**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

**OFICICINA 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](#_Toc490820420)

[2. OBJETIVO GENERAL 5](#_Toc490820421)

[2.1. Objetivos Específicos: 6](#_Toc490820422)

[3. ALCANCE 6](#_Toc490820423)

[4. METODOLOGIA 6](#_Toc490820424)

[4.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano: 6](#_Toc490820425)

[4.2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos. 7](#_Toc490820426)

[4.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición. 7](#_Toc490820427)

[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](#_Toc490820428)

[4.5. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones: 7](#_Toc490820429)

[5. RESULTADOS 8](#_Toc490820430)

[5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano 8](#_Toc490820431)

[5.2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos 9](#_Toc490820432)

[5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición 9](#_Toc490820433)

[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](#_Toc490820434)

[5.5. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones. 19](#_Toc490820435)

[6. CONCLUSIONES 20](#_Toc490820436)

[7. RECOMENDACIONES 21](#_Toc490820437)

**Índice de Tablas**

[Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de Ley reportados 9](#_Toc490560795)

[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](#_Toc490560796)

[Tabla 3. Distribución de peticiones con termino de Ley 10](#_Toc490560797)

[Tabla 4. Distribución del Tipo de petición Primer semestre 2017. 11](#_Toc490560798)

[Tabla 5. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual 11](#_Toc490560799)

[Tabla 6. Total, Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Regional y Nacional primer semestre de 2017 12](#_Toc490560800)

[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](#_Toc490560801)

[Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición denuncias PARD vs Tiempo de respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2017 15](#_Toc490560802)

[Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional primer semestre de 2017 17](#_Toc490560803)

[Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2017 18](#_Toc490560804)

**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 |

# 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:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos *oportunidad en el trámite* y *materialidad* 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.

## **Objetivos Específicos**:

**Verificar:**

* + 1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano
    2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos
    3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición
    4. Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el primer semestre de 2017 relacionados con el Proceso Gestión Servicios y Atención
    5. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.

# 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.

# METODOLOGIA

### **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.: I-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:



Lo anterior permitió el análisis de:

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

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

Con respecto a:

### **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.

### **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.

# RESULTADOS

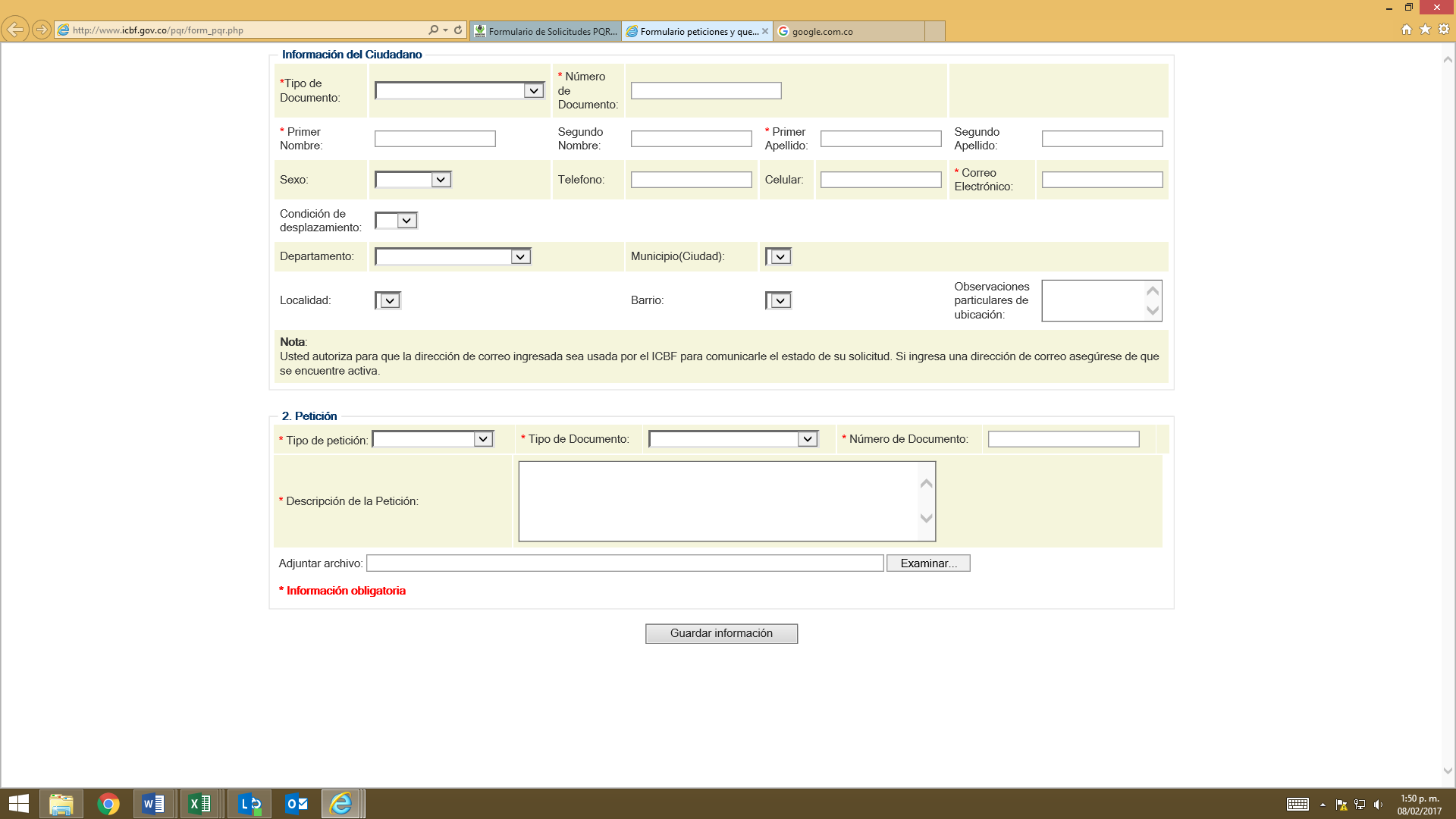
### **Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano**

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 compresión.



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

### **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.

### **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 Extraprocesal (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% |
| **Total** | **267.793** | **100%** |

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 Extraprocesal con un 27% (71.587peticiones), 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 Extraprocesal (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% |
| **Total, general** | **44.650** | **100%** |

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 Extraprocesal (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% |
| **Total** | **372.432** | **100,0%** |

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 tramite 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 tramite | 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 tramite* 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 Extraprocesal* 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% |
| CORDOBA | 4.851 | 2,1% | 175 | 4% | 4.676 | 96% |
| CUNDINAMARCA | 7.497 | 3,2% | 77 | 1% | 7.420 | 99% |
| GUAINIA | 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% |
| **Total, general** | **230.799** | **100,0%** | 7.493 | **3%** | 223.306 | **97%** |

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% |
| LA 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% |
| 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% |
| **Total general** | **15.255** | **100,0%** | **1.965** | **13%** | **13.290** | **87%** |

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)** yseregistraron 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 TERMINO** | **%** | **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% |
| 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% |
| **Total general** | **30.564** | **100,0%** | **3.860** | **13%** | **26.602** | **87%** |

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**, evidenciandoun 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 repuesta 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% |
| **Total general** | **4.688** | **100,0%** | **75** | **2%** | **4.613** | **98%** |

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 r*ecibidos 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 ANDRES | 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% |
| **Total general** | **1.321** | **100,0%** | **22** | **2%** | **1.299** | **98%** |

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

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%.**

### **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.

## 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.

# 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.

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.*

# 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