

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

PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE 2014

Elaborado: Oficina de Control Interno



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Bogotá, D.C., MARZO DE 2015

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: SEGUNDO SEMESTRE 2014

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/07/2014 al 31/12/2014
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:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. OBJETIVO GENERAL

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

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

3.1. Revisar la base de datos de las peticiones correspondientes al segundo semestre de 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 por la Dirección General en el Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano y del tratamiento dado a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre del 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 segundo 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.

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.

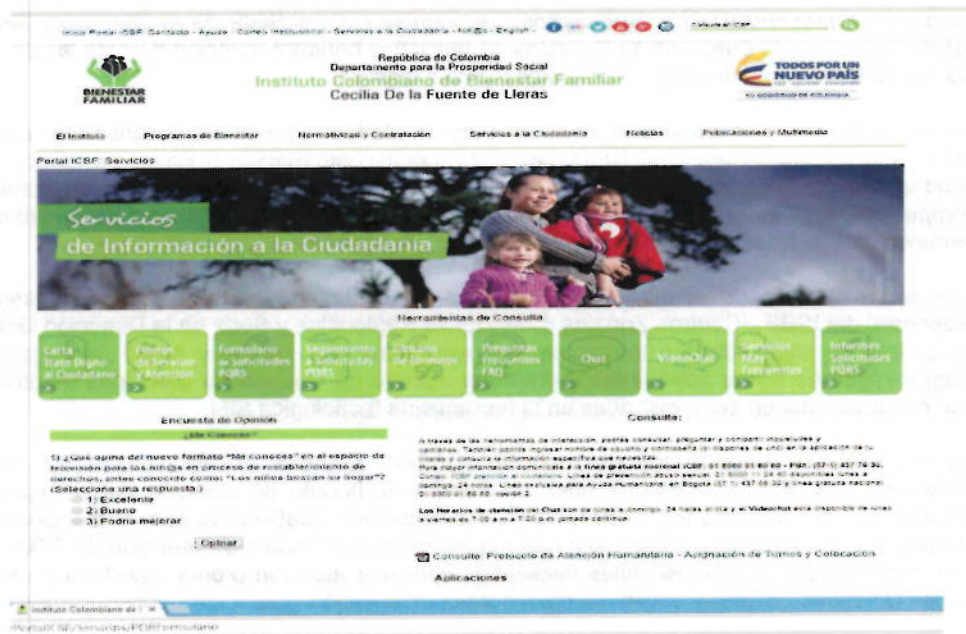
En el proceso se encuentran establecidos cuatro **canales de interacción**: **a) Presencial:** Ante la Dirección de Servicios y Atención al Ciudadano de la Sede de la Dirección General, en los puntos de atención al ciudadano de las Sedes de las Direcciones Regionales, Centros Zonales, Unidades Locales, 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 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, contacto, chat, video llamada y correo interno.

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.



De acuerdo a lo establecido en la Resolución 6707 publicada en el Diario Oficial el 11 de septiembre de 2013, Por la cual se actualiza el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF y se deroga una resolución, los

PARÁMETROS DE ATENCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL son: El horario de atención presencial en cada Centro Zonal debe garantizar la prestación del servicio como mínimo durante cuarenta (40) horas semanales en jornada continua. Por ser un servicio público, no podrá suspenderse y no podrán decretarse vacaciones colectivas, se deberá publicar en un lugar visible del punto de atención los horarios de atención al público.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

m. a 1 p. m. Las peticiones que se efectúen por este canal deberán ser registradas en la herramienta tecnológica SIM.

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

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

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

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

6.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.2.1. REPORTE DE INFORMACIÓN – SISTEMA DE INFORMACION MISIONAL –SIM-

De acuerdo con el reporte de información obtenido del Sistema de Información Misional –SIM - Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta de las Peticiones, para el Segundo Semestre del 2014, el Macro-proceso de Servicios y Atención, arrojó los siguientes resultados:

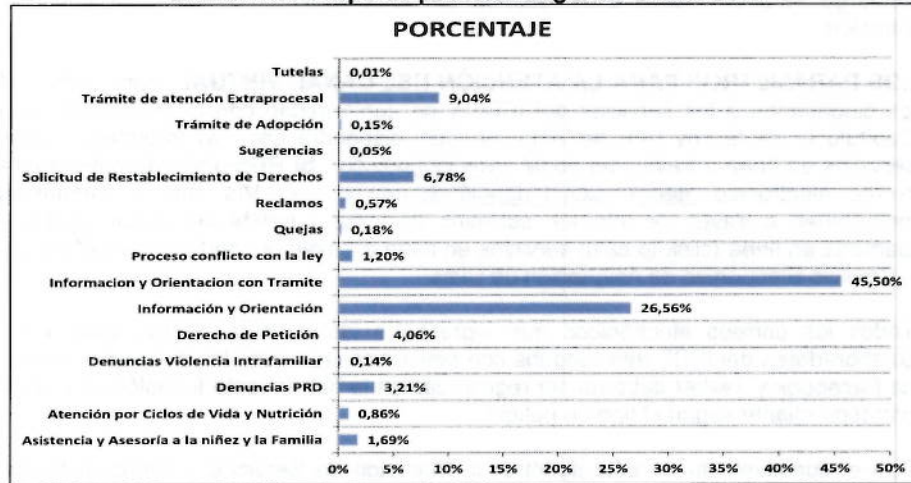
**Tabla No. 1 Tipo de petición
Segundo Semestre 2014**

TIPO DE PETICION	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
Información y Orientación con Tramite	283.747	45,50%
Información y Orientación	165.656	26,56%
Trámite de atención Extraprocetal	56.393	9,04%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	42.310	6,78%
Derecho de Petición	25.309	4,06%
Denuncias PRD	20.022	3,21%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	10.538	1,69%
Proceso conflicto con la ley	7.465	1,20%
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5.358	0,86%
Reclamos	3.577	0,57%
Quejas	1.107	0,18%
Trámite de Adopción	924	0,15%
Denuncias Violencia Intrafamiliar	879	0,14%
Sugerencias	300	0,05%

TIPO DE PETICION	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE
Tutelas	62	0,01%
Total general	623.647	100,00%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

Gráfico No. 1 Tipo de petición. Segundo Semestre 14



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

En la tabla y gráfico No. 1, se observa que de un total de **623.647** 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 **283.747** correspondiente al **45.50%**, seguido por Información y Orientación con **165.656**, correspondiente a un **26.56%**, en tercer lugar Trámite de atención Extraprocesal con **56.393** representando un **9.04%** 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 Tutelas con un total de 62 correspondiente a un **0.01%** y Sugerencias con **300** representando un **0.05%**.

Con relación a los tipos de petición con menor número de registros en el segundo semestre de 2014, se encontraron las **Tutelas**, relacionadas con el registro de las tutelas e incidentes de desacato, seguida de sugerencias.

Tabla No. 2 Comparativo tipo de peticiones con mayor número. Primer y segundo semestre de 2014

Periodo	Información y Orientación con trámite	Información y Orientación
Primer semestre 2014	34,67	25,32
Segundo semestre 2014	45,50	26,56
Diferencia	10,83	1,24

Realizando un comparativo, tabla No. 2, con el comportamiento presentado con las peticiones recibidas en el primer semestre de 2014, encontramos que permanecen en el primer y segundo lugar las peticiones por Información y Orientación con trámite y por Información y Orientación, respectivamente; pero adicionalmente se presentó un incremento del 10.83 puntos porcentuales en las peticiones por Información y Orientación con trámite.

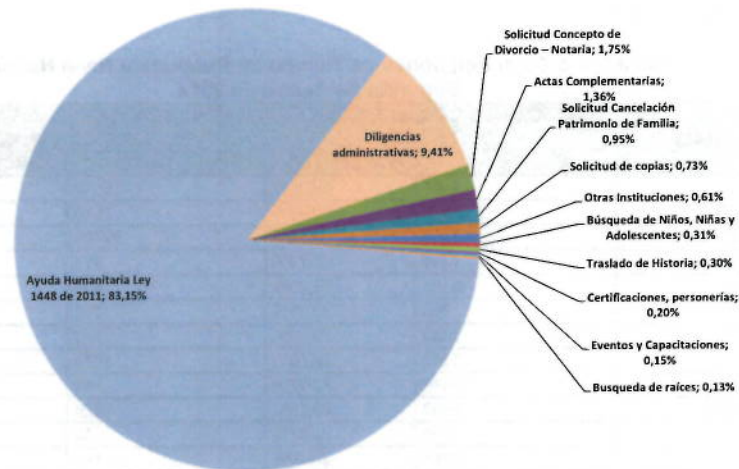
Las solicitudes de **Información y Orientación con Trámite**, categorizadas como información y orientación, pero que requieren una respuesta efectiva y de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad sin que genere un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, presentaron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

TABLA No. 3 Motivos de Petición - Información y Orientación con trámite - Segundo Semestre 2014

MOTIVOS DE PETICIÓN	PORCENTAJE
Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	83,15%
Diligencias administrativas	9,41%
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	1,75%
Actas Complementarias	1,36%
Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia	0,95%
Solicitud de copias	0,73%
Otras Instituciones	0,61%
Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes	0,31%
Traslado de Historia	0,30%
Certificaciones, personerías	0,20%
Eventos y Capacitaciones	0,15%
Búsqueda de raíces	0,13%
Solicitud de Información órganos de control, inspección y vigilancia(información de NNA)	0,09%
Servidores Públicos	0,09%
Adopciones	0,08%
Trabajos de Investigación	0,08%
Parafiscales	0,06%
Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria	0,05%
Impedimento de Salida del País	0,04%
Donaciones	0,02%
Levantamiento de Impedimento de Salida del País	0,01%
Total general	100,00%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

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



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

La tabla No. 3 y 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 **83.15%**; seguido por Diligencias Administrativas con un **9.41%**. Los motivos con menor porcentaje fueron Levantamiento de impedimento salida del país y Donaciones con **001%** y **002%** respectivamente.

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: Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, con un **49.78%**, seguido de Servicio al Ciudadano con un **8.90%**, Fijación de Custodia y Cuidado Personal con un **6.81%**, Fijación de Cuota de Alimentos con **6.14%**. Se puede observar que el principal motivo de solicitud de información y orientación corresponde a Ayuda Humanitaria lo que confirma la importancia del tema.

Tabla No. 4 Comparativo primer vs segundo semestre 2014

	Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	Servicio al Ciudadano
Primer semestre 2014	24,53	28,63
Segundo semestre 2014	49,78	8,9
Diferencia	25,25	19,73

Fuente. Informes Atención al Ciudadano Primer semestre de 2013 y 2014 y Segundo semestre de 2013

Al comparar el comportamiento presentado en el primer y segundo semestre de 2014, vemos que los principales motivos de consulta por Información y orientación con trámite permanecieron en los dos semestre correspondieron a: Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, y Servicio al Ciudadano; sin embargo por Ayuda Humanitaria se presentó un incremento importante al superar en más del **100%** el porcentaje presentado en el primer semestre de 2014; ya que pasó de un **24.53%** a un **49.78%**. De manera contraria al comportamiento de las peticiones de servicio al ciudadano que presentó una disminución de **19.73** puntos porcentuales.

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:

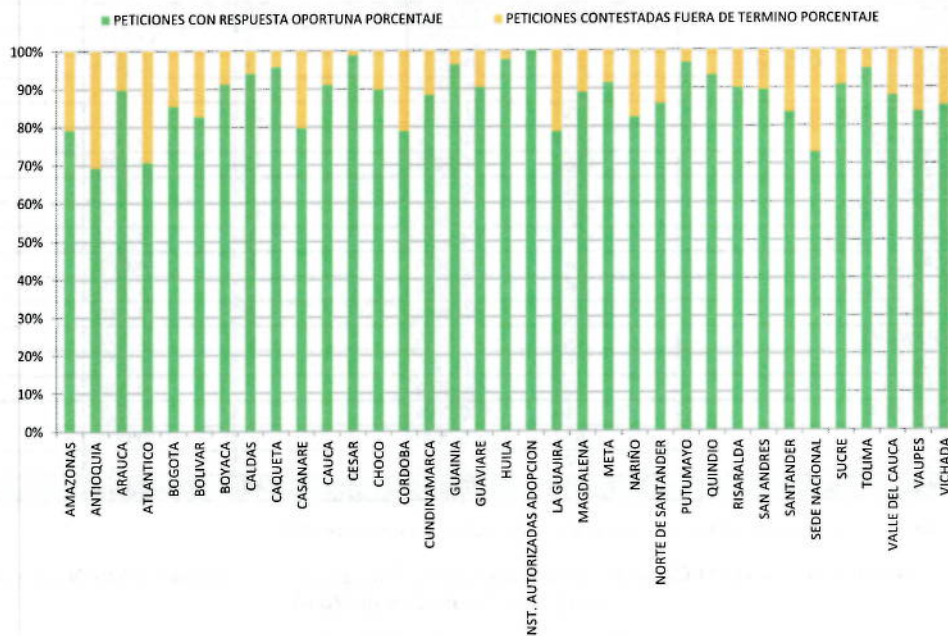
Tabla No. 5 Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2014

REGIONALES	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TERMINO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
ANTIOQUIA	11464	69,36%	5065	30,64%	16529
ATLANTICO	6315	70,76%	2610	29,24%	8925
SEDE NACIONAL	252268	73,13%	92706	26,87%	344974
LA GUAJIRA	1914	78,73%	517	21,27%	2431
CORDOBA	6323	78,85%	1696	21,15%	8019
AMAZONAS	763	79,31%	199	20,69%	962
CASANARE	3050	79,80%	772	20,20%	3822
NARIÑO	5110	82,58%	1078	17,42%	6188
BOLIVAR	3618	82,87%	748	17,13%	4366
SANTANDER	9390	83,72%	1826	16,28%	11216
VAUPES	156	83,87%	30	16,13%	186
VICHADA	1164	85,40%	199	14,60%	1363
BOGOTA	46508	85,47%	7907	14,53%	54415
NORTE DE SANTANDER	8587	86,00%	1398	14,00%	9985
VALLE DEL CAUCA	21344	88,02%	2905	11,98%	24249
CUNDINAMARCA	10669	88,42%	1397	11,58%	12066
MAGDALENA	3254	89,15%	396	10,85%	3650
SAN ANDRES	1097	89,62%	127	10,38%	1224
ARAUCA	1548	89,95%	173	10,05%	1721
CHOCO	2641	89,95%	295	10,05%	2936
RISARALDA	7052	90,19%	767	9,81%	7819
GUAVIARE	868	90,42%	92	9,58%	960
SUCRE	2737	90,87%	275	9,13%	3012
CAUCA	3960	91,27%	379	8,73%	4339

REGIONALES	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TERMINO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
BOYACA	6327	91,36%	598	8,64%	6925
META	7867	91,55%	726	8,45%	8593
QUINDIO	5157	93,49%	359	6,51%	5516
CALDAS	8275	94,13%	516	5,87%	8791
TOLIMA	14948	95,19%	756	4,81%	15704
CAQUETA	5095	95,91%	217	4,09%	5312
GUAINIA	304	96,51%	11	3,49%	315
PUTUMAYO	2149	96,85%	70	3,15%	2219
HUILA	26289	97,78%	598	2,22%	26887
CESAR	7822	98,94%	84	1,06%	7906
INSTITUCIONES AUTORIZADAS ADOPCION	122	100,00%	0	0,00%	122
Total general	496155	79,56%	127.492	20,44%	623.647

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

Gráfico No. 3. Total peticiones vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2014



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

En la tabla 5 y gráfico No. 3, se observa que de las **623.647** peticiones recibidas en el segundo semestre del 2014 a nivel general, **127.492** se encuentran registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **20.44%**. Porcentaje superior en un **1.65%** con relación al **18.79%** hallado en el primer semestre de 2014 y en un **7.02%** superior al resultado presentado en el segundo semestre de 2013. Siete Regionales presentaron un porcentaje superior al **20%** de peticiones con respuesta inoportuna; así: **Antioquia con un 30.64%**, **Atlántico 29.24%**, **Sede de la Dirección General con un 26.87%**, **La Guajira 21.27%**, **Córdoba con un 21.15%**, **Amazonas 20.69%** y **Casanare con un 20.20%**.

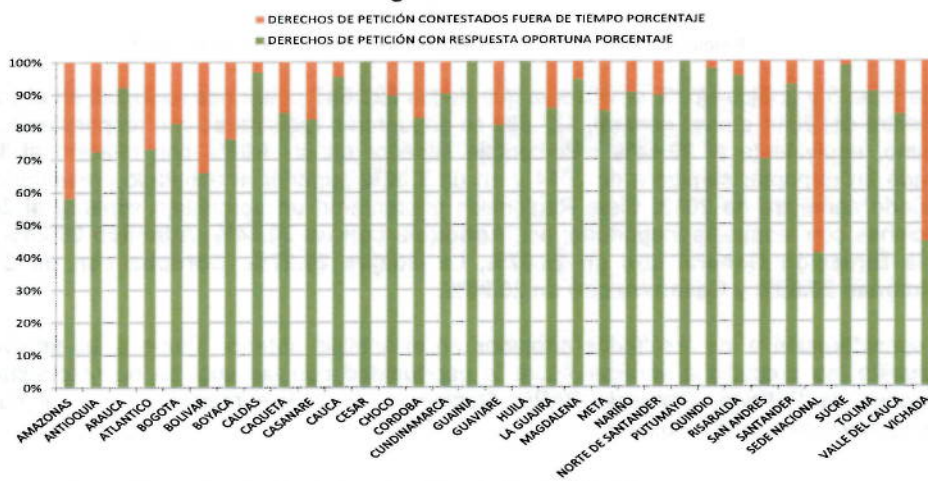
En consideración a los resultados arrojados en el análisis anterior, frente a los tiempos de respuesta; se procedió a verificar sobre la oportunidad con la cual se da respuesta a los Derechos de Petición, Denuncia PARD, Reclamos y Quejas recibidos a nivel nacional, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla No. 6. Total derechos de petición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2014

REGIONALES	DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA OPORTUNA		DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
SEDE NACIONAL	8785	41,08%	12601	58,92%	21386
VICHADA	4	44,44%	5	55,56%	9
AMAZONAS	7	58,33%	5	41,67%	12
BOLIVAR	31	65,96%	16	34,04%	47
SAN ANDRES	7	70,00%	3	30,00%	10
ANTIOQUIA	287	72,47%	109	27,53%	396
ATLANTICO	66	73,33%	24	26,67%	90
BOYACA	81	76,42%	25	23,58%	106
GUAVIARE	29	80,56%	7	19,44%	36
BOGOTA	752	81,12%	175	18,88%	927
CASANARE	14	82,35%	3	17,65%	17
CORDOBA	48	82,76%	10	17,24%	58
VALLE DEL CAUCA	281	83,63%	55	16,37%	336
CAQUETA	65	84,42%	12	15,58%	77
META	123	84,83%	22	15,17%	145
LA GUAJIRA	12	85,71%	2	14,29%	14
NORTE DE SANTANDER	95	89,62%	11	10,38%	106
CHOCO	26	89,66%	3	10,34%	29
CUNDINAMARCA	203	90,22%	22	9,78%	225
NARIÑO	181	90,50%	19	9,50%	200
TOLIMA	146	90,68%	15	9,32%	161
ARAUCA	24	92,31%	2	7,69%	26
SANTANDER	181	92,82%	14	7,18%	195
MAGDALENA	105	94,59%	6	5,41%	111
CAUCA	124	95,38%	6	4,62%	130
RISARALDA	66	95,65%	3	4,35%	69
CALDAS	62	96,88%	2	3,13%	64
QUINDIO	92	97,87%	2	2,13%	94
SUCRE	78	98,73%	1	1,27%	79
CESAR	63	100,00%		0,00%	63
GUAINIA	1	100,00%		0,00%	1
HUILA	83	100,00%		0,00%	83
PUTUMAYO	7	100,00%		0,00%	7
Total general	12129	47,92%	13180	52,08%	25309

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

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



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

En la tabla No. 6 y gráfico No. 4, se evidencia que de los **25.309** derechos de petición recibidos en el segundo semestre del 2014, tan solo al **47.92%** se le dio respuesta oportuna mientras al **52.08%** se encontraron registrados con respuesta fuera de tiempo; lo que representa una disminución en el porcentaje de inoportunidad del **7.22%** comparado con los resultados obtenidos en el primer semestre de 2014, donde se halló un registro de respuesta fuera de tiempo del 59.3%.

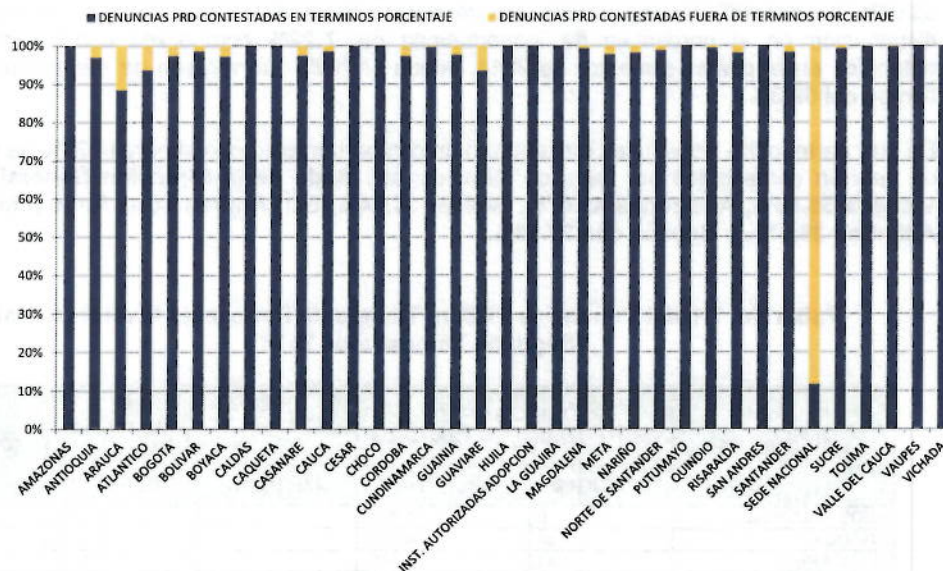
De otra parte, ocho Regionales presentaron un comportamiento que supera el **20%** de derechos de petición contestados por fuera de términos; así: **Sede de la Dirección General 58.92%**, **Vichada 55.56%**, **Amazonas 41.67%**, **Bolívar 34.04%**, **San Andrés 30%**, **Antioquia 27.53%**, **Atlántico 26,67%** y **Boyacá con 23.58%**.

Tabla No. 7 Total Denuncias PRD vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2014

REGIONALES	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS EN TERMINOS		DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
SEDE NACIONAL	6	11,76%	45	88,24%	51
ARAUCA	54	88,52%	7	11,48%	61
GUAVIARE	43	93,48%	3	6,52%	46
ATLANTICO	777	93,61%	53	6,39%	830
ANTIOQUIA	1228	97,00%	38	3,00%	1266
BOYACA	428	97,27%	12	2,73%	440
CORDOBA	334	97,38%	9	2,62%	343
BOGOTA	3977	97,43%	105	2,57%	4082
CASANARE	156	97,50%	4	2,50%	160
GUAINIA	43	97,73%	1	2,27%	44
META	745	97,77%	17	2,23%	762
NARINO	610	98,23%	11	1,77%	621
RISARALDA	445	98,23%	8	1,77%	453
SANTANDER	1323	98,44%	21	1,56%	1344
BOLIVAR	350	98,59%	5	1,41%	355
CAUCA	357	98,62%	5	1,38%	362
NORTE DE SANTANDER	689	98,85%	8	1,15%	697
SUCRE	142	99,30%	1	0,70%	143
MAGDALENA	320	99,38%	2	0,62%	322
QUINDIO	388	99,49%	2	0,51%	390
CUNDINAMARCA	1547	99,74%	4	0,26%	1551
VALLE DEL CAUCA	1614	99,81%	3	0,19%	1617
TOLIMA	948	99,89%	1	0,11%	949
AMAZONAS	42	100,00%	0	0,00%	42
CALDAS	1174	100,00%	0	0,00%	1174
CAQUETA	180	100,00%	0	0,00%	180
CESAR	714	100,00%	0	0,00%	714
CHOCO	123	100,00%	0	0,00%	123
HUILA	502	100,00%	0	0,00%	502
INST. AUTORIZADAS ADOPCION	1	100,00%	0	0,00%	1
LA GUAJIRA	108	100,00%	0	0,00%	108
PUTUMAYO	74	100,00%	0	0,00%	74
SAN ANDRES	148	100,00%	0	0,00%	148
VAUPES	13	100,00%	0	0,00%	13
VICHADA	54	100,00%	0	0,00%	54
Total general	19657	98,18%	365	1,82%	20.022

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

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



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

En la tabla No. 7 y gráfico No. 5, se observa que de los **20.022** denuncias PRD recibidos en el segundo semestre del 2014, se dio respuesta oportuna a **19.657** que corresponde a un **98,18%**, mientras a **365** denuncias no se les dio respuesta oportuna lo que representa un **1,82%**.

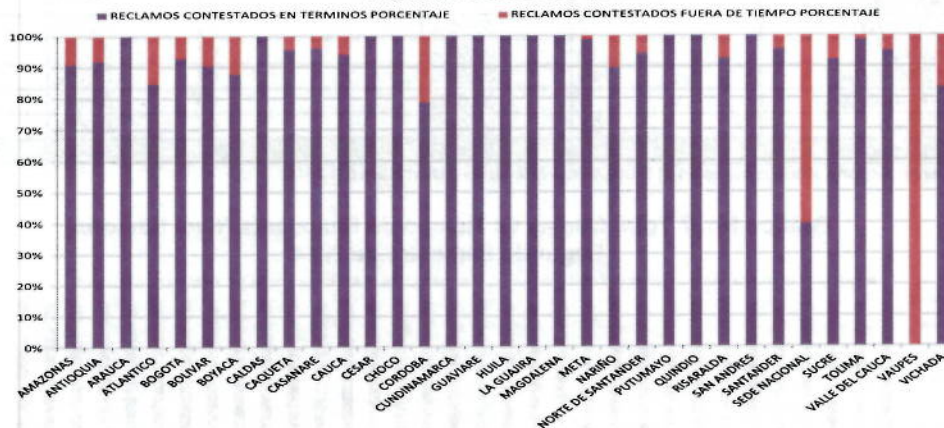
Tabla No. 8. Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2014

REGIONALES	RECLAMOS CONTESTADOS EN TERMINOS		RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
VAUPES	0	0,00%	1	100,00%	1
SEDE NACIONAL	135	39,59%	206	60,41%	341
CORDOBA	74	78,72%	20	21,28%	94
VICHADA	5	83,33%	1	16,67%	6
ATLANTICO	88	84,62%	16	15,38%	104
BOYACA	79	87,78%	11	12,22%	90
NARIÑO	237	89,77%	27	10,23%	264
BOLIVAR	76	90,48%	8	9,52%	84
AMAZONAS	20	90,91%	2	9,09%	22
ANTIOQUIA	355	91,97%	31	8,03%	386
SUCRE	48	92,31%	4	7,69%	52
RISARALDA	63	92,65%	5	7,35%	68
BOGOTÁ	413	92,81%	32	7,19%	445
CAUCA	95	94,06%	6	5,94%	101
NORTE DE SANTANDER	102	94,44%	6	5,56%	108
VALLE DEL CAUCA	197	95,17%	10	4,83%	207
CAQUETA	22	95,65%	1	4,35%	23
SANTANDER	176	95,65%	8	4,35%	184
CASANARE	24	96,00%	1	4,00%	25
TOLIMA	139	98,58%	2	1,42%	141
META	78	98,73%	1	1,27%	79
ARAUCA	17	100,00%		0,00%	17
CALDAS	97	100,00%		0,00%	97
CESAR	51	100,00%		0,00%	51
CHOCO	46	100,00%		0,00%	46

REGIONALES	RECLAMOS CONTESTADOS EN TERMINOS		RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
CUNDINAMARCA	163	100,00%		0,00%	163
GUAVIARE	14	100,00%		0,00%	14
HUILA	169	100,00%		0,00%	169
LA GUAJIRA	12	100,00%		0,00%	12
MAGDALENA	76	100,00%		0,00%	76
PUTUMAYO	27	100,00%		0,00%	27
QUINDIO	74	100,00%		0,00%	74
SAN ANDRES	6	100,00%		0,00%	6
Total general	3178	88,85%	399	11,15%	3577

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

Gráfico No. 6 Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2014



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

En la tabla 8 y gráfico No. 6, se evidencia que de los **3.577** Reclamos recibidos en el segundo semestre del 2014 a nivel general **399** se encontraron registrados con respuestas fuera de término, equivalente el **11.15%**. Las Regionales con un porcentaje mayor de respuesta fuera de término fueron **Vaupés, Sede de la Dirección Nacional y Córdoba; con un 100%, 60.41% y 21.28%, respectivamente**. Once Regionales dieron respuesta oportuna a los reclamos recibidos con un **100%** de oportunidad, **Arauca, Caldas, Cesar Choco, Cundinamarca, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Putumayo, Quindío y San Andrés**.

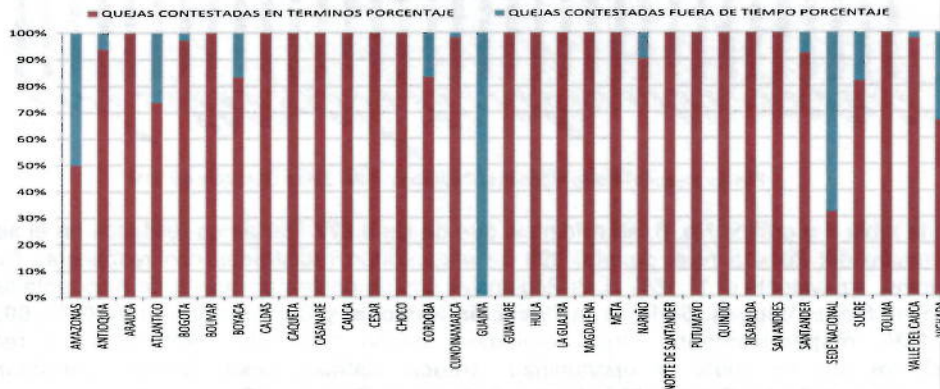
Tabla No. 9 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2014

REGIONALES	QUEJAS CONTESTADAS EN TERMINOS		QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE TIEMPO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
GUAINIA		0,00%	1	100,00%	1
SEDE NACIONAL	64	32,00%	136	68,00%	200
AMAZONAS	3	50,00%	3	50,00%	6
VICHADA	6	66,67%	3	33,33%	9
ATLANTICO	17	73,91%	6	26,09%	23
SUCRE	9	81,82%	2	18,18%	11
BOYACA	10	83,33%	2	16,67%	12
CORDOBA	15	83,33%	3	16,67%	18
NARIÑO	37	90,24%	4	9,76%	41
SANTANDER	24	92,31%	2	7,69%	26
ANTIOQUIA	63	94,03%	4	5,97%	67
BOGOTA	244	97,21%	7	2,79%	251
VALLE DEL CAUCA	89	97,80%	2	2,20%	91

REGIONALES	QUEJAS CONTESTADAS EN TERMINOS		QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE TIEMPO		TOTAL
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	
CUNDINAMARCA	57	98,28%	1	1,72%	58
ARAUCA	2	100,00%	0	0,00%	2
BOLIVAR	5	100,00%	0	0,00%	5
CALDAS	28	100,00%	0	0,00%	28
CAQUETA	14	100,00%	0	0,00%	14
CASANARE	19	100,00%	0	0,00%	19
CAUCA	12	100,00%	0	0,00%	12
CESAR	9	100,00%	0	0,00%	9
CHOCO	5	100,00%	0	0,00%	5
GUAVIARE	2	100,00%	0	0,00%	2
HUILA	57	100,00%	0	0,00%	57
LA GUAJIRA	3	100,00%	0	0,00%	3
MAGDALENA	10	100,00%	0	0,00%	10
META	21	100,00%	0	0,00%	21
NORTE DE SANTANDER	22	100,00%	0	0,00%	22
PUTUMAYO	7	100,00%	0	0,00%	7
QUIINDIO	19	100,00%	0	0,00%	19
RISARALDA	15	100,00%	0	0,00%	15
SAN ANDRES	8	100,00%	0	0,00%	8
TOLIMA	35	100,00%	0	0,00%	35
Total general	931	84,10%	176	15,90%	1107

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

Gráfico No. 7 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo Semestre de 2014



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2014

En la tabla No. 9 y gráfico No. 7, se evidencia que de las **1.107** Quejas recibidas en el segundo semestre del 2014 a nivel general **176** quejas se encontraron registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **15.90%**. Las Regionales que muestran un mayor porcentaje de incumplimiento en la respuesta oportuna fueron **Guainía, Sede de la Dirección General, y Amazonas con el 100%, 68% y 50% respectivamente.**

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

En el Segundo semestre de 2014, la Oficina de Control Interno desarrolló Cinco (4) auditorías internas con el objetivo de verificar que el Sistema Integrado de Gestión -SIGE- se haya implementado y se mantenga de manera eficaz, eficiente y efectiva para satisfacer los requisitos del cliente, y sea conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, legales y los del SIGE establecidos por el ICBF, el cual incluyó el proceso misional de atención al ciudadano, en las regionales Santander, Antioquia, Sucre y Valle del 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 7 temas específicos: 1. Creación de la Petición, 2. Direccionamiento y Aceptación, 3. Trámite y tratamiento, 4. Cierre, 5. Control y seguimiento, 6. Comunicación y Respuesta al cliente y 7. Buzón

Tabla No. 10. No Conformidades encontradas dentro del Proceso de Auditoria Interna realizada a las Regionales ICBF Segundo Semestre de 2014

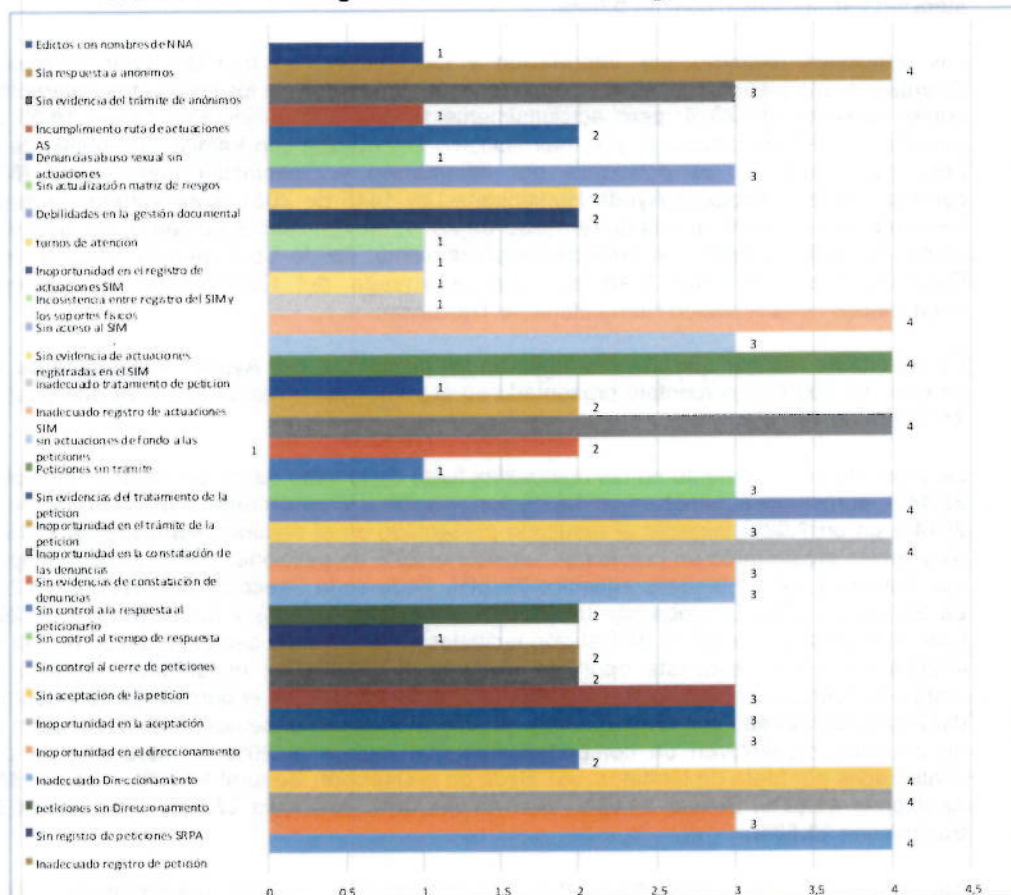
REGIONAL	Creación de la Petición	Direccionamiento y aceptación	Trámite y Tratamiento	Control y seguimiento	Comunicación y respuesta al cliente	Cierre de la Petición	Buzón de sugerencia
Antioquia	X	X	X	X	X	X	X
Santander		X	X	X	X	X	X
Sucre	X	X	X	X		X	X
Valle del Cauca	X	X	X	X	X	X	X

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

En la tabla No. 10, observamos que en las Regionales Auditadas, durante el segundo semestre de 2014, en el 100% de ellas se presentaron no conformidades por el Direccionamiento, Trámite y Tratamiento, Control y Seguimiento, cierre de la petición y el cumplimiento de las directrices del buzón de sugerencias.

Adicionalmente se hallaron debilidades importantes en el registro de actuaciones en el Sistema de Información Misional, en el cumplimiento de los turnos de atención, en gestión documental en el diligenciamiento y actualización de la matriz de riesgos; así como en el trámite dado a los anónimos y en el trámite y tratamiento dado a las denuncias por abuso sexual.

Gráfico No. 8 Hallazgos de Auditoria Interna Segundo Semestre de 2014



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

En el gráfico No. 8, observamos los hallazgos realizados en Auditoría Interna SIGE, en el segundo semestre de 2014, los motivos que se presentaron en el 100% de las Regionales Auditadas (Antioquia, Santander, Sucre y Valle del Cauca), fueron: peticiones sin cerrar, cierre inadecuado de peticiones, inoportunidad en la aceptación de las peticiones, sin control al cierre de peticiones, inoportunidad en la constatación de las denuncias, peticiones sin trámite, inadecuado registro de actuaciones SIM y la falta de a anónimos.

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 segundo 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,

Se encontró una disminución del **16.15%** del total de peticiones con relación al número de peticiones presentadas en el primer semestre de la vigencia 2014. Con respecto al comportamiento de las peticiones por tipo de petición encontramos que el **81.1%** de las peticiones corresponden a 3 tipologías; así: Información y Orientación con trámite con un **45.50%**, seguido por Información y Orientación con un 26.56%, y en tercer lugar Trámite de atención Extraprocesal con un **9.04%**.

Las peticiones recibidas por Información y Orientación con trámite y por Información y Orientación, mantienen el primer y segundo lugar, con relación a los resultados obtenidos en el primer semestre de 2014; pero adicionalmente se presentó un incremento del **10.83** puntos porcentuales en las peticiones por Información y Orientación con trámite. El motivo de mayor peso porcentual de las peticiones por Información y Orientación con trámite (**83.15%**) corresponde a la tipología Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, continuando la tendencia reciente con respecto al primer semestre de 2014, en atención al 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 el incremento en las peticiones por Ayuda Humanitaria se superó en más del 100% el porcentaje presentado en el primer semestre de 2014; ya que pasó de un **24.53%** a un **49.78%**.

Se presentó un incremento en las respuestas fuera de término de las peticiones, equivalente al **20.44%**, porcentaje superior en un **1.65%** con relación a lo encontrado en el primer semestre de 2014 y en un **7.02%** superior al resultado presentado en el segundo semestre de 2013. Siete Regionales presentaron un porcentaje superior al **20%** de peticiones con respuesta inoportuna; así: Antioquia con un 30.64%, Atlántico 29.24%, Sede de la Dirección General con un 26.87%, La Guajira 21.27%, Córdoba con un **21.15%**, Amazonas **20.69%** y Casanare con un **20.20%**; Con relación a los Derechos de Petición recibidos en el segundo semestre del 2014, tan solo al **47.92%** se le dio respuesta oportuna mientras al **52.08%** se encontraron registrados con respuesta fuera de tiempo; lo que representa una disminución en el porcentaje de inoportunidad del **7.22%** comparado con los resultados obtenidos en el primer semestre de 2014; ocho puntos de atención presentaron un comportamiento que supera el 20% de derechos de petición contestados por fuera de términos, así: Sede de la Dirección General **58.92%**, Vichada **55.56%**, Amazonas **41.67%**, Bolívar **34.04%**, San Andrés **30%**, Antioquia **27.53%**, Atlántico **26.67%** y Boyacá con **23.58%**.

Así mismo, se evidenció en las Cuatro (4) auditorías internas SIGE realizadas en el segundo semestre de 2014 (Santander, Antioquia, Sucre y Valle del Cauca) los hallazgos se relacionan especialmente con 7 temas específicos: 1. Creación de la Petición, 2. Direccionamiento y

Aceptación, 3. Trámite y tratamiento, 4. Cierre, 5. Control y seguimiento, 6. Comunicación y Respuesta al cliente y 7. Buzón. En el 100% de las Regionales se presentaron no conformidades por el Direccionamiento, Trámite y Tratamiento, Control y Seguimiento, cierre de la petición y en el cumplimiento de las directrices del buzón de sugerencias.

Adicionalmente se hallaron debilidades importantes en el registro de actuaciones en el Sistema de Información Misional, en el cumplimiento de los turnos de atención, en gestión documental en el diligenciamiento y actualización de la matriz de riesgos; así como en el trámite dado a los anónimos y en el trámite y tratamiento dado a las denuncias abuso sexual.

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

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

8. RECOMENDACIONES

Elaborar con las diferentes dependencias que afectan el comportamiento adecuada del sistema, un Plan de Mejoramiento que permita superar las dificultades presentadas.

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

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.

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 YOLANDA CIRO FLORES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Flor Rocio Patarroyo/OCI
Revisado por: Elizabeth Castillo Rincón/Flor Alicia Rojas Aguilar