


**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN (QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS) EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR
FAMILIAR, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE
2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION**

PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE 2015



Elaborado: Oficina de Control Interno

**BIENESTAR
FAMILIAR**

Bogotá, D.C. ABRIL DE 2016



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN (PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS) EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE 2015

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/07/2015 al 31/12/2015
LUGAR:	Sede de la Dirección General

1. JUSTIFICACIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, "Estatuto Anticorrupción", en el artículo 76 determina: "OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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 la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

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

De igual forma, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, lo desarrolla en su Art. 5, el cual preceptúa:

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

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

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

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

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

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

-
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- (...) **“Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:**
- ...
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...)

De conformidad con el artículo 1 de la Ley 87 de 1993, la OFICINA DE CONTROL INTERNO, es la encargada de desarrollar el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. De acuerdo con el Rol de Auditoría Interna, la Oficina de Control Interno desarrolla evaluaciones independientes a la gestión institucional, en este caso particularmente a la verificación del cumplimiento de los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en la normatividad vigente respecto a la atención de las peticiones presentadas por los ciudadanos y usuarios de los servicios que brinda el ICBF.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en la ley y la jurisprudencia en cuanto a las respuestas dadas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar respecto a los derechos de petición que presentan los usuarios y ciudadanos y relacionados con los servicios que brinda la entidad.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 3.1. Revisar la base de datos de las peticiones correspondientes al segundo semestre de 2015 y procesarla para verificar la oportunidad de respuesta para las mismas.
- 3.2. Realizar seguimiento a los mecanismos y procedimientos adoptados por la entidad, para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- 3.3. Presentar a la Alta Dirección el resultado de la verificación y seguimiento realizado al Proceso de Servicio y Atención, como aporte para generar acciones de mejora al mismo.

4. ALCANCE

La verificación se realizó en la Sede de la Dirección General- Dirección de Servicios y Atención, a la información reportada, correspondiente a las 33 Regionales y por la Dirección General en el Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano y del tratamiento dado a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre del 2015, así como a la revisión de los resultados de Auditorías Internas realizadas por la Oficina de Control Interno.

Es importante mencionar que mediante correo electrónico de fecha 19/1/2016, la Oficina de Control Interno, solicitó a la Dirección de Servicios y Atención la información correspondiente al reporte "*Tiempo de Respuesta de las peticiones*" del Módulo de Atención al Ciudadano para el Segundo Semestre de 2015 (01 de julio al 31 de Diciembre de 2015) de las 33 regionales y de la Sede de la Dirección General, considerando los siguientes campos:

NÚMERO DE PETICIÓN	FECHA DE REGISTRO	CENTRO ZONAL	REGIONAL	SUCURSAL DIRECCIONADA	TIPO DE PETICIÓN	MOTIVO DE LA PETICIÓN	ESTADO	TIEMPO DE LEY PARA DAR RESPUESTA -POR MOTIVO-	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA -POR MOTIVO-
--------------------	-------------------	--------------	----------	-----------------------	------------------	-----------------------	--------	---	---

Igualmente se solicitó remitir informe sobre los avances en la aplicación de la Ley 1755 del 30/6/2015, relacionada con los Derechos de petición, así como información sobre la alineación de los indicadores con los tiempos de ley. Dicha información fue solicitada para el día 29 de enero de 2016.

El día 5/2/2016, la Dirección de Servicios de atención colgó la información en ruta [\172.16.10.95\Controllnterno ElizabethCa](#), sin atender la solicitud en lo relacionado con la especificidad de los tiempos de ley por motivo de las peticiones.

La anterior solicitud se reiteró el día 23/2/2016, mediante correo electrónico, en los siguientes términos "*Revisada la información cargada en la ruta \172.16.10.95\Controllnterno ElizabethCa, encontramos que los tiempos de ley para dar respuesta por tipo de petición no corresponden a los establecidos en la resolución 6707/2013; por lo tanto, le solicito realizar los ajustes correspondientes en la información suministrada, con el fin de contar con información correcta para la elaboración del informe de seguimiento de las PQRS (...) Adicionalmente solicito se informe los motivos por los cuales los tiempos para dar respuesta en la información remitida, no son concordantes con los tiempos fijados en la resolución 6707/2013*"

Sin embargo al día 15 de abril de 2016 no se recibió la información con las especificaciones solicitadas por la Oficina de Control Interno; así como, no se recibió el informe sobre los avances en la aplicación de la Ley 1755 del 30/6/2015, ni la información solicitada respecto a la alineación de los indicadores con los tiempos de ley.

Por lo anterior el informe se realiza con la información cargada en el link por la Dirección de Servicios y atención el día 5/2/2016.

5. METODOLOGIA

- 5.1. Revisión y análisis de la base de datos entregada por la Dirección de servicios y Atención, de las peticiones correspondientes al segundo semestre de 2015, para verificar la oportunidad de respuesta dada por la entidad a los ciudadanos y usuarios de los servicios.
- 5.2. Verificación de información secundaria como boletines periódicos de la Dirección de Servicios y Atención, así como los informes de auditoría de la Oficina de Control Interno en cuanto al macro proceso de servicios y atención.
- 5.3. Elaboración del informe de la verificación adelantada.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

6.1. MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (MECANISMO CREADO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQR).

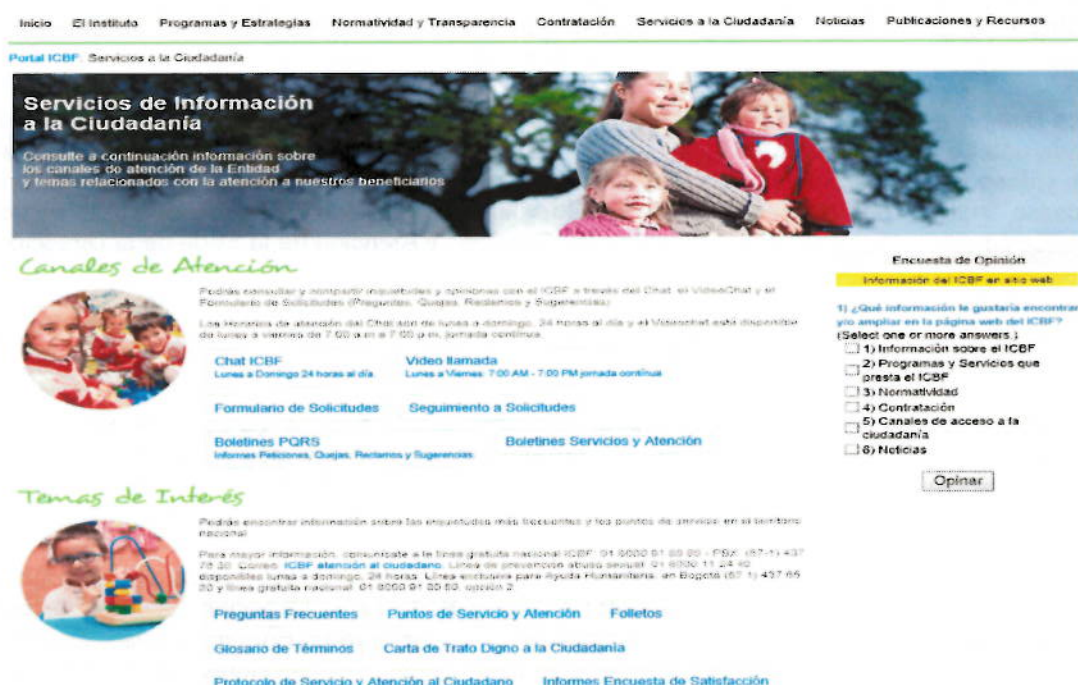
El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en cumplimiento de sus funciones y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad, acorde con lo dispuesto en la ley 1474 de 2011 artículo 76 creó la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Cuenta con un modelo de atención al ciudadano con enfoque en procesos opera en los niveles nacional, regional y zonal a través del Macro-proceso de apoyo Gestión Servicio y Atención; a su vez se compone de dos procesos: **1. Gestión de servicio a beneficiarios** cuyo objetivo es "Adelantar las acciones para brindar calidez, calidad y oportunidad en la prestación y atención de los servicios brindados a los ciudadanos/clientes que acceden al Bienestar Familiar" y **2. Gestión de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias** cuyo objetivo es "Adelantar las acciones para garantizar la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en oportunidad, promoviendo la participación ciudadana y el control social".

En el proceso se encuentran establecidos cuatro **canales de interacción**: **a) Presencial**: Ante la Dirección de Servicios y Atención al Ciudadano de la Sede de la Dirección General, en los puntos de atención al ciudadano de las Sedes de las Direcciones Regionales, Centros Zonales, Unidades Locales, Centro de Atención Integral a la Familia (CAIF), Centro de Atención Especializado para Adolescentes (CESPA), Centros de Atención Integral a las Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS), Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF), Casas de Justicia, Defensorías de Familia del ICBF ubicados en Juzgados de Familia; **b) Escrito**: Documentos radicados en la oficina de correspondencia fijada en los diferentes niveles del ICBF, igualmente, las peticiones recibidas por fax y Buzón de Peticiones se consideran escritas. **c) Telefónico**: A través de la Línea Gratuita Nacional del ICBF (**018000 91 8080**) y Línea especializada de Atención de Abuso Sexual (**018000 11 24 40**); **d) Medios electrónicos**: Cualquier persona nacional o extranjera, podrá realizar peticiones al ICBF a través del portal web del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o de cualquier otro medio electrónico que llegare a implementarse para tal fin (Chat, Portal, Correo Electrónico: **atencionalciudadano@icbf.gov.co**, Facebook y Twitter);

La Dirección de Servicios y Atención estableció que en todos los puntos de atención presencial del ICBF deberán tener un buzón de peticiones en un lugar visible y de fácil acceso, para que los ciudadanos puedan dirigir cualquier tipo de petición en forma escrita; adicionalmente establece que en cada punto de servicio deberá publicar en un lugar visible al público la Carta de Trato Digno al Usuario, la cual debe contener sus derechos, deberes y medios que se ponen a su disposición para hacer efectivos dichos derechos

El ICBF cuenta en su página Web (www.icbf.gov.co) con un link de servicios a la Ciudadanía, con las siguientes opciones: Canales de atención, Información de trámites, Temas de Interés. En Canales de Atención, se hallan las siguientes opciones: Chat ICBF, Video llamada, Formulario de Solicitudes (PQRS), Seguimiento a solicitudes e Informes y Boletines PQRS. En Temas de Interés se hallan las siguientes opciones: Preguntas frecuentes, Glosario de Términos, Folletos, Carta trato Digno y protocolo de servicio y atención al Ciudadano.



The screenshot shows the 'Servicios de Información a la Ciudadanía' page on the ICBF website. At the top, there is a navigation menu with links: Inicio, El Instituto, Programas y Estrategias, Normalidad y Transparencia, Contratación, Servicios a la Ciudadanía, Noticias, and Publicaciones y Recursos. Below the menu, the page title is 'Portal ICBF - Servicios a la Ciudadanía'. The main content area features a large image of a family and a heading 'Servicios de Información a la Ciudadanía'. Below this, there are two main sections: 'Canales de Atención' and 'Temas de Interés'. The 'Canales de Atención' section includes links for 'Chat ICBF' (Lunes a Domingo 24 horas al día), 'Video llamada' (Lunes a Viernes 7:00 AM - 7:00 PM jornada continua), 'Formulario de Solicitudes', 'Seguimiento a Solicitudes', 'Boletines PQRS' (Informes Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), and 'Boletines Servicios y Atención'. The 'Temas de Interés' section includes links for 'Preguntas Frecuentes', 'Puntos de Servicio y Atención', 'Folletos', 'Glosario de Términos', 'Carta de Trato Digno a la Ciudadanía', 'Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano', and 'Informes Encuesta de Satisfacción'. On the right side, there is an 'Encuesta de Opinión' section with a poll question: '¿Qué información le gustaría encontrar y/o ampliar en la página web del ICBF?' and six options: 1) Información sobre el ICBF, 2) Programas y Servicios que presta el ICBF, 3) Normalidad, 4) Contratación, 5) Canales de acceso a la ciudadanía, and 6) Noticias. There is an 'Opinar' button at the bottom of the poll.



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

[Inicio](#) [El Instituto](#) [Programas y Estrategias](#) [Normatividad y Transparencia](#) [Contratación](#) [Servicios a la Ciudadanía](#) [Noticias](#) [Publicaciones y Recursos](#)

Portal ICBF. Servicios a la Ciudadanía. Formulario de Solicitudes PQRS

Formulario de Solicitudes PQRS

Si no puede visualizar el formulario a continuación, haga clic en este enlace para ver el formulario en una ventana externa

Información del Ciudadano

* Tipo de Documento:	<input type="text"/>	* Número de Documento:	<input type="text"/>				
* Primer Nombre:	<input type="text"/>	* Segundo Nombre:	<input type="text"/>	* Primer Apellido:	<input type="text"/>	* Segundo Apellido:	<input type="text"/>
Sexo:	<input type="text"/>	Telefono:	<input type="text"/>	Celular:	<input type="text"/>	* Correo Electrónico:	<input type="text"/>
Condición de desplazamiento:	<input type="text"/>						
Departamento:	<input type="text"/>	Municipio(Ciudad):	<input type="text"/>				
Localidad:	<input type="text"/>	Barrio:	<input type="text"/>			Observaciones particulares de ubicación:	<input type="text"/>

Nota:
Usted autoriza para que la dirección de correo ingresada sea usada por el ICBF para comunicarle el estado de su solicitud. Si ingresa una dirección de correo asegúrese de que se encuentre activa.

2. Petición

* Tipo de petición:	<input type="text"/>	* Tipo de Documento:	<input type="text"/>	* Número de Documento:	<input type="text"/>
* Descripción de la Petición:	<input type="text"/>				
Adjuntar archivo:	<input type="text"/>				Examinar...

* Información obligatoria

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 6707 publicada en el Diario Oficial el 11 de septiembre de 2013, Por la cual se actualiza el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF y se deroga una resolución, los **PARÁMETROS DE ATENCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL son:** El horario de atención presencial en cada Centro Zonal debe garantizar la prestación del servicio como mínimo durante cuarenta (40) horas semanales en jornada continua. Por ser un servicio público, no podrá suspenderse y no podrán decretarse vacaciones colectivas, se deberá publicar en un lugar visible del punto de atención los horarios de atención al público.

Los Directores Regionales y los Coordinadores Zonales, de acuerdo con las necesidades del servicio en cada uno de los puntos de atención, podrán establecer horarios extendidos de atención, antes de las 8 a. m. y después de las 5 p. m. y los días sábados, para garantizar la atención de los ciudadanos que tienen acceso limitado por restricciones de tiempo y lugar, lo anterior se debe informar y coordinar con la Dirección de Gestión Humana y Dirección de Servicios y Atención de la Sede de la Dirección General.

La atención presencial a los ciudadanos que ingresen en la Sede de la Dirección General, estará a cargo de la Dirección de Servicios y Atención, y brindará atención durante las 24 horas del día, de domingo a domingo, incluyendo los días festivos.

En los puntos de atención al ciudadano se deberán atender a todos los usuarios que ingresen dentro del horario de atención fijado, sea para solicitar información o iniciar un trámite en la entidad. En caso de requerirse, se les asignará la cita correspondiente con el profesional competente de atender la petición, según el asunto del que se trate, pero siempre dentro de los términos establecidos por la ley.

Con el fin de respetar el derecho al turno de los ciudadanos, en los puntos de atención presencial del ICBF - Centros Zonales, Direcciones Regionales y Sede de la Dirección General, se podrán entregar fichas o turnos de atención numerados según el orden de llegada. En ningún caso, las fichas entregadas limitarán el número de ciudadanos atendidos diariamente. Las peticiones deben ser registradas en la herramienta tecnológica SIM.

En los puntos especializados de atención (CESPA, CAIVAS, CAVIF, Casas de Justicia, Defensorías de Familia ante Juzgados de Familia) el horario de atención deberá fijarse de acuerdo con las necesidades del servicio y a los convenios establecidos para la atención de los ciudadanos, sin embargo, debe asegurarse como mínimo el horario de atención de 8:00 a 5:00 y la disponibilidad de profesionales necesarios para una atención pronta, oportuna y efectiva. En las Unidades Locales y CAVIF se fijará horario de atención igual a los Centros Zonales.

LOS PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL ESCRITO. Las peticiones escritas deben ser recibidas y radicadas consecutivamente en el Grupo de Gestión Documental o quien haga sus veces en el punto de atención, este a su vez deberá enviarlas a la Dirección de Servicios y Atención o a los responsables de la operación del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, según el nivel que corresponda para el registro en la herramienta tecnológica SIM, este mismo trámite se realizará con las peticiones recibidas vía fax.

Las peticiones recibidas a través del buzón no precisarán ser radicadas en el Grupo de Gestión Documental, sin embargo, se relacionarán en el acta de apertura del buzón de peticiones y se registrarán de igual forma en la herramienta tecnológica.

Cuando las peticiones escritas no cumplan con los requisitos mínimos fijados en la Ley 1437 de 2011 para dar trámite se deberá solicitar ampliación de información de acuerdo parámetros fijados por la misma ley.

LOS PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO. La atención en la Línea Gratuita Nacional de Bienestar es de domingo a domingo, las 24 horas del día, incluyendo los días festivos. Las peticiones que eleven los ciudadanos a través de las líneas telefónicas de los niveles Nacional, Regional y Zonal habrán de ser direccionadas a la Línea Gratuita Nacional de Bienestar; para lo cual se deberá promocionar el uso de la línea única de atención. La atención en la Línea especializada de atención de Abuso Sexual será de lunes a viernes en un horario de 6 a.m. a 8 p.m., jornada continua, y los días sábado en horario de 9 a. m. a 1 p. m. Las peticiones que se efectúen por este canal deberán ser registradas en la herramienta tecnológica SIM.

La transferencia de llamadas a la Línea Gratuita Nacional de Bienestar y la Línea especializada de atención de Abuso Sexual desde los diferentes puntos de atención, estará sujeta al desarrollo tecnológico, implementación y aprobación de la Dirección de Servicios y Atención, sin embargo, se podrá indicar a los usuarios que se comuniquen directamente con estas líneas de atención.

LOS PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL VIRTUAL. Para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios del ICBF y de conformidad con lo establecido en el Título III Capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, el ICBF dispondrá de: **a)** Información de trámites y/o servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co; **b)** Recepción de peticiones a través del correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co; **c)** Vía chat o comunicación escrita instantánea a través de Internet; servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co; **d)** Llamada en línea (click to call); servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co ; **e)** SEAC – Servicio Electrónico de Asignación de Citas.

Todos los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores del ICBF relacionados con peticiones, así como las peticiones recibidas a través de Facebook y Twitter deberán ser registradas en la herramienta tecnológica y seguir el trámite correspondiente según el tipo de petición.

Con el cumplimiento de esta directriz, la Dirección de Servicios y Atención busca mejorar el servicio al ciudadano, atendiendo y gestionando las peticiones con calidad y calidez dentro de los términos de ley establecidos; realizar seguimiento y control, para garantizar la oportunidad y calidad de la actuación de los diferentes actores en la cadena de atención, a través de todos los canales de interacción; consolidar y analizar la información de la gestión del servicio, y emplearla como una herramienta para la toma de decisiones, en beneficio de los niños, niñas, adolescentes y familias; adelantar acciones para conocer la satisfacción y percepción frente a los servicios y programas del ICBF e implementar mecanismos de participación y control social; generar cambios en la cultura organizacional, apropiando la cultura del servicio, entendiendo que SERVICIO SOMOS TODOS; y definir e implementar estrategias para el mejoramiento de las políticas y estándares de servicio y atención.

6.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.2.1. REPORTE DE INFORMACIÓN – SISTEMA DE INFORMACION MISIONAL –SIM- SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

Los tiempos considerados en el desarrollo del informe corresponde a los tiempos registrados en la información suministrada por la Dirección de Servicios de Atención; así:

TABLA No. 1 Tiempos de ley por tipo de petición reportados por la Dirección de Servicios y Atención - Segundo Semestre 2015

TIPOS DE PETICION	TIEMPO DE LEY - Reporte Dirección de Servicios y Atención
Llamadas No serias	1
Denuncias PRD	10
Asesoría en Derecho de Familia	15
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	15
Atención en Crisis	15
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	15
Denuncias Violencia Intrafamiliar	15
Derecho de Petición	15
Información y Orientación	15
Información y Orientación con Tramite	15
Proceso conflicto con la ley	15
Quejas	15
Reclamos	15
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	15
Sugerencias	15
Trámite de atención Extraprocesal	15
Tutelas	15
Trámite de Adopción	30

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

De la comparación de los tiempos de ley registrados en la información entregada por la Dirección de Servicios y Atención, se observa que éstos no concuerdan con los tiempos establecidos en la Resolución No. 6707 de 2013 que fijó, entre otros, para la Constatación Denuncias, 3 días hábiles; para la remisión denuncias violencia intrafamiliar, 1 día hábil; para asuntos conciliables – audiencia, 10 días hábiles y para solicitudes de restablecimiento de derechos, intervención inmediata.

Así mismo, se observa que no hay concordancia, para algunos tipos de petición, con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015; por ejemplo, para las peticiones de documentos y de información, la Ley estableció 10 días; para las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se normó 30 días; para peticiones de atención prioritaria, la ley estableció trámite Inmediato y para la peticiones entre autoridades, determinó 10 días; entre otras.

De acuerdo con el reporte de información obtenido del Sistema de Información Misional –SIM - Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta de las Peticiones, para el Segundo Semestre del 2015, el Macro-proceso de Servicios y Atención, arrojó los siguientes resultados:

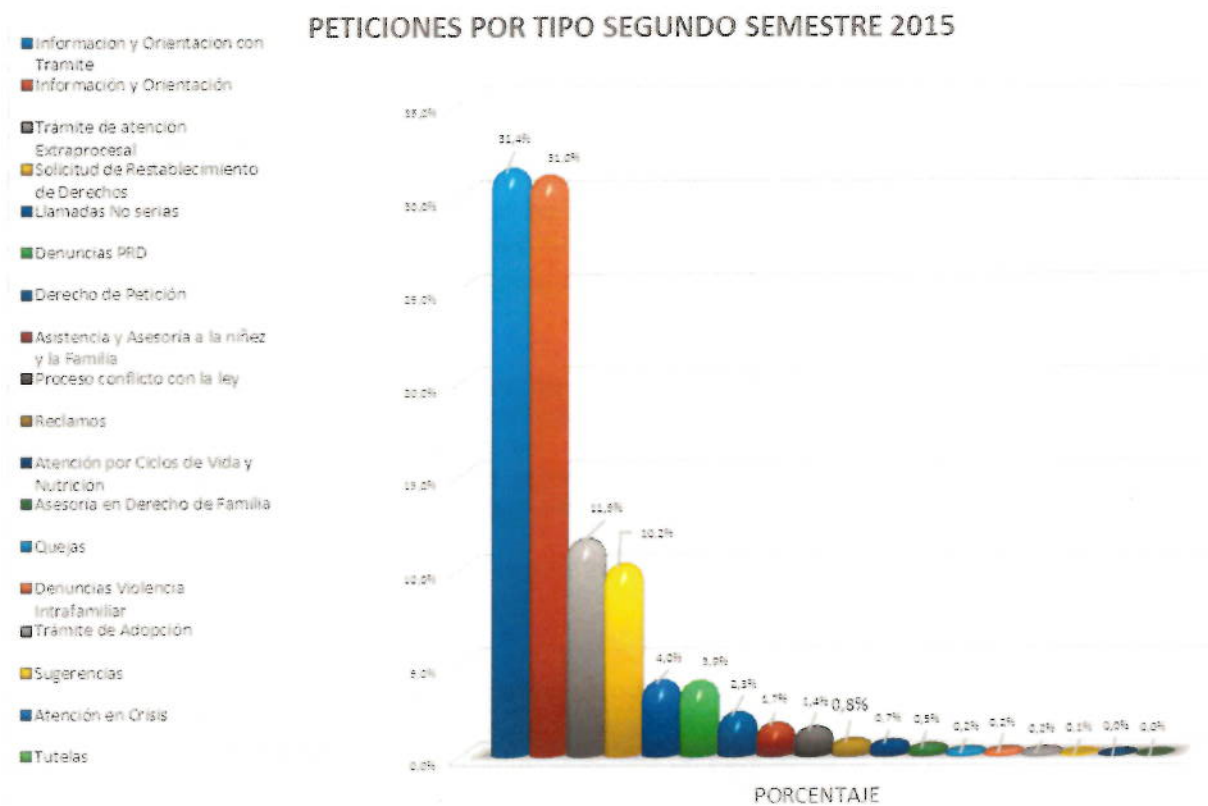
TABLA No. 2 Tipo de petición Segundo Semestre 2015

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
Información y Orientación con Tramite	160.837	31,36%
Información y Orientación	158.967	31,00%
Trámite de atención Extraprocesal	59.184	11,54%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	52.257	10,19%
Llamadas No serias	20.326	3,96%

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
Denuncias PRD	20.145	3,93%
Derecho de Petición	11.560	2,25%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	8.503	1,66%
Proceso conflicto con la ley	7.411	1,45%
Reclamos	4.022	0,78%
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	3.669	0,72%
Asesoría en Derecho de Familia	2.482	0,48%
Quejas	1.117	0,22%
Denuncias Violencia Intrafamiliar	1.054	0,21%
Trámite de Adopción	980	0,19%
Sugerencias	293	0,06%
Atención en Crisis	25	0,00%
Tutelas	6	0,00%
TOTAL GENERAL	512.838	100%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

Gráfico No. 1 Tipo de petición Primer Semestre 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

De la tabla y gráfica No. 2, se encontró que de un total de **512.838** peticiones recibidas en el ICBF a nivel nacional, se presenta el mayor número de registros en **Información y Orientación con trámite** con un total de **160.837** correspondiente al **31,4%**, seguido por **Información y Orientación** con **158.967**,

correspondiente a un **31,0%** y **Trámite de atención Extraprocesal** con **59.184** que corresponde a un **11.45%**. Estos tres tipos de petición representan un **73.9%** del total de peticiones para este periodo. En el cuarto lugar se encontró Solicitud de Restablecimiento de Derechos con **52.257** peticiones representando un **10.19%** de los registros. Los motivos de petición con menor número de peticiones fueron: Sugerencias, Atención en Crisis y Tutelas, con una representación del **0.06%** del total de peticiones.

Tabla No. 3 Comparativo tipo de peticiones con mayor número de peticiones - primer y segundo semestre 2015

Tipo de Petición	I SEM 2015	Porcentaje I SEM 2015	II SEM 2015	Porcentaje II SEM 2015
Información y Orientación con tramite	270.482	38,6%	160.837	31,4%
Información y Orientación	195.932	28,0%	158.967	31,0%
Trámite de atención Extraprocesal	62064	8,9%	59.184	11,5%
Llamadas No serias	51.136	7,3%	20.326	4,0%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	43.781	6,3%	52.257	10,2%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

Al comparar el comportamiento presentado (tabla No. 3) con las peticiones recibidas en el primer semestre de 2015 y segundo semestre de 2015 encontramos una disminución importante en el porcentaje de las peticiones por Información y Orientación con tramite y Llamadas No serias que pasaron de un 38.6% a un 31.4% y de un 7.3% a un 4.0%, respectivamente. Por su parte se observó un incremento en las peticiones por Solicitud de Restablecimiento de Derechos y Trámite de atención Extraprocesal que incrementaron de 6.3% a 10.2% y de 8.9% a 11.5%, respectivamente. De manera similar, al comparar las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2014 y el segundo semestre de 2015 se encontró una disminución en el porcentaje de las peticiones por Información y Orientación con tramite para el segundo semestre pasando de un 45.5% en el segundo semestre de 2014 a un 31.4% en el segundo semestre de 2015, lo que indica una disminución en 14.1 puntos porcentuales. Con relación a las peticiones por Información y Orientación

Respecto a los motivos por tipo de petición se encontraron 215 motivos para los 18 tipos de petición (tabla 4). Los tipos de petición con mayor número de motivos fueron Información y Orientación, Derecho de Petición y Asesoría en Derecho de Familia; los cuales cuentan con **100, 80 y 48** motivos respectivamente. Los tipos de petición con menores motivos fueron Llamadas No serias, Proceso conflicto con la ley, Trámite de Adopción y Tutelas; los cuales solo cuentan con un motivo.

Existen 110 motivos que se encuentran repetidos en uno o más de un tipo de petición; para un total de 232 veces.

Tabla No. 4. Motivos por tipo de petición - Segundo semestre 2015

TIPOS DE PETICION	TOTAL MOTIVOS ENCONTRADOS
Información y Orientación	100
Derecho de Petición	80
Asesoría en Derecho de Familia	48
Sugerencias	38
Trámite de atención Extraprocesal	31
Reclamos	30
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	27
Información y Orientación con Tramite	21
Denuncias PRD	17
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	15

TIPOS DE PETICION	TOTAL MOTIVOS ENCONTRADOS
Quejas	14
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	11
Denuncias Violencia Intrafamiliar	6
Atención en Crisis	5
Llamadas No serias	1
Proceso conflicto con la ley	1
Trámite de Adopción	1
Tutelas	1
TOTAL GENERAL	447

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

Las solicitudes de **Información y Orientación con Trámite**, categorizadas como información y orientación, pero que requieren una respuesta efectiva y de fondo, de parte de una dependencia o un profesional de la entidad sin que genere un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, presentaron los siguientes motivos de petición:

**TABLA No. 5 Motivos de Petición – Información y Orientación con trámite
- Segundo Semestre 2015-**

Motivos de Petición - Tipo información y orientación con trámite	Total Peticiones	Porcentaje
Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	109.443	68,0
Diligencias administrativas	28.493	17,7
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	5.176	3,2
Actas Complementarias	4.418	2,7
Otras Instituciones	2.664	1,7
Solicitud de copias	2.591	1,6
Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia	2.358	1,5
Traslado de Historia	1.025	0,6
Búsquedas de niños, niñas y adolescentes	879	0,5
Certificaciones, personerías	597	0,4
NULL	481	0,3
Eventos y Capacitaciones	437	0,3
Parafiscales	437	0,3
Solicitud de Información órganos de control, inspección y vigilancia(información de NNA)	425	0,3
Trabajos de Investigación	408	0,3
Búsqueda de raíces	319	0,2
Adopciones	303	0,2
Servidores Públicos	255	0,2
Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria	91	0,1
Donaciones	36	0,0
Impedimento de salida del país	1	0,0
Total general	160.837	100

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre de 2015

La tabla No. 5, muestra que de las solicitudes de **Información y Orientación con Trámite**, los motivos más frecuentes fueron: Solicitudes de Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, con un 68%; seguido por Diligencias Administrativas con un 17.7%. Comportamiento similar al presentado en el primer semestre de 2015; donde estos dos motivos fueron los más frecuentes. Sin embargo, se encontró que para las peticiones por Ayuda Humanitaria el porcentaje disminuyó de 82,47 puntos porcentuales en el primer semestre de 2015 a 68 puntos porcentuales en el segundo semestre de 2015; y el porcentaje de peticiones por Diligencias administrativas incrementó de un 10% en el primer semestre a un 17.7% en el segundo semestre de 2015. Los motivos con menor porcentaje fueron Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria, Donaciones e Impedimento de salida del país.

Al comparar el comportamiento obtenido en el segundo semestre de 2014 y el segundo semestre de 2015, se observa que para éstos dos periodos los motivos con mayor porcentaje fueron solicitudes de Ayuda Humanitaria, seguido por Diligencias Administrativas; sin embargo, se encontró, para el segundo

semestre de 2015, una disminución en las peticiones de Solicitudes de Ayuda Humanitaria de 15.15 puntos porcentuales; mientras que para el motivo de diligencias administrativas se presentó un incremento de 8.29 puntos porcentuales en el semestre.

Las solicitudes de **Información y Orientación**, corresponde a aquellas solicitudes de información acerca de cualquiera de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF, como horarios de atención; directorio de la entidad; información acerca de cualquiera de los trámites, etc.

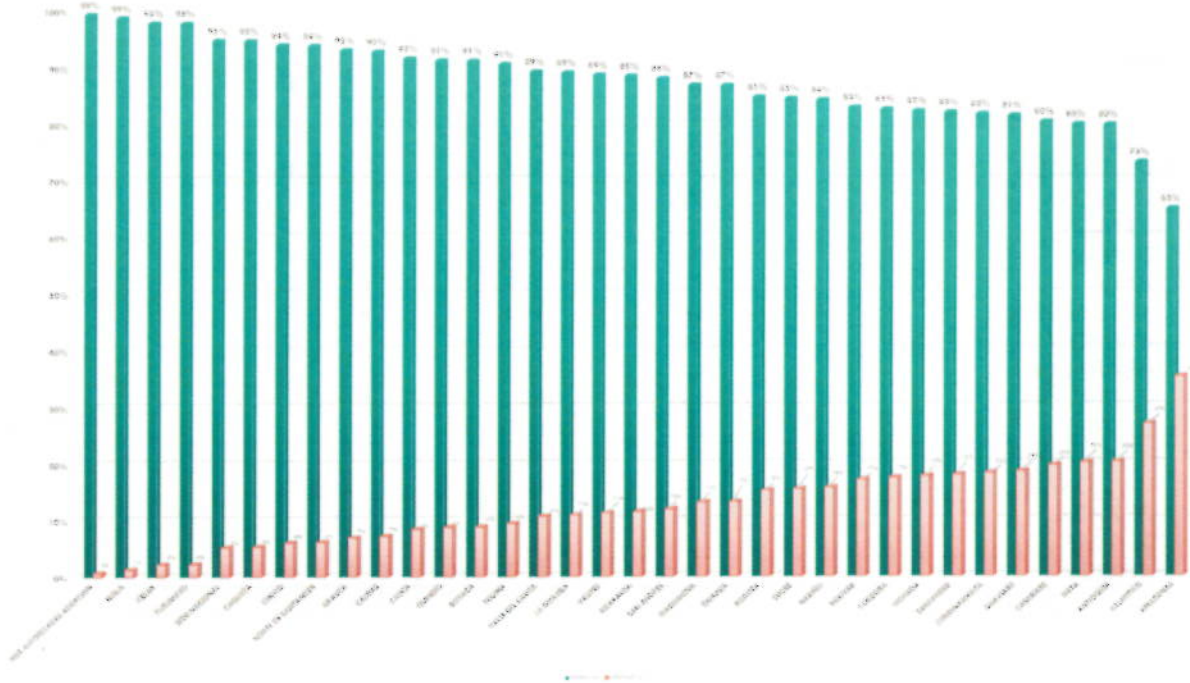
De la verificación y análisis de los tiempos de respuesta dada a las peticiones registradas en el Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla No. 6. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2015

REGIONALES	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CONTESTADA FUERA DE TERMINO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
INSTITUCIONES AUTORIZADAS ADOPCION	151	99%	1	1%	152
HUILA	19.380	99%	249	1%	19.629
CESAR	6.651	98%	146	2%	6.797
PUTUMAYO	3.496	98%	78	2%	3.574
SEDE NACIONAL	197.854	95%	10.841	5%	208.695
CAQUETA	5.081	95%	283	5%	5.364
CHOCO	3.003	94%	192	6%	3.195
NORTE DE SANTANDER	12.433	94%	811	6%	13.244
ARAUCA	2.293	93%	170	7%	2.463
CALDAS	8.665	93%	672	7%	9.337
CAUCA	4.879	92%	446	8%	5.325
QUINDIO	5.131	91%	490	9%	5.621
BOYACA	6.742	91%	648	9%	7.390
TOLIMA	13.606	91%	1.410	9%	15.016
VALLE DEL CAUCA	26.967	89%	3.235	11%	30.202
LA GUAJIRA	2.172	89%	266	11%	2.438
VAUPES	196	89%	25	11%	221
RISARALDA	9.774	88%	1.271	12%	11.045
SAN ANDRÉS	1.226	88%	167	12%	1.393
MAGDALENA	3.324	87%	503	13%	3.827
GUAINIA	296	87%	45	13%	341
BOGOTA	50.026	85%	8.997	15%	59.023
SUCRE	2.198	85%	403	15%	2.601
NARIÑO	8.029	84%	1.502	16%	9.531
BOLIVAR	4.253	83%	878	17%	5.131
CORDOBA	7.837	83%	1.661	17%	9.498
VICHADA	1.305	82%	282	18%	1.587
SANTANDER	9.626	82%	2.115	18%	11.741
CUNDINAMARCA	9.623	82%	2.157	18%	11.780
GUAVIARE	884	81%	202	19%	1.086
CASANARE	3.238	80%	793	20%	4.031
META	6.534	80%	1.649	20%	8.183
ANTIOQUIA	18.420	80%	4.679	20%	23.099
ATLANTICO	6.793	73%	2.508	27%	9.301
AMAZONAS	633	65%	344	35%	977
TOTAL	462.719	90,23%	50.119	9,77%	512.838

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a diciembre de 2015

Gráfica No. 2 Total peticiones vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

En la tabla 6 y grafica No. 2, se observa que de las **512.838** peticiones recibidas en el segundo semestre del 2015 a nivel general, **50.119** se encuentran registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **9.77%**, porcentaje inferior en **0.23** puntos porcentuales con relación al 10% hallado en el primer semestre de 2015 y en 10.67 puntos porcentuales respecto **20.44%** obtenido en el segundo semestre de 2014. Doce Regionales presentaron un porcentaje superior al 15% de peticiones con respuesta inoportuna; así: Nariño, Bolívar, Córdoba, Vichada, Santander, Cundinamarca, Guaviare, Casanare, Meta, Antioquia, Atlántico y Amazonas

En consideración a los resultados arrojados en el análisis anterior, frente a los tiempos de respuesta; se procedió a verificar sobre la oportunidad con las cual se dió respuesta a los Derechos de Petición, Denuncia PARD, Reclamos y Quejas recibidos a nivel nacional, obteniendo el siguiente resultado:

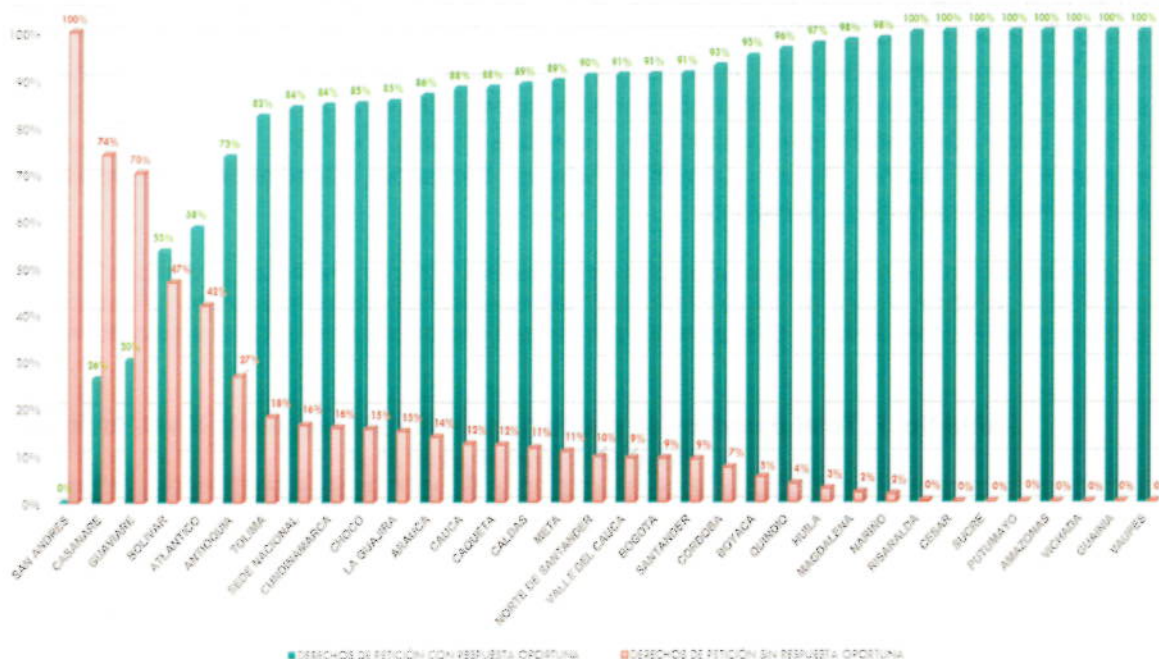
Tabla No. 7. Total derechos de petición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2015

REGIONAL	DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA OPORTUNA		DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TERMINO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
SAN ANDRES		0%	1	100%	1
CASANARE	12	26%	34	74%	46
GUAVIARE	6	30%	14	70%	20
BOLIVAR	24	53%	21	47%	45
ATLANTICO	46	58%	33	42%	79
ANTIOQUIA	268	73%	97	27%	365
TOLIMA	119	82%	26	18%	145
SEDE NACIONAL	6.351	84%	1.230	16%	7.581
CUNDINAMARCA	124	84%	23	16%	147
CHOCO	22	85%	4	15%	26
LA GUAJIRA	143	85%	25	15%	168
ARAUCA	19	86%	3	14%	22
CAUCA	65	88%	9	12%	74

REGIONAL	DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA OPORTUNA		DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TERMINO		TOTAL
CAQUETA	22	88%	3	12%	25
CALDAS	86	89%	11	11%	97
META	151	89%	18	11%	169
NORTE DE SANTANDER	95	90%	10	10%	105
VALLE DEL CAUCA	332	91%	34	9%	366
BOGOTÁ	860	91%	87	9%	947
SANTANDER	161	91%	16	9%	177
CÓRDOBA	89	93%	7	7%	96
BOYACÁ	72	95%	4	5%	76
QUINDÍO	100	96%	4	4%	104
HUILA	71	97%	2	3%	73
MAGDALENA	49	98%	1	2%	50
NARIÑO	124	98%	2	2%	126
RISARALDA	342	100%	1	0%	343
CESAR	46	100%		0%	46
SUCRE	26	100%		0%	26
PUTUMAYO	5	100%		0%	5
AMAZONAS	4	100%		0%	4
VICHADA	3	100%		0%	3
GUAINÍA	2	100%		0%	2
VAUPES	1	100%		0%	1
TOTAL	9.840	85%	1.720	15%	11.560

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

Gráfico No. 3 Total Derechos de Petición vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

En la tabla No. 7 y grafica No. 3, se evidencia que de los **11.560** derechos de petición recibidos en el Segundo Semestre del 2015, al **85%** se le dio respuesta oportuna, lo cual representa un mejoramiento en **7.7** puntos porcentuales con relación al resultado obtenido en el primer semestre de 2015 y un mejoramiento en **37.08** puntos porcentuales respecto al resultado obtenido en el segundo semestre de 2014.

Respecto a los derechos de petición registrados con respuesta fuera de tiempo, se encontraron **1.720** peticiones; lo que representa un **15%** del total de derechos de petición.

Nueve Regionales presentaron un comportamiento que supera el 15% de derechos de petición contestados por fuera de términos; así: San Andres, 100%; Casanare, 74%; Guaviare, 70%; Bolivar, 47%; Atlántico, 42%; Antioquia, 27%; Tolima, 18%; Sede Nacional, 16%; y Cundinamarca, 16%.

**Tabla No. 8 Total Denuncias PRD vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional
 Segundo Semestre de 2015**

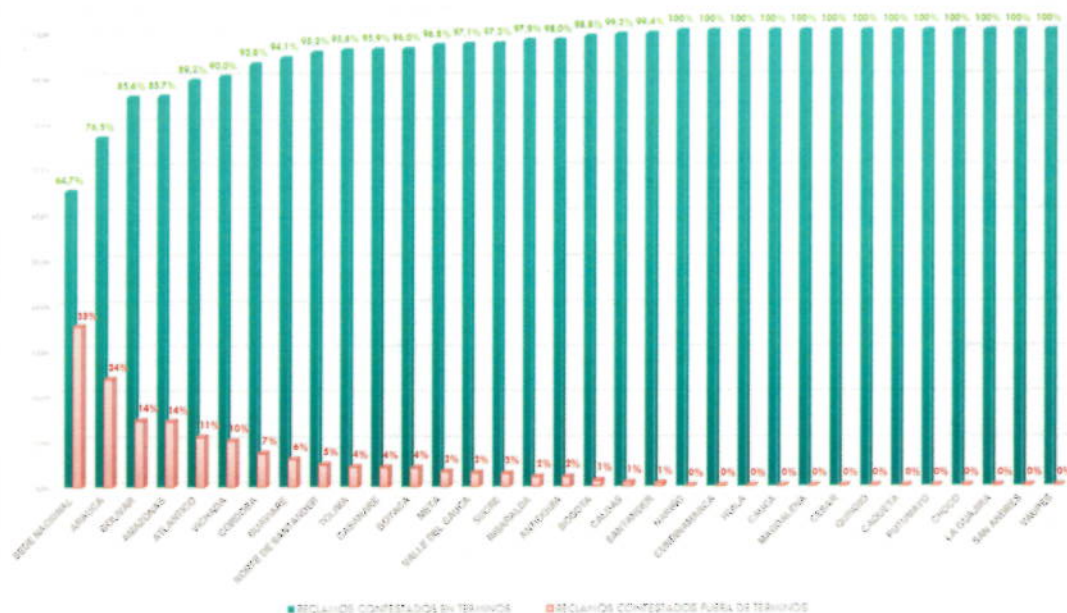
REGIONAL	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS EN TERMINOS		DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
BOGOTA	3.606	78,8%	968	21,2%	4.574
ARAUCA	90	93,8%	6	6,3%	96
AMAZONAS	36	94,7%	2	5,3%	38
ATLANTICO	931	97,3%	26	2,7%	957
VICHADA	69	98,6%	1	1,4%	70
LA GUAJIRA	89	98,9%	1	1,1%	90
BOYACA	427	99,3%	3	0,7%	430
NORTE DE SANTANDER	591	99,3%	4	0,7%	595
CASANARE	163	99,4%	1	0,6%	164
ANTIOQUIA	1.433	99,5%	7	0,5%	1.440
CORDOBA	435	99,5%	2	0,5%	437
RISARALDA	465	99,6%	2	0,4%	467
SANTANDER	1.185	99,7%	4	0,3%	1.189
MAGDALENA	340	99,7%	1	0,3%	341
META	345	99,7%	1	0,3%	346
CUNDINAMARCA	1.476	99,7%	4	0,3%	1.480
CESAR	391	99,7%	1	0,3%	392
TOLIMA	978	99,8%	2	0,2%	980
CALDAS	991	99,9%	1	0,1%	992
VALLE DEL CAUCA	1.769	99,9%	1	0,1%	1.770
NARIÑO	730	100,0%		0,0%	730
HUILA	536	100,0%		0,0%	536
BOLIVAR	449	100,0%		0,0%	449
CAUCA	424	100,0%		0,0%	424
QUINDIO	385	100,0%		0,0%	385
SUCRE	207	100,0%		0,0%	207
CAQUETA	135	100,0%		0,0%	135
CHOCO	110	100,0%		0,0%	110
PUTUMAYO	89	100,0%		0,0%	89
SAN ANDRÉS	80	100,0%		0,0%	80
SEDE NACIONAL	62	100,0%		0,0%	62
GUAVIARE	44	100,0%		0,0%	44
GUAINIA	36	100,0%		0,0%	36
VAUPES	10	100,0%		0,0%	10
TOTAL	19.107	95%	1.038	5%	20.145

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

REGIONAL	RECLAMOS CONTESTADOS EN TERMINOS		RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TERMINOS		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
ATLANTICO	140	89,2%	17	11%	157
VICHADA	9	90,0%	1	10%	10
CORDOBA	167	92,8%	13	7%	180
GUAVIARE	16	94,1%	1	6%	17
NORTE DE SANTANDER	100	95,2%	5	5%	105
TOLIMA	159	95,8%	7	4%	166
CASANARE	47	95,9%	2	4%	49
BOYACA	96	96,0%	4	4%	100
META	92	96,8%	3	3%	95
VALLE DEL CAUCA	334	97,1%	10	3%	344
SUCRE	70	97,2%	2	3%	72
RISARALDA	95	97,9%	2	2%	97
ANTIOQUIA	336	98,0%	7	2%	343
BOGOTA	645	98,8%	8	1%	653
CALDAS	130	99,2%	1	1%	131
SANTANDER	170	99,4%	1	1%	171
NARIÑO	240	100,0%		0%	240
CUNDINAMARCA	207	100,0%		0%	207
HUILA	140	100,0%		0%	140
CAUCA	116	100,0%		0%	116
MAGDALENA	81	100,0%		0%	81
CESAR	72	100,0%		0%	72
QUINDIO	68	100,0%		0%	68
CAQUETA	33	100,0%		0%	33
PUTUMAYO	22	100,0%		0%	22
CHOCO	22	100,0%		0%	22
LA GUAJIRA	17	100,0%		0%	17
SAN ANDRÉS	12	100,0%		0%	12
VAUPÉS	1	100,0%		0%	1
TOTAL	3.854	96%	168	4%	4.022

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

Gráfico No. 5 Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

En la tabla 9 y grafica No. 5, se evidencia que de los **4.022** Reclamos recibidos en el Segundo Semestre del 2015 a nivel general **168** se encontraron registrados con respuestas fuera de término, equivalente al 4%. Las Regionales con un porcentaje superior al 10% de reclamos contestados fuera de término fueron: Sede Nacional, Arauca, Bolívar, Amazonas, Atlántico y Vichada.

Con relación al resultado obtenido en el primer semestre de 2015, se observa un mejoramiento en **3.1** puntos porcentuales; y comparado con el segundo semestre de 2014, se encuentra un mejoramiento en el segundo semestre de 2015 de **7.5** puntos porcentuales.

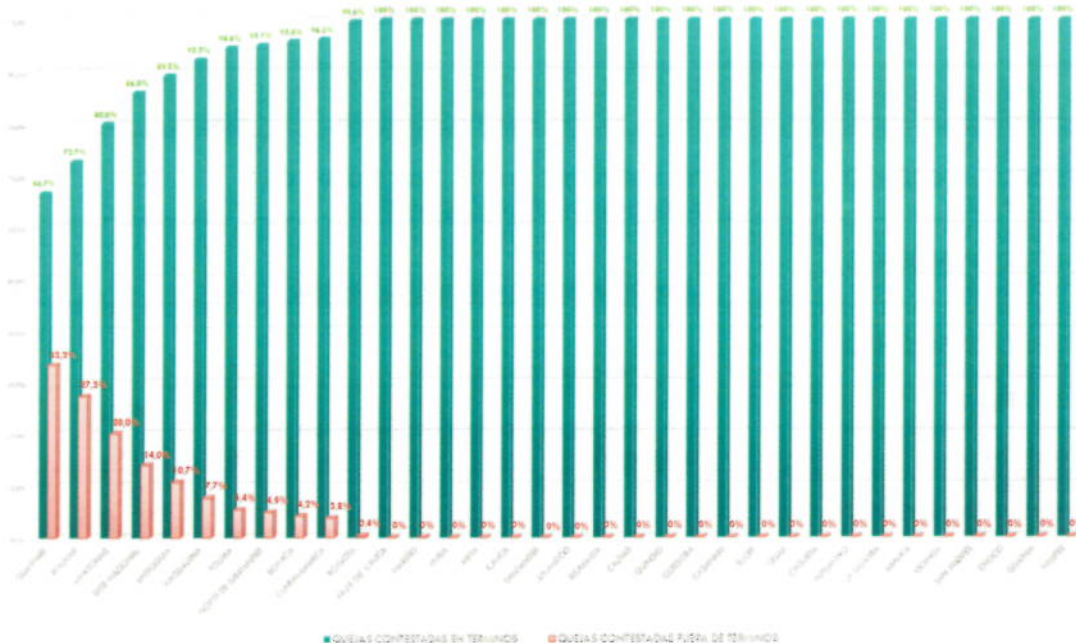
Trece Regionales dieron respuesta oportuna a los reclamos recibidos con un 100% de oportunidad: Nariño, Cundinamarca, Huila, Cauca, Magdalena, Cesar, Quindío, Caquetá, Putumayo, Choco, La Guajira, San Andres y Vaupés.

**Tabla No. 10. Total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional
Segundo Semestre de 2015**

REGIONAL	QUEJAS CONTESTADAS EN TERMINOS		QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
GUAVIARE	2	66,7%	1	33,3%	3
BOLIVAR	8	72,7%	3	27,3%	11
AMAZONAS	4	80,0%	1	20,0%	5
SEDE NACIONAL	129	86,0%	21	14,0%	150
ANTIOQUIA	75	89,3%	9	10,7%	84
MAGDALENA	12	92,3%	1	7,7%	13
TOLIMA	35	94,6%	2	5,4%	37
NORTE DE SANTANDER	39	95,1%	2	4,9%	41
BOYACA	23	95,8%	1	4,2%	24
CUNDINAMARCA	51	96,2%	2	3,8%	53
BOGOTA	283	99,6%	1	0,4%	284
VALLE DEL CAUCA	72	100,0%		0,0%	72
NARIÑO	50	100,0%		0,0%	50
HUILA	36	100,0%		0,0%	36
META	32	100,0%		0,0%	32
CAUCA	31	100,0%		0,0%	31
SANTANDER	29	100,0%		0,0%	29
ATLANTICO	28	100,0%		0,0%	28
RISARALDA	21	100,0%		0,0%	21
CALDAS	21	100,0%		0,0%	21
QUINDIO	21	100,0%		0,0%	21
CORDOBA	19	100,0%		0,0%	19
CASANARE	10	100,0%		0,0%	10
SUCRE	9	100,0%		0,0%	9
CESAR	9	100,0%		0,0%	9
CAQUETA	9	100,0%		0,0%	9
PUTUMAYO	3	100,0%		0,0%	3
LA GUAJIRA	3	100,0%		0,0%	3
ARAUCA	2	100,0%		0,0%	2
VICHADA	2	100,0%		0,0%	2
SAN ANDRES	2	100,0%		0,0%	2
CHOCO	1	100,0%		0,0%	1
GUAINIA	1	100,0%		0,0%	1
VAUPES	1	100,0%		0,0%	1
TOTAL	1.073	96%	44	4%	1.117

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

Gráfico No. 6 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2015



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2015

En la tabla No. 10 y grafica No. 6, se evidencia que de las **1.117** quejas recibidas en el primer semestre del 2015 a nivel general **44** quejas se encontraron registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **4%**. Las Regionales que muestran un porcentaje superior al **10%** de inoportunidad en la respuesta fueron Guaviare, Bolívar, Amazonas, Sede Nacional y Antioquia

Frente al resultado obtenido en el primer semestre de 2015 se observa un mejoramiento en la oportunidad de la respuesta a las quejas de **5.8** puntos porcentuales; y un mejoramiento en **11.9** puntos porcentuales frente al resultado obtenido en el segundo semestre de 2014.

6.2.2. Auditorías Internas SIGE Segundo Semestre 2015 Oficina de Control Interno ICBF

En el segundo Semestre de 2015, la Oficina de Control Interno desarrolló cuatro (4) auditorías internas con el objetivo de verificar que el Sistema Integrado de Gestión -SIGE- se haya implementado y se mantenga de manera eficaz, eficiente y efectiva para satisfacer los requisitos del cliente, y sea conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, legales y los del SIGE establecidos por el ICBF, el cual incluyó el proceso misional de atención al ciudadano, en las regionales Guajira, Guaviare, Huila y Tolima.

Los numerales de la norma NTCGP1000:2009 afectados fueron 4.2.4 control de los Registros, 7.2.3. Comunicación con el cliente; 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio; 8.2.1. Satisfacción del cliente; 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos; 8.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio y 8.5.1. Mejora Continua

Por cada numeral de norma se encontraron diferentes hallazgos de no conformidad en uno o más centros zonales por regional.

Tabla No. 11. Principales hallazgos encontrados en Auditoría Interna realizada a las Regionales Segundo Semestre de 2015

Principales hallazgos identificados en Auditoría Interna	MOTIVO DE HALLAZGOS	REGIONAL			
		GUAJIRA	GUAVIAR E	TOLIMA	HUILA
REGISTRO Y DIRERCCIONAMIENTO PETICIONES	Inoportunidad en la aceptación del direccionamiento de la petición	X		X	X
REGISTRO Y DIRERCCIONAMIENTO PETICIONES	Inoportunidad en el direccionamiento.	X	X	X	
REGISTRO Y DIRERCCIONAMIENTO PETICIONES	Sin direccionamiento	X		X	X
REGISTRO Y DIRERCCIONAMIENTO PETICIONES	Sin aceptación o inoportunidad en la aceptación	X	X	X	X
REGISTRO Y DIRERCCIONAMIENTO PETICIONES	Registro inoportuno de peticiones	X	X	X	
REGISTRO EN SIM	Registros sin cierre	X	X	X	X
REGISTRO EN SIM	registro inadecuado de actuaciones	X	X	X	X
REGISTRO EN SIM	Cierre inadecuado	X	X	X	
CONSTATAION DENUNCIAS	Sin evidencia de la constatación de la denuncia	X	X	X	X
CONSTATAION DENUNCIAS	inoportunidad de la misma	X	X	X	X
DERECHOS DE PETICION	Diferencia entre la fecha de la respuesta efectiva al derecho de petición y la registrada en SIM.	X			
DERECHOS DE PETICION	Derechos de petición con términos vencidos	X	X	X	
DERECHOS DE PETICION	Sin respuesta al peticionario	X	X	X	
TRAMITE Y TRATAMIENTO PETICIONES	Peticiones sin sustento de la respuesta o sin respuesta de fondo	X		X	X
TRAMITE Y TRATAMIENTO PETICIONES	Sin apertura de Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos - PARD (cuando aplica).	X		X	X
TRAMITE Y TRATAMIENTO PETICIONES	Inadecuada clasificación de petición	X		X	
TRAMITE Y TRATAMIENTO PETICIONES	Inoportunidad de actuaciones	X	X	X	X
ANONIMOS	Sin trámite a anónimos	X	X	X	X
ANONIMOS	Sin fijación y des fijación de respuesta a anónimos	X	X	X	X
CONTROLES	Sin seguimiento y control de peticiones	X		X	
BUZON DE SUGERENCIAS	Sin apertura de buzón de sugerencias o incumplimiento en tiempo y documentos	X	X	X	
BUZON DE SUGERENCIAS	Sin acceso o sin buzón de sugerencias	X	X	X	
BUZON DE SUGERENCIAS	Sin formatos para el diligenciamiento			X	
ADMINISTRACION DE RIESGOS	Debilidades en identificación y tratamiento de los riesgos del proceso	X	X		
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	Sin acciones frente a resultados de la encuesta de satisfacción		X		

Fuente: informes de Auditoría segundo semestre del 2015 - Oficina de Control Interno.

En la tabla No. 11, se observa que en las Regionales Auditadas, durante el segundo semestre de 2015, en el 100% de las Regionales se presentaron no conformidades en el registro y direccionamiento de peticiones por inadecuada clasificación y registro inoportuno de peticiones, falta de aceptación o inoportunidad en la misma; así como inoportunidad de actuaciones.

Con relación al ingreso de actuaciones en el Sistema de Información Misional, se encontraron registros inadecuados de actuaciones; registros sin cierre y cierre inadecuado de peticiones.

Respecto a constatación denuncias se encontraron denuncias sin evidencia de la constatación; así como inoportunidad en la respectiva constatación.

De igual manera, en el total de regionales auditadas en el segundo semestre de 2015, se encontraron debilidades en el trámite de anónimos.

7. CONCLUSIONES

Frente al objetivo general propuesto, se concluye que los tiempos de ley registrados en la información entregada por la Dirección de servicios y atención, no concuerdan con los tiempos establecidos en la Resolución No. 6707 de 2013 que fijó, entre otros, para la Constatación Denuncias, 3 días hábiles; para la remisión denuncias violencia intrafamiliar, 1 día hábil; para asuntos conciliables – audiencia, 10 días hábiles y para solicitudes de restablecimiento de derechos, intervención inmediata.

Así mismo, se observó que no hay concordancia, para algunos tipos de petición, con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015; por ejemplo, para las peticiones de documentos y de información, la ley estableció 10 días; para las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se normó 30 días; para peticiones de atención prioritaria, la ley estableció trámite inmediato y para la peticiones entre autoridades, determinó 10 días; entre otras.

De los **11.560** derechos de petición recibidos en el Segundo Semestre del 2015, al **85%** se les dió respuesta oportuna, lo cual representa un mejoramiento en **7.7** puntos porcentuales con relación al resultado obtenido en el primer semestre de 2015 y un mejoramiento en **37.08** puntos porcentuales respecto al resultado obtenido en el segundo semestre de 2014. Respecto a los derechos de petición registrados con respuesta fuera de tiempo, se encontraron **1.720** peticiones; lo que representa un **15%** del total de derechos de petición. Nueve Regionales presentaron un comportamiento que supera el 15% de derechos de petición contestados por fuera de términos; así: San Andres, 100%; Casanare, 74%; Guaviare, 70%; Bolivar, 47%; Atlántico, 42%; Antioquia, 27%; Tolima, 18%; Sede Nacional, 16%; y Cundinamarca, 16%.

De los **20.145** denuncias PRD recibidos en el primer semestre del 2015, se dio respuesta oportuna a 19.107 que corresponde a un **95%**, mientras a 1.038 denuncias no se les dio respuesta oportuna lo que representa un 5%. Se observa un mejoramiento en la oportunidad de respuesta de denuncias PRD en 4.6 puntos porcentuales comparados con el primer semestre de 2015; mientras que comparado con el segundo semestre de 2014 se observa una disminución en la oportunidad de la respuesta en **3.18** puntos porcentuales.

De las **1.117** quejas recibidas en el primer semestre del 2015 a nivel nacional, **44** quejas se encontraron registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **4%**. Las Regionales que muestran un porcentaje superior al **10%** de inoportunidad en la respuesta fueron Guaviare, Bolivar, Amazonas, Sede Nacional y Antioquia

En las Regionales Auditadas, durante el segundo semestre de 2015, (Guanía, Guaviare, Tolima y Huila) en el 100% de las Regionales se presentaron no conformidades en el registro y direccionamiento peticiones por inadecuada clasificación y registro inoportuno de peticiones, falta de aceptación o inoportunidad en la misma; así como inoportunidad de actuaciones.

Con relación al ingreso de actuaciones en el Sistema de Información Misional se encontraron registro inadecuado de actuaciones registros sin cierre y cierre inadecuado de peticiones. Respecto constatación denuncias se encontraron denuncias sin evidencia de la constatación; así como inoportunidad en la respectiva constatación.

Con respecto a los canales de comunicación, el ICBF cuenta con redes sociales como Facebook y Twitter, portal www.icbf.gov.co; correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co, Llamada en línea (click to call); SEAC – Servicio Electrónico de Asignación de Citas. Creados como un instrumento para conocer las percepciones de los usuarios con respecto a los servicios prestados por el ICBF; información que en el proceso fue incluido como un deber de ser registradas todas las peticiones en la herramienta tecnológica y seguir el trámite correspondiente según el tipo de petición.



Finalmente cabe señalar que en periodos anteriores de verificación, se han evidenciado situaciones similares a las descritas anteriormente, también se han desarrollado acciones por parte la entidad para mejorar el desempeño del proceso, pero las mismas no han sido suficientemente eficaces, lo cual genera recurrencia en cada periodo evaluado.

8. RECOMENDACIONES

Garantizar que las normas y procedimientos frente al trámite de las peticiones al interior del ICBF, sean concordantes con respecto a los tiempos para la respuesta oportuna a los diferentes tipos de peticiones en el Sistema de Información Misional SIM con los tiempos de ley establecidos; con el fin de garantizar la medición correcta de los resultados alcanzados.

Dar respuesta a la solicitud realizada por la Oficina de Control Interno, relacionada con la presentación de un informe sobre los avances en la aplicación de la Ley 1755 del 30/6/2015 y sobre la alineación de los indicadores del proceso de servicios y atención con los tiempos de ley.

Presentar los resultados ante el Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, creado mediante Resolución No. 5764 de 2013, con el fin definir y analizar generar estrategias que permitan asegurar el mejoramiento del servicio de Atención al Ciudadano.

Revisar, evaluar y determinar las estrategias y mecanismos necesarios que asegure el mejoramiento continuo de la oportunidad y calidad de atención al ciudadano, y así prevenir riesgos para la entidad en materia de sanciones administrativas, disciplinarias y penales.

Establecer y documentar mecanismos de seguimiento y control para las regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos; así como definir acciones frente a incumplimientos repetitivos que afectan la misión del ICBF y el oportuno restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Realizar seguimiento a las acciones correctivas, generadas en ISOLUCION, con el fin de asegurar el mejoramiento continuo y la aplicación adecuada de las directrices impartidas desde la Sede de la Dirección General.



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


Fortalecer el seguimiento y los controles definidos frente a los canales de comunicación que se han abierto por parte del ICBF a través de las redes sociales, garantizando que se atiendan con los criterios de oportunidad y de materialidad establecidas por la normatividad vigente y aplicable al proceso, de modo que se genere confianza en la ciudadanía mediante la respuesta a sus peticiones con oportunidad y con calidad.

Revisar y actualizar el mapa de riesgos del macro-proceso, incluyendo aquellos riesgos que puedan estar afectando el proceso

Cordialmente,


MARTHA YOLANDO CIRO FLOREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado Por: Flor Rocio Patarroyo Suarez; profesional Especializado –OCI– 
Luis Alfredo Gutierrez; Profesional Especializado –Contratista– OCI 

Revisado Por: Elizabeth Castillo Rincón, Coordinadora Grupo Misional- OCI 
Flor Alicia Rojas Aguilar, Coordinadora Grupo de Apoyo- OCI 