

10100

**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 2013

Elaborado: Oficina de Control Interno

**BIENESTAR
FAMILIAR**

Bogotá, D.C., marzo 2014

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 2013

PERIODO DEL INFORME:	Del 01/07/2013 al 31/12/2013
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 2013 y procesarla para verificar la oportunidad de respuesta para las mismas.

- 3.2. Realizar seguimiento a los mecanismos y procedimientos adoptados por la entidad, para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- 3.3. Presentar a la Alta Dirección el resultado de la verificación y seguimiento realizado al Proceso de Servicio y Atención, como aporte para generar acciones de mejora al mismo.

4. ALCANCE

La verificación se realizó en la Sede de la Dirección General- Dirección de Servicios y Atención, a la información registrada por las 33 Regionales y de la Dirección General en el Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano y del tratamiento dado a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre del 2013.

5. METODOLOGIA

- 5.1. Revisión y análisis de la base de datos de las peticiones correspondientes al segundo semestre de 2013, 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).

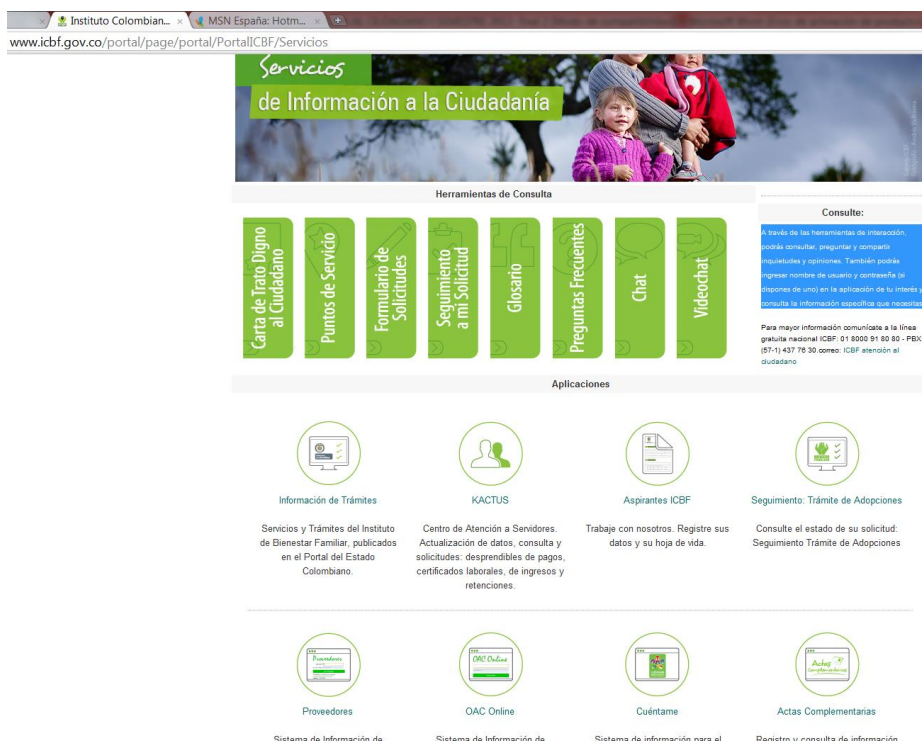
El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en cumplimiento de sus funciones y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad, acorde con lo dispuesto en la ley 1474 de 2011 artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Cuenta con un modelo de atención al ciudadano con enfoque en procesos opera en los niveles nacional y regional a través del Macroproceso 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 macroprocesos y procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, buscando la integración con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

En el proceso se encuentran establecidos cinco **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); **e) Buzón de Peticiones:** Cualquier persona, podrá interponer peticiones a través de los buzones situados para tal fin en la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales.

El ICBF cuenta en su página Web (www.icbf.gov.co) con un link de servicios de información a la Ciudadanía, con las siguientes opciones: Carta de trato Digno al Ciudadano, Puntos de servicio, Formato de solicitudes; Seguimiento a mi solicitud, Glosario, preguntas frecuentes, chat; Videochat, entre otros:



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.



Formulario de Solicitudes PQRS

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

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

Información del Ciudadano					
*Tipo de Documento:			*Número de Documento:		
*Primer Nombre:		Segundo Nombre:		*Primer Apellido:	
Sexo:		Teléfono:		*Correo Electrónico:	
Condición de desplazamiento:					
Departamento:		Municipio(Ciudad):			
Localidad:		Barrio:		Observaciones particulares de ubicación:	
Nota: Usted autoriza para que la dirección de correo ingresada sea usada por el ICBF para comunicarle el estado de su solicitud. Si ingresa una dirección de correo asegúrese de que se encuentre activa.					
2. Petición					
*Tipo de petición:		*Tipo de Documento:		*Número de Documento:	
* Descripción de la Petición:					
Adjuntar archivo: Seleccionar archivo No se ha ... archivo					
* Información obligatoria					

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

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

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

En los puntos de atención al ciudadano se deberán atender a todos los usuarios que ingresen dentro del horario de atención fijado, sea para solicitar información o iniciar un trámite en la entidad. En caso

de requerirse, se les asignará la cita correspondiente con el profesional competente de atender la petición, según el asunto del que se trate, pero siempre dentro de los términos establecidos por la ley.

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

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

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

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

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

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

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

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

servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co ; e) SEAC – Servicio Electrónico de Asignación de Citas.

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

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

6.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

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

De acuerdo con el reporte de información obtenido del Sistema de Información Misional –SIM - Modulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta de las Peticiones, para el Segundo semestre del 2013, el Macroproceso de Servicios y Atención, arrojó los siguientes resultados:

TABLA No. 1 Tipo de petición segundo semestre 2013

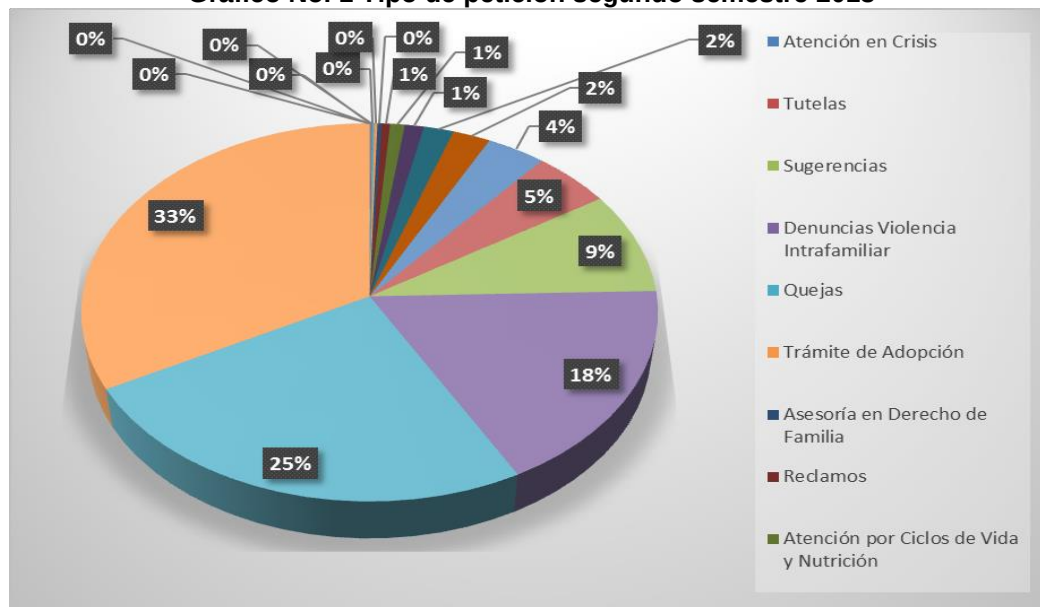
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Asesoría en Derecho de Familia	1.834	0,27%
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	12.535	1,83%
Atención en Crisis	37	0,01%
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.075	0,89%
Denuncias PRD	24.752	3,61%
Denuncias Violencia Intrafamiliar	616	0,09%
Derecho de Petición	15.795	2,30%
Información y Orientación	225.613	32,89%
Información y Orientación con Tramite	171.735	25,03%
Llamadas No serias	120.278	17,53%
Proceso conflicto con la ley	7.997	1,17%
Quejas	1.013	0,15%
Reclamos	3.452	0,50%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	33.082	4,82%
Sugerencias	308	0,04%
Trámite de Adopción	1.192	0,17%

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Trámite de atención Extraprocesal	59.629	8,69%
Tutelas	73	0,01%
Total General	686.016	100%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2013

Un total de **686.016** peticiones recibidas en el ICBF a nivel nacional, se presenta el mayor número de registros en **Información y Orientación** con un total de **225.613** correspondiente al **32.89%**, seguido por Información y Orientación con tramite con **171.735**, correspondiente a un **25.03%**, en tercer lugar Llamadas no serias con **120.278** representando un **17.53%** de los registros. El menor número de registros se presentó por tutelas **73** con un **0.01%** y Atención en Crisis **37** con un **0.01%**.

Gráfico No. 1 Tipo de petición segundo semestre 2013



Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2013

Los resultados anteriores evidencian, que en el Segundo semestre del 2013, las consultas realizadas por los usuarios y/o beneficiarios de los programas y/o servicios que presta el ICBF, se centraron en la solicitud de **Información y orientación** relacionados con Horarios de atención, directorio de la entidad (ubicación de Centros Zonales), consultas de interés particular o general (solicitud de cupos HCB, Jardines Infantiles, como acceder al programa de Desayunos, etc), que no son accesibles o claros para la comunidad en general.

Otros de los tipos de petición con mayor incidencia fueron los relacionados con **información y orientación con Trámite**, categorizadas como información y orientación, pero que requieren una respuesta efectiva y de fondo, de parte de una dependencia o un profesional de la entidad sin que genere un proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Otra de las peticiones con un resultado representativo es las **Llamada no serias** afectando el normal funcionamiento de la atención.

Con relación a los tipos de petición con menor número de registros en el Segundo semestre de 2013, se encontraron las Tutelas, relacionadas con el registro de las tutelas e incidentes de desacato, asimismo se efectúa el cumplimiento de fallo y se acatan las sanciones que se interpongan contra el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que lleguen a cualquiera de sus puntos de atención.

Con respecto a la **Atención en crisis** son pocas las consultas por este medio las cuales están relacionadas con la recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención (telefónico, presencia, electrónico y virtual) al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.

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

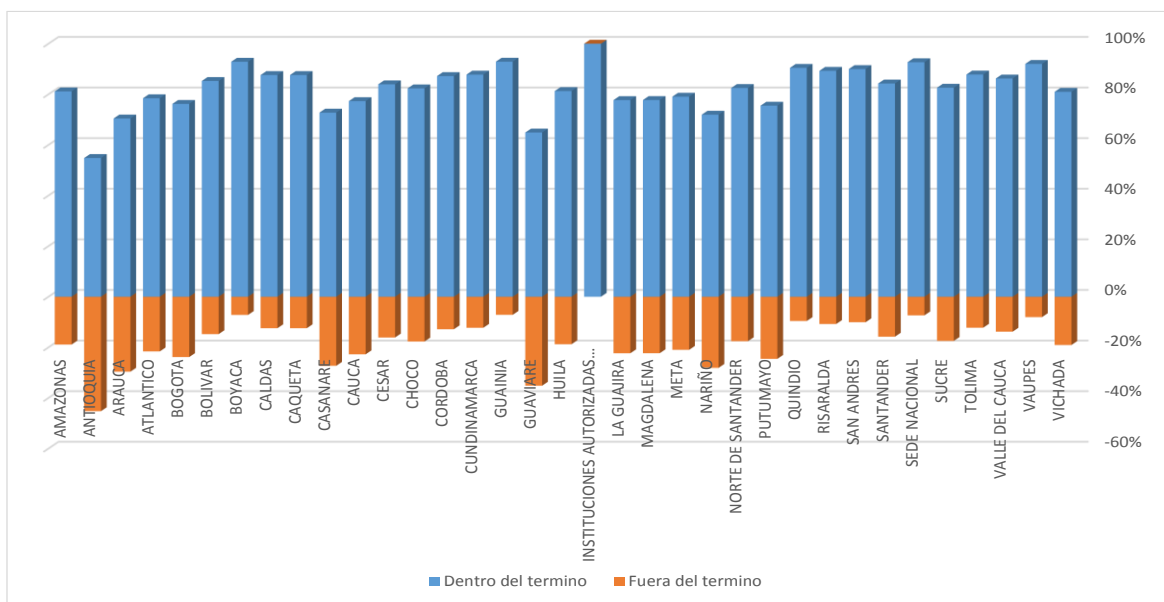
**Tabla No. 2 Total Peticiones vs Tiempo de Respuesta Nivel Nacional
Segundo Semestre de 2013**

REGIONALES	TOTAL PETICIONES	PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
AMAZONAS	1.136	214	19%
ANTIOQUIA	24.018	10.849	45%
ARAUCA	3.521	1.041	30%
ATLANTICO	8.574	1.848	22%
BOGOTA	61.983	14.742	24%
BOLIVAR	4.951	729	15%
BOYACA	5.902	421	7%
CALDAS	12.760	1.580	12%
CAQUETA	5.181	641	12%
CASANARE	4.259	1.160	27%
CAUCA	7.497	1.701	23%
CESAR	9.942	1.596	16%
CHOCO	3.644	643	18%
CORDOBA	8.166	1.044	13%
CUNDINAMARCA	12.461	1.522	12%
GUAJIRIA	465	33	7%
GUAVIARE	3.239	1.137	35%
HUILA	23.584	4.414	19%
INSTITUCIONES AUTORIZADAS ADOPCION	117		0%
LA GUAJIRA	3.214	716	22%
MAGDALENA	4.677	1.041	22%
META	12.303	2.575	21%
NARIÑO	6.947	1.949	28%
NORTE DE SANTANDER	11.378	1.992	18%

REGIONALES	TOTAL PETICIONES	PETICIONES CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
PUTUMAYO	5.247	1.285	24%
QUINDIO	6.186	590	10%
RISARALDA	9.524	1.021	11%
SAN ANDRES	1.358	136	10%
SANTANDER	16.356	2.572	16%
SEDE NACIONAL	357.455	26.141	7%
SUCRE	3.806	662	17%
TOLIMA	18.436	2.245	12%
VALLE DEL CAUCA	25.698	3.534	14%
VAUPES	538	43	8%
VICHADA	1.493	284	19%
Total General	686.016	92.101	13%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2013

**Gráfico no. 2 Total peticiones vs tiempo de respuesta
Nivel Nacional segundo semestre de 2013**



En la tabla y grafica No. 2 se evidencia que de las **686.016** peticiones recibidas en el segundo semestre del 2013 a nivel general, **92.101** se encuentran registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **13%**.

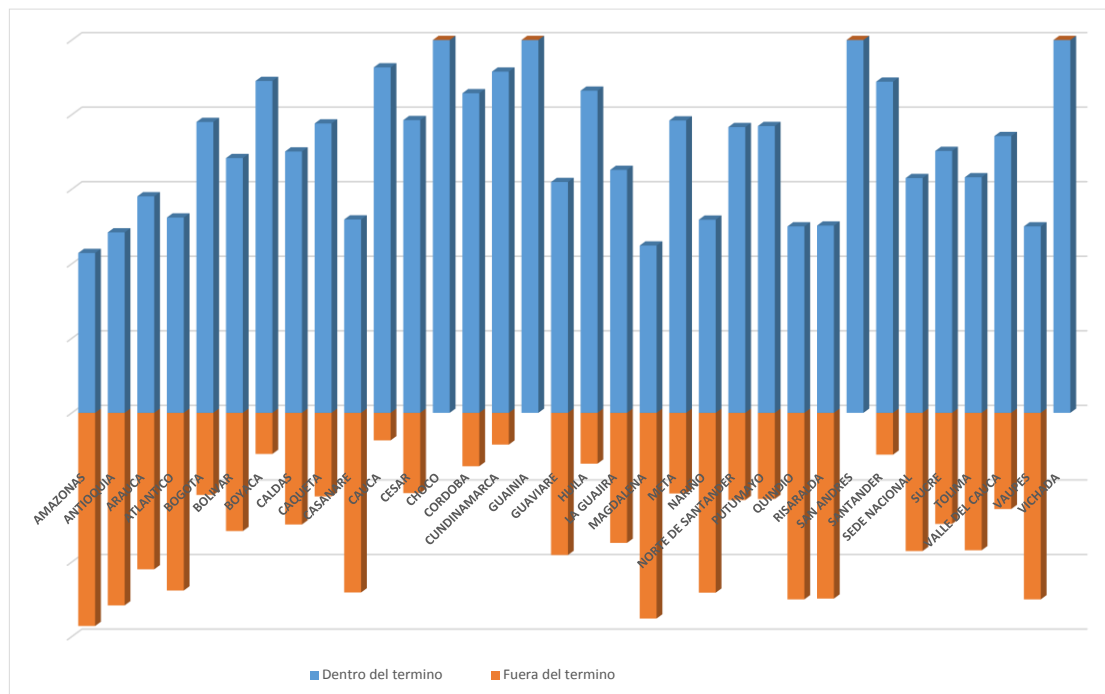
En consideración a los resultados arrojados en el análisis anterior, frente a los tiempos de respuesta; se procedió a verificar sobre la oportunidad con las cual se da respuesta a los Derechos de Petición, Denuncia PARD, Reclamos y Quejas recibidos a nivel nacional, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla no. 3. Total derechos de petición vs tiempo de respuesta
Nivel nacional segundo semestre de 2013**

REGIONALES	TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
AMAZONAS	14	8	57%
ANTIOQUIA	932	481	52%
ARAUCA	62	26	42%
ATLANTICO	210	100	48%
BOGOTA	632	139	22%
BOLIVAR	644	204	32%
BOYACA	91	10	11%
CALDAS	321	96	30%
CAQUETA	67	15	22%
CASANARE	27	13	48%
CAUCA	68	5	7%
CESAR	214	46	21%
CHOCO	6		0%
CORDOBA	70	10	14%
CUNDINAMARCA	165	14	8%
GUAJIRIA	3		0%
GUAVIARE	21	8	38%
HUILA	125	17	14%
LA GUAJIRA	353	123	35%
MAGDALENA	682	376	55%
META	176	38	22%
NARIÑO	473	228	48%
NORTE DE SANTANDER	137	32	23%
PUTUMAYO	26	6	23%
QUINDIO	296	148	50%
RISARALDA	940	468	50%
SAN ANDRES	1		0%
SANTANDER	152	17	11%
SEDE NACIONAL	7.549	2.796	37%
SUCRE	383	114	30%
TOLIMA	334	123	37%
VALLE DEL CAUCA	617	159	26%

REGIONALES	TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
VAUPES	2	1	50%
VICHADA	2		0%
Total General	15.795	5.821	37%

**Gráfico No. 3 Total Derechos de Petición vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Segundo Semestre de 2013**



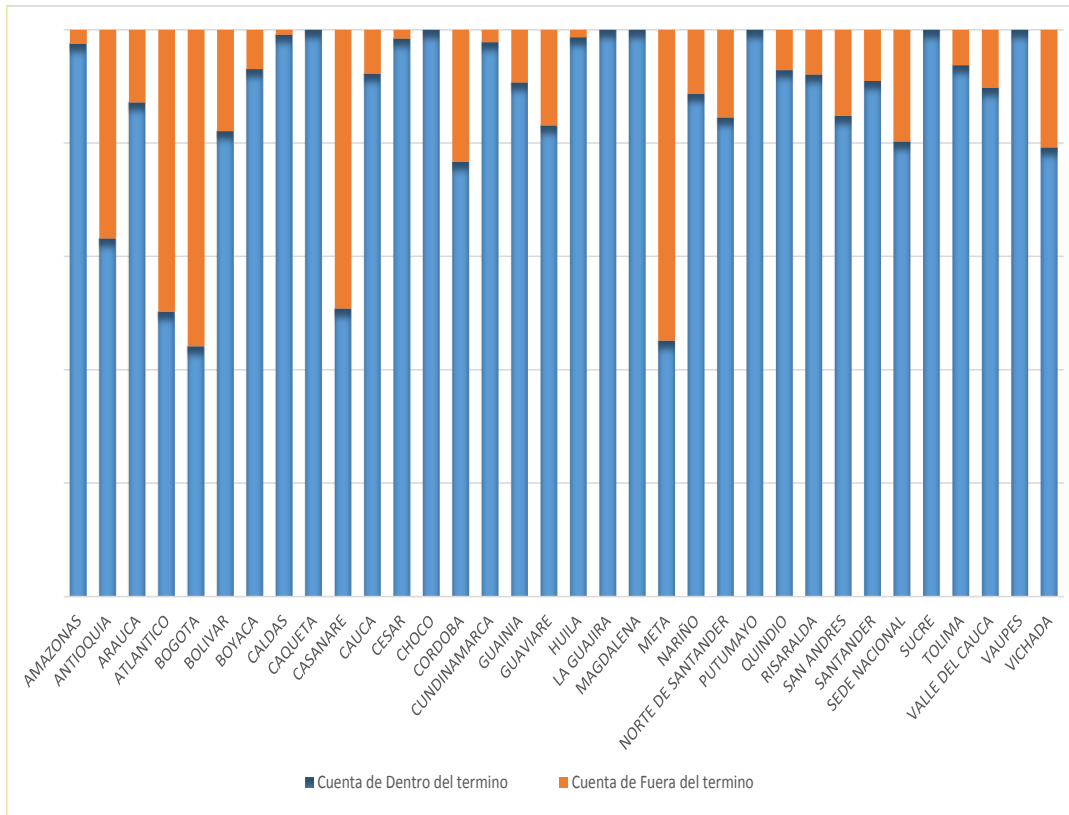
En la tabla y grafica No. 3, se evidencia que de los **15.795** derechos de petición recibidos en el Segundo semestre del 2013 a nivel general **5.821**, se encontraron registrados con respuestas fuera de término, equivalente al **37%**.

**Tabla No. 4 Total Denuncias PRD vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Segundo Semestre de 2013**

REGIONALES	TOTAL DENUNCIAS	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
AMAZONAS	162	1	1%
ANTIOQUIA	1162	107	9%
ARAUCA	156	5	3%
ATLANTICO	845	105	12%
BOGOTA	1433	200	14%

REGIONALES	TOTAL DENUNCIAS	DENUNCIAS PRD CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
BOLIVAR	627	28	4%
BOYACA	575	10	2%
CALDAS	1370	3	0%
CAQUETA	231		0%
CASANARE	309	38	12%
CAUCA	412	8	2%
CESAR	779	3	0%
CHOCO	187		0%
CORDOBA	326	19	6%
CUNDINAMARCA	1461	8	1%
GUAINIA	43	1	2%
GUAVIARE	71	3	4%
HUILA	598	2	0%
LA GUAJIRA	91		0%
MAGDALENA	317		0%
META	868	119	14%
NARIÑO	818	23	3%
NORTE DE SANTANDER	777	30	4%
PUTUMAYO	106		0%
QUINDIO	618	11	2%
RISARALDA	708	14	2%
SAN ANDRES	237	9	4%
SANTANDER	1238	28	2%
SEDE NACIONAL	4998	246	5%
SUCRE	114		0%
TOLIMA	1662	26	2%
VALLE DEL CAUCA	1364	35	3%
VAUPES	12		0%
VICHADA	77	4	5%
Total General	24.752	1.086	4%

**Gráfico No. 4. Total denuncias PRD vs Tiempo de respuesta
Nivel Nacional segundo semestre de 2013**



En la tabla y grafica No. 4, se evidencia que de las **24.752** Denuncias PARD recibidos en el Segundo semestre del 2013 a nivel general **1.082**, se encontraron registrados con respuestas fuera de término, equivalente al **4%**.

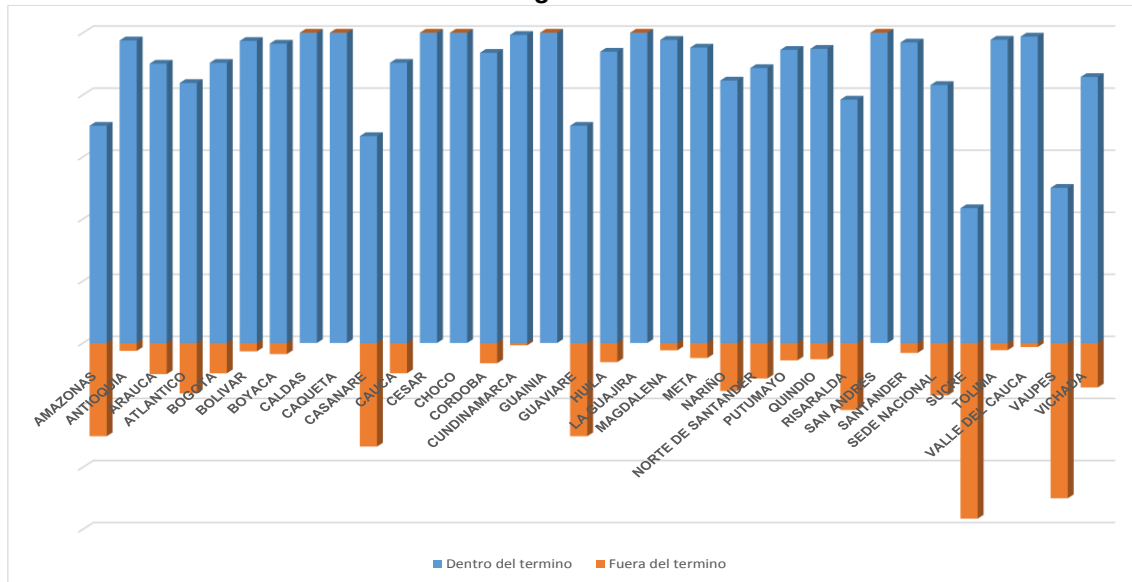
**Tabla No. 5. Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Segundo Semestre de 2013**

REGIONALES	TOTAL RECLAMOS	RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
AMAZONAS	10	3	30%
ANTIOQUIA	160	4	3%
ARAUCA	20	2	10%
ATLANTICO	74	12	16%
BOGOTA	288	28	10%
BOLIVAR	75	2	3%
BOYACA	85	3	4%

REGIONALES	TOTAL RECLAMOS	RECLAMOS CONTESTADOS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
CALDAS	120	0	0%
CAQUETA	57	0	0%
CASANARE	36	12	33%
CAUCA	103	10	10%
CESAR	24	0	0%
CHOCO	29	0	0%
CORDOBA	77	5	6%
CUNDINAMARCA	139	1	1%
GUAINIA	2	0	0%
GUAVIARE	10	3	30%
HUILA	163	10	6%
LA GUAJIRA	3	0	0%
MAGDALENA	86	2	2%
META	125	6	5%
NARIÑO	175	27	15%
NORTE DE SANTANDER	114	13	11%
PUTUMAYO	18	1	6%
QUINDIO	96	5	5%
RISARALDA	102	22	22%
SAN ANDRES	8	0	0%
SANTANDER	158	5	3%
SEDE NACIONAL	498	84	17%
SUCRE	297	168	57%
TOLIMA	132	3	2%
VALLE DEL CAUCA	159	2	1%
VAUPES	2	1	50%
VICHADA	7	1	14%
Total General	3.452	435	13%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2013

**Gráfico No. 5 Total Reclamos vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Segundo Semestre de 2013**



En la tabla 5 y grafica No. 5, se evidencia que de los **3.452** Reclamos recibidos en el Segundo semestre del 2013 a nivel general **435**, se encontraron registrados con respuestas fuera de término, equivalente al **13%**.

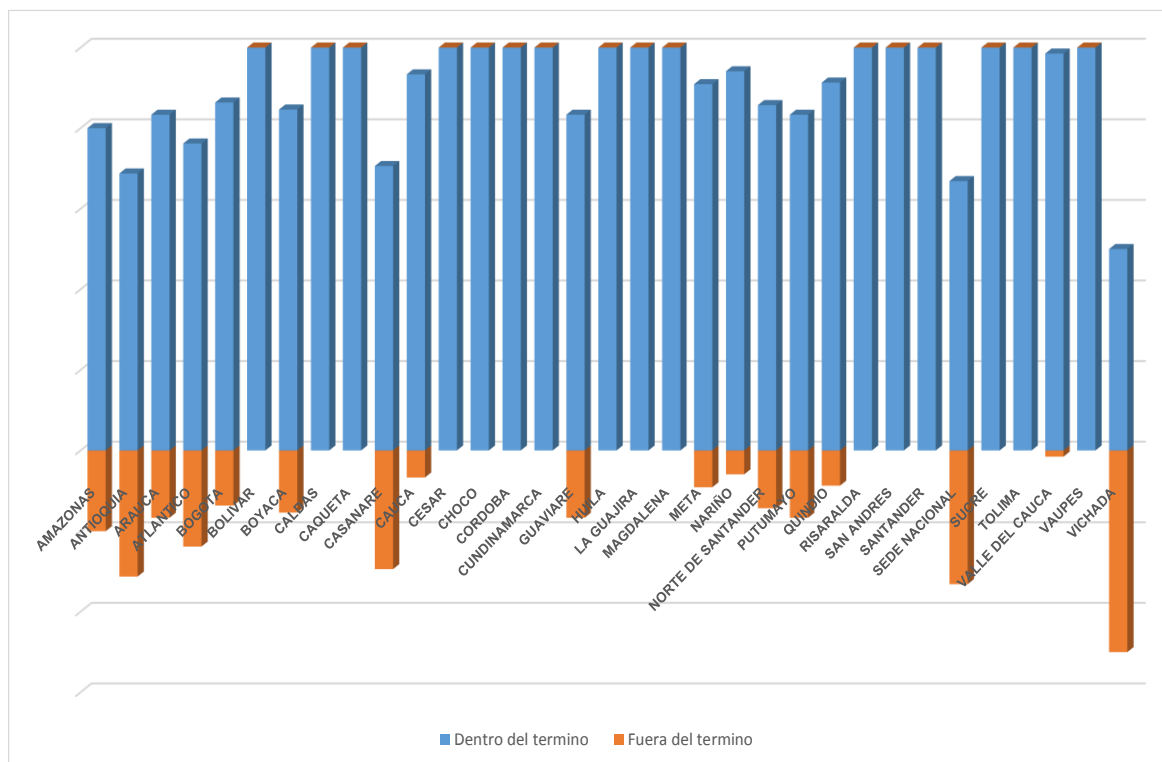
**Tabla No. 6 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Segundo Semestre de 2013**

REGIONALES	TOTAL QUEJAS	QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
AMAZONAS	5	1	20%
ANTIOQUIA	64	20	31%
ARAUCA	6	1	17%
ATLANTICO	21	5	24%
BOGOTA	154	21	14%
BOLIVAR	11	0	0%
BOYACA	13	2	15%
CALDAS	14	0	0%
CAQUETA	10	0	0%
CASANARE	17	5	29%
CAUCA	15	1	7%

REGIONALES	TOTAL QUEJAS	QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	PORCENTAJE
CESAR	2	0	0%
CHOCO	4	0	0%
CORDOBA	5	0	0%
CUNDINAMARCA	29	0	0%
GUAVIARE	6	1	17%
HUILA	18	0	0%
LA GUAJIRA	1	0	0%
MAGDALENA	4	0	0%
META	33	3	9%
NARIÑO	17	1	6%
NORTE DE SANTANDER	28	4	14%
PUTUMAYO	6	1	17%
QUINDIO	23	2	9%
RISARALDA	32	0	0%
SAN ANDRES	8	0	0%
SANTANDER	8	0	0%
SEDE NACIONAL	344	114	33%
SUCRE	8	0	0%
TOLIMA	37	0	0%
VALLE DEL CAUCA	67	1	1%
VAUPES	1		0%
VICHADA	2	1	50%
Total General	1.013	184	18%

Fuente: Reporte Modulo Atención al Ciudadano –SIM- Julio a Diciembre del 2013

**Gráfico No. 6 Total Quejas vs Tiempo de Respuesta
Nivel Nacional Segundo Semestre de 2013**



En la tabla y grafica No. 6, se evidencia que de las **1.013** Quejas recibidas en el Segundo semestre del 2013 a nivel general **184** se encontraron registradas con respuestas fuera de término, equivalente al **18%**.

6.2.2. Auditorías Internas SIGE Segundo Semestre 2013 Oficina de Control Interno ICBF

En el Segundo semestre de 2013, la Oficina de Control Interno desarrolló Siete (7) 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 Amazonas, Bogotá, Casanare, Choco, Quindío, Sucre, Vaupés.

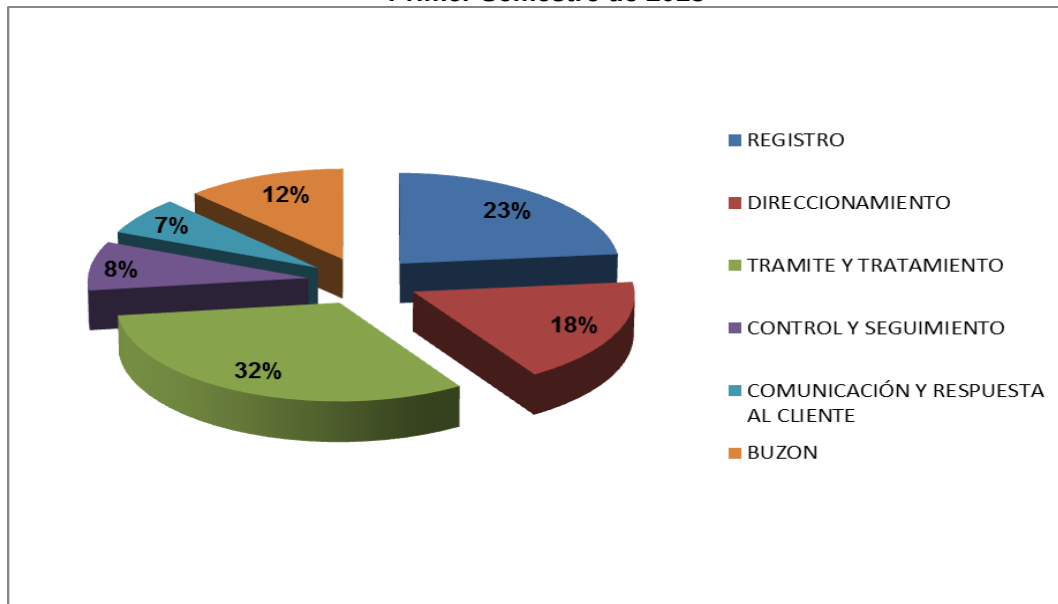
En las auditorías SIGE se verificó el cumplimiento del numeral 7.2.3. Comunicación con el cliente de la norma técnica NTC GP1000:2009 con la siguiente estadística de hallazgos, agrupándose en 6 temas específicos: 1. Registro, 2. Direccionamiento, 3. Trámite y tratamiento, 4. Control y seguimiento, 5.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

**Tabla No 7. Consolidado de No Conformidades encontradas dentro del
Proceso de Auditoria Interna realizada a las Regionales
Segundo Semestre de 2013**

7.2.3. Comunicación con el cliente	AMAZONAS	BOGOTÁ	CASANARE	CHOCO	QUINDIO	SUCRE	VAUPES	TOTAL
REGISTRO	3	8	4	3	2	4	1	25
DIRECCIONAMIENTO	1	4	4	2	3	3	2	19
TRAMITE Y TRATAMIENTO	1	9	5	7	2	9	1	34
CONTROL Y SEGUIMIENTO	2	4	2	0	0	0	1	9
COMUNICACIÓN Y RESPUESTA AL CLIENTE	0	1	1	1	1	1	2	7
BUZON	4	4	2	1	1	0	1	13
TOTAL	11	30	18	14	9	17	8	107

Fuente: informes de Auditoria Segundo Semestre del 2013 - Oficina de Control Interno

**Grafico No 7. Consolidado de No Conformidades encontradas dentro del
Proceso de Auditoria Interna realizada a las Regionales
Primer Semestre de 2013**



Como puede observarse, durante el Segundo semestre de 2013, del total de **107** hallazgos, la mayoría se presentó por el tema de **Trámite y Tratamiento** dado a las PQR en el aplicativo SIM representando un **32%**, en segundo lugar se encuentra el tema de **Registro** con un **23%**, en tercer lugar el tema de **Direccionamiento** con un **18%**, en cuarto lugar el tema de **Buzón de Sugerencias** con un **12%**, en quinto lugar el tema de control y seguimiento con un **8%** y finalmente el tema con menor porcentaje es comunicación y respuesta al Cliente con un **7%**.

6.2.3. Encuestas de satisfacción ICBF segundo semestre de 2013

Con respecto a las Encuestas de satisfacción, el ICBF para el segundo semestre de 2013, aplicó encuestas de satisfacción y percepción del usuario frente a la prestación del servicio público que presta.

Según la función establecida en el artículo 15 del Decreto 987 de 2012, a la Dirección de Servicios y Atención:

“Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio”.

En el segundo semestre de 2013, se adelantó por parte de la mencionada Dirección un estudio para conocer la percepción e índice del nivel de satisfacción del cliente externo con relación al cumplimiento que el Instituto da a sus programas y servicios, aplicando encuestas a los diferentes grupos poblacionales objeto de la misión institucional.

Para el desarrollo del mencionado estudio se suscribió el contrato de prestación de servicios No. 1613 de 24 de octubre de 2013 con la empresa **HELP FILE LTDA**, con el objeto de *“Desarrollar en el territorio Nacional la encuestas de satisfacción de los usuarios del instituto Colombiano de Bienestar Familiar”*; el plazo de ejecución fue de tres (03) meses; la recolección de la información se realizó del 02 al 17 de diciembre del 2013, proceso que cubrió las 33 Regionales y 55 Centros Zonales.

Para la encuesta Nacional de Satisfacción de los usuarios del ICBF, se tuvo en cuenta la siguiente población: a) Usuarios que acuden a los Centros Zonales; b) NNA beneficiarios de los diferentes programas; c) Adultos- Padres de Primera infancia beneficiarios de los programas o servicios del ICBF.

El tamaño de la muestra fue de **10.161** encuestas en total, información que fue validada por cada uno de los grupos de población seleccionados: a) Usuarios que acuden a los Centros Zonales un total de **3.556** encuestas; b) NNA beneficiarios de los diferentes programas un total de **3.052** encuestas; c) Adultos- Padres de Primera infancia beneficiarios de los programas o servicios del ICBF- un total de **3.552** encuestas. En general se determinaron en promedio **9.828** respuesta efectivas, equivalente al **97%**.

Los resultados obtenidos fueron: El índice de Satisfacción general, realizando un promedio entre la población de los usuarios externos fue del **84.57%**. El índice más bajo es **75.61%** correspondiente al servicio recibido en los centros zonales, con un 11.27% de usuarios insatisfechos y calificación promedio de 3.96 el servicio escala de 1 a 5, en general es crítico el servicio a los Usuarios en los Centros Zonal.

El índice más alto de satisfacción es de 92.04% correspondiente a las familias adoptantes seguido por el 85.55% correspondiente a la población de NNA, ambos grupos manifiestan estar satisfechos con los servicios recibidos.

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-, 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,

Es importante resaltar que con la expedición de la Resolución 6707 publicada en el Diario Oficial el 11 de septiembre de 2013, Por la cual se actualiza el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF y se deroga una resolución, se actualizan las disposiciones internas respecto al registro y control de las mismas, pero es necesario seguir fortaleciendo los mecanismos de evaluación y seguimiento a fin de lograr mejorar el servicio al ciudadano, atendiendo y gestionando las peticiones con calidad y calidez dentro de los términos de ley establecidos.

Así mismo, se evidenció en las Siete (7) auditorías internas SIGE realizadas en el segundo semestre del 2013 que del total de no conformidades el **32%** corresponde a deficiencias en el trámite y tratamiento; el 23% a deficiencias en el registro de las peticiones; el 18% a dificultades con el direccionamiento y un 12% a debilidades en la gestión de las peticiones recibidas en el Buzón de Sugerencias.

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

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, y permitan cumplir con los criterios de oportunidad y materialidad requeridos, 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 YOLANDO CIRO FLOREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Elizabeth Castillo Rincón
Flor Alicia Rojas Aguilar