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

INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO MISIONAL RELACIÓN CON EL CIUDADANO
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)
PERÍODO: PRIMER SEMESTRE DE 2019

PÚBLICA

SEPTIEMBRE 2019

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

Tabla de Contenido

1. JUSTIFICACIÓN 4
2. OBJETIVO GENERAL 5
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6
3. ALCANCE 6
4. METODOLOGÍA 6
4.1. Revisión Documental 6
4.2. Procedimiento Analítico 7
4.3. Consulta 7
5. RESULTADOS 7
5.1 Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción 8
5.2. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2019. 10
5.3 Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones. 28
5.4 Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generados en el primer semestre del 2019 para el Proceso de Relación con el Ciudadano 34
5.5 Acciones de articulación con áreas responsables de atender las peticiones de acuerdo a la competencia. 37
5.6 Verificación de controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2019). 37
6. CONCLUSIONES 37
7. RECOMENDACIONES 39

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – primer semestre 2019 9
Tabla 2. Distribución total de peticiones según canal de recepción – primer semestre 2019 10
Tabla 3. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención - primer semestre de 2019 11
Tabla 4. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: primer semestre 2018 vs primer semestre 2019, segundo semestre 2018 vs primer semestre 2019. 11
Tabla 5. Distribución de peticiones con término de Ley " Información que reporta la Dirección de Protección " primer semestre 2019" 13
Tabla 6. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - primer semestre 2019 13

PÚBLICA

Tabla 7. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre de 2019 14
Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre 2019 15
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2019 16
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional - primer semestre de 2019..... 18
Tabla 11. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - primer semestre 2019 19
Tabla 12. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta - primer semestre 2019 21
Tabla 13.Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2019 21
Tabla 14. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2019 23
Tabla 15. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2019 24
Tabla 16.Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional - primer semestre de 2019..... 26
Tabla 17. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en la Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2019. 27
Tabla 18. . Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el primer semestre de 2019 28
Tabla 19. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes – primer semestre 2019 35
Tabla 20. Consolidado Servicios No Conformes – primer semestre 2019 36

PÚBLICA

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

INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO MISIONAL SERVICIOS Y ATENCIÓN
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)
PERÍODO: PRIMER SEMESTRE DE 2019

FECHA DEL INFORME:	29 de agosto de 2019
LUGAR:	Sede de la Dirección General

PROFESIONALES:

Nombre	Cargo	Dependencia
Iván Yesid Lerma Arangure	Contratista – Psicólogo	Oficina de Control Interno
Juliana Lizeth Arévalo Melo	Contratista - Trabajadora Social - Líder	Oficina de Control Interno

1. JUSTIFICACIÓN

De conformidad con 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 del 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno determina el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, señalando en su numeral 1: *"Las Oficina de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento".*

De otra parte, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 del 2 de julio 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:*

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

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. (…).

***Artículo 7°.** Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*
(…) 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

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

De igual manera se tuvo en cuenta lo ordenado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*".

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

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos de *oportunidad y la gestión en el trámite* en relación con las respuestas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a los derechos de petición *(Información y Orientación, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, Reclamos, Quejas, Sugerencias, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF))* que presentaron los ciudadanos durante el *primer semestre del 2019.*

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

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar:

- **2.1.1.** Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.
- **2.1.2.** Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.
- **2.1.3.** Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.
- **2.1.4.** Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generados en el primer semestre del 2019 para el Proceso de Relación con el Ciudadano
- **2.1.5.** Acciones de articulación con áreas responsables de atender las peticiones de acuerdo con la competencia.
- **2.1.6.** Verificación de controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2019).

3. ALCANCE

Peticiones presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre del 2019 en la Sede de la Dirección General - Dirección de Servicios y Atención y las 33 Regionales.

4. METODOLOGÍA

4.1. Revisión Documental

- Radicados de correspondencia Nros. 20191250000036373, 20191250000040603, 20191250000045693 del 23 de julio, 26 de julio de 2019 y 2 de agosto de 2019 respectivamente, enviados por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno en los cuales relacionan información sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia –PQRS- recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF.

- Radicado de correspondencia Nro. 20192000000039883 del 26 de julio de 2019 enviado por la Dirección de Protección en donde reportan información sobre las PQRS correspondiente al Proceso de Protección recepcionados en los diversos Puntos de Atención del ICBF.

- Evidencias reportadas en las rutas:

Dirección Servicios y Atención:
\\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I-SEMESTRE_2019_OCI
Dirección de Protección:
\\icbf.gov.co\fs_DPR\DIRECCION_DE_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE 1

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

4.2. Procedimiento Analítico

De la base de datos Excel "*Base_General_peticiones_1semestre2019*" reportada por la Dirección de Servicios y Atención con las siguientes variables:

NUMERO 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	DIAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA POR MOTIVO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA

De las bases de datos Excel "*AAF_30062019_VF*", "*SRD_AVD_30062019_VF*" y "*TAE_30062019_VF*" *reportadas* por la Dirección de Protección:

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	DIAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA POR MOTIVO	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO ACTUAL

4.3. Consulta

- De la página web y la intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y la disposición según el mapa de procesos para *Relación con el Ciudadano*:
  https://www.icbf.gov.co/
  https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano

- De los boletines mensuales "PQRSD" emitidos por la Dirección de Servicios y Atención y publicados en https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-boletines-pqrds

5. RESULTADOS

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto Nro. 0987 del 14 de mayo de 2012 "*por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familia*" artículo 15 desde la Dirección de Servicios y Atención se brindan los lineamientos técnicos para prestar los servicios en los tres niveles de atención: *nacional, regional y zonal*, con base en la normatividad vigente.

El proceso de Relación con el Ciudadano hace parte del Proceso Misional, según el mapa de procesos de la entidad: https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos

Al consultar la página web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, se evidencia la actualización de los documentos del Proceso, encontrando entre ellos la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 4 del 07/06/2018 y versión 5 de fecha 29/03/2019,* la cual define los parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, reporte de amenaza o vulneración de derechos y sugerencias - PQRS que son presentadas a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la normatividad vigente.

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

El ICBF tiene en su página Web (www.icbf.gov.co) las siguientes opciones para que la ciudadanía pueda tener fácil acceso al registro y seguimiento de sus peticiones, como se observa a continuación:

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

En esta página la ciudadanía puede hacer uso de los diferentes canales de atención habilitados para la atención a la ciudadanía:

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

5.1 Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción

A continuación, en la **tabla 1** se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite según la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF*:

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

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – primer semestre 2019

Tipo de petición	Modalidad	Tiempo de Ley
Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)	No Aplica	NA
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos	No Aplica	3 días
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Consulta	30 días
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Documentos e Información	10 días
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Interés General	15 días
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Interés Particular	15 días
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición - Información y Orientación	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
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	No Aplica	
Derecho de Petición - Quejas	Interés Particular	15 días
Derecho de Petición - Reclamos	Interés Particular	15 días
Derecho de Petición - Sugerencias	Interés Particular	15 días
Inobservancia de Derechos	No Aplica	10 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	No Aplica	10 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	No Aplica	10 días
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	No Aplica	Audiencia de conciliación: dentro de los **tres meses** siguientes a la presentación de la solicitud. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

Fuente: Base de datos *"Base_General_peticiones_1semestre2019"* suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Con respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de Ley registrados se encontró que los reportados para el primer semestre del 2019 están acordes con lo determinado en la *G1.RC "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 4 del 07/06/2018 y versión 5 de fecha 29/03/2019.*

En este mismo sentido se evidenció concordancia con los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2016 la cual define: peticiones de documentos y de información 10 días; las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo 30 días;

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

peticiones de atención prioritaria trámite inmediato y para las peticiones entre autoridades 10 días; entre otras.

La Entidad ha establecido diferentes canales de recepción para las peticiones, quejas, reclamos, reporte de amenaza o vulneración de derechos y sugerencias; en la siguiente tabla se detalla la distribución de los mismos y la cantidad recibida a través de cada uno:

Tabla 2. Distribución total de peticiones según canal de recepción – primer semestre 2019

Canal de recepción de las peticiones	Cantidad de peticiones	Porcentaje
Presencial Verbal	**217.639**	**44,64%**
Telefónico Verbal	**130.962**	**26,86%**
Escrito	**81.066**	**16,63%**
Correo Electrónico	27.547	5,65%
Chat	17.386	3,57%
WhatsApp	7.579	1,55%
FaceBook	2.846	0,58%
Portal	1.447	0,30%
Buzón	430	0,09%
Videollamada	383	0,08%
Twitter	185	0,04%
Instagram	51	0,01%
Click to Call	49	0,01%
Buzón	7	0,00%
Total general	**487.577**	**100%**

Fuente: Base de datos "Base_General_peticiones_1semestre2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la **tabla 2** se observó que los tres canales más utilizados por los grupos de interés son: *Presencial Verbal* con un **44,64%** (**217.639** peticiones), *Telefónico Verbal* **26,86%** (**130.962** peticiones) y *Escrito* **16,63%** (**81.066** peticiones), lo cual corresponde al **88,13%** (**429.667**) del total de peticiones (**487.577**). Los canales menos utilizados son: *Click to call* con 0,01% (49 peticiones) y Buzón con 0,00% (7 peticiones).

5.2. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2019.

Con fundamento en la información aportada por la Dirección de Servicios y Atención la Oficina de Control Interno adelantó el análisis sobre datos generales de las **487.577** peticiones registradas en el *Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta* del primer semestre 2019, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 3. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención - primer semestre de 2019

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de petición - información y orientación	**149.192**	**30,60%**
Trámite de atención extraprocesal (TAE)	**91.788**	**18,83%**
Solicitud de restablecimiento de derechos (SRD)	**79.014**	**16,21%**
Derecho de petición - información y orientación con trámite	**62.593**	**12,84%**
Atención niños, niñas o adolescentes centro de contacto	43.165	8,85%
Reporte de amenaza o vulneración de derechos	30.274	6,21%
Asistencia y asesoría a la familia	7.408	1,52%
Derecho de petición - atención por ciclos de vida y nutrición	6.714	1,38%
Solicitud de restablecimiento de derechos– otras autoridades (SRD_OA)	5.220	1,07%
Asesoría en derecho de familia	3.914	0,80%
Derecho de petición - reclamos	3.805	0,78%
Inobservancia de derechos	2.819	0,58%
Derecho de petición - quejas	1.185	0,24%
Derecho de petición - sugerencias	279	0,06%
Atención en crisis	207	0,04%
Total General	**487.577**	**100%**

Fuente: Base de datos *"Base_General_peticiones_1semestre2019"* suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Se puede evidenciar que de un total de **487.577** peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención la de mayor distribución porcentual corresponde a *"Derecho de Petición - Información y Orientación"* con un **30,60%** (**149.192** peticiones), seguido por "*Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)"* con un **18,83%** (**91.788** peticiones), *"Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)"* con un **16,21%** (**79.014** peticiones), *"Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite*" con un **12,84%** (**62.593** peticiones) y *"Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto"* con un **8,85%** (**43.165).**

Comparando el primer semestre de 2019 con el primer semestre de 2018 donde se registraron un total de **410.422 peticiones**, se evidenció un aumento del **18,8% (77.155 peticiones**). A continuación, se presenta el comparativo:

Tabla 4. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: primer semestre 2018 vs primer semestre 2019, segundo semestre 2018 vs primer semestre 2019.

Tipo de Petición	I SEM 2018	II SEM 2018	I SEM 2019	Variación	
				I SEM 2018 vs I SEM 2019	II SEM 2018 vs I SEM 2019
Derecho de Petición - Información y Orientación	133.663	128.365	149.192	11,6%	14%
Solicitud de Restablecimiento de	79.152	81.594	79.014	-0,2%	-3%

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

Derechos (SRD)					
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	78.650	71.741	91.788	16,7%	22%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	55.750	50.202	62.593	12,3%	20%
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos *	39.063	31.910	30.274	-22,5%	-5%

*Para las vigencias anteriores denominada: Denuncias PRD.
Fuente: Base de datos *"Base_General_peticiones_1semestre2019"* suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

De acuerdo con la tabla se evidencia que:

- Para el primer semestre de 2019 la petición con mayor número de solicitudes recibidas fue ***"Información y orientación"*** con **149.192** peticiones, este tipo de petición al ser comparado en el mismo periodo para el 2018 presenta un aumento del 11,6% (15.529 peticiones).

- Para la petición mencionada se identifica un aumento del 14% (20.827 peticiones) entre el primer semestre de 2019 y segundo semestre de 2018.

- Comparando el total de peticiones ***"Solicitud de Restablecimiento de Derechos"*** del primer semestre de 2019 se evidenció una disminución en 138 peticiones que equivalen al 0,2% respecto al primer semestre de 2018.

- Por otro lado, comparando el primer semestre de 2019 con el período inmediatamente anterior (segundo semestre de 2018) se evidenció una disminución de 2.580 peticiones (3%).

- Con respecto al total de peticiones ***"Trámite de Atención Extraprocesal - TAE"*** del primer semestre de 2019 vs primer semestre de 2018 se encontró un aumento del 16,7% (13.138 peticiones).

- En este mismo tipo de petición al hacer el comparativo entre primer semestre 2019 con el período inmediatamente anterior (segundo semestre de 2018) se encontró un aumento en 20.047 peticiones que equivalen al 22%.

- Comparando el primer semestre 2019 vs primer semestre 2018 del total de peticiones ***"Información y Orientación con Tramite"*** se evidenció un aumento de 6.843 peticiones (12,3%).
- Al cotejar este tipo de petición entre el primer semestre del 2019 con respecto al segundo semestre del 2018 se observó un aumento del 20%.

- Respecto al tipo de petición ***"Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos"*** antes "Denuncias ***PRD"*** se evidenció una disminución de 8.789 peticiones (22,5%) entre el primer semestre 2019 y primer semestre 2018.

- De éstas últimas peticiones se evidenció una disminución del 5% entre el primer semestre de 2019 vs segundo semestre de 2018.

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

Con base en lo anterior la Oficina de Control Interno identificó que las peticiones Trámite ***de Atención Extraprocesal (TAE)*** y ***Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite*** presentaron para este período un aumento significativo en relación con el total de peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención.

09/08/2019

En la base de datos "***Base_General_peticiones_1semestre2019***" allegada por la Dirección de Servicios y Atención se identificó para la variable "*Tiempo de ley para dar respuesta por motivo*" peticiones con descripción "*Información que reporta la Dirección de Protección*" las cuales corresponden al **38,2%** del total de las peticiones; a continuación, se presenta la distribución porcentual de estas peticiones:

Tabla 5. Distribución de peticiones con término de Ley " Información que reporta la Dirección de Protección " primer semestre 2019".

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	**91.788**	**49,3%**
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	**79.014**	**42,4%**
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.408	4,0%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	5.220	2,8%
Inobservancia de Derechos	2.819	1,5%
Total General	**186.249**	**100,0%**

Fuente: Base de datos *"Base_General_peticiones_1semestre2019"* suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la **Tabla 5** se observa que la petición Trámite de Atención Extraprocesal – TAE en el primer semestre de 2019 tuvo la mayor distribución porcentual con un **49,3%** (91.788 peticiones), seguido de la petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con 79.014 peticiones.

Con base a la información antes identificada, la Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de Protección la relación de las peticiones a su cargo; esa Dirección en el consolidado incluyó a su vez la petición *Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos;* a continuación, la distribución de estas peticiones:

Tabla 6. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - primer semestre 2019

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	91.788
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	79.014
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos	7.524
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.408
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	5.220
Inobservancia de Derechos	2.819
Total General	**193.773**

Fuente: Base de datos *"Consolidado"* suministrada por la Dirección Protección ICBF.

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

De la información allegada se verificó la oportunidad en el trámite con fundamento en el reporte generado del *Sistema de Información Misional –SIM- Beneficiarios – Tiempo de Respuesta* de las peticiones remitidas por la Dirección de Protección mediante memorandos del 26 de julio y 12 de agosto de 2019, encontrando:

Tabla 7. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre de 2019

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
			Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	123	0%	82	67%	41	33%
Antioquia	6.938	9%	4.018	58%	2.920	42%
Arauca	434	1%	376	87%	58	13%
Atlántico	3.427	4%	2.824	82%	603	18%
Bogotá	17.108	22%	10.416	61%	6.692	39%
Bolívar	1.976	3%	1.754	89%	222	11%
Boyacá	1.936	2%	1.794	93%	142	7%
Caldas	2.556	3%	1.826	71%	730	29%
Caquetá	555	1%	544	98%	11	2%
Casanare	849	1%	685	81%	164	19%
Cauca	1.679	2%	1.572	94%	107	6%
Cesar	1.664	2%	1.532	92%	132	8%
Chocó	420	1%	381	91%	39	9%
Córdoba	2.298	3%	1.989	87%	309	13%
Cundinamarca	4.327	5%	3.193	74%	1.134	26%
Guainía	46	0%	41	89%	5	11%
Guaviare	341	0%	231	68%	110	32%
Huila	2.636	3%	2.236	85%	400	15%
Instituciones autorizadas adopción	10	0%	10	100%		0%
La Guajira	934	1%	805	86%	129	14%
Magdalena	1.808	2%	1.614	89%	194	11%
Meta	2.121	3%	1.829	86%	292	14%
Nariño	2.803	4%	2.670	95%	133	5%
Norte de Santander	1.897	2%	1.695	89%	202	11%
Putumayo	676	1%	667	99%	9	1%
Quindío	1.265	2%	929	73%	336	27%
Risaralda	2.298	3%	2.164	94%	134	6%
San Andrés	185	0%	172	93%	13	7%
Santander	2.707	3%	2.266	84%	441	16%
Sede Dirección General	4	0%	4	100%		0%

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

Sucre	876	1%	779	89%	97	11%
Tolima	3.137	4%	2.853	91%	284	9%
Valle del Cauca	8.759	11%	5.775	66%	2.984	34%
Vaupés	75	0%	53	71%	22	29%
Vichada	146	0%	105	72%	41	28%
Total general	**79.014**	**100%**	**59.884**	**76%**	**19.130**	**24%**

Fuente: Base de datos "*SRD_AVD_30062019_VF*" suministrada por la Dirección de Protección.

En la **tabla 7** se observó que de los **79.014** ***Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD*** recibidos durante el primer semestre de 2019, el **76%** (59.884 peticiones) tuvieron respuesta oportuna, de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días).

Con respecto al periodo anteriormente analizado (II semestre de 2018), se observó una disminución de **2.580 peticiones** menos recibidas en el primer semestre de 2019.

De igual manera se evidenció un aumento significativo en el trámite de respuesta oportuna el cual paso del **43%** al **76%** identificando así aumentó la oportunidad de respuesta en un **33%**.

Del análisis realizado por la Oficina de Control Interno en relación con el semestre anterior se identifica que las Regionales *Amazonas, Caldas* y *Guaviare* mejoraron los tiempos de respuesta oportuna pasando del 12%, 27% y 27% al 67%, 68% y 71% respectivamente.

En relación con los ***Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)*** se encontró el registro de **91.788** peticiones, de las cuales se realizó análisis a **57.093** las cuales cuentan con un término de tres meses para su trámite según lo consagrado en la Ley 640 de 2001 y que corresponden a *"Conciliables"*:

Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre 2019

Motivo de la Petición	Peticiones con trámite oportuno		Peticiones con trámite fuera de término		Total General	%
	Cantidad	%	Cantidad	%		
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	**20.349**	**36,7%**	**646**	**40,8%**	**20.995**	**36,8%**
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	**11.337**	**20,4%**	**255**	**16,1%**	**11.592**	**20,3%**
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	**9.102**	**16,4%**	**257**	**16,2%**	**9.359**	**16,4%**
Conciliable - Revisión de cuota de alimentos	6.151	11,1%	175	11,1%	6.326	11,1%
Conciliable - Revisión de custodia y cuidado personal	4.725	8,5%	164	10,4%	4.889	8,6%
Conciliable - Revisión de visitas	1.696	3,1%	41	2,6%	1.737	3,0%
Conciliable - Fijación de visitas	1.245	2,2%	26	1,6%	1.271	2,2%
Conciliable - Ofrecimiento de alimentos	798	1,4%	17	1,1%	815	1,4%

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

Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	44	0,1%	0	0,0%	44	0,1%
Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	35	0,1%	0	0,0%	35	0,1%
Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes	15	0,0%	0	0,0%	15	0,0%
Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	7	0,0%	1	0,1%	8	0,0%
Conciliable - Fijación provisional de residencia separada	7	0,0%	0	0,0%	7	0,0%
Total General	**55.511**	**97,2%**	**1.582**	**2,8%**	**57.093**	**100,0%**

Fuente: Base de datos "*TAE_30062019_VF - copia*" suministrada por Dirección de Protección.

Con base en lo anterior, los motivos ***Conciliables*** registrados de mayor distribución porcentual se encuentran: *alimentos, visitas y custodia* con un **36,7%** (20.349 peticiones), *fijación de cuota de alimentos* con el **20,4%** (11.337 peticiones) y *fijación de custodia y cuidado personal* con un **16,4%** equivalente a 9.102 peticiones. El **26,5%** restante corresponde a las peticiones conciliables relacionadas con: *revisión de cuota de alimentos, revisión de custodia y cuidado personal, revisión de visitas, fijación de visitas, ofrecimiento de alimentos, disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge, fijación de custodia permiso de salida del país* (Ley 1878 de 2018), *separación de cuerpos y de bienes, suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes* y *fijación provisional de residencia separada.*

Debido a lo anterior la Oficina de Control Interno verificó en la base de datos el tiempo transcurrido en el registro de las actuaciones en el SIM con respecto a las acciones registradas por Regionales para las peticiones con motivo "*Conciliable*".

Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - primer semestre 2019

Regional	Total general	Porcentaje	Peticiones con trámite oportuno		Peticiones con trámite fuera de término	
			Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	145	0,3%	139	95,9%	6	4,1%
Antioquia	3.090	5,4%	2.974	96,2%	116	3,8%
Arauca	443	0,8%	427	96,4%	16	3,6%
Atlántico	3.556	6,2%	3.484	98,0%	72	2,0%
Bogotá	10.517	18,4%	10.103	96,1%	414	3,9%
Bolívar	1.265	2,2%	1.242	98,2%	23	1,8%
Boyacá	1.088	1,9%	1.085	99,7%	3	0,3%
Caldas	657	1,2%	647	98,5%	10	1,5%
Caquetá	698	1,2%	696	99,7%	2	0,3%
Casanare	807	1,4%	793	98,3%	14	1,7%
Cauca	1.000	1,8%	989	98,9%	11	1,1%
Cesar	2.750	4,8%	2.742	99,7%	8	0,3%
Chocó	350	0,6%	350	100,0%	0	0,0%
Córdoba	2.248	3,9%	2.219	98,7%	29	1,3%
Cundinamarca	2.470	4,3%	2.379	96,3%	91	3,7%
Guainía	38	0,1%	35	92,1%	3	7,9%

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

Guaviare	391	0,7%	376	96,2%	15	3,8%
Huila	3.261	5,7%	3.224	98,9%	37	1,1%
La Guajira	1.443	2,5%	1.372	95,1%	71	4,9%
Magdalena	1.703	3,0%	1.683	98,8%	20	1,2%
Meta	2.846	5,0%	2.503	87,9%	343	12,1%
Nariño	1.157	2,0%	1.150	99,4%	7	0,6%
Norte de Santander	2.241	3,9%	2.225	99,3%	16	0,7%
Putumayo	460	0,8%	458	99,6%	2	0,4%
Quindío	520	0,9%	483	92,9%	37	7,1%
Risaralda	741	1,3%	741	100,0%	0	0,0%
San Andrés	184	0,3%	179	97,3%	5	2,7%
Santander	2.784	4,9%	2.760	99,1%	24	0,9%
Sucre	1.015	1,8%	1.006	99,1%	9	0,9%
Tolima	2.771	4,9%	2.723	98,3%	48	1,7%
Valle del Cauca	4.299	7,5%	4.176	97,1%	123	2,9%
Vaupés	65	0,1%	60	92,3%	5	7,7%
Vichada	90	0,2%	88	97,8%	2	2,2%
Total General	**57.093**	**100,0%**	**55.511**	**97%**	**1.582**	**3%**

Fuente: Base de datos "*TAE_30062019_VF - copia*" suministrada por Dirección de Protección.

Se concluye que de los **57.093 Derechos de Petición -Tramite Atención Extraprocesal TAE-** relacionados con asuntos conciliables se dio respuesta oportuna al **97%** (55.511 peticiones) y en el **3%** (1.582 peticiones) restante el trámite se realizó fuera de los términos legalmente definidos (3 meses).

Respecto al semestre anterior la no oportunidad fue del **2%** observándose un aumento porcentual de **1%**.

En relación con los Derechos de Petición ***Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF***, para el periodo evaluado (01 de enero al 30 de junio de 2019) la Dirección de Protección en memorando con radicado Nro. 20192000000051783 del 12 de agosto de 2019 informó sobre esta petición:

> Este servicio tiene como objetivo brindar una intervención psicosocial, que ofrezca a las familias que presentan dificultades de convivencia, un fortalecimiento de sus vínculos y de cuidado mutuo, para mejorar y restablecer el desempeño de sus funciones. Actualmente, se desarrolla siguiendo lo establecido en la Guía de intervención Asistencia y Asesoría a la Familia la cual puede ser consultada en el siguiente link:
>
> https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp_guia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf
>
> (…) actualmente no se cuenta con indicador para controlar los términos de este tipo de peticiones. Sin embargo, se encuentran programadas las siguientes acciones:
> • Realizar mesas de trabajo con la Dirección de Familias y comunidades para definir línea técnica para la atención de los casos que ingresan por asistencia y asesoría familiar, de tal manera que a más tardar en el mes de octubre de 2019 se tenga una directriz respecto a los términos de atención de dichos casos.

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

- Remitir memorando a las Direcciones Regionales socializando la línea técnica para la atención de los casos que ingresan por asistencia y asesoría familiar, informando la directriz relacionada con los términos de respuesta oportunos y que se iniciará su medición por medio de una herramienta de seguimiento y monitoreo.

- Crear instrumento de medición y monitoreo en el Sistema de Información Misional SIM que permita realizar un adecuado seguimiento a la aplicación de la línea técnica respecto a la oportunidad en la atención.

- Generar reporte mensual a partir del instrumento de medición, con el fin de remitir los resultados a las regionales, solicitando análisis cualitativo y estrategias de mejora cuando así se requiera.

Estas actividades se llevarán a cabo entre el segundo semestre del año 2019 y el primer semestre del año 2020.

La Oficina de Control Interno verificó en la Base de datos entregada por la Dirección de Protección el registro de actuaciones realizadas en las peticiones denominadas "*Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)*", teniendo en cuenta que esta petición no tiene tiempos de ley establecidos para su trámite.

Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional - primer semestre de 2019

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones			
			SI	%	NO	%
Amazonas	43	0,6%	37	86,0%	6	14,0%
Antioquia	154	2,1%	127	82,5%	27	17,5%
Arauca	73	1,0%	66	90,4%	7	9,6%
Atlántico	1.132	15,3%	915	80,8%	217	19,2%
Bogotá	536	7,2%	512	95,5%	24	4,5%
Bolívar	165	2,2%	135	81,8%	30	18,2%
Boyacá	189	2,6%	164	86,8%	25	13,2%
Caldas	48	0,6%	46	95,8%	2	4,2%
Caquetá	26	0,4%	26	100,0%		0,0%
Casanare	117	1,6%	103	88,0%	14	12,0%
Cauca	104	1,4%	90	86,5%	14	13,5%
Cesar	766	10,3%	755	98,6%	11	1,4%
Choco	290	3,9%	279	96,2%	11	3,8%
Córdoba	316	4,3%	269	85,1%	47	14,9%
Cundinamarca	101	1,4%	88	87,1%	13	12,9%
Guainía	88	1,2%	81	92,0%	7	8,0%
Guaviare	40	0,5%	29	72,5%	11	27,5%
Huila	154	2,1%	140	90,9%	14	9,1%
La guajira	129	1,7%	86	66,7%	43	33,3%

Magdalena	271	3,7%	226	83,4%	45	16,6%
Meta	99	1,3%	70	70,7%	29	29,3%
Nariño	82	1,1%	74	90,2%	8	9,8%
Norte de Santander	201	2,7%	168	83,6%	33	16,4%
Putumayo	231	3,1%	189	81,8%	42	18,2%
Quindío	118	1,6%	105	89,0%	13	11,0%
Risaralda	68	0,9%	50	73,5%	18	26,5%
San Andrés	98	1,3%	88	89,8%	10	10,2%
Santander	849	11,5%	759	89,4%	90	10,6%
Sucre	104	1,4%	84	80,8%	20	19,2%
Tolima	602	8,1%	513	85,2%	89	14,8%
Valle del Cauca	169	2,3%	81	47,9%	88	52,1%
Vaupés	11	0,1%	6	54,5%	5	45,5%
Vichada	34	0,5%	27	79,4%	7	20,6%
Total General	**7.408**	**100%**	**6.388**	**86%**	**1.020**	**14%**

Fuente: Base de datos "*AAF_30062019_VF*" suministrada por Dirección de Protección

De la tabla anterior se puede concluir que del **100%** (7.408 peticiones) el **86%** (6.388 peticiones) han sido tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **14%** (1.020 peticiones) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM- alguna intervención.

Con respecto al semestre anterior se observó una disminución del **18%** del total de peticiones recibidas por este motivo de atención.

Desde la Dirección de Protección se allegó la relación de las peticiones ***Inobservancia de Derechos*** la cual en cumplimiento al artículo 99 de la Ley 1098 de 2006, modificado por el parágrafo 2 del artículo 3° de la Ley 1878 de 2018, señala: "*(…) la autoridad administrativa competente deberá movilizar a las entidades que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, dictando las órdenes específicas para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes de manera que se cumplan en un término no mayor a (10) días*", a continuación se presenta el análisis a éste tipo de petición resaltando la oportunidad, respuesta fuera de término y aquellas peticiones que en el Sistema de Información Misional – SIM no reportaban gestión al momento de la verificación por parte de la OCI:

Tabla 11. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - primer semestre 2019

Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	18	0,6%	5	27,8%	12	66,7%	1	5,6%
Antioquia	212	7,5%	154	72,6%	14	6,6%	44	20,8%

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

Arauca	75	2,7%	42	56,0%	20	26,7%	13	17,3%
Atlántico	101	3,6%	80	79,2%	13	12,9%	8	7,9%
Bogotá	555	19,7%	315	56,8%	162	29,2%	78	14,1%
Bolívar	95	3,4%	70	73,7%	10	10,5%	15	15,8%
Boyacá	50	1,8%	34	68,0%	12	24,0%	4	8,0%
Caldas	45	1,6%	22	48,9%	12	26,7%	11	24,4%
Caquetá	9	0,3%	4	44,4%	5	55,6%	0	0,0%
Casanare	30	1,1%	21	70,0%	7	23,3%	2	6,7%
Cauca	44	1,6%	26	59,1%	16	36,4%	2	4,5%
Cesar	30	1,1%	25	83,3%	4	13,3%	1	3,3%
Chocó	18	0,6%	13	72,2%	5	27,8%	0	0,0%
Córdoba	83	2,9%	60	72,3%	9	10,8%	14	16,9%
Cundinamarca	55	2,0%	39	70,9%	10	18,2%	6	10,9%
Guainía	1	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Guaviare	3	0,1%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Huila	59	2,1%	29	49,2%	25	42,4%	5	8,5%
La Guajira	63	2,2%	32	50,8%	26	41,3%	5	7,9%
Magdalena	317	11,2%	192	60,6%	67	21,1%	58	18,3%
Meta	49	1,7%	32	65,3%	8	16,3%	9	18,4%
Nariño	37	1,3%	26	70,3%	4	10,8%	7	18,9%
Norte de Santander	79	2,8%	58	73,4%	13	16,5%	8	10,1%
Putumayo	13	0,5%	12	92,3%	1	7,7%	0	0,0%
Quindío	86	3,1%	67	77,9%	13	15,1%	6	7,0%
Risaralda	147	5,2%	113	76,9%	26	17,7%	8	5,4%
San Andrés	1	0,0%	1	100,0%		0,0%	0	0,0%
Santander	140	5,0%	99	70,7%	38	27,1%	3	2,1%
Sucre	29	1,0%	21	72,4%	7	24,1%	1	3,4%
Tolima	190	6,7%	120	63,2%	51	26,8%	19	10,0%
Valle del Cauca	162	5,7%	104	64,2%	32	19,8%	26	16,0%
Vichada	23	0,8%	17	73,9%	4	17,4%	2	8,7%
Total general	**2.819**	**100,0%**	**1.837**	**65,2%**	**626**	**22,2%**	**356**	**12,6%**

Fuente: Base de datos "*InobservanciaDerechos_30062019_VF*" suministrada por Dirección de Protección

En la tabla anterior se puede observar que de las **2.819** peticiones ***Inobservancia de Derechos*** registradas en el SIM el **65,2%** (1.837 peticiones) respondieron en el tiempo establecido[1], destacándose las Regionales: Guanía, Guaviare y San Andrés con un 100%, seguido de Putumayo con 92,3% y Cesar con 83,3%. Las Regionales con registro de inoportunidad en las respuestas (es

[1] G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 5 de 29/03/2019.

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

decir superior a 10 días) fueron: Amazonas con el 66,7%, Caquetá con 55,6%, Huila con 42,4% y Cauca con 36,4%.
De igual manera, en el análisis se identificaron 356 peticiones sin gestión alguna, donde las Regionales que presentaron un porcentaje significativo fueron: Caldas con 24,4%, Antioquia con 20,8% y Nariño con 18,9%.

A continuación, se presenta el análisis de las peticiones reportadas por la **Dirección de Servicios y Atención**:

Tabla 12. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta - primer semestre 2019

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.714	3,0%	6.668	99,3%	39	0,6%	7	0,1%
Derecho de Petición - Información y Orientación	149.192	66,7%	149.192	100,0%		0,0%		0,0%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	62.593	28,0%	61.301	97,9%	1.196	1,9%	96	0,2%
Derecho de Petición - Quejas	1.185	0,5%	1.162	98,1%	20	1,7%	3	0,3%
Derecho de Petición - Reclamos	3.805	1,7%	3.743	98,4%	57	1,5%	5	0,1%
Derecho de Petición - Sugerencias	279	0,1%	277	99,3%	1	0,4%	1	0,4%
Total general	**223.768**	**100,0%**	**222.343**	**99,4%**	**1.313**	**0,6%**	**112**	**0,1%**

Fuente: Base de datos *"Base_General_peticiones_1semestre2019"* suministrada por la Dirección Servicios y Atención

Del total de peticiones recibidas (excluyendo las reportadas por la Dirección de Protección) se observó que el **0,6%** (**1.313 peticiones**) no fueron atendidas en los términos establecidos por la Ley; el **99,4%** (**222.343** peticiones) fueron atendidas oportunamente acorde a los tiempos legalmente establecidos.

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

Tabla 13.Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2019

Sede Dirección General / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	362	0,2%	325	89,8%	30	8,3%	7	1,9%
Antioquia	11.487	5,1%	11.379	99,1%	92	0,8%	16	0,1%

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

Arauca	2.047	0,9%	2.016	98,5%	31	1,5%		
Atlántico	3.799	1,7%	3.723	98,0%	76	2,0%		
Bogotá	25.916	11,6%	25.561	98,6%	341	1,3%	14	0,1%
Bolívar	3.860	1,7%	3.804	98,5%	29	0,8%	27	0,7%
Boyacá	5.203	2,3%	5.193	99,8%	10	0,2%		
Caldas	3.332	1,5%	3.321	99,7%	8	0,2%	3	0,1%
Caquetá	3.006	1,3%	3.005	100,0%	1	0,0%		
Casanare	1.179	0,5%	1.143	96,9%	35	3,0%	1	0,1%
Cauca	1.316	0,6%	1.309	99,5%	5	0,4%	2	0,2%
Cesar	3.725	1,7%	3.719	99,8%	6	0,2%		
Chocó	982	0,4%	982	100,0%		0,0%		
Córdoba	2.442	1,1%	2.430	99,5%	12	0,5%		
Cundinamarca	9.629	4,3%	9.556	99,2%	59	0,6%	14	0,1%
Guainía	215	0,1%	213	99,1%	2	0,9%		
Guaviare	303	0,1%	287	94,7%	16	5,3%		
Huila	9.799	4,4%	9.789	99,9%	9	0,1%	1	0,0%
La Guajira	1.692	0,8%	1.687	99,7%	3	0,2%	2	0,1%
Magdalena	1.557	0,7%	1.542	99,0%	14	0,9%	1	0,1%
Meta	2.871	1,3%	2.852	99,3%	15	0,5%	4	0,1%
Nariño	5.310	2,4%	5.310	100,0%		0,0%		
Norte de Santander	9.559	4,3%	9.534	99,7%	23	0,2%	2	0,0%
Putumayo	1.428	0,6%	1.428	100,0%		0,0%		
Quindío	1.985	0,9%	1.977	99,6%	6	0,3%	2	0,1%
Risaralda	8.872	4,0%	8.855	99,8%	17	0,2%		
San Andrés	382	0,2%	370	96,9%	12	3,1%		
Santander	4.764	2,1%	4.750	99,7%	13	0,3%	1	0,0%
Sede Dirección General	73.688	32,9%	73.512	99,8%	168	0,2%	8	0,0%
Sucre	1.174	0,5%	1.168	99,5%	4	0,3%	2	0,2%
Tolima	6.757	3,0%	6.733	99,6%	24	0,4%		
Valle del Cauca	14.312	6,4%	14.079	98,4%	229	1,6%	4	0,0%
Vaupés	149	0,1%	146	98,0%	3	2,0%		
Vichada	666	0,3%	645	96,8%	20	3,0%	1	0,2%
Total general	**223.768**	**100,0%**	**222.343**	**99,4%**	**1.313**	**0,6%**	**112**	**0,1%**

Fuente: Base de datos *"Base_General_peticiones_1semestre2019"* suministrada por la Dirección Servicios y Atención

Durante el periodo analizado se encontró que las Regionales tuvieron mayor celeridad en la respuesta a las peticiones, disminuyendo la inoportunidad de un **2%** (**4.002** peticiones) del segundo semestre de 2018 al **0,6%** (1.313 peticiones); sin embargo, en el análisis realizado al Sistema de Información Misional -SIM se encontraron **112** peticiones sin registro de actuación.

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

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 14. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición vs tiempo de respuesta nivel nacional y regional - primer semestre 2019

Sede Dirección Nacional/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	2	0,0%	2	100,0%				
Antioquia	1.168	17,4%	1.162	99,5%	6	0,5%		
Arauca	126	1,9%	126	100,0%				
Atlántico	41	0,6%	39	95,1%	2	4,9%		
Bogotá	692	10,3%	683	98,7%	9	1,3%		
Bolívar	78	1,2%	76	97,4%	1	1,3%	1	1,3%
Boyacá	203	3,0%	203	100,0%				
Caldas	124	1,8%	123	99,2%			1	0,8%
Caquetá	16	0,2%	16	100,0%				
Casanare	27	0,4%	23	85,2%	3	11,1%	1	3,7%
Cauca	57	0,8%	56	98,2%	1	1,8%		
Cesar	72	1,1%	71	98,6%	1	1,4%		
Chocó	11	0,2%	11	100,0%				
Córdoba	49	0,7%	49	100,0%				
Cundinamarca	155	2,3%	151	97,4%	4	2,6%		
Guainía	30	0,4%	30	100,0%				
Guaviare	13	0,2%	13	100,0%				
Huila	677	10,1%	675	99,7%	2	0,3%		
La Guajira	98	1,5%	97	99,0%			1	1,0%
Magdalena	39	0,6%	39	100,0%				
Meta	263	3,9%	262	99,6%			1	0,4%
Nariño	443	6,6%	443	100,0%				
Norte de Santander	120	1,8%	120	100,0%				
Putumayo	170	2,5%	170	100,0%				
Quindío	84	1,3%	84	100,0%				
Risaralda	760	11,3%	756	99,5%	4	0,5%		
San Andrés	15	0,2%	15	100,0%				
Santander	234	3,5%	234	100,0%				
Sede Dirección General	49	0,7%	45	91,8%	2	4,1%	2	4,1%
Sucre	15	0,2%	15	100,0%				
Tolima	545	8,1%	545	100,0%				

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

Valle del Cauca	305	4,5%	302	99,0%	3	1,0%		
Vaupés	2	0,0%	2	100,0%				
Vichada	31	0,5%	30	96,8%	1	3,2%		
Total general	**6.714**	**100,0%**	**6.668**	**99,3%**	**39**	**0,6%**	**7**	**0,1%**

Fuente: Base de datos *"Base_General_peticiones_1semestre2019"* suministrada por la Dirección Servicios y Atención

La **Tabla 14** muestra que de los **6.714** *Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* recibidos en el primer semestre del 2019 se dio trámite oportuno al **99,3% (6.668** peticiones) y se registraron con trámite fuera de término de Ley el **0.6% (39 peticiones).**

Con respecto al segundo semestre de 2018 se observó una disminución en la inoportunidad del trámite a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* del **0,4%** dado que para dicho periodo fue del **1%** (80 peticiones).

La Regional Casanare presentó en comparación con las demás regionales y la Sede Dirección General una distribución porcentual de **11,1%** (resaltada en amarillo) con trámite fuera de término legalmente definido.
En color verde se han identificado las regionales que en comparación al semestre inmediatamente anterior presentan una mejora significativa en la oportunidad de las respuestas logrando para éste semestre respuesta oportuna al **100%** entre ellas Norte de Santander y Boyacá las cuales en el segundo semestre de 2018 se analizaron con respuesta inoportuna de **4%** y **3%** respectivamente.
La Sede Dirección General (resaltada en color gris) presentó un aumento de inoportunidad pasando del **3%** (2 peticiones) al **4,1%.**

Tabla 15. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2019

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	56	0,2%	45	80,4%	11	19,6%		
Antioquia	2.285	7,5%	2.195	96,1%	71	3,1%	19	0,8%
Arauca	138	0,5%	126	91,3%	11	8,0%	1	0,7%
Atlántico	2.250	7,4%	2.241	99,6%	8	0,4%	1	0,0%
Bogotá	6.985	23,1%	6.765	96,9%	216	3,1%	4	0,1%
Bolívar	1.212	4,0%	1.108	91,4%	88	7,3%	16	1,3%
Boyacá	640	2,1%	640	100,0%		0,0%		
Caldas	832	2,7%	830	99,8%	2	0,2%		
Caquetá	133	0,4%	133	100,0%		0,0%		
Casanare	220	0,7%	210	95,5%	10	4,5%		
Cauca	655	2,2%	644	98,3%	9	1,4%	2	0,3%
Cesar	557	1,8%	557	100,0%		0,0%		

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

Chocó	100	0,3%	99	99,0%	1	1,0%		
Córdoba	946	3,1%	943	99,7%	3	0,3%		
Cundinamarca	2.056	6,8%	1.971	95,9%	73	3,6%	12	0,6%
Guainía	10	0,0%	10	100,0%		0,0%		
Guaviare	38	0,1%	38	100,0%		0,0%		
Huila	929	3,1%	927	99,8%	2	0,2%		
La Guajira	212	0,7%	212	100,0%		0,0%		
Magdalena	774	2,6%	752	97,2%	8	1,0%	14	1,8%
Meta	792	2,6%	784	99,0%	8	1,0%		
Nariño	584	1,9%	584	100,0%		0,0%		
Norte de Santander	643	2,1%	629	97,8%	14	2,2%		
Putumayo	139	0,5%	139	100,0%		0,0%		
Quindío	393	1,3%	391	99,5%	2	0,5%		
Risaralda	709	2,3%	706	99,6%	3	0,4%		
San Andrés	29	0,1%	27	93,1%	2	6,9%		
Santander	1.708	5,6%	1.670	97,8%	13	0,8%	25	1,5%
Sucre	569	1,9%	562	98,8%	7	1,2%		
Tolima	1.223	4,0%	1.222	99,9%	1	0,1%		
Valle del Cauca	2.396	7,9%	2.343	97,8%	52	2,2%	1	0,0%
Vaupés	15	0,0%	14	93,3%	1	6,7%		
Vichada	46	0,2%	44	95,7%	2	4,3%		
Total general	**30.274**	**100,0%**	**29.561**	**97,6%**	**618**	**2,0%**	**95**	**0,3%**

Fuente: Base de datos *"Base_General_peticiones_1semestre2019"* suministrada por la Dirección Servicios y Atención.

En la tabla anterior se observó que de los **30.274** *Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración* recibidos en el primer semestre del 2019 se dio respuesta oportuna al **97,6%** (29.561 peticiones) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **2%** (618 peticiones); sin embargo, se encontraron **95 peticiones** (0,3%) sin registro de actuaciones en el SIM.

Al revisar tiempo de respuesta en los *Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración* para el primer semestre de 2019, se observó que a nivel Nacional de 33 puntos de atención (Regionales) 5 presentaron respuestas fuera del término legalmente definido igual o superior al **5%** resaltadas en la tabla 15 en color amarillo.

En relación con el segundo semestre del 2018 se encontró que de **31.910** *Derechos de Petición*[2] recibidos en ese periodo se pasó a **30.274** evidenciándose una disminución del **5%** (1.636 peticiones).

[2] *Denuncias Proceso de Restablecimiento de Derechos - PRD* según G1. RC *Guía De Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 4 del 07/08/2018, tipo de petición actualizada por "Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos" en la versión 5 de la Guía en cumplimiento a lo consagrado en la Ley 1878 de 2018.*

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

Tabla 16.Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional - primer semestre de 2019

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad
Amazonas	22	1%	22	100%			
Antioquia	305	8%	296	97%	7	2%	2
Arauca	27	1%	25	93%	2		
Atlántico	116	3%	112	97%	4	3%	
Bogotá	691	18%	675	98%	16	2%	
Bolívar	110	3%	110	100%		0%	
Boyacá	131	3%	131	100%		0%	
Caldas	187	5%	187	100%		0%	
Caquetá	25	1%	25	100%		0%	
Casanare	28	1%	27	96%	1	4%	
Cauca	63	2%	63	100%		0%	
Cesar	84	2%	84	100%		0%	
Chocó	19	0%	19	100%		0%	
Córdoba	104	3%	103	99%	1	1%	
Cundinamarca	209	5%	208	100%		0%	1
Guainía	7	0%	7	100%		0%	
Guaviare	6	0%	6	100%		0%	
Huila	127	3%	127	100%		0%	
La Guajira	62	2%	61	98%		0%	1
Magdalena	93	2%	90	97%	2	2%	1
Meta	62	2%	62	100%		0%	
Nariño	152	4%	152	100%		0%	
Norte de Santander	95	2%	95	100%		0%	
Putumayo	28	1%	28	100%		0%	
Quindío	61	2%	61	100%		0%	
Risaralda	95	2%	93	98%	2	2%	
San Andrés	4	0%	4	100%		0%	
Santander	203	5%	202	100%	1	0%	
Sede Dirección General	42	1%	42	100%		0%	
Sucre	67	2%	67	100%		0%	
Tolima	212	6%	212	100%		0%	

Valle del Cauca	359	9%	338	94%	21	6%	
Vaupés	2	0%	2	100%		0%	
Vichada	7	0%	7	100%		0%	
Total general	**3805**	**100%**	**3743**	**98%**	**57**	**1%**	**5**

Fuente: Base de datos *"Base_General_peticiones_1semestre2019"* suministrada por la Dirección Servicios y Atención.

En la tabla 16, se observa que de los **3.805** *Derechos de Petición - Reclamos* recibidos en el primer semestre del 2019 a nivel Nacional, **57** se encontraron registrados con respuestas fuera de término; lo cual equivale al **1%**.

Tabla 17. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2019.

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	6	1%	6	100%				
Antioquia	71	6%	69	97%	1	1%	1	17%
Arauca	7	1%	6	86%	1	14%		
Atlántico	42	4%	42	100%				
Bogotá	307	26%	302	98%	5	2%		
Bolívar	11	1%	11	100%				
Boyacá	22	2%	22	100%				
Caldas	29	2%	29	100%				
Caquetá	6	1%	6	100%				
Casanare	7	1%	6	86%	1	14%		
Cauca	18	2%	18	100%				
Cesar	18	2%	18	100%				
Chocó	2	0%	2	100%				
Córdoba	9	1%	9	100%				
Cundinamarca	62	5%	60	97%	2	3%		
Guainía	2	0%	2	100%				
Guaviare	3	0%	3	100%				
Huila	36	3%	36	100%				
La Guajira	9	1%	9	100%				
Magdalena	30	3%	30	100%				
Meta	25	2%	25	100%				
Nariño	48	4%	48	100%				
Norte de Santander	23	2%	23	100%				

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

Putumayo	9	1%	9	100%				
Quindío	20	2%	20	100%				
Risaralda	27	2%	27	100%				
San Andrés	3	0%	3	100%				
Santander	42	4%	41	98%			1	2%
Sede Dirección General	110	9%	106	96%	4	4%		
Sucre	15	1%	15	100%				
Tolima	37	3%	37	100%				
Valle del Cauca	119	10%	113	95%	5	4%	1	3%
Vaupés	4	0%	4	100%				
Vichada	6	1%	5	83%	1	17%		
Total general	**1.185**	**100%**	**1.162**	**98%**	**20**	**2%**	**3**	**0%**

Fuente: Base de datos *"Base_General_peticiones_1semestre2019"* suministrada por la Dirección Servicios y Atención.

En la tabla **17** se muestra que de los **1.185** *Derechos de Petición - Quejas* recibidas en el primer semestre del 2019 el **2%** (20 Quejas) se encontraron con registro de trámite fuera de término legalmente definido. Así mismo, al analizar el comportamiento se observó que las Regionales que presentaron un porcentaje igual o superior al **14%** de inoportunidad en la respuesta fueron: Arauca y Casanare 14% (2 quejas) y Vichada 17% (1 queja).

En relación con el resultado del segundo semestre de 2018 se evidenció que la inoportunidad del trámite para este tipo de petición se mantiene en un **2%.**

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

A continuación se describen los mecanismos implementados a nivel Nacional para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el primer semestre de 2019 y de las acciones informadas en el memorando radicado No. 20191250000036373 del 23 de julio del 2019, verificados por la Oficina de Control para el presente informe.

Tabla 18. . Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el primer semestre de 2019

Mecanismos	Acciones adelantadas
	La Dirección de Servicios y Atención refiere que semanalmente envía alertas a través de correos electrónico a las 33 Regionales con la base de datos en la que detallan "*...las peticiones que para la fecha de reporte no cuentan con gestión de fondo o están próximas a vencer...*". Este mecanismo permite que los responsables de Puntos de Atención realicen el seguimiento e ingresen al

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

Alertas de Peticiones Abiertas Vencidas	Sistema de Información Misional -SIM- *"...las gestiones correspondientes a la respuesta de fondo, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Guía de Gestión de PQRS."*. Informan además que este mecanismo ha permitido disminuir en un 31% *"...el número de peticiones abiertas vencidas, mejorando así la oportunidad en la atención..."*. **Evidencia:** En revisión aleatoria de los correos electrónicos enviados a las 33 Regionales se seleccionó una muestra de 6 Regionales: Antioquia: 28 correos: *Reporte PAV 01 de enero de 2015 al 01 de enero de 2019 – Antioquia* y *Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 22 de Enero de 2019* – Antioquia; Chocó: 25 correos: *Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 01 de mayo de 2019 – Choco* y *Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 23 de abril de 2019 – Chocó*; Norte de Santander: 20 correos: *Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 01 de mayo de 2019 - Norte de Santander* y *Reporte PAV 1 de enero de 2017 al 26 de marzo de 2019 - Nte de Santander;* Tolima: 28 correos: *Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 05 de marzo de 2019 – Tolima* y *Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 23 de abril de 2019 – Tolima*; La Guajira: 26 correos: *Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 5 de marzo 2019 - La Guajira* y *Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 26 de febrero 2019 - La Guajira* y Boyacá: 30 correos: *Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 16 de enero de 2019 – Boyacá* y *Reporte PAV 01 de enero de 2017 al 19 de marzo 2019 – Boyacá*. **Tomado:** Informe de Seguimiento PQRS – Primer Semestre de 2019 de fecha 2019-07-23 **Fuente:** \\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I-SEMESTRE_2019_OCI\Anexo 4

Nacional	Semestre I 2018	Semestre I 2019	Variación
	1.953	1.357	31%

Fuente: seguimiento semanal PAV - DSyA

Alertas peticiones creadas sin	La Dirección de Servicios y informa que semanalmente los profesionales de apoyo a esta Dirección *"...revisan y analizan las peticiones en estado creadas, sin direccionamiento (...) reportan (...), a las responsables (...) las peticiones que deben ser direccionadas al profesional competente (...) y en el mismo correo, y en caso de identificarse, se informan las peticiones del tipo Información y Orientación, que requieren cierre inmediato..."*. Producto de esta estrategia, en los trimestres 1 y 2 de 2019 se logró *"...disminuir en un 94 % las peticiones en estado creado."*. Se observó en el Informe que en el 2019 se generaron 2 Salidas No Conformes (Bogotá: SNC 3410 y Antioquia: SNC 3413) a las cuales se les dio el tratamiento del caso. **Tomado:** Informe de Seguimiento PQRS – Primer Semestre de 2019 de fecha 2019-07-23 **Evidencia:** En revisión aleatoria de los correos electrónicos enviados a las 33 Regionales se seleccionó una muestra de 6 Regionales: Arauca: 11 correos: *ARAUCA* -

	Trimestre I			Trimestre II		
	Enero	Marzo	Variación	Abril	Junio	Variación
Total General	128	5.887	4499%	5.888	379	-94%

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

direccionamiento	*02/01/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO* y *ARAUCA 23/04/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO*; Caquetá: 8 correos: *CAQUETA- 02/01/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO* y *CAQUETA 31/01/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO*; Cundinamarca: 29 correos: *CUNDINAMARCA 02/04/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO* y *CUNDINAMARCA 26/03/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO*; Nariño: 8 correos: *NARIÑO - 08/04/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO* y *NARIÑO 19/02/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS DIRECCIONAMIENTO Y/O CIERRES*; Sucre: 1 correo: *SUCRE 31/12/2018 ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIIRECCIONAMIENTO*; y Putumayo: 17 correos: *PUTUMAYO 05/04/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO* y *PUTUMAYO 29/04/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO*. **Fuente:** \\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I-SEMESTRE_2019_OCI\Anexo 5
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDS	La Dirección de Servicios y Atención refiere que trimestralmente realiza seguimiento a la gestión Regional del Proceso de Relación con el ciudadano, el cual consiste en análisis a nivel de Centros Zonales como: resultados de indicadores de gestión, seguimiento a los Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos, peticiones pendientes de gestión o cierre, acciones correctivas, principales motivos afectados por las PQRS, resultados encuestas de satisfacción y modelo de atención presencial. Estos resultados se socializan a través de memorandos a cada Dirección Regional con las recomendaciones, reconocimientos e invitaciones para que identifiquen e implementen las acciones de mejora, según el caso. En la actualidad, esta Dirección se encuentra en proceso de validación del memorando del seguimiento al segundo trimestre, toda vez, que en los Indicadores de gestión de junio (reporte SIMEI) generan gran parte de los insumos para el informe. En mayo se envió el memorando de análisis del primer trimestre. **Evidencia:** Se realiza revisión aleatoria de los correos electrónicos enviados a las 33 Regionales y se seleccionó una muestra de 6 Regionales: Amazonas (S-2019-268346-0101), Bogotá (S-2019-268934-0101), Cauca (S-2019-268451-0101), Guaviare (S-2019-268529-0101), Nariño (S-2019-268699-0101) y Vichada (S-2019-271820-0101), Memorandos enviados el 14/05/2019 **Fuente:** \\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I-SEMESTRE_2019_OCI\Anexo 6
	La Dirección de Servicios y Atención manifiesta que cuentan con 6 profesionales responsables de brindar asistencia técnica en lo referente a procesos y procedimiento del Proceso de Relación con el ciudadano de manera presencial, correos electrónicos, Lync y por teléfono. Las temáticas en las que más se acompaña son: aplicación de parámetros (Guía de Gestión PQRS); herramienta

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

Asistencia Técnica Enlaces Regionales	electrónica de asignación de citas SEAC; registros en el SIM; Guía de constatación, eliminación de actuaciones SIM, entre otros. Así mismo, se brinda línea técnica en los casos de identificación de peticiones sin gestión, seguimientos y recomendaciones frente a las debilidades identificadas a fin de fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones. **Evidencia:** Se realiza revisión aleatoria a las evidencias de contenidas en el Anexo 6: carpetas: 1. **OTRAS ALERTAS Y SEGUIMIENTOS:** contiene 18 carpetas regionalizadas donde se revisa de manera aleatoria: Atlántico: 4 correos: Atlántico - *Revisión casos R-CC* y *ATLANTICO - REPORTE DE PETICIONES PENDIENTE 2016 – 2017*; San Andrés: 1 correo: REGIONAL SAN ANDRES - ABRIL - SEGUIMIENTO AAC-165 ANEXO; Meta: 2 correos: *Meta revisión casos R-CC SIM 25619088* y *Meta revisión casos R-CC SIM 1761389033*; Bolívar: 10 correos: *INOBSERVANCIA DE DERECHOS* y *RV: BOLIVAR-27/02/2019 PETICIONES PENDIENTES DE GESTIÓN*; Huila: 10 correos: *HUILA- 13/02/2019 PETICIONES PENDIENTES DE GESTIÓN* y *RV: HUILA - REVISIÓN CASOS R-CC.* 2. **Carpeta "*PREGUNTAS FRECUENTES*":** en la que se encuentran 14 carpetas, se revisa de manera aleatoria las carpetas: Conciliables: contiene 14 correos y se seleccionó la carpeta **Conciliables**: de esta carpeta se seleccionaron los correos: **1. Conciliable** de fecha martes 16/04/2019 5:04 p.m. ASUNTO "*RE: CONCEPTO DENUNCIA "TENENCIA IRREGULAR*"; - Fijación de Custodia y Cuidado Personal; correo **7. Registro Trámites Conciliables I** de fecha martes 16/04/2019 4:01 p. m. **ASUNTO:** "*RV: DOCUMENTACIÓN TRAMITES CONCILIABLES*" y correo **12. Motivo Incumplimiento al Régimen de visitas y de Custodia** de fecha jueves 11/04/2019 11:45 a. m. ASUNTO "*RV: Motivo Incumplimiento al Régimen de visitas y de Custodia*". 3. **Carpeta "*RIESGOS*"**: contiene 1 archivo Excel "*Relación con el Ciudadano – 2019*" y la carpeta "RC4" la cual contiene a su vez 6 carpetas de los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio, se revisa aleatoriamente la de **marzo:** *Reporte Regional PQRS fuera de términos - marzo 2019* y *Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos – Marzo 2019* y **mayo:** *Reporte Regional PQRS fuera de términos - Mayo 2019* y *Reporte Sede Dir. General PQRS- términos - Mayo 2019.* **Fuente:** **\\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I-SEMESTRE_2019_OCI\Anexo 7**
	La Dirección de Servicios y Atención refiere que previo al reporte de Indicadores definitivos en el Tablero de Control envía a las Direcciones Regionales un informe preliminar para que tomen las acciones del caso relacionadas con las peticiones "*que afectan las valoraciones*"; una vez validan la información, el Profesional Épico de la DSyA realiza al reporte final y se carga en el Tablero de Control (SIMEI) de acuerdo con a lo establecido por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación. Este mecanismo implementado por la DSyA permite "*promover la cultura de actualización del SIM (…) fortalecer los controles frente la*

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

Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención	*oportunidad de respuesta*.". Además, mensualmente la DSyA realiza el Comité de Calidad el cual "*...se efectúa análisis del comportamiento de los indicadores de gestión a cargo del profesional Épico y las cogestoras regionales, quienes analizan los resultados e identifican las medidas que se deben adoptar en cada caso...*", una vez realizada esta actividad, las cogestoras retroalimentan a la Regional asignada y éstas a su vez a los responsables de los Puntos de Atención de sus Centros Zonales. Lo anterior permite "*...asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión*". **Evidencias:** En revisión de los soportes que reposan en el Anexo 8 se seleccionan de manera aleatoria las carpetas: Acciones Correctivas, Comité y Correos: 1. **Carpeta *"Acciones Correctivas"***: contiene 1 archivo Excel "*AC_20190722*". 2. **Carpeta "*Creación*"**: contiene 25 correos electrónicos, se seleccionan 5 correos: archivo **1: "*Acción Correctiva 10473 - Proceso Relación con el Ciudadano*"** de fecha 23/01/2019 ASUNTO "*Acción Correctiva 10473 - Proceso Relación con el Ciudadano*"; archivo **2: "Acción Correctiva 10716 - Proceso Relación con el Ciudadano"** de fecha ASUNTO "*Acción Correctiva 10716 - Proceso Relación con el Ciudadano*"; archivo **3." Acción Correctiva 10810 y 10813 - Proceso Relación con el Ciudadano"** de fecha 17/05/2019 ASUNTO "*Acción Correctiva 10810 y 10813 - Proceso Relación con el Ciudadano*"; archivo **4 "Acción Correctiva 10851 - Proceso Relación con el Ciudadano "de** fecha 31/05/2019 ASUNTO "*Acción Correctiva 10851 - Proceso Relación con el Ciudadano*" y archivo **5 "Salida No Conforme 3410 - Proceso Relación con el Ciudadano"** de fecha 19/03/2019 ASUNTO "*Salida No Conforme 3410 - Proceso Relación con el Ciudadano*". 3. **Seguimiento**: contiene 22 correos electrónicos, se seleccionan 5: archivo **1 "RE_ Acción Correctiva 10696 - Proceso Relación con el Ciudadano"** de fecha 22/04/2019 ASUNTO "*RE: Acción Correctiva 10696 - Proceso Relación con el Ciudadano*"; archivo **2 "RE_ CIERRE ACCION CORRECTIVA 10350 Regional Santander"** de fecha 18/02/2019 ASUNTO "*RE_ CIERRE ACCION CORRECTIVA 10350 Regional Santander*"; archivo **3 "RE_ Seguimiento AC 10372"** de fecha 18/06/2019 ASUNTO "*RE: Seguimiento AC 10372*"; archivo **4 "RE_ Solicitud cierre Acción Correctiva # 9360"** de fecha 25/02/2019 ASUNTO "*RE: Solicitud cierre Acción Correctiva # 9360*" y **archivo 5 "*RE_ Solicitud Verificación AC 10373*"** de fecha 08/05/2019 ASUNTO "*RE: Solicitud Verificación AC 10373*". **Fuente:** \\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I-SEMESTRE_2019_OCI\Anexo 8
	La Dirección de Servicios y Atención informó que lidera permanentemente "*...la construcción y actualización de contenidos para la adecuada gestión y atención de PQRS*" los cuales se socializan y publican a fin de que los profesionales de los Puntos de Atención cuenten con herramientas necesarias para su quehacer Misional. En el Informe señalan la ruta en la cual se encuentran los documentos que se actualizaron y se construyeron en el primer semestre de 2019. **Evidencia:**

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

Construcción y Actualización de contenidos	Se revisó la ruta señalada y se evidenciaron los siguientes documentos: 1. P5.RC PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO / CLIENTE versión 2 de fecha 22/05/2019. 2. G1.RC GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF versión 5 de fecha 29/03/2019. 3. G3.RC GUÍA PARA APERTURA, TRASLADO Y CIERRE DE CENTROS ZONALES Y EQUIPOS DE ATENCIÓN O TRASLADO DE DIRECCIONES REGIONALES versión 2 de fecha 29/03/2019. Fuente: https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano
Estrategia de apropiación del Conocimiento.	La Dirección de Servicios y Atención en el primer semestre de 2019 continuó con estrategias para favorecer la apropiación del conocimiento orientada a *"...afianzar el saber de los colaboradores que cumplen funciones propias del Proceso de Relación con el Ciudadano en los tres niveles de atención..."* esto ha permitido que los profesionales se perfilen más para el servicio de atención a la ciudadanía *"...impactando de manera positiva en la satisfacción de los ciudadanos (...) optimizando la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF."*. Entre los objetivos planteados: 1. Redefinir las acciones de asistencia técnica, que se adelantan desde la Dirección de Servicios y Atención, a los responsables regionales y zonales, atendiendo el nivel de apropiación de conocimiento demostrado. 2. Promover el estudio continuo entre los colaboradores que apoyan el proceso de relación con el ciudadano, a partir de la consulta recurrente y aprehensión de los conocimientos transferidos en los documentos de apoyo. Adicional a ello, mensualmente se envían correos a los Responsables de Servicios y Atención, entre las temáticas socializadas a través de las "*capsulas de servicio*": **Evidencia:** Se realiza revisión aleatoria a las evidencias del Anexo 10: reposan 4 carpetas: **Carpeta CAPACITACIONES: 2 carpetas: 1 PROCESO:** contiene 5 archivos PDF de listados de asistencias de los cuales se seleccionaron 2: 1. "*AMAZONAS MAYO 15 16 Y 17*": con 44 participantes y 2. "*GUAJIRA JUNIO 26 27 y 28*": con 14 participantes. 1. **Carpeta SERVICIO:** contiene 4 archivos PDF de listados de asistencia: 1. "JUNIO 5 TALLER DE ACTITUD ARAUCA": con 45 participantes y "MAYO 17 TALLER ACTITUD SERVICIO CMCA": Regional Cundinamarca con 11 participantes. 2. **Carpeta CÁPSULAS:** contiene 18 correos electrónicos: correo "**1 DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**" de fecha 21/03/2019 ASUNTO: "*CÁPSULA DEL SERVICIO: DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA*"; correo "**7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN SALUDAR**" de fecha 23/04/2019 ASUNTO "*CÁPSULA DEL SERVICIO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –*

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

SALUDAR" y correo "**18 PROTOCOLO DE ATENCIÓN RESPONDER EL TELÉFONO II**" de fecha 25/06/2019 ASUNTO "*CAPSULA DEL SERVICIO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - RESPONDER EL TELÉFONO II*".

3. **Carpeta VALORACIÓN DE CONOCIMIENTOS:** contiene la carpeta "*INVITACIONES*" y "*SOCIALIZACIÓN RESULTADOS*". La **carpeta "INVITACIONES"** contiene 3 correos de los grupos participantes: **"GRUPO 1"** de fecha 25/04/2019 ASUNTO "*PRIMERA VALORACIÓN TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS 2019 - GRUPO 1*": "**GRUPO 2"** de fecha 25/04/2019 ASUNTO "*PRIMERA VALORACIÓN TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS 2019 - GRUPO 2*" y "**GRUPO 3"** de fecha 25/04/2019 ASUNTO "*PRIMERA VALORACIÓN TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS 2019 - GRUPO 3*". La **carpeta "SOCIALIZACIÓN RESULTADOS"** contiene 3 correos: "**RESULTADOS GRUPO 1"** de fecha 20/06/2019 ASUNTO "*RESULTADOS PRIMERA VALORACIÓN TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS GRUPO 1*", "**RESULTADOS GRUPO 2"** de fecha 21/06/2019 ASUNTO "*RESULTADOS PRIMERA VALORACIÓN TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS GRUPO 2*" y "**RESULTADOS GRUPO 3"** de fecha 02/07/2019 ASUNTO "*RESULTADOS PRIMERA VALORACION TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS GRUPO 3*".

4. **Carpeta VIDEOCONFERENCIAS:** contiene las carpetas "**INVITACIONES**" y "**LISTAS DE ASISTENCIA". Carpeta "INVITACIONES:** contiene 8 correos electrónicos: correo **"8 DE MAYO"** de fecha 22/05/2019 ASUNTO "*VIDEOCONFERENCIA MARTES 28 DE MAYO DE 8:00am A 12:00m*"; correo **"25 DE JUNIO"** de fecha ASUNTO "*VIDEOCONFERENCIA MARTES 25 DE JUNIO DE 8:00am A 12:00m*" y correo **"29 DE MAYO"** de fecha 22/05/2019 ASUNTO "*VIDEOCONFERENCIA MIÉRCOLES 29 DE MAYO DE 8:00am A 12:00m*". Carpeta "**LISTAS DE ASISTENCIA**": contiene las carpetas de los meses febrero, abril, mayo y junio. Se realiza revisión aleatoria a carpeta de abril y se observó 17 carpetas regionalizadas, se revisaron las de **Antioquia** (Listados de asistencia de CZ Magdalena Medio: 2 participantes; CZ Nororiental: 1 participante y Regional Antioquia: 7 participantes. Y se revisó la carpeta de **Córdoba:** CZ Lorica: 2 participantes; CZ Sahagún: 2 participantes y Regional Córdoba: 12 participantes.

Fuente:
\\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I-SEMESTRE_2019_OCI\Anexo 10

Fuente: Memorando radicado No. 201912500000036373 enviado por la Dirección de Servicios y Atención
Ruta: \\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I-SEMESTRE_2019_OCI

5.4 Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generados en el primer semestre del 2019 para el Proceso de Relación con el Ciudadano

La Dirección de Servicios y Atención informó a la Oficina de Control Interno de las Acciones Correctivas y las Salidas No Conformes generadas a partir de las labores de autocontrol y el seguimiento permanente a las Regionales, a continuación, el detalle:

Tabla 19. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes – primer semestre 2019

Regional	Total			
	Acciones Correctivas	Salidas No Conformes	Total	%
Antioquia	1	3	4	4,2%
Atlántico		2	2	2,1%
Bogotá	13	4	17	17,9%
Boyacá	1	4	5	5,3%
Caldas	5	6	11	11,6%
Cauca		1	1	1,1%
Chocó		1	1	1,1%
Huila	1		1	1,1%
Magdalena		11	11	11,6%
Meta		1	1	1,1%
Norte de Santander		1	1	1,1%
Risaralda	1	1	2	2,1%
Dirección Servicios y Atención	24	2	26	27,4%
Tolima	1		1	1,1%
Valle del Cauca	1	9	10	10,5%
Vichada	1		1	1,1%
Total general	**49**	**46**	**95**	**100,0%**

Fuente: Informe emitido por DSYA del 23/07/2019: anexos 8 y 12, http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/

Cotejando la información reportada por la Dirección de Servicios y Atención vs información registrada en ISOLUCION se encontró que esta Dirección generó **24** *Acciones Correctivas* y **2** *Salidas No Conformes* para un total de **26** registros (**27%**), los **69** registros (**73%**) restantes fueron generados por las regionales.

En la tabla **19** se observa que las regionales con mayor número de registros fueron: *Bogotá* con 17 (**18%**), *Caldas* y *Magdalena* con 11 registros (**12%**) y *Valle del Cauca* con 10 registros (**11%**).

Para la generación de las Acciones Correctivas y las Salidas No Conformes se evidenció que están relacionados con: *fallas en los registros, clasificación y/o anulación de las peticiones*[3].

La Oficina de Control Interno de igual manera verificó en el Aplicativo ISOLUCION el estado de las salidas no conformes, encontrando:

[3] Tomado de memorando con radicado Nro. 21912500000036373 del 23/07/2019 enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno.

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

Tabla 20. Consolidado Servicios No Conformes – primer semestre 2019

Sede Dirección General / Regional	Total general	Estado	
		Abierta	Cerrada
Antioquia	3		3
Atlántico	2		2
Bogotá	3		3
Bogotá	1		1
Boyacá	4		4
Caldas	6		6
Cauca	1		1
Chocó	1		1
Magdalena	11	2	9
Meta	1		1
Norte de Santander	1		1
Risaralda	1		1
Valle	9		9
Sede de la Dirección General	2		2
Total general	**46**	**2**	**44**

Fuente: http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/

Los **46** servicios no conformes fueron registrados en cumplimiento al *anexo 1 Cuadro Identificación y tratamiento de Salidas No conformes del* P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 3 del 16/02/2018.

De las tres regionales con mayor número de servicios no conformes identificados estan *Magdalena* (11), *Valle* (9) y *Caldas* (6), se pudo evidenciar el cumplimiento de las acciones dentro de los términos establecidos.

De acuerdo con lo anterior la Dirección de Servicios y Atención informó:

> *"que el **58%** de las Acciones de Mejora, ya han sido cerradas o cuentan con un plan de acción (…) la eficacia de estas acciones es validada, de acuerdo con el cumplimiento de las actividades definidas en los respectivos planes de acción y su pertinencia con los análisis de causas, éste gestión y las respectivas evidencias son validadas por la Dirección de Servicios y Atención para luego proceder con el cierre de las mismas, siempre y cuando se identifique que los controles sean efectivos"*[4]

Lo antes descrito fue verificado desde la Oficina de Control Interno en los anexos allegados y en el Aplicativo ISOLUCION.

[4] Ibid, página: 6 envés.

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

5.5 Acciones de articulación con áreas responsables de atender las peticiones de acuerdo a la competencia.

Para el primer semestre de 2019 la Dirección de Servicios y Atención informó a la Oficina de Control Interno:

De las alertas preventivas enviadas a la Dirección de Protección de los **derechos de petición** que de acuerdo con su estado en el Sistema de Información Misional – SIM no cuentan con gestión o cierre para cumplir de manera oportuna con los tiempos de ley establecidos.

Así mismo, allegó soportes de las acciones adelantadas respecto al tipo de petición ***Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos,*** mensualmente se remite a las Regionales con copia a la Dirección de Protección el estado para el monitoreo y la actuación a que haya lugar.

Como producto de las acciones de articulación las dos direcciones mencionadas respecto al trámite de la constatación de los ***Reportes de Amenaza y Vulneración de Derechos*** (antes *Denuncias*) adelantarán el trámite respectivo desde la competencia que les asiste para la actualización del procedimiento. Así mismo a la fecha las dos direcciones cuentan con el mapeo institucional de los constatadores a nivel nacional como insumo para la toma de decisiones.

5.6 Verificación de controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2019).

Una vez consultada la matriz de riesgos del Proceso Misional Relación con el Ciudadano, la Oficina de Control Interno observó que para el riesgo *Falta de oportunidad en la gestión de PQR´S* los controles establecidos no fueron efectivos, dado que en los diferentes análisis realizados (**ver:** tablas 7,8,9,11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17) por tipo de petición se encontraron peticiones con respuestas fuera de término y para el caso de la petición *Asistencia y Asesoría a la Familia* (**ver** tabla 10)sin registro de actuaciones para un total de **1.020** durante el semestre.

6. CONCLUSIONES

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 el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF cuenta con Oficina de Servicios y Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los diferentes puntos de atención.

El ICBF cuenta con un Modelo de Atención el cual pertenece el Proceso Misional *Relación con el Ciudadano.*

La Entidad dispone de canales de recepción para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; entre ellos: *Buzón, Chat, Click to call, Correo Electrónico, Escrito, Facebook,*

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

Instagram, Portal Web, Verbal, Telefónico, Twitter, Videollamada y WhatsApp; encontrando que los tres canales más utilizados por los grupos de interés son: presencial verbal con un **44,64%** (217.639 peticiones), telefónico verbal **26,86%** (130.962 peticiones) y escrito **16,63%** (81.066 peticiones); lo cual corresponde al **88,12%** del total de peticiones.

La Dirección de Servicios y Atención lidera el Proceso Relación con el Ciudadano, cumple con la obligación de recibir, direccionar y tramitar los derechos de petición que los ciudadanos presentan sobre los servicios que brinda el ICBF, logrando de manera preventiva mejorar los tiempos de respuesta para garantizar la oportunidad del trámite y hacer así seguimiento a nivel Nacional, Regional y Zonal de las diferentes peticiones.

No obstante, lo anterior, dados los resultados del presente informe, se requiere continuar fortaleciendo las acciones de control en aras de garantizar el 100% de oportunidad en el trámite de todas las peticiones recibidas en el ICBF.

Respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de Ley registrados, se encontró que los reportados para el primer semestre del 2019 están acordes con lo determinado en la *"G1.RC "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF del 29/03/2019 versión 5".*

En cumplimiento a lo consagrado en la Ley 1878 de 2018 el ICBF actualizó la *G1.RC "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – versión 5* con la modificación del tipo de petición *Denuncias*, por ***Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos*** y creó el tipo de petición ***Inobservancia de Derechos***; así mismo se creó el tipo de petición ***Solicitud de restablecimiento de derechos otras autoridades***.

Respecto a la oportunidad en las respuestas emitidas según tipo de petición se concluye:

De los **79.014** ***Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD*** recibidos durante el primer semestre de 2019, el **24%** (19.130 peticiones) se encontraron registrados con trámite fuera de los términos de Ley.

De los **57.093 Trámite de Atención Extraprocesal – *Conciliables*** recibidos en el primer semestre del 2019 se dio respuesta oportuna al **97,2%** (55.511 peticiones) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **2,8%** (1.582 peticiones).

De las peticiones relacionadas con ***Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia*** – **AANF** se puede concluir que del **100%** (7.408 peticiones) el **14%** (1.020 peticiones) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM- alguna intervención durante el semestre analizado.

De las peticiones ***Inobservancia de Derechos*** se observó que de 2.819 (**100%**) el **65,2%**(1.837 peticiones) fueron tramitadas dentro de los términos de Ley, el **22,2%** (626 peticiones) fuera de término y el **12,6%** (356 peticiones) sin registro de actuaciones en el SIM.

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

Del total de 6.714 (**100%**) peticiones **Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos en el primer semestre del 2019 por el ICBF se dio trámite oportuno al **99,3%** (6.668 peticiones), se registraron con trámite fuera de término de Ley el **0,6%** (39 peticiones) y **7** (0,1%) peticiones no registraron actuación.

De los 30.274 ***Derechos de Petición Amenaza o Vulneración*** recibidos durante el primer semestre de 2019, al **97,6%** (29.561 peticiones) se brindó respuesta oportuna, el **2%** (618 peticiones) se respondieron fuera de término y el **0,3%** (95 peticiones) no registraron actuación.

En relación con los ***Derechos de Petición – Reclamos*** se observa que, de los **3.805** derechos de petición recibidos en el primer semestre del 2019 a nivel Nacional el **98%** (3.743 peticiones) se respondieron oportunamente.

De los **1.185** ***Derechos de Petición - Quejas*** recibidas en el primer semestre del 2019 el **98%** (1.162 Quejas) fueron tramitadas dentro del término legalmente definido.

Se destacan las actividades de control establecidas por la Dirección de Servicios y Atención al seguimiento continuo en los registros de las peticiones en el Sistema de Información Misional -SIM, el acompañamiento permanente a los puntos de atención y los reportes de alertas tempranas, lo cual se evidencia en el porcentaje significativo de respuesta oportuna de los diferentes tipos de petición.

Aunque el comportamiento en el tipo de petición ***Reporte Amenaza o Vulneración*** registró un **97,6% (30.274 peticiones)** de oportunidad en la respuesta preocupa que el **2%** (618 peticiones) contó con respuesta fuera de término y un **0,3%** (95 peticiones), no se encontró registro de actuación en el SIM cuando éste tipo de petición cuenta con términos de ley de tres días y corresponde a la petición donde se pone en conocimiento ante el ICBF cualquier situación de presunta amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

7. RECOMENDACIONES

Revisar la matriz de riesgos y de ser necesario actualizar la misma a la luz de la versión 5 de la *G1.RC "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF del 29/03/2019.*

Socializar los resultados del presente informe a las Direcciones Regionales y a las Dependencias de la Sede Dirección General.

Instar a las Regionales para el cumplimiento de los tiempos de ley establecidos específicamente en el tipo de petición *Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos.*

Si bien el seguimiento a las peticiones *Asistencia y Asesoría a la Familia* es realizado por la Dirección de Protección se recomienda articular acciones con las demás áreas misionales; teniendo

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

en cuenta el Plan Estratégico vigente para la Entidad, la ubicación de la G15. PP Guía de Intervención Asistencia y Asesoría dentro del Proceso Misional Promoción y Prevención y los resultados de falta de actuación para 1.020 peticiones durante el período analizado.

Respecto a las peticiones que no cuentan con términos de ley según lo citado en la G1. RC *Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF* la Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección de Servicios y Atención revisar y actualizar de ser necesario la guía con base a los términos que han sido establecidos en los procedimientos, lineamientos y manuales.

Cordialmente,

YANIRA VILLAMIL S.
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Juliana Lizeth Arévalo Melo. Trabajadora Social – Contratista OCI
Iván Yesid Lerma Arangure. Psicólogo – Contratista OCI

Revisado por: Yanira Villamil S. OCI

PÚBLICA

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