



**PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**  
**FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO**

F1.EI

16/12/2016

Versión 1

Página 1 de 21

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

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

**AGOSTO 2017**



Tabla de Contenido

1. JUSTIFICACIÓN..... 4

2. OBJETIVO GENERAL ..... 5

    2.1. Objetivos Especificos:..... 6

3. ALCANCE ..... 6

4. METODOLOGIA ..... 6

    4.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano: ..... 6

    4.2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos..... 7

    4.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición..... 7

    4.4. Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el primer semestre de 2017 relacionados con el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención: ..... 7

    4.5. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones:..... 7

5. RESULTADOS ..... 8

    5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano ..... 8

    5.2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos ..... 9

    5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición ..... 9

    5.4. Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el primer semestre de 2017 relacionados con el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención. .... 19

    5.5. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones..... 19

6. CONCLUSIONES ..... 20

7. RECOMENDACIONES ..... 21

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de Ley reportados..... 9

Tabla 2. Distribución de peticiones con término de Ley "Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto", primer semestre 2017. .... 10

Tabla 3. Distribución de peticiones con termino de Ley..... 10

Tabla 4. Distribución del Tipo de petición Primer semestre 2017..... 11

Tabla 5. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual..... 11

Tabla 6. Total, Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Regional y Nacional primer semestre de 2017..... 12

Tabla 7. Distribución del total Derechos de Petición atención por Ciclos de vida y nutrición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional primer semestre de 2017 ..... 14



**PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**  
**FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO**

F1.EI

16/12/2016

Versión 1

Página 3 de 21

Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición denuncias PARD vs Tiempo de respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2017 ..... 15

Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional primer semestre de 2017 ..... 17

Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2017 ..... 18

DUBLIO



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE  
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1.EI

16/12/2016

Versión 1

Página 4 de 21

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

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/01/2017 al 30/06/2017
LUGAR:	Sede de la Dirección General

PROFESIONALES:

Nombre	Cargo	Dependencia
María del Pilar Peña Siabato	Profesional Especializada	Oficina de Control interno
Juliana Lizeth Arevalo Melo	Contratista - Trabajadora Social	Oficina de Control interno
Angela Viviana Parra Villamil	Contratista - Ingeniera Industrial	Oficina de Control interno

1. JUSTIFICACIÓN

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

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

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

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

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



## PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

16/12/2016

### FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 1

Página 5 de 21

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. OBJETIVO GENERAL

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

16/12/2016

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 1

Página 6 de 21

2.1. Objetivos Especificos:

Verificar:

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

3. ALCANCE

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

4. METODOLOGIA

4.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano:


Revisión Documental

Para la verificación de la implementación del Modelo de Atención al Ciudadano se llevó a cabo revisión en la Página Web del ICBF ([www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)) y de la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar: G1.RC del 17/02/2017 Versión 2.0.

Análisis de Datos

Se realizó análisis de datos en la Base Excel denominada "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" la cual fue allegada por la Dirección de Servicios y Atención en memorando con radicado No.: 1-2017-071274-0101. En esta Base de Datos se encontró documentado el reporte del Tiempo de Respuesta de las Peticiones consignado en el Módulo de Atención al Ciudadano para el primer semestre de 2017 (01 de enero al 30 de junio de 2017) de las 33 Regionales y de la Sede de la Dirección General, considerando los siguientes campos:

NÚMERO DE PETICIÓN	FECHA DE REGISTRO DE LA PETICIÓN	CENTRO ZONAL DIRECCIONADO	REGIONAL DIRECCIONADA	CENTRO ZONAL 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
--------------------	----------------------------------	---------------------------	-----------------------	--------------------------------------	----------------------------------	------------------	-----------------------	--------	-----------	---	---

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	16/12/2016
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 1	Página 7 de 21

Lo anterior permitió el análisis de:

**4.2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos.**

**4.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.**

Con respecto a:

**4.4. Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el primer semestre de 2017 relacionados con el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención:**

Para el periodo comprendido entre 1º de enero al 30 de junio de 2017 no se llevó a cabo Auditorías Internas por parte de la Oficina de Control Interno – OCI relacionadas con el proceso de Relación con el Cliente.

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

**Revisión documental**

Para el análisis de los mecanismos y procedimientos adoptados se utilizó el contenido del informe entregado por la Dirección de Servicios y Atención (radicado No.: I-2017-071274-0101) en el cual documentó:

- Socialización de los resultados del informe *Seguimiento al Proceso de Servicios y Atención (Quejas, sugerencias y reclamos) en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 12 de Julio de 2011, estatuto anticorrupción período: segundo semestre 2016.*
- Resultado de la efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad, para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Acciones que se llevaron a cabo para la revisión con la Dirección de Protección de las estrategias para lograr la oportunidad en la respuesta en los Derechos de Petición - Denuncias PARD.
- Resultado del seguimiento de la eficacia y efectividad de las acciones correctivas generadas en ISOLUCIÓN, en aras de asegurar el mejoramiento continuo y la aplicación adecuada de las directrices impartidas desde la Sede de la Dirección general con relación al tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Revisión de los controles establecidos para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición.



- Acciones de seguimiento y control frente a los canales de comunicación que se han puesto a disposición a los ciudadanos por parte del ICBF a través de las redes sociales y resultados de estas en términos de oportunidad y de materialidad establecidas por la normatividad vigente y aplicable al proceso.

## 5. RESULTADOS

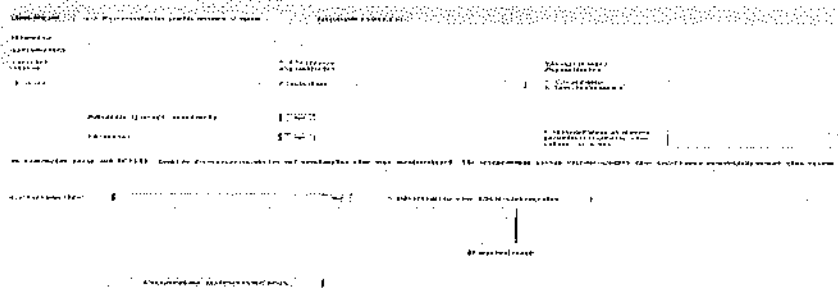
### 5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

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.

A partir del 17 de febrero de 2017 está vigente la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF G1.RC 17/02/2017 Versión 2*, en la cual se definen 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, 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)) un link de servicios a la Ciudadanía, con las siguientes opciones: *Canales de atención, Información de trámites, Publicaciones Derechos de Petición Ley 1755 de 2015, Temas de Interés*. En Canales de Atención, se hallan las siguientes opciones: *Chat ICBF, Video llamada, Formulario de Solicitudes (PQRS), Seguimiento a solicitudes e Informes y Boletines PQRS*. En Temas de Interés están: *Glosario de Términos, Folletos, Carta trato Digno y protocolo de servicio y atención al Ciudadano*.

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



Fuente: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios/PQRFormulario>



 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	16/12/2016
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 1	Página 9 de 21

### 5.2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos

Las categorías de los Derechos de Petición y los tiempos definidos para el trámite de los mismos evidenciados en la información suministrada por la Dirección de Servicios de Atención fueron:

**Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de Ley reportados por la Dirección de Servicios y Atención – primer semestre 2017.**

Tipo de petición	Modalidad	Tiempo de Ley
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	No aplica	Inmediato
Denuncias PRD	No aplica	3 días
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	No aplica	15 días
Derecho de Petición - Información y Orientación	No aplica	Inmediato
Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite	Consulta	30 días
Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite	Documentos e información	10 días
Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite	Interés General	15 días
Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite	Interés Particular	15 días
Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición - Quejas	No aplica	15 días
Derecho de Petición - Reclamos	No aplica	15 días
Derecho de Petición - Sugerencias	No aplica	15 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	No aplica	Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	No aplica	Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto

Fuente: Base de datos "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Con respecto a la clasificación de las peticiones y de los tiempos legalmente establecidos se encontró que los reportados para el primer semestre del 2017 están acordes con lo determinado por la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF G1.RC 17/02/2017 Versión 2*. En este mismo sentido, se evidenció concordancia entre los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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

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

En la variable *Término de Ley* para algunas peticiones se incluyó la categoría: *Inmediato, término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto* las cuales se describen en la siguiente tabla:

**Tabla 2. Distribución de peticiones con término de Ley "Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto", primer semestre 2017.**

Tipo de Petición	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	123.144	46%
Trámite de atención Extraprocetal (TAE)	71.587	27%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	65.620	25%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	7.442	3%
<b>Total</b>	<b>267.793</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Se refleja que las peticiones con mayor distribución porcentual con término de Ley *Inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto* son Derecho de Petición - Información y Orientación con un 46% (123.144 peticiones), seguido de Trámite Extraprocetal con un 27% (71.587 peticiones), seguido por Solicitudes de Restablecimiento de Derechos con un 25% (65.620 peticiones).

Al verificar en las anteriores peticiones el estado en que se encontraban se evidenció que el 17% (44.650 peticiones) están en estado: *Ausencia de NNA, constatación fallida, creada, direccionada, en gestión, solicitud resuelta*; las cuales se describen en la tabla No. 3.

**Tabla 3. Distribución de peticiones con término de Ley "inmediato - Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto " en estado " ausencia de NNA, constatación fallida, creada, direccionada, en gestión, no aplica, solicitud resuelta " ICBF primer semestre 2017**

Tipo de Petición	Cantidad	%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	15.433	35%
Trámite de atención Extraprocetal (TAE)	14.146	32%
Derecho de Petición - Información y Orientación	12.700	28%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	2.371	5%
<b>Total, general</b>	<b>44.650</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Se observa que la petición con mayor distribución porcentual es *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un 35% (15.433 peticiones), seguido por *Trámite de atención Extraprocetal (TAE)* con 32% (14.146 peticiones), *Derecho de Petición - Información y Orientación* 28% (12.700 peticiones).

De las anteriores peticiones se verificó el tiempo transcurrido desde su registro hasta 30 de junio de 2017 y se encontró que en el 92% (41.229 peticiones) han transcurridos entre 4 y 180 días sin que se hubieran cerrado.

A continuación, se describe la distribución por tipo de peticiones durante el primer semestre de 2017:

**Tabla 4. Distribución por Tipo de petición Primer semestre 2017.**

Tipo de Peticiones	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	123.144	33,1%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	71.587	19,2%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	65.620	17,6%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	49.836	13,4%
Denuncias PRD	30.564	8,2%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	17.584	4,7%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	7.442	2,0%
Derecho de Petición - Reclamos	4.908	1,3%
Derecho de Petición - Quejas	1.395	0,4%
Derecho de Petición - Sugerencias	352	0,1%
<b>Total</b>	<b>372.432</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de datos "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No. 4, se puede evidenciar que de un total de 372.432 peticiones recibidas a nivel nacional durante el primer semestre de 2017, la petición que representa mayor distribución porcentual corresponde a *Derecho de Petición – Información y Orientación* con un 33% (123.144 peticiones), seguido por *Trámite de atención extraprocesal (TAE)* con un 19,2% (71.587 peticiones), *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un 17,6% (65.620 peticiones), *Derecho de petición - Información y Orientación con trámite* con un 13.4% (49.836 peticiones).

Todo lo anterior, corresponde a un 83% del total de peticiones reportadas para el primer semestre de 2017 por parte de la Dirección de Servicios y Atención ICBF.

Con respecto al segundo semestre de 2016 donde se registraron un total de 382.531 peticiones, en el primer semestre de 2017 se presentó una disminución porcentual del 3% (10.099 peticiones) registradas en el Sistema de Información Misional SIM.

**Tabla 5. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual primer semestre, segundo semestre 2016 y primer semestre 2017.**

Tipo de Petición	Total de peticiones	Porcentaje peticiones	Total de peticiones	Porcentaje peticiones	Total de peticiones	Porcentaje peticiones
	I SEM 2016	I SEM 2016	II SEM 2016	II SEM 2016	I SEM 2017	I SEM 2017
Información y Orientación con trámite	55.089	14%	56.970	15%	49.836	13%
Información y Orientación	144.879	37%	119.955	31%	123.144	33%
Trámite de atención Extraprocesal	70.217	18%	72.318	19%	71.587	19%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	56.143	14%	57.734	15%	65.620	18%

Fuente: Base de datos "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

La tabla No.5, consolida el comparativo de las peticiones recibidas durante el primer y segundo semestre de 2016, con respecto al primer semestre del 2017; encontrando que para el primer semestre de 2016 la petición con mayor distribución porcentual fue *Información y orientación con trámite* con un 14%, la cual presentó durante el primer semestre de 2017 una distribución porcentual de 13%, indicando una disminución del 1%.

Comparado el segundo semestre 2016 con el primer semestre de 2017 respecto de la petición *Información y orientación con trámite*, se evidenció que presentó una disminución de 2%.

Para las peticiones *Información y Orientación* presentaron una disminución porcentual del 4%; con respecto al segundo semestre del 2016 se observó un aumento porcentual del 2%.

En las peticiones *Trámite de atención Extraprocésal* con respecto al primer semestre 2016 (18%) presentó un aumento porcentual del 1%; con relación al segundo semestre del 2016 se presentó igual distribución porcentual del 19%.

Para las peticiones *Solicitud de Restablecimiento de Derechos*, con respecto al primer semestre de 2016 (14%) se observó un aumento porcentual del 4%; comparado con el segundo semestre 2016 (15%) se evidenció un aumento porcentual del 3%.

A continuación, se describe la revisión de la oportunidad en los tiempos de respuesta de las peticiones por Regional y Sede Nacional para el primer semestre de 2017:

**Tabla 6. Total, Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Regional y Nacional primer semestre de 2017**

SEDE NACIONAL- REGIONAL	TOTAL	%	PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO		PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA	
			CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
AMAZONAS	376	0,2%	25	7%	351	93%
ANTIOQUIA	12.601	5,5%	390	3%	12.211	97%
ARAUCA	1.756	0,8%	40	2%	1.716	98%
ATLANTICO	5.089	2,2%	235	5%	4.854	95%
BOGOTA	34.232	14,8%	3.352	10%	30.880	90%
BOLIVAR	3.468	1,5%	98	3%	3.370	97%
BOYACA	5.650	2,4%	187	3%	5.463	97%
CALDAS	5.457	2,4%	114	2%	5.343	98%
CAQUETA	2.719	1,2%	3	0%	2.716	100%
CASANARE	1.077	0,5%	106	10%	971	90%
CAUCA	2.600	1,1%	13	1%	2.587	100%
CESAR	2.924	1,3%	49	2%	2.875	98%
CHOCO	1.406	0,6%	6	0%	1.400	100%

SEDE NACIONAL REGIONAL	TOTAL	%	PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO		PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA	
			CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
CORDOBA	4.851	2,1%	175	4%	4.676	96%
CUNDINAMARCA	7.497	3,2%	77	1%	7.420	99%
GUAÍNIA	166	0,1%	3	2%	163	98%
GUAVIARE	872	0,4%	24	3%	848	97%
HUILA	12.274	5,3%	123	1%	12.151	99%
LA GUAJIRA	911	0,4%	7	1%	904	99%
MAGDALENA	2.472	1,1%	40	2%	2.432	98%
META	4.228	1,8%	50	1%	4.178	99%
NARIÑO	3.642	1,6%	13	0%	3.629	100%
NORTE DE SANTANDER	8.150	3,5%	689	8%	7.461	92%
PUTUMAYO	1.158	0,5%	7	1%	1.151	99%
QUINDIO	4.472	1,9%	3	0%	4.469	100%
RISARALDA	7.744	3,4%	187	2%	7.557	98%
SAN ANDRES	792	0,3%	10	1%	782	99%
SANTANDER	7.482	3,2%	452	6%	7.030	94%
SEDE NACIONAL	55.853	24,2%	90	0%	55.763	100%
SUCRE	1.327	0,6%	35	3%	1.292	97%
TOLIMA	8.794	3,8%	35	0%	8.759	100%
VALLE DEL CAUCA	17.591	7,6%	787	4%	16.804	96%
VAUPES	186	0,1%	2	1%	184	99%
VICHADA	982	0,4%	66	7%	916	93%
<b>Total, general</b>	<b>230.799</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.493</b>	<b>3%</b>	<b>223.306</b>	<b>97%</b>

Fuente: Base de datos "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No.6, se observa la distribución de las peticiones, excluyendo del análisis: Término de Ley "Inmediato" y "Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto", analizadas en precedencia.

Se observó, que de las **230.799** peticiones recibidas en el primer semestre del 2017 a nivel general el **3%** (7.493 peticiones) se encuentran registradas con trámite fuera de término. Para el primer semestre de 2016 el resultado fue del **9%**, mostrando una disminución porcentual del **6%** en la no oportunidad del trámite; este mismo comportamiento se observó con respecto al segundo semestre de 2016 donde el resultado fue del **21%** indicando una disminución porcentual de no oportunidad del **18%**.

Lo anterior da cuenta de una mejora en la oportunidad del trámite de los Derechos de Petición.

Durante el periodo analizado se encontró que las Regionales que presentaron un porcentaje igual al 10% con tramite fuera de términos de Ley en peticiones fueron: Regional Bogotá con 3.352 peticiones y Regional Casanare con 106 peticiones.

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

**Tabla 7. Distribución del total Derechos de Petición atención por Ciclos de vida y nutrición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional primer semestre de 2017.**

SEDE NACIONAL/REGIONAL	TOTAL	%	PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO	%	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA	%
AMAZONAS	32	0,2%	10	31%	22	69%
ANTIOQUIA	1.934	12,7%	223	12%	1.711	88%
ARAUCA	30	0,2%	0	0%	30	100%
ATLANTICO	257	1,7%	64	25%	193	75%
BOGOTA	2.152	14,1%	52	2%	2.100	98%
BOLIVAR	477	3,1%	8	2%	469	98%
BOYACA	542	3,6%	117	22%	425	78%
CALDAS	546	3,6%	65	12%	481	88%
CAQUETA	369	2,4%	1	0%	368	100%
CASANARE	67	0,4%	5	7%	62	93%
CAUCA	434	2,8%	2	0%	432	100%
CESAR	224	1,5%	10	4%	214	96%
CHOCO	196	1,3%	1	1%	195	99%
CORDOBA	499	3,3%	82	16%	417	84%
CUNDINAMARCA	396	2,6%	11	3%	385	97%
GUAINIA	47	0,3%	0	0%	47	100%
GUAVIARE	2	0,0%	0	0%	2	100%
HUILA	938	6,1%	95	10%	843	90%
LÁ GUAJIRA	33	0,2%	0	0%	33	100%
MAGDALENA	325	2,1%	15	5%	310	95%
META	458	3,0%	2	0%	456	100%
NARIÑO	333	2,2%	5	2%	328	98%
NORTE DE SANTANDER	467	3,1%	101	22%	366	78%
PUTUMAYO	163	1,1%	3	2%	160	98%
QUINDIO	602	3,9%	0	0%	602	100%
RISARALDA	1.143	7,5%	161	14%	982	86%
SAN ANDRES	17	0,1%	0	0%	17	100%
SANTANDER	693	4,5%	422	61%	271	39%
SEDE NACIONAL	80	0,5%	8	10%	72	90%
SUCRE	128	0,8%	17	13%	111	87%
TOLIMA	449	2,9%	2	0%	447	100%



**PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**  
**FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO**

F1.EI  
Versión 1  
16/12/2016  
Página 15 de 21

SEDE NACIONAL/REGIONAL	TOTAL	%	PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	%	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA	%
VALLE DEL CAUCA	1.096	7,2%	482	44%	614	56%
VAUPES	18	0,1%	0	0%	18	100%
VICHADA	108	0,7%	1	3%	107	99%
<b>Total general</b>	<b>15.255</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.965</b>	<b>13%</b>	<b>13.290</b>	<b>87%</b>

Fuente: Base de datos "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

La tabla No. 7, muestra que de los **15.255 Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos en el primer semestre del 2017 se dio tramite oportuno al **87% (13.290 peticiones)** y se registraron con tramite fuera de término **1.965** lo que represento el **13%**.

Con respecto al segundo semestre de 2016 se observó una mejora en la oportunidad del trámite de estas peticiones del 8%, dado que para dicho periodo fue del 79%.

Las Regionales que mostraron una distribución porcentual mayor al 15% (resaltadas en amarillo) con trámite fuera de término legalmente definido fueron: Santander 61% (422 peticiones), Valle del Cauca 44% (482 peticiones), Amazonas 31% (10 peticiones), Atlántico 25% (64 peticiones), Norte de Santander 22% (101 peticiones), Boyacá 22% (117 peticiones) y Córdoba 16% (82 peticiones).

**Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición denuncias PARD vs Tiempo de respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2017.**

SEDE NACIONAL/REGIONAL	Total	%	PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO	%	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA	%
AMAZONAS	53	0,2%	0	0%	53	100%
ANTIOQUIA	2.433	8,0%	82	3%	2.325	96%
ARAUCA	113	0,4%	16	14%	96	85%
ATLANTICO	1.763	5,8%	66	4%	1.693	96%
BOGOTA	7.585	24,8%	2.934	39%	4.643	61%
BOLIVAR	1.095	3,6%	66	6%	1.016	93%
BOYACA	700	2,3%	8	1%	692	99%
CALDAS	804	2,6%	0	0%	804	100%
CAQUETA	138	0,5%	1	1%	137	99%
CASANARE	253	0,8%	25	10%	228	90%
CAUCA	692	2,3%	4	1%	684	99%
CESAR	609	2,0%	1	0%	597	98%
CHOCO	131	0,4%	2	2%	129	98%
CORDOBA	718	2,3%	11	2%	707	98%
CUNDINAMARCA	2.219	7,3%	31	1%	2.179	98%
GUAINIA	12	0,0%	2	17%	10	83%
GUAVIARE	29	0,1%	0	0%	29	100%
HUILA	884	2,9%	0	0%	883	100%
LA GUAJIRA	213	0,7%	2	1%	211	99%

SEDE NACIONAL/REGIONAL	Total	%	PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO	%	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA	%
MAGDALENA	806	2,6%	15	2%	787	98%
META	618	2,0%	11	2%	606	98%
NARIÑO	668	2,2%	1	0%	667	100%
NORTE DE SANTANDER	901	2,9%	425	47%	473	52%
PUTUMAYO	84	0,3%	1	1%	83	99%
QUINDIO	399	1,3%	1	0%	398	100%
RISARALDA	629	2,1%	6	1%	623	99%
SAN ANDRES	47	0,2%	0	0%	47	100%
SANTANDER	1.672	5,5%	6	0%	1.665	100%
SEDE NACIONAL	187	0,6%	0	0%	187	100%
SUCRE	413	1,4%	8	2%	405	98%
TOLIMA	1.163	3,8%	4	0%	1.159	100%
VALLE DEL CAUCA	2.469	8,1%	125	5%	2.328	94%
VAUPES	14	0,0%	0	0%	14	100%
VICHADA	50	0,2%	6	12%	44	88%
<b>Total general</b>	<b>30.564</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.860</b>	<b>13%</b>	<b>26.602</b>	<b>87%</b>

Fuente: Base de datos "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Con respecto al segundo semestre del 2016 se encontró que de **21.082** *Derechos de Petición Denuncias PARD* recibidos en ese periodo paso a **30.564**, evidenciando un aumento porcentual del **45% (9.482)**.

En la tabla No. 8, se encontró que de los **30.564** *Derechos de Petición Denuncias PARD* recibidos en el primer semestre del 2017, se dio respuesta oportuna al **87%** (26.602 peticiones) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el 13% (3.860 peticiones).

En comparación con el segundo semestre 2016 la oportunidad del trámite presentó una mejora del 42%.

Al revisar tiempo de respuesta para el primer semestre de 2017, se observó que a nivel Nacional de 34 puntos de atención (Regionales y Sede Nacional) 5 presentaron respuestas fuera del término legalmente definidos igual o superior al 10% correspondiente a las Regionales de: Norte de Santander 47% (425 peticiones), Bogotá 39% (2.934 peticiones), Guainía 17% (2 peticiones), Arauca 14% (16 peticiones), Vichada 12% (6 peticiones) y Casanare 10% (25 peticiones).

Aunque se evidenciaron avances en la oportunidad de trámite de los *Derechos de Petición Denuncias PARD*, es importante que como Institución se continúe evaluando la efectividad de las estrategias para lograr la oportunidad en la respuesta al 100%, teniendo en cuenta que este tipo de peticiones están relacionadas con presuntas situaciones de maltrato, abuso o explotación de niños, niñas o adolescentes.



**Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional primer semestre de 2017.**

SEDE NACIONAL/REGIONAL	Cantidad	%	PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO	%	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA	%
AMAZONAS	16	0,3%	5	31%	11	69%
ANTIOQUIA	394	8,4%	9	2%	385	98%
ARAUCA	29	0,6%	1	3%	28	97%
ATLANTICO	143	3,1%	5	3%	138	97%
BOGOTA	775	16,5%	9	1%	766	99%
BOLIVAR	122	2,6%	3	2%	119	98%
BOYACA	110	2,3%	4	4%	106	96%
CALDAS	159	3,4%	1	1%	158	99%
CAQUETA	39	0,8%		0%	39	100%
CASANARE	30	0,6%	1	3%	29	97%
CAUCA	106	2,3%	4	4%	102	96%
CESAR	89	1,9%		0%	89	100%
CHOCO	36	0,8%		0%	36	100%
CORDOBA	233	5,0%	8	3%	225	97%
CUNDINAMARCA	282	6,0%	2	1%	280	99%
GUAVIARE	28	0,6%		0%	28	100%
HUILA	151	3,2%		0%	151	100%
LA GUAJIRA	92	2,0%	1	1%	91	99%
MAGDALENA	90	1,9%	1	1%	89	99%
META	102	2,2%		0%	102	100%
NARIÑO	163	3,5%		0%	163	100%
NORTE DE SANTANDER	134	2,9%	6	4%	128	96%
PUTUMAYO	25	0,5%		0%	25	100%
QUINDIO	68	1,5%		0%	68	100%
RISARALDA	74	1,6%	1	1%	73	99%
SAN ANDRES	5	0,1%		0%	5	100%
SANTANDER	248	5,3%		0%	248	100%
SEDE NACIONAL	123	2,6%	4	3%	119	97%
SUCRE	79	1,7%		0%	79	100%
TOLIMA	306	6,5%		0%	306	100%
VALLE DEL CAUCA	420	9,0%	7	2%	413	98%
VAUPES	4	0,1%		0%	4	100%
VICHADA	13	0,3%	3	23%	10	77%
<b>Totál general</b>	<b>4.688</b>	<b>100,0%</b>	<b>75</b>	<b>2%</b>	<b>4.613</b>	<b>98%</b>

Fuente: Base de datos "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No. 9, se observa que de los **4.688** *Derechos de Petición Reclamos* recibidos en el primer semestre del 2017 a nivel nacional, **75** se encontraron registrados con respuestas fuera de término; lo anterior, equivale al 2% de inoportunidad en la respuesta.

Las Regionales con un porcentaje superior al 10% de reclamos contestados fuera de término son Amazonas 31% (5 Reclamos) y Vichada 23% (3 Reclamos).

Con respecto al segundo semestre del 2016 se encontró que de 19.972 Reclamos recibidos en ese periodo paso a 4.688, lo que evidenció una disminución porcentual del 77% (15.284 reclamos).

Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2017.

SEDE NACIONAL/REGIONAL	Cantidad	%	PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO	%	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA	%
AMAZONAS	1	0,1%	0	0%	1	100%
ANTIOQUIA	95	7,2%	4	4%	91	96%
ARAUCA	5	0,4%	1	20%	4	80%
ATLANTICO	45	3,4%	0	0%	45	100%
BOGOTA	373	28,2%	0	0%	373	100%
BOLIVAR	18	1,4%	1	6%	17	94%
BOYACA	35	2,6%	1	3%	34	97%
CALDAS	40	3,0%	0	0%	40	100%
CAQUETA	14	1,1%	0	0%	14	100%
CASANARE	20	1,5%	1	5%	19	95%
CAUCA	23	1,7%	0	0%	23	100%
CESAR	23	1,7%	0	0%	23	100%
CHOCO	1	0,1%	0	0%	1	100%
CORDOBA	19	1,4%	0	0%	19	100%
CUNDINAMARCA	83	6,3%	0	0%	83	100%
GUAVIARE	2	0,2%	0	0%	2	100%
HUILA	24	1,8%	0	0%	24	100%
LA GUAJIRA	4	0,3%	1	25%	3	75%
MAGDALENA	14	1,1%	0	0%	14	100%
META	34	2,6%	0	0%	34	100%
NARIÑO	36	2,7%	0	0%	36	100%
NORTE DE SANTANDER	51	3,9%	2	4%	49	96%
PUTUMAYO	6	0,5%	0	0%	6	100%
QUINDIO	25	1,9%	2	8%	23	92%
RISARALDA	26	2,0%	0	0%	26	100%
SAN ANDRÉS	6	0,5%	0	0%	6	100%
SANTANDER	47	3,6%	0	0%	47	100%
SEDE NACIONAL	59	4,5%	6	10%	53	90%
SUCRE	15	1,1%	0	0%	15	100%
TOLIMA	81	6,1%	0	0%	81	100%
VALLE DEL CAUCA	89	6,7%	3	3%	86	97%
VICHADA	7	0,5%	0	0%	7	100%
<b>Total general</b>	<b>1.321</b>	<b>100,0%</b>	<b>22</b>	<b>2%</b>	<b>1.299</b>	<b>98%</b>

Fuente: Base de datos "RPT\_ControlInterno\_Pets0101\_30062017" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF



**PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**  
**FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO**

F1.EI

16/12/2016

Versión 1

Página 19 de 21

En la tabla No. 10, se muestra que de los **1.321 Derechos de Petición Quejas** recibidos en el primer semestre del 2017 a nivel general el **2%** (22 quejas) se encontraron registrados con trámite fuera de término. Al analizar el comportamiento se observó que las Regionales que mostraron un porcentaje igual o superior al **10%** de inoportunidad en la respuesta fueron: La Guajira, Arauca y Sede Nacional; con un 25%, 20%, y 10% respectivamente.

En relación con el resultado del segundo semestre de 2016, se evidenció una disminución porcentual del **1%** en la inoportunidad del trámite dado a las Quejas, la cual para dicho periodo fue del **3%**. Así mismo, al comparar el resultado con el primer semestre de 2016, se observó también una mejora en la oportunidad de respuesta del **8%** ya que para este periodo la inoportunidad fue del **10%**.

**5.4. Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el primer semestre de 2017 relacionados con el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención.**

Para el primer semestre de 2017 la Oficina de Control Interno no realizó Auditorías Internas al Proceso de Relación con el Cliente.

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

La Dirección de Servicios y Atención en respuesta a la Oficina de Control Interno mediante memorando radicado No. I-2017-071274-0101 del 14 de julio de 2017 indicó que los mecanismos implementados a nivel nacional para fortalecer el trámite dado a los Derechos de Petición durante el primer semestre de 2017 fueron:

**Alertas abiertas**

La Dirección de Servicios y Atención continua con el seguimiento semanal a las diferentes Regionales y a la Sede Nacional comunicando las peticiones abiertas vencidas pendientes de gestión para su respectivo tratamiento.

**Comité mensual de revisión de indicadores**

La Dirección de Servicios y Atención lleva a cabo Comité mensual de seguimiento a indicadores de PQRDyS con la participación de los enlaces regionales y profesional Épico de la Dirección.

**Memorando de análisis de gestión de PQRDyS**

Durante el primer semestre se enviaron memorandos a los Directores Regionales retroalimentando el resultado de la gestión con el trámite de PQRDyS en aras de fortalecer la relación con los Ciudadanos.



Adicionalmente la Dirección de Servicios y Atención envió memorandos a las Regionales mediante los cuales socializó las rutas de atención, de registro y clasificación de peticiones.

#### **Asistencia Técnica**

Durante el primer semestre de 2017 según indicó la Dirección de Servicios y Atención se mantiene la asistencia técnica y operativa a los enlaces regionales.

#### **Cápsulas informativas**

Se implementó la estrategia de cápsulas informativas dirigidas a los enlaces de las Regionales y Centros Zonales donde se realizó orientación frente a la adecuada clasificación y registro de peticiones en el SIM.

#### **Capacitaciones**

A través de videoconferencias la Dirección de Servicios y Atención realizó durante el primer semestre de 2017 jornadas de capacitación relacionadas con la adecuada oportunidad y los parámetros de calidad en el trámite de las PQRDyS en el SIM.

#### **Planes de mejora**

Desde la Dirección de Servicios y Atención se está llevando a cabo la consolidación y seguimiento de los planes de mejora de las Regionales con el fin de mitigar las dificultades que se presentan dentro del tratamiento de PQRDyS.

Así mismo, se ha continuado con el seguimiento a las acciones correctivas generadas en ISOLUCIÓN encaminadas a la mejora continua y a la aplicación adecuada de las directrices impartidas desde la Sede de la Dirección General con relación al tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

### **6. CONCLUSIONES**

Con respecto al objetivo general propuesto, se concluye:

La Dirección de Servicios y Atención como dependencia encargada en el ICBF de la relación con el ciudadano, cumple con la obligación de recibir, direccionar y tramitar derechos de petición (*Derecho de Petición - Información y Orientación, Trámite de atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite, Denuncias PRD, Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF), Derecho de Petición - Reclamos, Derecho de Petición - Quejas, Derecho de Petición - Sugerencias*) que se presentan sobre los servicios que brinda el ICBF.



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

16/12/2016

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 1

Página 21 de 21

En general, comparado con el segundo semestre del 2016 se observó mejora porcentual en la oportunidad del trámite de los Derechos de Petición recepcionados por el ICBF durante el primer semestre de 2017.

Sin embargo, para las **44.650 peticiones** que aparecen con tiempo de *Ley Inmediato y Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto*, las cuales se encontraron en estado: "Ausencia de NNA, constatación fallida, creada, direccionada, en gestión, solicitud resuelta" y corresponde a los tipos de petición "Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)" con un 35% (15.433 peticiones), seguido por "Trámite de atención Extraprocesal (TAE)" con 32% (14.146 peticiones), Derecho de Petición - Información y Orientación 28% (12.700 peticiones), no fue posible analizar la oportunidad de trámite, dado que en la Base de Datos allegada por la Dirección de Servicios y Atención en la variable "días hábiles transcurridos para la respuesta" no está diligenciada con la unidad de medida si no con "**No aplica**" no siendo coherente con lo indicado en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. G1.RC del 17/02/2017 Versión 2.0.*

## 7. RECOMENDACIONES

Con respecto a los Derechos de Petición - Denuncias PARD- y las demás peticiones en las cuales no fue posible analizar la oportunidad en el trámite, se recomienda **revisar con la Dirección de Protección las estrategias para identificar la oportunidad en el trámite y la calidad de la respuesta**; lo anterior teniendo en cuenta que este tipo de petición está relacionada con presuntas situaciones de maltrato, abuso o explotación de niños, niñas o adolescentes, en las cuales se vulnera o se pone en riesgo su integridad física, psicológica o emocional.

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

Cordialmente,

  
YANIRA VILLAMIL S.  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: María del Pilar Peña Siabato, Profesional Especializado OCI  
Angela Viviana Parra Villamil Ingeniera Industrial - Contratista OCI  
Juliana Lizeth Arevalo Melo Trabajadora Social – Contratistas OCI

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

