

**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: PRIMER SEMESTRE 2014

Elaborado: Oficina de Control Interno

**BIENESTAR
FAMILIAR**

Bogotá, D.C., agosto 2014

10100

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 ANTICORRUPCION

PERÍODO: PRIMER SEMESTRE 2014

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/01/2014 al 30/06/2014
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 a través de la Web*”.

“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:

10100

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.

10100

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 primer semestre de 2014 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 registrada por las 33 Regionales y de 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 primer semestre del 2014, así como a la revisión de los resultados de Auditorías Internas realizadas por la Oficina de Control Interno.

5. METODOLOGIA

- 5.1. Revisión y análisis de la base de datos de las peticiones correspondientes al primer semestre de 2014, 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.

Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co



10100

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 Servicios 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”, que se encuentra incluido en el mapa de macro-procesos y procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

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 de información a la Ciudadanía, con las siguientes opciones: Herramientas de consulta, Versiones, Información de trámites y Carta de trato Digno al Ciudadano. En Herramienta de consulta se hallan las siguientes opciones: Ayuda, Preguntas Frecuentes, Formulario de Solicitudes (PQRS), Seguimiento a mi solicitud, entre otros

10100



The screenshot shows the website interface for the Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio Portal ICBF', 'Contacto', 'Ayuda', 'Correo Interno', 'Servicios a la Ciudadanía', 'Niños', and 'English'. Below this is a search bar labeled 'Consulta en ICBF'. The main header features the ICBF logo and the text 'República de Colombia, Departamento para la Prosperidad Social, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Cecilia De la Fuente de Lleras'. A secondary navigation bar includes 'El Instituto', 'Programas de Bienestar', 'Normatividad y Contratación', 'Servicios a la Ciudadanía', 'Noticias', and 'Publicaciones y Multimedia'. The main content area is titled 'Portal ICBF: Servicios' and features a large banner with the text 'Servicios de Información a la Ciudadanía' over a photo of a woman and children. Below the banner is a 'Herramientas de Consulta' section with eight green buttons: 'Carta de Trato Digno al Ciudadano', 'Puntos de Servicio', 'Formulario de Solicitudes', 'Seguimiento a mi Solicitud', 'Glosario', 'Preguntas Frecuentes', 'Chat', and 'Videochat'. To the right is a 'Consulte:' section with text explaining that users can consult, ask questions, and share opinions through these tools. It also provides contact information: 'Para mayor información comuníquese a la línea gratuita nacional (ICBF) 01 8000 91 80 80 - PBX: (57-1) 437 76 30 correo: ICBF.atencion@icbf.gov.co'. At the bottom, there is an 'Aplicaciones' section.

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

Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

10100



República de Colombia
 Departamento para la Prosperidad Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
 Cecilia De la Fuente de Lleras



[Portal ICBF](#) - [Servicios](#) - [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](#)

Registre su solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia) en el siguiente formulario:

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"/>
Sexo:	<input type="text"/>	* Primer Apellido:	<input type="text"/>
Condición de desplazamiento:	<input type="text"/>	Segundo Apellido:	<input type="text"/>
Departamento:	<input type="text"/>	Telefono:	<input type="text"/>
Localidad:	<input type="text"/>	Celular:	<input type="text"/>
		* Correo Electrónico:	<input type="text"/>
		Municipio(Ciudad):	<input type="text"/>
		Barrío:	<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 Ingrese 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"/>				

* 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.

Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co



10100

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

Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co



10100

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-

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 Primer Semestre del 2014, el Macro-proceso de Servicios y Atención, arrojó los siguientes resultados:

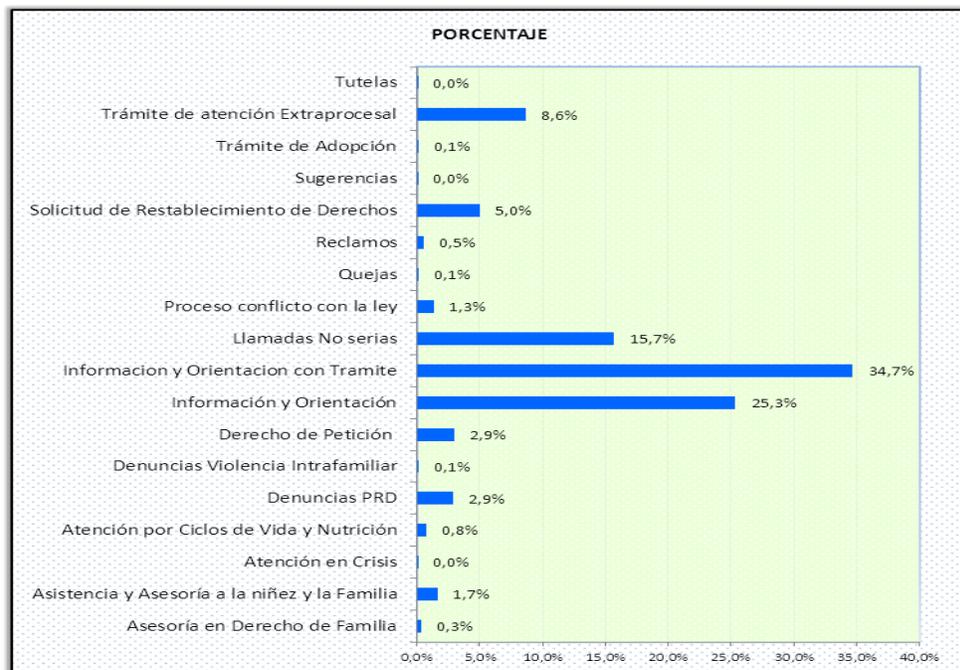
10100

TABLA No. 1 Tipo de petición primer semestre 2014

TIPO DE PETICION	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
Información y Orientación con Tramite	257.869	34,67%
Información y Orientación	188.348	25,32%
Llamadas No serias	116.667	15,69%
Trámite de atención Extraprocesal	64.150	8,62%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	37.204	5,00%
Derecho de Petición	21.864	2,94%
Denuncias PRD	21.338	2,87%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	12.404	1,67%
Proceso conflicto con la ley	9.519	1,28%
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5.661	0,76%
Reclamos	3.475	0,47%
Asesoría en Derecho de Familia	2.188	0,29%
Quejas	1.009	0,14%
Trámite de Adopción	979	0,13%
Denuncias Violencia Intrafamiliar	715	0,10%
Sugerencias	292	0,04%
Tutelas	81	0,01%
Atención en Crisis	34	0,00%
Total general	743.797	100,00%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a junio del 2014

Gráfico No. 1 Tipo de petición Primer Semestre 2014



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio del 2014

Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
 PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
 www.icbf.gov.co



10100

De la tabla y gráfica No. 1, se encontró que de un total de **743.797** 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 **257.869** correspondiente al **34.67%**, seguido por Información y Orientación con **188.348**, correspondiente a un **25.32%**, en tercer lugar Llamadas no serias con **116.667** representando un **15.69%** de los registros, éste último con un porcentaje importante, que afecta el normal funcionamiento de la Institución. El menor número de registros se presentó por Atención en Crisis con un total de 34 correspondiente a un **0.00%** y tutelas **81** con un **0.01%**.

Con relación a los tipos de petición con menor número de registros en el primer semestre de 2014, se encontraron **Atención en crisis** son pocas las consultas por este medio las cuales están relacionadas con la recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención (telefónico, presencia, electrónico y virtual) al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia. Con respecto a las Tutelas, relacionadas con el registro de las tutelas e incidentes de desacato, se efectúa el cumplimiento de fallo y se acatan las sanciones que se impongan contra el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que lleguen a cualquiera de sus puntos de atención.

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.2 Motivos de Petición- Información y Orientación con trámite -primer semestre 2014

Motivos de Petición	Porcentaje
Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	81,95%
Diligencias administrativas	10,55%
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	1,58%
Actas Complementarias	1,57%
Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia	1,02%
Solicitud de copias	0,86%
Otras Instituciones	0,72%
Traslado de Historia	0,40%
Búsquedas de niños, niñas y adolescentes	0,21%
Certificaciones, personerías	0,18%
Eventos y Capacitaciones	0,17%
Parafiscales	0,16%
Búsqueda de raíces	0,12%
Solicitud de Información órganos de control, inspección y vigilancia(información de NNA)	0,11%
Adopciones	0,10%
Trabajos de Investigación	0,09%
Bienes Mostrencos y Vocación Hereditaria	0,07%
Servidores Públicos	0,05%
Impedimento de Salida del País	0,04%

Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

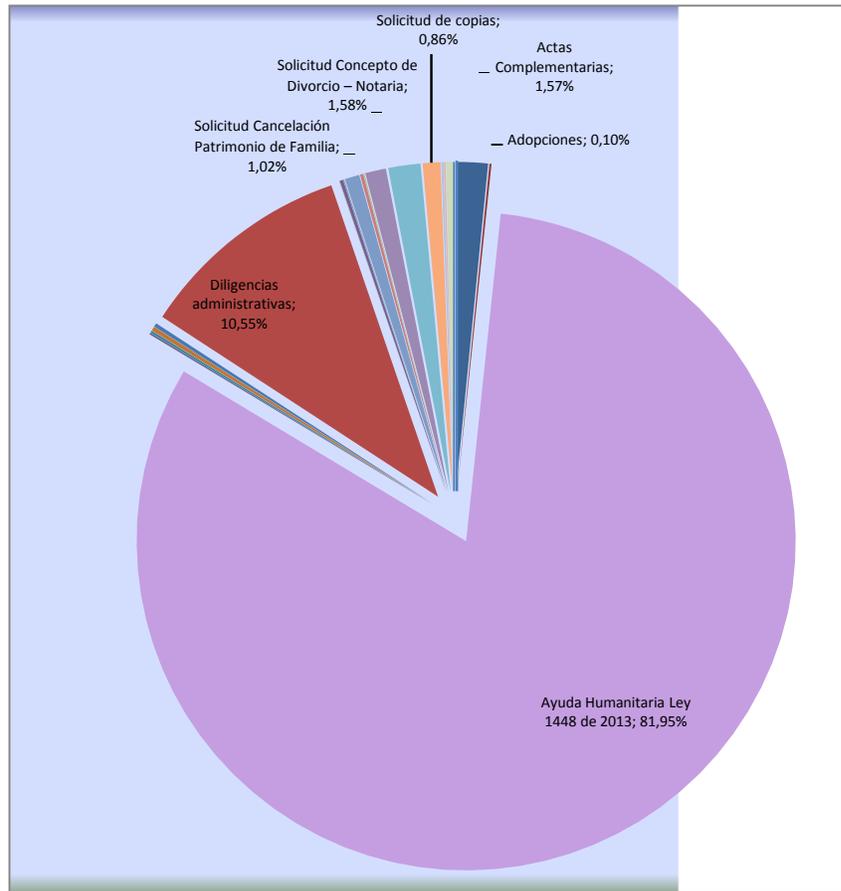


10100

Motivos de Petición	Porcentaje
Donaciones	0,02%
Levantamiento de impedimento salida del país	0,01%
TOTAL	100,00%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio del 2014

Gráfica No. 2 Principales motivos de petición- Solicitudes de Información y orientación con trámite Primer Semestre de 2014



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio del 2014

La gráfica No. 2 muestra que de las solicitudes de **información y orientación con Trámite**, los motivos más frecuentes fueron: Solicitudes de Ayuda Humanitaria, con un 81.5%; seguido por Diligencias Administrativas con un 10.55%. Los motivos con menor porcentaje fueron Levantamiento de impedimento salida del país y Donaciones con 001% y 002% respectivamente.

10100

Igualmente, se observa en la gráfica, que las peticiones de información y orientación con trámite relacionadas con solicitudes de Ayuda Humanitaria, ley 1448 de 2011, tiene un peso porcentual alto, evidenciando el aumento significativo de la demanda de la población víctima de desplazamiento, por la Competencia dada al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para la entrega del Componente de Alimentación beneficiarias de la Atención Humanitaria de Transición, conforme al art. 65 de la Ley 1448 de 2011.

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, horarios de atención, directorio de la entidad, información acerca de cualquiera de los trámites, etc. Dentro de esta categoría se incluyen las orientaciones que no generan un trámite. Los principales motivos de consulta correspondieron a: Servicio al Ciudadano con un 28.63%, seguido de Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, con un 24.53%, Comunicación con niños, niñas y adolescentes con un 8.35%, fijación de custodia y cuidado personal con 6.60%, fijación de cuota alimentaria con 6.34% y Asistencia y asesoría a la niñez y la Familia con un 3.56%. Se puede observar que el segundo motivo de solicitud de información y orientación corresponde a Ayuda Humanitaria lo que confirma la importancia del tema.

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. 3 Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional
Primer Semestre de 2014**

REGIONALES	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TERMINO		TOTAL
	DATO	Porcentaje	DATO	Porcentaje	
AMAZONAS	1153	83,01%	236	16,99%	1.389
ANTIOQUIA	17181	55,58%	13732	44,42%	30.913
ARAUCA	3747	63,72%	2133	36,28%	5.880
ATLANTICO	7305	70,43%	3067	29,57%	10.372
BOGOTA	50094	77,62%	14441	22,38%	64.535
BOLIVAR	4895	78,94%	1306	21,06%	6.201
BOYACA	5983	91,30%	570	8,70%	6.553
CALDAS	9541	89,18%	1157	10,82%	10.698
CAQUETA	6306	80,90%	1489	19,10%	7.795
CASANARE	3211	69,64%	1400	30,36%	4.611
CAUCA	6102	77,00%	1823	23,00%	7.925
CESAR	8787	69,67%	3826	30,33%	12.613
CHOCO	2994	82,34%	642	17,66%	3.636
CORDOBA	7074	77,42%	2063	22,58%	9.137
CUNDINAMARCA	12323	80,34%	3015	19,66%	15.338
GUAINIA	380	94,29%	23	5,71%	403
GUAVIARE	2299	50,55%	2249	49,45%	4.548
HUILA	18252	79,56%	4690	20,44%	22.942
INSTITUCIONES AUTORIZADAS ADOPCION	130	100,00%		0,00%	130
LA GUAJIRA	3356	75,30%	1101	24,70%	4.457
MAGDALENA	4487	60,73%	2901	39,27%	7.388
META	11462	78,11%	3213	21,89%	14.675

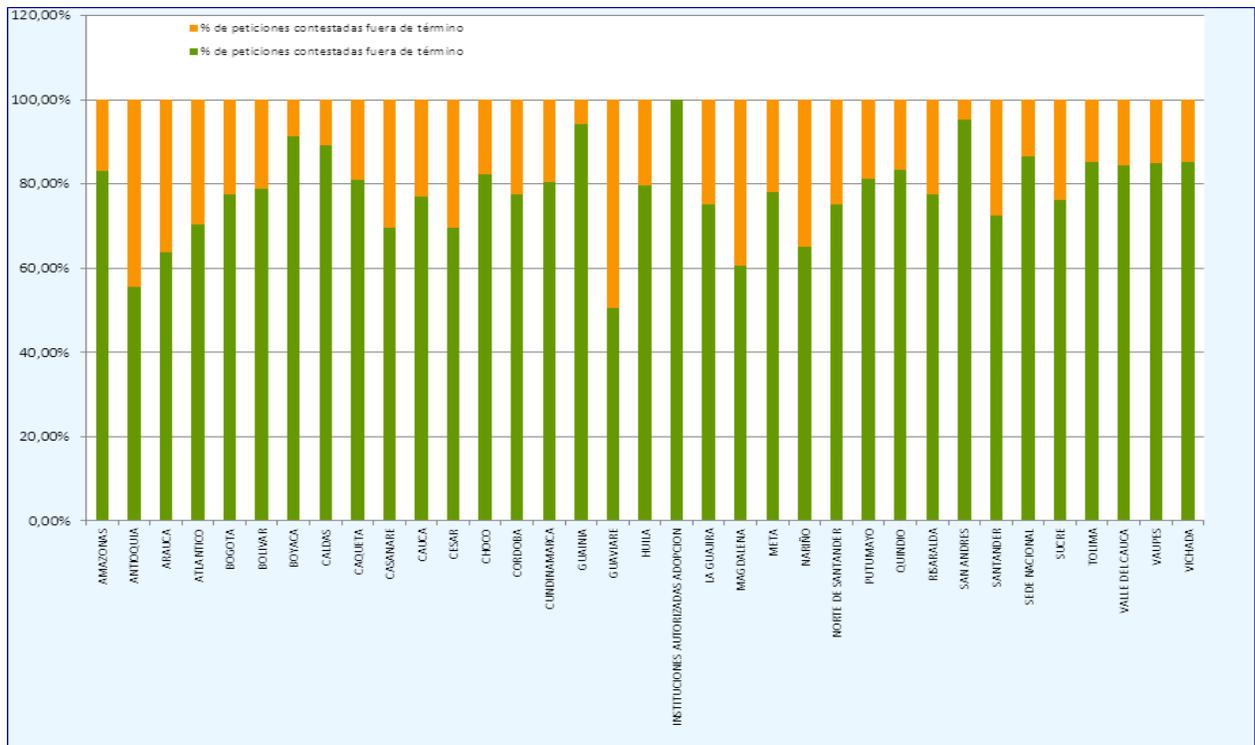
Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

10100

Continuación..... Tabla No. 3 Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2014					
Continuación Tabla No. Tabla No. 3 REGIONALES	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TERMINO		TOTAL
	DATO	Porcentaje	DATO	Porcentaje	
NARIÑO	5897	65,23%	3144	34,77%	9.041
NORTE DE SANTANDER	10484	75,16%	3465	24,84%	13.949
PUTUMAYO	2881	81,36%	660	18,64%	3.541
QUINDIO	5706	83,35%	1140	16,65%	6.846
RISARALDA	9020	77,57%	2608	22,43%	11.628
SAN ANDRES	1139	95,15%	58	4,85%	1.197
SANTANDER	12698	72,46%	4826	27,54%	17.524
SEDE NACIONAL	324752	86,58%	50344	13,42%	375.096
SUCRE	3246	76,13%	1018	23,87%	4.264
TOLIMA	16053	85,32%	2763	14,68%	18.816
VALLE DEL CAUCA	23870	84,34%	4431	15,66%	28.301
VAUPES	243	84,97%	43	15,03%	286
VICHADA	997	85,29%	172	14,71%	1.169
Total general	604048	81,21%	139749	18,79%	743.797

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2014

Gráfica No. 3. Total peticiones vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2014



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio del 2014

Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
 PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
 www.icbf.gov.co



10100

En la tabla y grafica No. 3, se observa que de las **743.797** peticiones recibidas en el primer semestre del 2014 a nivel general, **139.749** se encuentran registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **18.79%**. Porcentaje superior en un 5.8% con relación al 13% hallado en el segundo semestre de 2013 y en un 3.79% superior al resultado presentado en el primer semestre de 2013. Siete Regionales presentaron un porcentaje superior al 30% de peticiones con respuesta inoportuna; así: Guaviare con un 49.5%, Antioquia 44.4%, magdalena un 39.3%, Arauca 36.3%, Nariño con un 34.8, Casanare 30.4% y Cesar con un 30.3%.

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 da respuesta a los Derechos de Petición, Denuncia PARD, Reclamos y Quejas recibidos a nivel nacional, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 4. Comparativo vigencia 2013 vs primer semestre 2014

AÑO	TOTAL DE PETICIONES	PETICIONES FUERA DE TERMINO	%	Diferencia frente al primer semestre 2014
Primer semestre 2013	381.936	56.043	15%	3,79%
Segundo Semestre de 2013	686.016	92.101	13%	5,79%
Primer semestre 2014	743.797	139.749	18,79%	18,79%

Fuente. Informes Atención al Ciudadano Primer y Segundo semestre de 2013

En la tabla No. 4, observamos un significativo incremento en el número de peticiones para el segundo semestre, el cual alcanzó un 79.6%. Al comparar el total de peticiones recibidas en el primer semestre de 2013 vs el primer semestre de 2014, encontramos que el incremento alcanzó un 94.7%, el cual corresponde a un total de 361.861 peticiones adicionales recibidas en el primer semestre de 2014.

**Tabla no. 5. Total derechos de petición vs tiempo de respuesta
 Nivel Nacional Primer Semestre de 2014**

REGIONALES	Derechos de Petición con respuesta oportuna		Derechos de petición contestados fuera de tiempo		Total Derechos de Petición
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	porcentaje	
AMAZONAS	6	60,0%	4	40,0%	10
ANTIOQUIA	255	43,4%	333	56,6%	588
ARAUCA	19	51,4%	18	48,6%	37
ATLANTICO	69	60,5%	45	39,5%	114
BOGOTA	555	73,9%	196	26,1%	751
BOLIVAR	215	50,0%	215	50,0%	430
BOYACA	72	76,6%	22	23,4%	94
CALDAS	63	57,3%	47	42,7%	110
CAQUETA	129	40,7%	188	59,3%	317
CASANARE	11	73,3%	4	26,7%	15
CAUCA	82	96,5%	3	3,5%	85
CESAR	126	52,9%	112	47,1%	238
CHOCO	19	79,2%	5	20,8%	24
CORDOBA	60	76,9%	18	23,1%	78
CUNDINAMARCA	200	80,3%	49	19,7%	249
GUAVIARE	9	69,2%	4	30,8%	13
HUILA	100	81,3%	23	18,7%	123

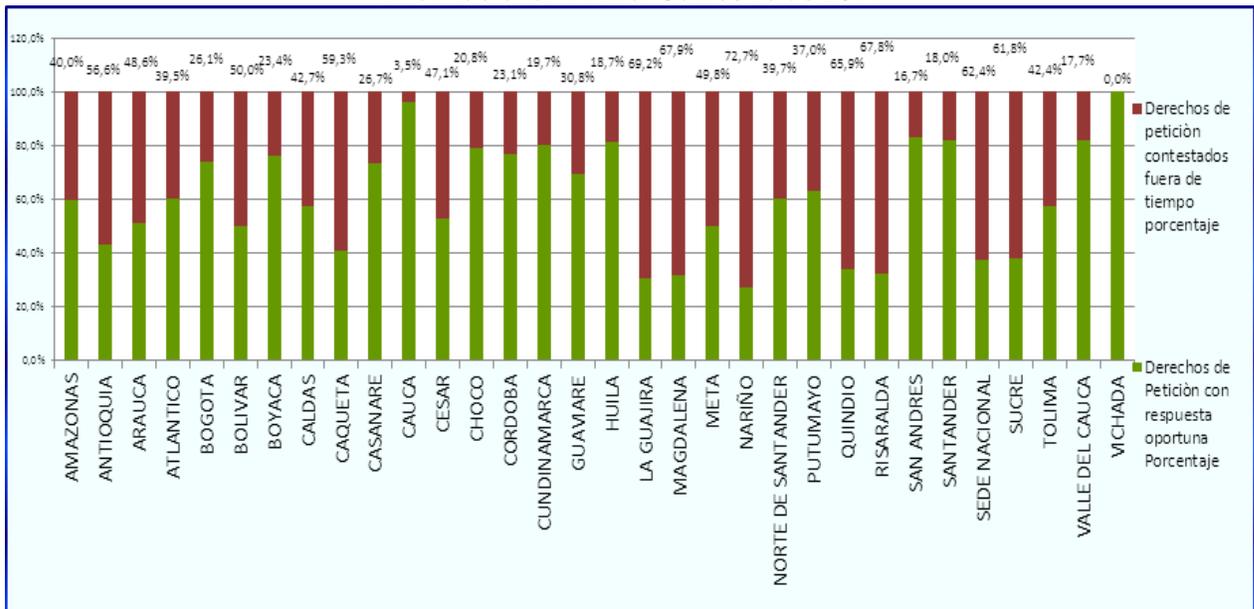
Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

10100

Continuación..... Tabla no. 5. Total derechos de petición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2014					
REGIONALES	Derechos de Petición con respuesta oportuna		Derechos de petición contestados fuera de tiempo		Total Derechos de Petición
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	porcentaje	
LA GUAJIRA	12	30,8%	27	69,2%	39
MAGDALENA	898	32,1%	1899	67,9%	2797
META	152	50,2%	151	49,8%	303
NARIÑO	318	27,3%	845	72,7%	1163
NORTE DE SANTANDER	85	60,3%	56	39,7%	141
PUTUMAYO	17	63,0%	10	37,0%	27
QUINDIO	367	34,1%	710	65,9%	1077
RISARALDA	925	32,2%	1946	67,8%	2871
SAN ANDRES	5	83,3%	1	16,7%	6
SANTANDER	164	82,0%	36	18,0%	200
SEDE NACIONAL	3310	37,6%	5503	62,4%	8813
SUCRE	166	38,2%	269	61,8%	435
TOLIMA	213	57,6%	157	42,4%	370
VALLE DEL CAUCA	284	82,3%	61	17,7%	345
VICHADA	1	100,0%		0,0%	1
Total	8907	40,7%	12957	59,3%	21864

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2014.

**Gráfico No. 4 Total Derechos de Petición vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Primer Semestre de 2014**



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2014.

10100

En la tabla No. 5 y grafica No. 4, se evidencia que de los **21864** derechos de petición recibidos en el Primer semestre del 2014, tan solo al 40.7% se le dio respuesta oportuna mientras al **59.3%** se encontraron registrados con respuesta fuera de tiempo; lo que representa un incremento en el porcentaje de inoportunidad del 22.3% comparado con los resultados obtenidos a diciembre de 2013, donde se halló un registro de respuesta fuera de tiempo del 37%, y una disminución del 4.7% con relación al comportamiento presentado en el primer semestre de 2013. Nueve Regionales presentaron un comportamiento que supera el 50% de derechos de petición contestados por fuera de términos; así: Antioquia 56.6%, Caquetá 59.3%, Sucre 61.8; Sede de la Dirección General 62.4%, Quindío 65.9% Risaralda 67.8%, magdalena 67.9%, La Guajira 69.2% y Nariño 72.7%.

**Tabla No. 6 Total Denuncias PRD vs Tiempo de Respuesta
 Nivel Nacional Primer Semestre de 2014**

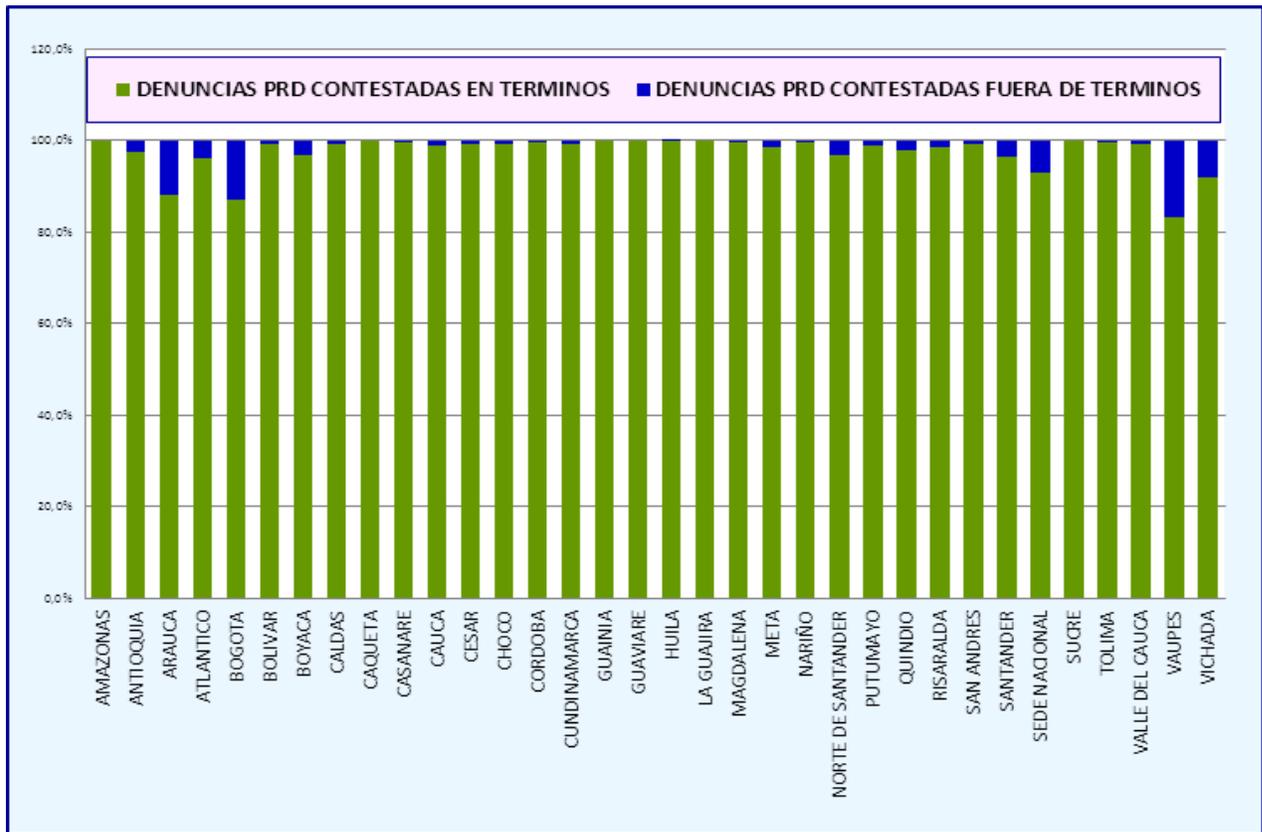
REGIONALES	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS EN TERMINOS		DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS		TOTAL DENUNCIAS
	DATO	Porcentaje	DATO	Porcentaje	
VAUPES	5	83,3%	1	16,7%	6
BOGOTA	975	87,0%	146	13,0%	1121
ARAUCA	81	88,0%	11	12,0%	92
VICHADA	58	92,1%	5	7,9%	63
SEDE NACIONAL	5488	93,1%	407	6,9%	5895
ATLANTICO	762	96,3%	29	3,7%	791
SANTANDER	1228	96,5%	44	3,5%	1272
BOYACA	515	96,8%	17	3,2%	532
NORTE DE SANTANDER	700	97,0%	22	3,0%	722
ANTIOQUIA	633	97,5%	16	2,5%	649
QUINDIO	545	98,0%	11	2,0%	556
META	847	98,6%	12	1,4%	859
RISARALDA	441	98,7%	6	1,3%	447
PUTUMAYO	86	98,9%	1	1,1%	87
CAUCA	326	99,1%	3	0,9%	329
CHOCO	127	99,2%	1	0,8%	128
BOLIVAR	406	99,3%	3	0,7%	409
CUNDINAMARCA	1214	99,3%	9	0,7%	1223
VALLE DEL CAUCA	930	99,3%	7	0,7%	937
CALDAS	1196	99,4%	7	0,6%	1203
CESAR	510	99,4%	3	0,6%	513
SAN ANDRES	161	99,4%	1	0,6%	162
CASANARE	181	99,5%	1	0,5%	182
NARIÑO	556	99,5%	3	0,5%	559
TOLIMA	1061	99,5%	5	0,5%	1066
MAGDALENA	256	99,6%	1	0,4%	257
CORDOBA	300	99,7%	1	0,3%	301
HUILA	433	99,8%	1	0,2%	434
AMAZONAS	58	100,0%		0,0%	58
CAQUETA	217	100,0%		0,0%	217

10100

Continuación.... Tabla No. 6 Total Denuncias PRD vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2014					
REGIONALES	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS EN TERMINOS		DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS		TOTAL DENUNCIAS
	DATO	Porcentaje	DATO	Porcentaje	
GUAINIA	44	100,0%		0,0%	44
GUAVIARE	45	100,0%		0,0%	45
LA GUAJIRA	90	100,0%		0,0%	90
SUCRE	89	100,0%		0,0%	89
TOTAL	20564	96,4%	774	3,6%	21338

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2014

Gráfico No. 5. Total denuncias PRD vs Tiempo de respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2014



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2014

En la tabla No. 6 y grafica No. 5, se observa que de los 21.338 denuncias PRD recibidos en el Primer semestre del 2014, se dio respuesta oportuna a 20.554 que corresponde a un **96.4%**, mientras a 774 denuncias no se les dio respuesta oportuna lo que representa un **3.6%**.

Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co



10100

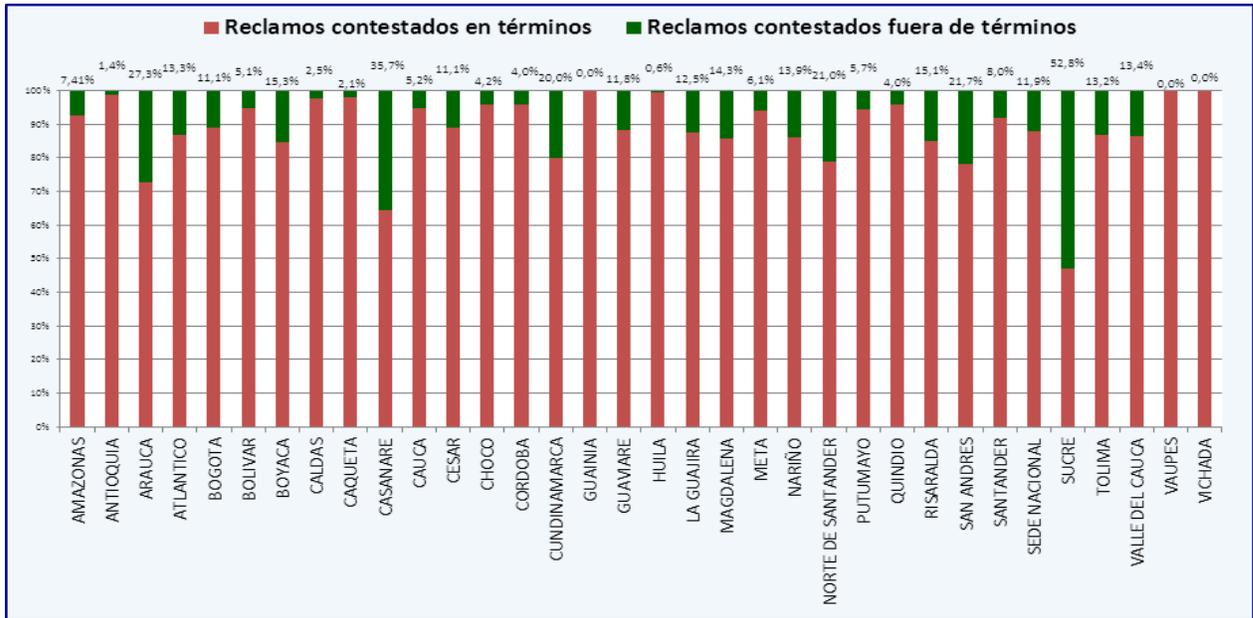
**Tabla No. 7. Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta
 Nivel Nacional Primer Semestre de 2014**

REGIONAL	Reclamos contestados en términos		Reclamos contestados fuera de términos		Total Reclamos
	Dato	Porcentaje	Dato	Porcentaje	
SUCRE	83	47,20%	93	52,80%	176
CASANARE	18	64,30%	10	35,70%	28
ARAUCA	8	72,70%	3	27,30%	11
SAN ANDRES	18	78,30%	5	21,70%	23
NORTE DE SANTANDER	64	79,00%	17	21,00%	81
CUNDINAMARCA	148	80,00%	37	20,00%	185
BOYACA	61	84,70%	11	15,30%	72
RISARALDA	79	84,90%	14	15,10%	93
MAGDALENA	66	85,70%	11	14,30%	77
NARIÑO	186	86,10%	30	13,90%	216
VALLE DEL CAUCA	194	86,60%	30	13,40%	224
ATLANTICO	52	86,70%	8	13,30%	60
TOLIMA	132	86,80%	20	13,20%	152
LA GUAJIRA	7	87,50%	1	12,50%	8
SEDE NACIONAL	576	88,10%	78	11,90%	654
GUAVIARE	15	88,20%	2	11,80%	17
BOGOTA	209	88,90%	26	11,10%	235
CESAR	48	88,90%	6	11,10%	54
SANTANDER	160	92,00%	14	8,00%	174
AMAZONAS	25	92,60%	2	7,41%	27
META	77	93,90%	5	6,10%	82
PUTUMAYO	33	94,30%	2	5,70%	35
CAUCA	73	94,80%	4	5,20%	77
BOLIVAR	56	94,90%	3	5,10%	59
CHOCO	23	95,80%	1	4,20%	24
CORDOBA	72	96,00%	3	4,00%	75
QUINDIO	97	96,00%	4	4,00%	101
CALDAS	78	97,50%	2	2,50%	80
CAQUETA	47	97,90%	1	2,10%	48
ANTIOQUIA	146	98,60%	2	1,40%	148
HUILA	157	99,40%	1	0,60%	158
GUAINIA	4	100,00%		0,00%	4
VAUPES	1	100,00%		0,00%	1
VICHADA	16	100,00%		0,00%	16
Total general	3029	87,20%	446	12,83%	3475

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2014

10100

**Gráfico No. 8 Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta
 Nivel Nacional Primer Semestre de 2014**



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2014

En la tabla 7 y grafica No. 8, se evidencia que de los **3.475** Reclamos recibidos en el Primer Semestre del 2014 a nivel general **435**, se encontraron registrados con respuestas fuera de término, equivalente el **12.83%**. Las Regionales con un porcentaje mayor de respuesta fuera de término fueron Sucre, Casanare y Arauca; con un 52.8%, 35.7% y 27.3%, respectivamente. Las Regionales que dieron respuesta oportuna a los reclamos recibidos fueron Guainía, Vaupés y Vichada con un 100% de oportunidad.

**Tabla No. 8 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta
 Nivel Nacional Primer Semestre de 2014**

REGIONAL	Quejas contestados en términos		Quejas contestados fuera de términos		Total Reclamos
	Dato	Porcentaje	Dato	Porcentaje	
CASANARE	17	73,90%	6	26,10%	23
PUTUMAYO	3	75,00%	1	25,00%	4
SUCRE	4	80,00%	1	20,00%	5
CAQUETA	5	83,30%	1	16,70%	6
CORDOBA	5	83,30%	1	16,70%	6
SEDE NACIONAL	279	84,00%	53	16,00%	332
ATLANTICO	19	86,40%	3	13,60%	22
BOGOTA	178	89,00%	22	11,00%	200
VALLE DEL CAUCA	60	89,60%	7	10,40%	67
ARAUCA	11	91,70%	1	8,30%	12
NORTE DE SANTANDER	23	92,00%	2	8,00%	25
NARIÑO	19	95,00%	1	5,00%	20

Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

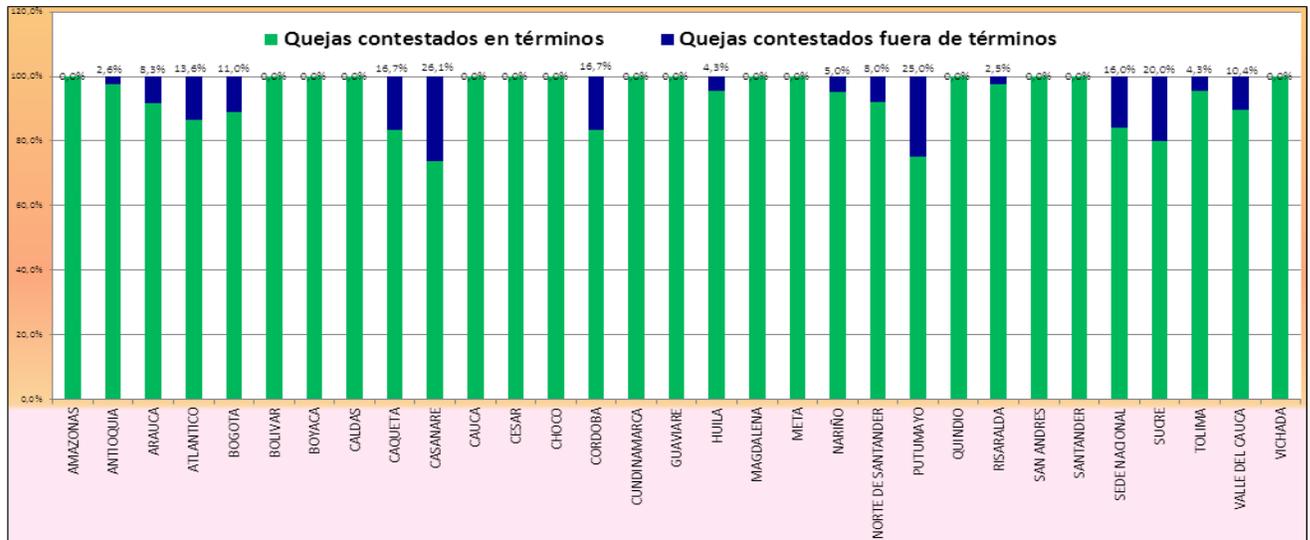


10100

Continuación..... Tabla No. 8 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2014						
REGIONAL	Quejas contestados en términos		Quejas contestados fuera de términos		Total Reclamos	
	Dato	Porcentaje	Dato	Porcentaje		
HUILA	22	95,70%	1	4,30%	23	
TOLIMA	22	95,70%	1	4,30%	23	
ANTIOQUIA	38	97,40%	1	2,60%	39	
RISARALDA	39	97,50%	1	2,50%	40	
AMAZONAS	6	100,00%		0,00%	6	
BOLIVAR	14	100,00%		0,00%	14	
BOYACA	6	100,00%		0,00%	6	
CALDAS	13	100,00%		0,00%	13	
CAUCA	8	100,00%		0,00%	8	
CESAR	3	100,00%		0,00%	3	
CHOCO	9	100,00%		0,00%	9	
CUNDINAMARCA	39	100,00%		0,00%	39	
GUAVIARE	2	100,00%		0,00%	2	
MAGDALENA	2	100,00%		0,00%	2	
META	17	100,00%		0,00%	17	
QUINDIO	22	100,00%		0,00%	22	
SAN ANDRES	3	100,00%		0,00%	3	
SANTANDER	17	100,00%		0,00%	17	
VICHADA	1	100,00%		0,00%	1	
REGIONAL	906	89,80%	103	10,20%	1009	

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2014

Gráfico No. 9 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer Semestre de 2014



Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75. Sede Nacional
 PBX: 4377630 Bogotá D.C. Colombia
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
 www.icbf.gov.co



10100

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero a Junio de 2014

En la tabla No. 8 y grafica No. 9, se evidencia que de las **1.009** Quejas recibidas en el Primer Semestre del 2014 a nivel general **103** quejas se encontraron registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **10.2%**. Las Regionales que muestran un mayor porcentaje de incumplimiento en la respuesta oportuna fueron Sucre, Putumayo y Casanare con el 20%, 25% y 26 % respectivamente.

6.2.2. Auditorías Internas SIGE Primer Semestre 2014 Oficina de Control Interno ICBF

En el Primer semestre de 2014, la Oficina de Control Interno desarrolló Cinco (5) 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 Arauca, Atlántico, Caldas, Caquetá y Cauca.

En las auditorías SIGE se verificó el cumplimiento del numeral 7.2.3. Comunicación con el cliente de la norma técnica NTC GP1000:2009 con la siguiente frecuencia de hallazgos, agrupándose en 6 temas específicos: 1. Registro, 2. Direccionamiento, 3. Trámite y tratamiento, 4. Control y seguimiento, 5. Comunicación y Respuesta al cliente y 6. Buzón

Tabla No. 9. No Conformidades encontradas dentro del Proceso de Auditoria Interna realizada a las Regionales Primer Semestre de 2013

REGIONAL	Direccionamiento	Comunicación				
		Tramite y tratamiento	y Respuesta al cliente	Registro SIM	Control y seguimiento	Buzón de sugerencia
ARAUCA	X	X	X	X	X	
ATLANTICO	X	X	X	X	X	X
CALDAS	X	X	X	X	X	X
CAQUETA	X	X	X	X	X	
CUACA	X	X	X	X	X	

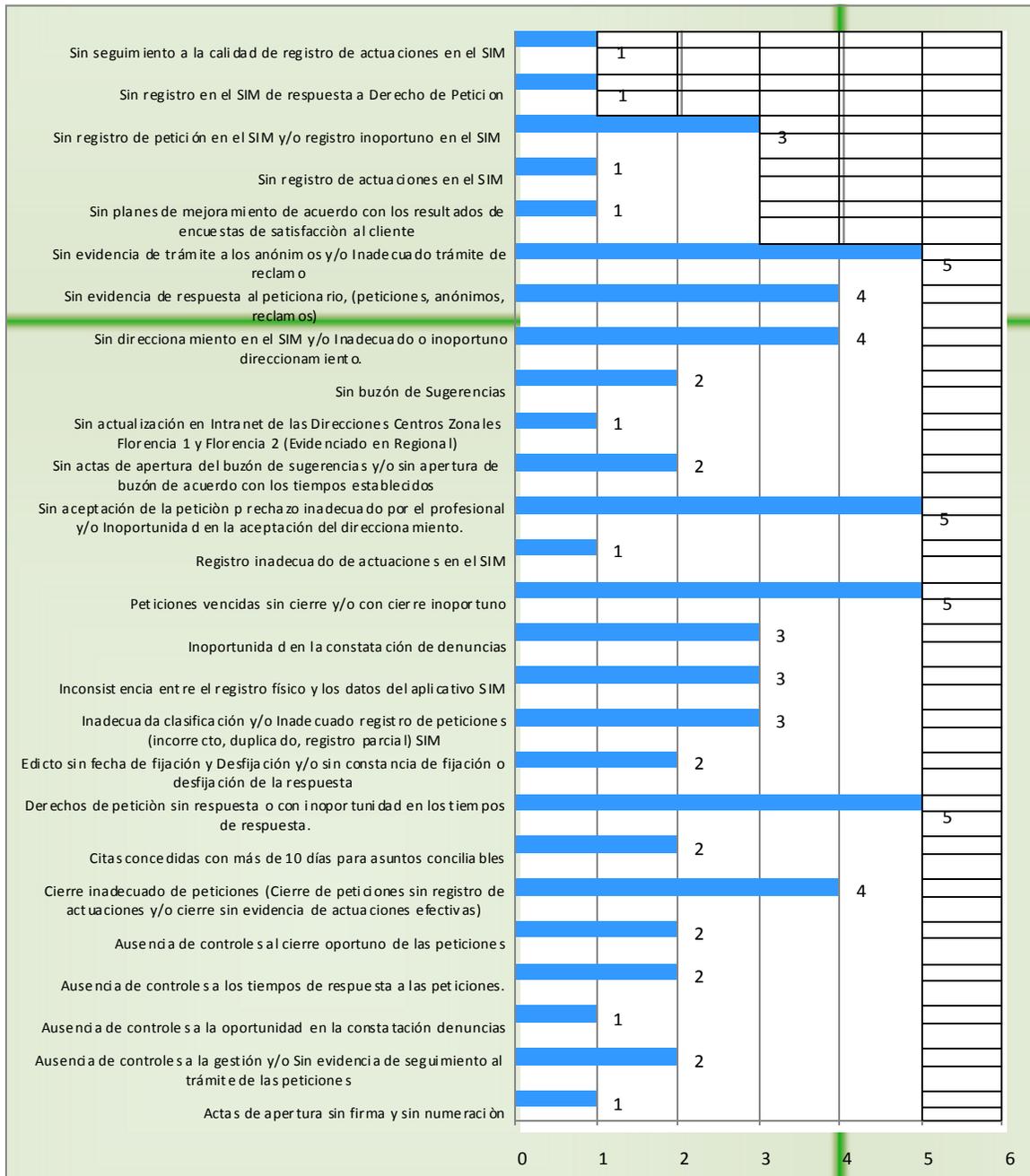
Fuente: informes de Auditoria Primer Semestre del 2014 - Oficina de Control Interno.

En la tabla No. 9, observamos que en las Regionales Auditadas, durante el primer semestre de 2014, en todas se hallaron no conformidades por el Direccionamiento, Trámite y Tratamiento, Comunicación y Respuesta al Cliente, Registro en el Sistema de Información Misional y Control y Seguimiento.

En la siguiente gráfica, se muestra los motivos que generaron los hallazgos y el número de regionales en las que se encontró.

10100

Grafico No. 10. Frecuencia de motivos que generaron hallazgos de No conformidades encontradas dentro del Proceso de Auditoria Interna realizada a las Regionales - Primer Semestre de 2014

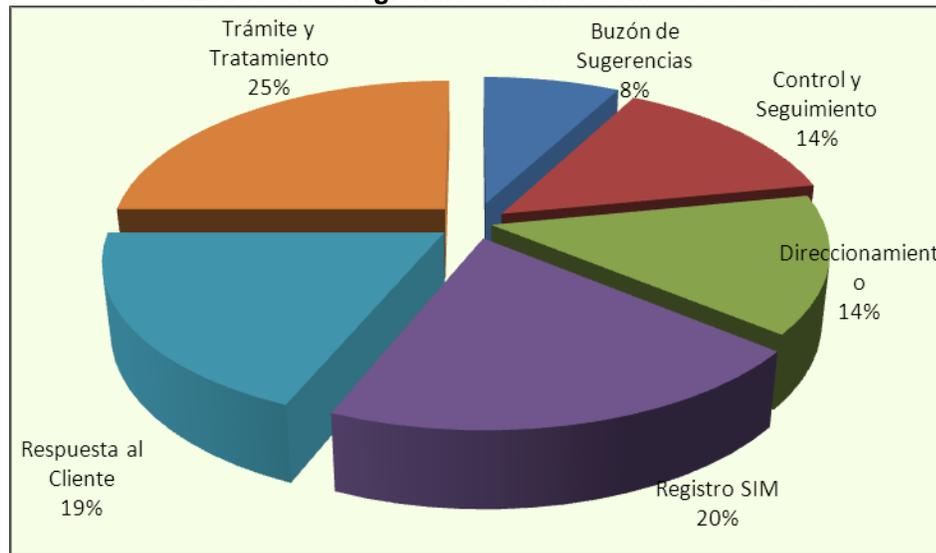


Fuente: informes de Auditoria Primer Semestre del 2014 - Oficina de Control Interno.

10100

Los motivos que se presentaron en el 100% de las Regionales Auditadas (Arauca, Atlántico, Caldas, Caquetá u Cauca), fueron: a) Derechos de petición sin respuesta o con inoportunidad en los tiempos de respuesta, b) Peticiones vencidas sin cierre y/o con cierre inoportuno, c) Sin aceptación de la petición o rechazo inadecuado por el profesional y/o Inoportunidad en la aceptación del direccionamiento y d) Sin evidencia de trámite a los anónimos y/o Inadecuado trámite de reclamo. Los motivos que se presentaron en el 80% de las Regionales auditadas fueron: a) Cierre inadecuado de peticiones (Cierre de peticiones sin registro de actuaciones y/o cierre sin evidencia de actuaciones efectivas); b) Sin direccionamiento en el SIM y/o Inadecuado o inoportuno direccionamiento, c) Sin evidencia de respuesta al peticionario, (peticiones, anónimos, reclamos).

Grafico No. 10. Consolidado – Motivos que generaron No conformidades Auditorias Internas realizadas a las Regionales - Primer Semestre de 2014



Fuente: consolidación de informes de Auditoría Primer Semestre del 2014 - Oficina de Control Interno

7. CONCLUSIONES

Frente al objetivo general propuesto, se concluye que la Dirección de Servicios y Atención, como dependencia encargada del proceso de atención al ciudadano, cumple con la función de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos y usuarios presentan sobre los servicios que brinda el ICBF.

Desde la información evaluada en el Sistema de Información Misional –SIM y considerando los resultados del Proceso de Auditoría Interna, del primer semestre de 2014, se evidenció que la entidad no atiende la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los términos de Ley, lo cual conlleva a posibles faltas en el cumplimiento de sus obligaciones por parte de los responsables de atender la respuesta a los mismos,

10100

Se encontró un incremento superior al 100% en el número de peticiones recepcionadas en el primer semestre de 2014 vs el mismo semestre del año 2013; correspondiente al incremento de peticiones relacionadas con solicitudes de Ayuda Humanitaria, ley 1448 de 2011. evidenciando el aumento significativo de la demanda de la población víctima de desplazamiento, por la Competencia dada al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para la entrega del Componente de Alimentación beneficiarias de la Atención Humanitaria de Transición.

Es importante resaltar que con la expedición de 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, se actualizan las disposiciones internas respecto al registro y control de las mismas.

Se halló un incremento en la respuesta por fuera de término de las peticiones durante el primer semestre de 2014; así como un incremento significativo en respuesta fuera de términos a los derechos de petición, el cual superó el 50%.

Así mismo, se evidenció en las Cinco (5) auditorías internas SIGE realizadas en el primer semestre del 2014 que del total de motivos que generaron No conformidades, el 25% correspondieron a eventos relacionados con el trámite y tratamiento de peticiones, el 20% están relacionados con registro en el SIM, el 19% se encuentran relacionados con la Respuesta al Cliente, seguidos de situaciones relacionadas con el Direccionamiento y el Control y Seguimiento con un 14%.

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. RECOMEDACIONES

Generar acciones correctivas que permitan mejorar el desempeño del proceso en cuanto al registro, el direccionamiento, el trámite y tratamiento, el seguimiento y control de las peticiones desde el Sistema de Información Misional.

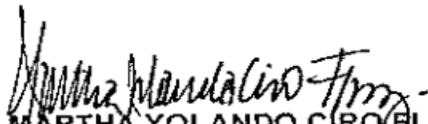
Revisar, evaluar y determinar las estrategias y mecanismos necesarios que asegure el mejoramiento continuo de la oportunidad y calidad de atención al ciudadano, y así prevenir riesgos para la entidad en materia de sanciones administrativas, disciplinarias y penales.

10100

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.

Atentamente,



MARTHA YOLANDO CIRO FLOREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró Flor Rocio Patarroyo
Revisó Flor Alicia Rojas A
 Elizabeth Catillo R