


**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 2016



Elaborado: Oficina de Control Interno

**BIENESTAR
FAMILIAR**

Bogotá, D.C. AGOSTO 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 ANTICORRUPCION

PERÍODO: PRIMER SEMESTRE DE 2016

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/01/2016 al 30/6/2016
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 primer semestre de 2016 enviada por la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
- 3.2. Realizar análisis de las peticiones para verificar la oportunidad de respuesta para las mismas.
- 3.3. Realizar seguimiento a los mecanismos y procedimientos adoptados por la entidad, para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- 3.4. Presentar a la Dirección del ICBF 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 primer semestre del 2016.

Con respecto a lo anterior, se aclara que mediante correo electrónico del 6 de julio de 2016, la Oficina de Control Interno – OCI-, 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 primer semestre de 2016 (01 de Enero al 30 de junio de 2016) 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 copia del acta del Comité de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias, en el cual se socializaron los resultados del informe “Seguimiento al Proceso de Servicios y Atención (Quejas, sugerencias y reclamos) en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción período: segundo semestre 2015”; informe sobre los 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 y el resultado de los mismos; informe sobre los resultados del seguimiento a las acciones correctivas, generadas en ISOLUCIÓN en aras de asegurar el mejoramiento continuo y la aplicación adecuada de las directrices impartidas desde la Sede de la Dirección General con relación al tratamiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias.

En este mismo sentido, indicar acciones de seguimiento y control frente a los canales de comunicación que se han abierto por parte del ICBF a través de las redes sociales y resultados de estas en términos de oportunidad y de materialidad establecidas por la normatividad vigente y aplicable al proceso.

El día 21/07/2016, la Dirección de Servicios y Atención dio respuesta a lo solicitado mediante memorando con radicado No I-2016-073956-0101, y ubicó en la ruta

\\172.16.10.95\ControlInterno_ElizabethCa la base en Excel denominada "ReportePeticonesSIM_AAC_0101_30062016 (SEMESTRE I 2016)" con la información solicitada, como también 8 anexos que soportan lo enviado en el memorando.

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 primer semestre de 2016, 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, copia del acta del Comité de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias, en el cual se socializaron los resultados del informe "Seguimiento al Proceso de Servicios y Atención (Quejas, sugerencias y reclamos) en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio de 2011, Estatuto Anticorrupción periodo: segundo semestre 2015"; informe enviado por la Dirección de Servicios y Atención ICBF sobre los 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 y el resultado de los mismos; del informe sobre el resultados del seguimiento a las acciones correctivas, generadas en ISOLUCIÓN en aras de asegurar el mejoramiento continuo y la aplicación adecuada de las directrices impartidas desde la Sede de la Dirección general con relación al tratamiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias remitido por la Dirección de Servicios y Atención ICBF.
- 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).

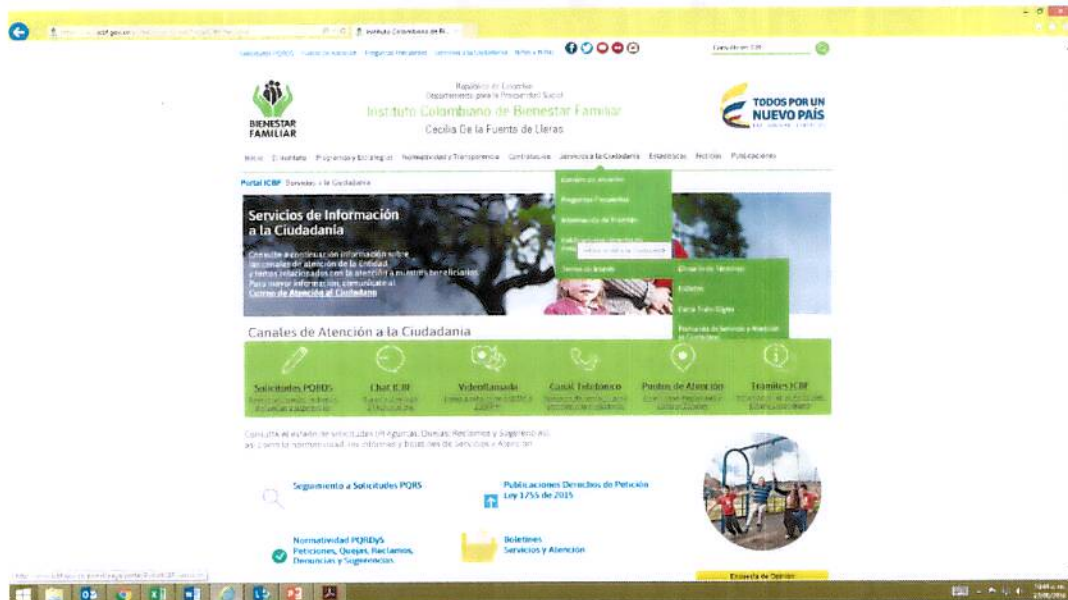
El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en cumplimiento de sus funciones y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad, acorde con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 Artículo 76 creó la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Cuenta con un modelo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

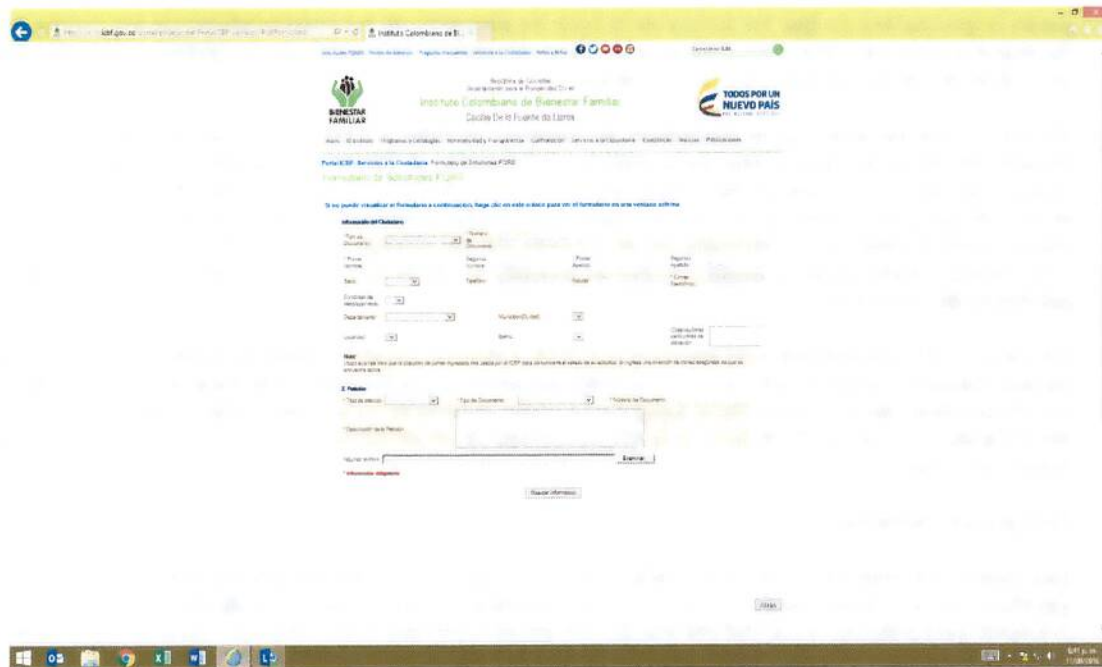
del ICBF ubicados en Juzgados de Familia; **b) Escrito:** Documentos radicados en la oficina de correspondencia fijada en los diferentes niveles del ICBF, igualmente, las peticiones recibidas por fax y Buzón de Peticiones se consideran escritas. **c) Telefónico:** A través de la Línea Gratuita Nacional del ICBF (**018000 91 8080**) y Línea especializada de Atención de Abuso Sexual (**018000 11 24 40**); **d) Canal virtual:** 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, Publicaciones Derechos de Petición Ley 1755 de 2015, Temas de Interés. En Canales de Atención, se hallan las siguientes opciones: Chat ICBF, Video llamada, Formulario de Solicitudes (PQRS), Seguimiento a solicitudes e Informes y Boletines PQRS. En Temas de Interés se hallan las siguientes opciones: Glosario de Términos, Folletos, Carta trato Digno y protocolo de servicio y atención al Ciudadano.



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.



Para el ICBF estuvo vigente hasta el 5 de mayo de 2016 la Resolución 6707 de 2013 por la cual se actualiza el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, la cual fue derogada a partir del 6 de mayo de 2016 por la Resolución 3962, y se adoptó la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; en la cual se encuentra descritos los canales de atención; como también se describe los **parámetros de Atención del Canal Presencial**:

“Los puntos de atención presencial del ICBF, deberán publicar en un lugar visible los horarios de atención, las líneas de atención del Centro de Contacto, la dirección de página web www.icbf.gov.co y el correo atencionalciudadano@icbf.gov.co.

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. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 1098 de 2006.

*Los Directores Regionales y la Secretaria General de la Sede de la Dirección General con fundamento en lo establecido en la Resolución No.1888 de 2015, deberán determinar de acuerdo con las necesidades del servicio y en cada uno de los puntos de atención, la jornada laboral, sin perjuicio del cumplimiento del horario de atención de servicio al ciudadano, el cual deberá prestarse de **8 a. m. a 5 p. m** de forma ininterrumpida*

Para tal efecto podrán establecer horarios extendidos de atención, antes de las 8 a.m. y después de las 5 p.m. y los días sábados, garantizando la atención de los usuarios que tienen acceso limitado por restricciones de tiempo y lugar. Lo anterior se debe informar y coordinar con la Dirección de Gestión Humana y con la Dirección de Servicios y Atención de la Sede de la Dirección General.

Para ello deberán observar las normas vigentes sobre la materia y garantizar un estricto control, que permita que la atención de los ciudadanos, niños, niñas y adolescentes se lleve a cabo sin limitar la recepción y el ingreso de casos al punto de atención hasta el final de la jornada laboral legalmente fijada. De igual manera,

serán responsables de fijar los turnos de la hora de almuerzo de los colaboradores de los puntos de atención, de manera que para los ciudadanos sean transparentes y no incidan en la óptima prestación del servicio, garantizando de forma real la jornada continua.

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 y en todos los casos dando cumplimiento lo establecido en el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, en cuanto a la atención prioritaria de peticiones.

En los puntos especializados de atención (CESPA, CAIVAS, CAVIF, Casas de Justicia), 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 dispuesto en el numeral 2 del Artículo 7 de la 1437 de 2011 y la disponibilidad de profesionales necesarios para una atención pronta, oportuna y efectiva.

Peticiones Verbales

Las peticiones podrán presentarse verbalmente, en todo caso, deberá quedar constancia de la misma por escrito o por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Cuando la petición se presente verbalmente, esta deberá efectuarse en el lugar que cada nivel de atención, de acuerdo con las directrices establecidas por la Dirección de Servicios y Atención.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten, si éste insiste, se debe dejar constancia de los documentos o requisitos faltantes”.

Con respecto a 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 la Dirección Regional, Centro Zonal y en la Sede de la Dirección General, éste a su vez deberá enviar aquellas de competencia de atención al ciudadano 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 con su archivo adjunto, éste mismo trámite se realizará con las peticiones recibidas vía fax.*

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten, si éste insiste se debe dejar constancia de los documentos o requisitos faltantes.

Los enlaces Responsables de Servicio y Atención en cada nivel de atención de la entidad (nacional, regional y zonal) serán los encargados de capacitar a los colaboradores que se encargan de la recepción del canal escrito en las oficinas de correspondencia para garantizar el adecuado direccionamiento de las peticiones. Aquellas peticiones que se relacionan en el numeral 6.2.3 -Peticiones con trámites especiales que no ingresan por la Dirección de Servicios y Atención-, no deben ingresar por atención al ciudadano o por el proceso de Gestión de PQRDS liderado por la Dirección de Servicios y Atención, por el contrario debe darse aplicación a las rutas establecidas en el citado numeral”.

“LOS PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO. *La atención en la(s) Línea(s) Gratuitas de Bienestar es de domingo a domingo, las 24 horas del día, incluyendo los días festivos. Deberán contar con un sistema de mensajería de voz que opere en el mismo horario.*

La atención de las líneas telefónicas que operan en las oficinas de servicio y atención de regionales y centros zonales, funcionarán dentro del mismo horario legalmente establecido para la atención al público del punto de atención.

Las peticiones que eleven los ciudadanos a través de las líneas telefónicas de los niveles Nacional, Regional y Zonal, deberán ser direccionadas a la Línea Gratuita Nacional de Bienestar. La transferencia de llamadas desde los diferentes puntos de atención, estará sujeta al desarrollo tecnológico, implementación y aprobación de la Dirección de Servicios y Atención. Sin embargo, se deberá promocionar el uso de la línea única de atención, sin perjuicio que pueda ser atendido por el profesional enlace responsable de Servicios y Atención, en las Regionales y Centros Zonales.

En ningún caso habrá lugar a la negación de atender, registrar y direccionar la petición atención, mientras el desarrollo tecnológico en cada nivel de atención se encuentre operando”.

“LOS PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL VIRTUAL. Para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios dispuestos en la presente Resolución y de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título III de la Ley 1437 de 2011 y en la Ley 1755 de 2015, el ICBF dispondrá de:

- Información de trámites y/o servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co
- Recepción de peticiones a través del correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Vía chat o comunicación escrita instantánea a través del portal www.icbf.gov.co
- Llamada en línea (click to call) a través del portal www.icbf.gov.co

Todos los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores del ICBF que sean peticiones relacionadas con atención al ciudadano, así como las recibidas a través de Facebook y Twitter, deberán ser remitidas al correo electrónico de atencionalciudadano@icbf.gov.co, para que sean registradas en la herramienta tecnológica y así, continuar el trámite correspondiente según el tipo de petición.

Para tal fin, el nivel que reciba la solicitud deberá:

- Sede de la Dirección General: enviar las peticiones al correo atencionalciudadano@icbf.gov.co.
- Regional: enviar el correo a la persona Enlace Responsable de Servicios y Atención de la Regional.
- Centro Zonal: enviar el correo a la persona responsable que cumple actividades de Servicios y Atención.

Adicional a esto, los servidores públicos o colaboradores que reciban estas peticiones en su correo, deberán informarle al ciudadano que su solicitud fue direccionada al responsable de atención al ciudadano para el trámite respectivo.

Excepción: Aquellos correos electrónicos que se relacionen con los trámites especiales descritos en el numeral 6.2.3 -Peticiones con trámites especiales que no ingresan por el proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, liderado por la Dirección de Servicios y Atención, del presente documento, deberán por este mismo medio, remitirse a las áreas competentes de acuerdo con las rutas establecidas”.

Los cambios relevantes que se dan en el ICBF mediante la Resolución No 3962 de 2016 “por la cual se deroga la Resolución 6707 de 2013 y se adopta la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar familiar, con respecto a la Resolución 6707 de 2013 son:

- La clasificación de las peticiones se da en 15 tipo, a diferencia de los 18 tipos de petición que existían; las tres que fueron eliminadas son: Derecho de Petición, Tutelas y denuncias de violencia intrafamiliar (Se elimina este tipo de petición, las cuales deben ingresar por el tipo de

petición Derecho de Petición Información y Orientación, o por Derecho de Petición Información y Orientación con Tramite).

- Se modificaron los nombres de los tipos de petición: A todos los tipos de petición los antecede la palabra Derecho de Petición.
- Se inactivaron las funcionalidades de **rechazo y aceptación** de la petición. El profesional que no sea competente para atender la petición deberá direccionarla al competente. En caso de desconocerse al profesional, deberá re-direccionarse la petición al profesional de Servicios y Atención que le direccionó inicialmente la petición.
- El cierre de las peticiones se deberá registrar en el nivel que realice la última actuación, por el profesional que responda de fondo la petición o ponga fin a un proceso o procedimiento, ya no lo realizará el Director de Servicios y Atención, Director Regional o Coordinador de Centro Zonal o por su delegado.
- Se modificó **Tipo de petición** con respecto a la Resolución 6707 de 2013 en la cual se encontraba Derecho de Petición/Motivos/Modalidades; en la Guía de Gestión de PQRyS, se encuentra **Tipo de petición**: Derecho de Petición; los **motivos de este tipo de petición** se encontrará en el tipo de petición Información y Orientación con Trámite. Las **modalidades** serán: Petición de interés General y Particular, de documentos y de información, entre autoridades administrativas y consulta.
- Se incluye clasificación con cada uno de los **tipos de petición**, en la cual se realiza una breve descripción de lo que debe hacer el profesional de Servicios y Atención, términos, fin del proceso y cierre de la petición.
- La Guía de Gestión de PQRyS, reglamenta que la reapertura se realizará cuando la petición se encuentre en estado cerrado sin el debido y adecuado registro de las actuaciones necesarias, y sea preciso reabrir la petición para actualizar la información en el aplicativo SIM, a través del ingreso de las actuaciones faltantes, mientras en la Resolución 6707 de 2013, se indicaba que solamente podía ser autorizada por el Director de Servicios y Atención, el Director Regional, por el Coordinador del Centro Zonal o sus designados en cada uno de los niveles, además, la Dirección de Protección brindará las directrices en los casos excepcionales en los cuales aplique la reapertura de peticiones por otras circunstancias.
- Se incorpora la anulación de las peticiones, opción que puede realizarse de manera excepcional en la herramienta tecnológica y se efectuará únicamente por el nivel que creó la petición, y por las circunstancias que se relacionan a continuación: a) Cuando exista duplicidad de peticiones por error técnico del Sistema (se identifican por radicados consecutivos, fecha y hora de registro); b) Cuando existan peticiones idénticas del mismo peticionario, aun cuando las mismas lleguen a puntos de atención distintos; c) Cuando el afectado (Niño, Niña o Adolescente) cuente con otra petición abierta de un mismo asunto; cuando se realice la clasificación del tipo de petición de forma errada; d) Cuando se ingrese un peticionario o un afectado como niño, niña o adolescente por error; e) Cuando se detecte que en una petición se guardó con el motivo de la petición errada y aún no se haya direccionado.
- Frente al trámite de petición anónima, se amplía específicamente lo relacionado a la publicación por aviso, la cual debe realizarse con copia íntegra de la respuesta en la página

electrónica y en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, como se expresa a continuación:

“Cada Dependencia de la Sede de la Dirección General, Regional o Centro Zonal, será responsable de las publicaciones que deban realizarse de las solicitudes en las cuales se desconozca el peticionario, y en los lugares que deben disponerse para ello en cada uno de los Niveles de Atención.

Su registro se realizará en la herramienta tecnológica de conformidad a lo dispuesto en este documento y en la eventualidad de que deba remitirse a otra entidad se dejará constancia de dicha situación”.

- Se amplía lo relacionado con peticiones reiterativas: *“(…) o a través de diferentes canales de comunicación del ICBF, deberá validarse en el sistema para evitar duplicidad de peticiones y registrarse de acuerdo con las reglas anotadas en el numeral 6.3.9. (Observación Tipo Observación): Anotación Interna Que Se Realiza A Una Petición y Que Describe Los Avances, El Impulso O Seguimiento De La Misma O Aquella Que Se Efectúa Cuando Se Presentan Peticiones Reiterativas.*

(…) aquella a la cual corresponda el mayor número de preguntas, será a la cual se le direccionará la petición en la herramienta tecnológica, y deberá articular y ser la responsable de consolidar la respuesta (...).

(…) se debe registrar cada una de ellas en la herramienta tecnológica, razón por la cual cada una deberá ser resuelta de forma individual”.

En los casos en los cuales se radique una sola solicitud suscrita por varias personas o una en representación de varias, estas se registrarán como una sola petición, indicando los datos de todos los peticionarios en la herramienta tecnológica; se tomará como peticionario inicial aquel que haya interpuesto primero la solicitud, los demás serán registrados como observación tipo anexo a la petición, en estos casos, se deberá dar respuesta a cada peticionario.

(…) interés general o de consulta, (...).

En los casos en los cuales se trate de peticiones análogas interpuestas a través de apoderado, y su naturaleza sea una petición de interés particular, en todo caso deberá relacionarse todos los nombres de los interesados, notificarse al apoderado, y publicarse en la cartelera dispuesta por cada nivel de atención y la página web de la entidad”.

(…) salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. (...).”.

- Se amplía lo relacionado a **peticiones verbales**: *“Las peticiones podrán presentarse verbalmente, en todo caso, deberá quedar constancia de la misma por escrito o por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Cuando la petición se presente verbalmente, esta deberá efectuarse en el lugar que cada nivel de atención, de acuerdo con las directrices establecidas por la Dirección de Servicios y Atención.13*

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten, si éste insiste, se debe dejar constancia de los documentos o requisitos faltantes”.

6.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.2.1. REPORTE DE INFORMACIÓN – SISTEMA DE INFORMACION MISIONAL –SIM-PRIMER SEMESTRE DE 2016

Los tiempos considerado en el desarrollo de 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 y modalidad reportados por la Dirección de Servicios y Atención - Primer semestre 2016-

Tipo de petición	Modalidad de Petición	Termino de Ley
Asesoría en Derecho de Familia	NO APLICA	INMEDIATO
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	NO APLICA	Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto
Atención en Crisis	NO APLICA	INMEDIATO
Denuncias PRD	NO APLICA	3
Denuncias Violencia Intrafamiliar	NO APLICA	5
Derecho de Petición	Interés General	15
	Interés Particular	15
	NO APLICA	15
	(Adopciones)	Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	NO APLICA	15
Derecho de Petición - Información y Orientación	NO APLICA	INMEDIATO
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Consulta	30
	Documentos e Información	10
	Interés General	15
	Interés Particular	15
	NO APLICA	15
	Petición de Acceso a Expedientes	10
	Petición de Copias	10
	Petición de Información	10
	Peticiones entre Autoridades	10
Derecho de Petición - Quejas	NO APLICA	15
Derecho de Petición - Reclamos	NO APLICA	15
Derecho de Petición - Sugerencias	NO APLICA	15
Información y Orientación con Tramite	NO APLICA	15
Llamadas No serias	NO APLICA	INMEDIATO
Proceso conflicto con la ley	NO APLICA	Término que establece la Dirección de Protección

Tipo de petición	Modalidad de Petición	Término de Ley
		en razón a la naturaleza del asunto
Proceso conflicto con la ley (PCL)	NO APLICA	Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	NO APLICA	Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NO APLICA	Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto
Sugerencias	NO APLICA	15
Trámite de Adopción	NO APLICA	Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	NO APLICA	Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Con respecto a la verificación realizada por la Oficina de Control Interno en cuanto a los tiempos de Ley para dar respuesta a las peticiones, registrados en la información entregada por la Dirección de Servicios y Atención ICBF, correspondiente al primer semestre de 2016, se evidenció avance con respecto a los resultados de la verificación del segundo semestre del 2015.

Los tiempos reportados para el primer semestre de 2016, están acorde a lo normado por la Resolución No. 6707 de 2013 hasta el 5 de mayo de 2016 y a partir del 6 de mayo de 2016 con lo normado por la Resolución **3962 de 2016**, “por la cual se derogó la Resolución 6707 de 2013 y se adopta la Guía de gestión de peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiana de Bienestar familiar”.

En este mismo sentido, se evidencia que hay concordancia con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2016 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; 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 estableció 30 días; para peticiones de atención prioritaria, la Ley determinó trámite Inmediato y para la peticiones entre autoridades, determinó 10 días; entre otras.

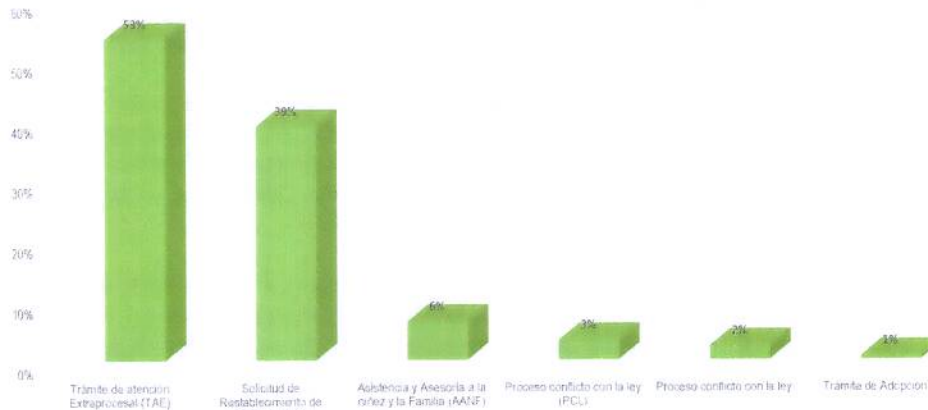
En la Base de datos se evidenció en la variable “termino de Ley”, algunas peticiones que tienen identificado el término “inmediato”, en las cuales indica la Dirección de Servicios y Gestión que “es el término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del tema”; las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla No. 2. Distribución de peticiones con término de Ley “*Termino que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto*”, primer semestre 2016.

PETICIONES CON TÉRMINO DE LEY “TÉRMINO QUE ESTABLECE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN EN RAZÓN A LA NATURALEZA DEL ASUNTO”		
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	77.217	53%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	56.143	39%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	9.233	6%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	4.802	3%
Proceso conflicto con la ley	3.357	2%
Trámite de Adopción	875	1%
Derecho de Petición	41	0%
TOTAL	144.668	100%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Gráfico No 1. Distribución de peticiones con término de Ley “*Termino que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto*”, primer semestre 2016.



En la tabla 2 y gráfico 1, se observa que las peticiones con mayor distribución porcentual con término de Ley “*Termino que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto*”, son Trámite Extraprocesal con un 53% (77.217 peticiones), seguido por Solicitudes de Restablecimiento de Derechos con un 39% (56.143).

Las peticiones que en la base de datos se encontraron en término de ley como “Inmediato”, se muestran en la siguiente tabla.

Tabla No. 3. Distribución de peticiones con término de ley "Inmediato" ICBF primer semestre 2016.

Tipo de petición	Total	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	144.879	90%
Llamadas No serias	12.373	8%
Asesoría en Derecho de Familia	3.285	2%
Atención en Crisis	85	0%
Total general	160.622	100%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No. 3, se observa que el mayor porcentaje de peticiones con términos de Ley "Inmediato" reportado es "Derecho de Petición - Información y Orientación" con un 90%.

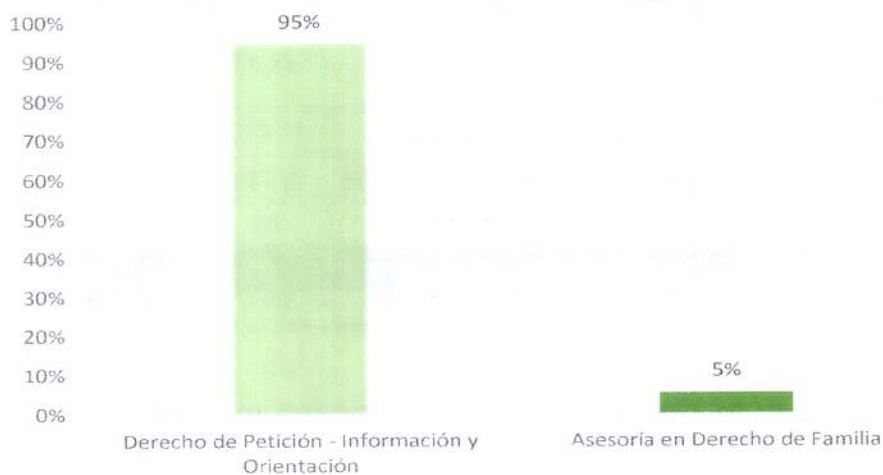
Al verificar el Estado en que se encuentran dichas peticiones, se evidenció que el 38% (61.439 peticiones), tienen Estado diferente a "Cerrado", según la tabla No. 4.

Tabla No. 4. Distribución de peticiones CON TERMINO DE LEY "INMEDIATO" EN ESTADO DIFERENTE A "CERRADA" ICBF primer semestre 2016

TIPOS DE PETICIÓN CON TERMINO DE LEY "INMEDIATO" EN ESTADO DIFERENTE A "CERRADA"		
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	58.064	95%
Asesoría en Derecho de Familia	3.284	5%
Total general	61.439	100%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, Dirección Servicios y Atención ICBF.

Gráfico No. 2. Distribución de peticiones CON TERMINO DE LEY "INMEDIATO" EN ESTADO DIFERENTE A "CERRADA" ICBF primer semestre 2016



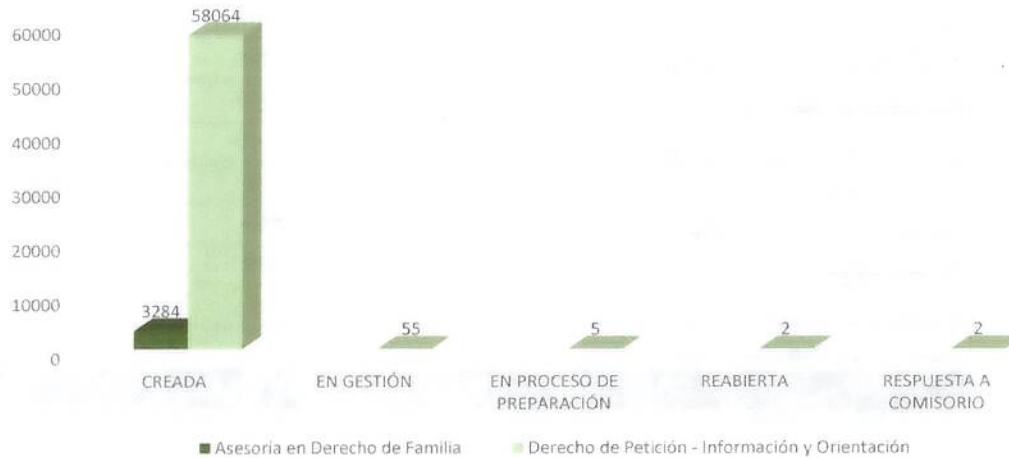
En la tabla No. 4 y Gráfico No. 2, se evidencia que la petición con mayor distribución porcentual en la base de datos enviada por la Dirección de Servicios y Gestión, que aparece con tiempo de Ley "Inmediatos" y se encuentra con "Estado" diferente a "cerrado" es "Derecho de petición Orientación e Información" con un 95%.

Tabla No. 5. Distribución de los Estados de las peticiones con término de Ley "Inmediato", en Estado diferente a "Cerrada".

TIPO DE PETICIÓN	ESTADO					TOTAL	%
	CREADA	EN GESTIÓN	EN PROCESO DE PREPARACIÓN	REABIERTA	RESPUESTA A COMISORIO		
Derecho de Petición - Información y Orientación	58064	55	5	2	2	58128	95%
Asesoría en Derecho de Familia	3284					3284	5%
Total general	61348	55	5	2	2	61412	100%

Fuente: Reporte Módulo Atención al Ciudadano -SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Gráfico No. 3. Distribución de los Estados de las peticiones con término de Ley “Inmediato”, en Estado diferente a “Cerrada”.



En la tabla No.5 y Gráfico N. 3, se observa que el 99,90% de las peticiones con términos de Ley “inmediato” con estado diferente a Cerradas, se encuentran en Estado “Creadas”.

Al verificar, el tiempo transcurrido entre la creación de la petición al 30 de junio de 2016 de las anteriores peticiones, se encontró que en 59.477 (97%) de las peticiones han transcurridos entre 6 a 181 días. Lo anterior muestra posible inoportunidad en el trámite de las peticiones registradas en el SIM.

Respecto al análisis del reporte del Sistema de Información Misional –SIM-, Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta de las Peticiones, para el Primer semestre del 2016, remitido por la Dirección de Servicios y Atención ICBF, arrojó los siguientes resultados:

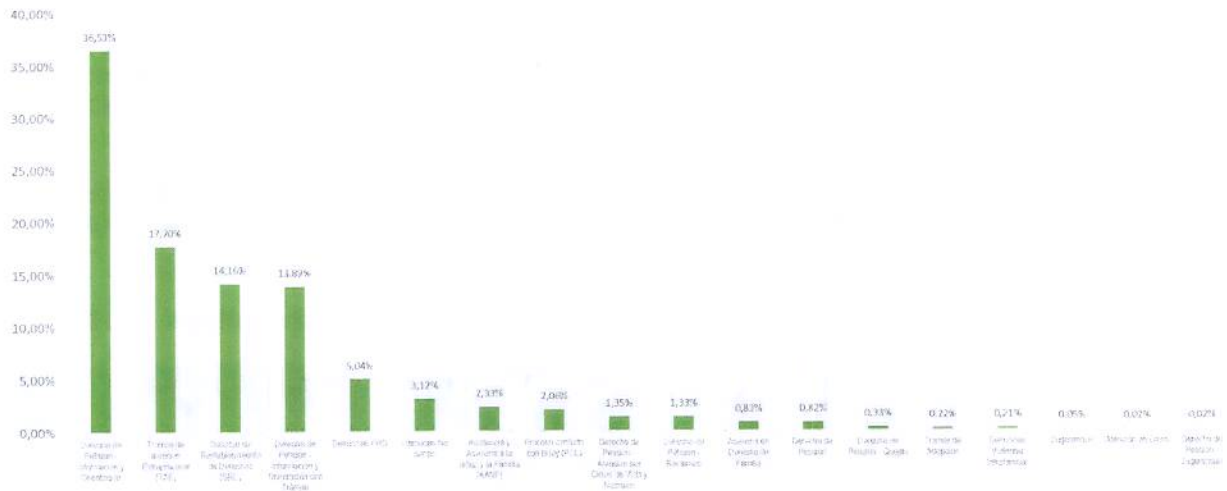
Tabla No. 6. Distribución del Tipo de petición Primer semestre 2016.

TIPO DE PETICION	TOTAL DE PETICIONES	PORCENTAJE
Derecho de Petición - Información y Orientación	144.879	36,53%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	70.217	17,70%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	56.143	14,16%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	55.089	13,89%
Denuncias PRD	19.993	5,04%
Llamadas No serias	12.373	3,12%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	9.233	2,33%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	8.159	2,06%

TIPO DE PETICION	TOTAL DE PETICIONES	PORCENTAJE
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5.340	1,35%
Derecho de Petición - Reclamos	5.292	1,33%
Asesoría en Derecho de Familia	3.285	0,83%
Derecho de Petición	3.233	0,82%
Derecho de Petición - Quejas	1.319	0,33%
Trámite de Adopción	875	0,22%
Denuncias Violencia Intrafamiliar	817	0,21%
Sugerencias	199	0,05%
Atención en Crisis	85	0,02%
Derecho de Petición - Sugerencias	83	0,02%
Total general	396.614	100%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Gráfico No.4. Distribución del Tipo de petición Primer semestre 2016.



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2016

En la tabla No. 6 y gráfico No. 4, se observa que de un total de **396.614** peticiones recibidas en el ICBF a nivel nacional durante el primer semestre de 2016, la petición con mayor distribución porcentual, corresponde a Derecho de Petición – Información y Orientación con un 36,53% (144.879 peticiones), seguido por Trámite de atención extraprocésal (TAE) con un 17,70% (70.217 peticiones), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con un 14,16% (56.143 peticiones), Derecho de petición - Información y Orientación con trámite con un 13,89% (55.089 peticiones).

Todo lo anterior, corresponde a un 82,28% (326.328 peticiones) del total de peticiones reportadas para el primer semestre de 2016, por parte de la Dirección de Servicios y Atención ICBF.

Con respecto al primer semestre de 2015 se registraron un total de 700.216 peticiones; lo que indica que en el primer semestre de 2016, se presentó un decremento del 57% en las peticiones realizadas al ICBF.

Tabla No. 7. Comparativo tipo de peticiones con mayor número de peticiones - primer del 2015 y primer semestre 2016

Tipo de Petición	Total de peticiones I SEM 2015	Porcentaje peticiones I SEM 2015	Total de peticiones I SEM 2016	Porcentaje peticiones I SEM 2016
Información y Orientación con tramite	270.482	38,60%	55.089	13,89%
Información y Orientación	195.932	28,00%	144.879	36,53%
Trámite de atención Extraprocesal	62.064	8,90%	70.217	17,70%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	43.781	6,30%	56.143	14,16%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No.7, se realizó comparativo con las peticiones recibidas entre el mismo periodo analizado durante 2016 y el primer semestre del 2015; encontrando que para el 2015 la petición con mayor distribución porcentual fue Información y orientación con tramite con un 38,60% (270.483 peticiones), la cual presenta durante el primer semestre de 2016 una distribución porcentual de 13,89%, indicando una disminución porcentual del 24,71%. Por el contrario, se observó un incremento en las peticiones Información y Orientación que del 28% (195.932 peticiones), pasaron en el 2016 a un 36,53 (144.879 peticiones), lo que equivale a un aumento porcentual del 8,53%.

De manera similar, para el primer semestre del 2015, en las peticiones Trámite Extraprocesal presentaron una distribución porcentual del 8,90% (62.064 peticiones); para el mismo periodo del 2016 presentó una distribución del 17,70% (70.2017 peticiones); lo que evidenció un aumento porcentual del 8,8%. En este mismo sentido, para las peticiones Solicitud de Restablecimiento de Derechos, que para el primer semestre de 2015 presentó una distribución porcentual del 6,30 (43.781 peticiones), mostró para el mismo periodo del 2016 una distribución porcentual del 14,16% (56.143 peticiones), lo que equivale a un aumento porcentual del 7,86%.

Respecto a los motivos por tipo de petición se encontraron 569 motivos para los 17 tipos de petición (tabla No. 8). Los tipos de petición con mayor número de motivos fueron Derecho de Petición - Información y Orientación, Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite; con una distribución porcentual del 19% (106 motivos) y 14% (79 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 no cuentan con motivo para esta vigencia.

Tabla No. 8. Total de Motivos por tipo de petición - Primer semestre 2016

TIPO DE PETICIÓN	Total de motivo de petición	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	106	19%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	79	14%
Derecho de Petición	74	13%
Asesoría en Derecho de Familia	66	12%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	65	11%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	56	10%
Derecho de Petición - Reclamos	27	5%
Derecho de Petición - Sugerencias	24	4%
Denuncias PRD	17	3%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	17	3%
Derecho de Petición - Quejas	14	2%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	12	2%
Atención en Crisis	6	1%
Denuncias Violencia Intrafamiliar	6	1%
Llamadas No serias	0	0%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	0	0%
Trámite de Adopción	0	0%
TOTAL GENERAL	569	100%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, Dirección Servicios y Atención ICBF.

De las solicitudes de **Información y Orientación con Trámite**, las cuales son **definidas como** aquellas peticiones que requieren una respuesta efectiva y de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad, sin que genere el registro de un Beneficiario; presentaron los siguientes motivos de petición:

**Tabla No. 9. Motivos de Petición Información y Orientación con trámite
Primer semestre 2016**

Motivos de Petición - Tipo información y orientación con trámite	Total Peticiónes	Porcentaje
Diligencias administrativas	29.441	53%
Procesos Civiles en Juzgados de Familia	6.689	12%
Actas Complementarias	3.588	7%
Solicitud de copias	3.360	6%
Otras Instituciones	3.087	6%
Traslado de Historia	1.376	2%
Parafiscales	1.089	2%
Certificaciones, personerías	952	2%
Busquedas de niños, niñas y adolescentes	917	2%
Solicitud de Información órganos de control, inspección y vigilancia(información de NNA)	497	1%
Eventos y Capacitaciones	472	1%
Adopciones	416	1%
Búsqueda de raíces	397	1%
Trabajos de Investigación	353	1%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	328	1%
Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	317	1%
Servidores Públicos	277	1%
NULL	245	0%
Servicio al Ciudadano	233	0%
Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	181	0%
Programas de Primera Infancia	146	0%
Contratación y Oferta Laboral	140	0%
Alimentos	138	0%
Modalidades de Atención - Protección	87	0%
Visitas	84	0%
Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria	58	0%
Donaciones	46	0%
Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - SRPA	41	0%
Ampliación de Información	25	0%
Cónyuges y Compañeros permanentes	19	0%
Apoyo a madre gestante menor de 14 años Sentencia C355 de 2006	18	0%
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)	18	0%
Trámite de Restablecimiento Internacional de derechos	16	0%
Apoyo a Familias en Situación de Emergencia	11	0%
Problemas Nutricionales	7	0%
Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia	5	0%
Centros de recuperación Nutricional	4	0%
NNA desvinculados de grupos armados organizados al margen de la ley	3	0%
Programa de Alimentación Escolar – PAE	3	0%
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de las Áreas Rurales Dispersas	2	0%
Atención a niños y niñas hasta los tres (3) años de edad en establecimientos de reclusión de mujeres	1	0%
Trámites Consulares	1	0%
Vivienda con Bienestar	1	0%
	55.089	100%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

La tabla No. 9, se muestra que de las solicitudes de **Información y Orientación con Trámite**, los 4 motivos que mostraron mayor distribución porcentual fueron: Diligencias administrativas, Procesos Civiles en Juzgados de Familia, Actas Complementarias y solicitud de copias, con un 53%, 12%, 7% y 6% respectivamente.

Al comparar los resultados con lo analizado el primer semestre de 2015, se observó: que Diligencias Administrativas presentó una distribución porcentual del 17,7%, con respecto al 53% obtenido en el primer semestre del 2016, evidencia un aumento del 35,3%; con respecto a las Actas complementarias, en el primer semestre 2015 presentó una distribución porcentual del 2,7%, mostrando un aumento porcentual con respecto al primer semestre de 2016 del 4,3%; por último, solicitud de copias en el primer semestre de 2015 presentó una distribución porcentual de 1,6%, mostrando también un aumento para el 2016 del 3,3%.

Con relación a 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 durante el primer semestre de 2016, se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla No.10. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional
Primer semestre de 2016**

REGIONAL	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CONTESTADA FUERA DE TERMINO		TOTAL	% del total de peticiones
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
BOGOTA	14195	88%	1968	12%	16163	18%
VALLE DEL CAUCA	7707	92%	653	8%	8360	9%
TOLIMA	5740	94%	379	6%	6119	7%
CUNDINAMARCA	5411	94%	326	6%	5737	6%
ANTIOQUIA	5095	89%	641	11%	5736	6%
HUILA	3659	99%	26	1%	3685	4%
SEDE NACIONAL	2652	75%	888	25%	3540	4%
SANTANDER	3197	94%	198	6%	3395	4%
BOYACA	3172	96%	149	4%	3321	4%
NORTE DE SANTANDER	2864	92%	252	8%	3116	3%
CALDAS	2842	95%	150	5%	2992	3%
NARIÑO	2791	96%	118	4%	2909	3%
RISARALDA	2604	92%	240	8%	2844	3%
ATLANTICO	1985	79%	529	21%	2514	3%
BOLIVAR	2103	92%	175	8%	2278	2%
META	2085	94%	137	6%	2222	2%
CORDOBA	1840	92%	156	8%	1996	2%
QUINDIO	1929	97%	63	3%	1992	2%
CAUCA	1635	94%	98	6%	1733	2%
CASANARE	1103	83%	224	17%	1327	1%
CAQUETA	1181	98%	20	2%	1201	1%
MAGDALENA	1106	95%	58	5%	1164	1%
CESAR	1057	93%	77	7%	1134	1%
VICHADA	756	77%	221	23%	977	1%
PUTUMAYO	840	97%	27	3%	867	1%
SAN ANDRES	682	95%	37	5%	719	1%
SUCRE	625	91%	65	9%	690	1%
CHOCO	646	98%	14	2%	660	1%
ARAUCA	541	91%	55	9%	596	1%
LA GUAJIRA	494	95%	24	5%	518	1%

Seis Regionales presentaron un porcentaje superior al 15% de peticiones con respuesta inoportuna; así: Sede Nacional con un 25%, Vichada con un 23%, Amazonas 22%, Atlántico con un 21%, Casanare y Guaviare con un 17%.

En la verificación de la oportunidad en el tiempo de respuesta a los Derechos de Petición, Denuncia PARD, Reclamos y Quejas recibidos a nivel nacional, se obtuvo el siguiente resultado:

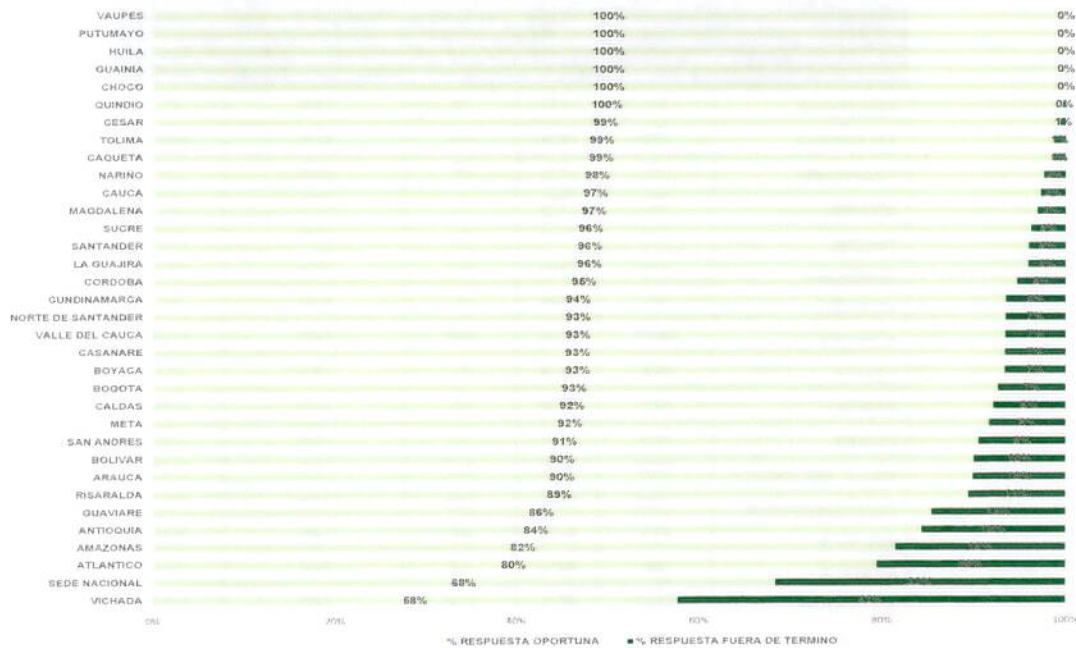
Tabla No. 11. Distribución del total derechos de petición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2016

REGIONAL	DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA OPORTUNA		DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINO		TOTAL
	TOTAL	%	TOTAL	%	
VICHADA	120	58%	88	42%	208
SEDE NACIONAL	1039	68%	478	32%	1517
ATLANTICO	295	80%	76	20%	371
AMAZONAS	53	82%	12	18%	65
ANTIOQUIA	884	84%	163	16%	1047
GUAVIARE	59	86%	10	14%	69
RISARALDA	417	89%	49	11%	466
ARAUCA	63	90%	7	10%	70
BOLIVAR	391	90%	43	10%	434
SAN ANDRES	106	91%	11	9%	117
META	411	92%	37	8%	448
CALDAS	318	92%	27	8%	345
BOGOTA	2747	93%	217	7%	2964
BOYACA	537	93%	38	7%	575
CASANARE	340	93%	24	7%	364
VALLE DEL CAUCA	1297	93%	91	7%	1388
NORTE DE SANTANDER	503	93%	35	7%	538
CUNDINAMARCA	853	94%	59	6%	912
CORDOBA	358	95%	20	5%	378
LA GUAJIRA	142	96%	6	4%	148
SANTANDER	460	96%	19	4%	479
SUCRE	153	96%	6	4%	159
MAGDALENA	191	97%	6	3%	197
CAUCA	288	97%	8	3%	296
NARIÑO	629	98%	15	2%	644
CAQUETA	200	99%	3	1%	203

REGIONAL	DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA OPORTUNA		DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TERMINO		TOTAL
	TOTAL	%	TOTAL	%	
TOLIMA	933	99%	13	1%	946
CESAR	165	99%	1	1%	166
QUINDIO	299	100%	1	0%	300
CHOCO	99	100%	0	0%	99
GUAINIA	21	100%	0	0%	21
HUILA	571	100%	0	0%	571
PUTUMAYO	138	100%	0	0%	138
VAUPES	28	100%	0	0%	28
TOTAL GENERAL	15.108	91%	1.563	9%	16.671

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, Dirección Servicios y Atención ICBF.

Gráfico No. 6. Distribución del total Derechos de Petición vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2016



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No. 11 y gráfico No. 6, se evidenció, que de los **16.661** derechos de petición recibidos en el Primer semestre del 2016, se le dio respuesta oportuna al **91%**. Con relación al mismo periodo del 2015, se observó un avance del 13,7%, teniendo en cuenta que para el primer

semestre del 2015 se dio una respuesta oportuna del 77,3%; y del 6% de mejora en la respuesta oportuna con respecto al segundo semestre del 2015, el cual fue del 85%.

Frente a los derechos de petición registrados con respuesta fuera de tiempo, se encontraron 1.563 lo que representó el 9% del total de Derechos de Petición registrados durante el primer semestre de 2016.

Al comparar estos resultados con el primer semestre de 2015, en el cual se presentó un 22,7% de posible no respuesta oportuna del total de derechos de petición, evidenciando una disminución porcentual del 13,7%; y un avance del 6% con respecto al segundo semestre de 2015, el cual fue 15% de respuesta fuera de términos.

De nueve Regionales que en el segundo semestre del 2015 presentaron una posible inoportunidad en la respuesta a Derechos de Petición superior al 15%, pasó en el primer semestre de 2016 a 5 Regionales con respuesta con presuntos fuera de términos superior al 15% en el mismo tipo de petición, así: Vichada con 42%; Sede Nacional con un 32%; Atlántico con un 20%; y Antioquia con un 16%.

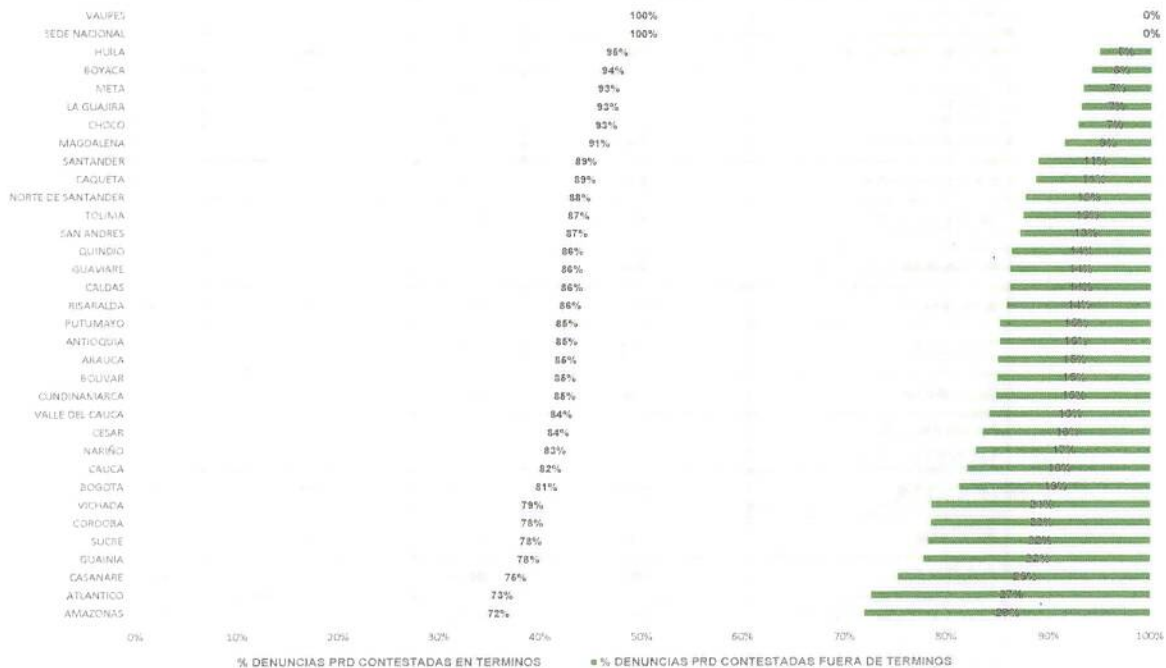
Tabla No. 12. Distribución del total Denuncias PRD vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS EN TÉRMINOS		DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINOS		TOTAL
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
AMAZONAS	41	72%	16	28%	57
ATLANTICO	722	73%	272	27%	994
CASANARE	137	75%	45	25%	182
GUAINIA	21	78%	6	22%	27
SUCRE	176	78%	49	22%	225
CORDOBA	372	78%	102	22%	474
VICHADA	33	79%	9	21%	42
BOGOTA	3841	81%	885	19%	4726
CAUCA	370	82%	81	18%	451
NARIÑO	461	83%	95	17%	556
CESAR	381	84%	75	16%	456
VALLE DEL CAUCA	1309	84%	247	16%	1556
CUNDINAMARCA	1255	85%	225	15%	1480
BOLIVAR	494	85%	88	15%	582
ARAUCA	96	85%	17	15%	113
ANTIOQUIA	1249	85%	218	15%	1467
PUTUMAYO	86	85%	15	15%	101
RISARALDA	405	86%	67	14%	472
CALDAS	750	86%	121	14%	871
GUAVIARE	31	86%	5	14%	36
QUINDIO	333	86%	53	14%	386
SAN ANDRES	54	87%	8	13%	62
TOLIMA	790	87%	114	13%	904

REGIONAL	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS EN TÉRMINOS		DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINOS		TOTAL
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
NORTE DE SANTANDER	432	88%	61	12%	493
CAQUETA	117	89%	15	11%	132
SANTANDER	973	89%	122	11%	1095
MAGDALENA	384	91%	36	9%	420
CHOCO	103	93%	8	7%	111
LA GUAJIRA	108	93%	8	7%	116
META	307	93%	22	7%	329
BOYACA	463	94%	29	6%	492
HUILA	484	95%	26	5%	510
SEDE NACIONAL	62	100%		0%	62
VAUPES	13	100%		0%	13

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Gráfico No. 7. Distribución del total Denuncias PRD vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2016



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No. 12 y gráfico No. 7, se observa que de las 19.993 denuncias PRD recibidas en el primer semestre del 2016, se les dió respuesta oportuna a 16.853, lo que corresponde a un 84%; mientras que 3.140 denuncias PRD (16%) al parecer no se tramitaron oportunamente.

Se observa un aumento en el registro de respuesta, al parecer fuera de términos del 11%, con relación al reporte del segundo semestre de 2015; comparado con el mismo periodo (primer semestre de 2015), se observó un aumento del 1,4%, ya que para este periodo este fue el porcentaje de respuesta con posibles fuera de términos del 9,6%.

Del total de Regionales, el 3% (1 Regional) reporta el 100% de respuesta oportuna en las Denuncias PRD, la cual corresponde a la Regional Vaupés.

Lo anterior, evidencia una disminución en la respuesta oportuna de las Denuncia PRD; lo que hace necesario que se revisen las estrategias para lograr la oportunidad en la respuesta, teniendo en cuenta que este tipo de petición está relacionada con presuntas situaciones de maltrato, abuso o explotación de niños, niñas o adolescentes, en las cual se vulneren o se ponga en riesgo su integridad física, psicológica o emocional.

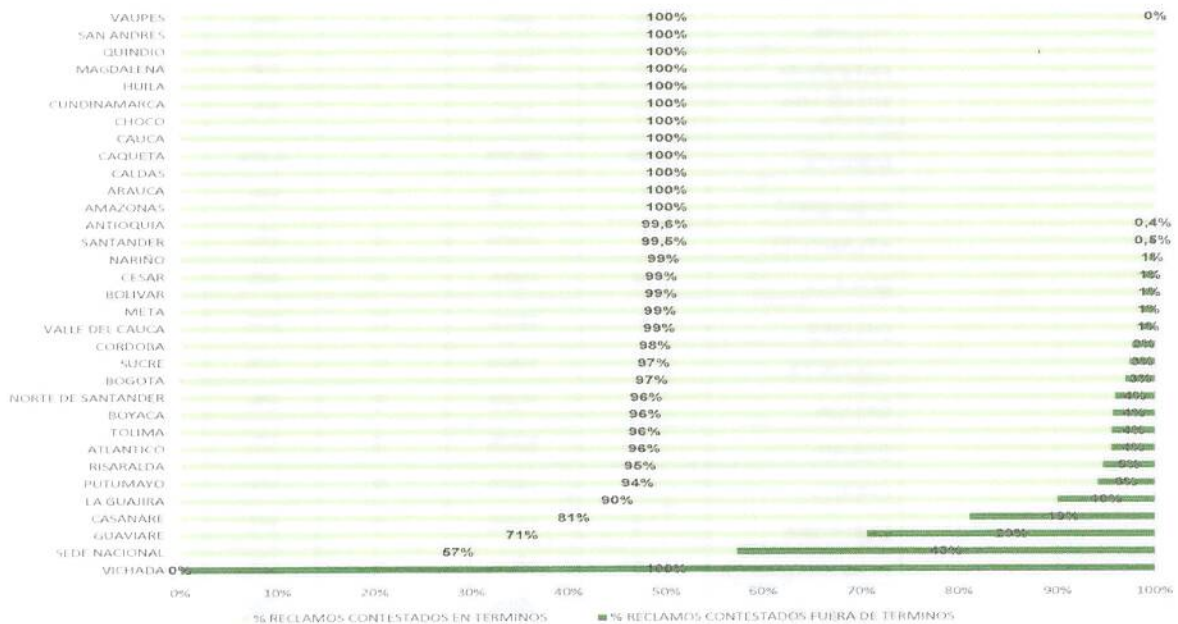
**Tabla No. 13. Distribución del total Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional
Primer semestre de 2016**

REGIONAL	RECLAMOS CONTESTADOS EN TERMINOS		RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TERMINOS		TOTAL
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
VICHADA		0%	2	100%	2
SEDE NACIONAL	86	57%	64	43%	150
GUAVIARE	12	71%	5	29%	17
CASANARE	30	81%	7	19%	37
LA GUAJIRA	27	90%	3	10%	30
PUTUMAYO	16	94%	1	6%	17
RISARALDA	53	95%	3	5%	56
ATLANTICO	107	96%	5	4%	112
TOLIMA	173	96%	8	4%	181
BOYACA	89	96%	4	4%	93
NORTE DE SANTANDER	70	96%	3	4%	73
BOGOTA	516	97%	16	3%	532
SUCRE	75	97%	2	3%	77
CORDOBA	167	98%	4	2%	171
VALLE DEL CAUCA	271	99%	4	1%	275
META	76	99%	1	1%	77
BOLIVAR	87	99%	1	1%	88
CESAR	92	99%	1	1%	93
NARIÑO	169	99%	1	1%	170
SANTANDER	214	99,50%	1	0,50%	215

REGIONAL	RECLAMOS CONTESTADOS EN TERMINOS		RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TERMINOS		TOTAL
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
ANTIOQUIA	256	99,60%	1	0,40%	257
AMAZONAS	5	100%			5
ARAUCA	25	100%			25
CALDAS	79	100%			79
CAQUETA	16	100%			16
CAUCA	68	100%			68
CHOCO	31	100%			31
CUNDINAMARCA	201	100%			201
HUILA	100	100%			100
MAGDALENA	57	100%			57
QUINDIO	57	100%			57
SAN ANDRES	5	100%			5
VAUPES	1	100%			1
TOTAL	3231	96%	137	4%	3368

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, Dirección Servicios y Atención ICBF.

**Gráfico No. 8. Distribución del total Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional
 Primer semestre de 2016**



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la tabla No.13 y gráfico No. 8, se evidencia que de los 3.368 Reclamos recibidos en el Primer semestre del 2016 a nivel general, 137 se encontraron registrados con respuestas fuera de término. Lo anterior, equivale al 4% de inoportunidad en la respuesta. Las Regionales con un porcentaje superior al 10% de reclamos contestados fuera de término fueron: Vichada, Sede Nacional, Arauca, Guaviare y Casanare, con un 100%, 43%, 29%, y 19% respectivamente.

En comparación con el resultado del análisis del segundo semestre de 2015, se observa el mismo comportamiento de no respuesta oportuna del 4%. Con relación al resultado obtenido en el primer semestre de 2015, se observó un mejoramiento en 3.1 puntos porcentuales.

Del total de Regionales doce registraron respuesta oportuna a los reclamos recibidos con un 100%, las cuales son: Caquetá, Casanare, Cesar, Choco, Cundinamarca, Huila, La Guajira, Magdalena, Putumayo, San Andres, Vaupés y Vichada.

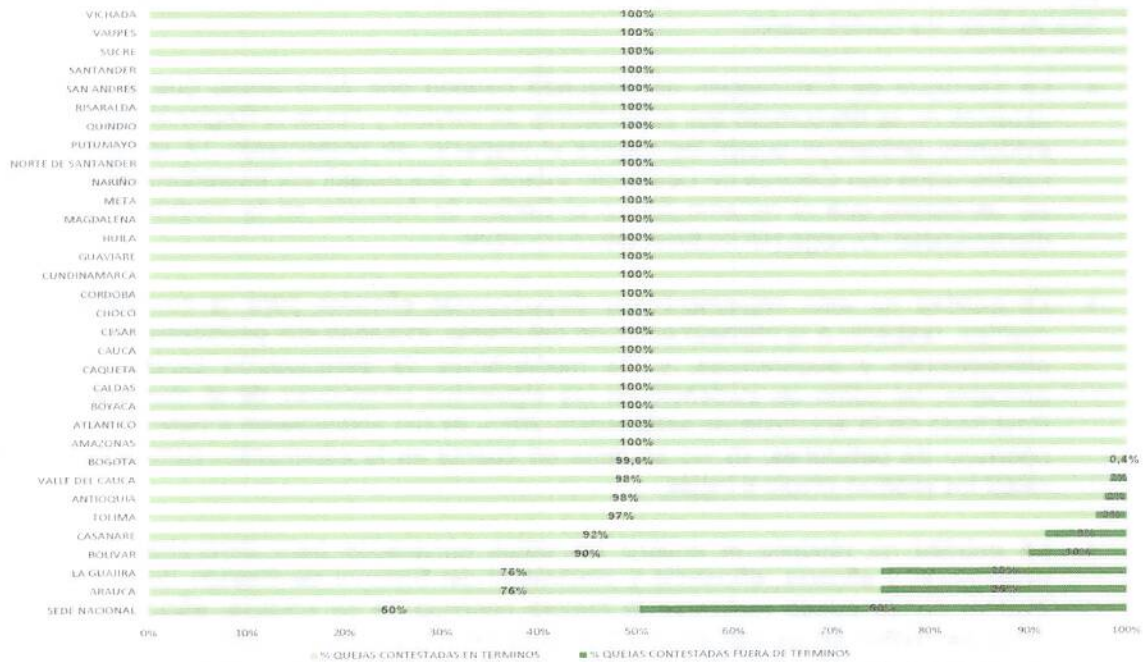
**Tabla No. 14. Distribución del total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional
Primer semestre de 2016**

REGIONAL	QUEJAS CONTESTADAS EN TERMINOS		QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS		TOTAL
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
SEDE NACIONAL	77	50%	76	50%	153
ARAUCA	3	75%	1	25%	4
LA GUAJIRA	3	75%	1	25%	4
BOLIVAR	9	90%	1	10%	10
CASANARE	11	92%	1	8%	12
TOLIMA	31	97%	1	3%	32
ANTIOQUIA	44	98%	1	2%	45
VALLE DEL CAUCA	60	98%	1	2%	61
BOGOTA	238	99,6%	1	0,4%	239
AMAZONAS	1	100%	0	0%	1
ATLANTICO	7	100%	0	0%	7
BOYACA	14	100%	0	0%	14
CALDAS	9	100%	0	0%	9
CAQUETA	7	100%	0	0%	7
CAUCA	14	100%	0	0%	14
CESAR	7	100%	0	0%	7
CHOCO	3	100%	0	0%	3
CORDOBA	15	100%	0	0%	15
CUNDINAMARCA	45	100%	0	0%	45
GUAVIARE	2	100%	0	0%	2
HUILA	23	100%	0	0%	23

REGIONAL	QUEJAS CONTESTADAS EN TERMINOS		QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS		TOTAL
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
MAGDALENA	6	100%	0	0%	6
META	26	100%	0	0%	26
NARIÑO	26	100%	0	0%	26
NORTE DE SANTANDER	26	100%	0	0%	26
PUTUMAYO	3	100%	0	0%	3
QUINDIO	7	100%	0	0%	7
RISARALDA	7	100%	0	0%	7
SAN ANDRES	1	100%	0	0%	1
SANTANDER	37	100%	0	0%	37
SUCRE	5	100%	0	0%	5
VAUPES	1	100%	0	0%	1
VICHADA	2	100%	0	0%	2
TOTAL	770	90%	84	10%	854

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Enero 1 a junio 30 de 2016, por parte de la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Gráfico No. 9 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Primer semestre de 2016



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- julio a diciembre de 2016

En la tabla No. 14 y gráfico No. 9, se muestra que de las 770 quejas recibidas en el primer semestre del 2016 a nivel general, 84 quejas se encontraron registradas con respuestas fuera de término, equivalente al 10% de no inoportunidad en la respuesta.

Las Regionales que muestran un porcentaje igual o superior al 10% de inoportunidad en la respuesta fueron: Sede Nacional, Arauca, La Guajira y Bolívar; con un 50%, 25%, 25% y 10% respectivamente.

En relación con el resultado del segundo semestre de 2015, se evidenció un aumento del 6% en la inoportunidad de respuesta a las quejas, la cual fue del 4% en ese periodo. Al comparar el resultado con el primer semestre del 2015, se observó también un decremento en la oportunidad de respuesta del 2,9%, ya que para este periodo fue del 7,1%.

6.2.2. Auditorías Internas SIGE primer semestre 2016 por parte de la Oficina de Control Interno ICBF

En el Primer Semestre de 2016, la Oficina de Control Interno desarrolló una (1) auditoría interna 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 la regional San Andrés.

Por cada requisito de norma técnica relacionados con los numerales 5.2. "Enfoque al cliente", 7.2.3 "comunicación con el cliente", 8.2.1. "Satisfacción del cliente" y 8.2.4 "Seguimiento y medición del producto y/o servicio", se encontraron diferentes hallazgos de no conformidad en la Regional San Andres, los cuales fueron:

- La Encuesta de Satisfacción del segundo periodo año 2015 arrojó que a un 21% de los usuarios no se les cumplió sus expectativas de servicio y desde la Regional San Andres, no se evidencia análisis ni acción de mejora al respecto; se presentaron 12 reclamos (11 están relacionados con Centros de Desarrollo Infantil y dos quejas por inoportunidad en la atención; se evidenció que el reclamo contra el Centro de Atención en la modalidad externado con discapacidad Orange Hill no tiene cierre oportuno.
- La entidad no está implementando disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, respecto a la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y los mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable, tal como se evidenció en las siguientes situaciones de la muestra aleatoria: **a)** Resultado de la encuesta de satisfacción 2015; **b)** Sin seguimiento a peticiones; **c)** Sin cierre oportuno de peticiones; **d)** No se tiene en cuenta en la información suministrada a la Etnia raizal los idiomas creole e inglés.
- La entidad no recopila ni analiza los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación y eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, como se verificó en las siguientes situaciones de la muestra aleatoria: No se evidencia análisis de los datos de encuestas de satisfacción del cliente realizada en el año 2015.

Se pudo observar que en la Regional San Andrés, auditada durante el primer semestre de 2016, se presentaron no conformidades por incumplimiento en la normatividad de Gestión Documental que aplica a la entidad, así como se encontraron falencias con relación a: Peticiones sin constatar o con constatación fuera de términos, Peticiones con inadecuada gestión, Cierre de peticiones sin gestión, peticiones sin actuación de fondo, peticiones sin respuesta al peticionario y peticiones sin cierre.

7. CONCLUSIONES

Respecto a la verificación realizada por la OCI de los tiempos de ley, registrados en la información entregada por la Dirección de Servicios y Atención ICBF, correspondiente al primer semestre del 2016, se evidenció avance con respecto a los resultados de la verificación del segundo semestre del 2015, de la siguiente manera:

- ✓ Los tiempos reportados para el primer semestre de 2016, están acorde a lo dispuesto por la Resolución No. 6707 de 2013 hasta el 5 de mayo de 2016, y a partir del 6 de mayo de 2016 con la Resolución 3962 de 2016 *"por la cual se derogó la Resolución 6707 de 2013 y se adopta la Guía de gestión de peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar familiar"*.

- ✓ Se evidenció que hay concordancia con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2016, 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 las peticiones entre autoridades, determinó 10 días; entre otras.

El 99,90% de las peticiones con términos de Ley "inmediato" con estado diferente a Cerradas, se encuentran en Estado "**Creadas**"; al verificar el tiempo transcurrido entre la creación de la petición al 30 de junio de 2016 de las anteriores peticiones, se encontró que en 59.477 peticiones han transcurridos entre 6 a 181 días, lo que equivale a un 97% del total de estas peticiones. Lo anterior evidenció posible inoportunidad en su trámite.

Respecto a la distribución de las peticiones, excluyendo del análisis: Término de Ley "Inmediato" y "Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto"; se registraron 91.324 peticiones durante el primer semestre del 2016 a nivel general, de las cuales 8.097 peticiones se encuentran registradas con respuestas al parecer fuera de término, lo cual equivale al 9% de posible inoportunidad en la respuesta, encontrando una disminución porcentual de 1% frente al primer semestre de 2015, el cual fue del 10%; respecto al segundo semestre del 2015 se presentó una disminución porcentual del 0,77%.

En 1.563 Derechos de Petición (9%) del total registrados durante el primer semestre de 2016, se evidenció una posible inoportunidad en la respuesta; al comparar estos resultados con el primer semestre de 2015, se encontró una disminución porcentual del 13,7%; para ese periodo se presentó un 22,7% de posible respuesta inoportuna del total de derechos de petición; y un avance del 6% con respecto al segundo semestre de 2015, el cual fue 15% de respuesta al parecer posible fuera de términos.

De las 19.993 denuncias PRD (Proceso de Restablecimiento de Derechos), recibidas en el primer semestre del 2016, no se tramitaron oportunamente 3.140 denuncias PRD, lo que corresponde a

un 16%; se observó un aumento en el registro de respuestas, al parecer fuera de términos del 11%, con relación al reporte del segundo semestre de 2015, comparado con el mismo periodo de 2015 (primer semestre), se observó un aumento del 1,4%, ya que para este periodo el porcentaje de respuesta con posibilidad de estar fuera de términos fue del 9,6%. Lo anterior, evidenció una presunta disminución en la respuesta oportuna de las Denuncia PRD.

En este mismo sentido el 97% de las regionales, mostraron que posiblemente no dieron respuesta oportuna a las Denuncia PRD (proceso de restablecimiento de derechos).

Se encontró que de los 3.368 Reclamos recibidos en el Primer semestre del 2016 a nivel general, 137 tienen registro con respuestas fuera de término; lo anterior equivale al 4% de posible inoportunidad en la respuesta. En comparación con el resultado del análisis del segundo semestre de 2015, se observa el mismo comportamiento de respuesta inoportuna del 4%, frente al resultado obtenido en el primer semestre de 2015, se observó un mejor desempeño en 3.1 puntos porcentuales.

Se evidenció que de las 770 quejas recibidas en el primer semestre de 2016 a nivel general, 84 quejas se encontraron registradas con respuestas fuera de término, equivalente al 10% de posible inoportunidad en la respuesta, que frente al resultado del segundo semestre de 2015, se evidencia un aumento del 6% en la citada inoportunidad de respuesta a las quejas, la cual fue del 4% en ese periodo. Al comparar el resultado con el primer semestre de 2015, se observó una reducción en la oportunidad de respuesta del 2,9%, ya que para este periodo fue del 7,1%.

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

8. RECOMENDACIONES

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

Revisar y actualizar el mapa de riesgos del Proceso de Gestión de Servicios y Atención, incluyendo aquellos riesgos que afectan el proceso, así como los controles que permitan mitigar la probabilidad de ocurrencia de éstos.

Revisar, evaluar y determinar si las estrategias y mecanismos utilizados están asegurando el mejoramiento continuo de la oportunidad y calidad de atención al ciudadano y así prevenir riesgos para quienes gestionan la materia en la entidad, en cuanto a las posibles sanciones.

Continuar fortaleciendo 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.

Continuar fortaleciendo 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, para que se logre garantizar 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.

Respecto a los Derechos de Petición - Denuncias PRD (Proceso de Restablecimiento de Derechos), se recomienda revisar con la Dirección de Protección, las estrategias que permitan lograr la oportunidad en la respuesta, teniendo en cuenta que este tipo de petición está relacionada con presuntas situaciones de maltrato, abuso o explotación de niños, niñas o adolescentes, en las cual se vulnera o se pone en riesgo sus derechos y por ende su integridad física, psicológica o emocional.

Atentamente,



FLOR ALICIA ROJAS AGUILAR
Jefe de Control Interno (E)

Elaborado Por: Maria del Pilar Peña Siabato; profesional Especializado –OCI _____
Luis Alfredo Gutierrez; Profesional Especializado –Contratista –OCI _____

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