



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

INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO SERVICIOS Y ATENCIÓN
(PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS)
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2016


Marzo 2017

Tabla de Contenido

INFORME DE SEGUIMIENTO.....	1
PROCESO SERVICIOS Y ATENCIÓN.....	1
(PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS).....	1
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2016.....	1
INFORME DE SEGUIMIENTO.....	4
PROCESO SERVICIOS Y ATENCIÓN (PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS).....	4
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2016.....	4
PERIODO DEL INFORME:.....	4
1. JUSTIFICACIÓN.....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	5
2.1. Objetivos específicos:.....	6
3. ALCANCE.....	6
4. METODOLOGIA.....	6
4.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.....	7
4.2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos.....	7
4.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.....	7
4.4. Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el segundo semestre de 2016 relacionados con el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención.....	7
4.5. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.....	7
5. RESULTADOS.....	7
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.....	7
5.2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos.....	8
5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.....	10
5.4. Hallazgos producto de las Auditorías Internas relacionados con el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención.....	22
6. CONCLUSIONES.....	26
7. RECOMEDACIONES.....	26

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de Ley reportados.....	9
Tabla 2. Distribución de peticiones con término de Ley "Termino que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto", segundo semestre 2016.....	10
Tabla 3. Distribución de peticiones con término de ley "Inmediato"ICBF segundo semestre 2016.....	11
Tabla 4. Distribución de peticiones CON TERMINO DE LEY.....	11
Tabla 5. Distribución de los Estados de las peticiones con término de Ley "Inmediato", en Estado diferente a "Cerrada".....	12
Tabla 6. Distribución del Tipo de petición Segundo semestre 2016.....	12
Tabla 7. Comparativo tipo de peticiones con mayor número de peticiones.....	14
Tabla 8. Total de Motivos por tipo de petición - Segundo semestre 2016.....	15
Tabla 9. Motivos de Petición Información y Orientación con trámite Primer semestre 2016.....	15
Tabla 10. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo semestre de 2016.....	17
Tabla 11 Distribución del total Derechos de Petición atención por Ciclos de vida y nutrición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Segundo semestre de 2016.....	18
Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición denuncias PARD vs Tiempo de respuesta Nivel Nacional Segundo semestre de 2016.....	19
Tabla 13. Distribución del total Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional.....	20
Tabla 14 Distribución del total Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo semestre de 2016.....	21

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	16/12/2016
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 1	Página 4 de 27

INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO SERVICIOS Y ATENCIÓN (PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS)
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/07/2016 al 31/12/2016
LUGAR:	Sede de la Dirección General

PROFESIONALES:

Nombre	Cargo	Dependencia
María del Pilar Peña Siabato	Profesional Especializada	Oficina de Control interno

1. JUSTIFICACIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, "Estatuto Anticorrupción", artículo 76: "(...) *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

En el mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno da orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, estableciendo en su numeral 1: "*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, en sus Art. 5º y 7º preceptúa:

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

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. (...)"

Con base en las normas antes descritas, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio del rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el Decreto 1537 de 2001 (compilado en el Decreto 1083 de 2015), la Oficina de Control Interno realizó la evaluación correspondiente.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos *oportunidad en el trámite y materialidad* establecidos en la ley en cuanto a las respuestas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a los derechos de petición (*Trámite de atención Extraprocesal (TAE), Proceso conflicto con la ley (PCL), Derecho de Petición - Información y Orientación, Denuncias PRD, Llamadas No serias, Asesoría en Derecho de Familia, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Información y Orientación con Trámite, Sugerencias, Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF), Reclamos, Quejas, Trámite de Adopción, Atención en Crisis, Solicitud Cupo Otras Autoridades Administrativas*) que presentan los ciudadanos, así como los mecanismos para la recepción y respuesta de los mismos.

2.1. Objetivos específicos:

Verificar:

- Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano
- Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos
- Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición
- Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el segundo semestre de 2016 relacionados con el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención
- Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.

3. ALCANCE

Sede de la Dirección General - Dirección de Servicios y Atención; 33 Regionales en cuanto a las peticiones presentadas por los ciudadanos.

4. METODOLOGIA

Para llevar a cabo el presente informe se revisaron los siguientes documentos remitidos por la Dirección de Servicios y Atención:

- Reporte del "*Tiempo de Respuesta de las peticiones*" consignado en el Módulo de Atención al Ciudadano para el segundo semestre de 2016 (01 de julio al 31 de diciembre de 2016) de las 33 Regionales y de la Sede de la Dirección General, considerando los siguientes campos:

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

- Copia del Acta del Comité 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: primer semestre 2016*".
- Informe sobre los resultados del seguimiento a las acciones correctivas generadas en ISOLUCION, 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.
- Informe 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.

De igual manera, se adelantaron las siguientes actuaciones:

4.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

Revisión de la implementación del modelo de Atención al Ciudadano en la Página Web del ICBF (www.icbf.gov.co) y en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. G2.MPA5.P2 del 06/05/2016 Versión 1.0.*

4.2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos

Se verificó en la Base Excel denominada "*ReportePeticionesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016*" la cual consolida las peticiones correspondientes al segundo semestre de 2016, entregada por la Dirección de Servicios y Atención.

4.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición

Se confirmó en la Base Excel denominada "*ReportePeticionesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016*" la oportunidad de la respuesta dada a los derechos de petición correspondientes al segundo semestre de 2016.

4.4. Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el segundo semestre de 2016 relacionados con el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención.

Se efectuó verificación de los hallazgos de los Informes de Auditoría Interna de Calidad llevados a cabo en el segundo semestre de 2016 por parte de la Oficina de Control Interno, en las cuales se incluyó el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención.

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

Se adelantó revisión de la información secundaria como los boletines periódicos de la Dirección de Servicios y Atención y las actas del Comité de Desarrollo Administrativo llevados a cabo durante el segundo semestre 2016; así como las estrategias adoptadas por el ICBF para el seguimiento de las acciones correctivas generadas en ISOLUCION y las demás en aras de fortalecer el trámite de las peticiones recepcionadas durante este periodo.

5. RESULTADOS

5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

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, cuenta con la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

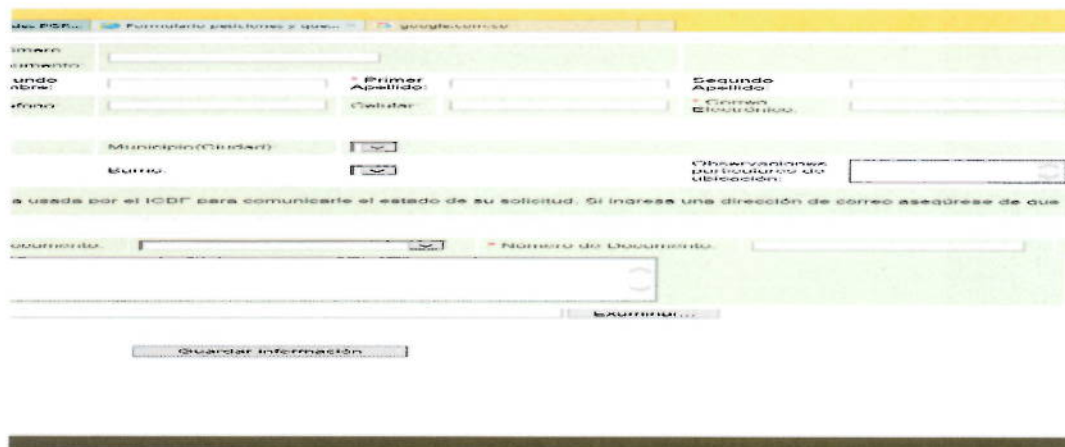
Así mismo se diseñó el Modelo de Atención al Ciudadano con enfoque en procesos, que opera en los niveles nacional, regional y zonal a través del Proceso de Apoyo Gestión Servicio y Atención, el cual se compone de: **1. Gestión de Servicio a Beneficiarios** cuyo objetivo es "*Adelantar las acciones para 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 segundo semestre de 2016 se encontraba vigente para el trámite de las peticiones la Resolución 3962 de 2016, por la cual se adoptó la G2.MPA5.P2. "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Versión 1.0", en la cual se establecieron los parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRDS, que son presentadas a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la normatividad vigente.

El ICBF tiene en su página Web (www.icbf.gov.co) 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 están: *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 que el ciudadano puede registrar su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, siendo de fácil acceso y comprensión.



The image shows a screenshot of the 'Formulario peticiones y quejas' web interface. The form includes fields for 'Nombre', 'Primer Apellido', 'Segundo Apellido', 'Correo Electrónico', 'Municipio (Ciudad)', 'Barrio', 'Observaciones para el estudio de ubicación', 'Número de Documento', and 'Correo electrónico'. There are also buttons for 'Guardar información' and 'Enviar'.

Fuente: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios/PQRFormulario>

5.2. Creación de clases de peticiones y los tiempos asignados para el trámite de los mismos

Las categorías de los Derechos de Petición y los tiempos definidos para el trámite de los mismos evidenciados en la información suministrada por la Dirección de Servicios de Atención fueron:

**Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de Ley reportados
Por la Dirección de Servicios y Atención - Segundo semestre 2016.**

Tipo Petición	Modalidad Derecho Petición	Tiempo Ley
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	NO APLICA	Término que establece la Dirección de Protección 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
Derecho de Petición - Información y Orientación	NO APLICA	Inmediato
Denuncias PRD	NO APLICA	3
Llamadas No serias	NO APLICA	Inmediato
Asesoría en Derecho de Familia	NO APLICA	Inmediato
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	NO APLICA	15
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NO APLICA	Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Interés Particular	15
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Peticiones entre Autoridades	15
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Interés General	15
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Documentos e Información	10
Derecho de Petición - Sugerencias	NO APLICA	15
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
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Consulta	30
Derecho de Petición - Reclamos	NO APLICA	15
Derecho de Petición - Quejas	NO APLICA	15
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	NULL	15
Trámite de Adopción	NO APLICA	Término que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto
Atención en Crisis	NO APLICA	Inmediato
Solicitud Cupo Otras Autoridades Administrativas	NO APLICA	Pendiente definición de término por parte de la Dirección de Protección

Fuente: Base de datos "ReportePeticionesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

Con respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de Ley registrados, se encontró que los reportados para el segundo semestre del 2016 están acordes con lo determinado 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 evidenció concordancia entre los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2016 y los definidos por el ICBF, 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 la Ley estableció 30 días; para peticiones de atención prioritaria la Ley estableció trámite inmediato y para la peticiones entre autoridades determinó 10 días; entre otras.

5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición

Con fundamento en el análisis del reporte del Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta de las Peticiones correspondiente al segundo semestre del 2016, remitido por la Dirección de Servicios y Atención ICBF se obtuvieron los siguientes resultados:

En la variable *Término de Ley* para algunas peticiones se incluyó el "término que establece la Dirección de la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del tema" las cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 2. Distribución de peticiones con término de Ley "Termino que establece la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto", segundo semestre 2016.

PETICIONES CON TERMINO DE LEY "TÉRMINO QUE ESTABLECE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN EN RAZÓN A LA NATURALEZA DEL ASUNTO"		
TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
Trámite de Adopción	794	1%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	6.842	5%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	9.481	6%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	57.734	39%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	72.318	49%
Total general	147.169	100%

Fuente: Base de datos "ReportePeticionesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior se refleja que las peticiones con mayor distribución porcentual con término de Ley "**Termino que establezca la Dirección de Protección en razón a la naturaleza del asunto**" son Trámite Extraprocesal con un 49% (72.318 peticiones), seguido por Solicitudes de Restablecimiento de Derechos con un 39% (57.734).

De igual manera se efectuó revisión de las peticiones que en la base de datos se encontraron en término de ley "Inmediato", las cuales se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 3. Distribución de peticiones con término de ley "Inmediato" ICBF segundo semestre 2016.

Tipo de petición	total	%
Atención en Crisis	58	0%
Asesoría en Derecho de Familia	3.294	2%
Llamadas No serias	15.661	11%
Derecho de Petición - Información y Orientación	119.955	86%
Total general	138.968	100%

Fuente: Base de datos "ReportePeticonesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla 3, se encontró que el mayor porcentaje de peticiones con términos de Ley "**Inmediato**" reportado son los **Derecho de Petición - Información y Orientación** con un 86%.

Al verificar el estado en que se encuentran dichas peticiones se evidencio que el 26% (36.019 peticiones) están en estado diferente a "Cerrado", las cuales se describen en la tabla No. 4.

Tabla 4. Distribución de peticiones CON TERMINO DE LEY "INMEDIATO" EN ESTADO DIFERENTE A "CERRADA" ICBF segundo semestre 2016

TIPOS DE PETICIÓN CON TERMINO DE LEY "INMEDIATO" EN ESTADO DIFERENTE A "CERRADA"		
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Atención en Crisis	58	0%
Asesoría en Derecho de Familia	3.292	9%
Llamadas No serias	15.661	43%
Derecho de Petición - Información y Orientación	17.008	47%
Total general	36.019	100%

Fuente: Base de datos "ReportePeticonesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla No. 4, se observa que la petición con mayor distribución porcentual que aparece con tiempo de Ley Inmediato y se encuentra con “Estado” diferente a “cerrado” es “Derecho de petición Orientación e Información” con un 47% (17.008 peticiones), seguido por “Llamadas no serias” con 43% (15.661 peticiones).

De éstas se verificó el estado en que se encuentran, lo cual se describe en la tabla No. 5 reflejándose que el 99,69% (35.906) están en Estado “Creadas”.

Tabla 5. Distribución de los Estados de las peticiones con término de Ley “Inmediato”, en Estado diferente a “Cerrada”.

TIPOS DE PETICIÓN CON TERMINO DE LEY "INMEDIATO" EN ESTADO DIFERENTE A "CERRADA"									
Tipo de petición	Estado								
	Creada	DESISTIMIENTO	EN ATENCION POR CONFLICTO CON LA LEY	En Gestión	EN PROCESO DE PREPARACIÓN	Reabierta	RESPUESTA A COMISORIO	Total general	%
Atención en Crisis	58							58	0%
Familia	3291			1				3292	9%
Llamadas No serias	15661							15661	43%
Información y Orientación	16896	4	2	56	16	18	14	17008	47%
Total general	35906	4	2	57	16	18	14	36019	100%
%	99,69%	0,01%	0,01%	0,16%	0,04%	0,05%	0,04%		

Fuente: Base de datos "ReportePeticionesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Al verificar el tiempo transcurrido desde su registro hasta el 31 de diciembre de 2016 se encontró que en el 100% (36.019 peticiones) han transcurridos 183 días sin que se hubieran cerrado.

Llama la atención que en la base de datos “ReportePeticionesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016” se observó que en el 100% de las peticiones tienen fecha de registro del mismo día es decir el **07/01/2016**.

A continuación se describe la forma de distribución de las peticiones durante el segundo semestre de 2016:

Tabla 6. Distribución del Tipo de petición Segundo semestre 2016.

Tipo de petición	Total de Peticiones	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	119.955	31%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	72.318	19%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	57.734	15%
Derecho de Petición - Información y Orientación con	56.970	15%

Tipo de petición	Total de Peticiones	%
Trámite		
Denuncias PRD	21.082	6%
Llamadas No serias	15.661	4%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	10.452	3%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	9.481	2%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	6.842	2%
Derecho de Petición - Reclamos	5.164	1%
Asesoría en Derecho de Familia	3.294	1%
Derecho de Petición - Quejas	1.482	0%
Solicitud Cupo Otras Autoridades Administrativas	960	0%
Trámite de Adopción	794	0%
Derecho de Petición - Sugerencias	284	0%
Atención en Crisis	58	0%
Total general	382.531	100%

Fuente: Base de datos "ReportePeticonesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla No. 6, se puede evidenciar que de un total de 382.531 peticiones recibidas en el ICBF a nivel nacional durante el segundo semestre de 2016, la que refleja mayor distribución porcentual corresponde a Derecho de Petición – Información y Orientación con un 31% (119.955 peticiones), seguido por Trámite de atención extraprocesal (TAE) con un 19% (72.318 peticiones), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con un 15% (57.734 peticiones), Derecho de petición - Información y Orientación con tramite con un 15% (56.970 peticiones). Todo lo anterior, correspondiendo a un 80% (306.977 peticiones) del total de peticiones reportadas para el segundo semestre de 2016 por parte de la Dirección de Servicios y Atención ICBF.

Con respecto al primer semestre de 2016 se registraron un total de **396.614** peticiones; lo que indica que en el segundo semestre de 2016 se presentó una disminución porcentual del 4% (14.083 peticiones) registradas en el Sistema de Información Misional SIM del ICBF.

**Tabla 7. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual
- segundo semestre 2015, primer semestre 2016 y segundo semestre 2016**

Tipo de Petición	Total de peticiones	Porcentaje peticiones	Total de peticiones	Porcentaje peticiones	Total de peticiones	Porcentaje peticiones
	II SEM 2015	II SEM 2015	I SEM 2016	I SEM 2016	II SEM 2016	II SEM 2016
Información y Orientación con trámite	160.837	31,40%	55.089	13,89%	56.970	15%
Información y Orientación	158,967	31,00%	144.879	36,53%	119.955	31%
Trámite de atención Extraprocesal	59,184	11,50%	70.217	17,70%	72.318	19%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	52,257	10,20%	56.143	14,16%	57.734	15%

Fuente: Base de datos "ReportePeticionesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La tabla No.7, consolida el comparativo de las peticiones recibidas entre el mismo periodo analizado durante el segundo semestre de 2015, primer del semestre 2016 y segundo semestre del 2016; encontrando que para el segundo semestre de 2015 la petición con mayor distribución porcentual fue **Información y orientación con trámite** con un 31,40% (160.837peticiones), la cual presentó durante el segundo semestre de 2016 una distribución porcentual de 15% (56.970 peticiones), indicando una disminución del 16,4%.

Comparado el segundo semestre 2016 con el primer semestre de 2016 respecto de la petición **Información y orientación con trámite**, se evidenció que presentó un aumento de 2%.

Para las peticiones **Información y Orientación** del segundo semestre del 2016 se mantiene el mismo comportamiento del 31% (119.955 peticiones). Con respecto al resultado del primer semestre de 2016 se evidenció una disminución porcentual para el segundo semestre 2016 del 5,53%.

De manera similar, para el segundo semestre del 2015, en las peticiones **Trámite de atención Extraprocesal** presentaron una distribución porcentual del 11,50%; lo que evidenció un aumento del 7,50%. Así mismo, Para el segundo semestre de 2016 presento una distribución del 19% (72.318 peticiones); con respecto al primer semestre de 2016 se encontró un aumento del 1,30%.

Para las peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos**, que en el segundo semestre de 2015 presentaron una distribución porcentual del 10,20% (52,257 peticiones), para el mismo periodo del 2016 se encontró una distribución del 15% (57.734 peticiones), lo que equivale a un aumento porcentual del 4,8%. Con respecto al primer semestre de 2016 se evidenció un resultado del 14,16% (56.143 peticiones), equivalente a un aumento porcentual del 0,4%.

Respecto a los motivos por cada uno de los tipos de petición, se encontraron 347 (tabla No. 8).

Los tipos de petición con mayor número de motivos fueron: Derecho de Petición - Información y Orientación; Asesoría en Derecho de Familia; Derecho de Petición- Información y Orientación con Trámite; con una distribución porcentual del 15% (53 motivos), 14% (50 motivos) y 13% (44 motivos), respectivamente. Los tipos de petición con menos motivos fueron Solicitud Cupo Otras Autoridades Administrativas; Llamadas No serias; Proceso conflicto con la ley; Trámite de Adopción, con una distribución del 0% (1 motivo), y 1% (3 motivos) respectivamente.

Tabla 8. Total de Motivos por tipo de petición - Segundo semestre 2016

Tipo de petición	# de motivos	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	53	15%
Asesoría en Derecho de Familia	50	14%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	44	13%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	35	10%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	33	10%
Derecho de Petición - Reclamos	29	8%
Derecho de Petición - Sugerencias	23	7%
Denuncias PRD	22	6%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	17	5%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	16	5%
Derecho de Petición - Quejas	15	4%
Trámite de Adopción	5	1%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	3	1%
Llamadas No serias	1	0%
Solicitud Cupo Otras Autoridades Administrativas	1	0%
Total general	347	100%

Fuente: Base de datos "ReportePeticonesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

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 9. Motivos de Petición Información y Orientación con trámite Primer semestre 2016

Motivo	Frecuencia	%
Diligencias Administrativas	29.205	51%
Otras Instituciones	4.245	7%
Solicitud de Copias	3.761	7%
Actas Complementarias	3.532	6%
NIT, Certificaciones, Personerías	2.166	4%
Servicio al Ciudadano	1.881	3%

Motivo	Frecuencia	%
Traslado de Historia	1.556	3%
Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes	1.105	2%
Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	1.052	2%
Alimentos	802	1%
Custodia y cuidado personal	782	1%
Parafiscales	767	1%
Visitas	606	1%
Servidores Públicos	527	1%
Adopciones	522	1%
Búsqueda de Orígenes	482	1%
Ampliación de Información	481	1%
Modalidades de Atención - Protección	451	1%
Contratación y Oferta Laboral	382	1%
NULL	381	1%
Procesos Civiles	365	1%
Eventos y Capacitaciones	311	1%
Trabajos de Investigación	271	0%
Solicitud de Información órganos de control, inspección y vigilancia(información de NNA)	182	0%
Cónyuges y Compañeros permanentes	164	0%
Filiación	123	0%
Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89)	107	0%
Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - SRPA	98	0%
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	92	0%
Apoyo a madre gestante o en periodo de lactancia	83	0%
Trámite de Restablecimiento Internacional de derechos	79	0%
Permiso de Salida del País	67	0%
Ejercicio Arbitrario de la Custodia	60	0%
Apoyo a familias en situación de emergencia	59	0%
Donaciones	58	0%
Patria Potestad	34	0%
Prácticas y Voluntariado	28	0%
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, ROM)	23	0%
Bienestarina Mas	22	0%

Motivo	Frecuencia	%
Centros de recuperación Nutricional	22	0%
Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria	20	0%
NNA desvinculados de grupos armados organizados al margen de la ley	13	0%
Apoyo a madre gestante menor de 14 años Sentencia C355 de 2006	2	0%
Atención a niños y niñas hasta los tres (3) años de edad en establecimientos de reclusión de mujeres	1	0%
Total general	56.970	100%

Fuente: Base de datos "ReportePeticonesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La tabla No. 9, muestra que de las solicitudes de Información y Orientación con Trámite, los 4 motivos con mayor distribución porcentual fueron: Diligencias Administrativas 51%; Otras Instituciones 7%; Solicitud de Copias 7%; Actas Complementarias con un 6%.

A continuación se describe la revisión de la oportunidad en los tiempos de respuesta de las peticiones a nivel nacional para el segundo semestre de 2016:

Tabla 10. Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo semestre de 2016

REGIONAL	PETICIONES CON RESPUESTA OPORTUNA		PETICIONES CONTESTADA FUERA DE TERMINO		TOTAL	% del total de peticiones
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		
AMAZONAS	217	79%	59	21%	276	0%
ANTIOQUIA	3864	65%	2065	35%	5929	6%
ARAUCA	409	83%	83	17%	492	1%
ATLANTICO	1570	61%	993	17%	2563	3%
BOGOTA	11173	71%	4666	29%	15839	17%
BOLIVAR	1305	71%	532	29%	1837	2%
BOYACA	2842	93%	217	7%	3059	3%
CALDAS	2068	78%	574	22%	2642	3%
CAQUETA	1165	95%	56	5%	1221	1%
CASANARE	842	80%	205	20%	1047	1%
CAUCA	1287	78%	373	22%	1660	2%
CESAR	762	67%	370	33%	1132	1%
CHOCO	466	90%	54	10%	520	1%
CORDOBA	1602	78%	461	22%	2063	2%
CUNDINAMARCA	3550	72%	1366	28%	4916	5%
GUAINIA	227	93%	17	7%	244	0%
GUAVIARE	369	94%	24	6%	393	0%
HUILA	3663	94%	236	6%	3899	4%
LA GUAJIRA	418	83%	84	17%	502	1%
MAGDALENA	1392	91%	140	9%	1532	2%
META	2156	87%	314	13%	2470	3%
NARIÑO	2447	82%	541	18%	2988	3%
NORTE DE SANTANDER	2324	83%	482	17%	2806	3%
PUTUMAYO	665	92%	57	8%	722	1%
QUINDIO	1541	82%	333	18%	1874	2%
RISARALDA	2169	87%	332	13%	2501	3%
SAN ANDRES	410	88%	55	12%	465	0%
SANTANDER	2461	78%	704	22%	3165	3%
SEDE NACIONAL	8721	77%	2593	23%	11314	12%
SUCRE	674	75%	220	25%	894	1%
TOLIMA	5364	94%	370	6%	5734	6%
VALLE DEL CAUCA	6342	81%	1456	19%	7798	8%
VAUPES	93	89%	11	11%	104	0%
VICHADA	638	77%	195	23%	833	1%
TOTAL	75196	79%	20238	21%	95434	100%

Fuente: Base de datos "ReportePeticonesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla No.10, se observa 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", analizadas en precedencia.

Se observó, que de las 95.434 peticiones recibidas en el segundo semestre del 2016 a nivel general, **20.238 peticiones** se encuentran registradas con respuestas fuera de término, equivalente al 21%; encontrando un aumento porcentual del 12% en relación con el primer semestre de 2016, el cual fue del 9%; siendo pertinente resaltar que con respecto al segundo semestre del 2015 se observó también aumento porcentual del 8,23%, toda vez que el resultado para ese periodo fue del 9,77%.

En comparación con el primer semestre de 2016, se observó que de seis (6) regionales con un porcentaje mayor al 15%, pasó en el segundo semestre de 2016 a veinte (20) Regionales con un porcentaje superior al 15% de respuesta fuera de términos de Ley; distribuida así por Regionales: Antioquia con un 35%, Cesar con un 33%; Bogotá con 29%, Bolivar con 29%, Cundinamarca con 28%, Sucre con 25%, Vichada con 23%, Sede Nacional con 23%, Cauca con 22%, Córdoba con 22%, Santander con 22%, Caldas con 22%, Amazonas con 21%, Casanare con 20%, Valle del cauca con 19%, Nariño con 18%, Quindío con 18%, Norte de Santander con 17%, Arauca con 17%, Atlántico con 17%, La Guajira con 17% peticiones contestadas fuera de termino.

Al verificar la oportunidad en el tiempo de respuesta a los Derechos de Petición atención por Ciclos de Vida y Nutrición recibidos a nivel nacional, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 11. Distribución del total Derechos de Petición atención por Ciclos de vida y nutrición vs tiempo de respuesta Nivel Nacional Segundo semestre de 2016

REGIONAL	Derecho de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición CON RESPUESTA OPORTUNA		Derecho de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición CONTESTADOS FUERA DE TERMINO		TOTAL
	TOTAL	%	TOTAL	%	
AMAZONAS	24	92%	2	8%	26
ANTIOQUIA	993	70%	428	30%	1421
ARAUCA	17	85%	3	15%	20
ATLANTICO	35	78%	10	22%	45
BOGOTÁ	519	98%	12	2%	531
BOLIVAR	26	87%	4	13%	30
BOYACA	46	98%	1	2%	47
CALDAS	65	98%	3	4%	68
CAQUETA	20	100%	0	0%	20
CASANARE	176	99%	1	1%	177
CAUCA	24	100%	0	0%	24
CESAR	28	100%	0	0%	28
CHOCO	10	100%	0	0%	10
CORDOBA	195	97%	6	3%	201
CUNDINAMARCA	136	99%	1	1%	137
GUAINIA	127	100%	0	0%	127
HUILA	302	100%	0	0%	302
LA GUAJIRA	26	87%	4	13%	30
MAGDALENA	30	100%	0	0%	30
META	210	100%	0	0%	210
NARIÑO	140	100%	0	0%	140
NORTE DE SANTANDE	50	98%	1	2%	51
PUTUMAYO	96	98%	2	2%	98
QUINDIO	89	100%	0	0%	89
RISARALDA	146	98%	3	2%	149
SAN ANDRES	7	100%	0	0%	7
SANTANDER	143	100%	0	0%	143
SEDE NACIONAL	3770	69%	1660	31%	5430
SUCRE	99	98%	2	2%	101
TOLIMA	350	99%	3	1%	353
VALLE DEL CAUCA	295	99%	3	1%	298
VAUPES	14	100%	0	0%	14
VICHADA	75	79%	20	21%	95
Total general	8283	79%	2169	21%	10452

Fuente: Base de datos "ReportePeticionesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla No. 11, se evidenció, que de los **16.661** Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición recibidos en el segundo semestre del 2016, se dio respuesta oportuna al **79% (8.283 peticiones)**.

Respecto a los **Derechos de Petición atención por Ciclos de vida y nutrición** registrados con respuesta fuera de tiempo, se encontraron **2.169** lo que represento el **21%** del total registrado durante el segundo semestre de 2016.

A nivel nacional, se encontró distribución porcentual mayor a 15% con respuesta fuera de término legalmente definido en: Sede Nacional con un 31% (1.660 peticiones), Antioquia con 30% (428 peticiones), Atlántico con 22% (10 peticiones), Vichada con 21% (20 peticiones) y Arauca con 15% (3 peticiones).

Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición denuncias PARD vs Tiempo de respuesta Nivel Nacional Segundo semestre de 2016

REGIONAL	Derecho de Petición - denuncias PARD CON RESPUESTA OPORTUNA		Derecho de Petición - denuncias PARD CONTESTADOS FUERA DE TERMINO		TOTAL
	TOTAL	%	TOTAL	%	
AMAZONAS	13	22%	45	78%	58
ANTIOQUIA	513	32%	1095	68%	1608
ARAUCA	54	56%	42	44%	96
ATLANTICO	205	20%	800	80%	1005
BOGOTA	761	16%	4075	84%	4836
BOLIVAR	126	22%	441	78%	567
BOYACA	425	75%	138	25%	563
CALDAS	408	43%	552	58%	960
CAQUETA	54	50%	53	50%	107
CASANARE	73	33%	150	67%	223
CAUCA	123	25%	369	75%	492
CESAR	87	19%	370	81%	457
CHOCO	65	56%	52	44%	117
CORDOBA	33	7%	442	93%	475
CUNDINAMARCA	332	21%	1252	79%	1584
GUAJIRA	9	36%	16	64%	25
HUILA	41	95%	2	5%	43
HUILA	352	60%	235	40%	587
LA GUAJIRA	93	60%	62	40%	155
MAGDALENA	320	70%	134	30%	454
META	235	50%	231	50%	466
NARIÑO	170	24%	539	76%	709
NORTE DE SANTANDEI	138	26%	396	74%	534
PUTUMAYO	23	31%	52	69%	75
QUINDIO	69	17%	332	83%	401
RISARALDA	147	31%	321	69%	468
SAN ANDRES	9	19%	38	81%	47
SANTANDER	305	31%	681	69%	986
SEDE NACIONAL	108	64%	62	36%	170
SUCRE	31	13%	213	87%	244
TOLIMA	550	62%	340	38%	890
VALLE DEL CAUCA	264	17%	1333	83%	1597
VAUPES	14	56%	11	44%	25
VICHADA	18	31%	40	69%	58
Total general	6168	29%	14914	71%	21082

Fuente: Base de datos "ReportePeticionesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla No. 12, se encontró que de los **21.082** Derechos de Petición Denuncias PARD recibidos en el segundo semestre del 2016, se dio respuesta oportuna al **29%** (6.168 peticiones) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el 71% (14.914 peticiones).

Con respecto al primer semestre de 2016, se evidenció que se presentaron **19.993** Derechos de Petición Denuncias PARD lo que representó un aumento porcentual del **5%** en el número de peticiones registradas; la respuesta oportuna fue del **84%**, lo que indica que para el periodo analizado se observa una disminución porcentual del **55%** en trámite oportuno de los mismos.

Al revisar tiempo de repuesta en los Derechos de Petición Denuncias PARD para el segundo semestre de 2016, se observó que a nivel Nacional el 100% de 34 puntos de atención (Regionales incluida la Sede Nacional) presentaron respuestas fuera del termino legalmente definidos; al verificar el tiempo transcurrido se encontró en un rango entre 4 a 131 días; este comportamiento se presentó en las siguientes Regionales y Sede Nacional: Córdoba 93%, Sucre 87%, Bogotá 84%, Valle del cauca 83%, Quindío 83%, Cesar 81%, San Andres 81%, Atlántico 80%, Cundinamarca 79%, Bolivar 78%, Amazonas 78%, Nariño 76%, Cauca 75%, Norte de Santander 74%, Putumayo 69%, Santander 69%, Vichada 69%, Risaralda 69%, Antioquia 68%, Casanare 67%, Guainía 64%, Caldas 58%, Meta 50%, Caquetá 50%, Choco 44%, Vaupés 44%, Arauca 44%, Huila 40%, La guajira 40%, Tolima 38%, Sede Nacional 36%, Magdalena 30%, Boyacá 25% y Guaviare 5%.

A partir de lo anterior, es importante como Institución valorar la efectividad de 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.

Tabla 13. Distribución del total Derechos de Petición Reclamos vs Tiempo de Respuesta Nacional Segundo semestre de 2016

REGIONAL	Derecho de Petición - Reclamos con RESPUESTA OPORTUNA		Derecho de Petición - Reclamos con CONTESTADOS FUERA DE		TOTAL
	TOTAL	%	TOTAL	%	
AMAZONAS	28	90%	3	10%	31
ANTIOQUIA	371	97%	13	3%	384
ARAUCA	22	79%	6	21%	28
ATLANTICO	142	90%	15	10%	157
BOGOTA	737	99%	5	1%	742
BOLIVAR	132	92%	11	8%	143
BOYACA	113	98%	2	2%	115
CALDAS	169	98%	3	2%	172
CAQUETA	36	100%	0	0%	36
CASANARE	27	100%	0	0%	27
CAUCA	121	98%	3	2%	124
CESAR	90	100%	0	0%	90
CHOCO	41	100%	0	0%	41
CORDOBA	240	99%	2	1%	242
CUNDINAMARCA	310	97%	9	3%	319
GUAINIA	4	100%	0	0%	4
GUAVIARE	44	96%	2	4%	46
HUILA	149	100%	0	0%	149
LA GUAJIRA	60	91%	6	9%	66
MAGDALENA	120	100%	0	0%	120
META	165	99%	1	1%	166
NARIÑO	293	100%	0	0%	293
NORTE DE SANTANDER	116	100%	0	0%	116
PUTUMAYO	45	96%	1	2%	46
QUINDIO	81	100%	0	0%	81
RISARALDA	84	97%	3	3%	87
SAN ANDRES	28	97%	1	3%	29
SANTANDER	242	100%	0	0%	242
SEDE NACIONAL	165	93%	12	7%	177
SUCRE	128	98%	2	2%	130
TOLIMA	298	100%	1	0%	299
VALLE DEL CAUCA	449	99%	3	1%	452
VAUPÉS	2	100%	0	0%	2
VICHADA	6	60%	4	40%	10
TOTAL REGIONAL	5098	94%	14014	74%	19092

Fuente: Base de datos "ReportePeticionesSIM_AAC_0107_31122016_SemestreII-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla No.13, se observa que de los **19.972** Derechos de Petición Reclamos recibidos en el segundo semestre del 2016 a nivel nacional, **5.058** se encontraron registrados con respuestas fuera de término; lo anterior, equivale al 25% de inoportunidad en la respuesta.

Las Regionales con un porcentaje superior al 10% de reclamos contestados fuera de término fueron: Vichada y Arauca, 21% y 40% respectivamente.

En comparación con el resultado del análisis del primer semestre de 2016, se observó un aumento porcentual del **21%** en el comportamiento de inoportunidad en la respuesta.

Del total de Regionales trece registraron respuesta oportuna a los reclamos recibidos con un 100%, las cuales son: Caquetá, Casanare, Cesar, Choco, Guainía, Huila, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Santander, Tolima y Vaupés.

Tabla 14. Distribución del total Derechos de Petición Quejas vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional Segundo semestre de 2016

REGIONAL	Derecho de Petición - denuncias PARD CON RESPUESTA OPORTUNA		Derecho de Petición - denuncias PARD CONTESTADOS FUERA DE TERMINO		TOTAL
	TOTAL	%	TOTAL	%	
AMAZONAS	3	100%	0	0%	3
ANTIOQUIA	95	91%	9	9%	104
ARAUCA	7	70%	3	30%	10
ATLANTICO	28	93%	2	7%	30
BOGOTA	397	98%	10	2%	407
BOLIVAR	25	96%	1	4%	26
BOYACA	30	94%	2	6%	32
CALDAS	37	100%	0	0%	37
CAQUETA	17	100%	0	0%	17
CASANARE	28	100%	0	0%	28
CAUCA	24	100%	0	0%	24
CESAR	27	100%	0	0%	27
CHOCO	3	100%	0	0%	3
CORDOBA	17	100%	0	0%	17
CUNDINAMA	102	100%	0	0%	102
GUAVIARE	5	100%	0	0%	5
HUILA	29	100%	0	0%	29
LA GUAJIRA	7	88%	1	13%	8
MAGDALENA	19	100%	0	0%	19
META	34	100%	0	0%	34
NARIÑO	41	100%	0	0%	41
NORTE DE SA	56	100%	0	0%	56
PUTUMAYO	7	100%	0	0%	7
QUINDIO	20	100%	0	0%	20
RISARALDA	21	100%	0	0%	21
SAN ANDRES	9	82%	2	18%	11
SANTANDER	53	100%	0	0%	53
SEDE NACIO	88	93%	7	7%	95
SUCRE	16	100%	0	0%	16
TOLIMA	74	100%	0	0%	74
VALLE DEL CA	116	98%	2	2%	118
VICHADA	8	100%	0	0%	8
Total general	1443	97%	39	3%	1482

Fuente: Base de datos "ReportePeticonesSIM_AAC_0107_31122016_Semestrell-2016" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla No. 14, se muestra que de las 1.482 Derechos de Petición Quejas recibidas en el segundo semestre del 2016 a nivel general el 3% que corresponden 39 quejas se encontraron registradas con respuestas fuera de término. Al analizar el comportamiento se observó que las Regionales que mostraron un porcentaje igual o superior al 10% de inoportunidad en la respuesta fueron: Arauca, San Andrés y La Guajira; con un 30%, 18%, 13% respectivamente.

En relación con el resultado del primer semestre de 2016, se evidenció una disminución porcentual del 7% en la inoportunidad de respuesta a las quejas la cual fue del 10% en ese periodo. Al comparar el resultado con el segundo semestre del 2015, se observó también un decremento en la oportunidad de respuesta del 4,1%, ya que para este periodo fue del 7,1%.

5.4. Hallazgos producto de las Auditorías Internas realizadas en el segundo semestre de 2016 relacionados con el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención.

En el segundo semestre de 2016, la Oficina de Control Interno realizó 7 Auditorías Internas con el objetivo de verificar que el Sistema Integrado de Gestión – SIGE-, se hubiera implementado y se mantuviera de manera eficaz, eficiente y efectiva para satisfacer los requisitos del cliente y fuera conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, legales y los del SIGE establecidos por el ICBF, en el cual se incluyó el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención fue en las Regionales Atlántico, Tolima, Huila, Norte de Santander, Meta, Arauca y Risaralda.

Se encontraron diferentes hallazgos de No conformidad en las Regionales auditadas durante el segundo semestre de 2016 relacionados la norma NTCGP 1000:2009 específicamente con los numerales: 5.2. "En foque 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", consolidadas en la siguiente tabla:

Tabla No. 15. Consolidado de Hallazgos relacionados con el Proceso de Apoyo Gestión Servicios y Atención, verificados en el ejercicio de la Auditoría Interna SIGE durante el segundo semestre del 2016

Regional	Hallazgo Auditoría SIGE 2o semestre 2016
Antioquia	<p>Se evidenciaron Denuncias PARD con constatación verdadera sin apertura del Proceso de Restablecimiento de Derechos.</p> <p>Se evidenció en el inoportunidad en el trámite de las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) en las cuales se pudo constatar que llevan entre 11 y 216 días de creación, sin que se identifiquen actuaciones de verificación de Derechos; como tampoco evidencia de acciones de análisis o generación de estrategias por parte del Centro Zonal encaminadas a subsanar esta situación.I12.</p> <p>Sin evidencia de verificación de Derechos en solicitudes de restablecimiento de derechos SRD, relacionadas con presunta exposición a violencia sexual.B 12</p>
Arauca	<p>Sin evidencia de la respuesta dada a los peticionarios por Denuncias Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.</p>
Huila	<p>Sin aceptación del direccionamiento de la petición en el SIM.</p> <p>Sin evidencia de constatación de denuncia.</p> <p>Petición cerrada sin evidencia de la actuación efectiva.</p>
Meta	<p>Sin evidencia de la respuesta dada a los peticionarios.</p>
Norte de Santander	<p>Sin evidencia que el Centro zonal haya emitido respuesta al peticionario de Denuncias PARD.</p> <p>Sin evidencia de respuesta al derecho de petición solicitó restablecimiento de derechos.</p> <p>Se evidencia denuncia PARD con constatación verdadera, sin actuación administrativa encaminada a la verificación y garantía de Derechos.</p> <p>Se evidenció en el SIM para vigencia 2016, inoportunidad en el trámite de las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos las cuales llevan entre 11 días y 233 días de creación, sin que se observe actuaciones de verificación de Derechos. Como tampoco evidencia de acciones de análisis o generación de estrategias por parte del Centro Zonal encaminadas a subsanar esta situación.</p> <p>Peticiones de SRD relacionadas con presunta exposición a violencia sexual sin evidencia de apertura de PARD.</p>
Risaralda	<p>Sin evidencia que el Centro Zonal haya emitido respuesta oportuna al peticionario de Denuncias PARD.</p> <p>Para el mes de junio de 2016 las 37 denuncias PARD registradas en el SIM (indicador de denuncias PARD 0%), no se evidenció tratamiento alguno.</p> <p>denuncias Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos con constatación verdadera, sin evidencia de actuaciones administrativas encaminadas a la verificación y garantía de Derechos de los niños, niñas y adolescente</p>
Tolima	<p>Actuaciones registradas en el SIM sin evidencia en la Historia de atención.</p> <p>Inoportunidad en el registro de las actuaciones en el SIM.</p> <p>Sin registro de las actuaciones en el Sistema de Información Misional.</p>

Fuente: Informes de Auditoría Interna 2016 – Oficina de Control Interno.

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

La Dirección de Servicios y Gestión en respuesta a Oficina de Control Interno mediante memorando radicado No. I-2017-006254-0101 del 20 de enero de 2017, indicó que los mecanismos implementados a nivel nacional para fortalecer el trámite dado a los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2016 fueron:

Actualización del mapa de riesgos del Proceso de Gestión de Servicios y Atención, en el cual se definieron las actividades y se implementaron los controles para mitigar los riesgos.

Se implementó estrategias como: Asesoría telefónica permanente con los responsables de atención al ciudadano que se ubican en las direcciones regionales con la finalidad de absolver dudas inmediatas del proceso de la Dirección de Servicios y Atención, creación de correo electrónico que incluye a todos los profesionales de servicios y atención de los centros zonales; capacitaciones presenciales, videoconferencias en sala o por Lync con la finalidad de socializar a Nivel Regional los cambios o actualización de directrices o procedimientos para el trámite de las PQRS.

Articulación con la Dirección de Protección, para el establecimiento de una estrategia de descongestión de denuncias del año 2015.

Seguimiento a las peticiones en el cual se realizó a través del envío de alertas de peticiones abiertas vencidas y próximas a vencer y peticiones creadas sin gestión, garantizando de esta manera una eficiente gestión.

Durante el segundo semestre del 2016 se generaron las alertas preventivas correspondientes.

Así mismo, a diario se adelantaron la actualización del directorio de los enlaces del Sistema de Información Misional a Nivel nacional y de la sede de la Dirección General, Directores Regionales, Coordinadores y Responsables de Servicios y Atención con el fin de evitar reproceso y optimizar los tiempos de respuesta a las peticiones. El directorio se encuentra actualizado y cargado en la Intranet y la Pagina Web.

Como resultado de la evaluación y el seguimiento realizado durante el segundo semestre de 2016 a las Direcciones Regionales frente a la oportunidad y calidad de las respuestas a los derechos de petición y su adecuado registro, los cogestores regionales de la Dirección de Servicios y Atención realizaron un análisis cualitativo y cuantitativo de la gestión de peticiones revisando aspectos como: comportamiento de indicadores, resultado de calidad de datos de una muestra de peticiones y la oportuna asistencia a capacitaciones por cada regional, solicitándoles la elaboración de un plan de acción que permita superar las debilidades encontradas en estos aspectos.

Se llevó a cabo 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 Petición, Quejas y Reclamos y Sugerencias. Sobre el particular ésta Dirección se permite informar que para el segundo semestre de 2016, se crearon 10 acciones correctivas en las Direcciones Regionales Bogotá, Caldas, Cundinamarca, San Andrés y Tolima, que corresponden al proceso de Gestión de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

Desde la Dirección de Servicios y Atención se realizó seguimiento a las Acciones que se encuentran en estado vencidas (4); mediante correos electrónicos se solicita al responsable de cada una de las acciones, adelantar la gestión de estas, con el fin de definir si se reformulan o se les da cierre oportuno.

De igual manera se realizó una labor articulada con el enlace de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.

En relación con las 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 éstas en términos de oportunidad y de materialidad establecidas por la normatividad vigente y aplicable al proceso, se encontró que se ha llevado a cabo mediante:

Las redes sociales, especialmente Facebook, Twitter e Instagram los ciudadanos reportan diferentes situaciones categorizadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, las cuales requieren un trámite y/o una gestión determinada.

Para ello y teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Comunicaciones, es quien conoce en primera instancia las publicaciones y envíos de los ciudadanos, se establecieron rutas para lograr una adecuada atención de las peticiones que llegan por estos medios.

Para este fin, la Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con una persona encargada, de remitir las solicitudes a la Dirección de Servicios y Atención para realizar el trámite según corresponda; esta notificación se realiza a través de correo electrónico al supervisor del Centro de Contacto que tiene presencia en la Dirección de Servicios y Atención.

La Oficina Asesora de Comunicaciones revisa solicitudes que ingresan por mensaje directo en twitter e información relacionada en los comentarios de las publicaciones en Facebook, una vez filtrada la información que se considera debe ser remitida a la Dirección de Servicios y Atención para trámite, se notifica vía correo electrónico adjuntando el pantallazo de lo compartido por los ciudadanos a través de las redes.

Una vez remitida la información el agente de atención quien hace parte del Centro de Contacto, procede a la revisión detallada de cada uno de los casos enviados, de tal manera que se seleccione la gestión a realizar. Gestión que involucra el registro en Sistema Información Misional (SIM), direccionamiento de la petición y elaboración de la respuesta inicial a la solicitud, en la cual se indica al ciudadano la dependencia a la cual se direccionó la petición, la cual posteriormente es remitida a la Oficina Asesora de Comunicaciones para que desde allí, por el mismo canal se realice entrega de la respuesta inicial al peticionario.

Los reportes que nos realiza la Oficina Asesora de Comunicaciones quedan registrados en un 100% en el Sistema Información Misional (SIM), aplicativo que permite mantener un control sobre las solicitudes de los ciudadanos y remitir a la Regional, Centro Zonal y/o área misional de competencia.

Este registro también permite identificar el volumen de solicitudes que nos ingresan a través de las redes sociales, así como el tipo de inquietudes o reportes que generan los ciudadanos por este medio.

En lo corrido del segundo semestre del año 2016, se han ingresado 131 registros en el sistema de las solicitudes reportadas por ciudadanos a través de las redes sociales, las cuales quedan categorizadas en el canal de recepción como Facebook y Twitter, siendo estos los que están habilitados en la herramienta tecnológica SIM, el 80,15% de las solicitudes que se han registrado en la herramienta y que han sido reportadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones corresponden a Twitter con una participación significativa en comparación con Facebook, que no supera el 19,85%.

No obstante, comparando los registros reportados por Facebook del semestre anterior el cual estuvo sobre el 3% de participación, se encuentra un aumento del 16,85% para el último semestre del año 2016, permitiendo así evidenciar mayor participación y uso de esta red social para reportar las diferentes solicitudes e inquietudes de los ciudadanos.

6. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general propuesto, se concluye:

La Dirección de Servicios y Atención como dependencia encargada en el ICBF de la relación con el ciudadano, cumple con la obligación de recibir, direccionar y tramitar derechos de petición (*Trámite de atención Extraprocesal (TAE), Proceso conflicto con la ley (PCL), Derecho de Petición - Información y Orientación, Denuncias PRD, Llamadas No serias, Asesoría en Derecho de Familia, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Información y Orientación con Trámite, Sugerencias, Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF), Reclamos, Quejas, Trámite de Adopción, Atención en Crisis, Solicitud Cupo Otras Autoridades Administrativas*) que los ciudadanos presentan sobre los servicios que brinda el ICBF.

En general, comparado con el primer semestre del 2016 se observó un aumento porcentual en la inoportunidad del trámite de los Derechos de Petición recepcionados por el ICBF durante el segundo semestre de 2016.

Sin embargo, para las Quejas, se evidenció una disminución porcentual del **7%** en la inoportunidad de respuesta la cual fue del **10%** en ese periodo; al comparar el resultado con el segundo semestre del 2015, se observó también un decremento en la oportunidad de respuesta del **4,1%**, ya que para este periodo fue del **7,1%**.

A partir de lo anterior, se concluye que si bien se han invertido recursos humanos, económicos y logísticos para fortalecer la oportunidad y calidad de trámite de peticiones, los resultados consignados en el presente informe indican que las mismas no han sido eficaces, dado que se evidenció recurrencia en el periodo evaluado e inclusive aumento porcentual en la inoportunidad de respuesta a las peticiones que ingresan al ICBF.

7. RECOMEDACIONES

Presentar por parte de la Dirección de Servicios de Gestión y Atención los resultados del presente informe ante el Comité de Desarrollo Administrativo del ICBF con el fin de analizar y generar o **fortalecer estrategias** que permitan asegurar el mejoramiento del Servicio de Atención al Ciudadano en cuanto a la oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición.

Autoevaluar la efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad, para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

Con respecto a los Derechos de Petición - Denuncias PARD-, se recomienda **revisar con la Dirección de Protección 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 cuales se vulnera o se pone en riesgo su integridad física, psicológica o emocional.



Fortalecer las actividades de seguimiento al avance, eficacia y efectividad de las acciones correctivas generadas en ISOLUCION con el objeto de tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las directrices impartidas desde la Sede de la Dirección General.

Continuar impulsando 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, en pro de la trazabilidad en el trámite, actuación y seguimiento de las mismas.

Teniendo en cuenta los Hallazgos de las Auditorías Internas de Gestión realizadas durante el segundo semestre de 2016 y así como los datos y conclusiones contenidos en este informe, se recomienda **revisar si los controles establecidos para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición son eficaces.**

Cordialmente,


YANIRA VILLAMIL S.
Jefe de Control Interno

Elaborado por: María del Pilar Peña Siabato, Profesional Especializado OCI
Revisado por: Elizabeth Castillo Rincón, Coordinadora Grupo Misional- OCI

