes a sábado de 6:00AM a 10:00 PM.
- Contacto Telefónico**: números de contacto para atención a la ciudadanía.
- Puntos de Atención**: direcciones regionales y centros zonales.
- Trámites y Servicios**: trámites, servicios y aplicativos del ICBF.

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

5.2. 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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 10 de 37

Tipo de petición	Modalidad	Tiempo de Ley
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.

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.

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:



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 12 de 37

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 (II SEM 2016 vs II SEM 2017)	Variación (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 evidenció 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.

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

- 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 trámite 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.



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 14 de 37

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	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes 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%

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

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
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% (41.346 peticiones) se encontraron registrados con trámite fuera de los términos de Ley.

De igual manera, las 33 Regionales presentaron un porcentaje igual o mayor al 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.



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 16 de 37

Tabla 6. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocésal (TAE) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional primer semestre de 2018.

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiónes con trámite oportuno		Peticiónes 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.

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

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

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

**PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 18 de 37

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.

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

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%

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 20 de 37

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
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** peticiones) 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 trámite 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:

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

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	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes 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	0,0%
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	0,0%	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) y se registraron con tramite fuera de término 1.9% (149 peticiones).

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

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%

Sede Nacional / Regional	Total	Porcentaje	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término	
			Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
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	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes 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.

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 26 de 37

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%

Aspectos que mejorar	Frecuencia	Porcentaje
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%.

5.4. 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%

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 28 de 37

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
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: <u>Reporte Peticiones Abiertas Vencidas</u> .
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

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>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.</p> <p>Evidencia: Correos electrónicos enviados a las regionales con asunto: <i>Peticiones en estado "Creado"</i></p>
<p>Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDS</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Memorandos con asunto <i>Seguimiento a la Gestión I Trim. 2018 por regionales y Sede Nacional.</i></p>
<p>Asistencia Técnica Enlaces Regionales</p>	<p>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.</p> <p>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, Aavales para modificación y eliminación de actuaciones en SIM entre otros.</p> <p>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.</p>
<p>Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 30 de 37

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Evidencia: Correos con los 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.</p>
Construcción y Actualización de contenidos	<p>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 PQRS.</p> <p>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.</p> <p>Entre los documentos actualizados y construidos dentro del primer semestre de 2018, tenemos los siguientes:</p> <p>Publicados en la intranet:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Durante el Primer Semestre 2018, la Dirección de Servicios y Atención diseñó y viene desarrollando la Estrategia de apropiación del Conocimiento, con el objetivo de 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.</p> <p>Entre sus objetivos específicos se encuentra:</p> <p>Redefinir las acciones de asistencia técnica, que se adelantan desde la Dirección de Servicios y Atención, a los responsables regionales, zonales y constataadores, atendiendo al nivel de apropiación de conocimiento demostrado.</p> <p>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.</p>

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

Mecanismos	Acciones adelantadas
	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.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 32 de 37

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.

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.

5.5.1. Auditorías Internas

Para el primer semestre de 2018 la Oficina de Control Interno llevó a cabo 14 Auditorías 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 Auditoría	Aspectos a mejorar	Proceso	Estado de Acciones Correctivas
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.		

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 34 de 37

Regional	Fecha de Inicio Auditoría	Aspectos a mejorar	Proceso	Estado de Acciones Correctivas
		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.

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

5.5.2. 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

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 36 de 37

de PQRSD; como también se relaciona el *seguimiento de las Acciones Correctivas registradas en ISOLUCION*.

6. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general propuesto, se concluye que:

La Dirección de Servicios y Atención como dependencia encargada en el ICBF del Proceso Relación con el Ciudadano cumple con la obligación de recibir, direccionar y tramitar los derechos de petición que los ciudadanos presentan sobre los servicios que brinda el ICBF logrando por medio de los mecanismos 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** peticiones recibidas 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

7. RECOMENDACIONES


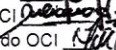
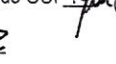
Evaluar la efectividad de los controles adelantados por la Dirección de Protección para lograr la oportunidad en el trámite al 100% de este tipo de peticiones; dado que estas se encuentran relacionadas con la presunta inobservancia, amenaza o vulneración de Derechos de los niños, niñas y adolescentes.


Revisar como ejercicio de autocontrol si las acciones formuladas frente a los hallazgos de Auditoría 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 

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

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

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