

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 1 de 159

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

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO
TRÁMITE DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

MAYO 2026

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 2 de 159

Tabla de Contenido

1.	JUSTIFICACIÓN	7
2.	OBJETIVO GENERAL.....	8
3.	ALCANCE.....	8
4.	METODOLOGÍA.....	9
4.1.	Revisión Documental	9
4.2.	Procedimiento Analítico.....	10
4.3.	Consulta	10
5.	RESULTADOS	11
5.1.	Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano	11
5.2.	Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción	13
5.3.	Oportunidad del trámite de respuesta a los derechos de petición recibidos por el ICBF segundo semestre 2025.....	16
5.4.	Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre de 2025.....	56
5.4.1	Mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Relación con la Ciudadanía para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, para el segundo semestre de 2025.	56
5.4.2	Mecanismos de seguimiento y monitoreo de la Dirección de Protección Especial I.C.B.F para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de Segundo Semestre 2025.	81
5.4.3	Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos ICBF a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de segundo semestre 2025	94
5.5	Verificación de controles para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (2do semestre 2025).....	107
5.6	Acciones de Seguimiento y control de los canales definidos por parte del ICBF a través de las Redes Sociales y resultados de estos en términos de oportunidad y materialidad establecidas por la normatividad vigente y aplicable al proceso.	116
5.7	Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Medición de la satisfacción de los ciudadanos).....	120
5.8	Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el segundo semestre 2025 para el Proceso de Relación con el Ciudadano	131

6. CONCLUSIONES149

7. RECOMENDACIONES.....153

CRITERIOS UTILIZADOS.....156

ANEXOS158

Anexo 1. Seguimiento a acciones correctivas158

“CONSOLIDADO MATRIZ SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS I SEMESTRE 2025”
158

PÚBLICA

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 4 de 159

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, Modalidad y tiempos de respuesta – segundo semestre 2025	13
Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015	15
Tabla 3. Distribución total de peticiones según canal de recepción – segundo semestre 2025	15
Tabla 4. Distribución de peticiones reportadas – segundo semestre 2025	16
Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas primer semestre 2025 vs segundo semestre 2025	17
Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: segundo semestre 2025 vs segundo semestre 2024 y primer semestre 2025	18
Tabla 7. Distribución de peticiones reportadas por la Dirección de Relación con la Ciudadanía que son responsabilidad de la Dirección de Protección Especial segundo semestre 2025	20
Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección Especial – segundo semestre 2025	20
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición reportados por la Dirección de Protección Especial- segundo semestre 2025	21
Tabla 10. Distribución del total de Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional – segundo semestre 2025	23
Tabla 11. Comparativo número de Derechos de Petición – Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer y segundo semestre 2025	26
Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – segundo semestre 2025	26
Tabla 13. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2025	28
Tabla 14. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – segundo semestre 2025	31
Tabla 15. Total, Peticiones vs Tiempo de Respuesta – segundo semestre 2025	34
Tabla 16. Total Peticiones Vs Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2025	36
Tabla 17. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2025 y segundo semestre 2025	39
Tabla 18. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional segundo semestre 2025	40
Tabla 19. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación con trámite a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2025 y segundo semestre 2025	42

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 5 de 159

Tabla 20. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2025 .	43
Tabla 21. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición con Respuesta Fuera de Término - segundo semestre 2025.....	45
Tabla 22. Comparativo número de Derechos de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2025 y segundo semestre 2025	45
Tabla 23. Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – segundo semestre 2025.....	47
Tabla 24. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2025 y segundo semestre 2025.....	49
Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - segundo semestre 2025.....	50
Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer y segundo semestre 2025	53
Tabla 27. Distribución del total Derechos de Petición Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional – segundo semestre 2025	53
Tabla 28. Comparativo número de Derechos de Petición – Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer y segundo semestre 2025	55
Tabla 29. Estrategia de Alertas Tempranas para el segundo semestre 2025	58
Tabla 30. Estrategia de Apropiación del Conocimiento segundo semestre 2025.....	69
Tabla 31. Procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial segundo semestre 2025	76
Tabla 32. Seguimiento a Indicadores segundo semestre 2025	78
Tabla 33. Mecanismos de seguimiento y monitoreo segundo semestre 2025 Dirección de Protección Especial	83
Tabla 34. Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos ICBF - Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios segundo semestre 2025.....	95
Tabla 35. Seguimiento mensual comportamiento en redes sociales segundo semestre 2025.....	118
Tabla 36. Ranking de Contactabilidad según Regional 2025.....	123
Tabla 37. Ranking de efectividad según Regional 2025.....	124
Tabla 38. Consolidado Acciones de Mejora registradas durante el segundo semestre de 2025.....	132
Tabla 39. Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Relación con la Ciudadanía al trámite de la PQRS – segundo semestre de 2024 y primer semestre 2025.....	134
Tabla 40. Revisión Acciones Correctivas - AC derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS primer semestre de 2025 y II Semestre 2024 - Proceso Relación con el Ciudadano (13)	139

Tabla 41. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2025 144
 Tabla 42. Verificación Salidas No Conformes Proceso Relación con el Ciudadano 145

Índice de gráficas

Gráfica 1. Participación Redes Sociales segundo semestre 2025 117
 Gráfica 2. Comportamiento mensual Redes Sociales segundo semestre 2025 117
 Gráfica 3. Alcance mensual según red social segundo semestre 2025 119
 Gráfica 4. Promedio de interacciones según red social segundo semestre 2025. 120
 Gráfica 5. Resumen global de los resultados de las encuestas realizadas en el año 2025.
 121
 Gráfica 6. Regionales con mayor participación de las encuestas efectivas para el 2025
 122
 Gráfica 7. Resultados de la encuesta de satisfacción por categoría, 2025. 125
 Gráfica 8. Nivel de satisfacción periodo 2020-2025 125
 Gráfica 9. Principales Motivos de Alerta 2025 127
 Gráfica 10. Encuestas efectivas vs. Alertas creadas. Vigencia 2025 127
 Gráfica 11. Alertas escaladas a nivel Regional. Vigencia 2025..... 128
 Gráfica 12. Índice de alertas según Regional, vigencia 2025..... 129
 Gráfica 13. Categorías de alertas escaladas a nivel Regional. Vigencia 2025..... 130
 Gráfica 14. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano (27
 AC)..... 133

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 7 de 159

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO
TRÁMITE DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

FECHA DEL INFORME:	Mayo 2026
PUNTOS AUDITADOS O VERIFICADOS:	Sede Dirección General y 33 Regionales del ICBF

PROFESIONALES:

Nombre	Cargo	Dependencia
Yanira Villamil S.	Jefe Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno
Flor Rocío Patarroyo Suárez (Supervisión)	Profesional Especializado- Nutricionista	
Ana María Gama Mejía (Líder)	Contratista - Nutricionista Dietista	
Nelcy Alieth Rojas Benítez	Profesional Especializado – Trabajadora Social	
Diana del Pilar Romero Beltrán	Profesional Especializado – Psicóloga	
Amanda del Socorro Gutierrez Jimenez	Profesional Especializado – Nutricionista Dietista	

1. JUSTIFICACIÓN

En consideración a la Ley 1474 del 12/07/2011 *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 (...)”, y en cumplimiento de las facultades establecidas en la Ley 87 de 1993, el rol de Evaluación y Seguimiento definido en el Decreto 1083 de 2015, así como lo previsto en la Planeación Anual de cada vigencia, la Oficina de Control Interno realiza de manera semestral la evaluación correspondiente sobre la gestión y atención de PQRS.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 8 de 159

En armonía con lo anterior, se presentan los resultados del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS recibidas por la entidad durante el segundo semestre de 2025.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios e internos vigentes de oportunidad y gestión en el trámite de las respuestas por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF a los Derechos de Petición recibidos durante el segundo semestre de 2025.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar:

1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.
2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.
3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.
4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.
5. Controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2025 con seguimiento del segundo semestre).
6. Evaluación y medición del Proceso de Relación con el ciudadano.
7. Formulación de Acciones Correctivas, Salidas No Conformes y Oportunidades de Mejora generadas durante el segundo semestre 2025 para el Proceso *Relación con el Ciudadano*.

3. ALCANCE

Derechos de Petición (*Información y Orientación, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Inobservancia de derechos y Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios*) recibidos en la Sede de la Dirección General y las 33 Regionales ICBF **entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025.**

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 9 de 159

4. METODOLOGÍA

4.1. Revisión Documental

- Memorando radicado No: 202612520000018743 del 18/02/2026, enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía mediante el cual emitió respuesta a la solicitud de información frente a la gestión de los Derechos de Petición tramitados durante el segundo semestre 2025; así mismo, ruta donde se dispusieron los soportes de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF.
- Memorando radicado No: 202620000000016673 del 13/02/2026, remitido por la Dirección de Protección Especial a través del cual reportó a la OCI la información sobre las PQRS correspondientes al *proceso de Protección* recibidas en los diversos Puntos de Atención del ICBF, segundo semestre 2025, así mismo, ruta donde se dispusieron las evidencias de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF.
- Memorando radicado No: 202618000000019483 del 19/02/2026 emitido por la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos a través del cual brindó información a la OCI sobre las PQRS correspondientes a las peticiones del servicio “*Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios*” para las 33 regionales y la sede de la Dirección General, segundo semestre 2025, de igual forma ruta donde se dispusieron evidencias frente a mesas de trabajo con la Dirección de Relación con la Ciudadanía.
- Evidencias digitales reportadas en las rutas:

Dirección **Servicios** **y**
Atención: https://icbfgob.sharepoint.com/:f:/r/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II_2025?csf=1&web=1&e=NdtHnx

Dirección **de** **Protección:**
https://icbfgob.sharepoint.com/:f:/r/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/FS_DPRO/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMES_OCI/2025-SEMESTRE_II?csf=1&web=1&e=hc3TXy

Dirección de Familias y Comunidades: https://icbf.gov-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/angie_ramirez_bicbf_gov_co/Documents/2026/OFICINA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20-%20PETICI%C3%93N%20PRESENCIA/RESPUESTA%20SEGUNDO%20SEMESTRE%202025?csf=1&web=1&e=yuq1Lc

4.2. Procedimiento Analítico

Se verificaron las variaciones porcentuales en la oportunidad de respuesta de los **464.310** derechos de petición recibidos por la Entidad en el segundo semestre 2025, los cuales fueron relacionados en la base de datos en Excel denominada “OCI 2do semestre” reportada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía con las siguientes variables:

Petición	Fecha de Registro	CZ Dirección mienta	Regional Dirección mienta	CZ Creación	Regional Creación	Tipo Petición	Motivo Petición	Estado Petición	Modalidad DP	Tiempo de Ley para dar respuesta por motivo	Días hábiles transcurridos para la respuesta por motivo	Medio de Recepción	Fecha de Respuesta
----------	-------------------	---------------------------	---------------------------------	----------------	----------------------	---------------	-----------------	-----------------	-----------------	--	---	-----------------------	--------------------

Así mismo, se comparó y verificó la variación porcentual en el tiempo de respuesta por parte del ICBF a los derechos de petición del segundo semestre 2025 con el segundo semestre de 2024 y primer semestre de 2025.

4.3. Consulta

- Página web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y la documentación dispuesta en el modelo de operación por procesos de la Entidad para el proceso de *Relación con el Ciudadano*:
<https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>

Informes de PQRS y solicitudes de acceso a la información, emitidos por la Dirección de Relación con la Ciudadanía y publicados en <https://www.icbf.gov.co/atencion-y-servicios-ciudadania/informes-pqrs>

- Aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, Acciones Correctivas, Salidas No conformes y Acciones para Abordar Riesgos:
[Mejoras - Suite Visión Empresarial](#)

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 11 de 159

5. RESULTADOS

5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

Según lo establecido en el Decreto No. 1430 del 24/12/2025 “*Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*” en su Artículo 41, se indica que ***desde la Dirección de Relación con la Ciudadanía se deben gestionar y tramitar en el módulo de Servicio al Ciudadano del Sistema de Información Misional las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias***, en los tres niveles de atención: *nacional, regional y zonal*, con base en la normatividad vigente interna y externa.

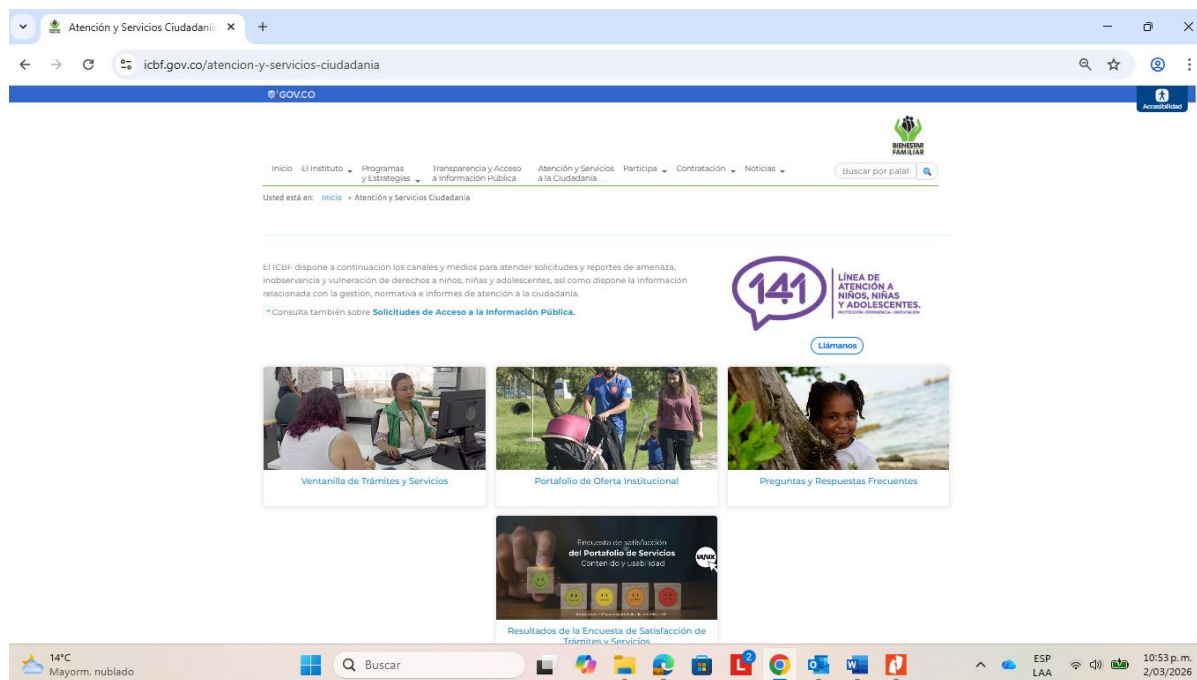
De conformidad con lo anterior la Entidad cuenta con el proceso *Relación con el Ciudadano* que hace parte de los procesos misionales, esto según el *Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión* del ICBF aprobado mediante Resolución 11980 del 30/12/2019, modificada por la Resolución 6659 del 15/12/2020 expedidas por la Dirección General del ICBF: <https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion>

Asimismo, consultadas las páginas web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF **se observó la *G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 9 del 30/12/2024***, la cual define los parámetros para la atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, reporte de amenaza o vulneración de derechos y sugerencias – PQRS presentadas a través de los diferentes canales de atención del ICBF, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión. La versión 9 realizó los siguientes cambios:

- Eliminación de los tipos de petición: *Reporte de amenaza o vulneración de derechos y Asistencia/asesoría a la familia*.
- Inclusión del tipo de petición: *Presencia para la convivencia y fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios*.
- Ajuste en el Centro de Contacto, cambiando *Asesoría en derecho de familia* por *Orientación en derecho de familia*.

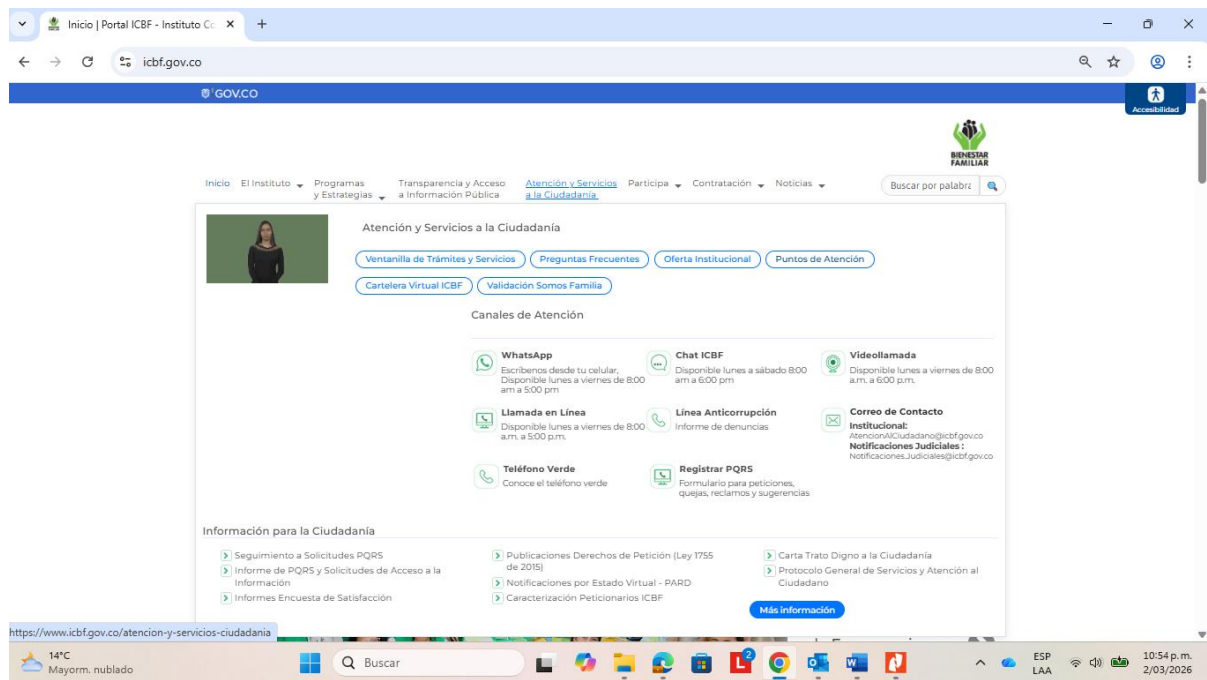
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 12 de 159

Verificada la **página Web del ICBF** (<https://www.icbf.gov.co/servicios>) se encontró que dispone de las siguientes opciones para que la ciudadanía pueda tener acceso al **registro y seguimiento de sus peticiones**:



Fuente: <https://www.icbf.gov.co/atencion-y-servicios-ciudadania>

De igual modo, ingresando a la página Web es posible hacer uso de los diferentes **canales de atención habilitados para la atención a la ciudadanía** como se muestra en el siguiente pantallazo generado durante la verificación realizada por la OCI:



Fuente: <https://www.icbf.gov.co/>

5.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción

Considerando lo definido en la *G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 9 del 30/12/2024*, en la **tabla 1** se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite:

Tabla 1. Tipo de petición, Modalidad y tiempos de respuesta – segundo semestre 2025

Tipo de Petición	Modalidad Derecho de Petición	Tiempo de Respuesta
Orientación en Derecho de Familia (Centro de Contacto)	NA	15 días
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	NA	15 días
Atención en Crisis (Centro de Contacto)	NA	Inmediato
Atención a Niños, Niñas o Adolescentes – Centro de Contacto	NA	Inmediato

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 14 de 159

Tipo de Petición	Modalidad Derecho de Petición	Tiempo de Respuesta
Derecho de Petición – Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Consulta	30 días
	Documentos e Información	10 días
	Interés General	15 días
	Interés Particular	15 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición – Información y Orientación	NA	Inmediato
Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite	Consulta	30 días
	Documentos e Información	10 días
	Interés General	15 días
	Interés Particular	15 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición – Quejas	NA	15 días
Derecho de Petición – Reclamos	NA	15 días
Derecho de Petición – Sugerencias	NA	15 días
Inobservancia de derechos	NA	15 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NA	10 días, de acuerdo con la Ley 1878 de 2018 (Art. 1º)
Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	15 días
Trámite de Búsqueda de Orígenes	NA	15 días
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	NA	Audiencia de conciliación: hasta 3 meses según Ley 2220 de 2022. Otras solicitudes: 15 días.

Fuente: G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 9 del 30/12/2024

Realizada la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos fue posible establecer que **este documento es acorde con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015**, determinados así:

Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015

Tipo	Término
Peticiones de interés General y Particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Fuente: Tiempo de Ley 1755/2015

5.2.1. Canales para la recepción de las PQRS

La Entidad tiene diferentes canales para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias; en la **tabla 3** se detalla la cantidad de **peticiones recibidas a través de cada uno de ellos** en el periodo verificado.

Tabla 3. Distribución total de peticiones según canal de recepción – segundo semestre 2025

Canales de atención	Cantidad	Porcentaje
Virtual	172,869	37,23%
Telefónico	136,380	29,37%
Presencial	115,253	24,82%
Escrito	39,808	8,57%
Total general	464,310	100.00%

Fuente: Base de datos "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

En la Tabla 3, se observa que los canales más utilizados por los grupos de interés durante el segundo semestre de 2025 fueron: Virtual, con el 37,23% (172,869); Telefónico, con el 29,37% (136,380); y Presencial, con el 24,82% (115,253). Estas peticiones representan en conjunto el 91,43% (424,502) del total (464,310) recibido en el periodo. El canal menos utilizado fue el Escrito, con un 8,57% (39,808).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 16 de 159

5.3. Oportunidad del trámite de respuesta a los derechos de petición recibidos por el ICBF segundo semestre 2025

Peticiones reportadas por la Dirección de *Relación con la Ciudadanía*

En el memorando con radicado *Nro. 202612520000018743* del 18/02/2026 la Dirección de Relación con la Ciudadanía indicó la ruta SharePoint en la que se encontró la carpeta denominada *Anexo 1 Base de peticiones* que contiene archivo Excel "*OCI 2do semestre*" en el que se relacionan las **peticiones** Información y Orientación (IO), Información y Orientación con Trámite (IOT), Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN), Quejas, Reclamos, Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios. Así mismo, se incluyeron "(...) *los tipos de petición que son registrados exclusivamente por el centro de contacto como: Atención en Crisis, Orientación en Derecho de Familia y Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto, (...)*" ¹ para un total de 464,310 **peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2025.**

De acuerdo con lo anterior, la OCI adelantó el análisis respecto a la oportunidad en el trámite de respuesta a partir de los datos generales de las 464,310 peticiones registradas en el *Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta*; en la siguiente tabla se presenta la **distribución por tipo de petición:**

Tabla 4. Distribución de peticiones reportadas – segundo semestre 2025

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	157,402	33,90%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	122,833	26,45%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	88,674	19,10%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	45,108	9,72%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	18,909	4,07%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	9,123	1,96%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	5,625	1,21%
Orientación en Derecho de Familia	4,838	1,04%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	3,881	0,84%
Derecho de Petición - Reclamos	3,787	0,82%
Derecho de Petición - Quejas	2,107	0,45%
Inobservancia de derechos	943	0,20%
Atención en Crisis	534	0,12%

¹ ICBF (2026) Dirección de Relación con la Ciudadanía *memorando Nro. 202612520000018743 con asunto: Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2025*

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Sugerencias	346	0,07%
Trámite Búsqueda de Orígenes	200	0,04%
Total general	464,310	100,00%

Fuente: Base de datos "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

Según los datos presentados en la **Tabla 4**, de un total de **464,310** peticiones reportadas por la Dirección de *Relación con la Ciudadanía* durante el segundo semestre de 2025, la tipología con mayor valor porcentual corresponde a **Derecho de Petición – Información y Orientación**, con un **33,90% (157,402)**, seguido por **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** con un **26,45% (122,833)**, **Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** con un **19,10% (88,674)**, y **Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite**, con un **9,72% (45,108)**. Otras tipologías con menor participación son: Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios con un **4,07% (18,909)**, Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades (SRD_OA) con un **1,96% (9,123)**, Atención niños niñas o adolescentes Centro de Contacto **1,21% (5,625)** y Orientación en Derecho de Familia **1,04% (4,838)**. Las demás categorías registraron porcentajes inferiores al 1%, destacándose Derecho de Petición – Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, con un **0,84% (3,881)** y Derecho de Petición – Reclamos **0,82% (3,787)**.

Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas primer semestre 2025 vs segundo semestre 2025

Total peticiones 1er semestre 2025	Total peticiones 2do semestre 2025	Diferencia	Variación
454,007	464,310	10,303	2,27%

Fuente: Base de datos "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe de la OCI PQRS primer semestre de 2025

De acuerdo con los datos de la **Tabla 5**, al realizar un comparativo del total de peticiones recibidas en la Entidad por los canales disponibles, entre el **primer semestre 2025** (454,007) y el **segundo semestre 2025** (464,310) se observa un **incremento del 2,27%** (10,303).

A continuación, se presenta el **comparativo por tipo de peticiones con mayor distribución porcentual** recibidas durante el segundo semestre 2025 respecto al segundo semestre 2024 y primer semestre de 2025:

Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: segundo semestre 2025 vs segundo semestre 2024 y primer semestre 2025

Tipo de Petición	2do SEM 2024	1er SEM 2025	2do SEM 2025	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				II SEM 2025 vs II SEM 2024	II SEM 2025 vs I SEM 2025
Derecho de Petición - Información y Orientación	119,167	159,785	157,402	32,09	-1,49
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	96,824	111,555	122,833	26,86	10,11
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	91,440	97,875	88,674	-3,02	-9,40
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	60,645	42,107	45,108	-25,62	7,13
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos ²	20,666	NA	NA	NA*	NA*
Asistencia y Asesoría a la Familia ²	11,892	NA	NA	NA*	NA*
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios 2025 ³	NA	14,075	18,909	-	34,34

Fuente: "Base de datos "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe de la OCI PQRS segundo semestre de 2024 y primer semestre 2025

De conformidad con la tabla anterior se evidenció:

- Para el segundo semestre de 2025, la petición con mayor número de solicitudes fue Derecho de Petición - Información y Orientación con 157,402 registros; este tipo de petición, comparado con el segundo semestre de

² Las peticiones tipo ***Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos y Asistencia y Asesoría a la Familia** "fueron eliminadas del Sistema de Información Misional (SIM) y del documento G1.RC Guía de PQRS, por no estar contemplada en la Ley 1098 de 2006.

³ Para la vigencia 2025, la "GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF G1.RC 30/12/2024 Versión 9 incluyó la tipología **"Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios"**.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 19 de 159

2024, presentó un aumento del 32,09% (38,235), y frente al primer semestre de 2025 mostró una disminución del 1,49% (2,383).

- En cuanto a la Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), se evidenció un aumento del 26,86% (26,009) respecto al segundo semestre de 2024, y respecto al primer semestre de 2025 el incremento fue del 10,11% (11,278).
- Contrastando los datos del Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), se observó una disminución del 3,02% (2,766) respecto al segundo semestre de 2024, en comparación con el primer semestre de 2025 presenta una reducción del 9,40% (9,201).
- En el caso de Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite, se presentó una disminución del 25,62% (15,537) en relación con el segundo semestre de 2024 y aumento del 7,13% (3,001) frente al primer semestre de 2025.
- Para el tipo de petición Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, se reporta como NA en 2025, dado que fue eliminado del Sistema de Información Misional (SIM) y ya no se registra como categoría independiente.
- Respecto a la petición Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios se observó un aumento del 34,34% (4,834) respecto al primer semestre de 2025.

Verificada la base de datos denominada "*OCI 2do semestre*" allegada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía, se identificó para la variable "*Tipo de petición*" **221,573** peticiones correspondientes a la Dirección de Protección Especial las cuales equivalen al **47,72%** del total de las **464,310** peticiones del segundo semestre 2025.

A continuación, se presenta la distribución porcentual de estas peticiones:

Tabla 7. Distribución de peticiones reportadas por la Dirección de Relación con la Ciudadanía que son responsabilidad de la Dirección de Protección Especial segundo semestre 2025

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	122,833	55,44%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	88,674	40,02%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	9,123	4,12%
Inobservancia de derechos	943	0,43%
Total general	221,573	100,00%

Fuente: "OCI 2do semestre"

En la **Tabla 7**, se observa que de las peticiones reportadas por la Dirección de Relación con la Ciudadanía como trámite de la Dirección de Protección Especial para el segundo semestre 2025, la **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** representó el mayor porcentaje con un **55,44% (122,833)**; seguida de **Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** con un **40.02% (88,674)**. En menor proporción se encuentran la **Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades (SRD_OA)** con un **4,12% (9,123)** y la categoría **Inobservancia de Derechos** con un **0,43% (943)**.

Peticiones reportadas por la Dirección de Protección Especial

La Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de Protección Especial la relación de las peticiones a su cargo; en la siguiente tabla se presenta la distribución de estas:

Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección Especial – segundo semestre 2025

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Inobservancia de derechos	943	0,43%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	9,123	4,12%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	88,674	40,02%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	122,833	55,44%
Total general	221,573	100,00%

Fuente: "BD_Semestre_II_2025_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección Especial ICBF.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 21 de 159

Se observa coherencia entre la información entregada por la Dirección de Protección Especial y la aportada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía (tabla 7) a la OCI.

De la información aportada **se verificó la oportunidad en el trámite** con fundamento en el reporte generado desde el *Sistema de Información Misional – SIM- Beneficiarios – Tiempo de Respuesta* de las peticiones remitidas por la Dirección de Protección Especial mediante memorando radicado No: 202620000000016673 del 13/02/2026. El resultado de la revisión se presenta a continuación:

Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición reportados por la Dirección de Protección Especial- segundo semestre 2025

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 en términos de repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 fuera de términos para dar repuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	268	0,12%	260	97,01%	2	0,75%	0	0,00%	6	2,24%
ANTIOQUIA	17157	7,74%	16463	95,96%	244	1,42%	236	1,38%	214	1,25%
ARAUCA	1282	0,58%	1259	98,21%	7	0,55%	7	0,55%	9	0,70%
ATLANTICO	8520	3,85%	8414	98,76%	5	0,06%	78	0,92%	23	0,27%
BOGOTA	47909	21,62%	47274	98,67%	54	0,11%	489	1,02%	92	0,19%
BOLIVAR	6509	2,94%	6434	98,85%	9	0,14%	41	0,63%	25	0,38%
BOYACA	4708	2,12%	4600	97,71%	17	0,36%	40	0,85%	51	1,08%
CALDAS	3837	1,73%	3794	98,88%	7	0,18%	28	0,73%	8	0,21%
CAQUETA	1352	0,61%	1346	99,56%	0	0,00%	3	0,22%	3	0,22%
CASANARE	2512	1,13%	2448	97,45%	10	0,40%	27	1,07%	27	1,07%
CAUCA	5309	2,40%	5212	98,17%	52	0,98%	16	0,30%	29	0,55%
CESAR	7315	3,30%	7271	99,40%	14	0,19%	18	0,25%	12	0,16%
CHOCO	974	0,44%	969	99,49%	0	0,00%	2	0,21%	3	0,31%
CORDOBA	6638	3,00%	6608	99,55%	4	0,06%	21	0,32%	5	0,08%
CUNDINAMARCA	15300	6,91%	15118	98,81%	12	0,08%	155	1,01%	15	0,10%
GUAINIA	359	0,16%	352	98,05%	1	0,28%	5	1,39%	1	0,28%
GUAVIARE	962	0,43%	956	99,38%	0	0,00%	6	0,62%	0	0,00%
HUILA	7770	3,51%	7725	99,42%	6	0,08%	36	0,46%	3	0,04%
LA GUAJIRA	3421	1,54%	3390	99,09%	1	0,03%	13	0,38%	17	0,50%

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2025 en términos de repuesta)		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2025 fuera de términos para dar repuesta)	
	Canti dad	%	Canti dad	%	Canti dad	%	Canti dad	%	Canti dad	%
MAGDALENA	4795	2,16%	4754	99,14%	8	0,17%	16	0,33%	17	0,35%
META	6906	3,12%	6836	98,99%	6	0,09%	58	0,84%	6	0,09%
NARIÑO	7119	3,21%	7073	99,35%	12	0,17%	28	0,39%	6	0,08%
NORTE DE SANTANDER	8545	3,86%	8507	99,56%	9	0,11%	23	0,27%	6	0,07%
PUTUMAYO	1687	0,76%	1675	99,29%	2	0,12%	10	0,59%	0	0,00%
QUINDIO	3010	1,36%	2979	98,97%	5	0,17%	22	0,73%	4	0,13%
RISARALDA	5502	2,48%	5438	98,84%	18	0,33%	42	0,76%	4	0,07%
SAN ANDRES	416	0,19%	408	98,08%	3	0,72%	3	0,72%	2	0,48%
SANTANDER	10021	4,52%	9894	98,73%	15	0,15%	109	1,09%	3	0,03%
SEDE NACIONAL	249	0,11%	185	74,30%	0	0,00%	64	25,70 %	0	0,00%
SUCRE	2057	0,93%	2053	99,81%	1	0,05%	3	0,15%	0	0,00%
TOLIMA	8924	4,03%	8827	98,91%	34	0,38%	53	0,59%	10	0,11%
VALLE DEL CAUCA	19670	8,88%	19468	98,97%	8	0,04%	179	0,91%	15	0,08%
VAUPES	150	0,07%	145	96,67%	0	0,00%	2	1,33%	3	2,00%
VICHADA	420	0,19%	415	98,81%	1	0,24%	0	0,00%	4	0,95%
Total general	221.573	100,00 %	218.550	98,64 %	567	0,26%	1833	0,83 %	623	0,28 %

Fuente: "BD_Semestre_II_2025_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección Especial ICBF".

En la **tabla No. 9**, se observa que de los **221,573** *Derechos de Petición* recibidos durante el segundo semestre 2025, el **98,64%** (218.550) tuvieron respuesta oportuna de acuerdo con los términos de Ley.

Respecto al primer semestre 2025, se evidenció aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **0,09%**, teniendo en cuenta que pasó del **98,55% al 98,64%**.

De otra parte, **se observó** en la Base de datos *BD_Semestre_II_2025_Protección_VF* aportada por la Dirección Protección ICBF en la variable *Fecha de respuesta* **623 peticiones sin atención** al 31/12/2025 y con términos vencidos para la respuesta.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 23 de 159

Dado que este tipo de peticiones se encuentra directamente asociado con la presunta amenaza o vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes, y teniendo en cuenta que la normatividad vigente establece plazos estrictos para su respuesta, con el fin de garantizar el restablecimiento y la protección integral de sus derechos, es prioritario continuar fortaleciendo las estrategias institucionales orientadas a alcanzar el 100% de trámite oportuno.

Verificada la información respecto a la oportunidad en el trámite de las peticiones **"Solicitud de restablecimiento de Derechos SRD"**, la OCI encontró:

Tabla 10. Distribución del total de Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional – segundo semestre 2025

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 en términos de repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 fuera de términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	111	0,09%	111	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	0	0,00 %
ANTIOQUIA	8,114	6,61%	7,927	97,70 %	60	0,74 %	114	1,40%	13	0,16 %
ARAUCA	466	0,38%	461	98,93 %	0	0,00 %	5	1,07%	0	0,00 %
ATLANTICO	4,145	3,37%	4,088	98,62 %	0	0,00 %	57	1,38%	0	0,00 %
BOGOTA	28,541	23,24%	28,239	98,94 %	0	0,00 %	302	1,06%	0	0,00 %
BOLIVAR	3,198	2,60%	3,173	99,22 %	0	0,00 %	25	0,78%	0	0,00 %
BOYACA	1,776	1,45%	1,769	99,61 %	0	0,00 %	7	0,39%	0	0,00 %
CALDAS	1,411	1,15%	1,404	99,50 %	0	0,00 %	7	0,50%	0	0,00 %
CAQUETA	582	0,47%	580	99,66 %	0	0,00 %	2	0,34%	0	0,00 %
CASANARE	1,244	1,01%	1,238	99,52 %	0	0,00 %	6	0,48%	0	0,00 %
CAUCA	2,731	2,22%	2,727	99,85 %	0	0,00 %	4	0,15%	0	0,00 %
CESAR	3,315	2,70%	3,306	99,73 %	0	0,00 %	9	0,27%	0	0,00 %
CHOCO	550	0,45%	548	99,64 %	0	0,00 %	2	0,36%	0	0,00 %
CORDOBA	3,334	2,71%	3,324	99,70 %	0	0,00 %	10	0,30%	0	0,00 %

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 en términos de repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 fuera de términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
CUNDINAMARCA	9,208	7,50%	9,155	99,42 %	0	0,00 %	53	0,58%	0	0,00 %
GUAINIA	231	0,19%	231	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	0	0,00 %
GUAVIARE	481	0,39%	478	99,38 %	0	0,00 %	3	0,62%	0	0,00 %
HUILA	4,301	3,50%	4,290	99,74 %	0	0,00 %	11	0,26%	0	0,00 %
LA GUAJIRA	2,284	1,86%	2,275	99,61 %	0	0,00 %	9	0,39%	0	0,00 %
MAGDALENA	3,031	2,47%	3,026	99,84 %	0	0,00 %	5	0,16%	0	0,00 %
META	3,876	3,16%	3,843	99,15 %	0	0,00 %	33	0,85%	0	0,00 %
NARIÑO	4,337	3,53%	4,327	99,77 %	0	0,00 %	10	0,23%	0	0,00 %
NORTE DE SANTANDER	4,535	3,69%	4,526	99,80 %	0	0,00 %	9	0,20%	0	0,00 %
PUTUMAYO	886	0,72%	880	99,32 %	0	0,00 %	6	0,68%	0	0,00 %
QUINDIO	1,835	1,49%	1,829	99,67 %	0	0,00 %	6	0,33%	0	0,00 %
RISARALDA	3,479	2,83%	3,463	99,54 %	0	0,00 %	16	0,46%	0	0,00 %
SAN ANDRES	154	0,13%	154	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	0	0,00 %
SANTANDER	5,693	4,63%	5,660	99,42 %	0	0,00 %	33	0,58%	0	0,00 %
SEDE NACIONAL	51	0,04%	0	0,00%	0	0,00 %	51	100,00 %	0	0,00 %
SUCRE	1,358	1,11%	1,355	99,78 %	0	0,00 %	3	0,22%	0	0,00 %
TOLIMA	4,769	3,88%	4,753	99,66 %	0	0,00 %	16	0,34%	0	0,00 %
VALLE DEL CAUCA	12,442	10,13%	12,322	99,04 %	0	0,00 %	120	0,96%	0	0,00 %
VAUPES	97	0,08%	97	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	0	0,00 %
VICHADA	267	0,22%	267	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	0	0,00 %
Total general	122,833	100,00 %	121,826	99,18 %	60	0,05 %	934	0,76%	13	0,01 %

Fuente: "BD_Semestre_II_2025_Protección_VF" suministrada por la Dirección de Protección Especial

Según la información presentada en la tabla anterior se encontró que las Regionales Amazonas, Guainía, San Andrés, Vaupés y Vichada obtuvieron un resultado de **100%** (resaltadas en azul).

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 25 de 159

De los **122,833 Derechos de Petición solicitud de restablecimiento de Derechos (SRD)** recibidos en el segundo semestre de 2025, **se dio respuesta oportuna al 99,18%** (121,826), se presentaron en el **0,05%** (60) peticiones sin **respuesta en términos**. Así mismo, se encontró que el **0,76%** (934) peticiones se encontraban **sin respuesta dentro de términos** y el **0,01%** (13) peticiones en la Regional Antioquia se observaron **sin respuesta fuera de términos** de Ley para este tipo de petición (10 días hábiles).

Teniendo en cuenta lo establecido en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF* este tipo de petición está relacionado con la presunta amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, ante lo cual se debe dar una respuesta dentro de los términos de Ley para garantizar el restablecimiento y garantía de sus derechos; por lo tanto se requiere fortalecer las estrategias encaminadas a lograr el 100% de oportunidad en el trámite.

IN026-PQRS-RC-SDG-NC01-26 Oportunidad Respuesta DP - Derechos de Petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

Revisado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de **Derechos de Petición solicitud de restablecimiento de Derechos (SRD)** se encontró en el archivo denominado “*BD_Semestre_II_2025_Protección_VF*”, entregado por la Dirección de Protección Especial, que para el segundo semestre de 2025 las regionales Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Choco, Cordoba, Cundinamarca, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte De Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima, Valle Del Cauca y Sede Nacional presentaron resultado de inoportunidad en el trámite de este tipo de solicitudes.

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 52º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 1º de la Ley 1878 del 2018; Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; G1.RC. *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF. versión 9 del 30/12/2024, numeral 4.9.8.*

A continuación, se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre el segundo semestre 2025 y primer semestre 2025 para este tipo de petición:

Tabla 11. Comparativo número de Derechos de Petición – Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer y segundo semestre 2025

1er. Semestre 2025					2do. Semestre 2025					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	111,555	100%	111,022	96,89%		122,833	100%	121,826	99,18	2,36%

Fuente: Fuente: "BD_Semestre_II_2025_Protección_VF" suministrada por la Dirección de Protección Especial ICBF e Informe PQRS primer semestre 2025

Comparado el primer y segundo semestre de 2025, se presentó un incremento en la oportunidad del trámite a los derechos de petición **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** en un **2,36%**, pasando del **96,89%** al **99,18%**.

Continuando con el análisis, en lo relacionado con **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)**, presentó registro de **88,674** peticiones, de las cuales se observó que **59,652** cuentan con un término de tres meses para su trámite según lo consagrado en la Ley 2220 de 2022⁴; las demás tienen tiempo de 15 días para ser atendidas acorde con la Ley 1755 de 2015 **"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"**, como son: *Autorización para Venta de Inmuebles, Elaboración de Demanda, Incumplimiento Obligación Alimentaria – REDAM, Licencia Judicial para Venta de Inmuebles, Obtención de alimentos en el extranjero, Reconocimiento voluntario de Paternidad/Maternidad, Regulación internacional de visitas, Restitución Internacional, Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria, Solicitud de concepto cancelación de patrimonio familia, Trámite para la salida del país y Tramites Consulares."*

A continuación, se presentan los motivos de conciliaciones registradas:

Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – segundo semestre 2025

Motivo de la Petición	Total General	%
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	32,015	36,10%

⁴ Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.

Motivo de la Petición	Total General	%
Elaboración de Demanda	7,947	8,96%
Conciliables - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	7,315	8,25%
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	6,886	7,77%
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	5,499	6,20%
Conciliable - Revisión de custodia	5,013	5,65%
No registra	4,616	5,21%
Conciliable - Fijación de custodia	4,266	4,81%
Reconocimiento voluntario de Paternidad/Maternidad	3,411	3,85%
Incumplimiento Obligación Alimentaria – REDAM	2,965	3,34%
Solicitud de concepto cancelación de patrimonio familia	2,696	3,04%
Conciliable - Revisión de visitas	2,517	2,84%
Trámite para la salida del país	1,182	1,33%
Conciliable - Fijación de visitas	1,168	1,32%
Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89)	364	0,41%
Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	217	0,24%
Conciliable - Ofrecimiento de alimentos	194	0,22%
Restitución Internacional	136	0,15%
Tramites Consulares	77	0,09%
Licencia Judicial para Venta de Inmuebles	73	0,08%
Obtención de alimentos en el extranjero	41	0,05%
Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	39	0,04%
Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes	17	0,02%
Regulación internacional de visitas	15	0,02%
Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	3	0,00%
Conciliable - Fijación provisional de residencia separada	2	0,00%
Total general	88,674	100,00%

Fuente: "BD_Semestre_II_2025_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección Especial ICBF".

En la **Tabla 12**, se observa que los motivos conciliables registrados con mayor porcentaje fueron: **Alimentos, Visitas y Custodia** con un **36,10% (32,015)**, **Elaboración de demanda** con el **8,96% (7,947)**, **Revisión y/o modificación de cuota de alimentos** con el **8,25% (7,315)**, **Fijación de cuota de**

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 28 de 159

alimentos con un **7,77% (6,886)**, **Solicitud de concepto de divorcio – Notaría** con el **6,20% (5,499)**; **Conciliable - Revisión de custodia** con un **5,65% (5,013)**, **No registra motivo** en el **5,21% (4,616)**; **Conciliable - Fijación de custodia** con un **4,81% (4,266)**; Reconocimiento voluntario de **Paternidad/Maternidad** con el **3,85% (3,411)**, **Incumplimiento Obligación Alimentaria – REDAM** con un **3,34% (2,965)**, **Solicitud de concepto cancelación de patrimonio familia** con el **3,04% (2,696)** seguido de **Conciliable - Revisión de visitas** con un **2,84% (2,517)**, lo cual corresponde al **96,02% (85,146)** del total de peticiones de **Atención Extraprocesal (TAE)**.

El **3,98% restante (3,528)** de peticiones corresponden a conciliables relacionadas con los asuntos: *Trámite para la salida del país; Conciliable - Fijación de visitas; Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89); Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018; Conciliable - Ofrecimiento de alimentos; Restitución Internacional; Tramites Consulares; Licencia Judicial para Venta de Inmuebles; Obtención de alimentos en el extranjero; Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge; Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes; Regulación internacional de visitas; Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes; Conciliable - Fijación provisional de residencia separada.*

A partir de lo anterior, la OCI verificó en la base de datos el **tiempo transcurrido entre el registro de las actuaciones en el SIM y las acciones registradas por las Regionales para las peticiones con motivo Conciliable** variable "*Tiempo de Ley para respuesta*" sobre la cual la Dirección de Protección Especial registró "*3 meses Ley 2220 de 2022*"; el resultado se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 13. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2025

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 en términos de repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 fuera de términos para dar repuesta)	
	Cantida d	%	Cantida d	%	Cantida d	%	Cantida d	%	Cantida d	%
AMAZONAS	143	0,16%	142	99,30%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,70%
ANTIOQUIA	6,130	6,91%	5,906	96,35%	130	2,12%	85	1,39%	9	0,15%
ARAUCA	738	0,83%	735	99,59%	0	0,00%	1	0,14%	2	0,27%
ATLANTICO	4,140	4,67%	4,114	99,37%	0	0,00%	20	0,48%	6	0,14%
BOGOTA	18,917	21,33%	18,742	99,07%	0	0,00%	169	0,89%	6	0,03%
BOLIVAR	3,137	3,54%	3,131	99,81%	0	0,00%	6	0,19%	0	0,00%
BOYACA	2,589	2,92%	2,565	99,07%	0	0,00%	24	0,93%	0	0,00%
CALDAS	1,688	1,90%	1,673	99,11%	0	0,00%	15	0,89%	0	0,00%
CAQUETA	723	0,82%	722	99,86%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%
CASANARE	1,173	1,32%	1,157	98,64%	0	0,00%	16	1,36%	0	0,00%
CAUCA	2,285	2,58%	2,282	99,87%	0	0,00%	3	0,13%	0	0,00%
CESAR	3,459	3,90%	3,455	99,88%	0	0,00%	4	0,12%	0	0,00%
CHOCO	389	0,44%	389	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	2,971	3,35%	2,963	99,73%	0	0,00%	8	0,27%	0	0,00%
CUNDINAMARCA	5,125	5,78%	5,028	98,11%	0	0,00%	96	1,87%	1	0,02%
GUAINIA	121	0,14%	119	98,35%	0	0,00%	2	1,65%	0	0,00%
GUAVIARE	469	0,53%	468	99,79%	0	0,00%	1	0,21%	0	0,00%
HUILA	3,372	3,80%	3,354	99,47%	0	0,00%	18	0,53%	0	0,00%
LA GUAJIRA	1,111	1,25%	1,107	99,64%	0	0,00%	4	0,36%	0	0,00%
MAGDALENA	1,654	1,87%	1,645	99,46%	0	0,00%	9	0,54%	0	0,00%
META	2,925	3,30%	2,914	99,62%	0	0,00%	11	0,38%	0	0,00%

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 en términos de repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 fuera de términos para dar repuesta)	
	Cantida	%	Cantida	%	Cantida	%	Cantida	%	Cantida	%
NARIÑO	2,555	2,88%	2,547	99,69%	0	0,00%	8	0,31%	0	0,00%
NORTE DE SANTANDER	3,885	4,38%	3,875	99,74%	0	0,00%	10	0,26%	0	0,00%
PUTUMAYO	655	0,74%	654	99,85%	0	0,00%	1	0,15%	0	0,00%
QUINDIO	930	1,05%	921	99,03%	0	0,00%	9	0,97%	0	0,00%
RISARALDA	1,818	2,05%	1,797	98,84%	0	0,00%	21	1,16%	0	0,00%
SAN ANDRES	256	0,29%	253	98,83%	0	0,00%	3	1,17%	0	0,00%
SANTANDER	3,916	4,42%	3,849	98,29%	0	0,00%	67	1,71%	0	0,00%
SEDE NACIONAL	198	0,22%	185	93,43%	0	0,00%	13	6,57%	0	0,00%
SUCRE	679	0,77%	679	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOLIMA	3,600	4,06%	3,579	99,42%	0	0,00%	21	0,58%	0	0,00%
VALLE DEL CAUCA	6,734	7,59%	6,682	99,23%	0	0,00%	52	0,77%	0	0,00%
VAUPES	46	0,05%	46	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
VICHADA	143	0,16%	143	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	88,674	100,00%	87,821	99,04%	130	0,15%	698	0,79%	25	0,03%

Fuente: "BD_Semestre_II_2025_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección Especial ICBF".

Revisada la información presentada en la **Tabla 13**, se encontró que frente a los **88,674 Derechos de Petición - Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** relacionados con asuntos conciliables, se dio respuesta oportuna al **99,04% (87,821)**, el **0,15 (130)** se atendió fuera del término establecido y el **0,03% (25)** se observaron sin respuesta fuera de los términos de Ley "3 meses Ley 2220 de 2022".

De lo anterior, se observó recurrencia respecto al primer semestre de 2025 en las Regionales **Amazonas, Antioquia, Arauca y Bogotá**, en las que se evidencia la necesidad de fortalecer el control de los tiempos de respuesta y garantizar los plazos establecidos en la Ley.

IN026-PQRS-DP-SDG-NC02-26 Oportunidad Respuesta DP - Trámite de Atención Extraprocesal (TAE).

En relación con la oportunidad en el trámite de peticiones **Derechos de Petición - Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)**, de acuerdo con la información reportada por la Dirección de Protección Especial ICBF, en la base de datos denominada "BD_Semestre_II_2025_Protección_VF" se observó en el segundo semestre 2025 que del **100% (88,674)** peticiones el **0,15% (130)** presentaron inoportunidad en la respuesta y el **0,03% (25)** se encontraban sin respuesta fuera de términos de Ley con corte al 31/12/2025 (regionales resaltadas en amarillo en la tabla 13).

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 99º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 3º de la Ley 1878 de 2018; Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF Versión 9 del 30/12/2024, numeral 4.9.7.

Siguiendo con el análisis de las peticiones reportadas por la Dirección de Protección Especial, se muestra el resultado de la verificación por parte de la OCI en la oportunidad del trámite de las peticiones **Inobservancia de Derechos:**

Tabla 14. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – segundo semestre 2025

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 dentro de los términos para dar repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 fuera de términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	6	0,64%	4	66,67%	1	16,67%	0	0,00%	1	16,67%
ANTIOQUIA	44	4,67%	17	38,64%	4	9,09%	0	0,00%	23	52,27%

Sede Nacional / Regional	Total gener al	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 dentro de los términos para dar repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2025 fuera de términos para dar respuesta)	
			Cantida d	%	Cantida d	%	Cantida d	%	Cantida d	%
ARAUCA	9	0,95%	6	66,67%	1	11,11 %	0	0,00 %	2	22,22%
ATLANTICO	32	3,39%	26	81,25%	0	0,00%	0	0,00 %	6	18,75%
BOGOTA	146	15,48 %	71	48,63%	17	11,64 %	2	1,37 %	56	38,36%
BOLIVAR	59	6,26%	38	64,41%	3	5,08%	4	6,78 %	14	23,73%
BOYACA	30	3,18%	19	63,33%	3	10,00 %	1	3,33 %	7	23,33%
CALDAS	11	1,17%	5	45,45%	3	27,27 %	0	0,00 %	3	27,27%
CAQUETA	4	0,42%	4	100,00 %	0	0,00%	0	0,00 %	0	0,00%
CASANARE	35	3,71%	30	85,71%	0	0,00%	0	0,00 %	5	14,29%
CAUCA	36	3,82%	31	86,11%	0	0,00%	0	0,00 %	5	13,89%
CESAR	19	2,01%	16	84,21%	0	0,00%	0	0,00 %	3	15,79%
CHOCO	7	0,74%	5	71,43%	0	0,00%	0	0,00 %	2	28,57%
CORDOBA	45	4,77%	40	88,89%	2	4,44%	0	0,00 %	3	6,67%
CUNDINAMAR CA	72	7,64%	54	75,00%	4	5,56%	0	0,00 %	14	19,44%
GUAINIA	2	0,21%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00 %	1	50,00%
HUILA	17	1,80%	12	70,59%	2	11,76 %	0	0,00 %	3	17,65%
LA GUAJIRA	23	2,44%	5	21,74%	1	4,35%	0	0,00 %	17	73,91%
MAGDALENA	55	5,83%	29	52,73%	8	14,55 %	1	1,82 %	17	30,91%
META	38	4,03%	30	78,95%	1	2,63%	1	2,63 %	6	15,79%
NARIÑO	28	2,97%	21	75,00%	0	0,00%	1	3,57 %	6	21,43%
NORTE DE SANTANDER	42	4,45%	33	78,57%	0	0,00%	3	7,14 %	6	14,29%
PUTUMAYO	4	0,42%	4	100,00 %	0	0,00%	0	0,00 %	0	0,00%

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO		Versión 2	Página 33 de 159

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2025 dentro de los términos para dar repuesta)		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2025 fuera de términos para dar respuesta)	
			Cantida d	%	Cantida d	%	Cantida d	%	Cantida d	%
QUINDIO	9	0,95%	5	55,56%	0	0,00%	0	0,00 %	4	44,44%
RISARALDA	27	2,86%	23	85,19%	0	0,00%	0	0,00 %	4	14,81%
SAN ANDRES	3	0,32%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00 %	2	66,67%
SANTANDER	16	1,70%	11	68,75%	1	6,25%	1	6,25 %	3	18,75%
SUCRE	3	0,32%	2	66,67%	1	33,33 %	0	0,00 %	0	0,00%
TOLIMA	55	5,83%	42	76,36%	3	5,45%	0	0,00 %	10	18,18%
VALLE DEL CAUCA	55	5,83%	32	58,18%	4	7,27%	4	7,27 %	15	27,27%
VAUPES	3	0,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %	3	100,00 %
VICHADA	8	0,85%	3	37,50%	1	12,50 %	0	0,00 %	4	50,00%
Total general	943	100%	620	65,75 %	60	6,36 %	18	1,91 %	245	25,98 %

Fuente: "BD_Semestre_II_2025_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección Especial ICBF".

En la tabla anterior, se encontró que de las **943 peticiones Inobservancia de Derechos** registradas en SIM el **65,75% (620)** se respondieron en el tiempo establecido⁵.

En relación con el semestre anterior, se evidenció una diferencia desfavorable del **0,98%** en la oportunidad del trámite de estas peticiones, pasando del **66,73% al 65,75%**.

Debido a que este tipo de petición está relacionado con el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa/acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, ante las cuales se debe movilizar la atención o acceso a los servicios del Sistema Nacional de Bienestar Familiar a fin de garantizar, permitir o procurar la protección integral y el ejercicio pleno de los

⁵ ICBF (2023). G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 9 del 30/12/2024.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 34 de 159

derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros, que se encuentren en el territorio colombiano, o nacionales que se encuentren fuera de él, se deben fortalecer las estrategias encaminadas a lograr el 100% de oportunidad en el trámite para garantizar la protección integral y el ejercicio pleno de los derechos.

IN026-PQRS-DP-SDG-NC03-26 Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos

Respecto a la oportunidad en el trámite de peticiones *inobservancia de Derechos*, de acuerdo con la información reportada por la Dirección de Protección Especial ICBF en la base de datos denominada “BD_Semestre_II_2025_Protección_VF”, se observó en el segundo semestre 2025 que del **100%** (943) el **25,98%** (245) peticiones registran sin respuesta y **6,36%** (60) peticiones con respuesta fuera de los términos de ley (10 días) establecidos, lo anterior con corte al 31/12/2025. El **93,75%** (32) regionales presentaron inoportunidad en las respuestas (regionales resaltadas en amarillo en la tabla 14).

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 99º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 3º de la Ley 1878 de 2018; Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF Versión 9 del 30/12/2024, numeral 4.9.9.

Lo anterior, **evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 02** (*Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos*) producto de los informes de PQRS correspondientes al segundo semestre 2024 y primer semestre 2025 notificados el 04/04/2025 y 30/09/2025 respectivamente; las Regionales que fueron recurrentes en la inoportunidad del trámite fueron: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Tolima, Valle del Cauca.

A continuación, se presenta el **análisis** de la oportunidad en el trámite **de las peticiones reportadas por la Dirección de Relación con la Ciudadanía**.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 35 de 159

Tabla 15. Total, Peticiones vs Tiempo de Respuesta – segundo semestre 2025

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	157,402	42,95 %	145,260	92,29 %	12,142	7,71 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	122,833	33,51 %	121,938	99,27 %	518	0,42 %	290	0,24 %	87	0,07 %
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	45,108	12,31 %	41,664	92,36 %	750	1,66 %	443	0,98 %	2,251	4,99 %
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	18,909	5,16 %	18,747	99,14 %	161	0,85 %	0	0,00 %	1	0,01 %
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	5,625	1,53 %	4,052	72,04 %	1573	27,96 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Orientación en Derecho de Familia	4,838	1,32 %	4,812	99,46 %	0	0,00 %	5	0,10 %	21	0,43 %
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	3,881	1,06 %	3,738	96,32 %	86	2,22 %	40	1,03 %	17	0,44 %
Derecho de Petición - Reclamos	3,787	1,03 %	3,613	95,41 %	119	3,14 %	40	1,06 %	15	0,40 %
Derecho de Petición - Quejas	2,107	0,57 %	2,016	95,68 %	56	2,66 %	27	1,28 %	8	0,38 %
Inobservancia de derechos	943	0,26 %	0	0,00 %	0	0,00 %	929*	98,52 %	14	1,48 %
Atención en Crisis	534	0,15 %	449	84,08 %	85	15,92 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Derecho de Petición - Sugerencias	346	0,09 %	335	96,82 %	8	2,31 %	1	0,29 %	2	0,58 %

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
Trámite Búsqueda de Orígenes	200	0,05 %	196	98,00 %	2	1,00%	2	1,00%	0	0,00 %
Total general	366,513	100,0 0%	346,82 0	94,63 %	15,500	4,23 %	1,777	0,48 %	2,416	0,66 %

Fuente: "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

*** Se reportan un total de 927 peticiones sin respuesta en las que no se reporta el término legales**

Según la **tabla 15**, se puede concluir que el **94,63%** (346,820) peticiones **fueron atendidas oportunamente acorde con los tiempos legalmente establecidos**. Adicionalmente, según lo reportado del *Sistema de Información Misional – SIM* al 31/12/2025 se identificó que, de las peticiones reportadas sin respuesta el **0,66%** (2,416) se encontraban fuera de términos para su trámite.

A continuación, se presenta el **comportamiento detallado por Regional** en relación con las **366,513 peticiones**:

Tabla 16. Total Peticiones Vs Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2025

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
AMAZONAS	560	0,15%	534	95,36 %	17	3,04 %	8	1,43 %	1	0,19 %
ANTIOQUIA	17,527	4,78%	16,717	95,38 %	297	1,69 %	168	0,96 %	345	2,06 %
ARAUCA	1,473	0,40%	1,424	96,67 %	20	1,36 %	11	0,75 %	18	1,26 %

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
ATLANTICO	10,040	2,74%	9,828	97,89 %	32	0,32 %	74	0,74 %	106	1,08 %
BOGOTA	51,370	14,02%	50,109	97,55 %	522	1,02 %	360	0,70 %	379	0,76 %
BOLIVAR	6,148	1,68%	5,934	96,52 %	18	0,29 %	87	1,42 %	109	1,84 %
BOYACA	7,168	1,96%	7,031	98,09 %	17	0,24 %	61	0,85 %	59	0,84 %
CALDAS	6,407	1,75%	6,277	97,97 %	37	0,58 %	40	0,62 %	53	0,84 %
CAQUETA	1,959	0,53%	1,919	97,96 %	14	0,71 %	8	0,41 %	18	0,94 %
CASANARE	2,320	0,63%	2,282	98,36 %	2	0,09 %	16	0,69 %	20	0,88 %
CAUCA	5,120	1,40%	5,031	98,26 %	24	0,47 %	45	0,88 %	20	0,40 %
CESAR	4,325	1,18%	4,254	98,36 %	3	0,07 %	30	0,69 %	38	0,89 %
CHOCO	1,077	0,29%	1,067	99,07 %	2	0,19 %	7	0,65 %	1	0,09 %
CORDOBA	5,887	1,61%	5,759	97,83 %	40	0,68 %	52	0,88 %	36	0,63 %
CUNDINAMARCA	15,578	4,25%	14,869	95,45 %	278	1,78 %	153	0,98 %	278	1,87 %
GUAINIA	593	0,16%	571	96,29 %	16	2,70 %	4	0,67 %	2	0,35 %
GUAVIARE	769	0,21%	759	98,70 %	9	1,17 %	1	0,13 %	0	0,00 %

Sede Nacional / Regional	Total gener al	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
HUILA	7,235	1,97%	7,149	98,81 %	18	0,25 %	21	0,29 %	47	0,66 %
LA GUAJIRA	3,149	0,86%	3,017	95,81 %	42	1,33 %	40	1,27 %	50	1,66 %
MAGDALENA	4,670	1,27%	4,525	96,90 %	5	0,11 %	71	1,52 %	69	1,52 %
META	6,047	1,65%	5,912	97,77 %	37	0,61 %	51	0,84 %	47	0,79 %
NARIÑO	6,629	1,81%	6,568	99,08 %	21	0,32 %	34	0,51 %	6	0,09 %
NORTE DE SANTANDER	6,796	1,85%	6,656	97,94 %	14	0,21 %	70	1,03 %	56	0,84 %
PUTUMAYO	2,061	0,56%	2,037	98,84 %	10	0,49 %	6	0,29 %	8	0,39 %
QUINDIO	2,985	0,81%	2,921	97,86 %	11	0,37 %	16	0,54 %	37	1,27 %
RISARALDA	7,283	1,99%	7,053	96,84 %	84	1,15 %	47	,	99	1,40 %
SAN ANDRES	459	0,13%	454	98,91 %	1	0,22 %	3	0,65 %	1	0,22 %
SANTANDER	8,284	2,26%	8,041	97,07 %	81	0,98 %	46	0,56 %	116	1,44 %
SEDE NACIONAL	14,252 2	38,89%	12,908 9	90,57 %	13,384	9,39 %	26	0,02 %	23	0,02 %
SUCRE	2,388	0,65%	2,366	99,08 %	1	0,04 %	8	0,34 %	13	0,55 %
TOLIMA	8,868	2,42%	8,697	98,07 %	33	0,37 %	68	0,77 %	70	0,80 %

Sede Nacional / Regional	Total gener al	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Petitionen que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
VALLE DEL CAUCA	18,070	4,93%	17,292	95,69 %	367	2,03 %	127	0,70 %	284	1,64 %
VAUPES	198	0,05%	164	82,83 %	28	14,14 %	3	1,52 %	3	1,83 %
VICHADA	548	0,15%	514	93,80 %	15	2,74 %	15	2,74 %	4	0,78 %
Total general	366,5 13	100,00 %	346,82 0	94,63 %	15,500	4,23 %	1,777	0,48 %	2,416	0,66 %

Fuente: "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

En la tabla anterior se observa que el **94,63%** (346,820) **de las peticiones fueron tramitadas acorde con los tiempos definidos**, el **4,23%** (15,500) peticiones se respondieron fuera de términos, el **0,48%** (1,777) se observaron sin respuesta dentro de términos de Ley y el **0,66%** (2,416) sin respuesta fuera de términos de Ley con corte al 31/12/2025.

Tabla 17. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2025 y segundo semestre 2025

1er. Semestre 2025					2do. Semestre 2025					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	347,764	100%	344,475	98,53%		366,513	100%	346,820	94,63%	-3,96%

Fuente: Fuente: Base "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS primer semestre 2025

Comparando el segundo semestre 2025 con el semestre inmediatamente anterior, se encontró disminución porcentual del **3,96%** en la **oportunidad de trámite** de los **Derechos de Petición** presentando desmejora en la oportunidad en comparación al semestre anterior.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 40 de 159

Al verificar la oportunidad de respuesta a los **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** del segundo semestre 2025 se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 18. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional segundo semestre 2025

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Petitionen que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
AMAZONAS	68	0,15%	53	77,94 %	13	19,12 %	1	1,47 %	1	1,47 %
ANTIOQUIA	2,606	5,78%	2,033	78,01 %	194	7,44 %	62	2,38 %	317	12,16 %
ARAUCA	313	0,69%	283	90,42 %	16	5,11 %	1	0,32 %	13	4,15 %
ATLANTICO	2,435	5,40%	2,292	94,13 %	9	0,37 %	31	1,27 %	103	4,23 %
BOGOTA	9,487	21,03 %	8,912	93,94 %	71	0,75 %	135	1,42 %	369	3,89 %
BOLIVAR	821	1,82%	696	84,77 %	9	1,10 %	8	0,97 %	108	13,15 %
BOYACA	1,414	3,13%	1,328	93,92 %	11	0,78 %	20	1,41 %	55	3,89 %
CALDAS	1,369	3,03%	1,291	94,30 %	19	1,39 %	7	0,51 %	52	3,80 %
CAQUETA	418	0,93%	391	93,54 %	7	1,67 %	2	0,48 %	18	4,31 %
CASANARE	516	1,14%	495	95,93 %	2	0,39 %	0	0,00 %	19	3,68 %
CAUCA	836	1,85%	799	95,57 %	12	1,44 %	6	0,72 %	19	2,27 %
CESAR	662	1,47%	617	93,20 %	0	0,00 %	7	1,06 %	38	5,74 %
CHOCO	101	0,22%	98	97,03 %	2	1,98 %	0	0,00 %	1	0,99 %
CORDOBA	621	1,38%	579	93,24 %	4	0,64 %	2	0,32 %	36	5,80 %
CUNDINAMARCA	2,715	6,02%	2,309	85,05 %	114	4,20 %	43	1,58 %	249	9,17 %
GUAINIA	129	0,29%	118	91,47 %	9	6,98 %	0	0,00 %	2	1,55 %
GUAVIARE	212	0,47%	205	96,70 %	7	3,30 %	0	0,00 %	0	0,00 %
HUILA	1,442	3,20%	1,386	96,12 %	8	0,55 %	1	0,07 %	47	3,26 %
LA GUAJIRA	222	0,49%	191	86,04 %	7	3,15 %	3	1,35 %	21	9,46 %
MAGDALENA	1,144	2,54%	1,066	93,18 %	3	0,26 %	6	0,52 %	69	6,03 %
META	1,223	2,71%	1,157	94,60 %	13	1,06 %	6	0,49 %	47	3,84 %

Sede Nacional / Regional	Total gener al	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
NARIÑO	1,135	2,52%	1,111	97,89 %	14	1,23 %	5	0,44 %	5	0,44 %
NORTE DE SANTANDER	1,336	2,96%	1,264	94,61 %	5	0,37 %	19	1,42 %	48	3,59 %
PUTUMAYO	336	0,74%	321	95,54 %	7	2,08 %	0	0,00 %	8	2,38 %
QUINDIO	602	1,33%	556	92,36 %	8	1,33 %	2	0,33 %	36	5,98 %
RISARALDA	1,307	2,90%	1,173	89,75 %	30	2,30 %	8	0,61 %	96	7,35 %
SAN ANDRES	107	0,24%	106	99,07 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,93 %
SANTANDER	1,489	3,30%	1,314	88,25 %	41	2,75 %	22	1,48 %	112	7,52 %
SEDE NACIONAL	3,663	8,12%	3,631	99,13 %	18	0,49 %	13	0,35 %	1	0,03 %
SUCRE	576	1,28%	558	96,88 %	1	0,17 %	5	0,87 %	12	2,08 %
TOLIMA	2,822	6,26%	2,732	96,81 %	15	0,53 %	6	0,21 %	69	2,45 %
VALLE DEL CAUCA	2,841	6,30%	2,478	87,22 %	67	2,36 %	22	0,77 %	274	9,64 %
VAUPES	23	0,05%	19	82,61 %	1	4,35 %	0	0,00 %	3	13,04 %
VICHADA	117	0,26%	102	87,18 %	13	11,11 %	0	0,00 %	2	1,71 %
Total general	45,108	100,00 %	41,664	92,36 %	750	1,66%	443	0,98 %	2.251	4,99%

Fuente: Base "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

La **Tabla 18**, muestra que frente a los **45,108 Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** recibidos en el segundo semestre de 2025 **se dio trámite oportuno al 92,36%** (41,664); sin embargo, ninguna regional o dependencia de la Sede de la Dirección General, respondió el 100% de peticiones dentro de los términos de Ley.

Respecto al número de **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite**, se presenta el comparativo a nivel Nacional / Regional **con respuesta oportuna** del segundo semestre 2025 en relación con el primer semestre 2025:

Tabla 19. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación con trámite a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2025 y segundo semestre 2025

1er. Semestre 2025					2do. Semestre 2025					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		
	general		Cantidad	%		general		Cantidad	%	
	42,107	100,00%	41,281	98,20%		45,108	100,00%	41,664	92,36%	

Fuente: Base "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS primer semestre 2025

Al comparar el segundo semestre 2025 respecto al primer semestre 2025, se presentó **disminución porcentual** en la oportunidad del trámite a los *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite*, pasando del **98.20%** al **92,36%**.

IN026-PQRS-RC-SDG-NC04-26 Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite

Al verificar la Base de Datos denominada "OCI 2do semestre", entregada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a la OCI, se encontró que en el segundo semestre de 2025 el **1,66%** (750) de los ***Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite***, se encontraban con registro de trámite fuera de término y el **4,99%** (2,251) se observaron sin respuesta fuera de términos de Ley con corte al 31/12/2025.

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 9 del 30/12/2024, numeral 4.9.2.

Lo anterior evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 03 producto de los informes de PQRS correspondientes al primer semestre 2024 comunicado el 01/10/2024, segundo semestre 2024 comunicado el 04/04/2025 y primer semestre de 2025 comunicado el 30/09/2025.

A continuación, se presentan los **resultados de la verificación de oportunidad** con relación al cumplimiento del tiempo de respuesta a los ***Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición*** recibidos a nivel Nacional:

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO		Versión 2	Página 43 de 159

Tabla 20. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2025

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Petitionen que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	2	0,05%	2	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
ANTIOQUIA	250	6,44%	220	88,00%	24	9,60%	3	1,20%	3	1,20 %
ARAUCA	5	0,13%	4	80,00%	1	20,00 %	0	0,00%	0	0,00 %
ATLANTICO	187	4,82%	182	97,33%	4	2,14%	0	0,00%	1	0,53 %
BOGOTA	849	21,88%	841	99,06%	6	0,71%	2	0,24%	0	0,00 %
BOLIVAR	141	3,63%	133	94,33%	3	2,13%	4	2,84%	1	0,71 %
BOYACA	157	4,05%	154	98,09%	0	0,00%	3	1,91%	0	0,00 %
CALDAS	86	2,22%	86	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
CAQUETA	51	1,31%	47	92,16%	4	7,84%	0	0,00%	0	0,00 %
CASANARE	22	0,57%	22	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
CAUCA	113	2,91%	113	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
CESAR	81	2,09%	81	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
CHOCO	36	0,93%	36	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
CORDOBA	93	2,40%	87	93,55%	4	4,30%	2	2,15%	0	0,00 %
CUNDINAMARCA	222	5,72%	204	91,89%	15	6,76%	3	1,35%	0	0,00 %
GUAINIA	1	0,03%	1	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
GUAVIARE	6	0,15%	6	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
HUILA	139	3,58%	137	98,56%	2	1,44%	0	0,00%	0	0,00 %
LA GUAJIRA	140	3,61%	123	87,86%	7	5,00%	3	2,14%	7	5,00 %
MAGDALENA	97	2,50%	88	90,72%	1	1,03%	8	8,25%	0	0,00 %
META	47	1,21%	47	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %
NARIÑO	147	3,79%	145	98,64%	1	0,68%	1	0,68%	0	0,00 %
NORTE DE SANTANDER	83	2,14%	77	92,77%	1	1,20%	1	1,20%	4	4,82 %

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
PUTUMAYO	15	0,39%	13	86,67%	2	13,33%	0	0,00%	0	0,00%
QUINDIO	70	1,80%	69	98,57%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,43%
RISARALDA	148	3,81%	146	98,65%	1	0,68%	1	0,68%	0	0,00%
SAN ANDRES	15	0,39%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SANTANDER	154	3,97%	152	98,70%	0	0,00%	2	1,30%	0	0,00%
SEDE NACIONAL	101	2,60%	93	92,08%	3	2,97%	5	4,95%	0	0,00%
SUCRE	63	1,62%	63	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOLIMA	83	2,14%	81	97,59%	2	2,41%	0	0,00%	0	0,00%
VALLE DEL CAUCA	267	6,88%	262	98,13%	4	1,50%	1	0,37%	0	0,00%
VAUPES	2	0,05%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
VICHADA	8	0,21%	6	75,00%	1	12,50%	1	12,50%	0	0,00%
Total general	3,881	100,00%	3,738	96,32%	86	2,22%	40	1,07%	17	0,44%

Fuente: Base "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

En la **Tabla 20**, se observa que de los **3,881 Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos durante el segundo semestre 2025 se dio **trámite oportuno** al **96,32%** (3,738). En color azul se resaltan las Regionales que registraron respuesta oportuna al **100%**.

Sin embargo, el **2,22%** (86) peticiones se respondieron fuera de términos y el **0,44%** (17) se observaron **sin respuesta fuera de término** con corte al 31/12/2025 en las Regionales resaltadas en amarillo de la tabla 20.

En la tabla 21 se observa que la Regional La Guajira presentó el **41,01%** (7) peticiones sin respuesta fuera de términos de Ley, seguido por Regional Norte de Santander con el **23,52%** (4) y Antioquia con el **17,68%** (3) con corte al 31/12/2025.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 45 de 159

Tabla 21. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición con Respuesta Fuera de Término - segundo semestre 2025

Regional	Motivo / Modalidad	Peticiones fuera de término	Porcentaje	Promedio días vencidos
ANTIOQUIA	Modalidad Institucional - Primera Infancia	3	17,65%	28
ATLANTICO	Modalidad Familiar - Comunitaria - Primera Infancia	1	5,88%	12
BOLIVAR	Modalidad Familiar - Comunitaria - Primera Infancia	1	5,88%	3
LA GUAJIRA	Modalidad Propia e Intercultural - Primera Infancia	2	11,76%	29
	Modalidad Familiar - Comunitaria - Primera Infancia	2	11,76%	8
	Modalidad Institucional - Primera Infancia	3	17,65%	31
NORTE DE SANTANDER	Certificación Madres Comunitarias/Información Beneficios	1	5,88%	7
	Modalidad Propia e Intercultural - Primera Infancia	1	5,88%	7
	Modalidad Familiar - Comunitaria - Primera Infancia	2	11,76%	5
QUINDIO	Modalidad Institucional - Primera Infancia	1	5,88%	48
TOTAL		17	100%	17

Fuente: Base "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

A continuación, se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre el primer semestre 2025 y el segundo semestre 2025 para este tipo de petición:

Tabla 22. Comparativo número de Derechos de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2025 y segundo semestre 2025

1er. semestre 2025					2do. semestre 2025					Variación %
Sede Nal/Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
		4,946	100,0%	4,882		99,01%		3,881	100,0%	
										-2,42%

Fuente: Base "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS primer semestre 2025

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 46 de 159

Comparando el primer y segundo semestre de 2025, se presentó disminución porcentual en la oportunidad del trámite a los derechos de petición **Atención por Ciclos de Vida y Nutrición**, dado que pasó del **99,01%** al **96.32%**.

IN026-PQRS-RC-SDG-NC05-26 Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición

Revisado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los derechos de petición **Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** se encontró en el archivo denominado "OCI 2do semestre", entregado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía que, para el segundo semestre de 2025, el **2,2%** (86) de las peticiones registraron respuesta fuera de término de Ley y el **0,44%** (17) estaban sin respuesta fuera de términos con corte al 31/12/2025. Las regionales Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caquetá, Córdoba, Cundinamarca, Huila, La Guajira, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, Tolima, Valle del Cauca, Vichada y la Sede Nacional presentaron inoportunidad en el trámite de este tipo de peticiones. (resaltadas en amarillo). (ver tabla 20).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF. versión 9 del 30/12/2024, numeral 4.9.3.

Lo descrito muestra **recurrencia de la No Conformidad No. 04. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** producto de los informes de PQRS correspondientes al primer semestre 2024 comunicado el 01/10/2024, segundo semestre 2024 comunicado el 04/04/2025 y primer semestre de 2025 comunicado el 30/09/2025.

En la siguiente tabla se detalla el resultado de la verificación en la oportunidad del trámite de los **Derechos de Petición - Reclamos**.

Tabla 23. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – segundo semestre 2025

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Petitionen que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	3	0,08%	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%
ANTIOQUIA	324	8,56%	302	93,21%	20	6,17%	2	0,62%	0	0,00%
ARAUCA	14	0,37%	12	85,71%	0	0,00%	0	0,00%	2	14,29%
ATLANTICO	166	4,38%	161	96,99%	3	1,81%	2	1,20%	0	0,00%
BOGOTA	445	11,75%	435	97,75%	5	1,12%	5	1,12%	0	0,00%
BOLIVAR	128	3,38%	125	97,66%	2	1,56%	1	0,78%	0	0,00%
BOYACA	164	4,33%	163	99,39%	0	0,00%	1	0,61%	0	0,00%
CALDAS	222	5,86%	214	96,40%	5	2,25%	3	1,35%	0	0,00%
CAQUETA	55	1,45%	55	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CASANARE	39	1,03%	39	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CAUCA	85	2,24%	85	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CESAR	92	2,43%	89	96,74%	0	0,00%	3	3,26%	0	0,00%
CHOCO	27	0,71%	27	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	112	2,96%	109	97,32%	2	1,79%	1	0,89%	0	0,00%
CUNDINAMARCA	238	6,28%	186	78,15%	42	17,65%	4	1,68%	6	2,52%
GUAINIA	4	0,11%	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
GUAVIARE	4	0,11%	4	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
HUILA	140	3,70%	140	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
LA GUAJIRA	54	1,43%	50	92,59%	1	1,85%	2	3,70%	1	1,85%
MAGDALENA	73	1,93%	71	97,26%	0	0,00%	2	2,74%	0	0,00%
META	61	1,61%	61	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
NARIÑO	125	3,30%	123	98,40%	1	0,80%	0	0,00%	1	0,80%
NORTE DE SANTANDER	111	2,93%	107	96,40%	0	0,00%	3	2,70%	1	0,90%
PUTUMAYO	21	0,55%	21	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
QUINDIO	44	1,16%	44	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
RISARALDA	78	2,06%	73	93,59%	5	6,41%	0	0,00%	0	0,00%
SAN ANDRES	4	0,11%	4	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SANTANDER	232	6,13%	207	89,22%	19	8,19%	3	1,29%	3	1,29%
SEDE NACIONAL	107	2,83%	106	99,07%	0	0,00%	1	0,93%	0	0,00%
SUCRE	80	2,11%	79	98,75%	0	0,00%	1	1,25%	0	0,00%
TOLIMA	189	4,99%	184	97,35%	4	2,12%	1	0,53%	0	0,00%

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO		Versión 2	Página 49 de 159

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Petitionen que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantida d	%	Cantida d	%	Cantida d	%	Cantida d	%
VALLE DEL CAUCA	325	8,58%	314	96,62%	5	1,54%	5	1,54%	1	0,31%
VICHADA	21	0,55%	21	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	3,787	100,00 %	3,613	95,41 %	119	3,14 %	40	1,06 %	15	0,40 %

Fuente: Base "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

En la **tabla 23** se observa que **de los 3,787 Derechos de Petición – Reclamos** recibidos en el segundo semestre de 2025 a nivel Nacional el **95,41%** (3,613) fueron tramitados oportunamente (resaltadas en azul) en las siguientes Regionales: *Caquetá, Casanare, Cauca, Choco, Guaviare, Huila, Meta, Putumayo, Quindío, San Andres y Vichada*. Así mismo, se identificaron 40 peticiones (1.06%) que no registraban respuesta al 31/12/2025 encontrándose dentro de los términos para dar respuesta.

En la siguiente tabla se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre el primer semestre 2025 y el segundo semestre 2025 para este tipo de petición:

Tabla 24. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2025 y segundo semestre 2025

1er. Semestre 2025					2do. Semestre 2025					Variación
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	3,782	100,00%	3,759	98,08%		3,787	100,00%	3,613	95,41%	-4,01%

Fuente: "Base "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS primer semestre 2025

Comparado el primer semestre de 2025 frente al segundo semestre 2025, se observó una **disminución** en la oportunidad del trámite de **Derechos de Petición – Reclamos**, pasando del **98,08%** al **95,41%**.

IN026-PQRS-RC-SDG-NC06-26 Oportunidad Respuesta DP – Reclamos

Verificado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición - *Reclamos* para el segundo semestre de 2025, mediante revisión de la Base de Datos denominada *Base "OCI 2do semestre*, entregada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a la OCI, se encontró que el **3,14%** (119) **Reclamos** se encontraban registrados con respuestas fuera de término legal y el **0,40%** (15) peticiones estaban sin respuesta fuera de términos con corte al 31/12/2025; las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad son: *Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caldas, Cordoba, Cundinamarca, Guainía, La Guajira, Nariño, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Tolima y Valle del Cauca* (Ver tabla 23).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF. versión 9 del 30/12/2024, numeral 4.9.5.

Lo anterior evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 06. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos producto de los informes de PQRS correspondientes al primer semestre 2024 comunicado el 01/10/2024, segundo semestre 2024 notificado el 04/04/2025 y primer semestre de 2025 comunicado el 30/09/2025.

A continuación, se muestra el **resultado de la verificación de oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición Queja:**

Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - segundo semestre 2025

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	3	0,14%	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%

Regional	Total gener al	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
ANTIOQUIA	143	6,79%	130	90,91 %	9	6,29 %	1	0,70 %	3	2,31 %
ARAUCA	9	0,43%	7	77,78 %	1	11,11 %	0	0,00 %	1	14,29 %
ATLANTICO	49	2,33%	48	97,96 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	2,08 %
BOGOTA	509	24,16%	487	95,68 %	11	2,16 %	10	1,96 %	1	0,21 %
BOLIVAR	21	1,00%	21	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
BOYACA	70	3,32%	68	97,14 %	0	0,00 %	2	2,86 %	0	0,00 %
CALDAS	45	2,14%	44	97,78 %	1	2,22 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CAQUETA	12	0,57%	12	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CASANARE	16	0,76%	16	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CAUCA	21	1,00%	21	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CESAR	29	1,38%	29	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CHOCO	4	0,19%	4	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CORDOBA	31	1,47%	30	96,77 %	1	3,23 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CUNDINAMARCA	98	4,65%	91	92,86 %	6	6,12 %	1	1,02 %	0	0,00 %
GUAINIA	2	0,09%	2	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
GUAVIARE	4	0,19%	4	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
HUILA	50	2,37%	49	98,00 %	0	0,00 %	1	2,00 %	0	0,00 %
LA GUAJIRA	6	0,28%	4	66,67 %	0	0,00 %	1	16,67 %	1	25,00 %
MAGDALENA	16	0,76%	16	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
META	53	2,52%	52	98,11 %	0	0,00 %	1	1,89 %	0	0,00 %
NARIÑO	64	3,04%	62	96,88 %	1	1,56 %	1	1,56 %	0	0,00 %
NORTE DE SANTANDER	34	1,61%	32	94,12 %	0	0,00 %	1	2,94 %	1	3,13 %
PUTUMAYO	30	1,42%	29	96,67 %	0	0,00 %	1	3,33 %	0	0,00 %
QUINDIO	25	1,19%	22	88,00 %	0	0,00 %	3	12,00 %	0	0,00 %
RISARALDA	38	1,80%	33	86,84 %	4	10,53 %	1	2,63 %	0	0,00 %

Regional	Total gener al	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
SAN ANDRES	5	0,24%	5	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
SANTANDER	61	2,90%	54	88,52 %	7	11,48 %	0	0,00 %	0	0,00 %
SEDE NACIONAL	425	20,17%	411	96,71 %	12	2,82 %	2	0,47 %	0	0,00 %
SUCRE	8	0,38%	8	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
TOLIMA	76	3,61%	76	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
VALLE DEL CAUCA	145	6,88%	144	99,31 %	0	0,00 %	1	0,69 %	0	0,00 %
VICHADA	5	0,24%	4	80,00 %	1	20,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Total general	2,107	100,00 %	2,016	95,68 %	56	2,66 %	27	1,28 %	8	0,38 %

Fuente: "Base "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

De la tabla anterior, se puede analizar que de los **2,107 Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el segundo semestre de 2025 el **95,68%** (2,016) fueron tramitadas dentro de los términos legalmente definidos, regionales resaltadas en azul, el **2,66%** (56) peticiones fueron respondidas fuera de los términos de Ley y el **0,38%** (8) fueron peticiones sin respuesta fuera del término legal establecido con corte al 31/12/2025, en las regionales Antioquia (3), Arauca (1), Atlántico (1), Bogotá (1), La Guajira (1) y Norte de Santander (1).

IN026-PQRS-RC-SDG-NC07-26 Oportunidad Respuesta DP – Quejas

Analizado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición – *Quejas* para el segundo semestre 2025 según revisión de la Base de Datos denominada *Base "OCI 2do semestre*, entregada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a la OCI, se encontró que el **2,66%** (56) peticiones se respondieron fuera de los términos legales establecidos y el **0,38%** (8) **Quejas** se encontraban registradas sin respuesta fuera del término de Ley con corte al 31/12/2025, ver regionales resaltadas en amarillo en la tabla 25.

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF, versión 9 del 30/12/2024, numeral 4.9.4.

A continuación, se presenta el **comparativo de respuesta oportuna** entre el primer y segundo semestre 2025 para este tipo de petición:

Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer y segundo semestre 2025

1er. Semestre 2025					2do. Semestre 2025					Variación
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	1,739	100,00%	1,720	97,68%		2,107	100,00%	2,016	95,68%	-3,26%

Fuente: "Base "OCI 2do semestre" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS primer semestre 2025

De acuerdo con el resultado del segundo semestre 2025 respecto al primer semestre de 2025 se observó **disminución** en la oportunidad del trámite para este tipo de petición pasando del **97,68%** al **95,68%**.

Finalmente, se presenta el **análisis** de la oportunidad en el trámite **de las peticiones Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios**

Tabla 27. Distribución del total Derechos de Petición Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional – segundo semestre 2025

Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
AMAZONAS	111	0,59%	111	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ANTIOQUIA	1449	7,66%	1439	99,31%	4	0,28%	1	0,07%	5	0,35%
ARAUCA	261	1,38%	260	99,62%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,38%
ATLANTICO	521	2,76%	521	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
BOGOTA	1820	9,63%	1820	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
BOLIVAR	671	3,55%	671	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
BOYACA	718	3,80%	717	99,86%	0	0,00%	1	0,14%	0	0,00%
CALDAS	430	2,27%	430	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
CAQUETA	292	1,54%	292	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CASANARE	195	1,03%	195	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CAUCA	802	4,24%	802	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CESAR	599	3,17%	596	99,50%	1	0,17%	0	0,00%	2	0,33%
CHOCO	297	1,57%	297	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	917	4,85%	917	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CUNDINAMARCA	1244	6,58%	1159	93,17%	6	0,48%	1	0,08%	78	6,27%
GUAINIA	142	0,75%	142	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
GUAVIARE	96	0,51%	96	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
HUILA	510	2,70%	510	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
LA GUAJIRA	356	1,88%	330	92,70%	0	0,00%	3	0,84%	23	6,46%
MAGDALENA	575	3,04%	575	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
META	428	2,26%	428	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
NARIÑO	645	3,41%	645	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
NORTE DE SANTANDER	1034	5,47%	1034	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PUTUMAYO	348	1,84%	347	99,71%	1	0,29%	0	0,00%	0	0,00%
QUINDIO	177	0,94%	174	98,31%	0	0,00%	0	0,00%	3	1,69%
RISARALDA	507	2,68%	506	99,80%	0	0,00%	1	0,20%	0	0,00%
SAN ANDRES	176	0,93%	175	99,43%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,57%
SANTANDER	1069	5,65%	1063	99,44%	2	0,19%	0	0,00%	4	0,37%
SEDE NACIONAL	1	0,01%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SUCRE	324	1,71%	324	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOLIMA	704	3,72%	702	99,72%	0	0,00%	1	0,14%	1	0,14%
VALLE DEL CAUCA	1341	7,09%	1337	99,70%	1	0,07%	1	0,07%	2	0,15%
VAUPES	70	0,37%	43	61,43%	4	5,71%	0	0,00%	23	32,86%

Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 31/12/2025)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 31/12/2025)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
VICHADA	79	0,42%	79	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	18,909	100,00%	18,738	99,10%	19	0,10%	9	0,05%	143	0,76%

Fuente: "BDD_presencia_2do semestre 2025" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

Según la información de la **tabla 27**, se concluye que del **100%** (18,909) de peticiones el **99,10%** (**18,738**) fueron gestionadas para trámite con la generación de la boleta en el SEAC en los tiempos de Ley. El **0,10%** (19) fueron registradas fuera de término y el **0,76%** (143) se encuentra sin respuesta fuera del término legal establecido con corte al 31/12/2025.

A continuación, se presenta el **comparativo de gestión oportuna** entre el primer y segundo semestre 2025 para este tipo de petición:

Tabla 28. Comparativo número de Derechos de Petición – Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer y segundo semestre 2025

1er. Semestre 2025					2do. Semestre 2025					Variación
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	13,814	100,0 %	13,743	99,60 %		18,909	100,0 %	18,738	99,10 %	-0.39%

Fuente: "BDD_presencia_2do semestre 2025" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS primer semestre 2025.

De acuerdo con el resultado del segundo semestre 2025 respecto al primer semestre de 2025 se observó **disminución** en la oportunidad del trámite para este tipo de petición pasando del **99,60%** al **99,10%**.

La respuesta de fondo al peticionario no se garantiza con la generación de la boleta, sino con la atención al ciudadano que corresponde a la atención por parte de los profesionales de *Presencia* en los Centros Zonales.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 56 de 159

IN026-PQRS-DFyC-SDG-NC08-26 Oportunidad Respuesta DP – Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios

Verificado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición - **Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios** para el segundo semestre 2025 según revisión de la Base de Datos denominada “BDD_presencia_2do semestre 2025”, suministrada por la Dirección de *Relación con la Ciudadanía* a la OCI, se encontró que el **0,10%** (10) **peticiones** fueron gestionadas fuera de los términos de Ley y el **0,76%** (143) se encontraban sin respuesta fuera del plazo legal establecido al 31/12/2025; las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron Antioquia, Arauca, Cesar, Cundinamarca, La Guajira, Putumayo, Quindío, San Andres, Santander, Tolima, Valle del Cauca y Vaupés.

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF, versión 9 del 30/12/2024, numeral 4.9.12. Guía operativa del servicio presencia para la Convivencia y el fortalecimiento de vínculos Familiares y comunitarios Versión 1 del 19/02/2025, numeral 2

5.4 Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre de 2025

5.4.1 Mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Relación con la Ciudadanía para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, para el segundo semestre de 2025.

En este apartado se presenta el detalle de la verificación de los mecanismos y procedimientos adoptados por la *Dirección de Relación con la Ciudadanía* para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones recibidas en el segundo semestre del 2025 según lo informado en el memorando con radicado No: 202612520000018743 del 18/02/2026 Asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - segundo semestre de 2025”.

"Como acción de control y seguimiento ... se remitió de forma mensual correos electrónicos dirigidos a los Directores, Jefes de Oficina, Subdirectores y Directores Regionales, las

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 57 de 159

alertas y el reporte consolidado de las PQRS a cargo de sus áreas y regionales. Allí se incluyen las peticiones sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional (SIM), con respuesta que fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano, y adicionalmente se remite copia de esta alerta a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que nos apoyen en el fomento del respeto a las normas vigentes” ...

Revisadas las evidencias aportadas "Anexo 3 , las alertas y el reporte consolidado de las PQRS áreas y regionales": "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Julio 2025", "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Julio 2025", "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Agosto 2025", "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Agosto 2025", "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Septiembre 2025", "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Septiembre 2025", "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Octubre 2025", "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Octubre 2025", "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Noviembre 2025", "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Noviembre 2025", "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Diciembre 2025", "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Diciembre 2025", se constató que se **generaron alertas** de las peticiones sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional (SIM), con respuesta fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano, en el segundo semestre de 2025; las cuales fueron remitidas mediante correos electrónicos a las Regionales y las dependencias de la Sede Nacional con copia a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Además de lo anterior, se reportó el desarrollo de estrategias y la aplicación del "P6.RC. Procedimiento Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial V4 del 30/6/2023" como mecanismos para fortalecer el proceso a nivel Nacional con el fin de que las peticiones sean atendidas en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

Del análisis realizado por parte de la OCI se identificó el desarrollo de las siguientes estrategias y procedimiento:

1. "Estrategia de Alertas Tempranas": En ésta se realizan alertas y comunicaciones preventivas con respecto a las peticiones a fin de que las áreas o regionales competentes realicen las acciones correspondientes para dar respuesta en términos de Ley.

2. "Estrategia de Apropiación del Conocimiento: Se orienta a minimizar los errores en el registro de solicitudes, direccionamiento, tiempo y calidad de la respuesta, a partir del *refuerzo de línea técnica*, mediante asistencias técnicas y operativas, actividades de socialización y ejercicios participativos en temas relacionados con la gestión y registro de las PQRS.

3. "Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial":

Consiste en el análisis de las encuestas de satisfacción aplicadas a peticionarios presenciales frente la atención y el envío de alertas a las regionales cuando se identifica la necesidad de realizar oportunidades de mejora para la atención y gestión de la petición.

4. Informe Preventivo Indicador DP y SEAC: Consiste en la remisión a los responsables Regionales el reporte de las peticiones que están llegando a la fecha límite de respuesta o que ya superaron este tiempo sin que se observe en el SIM la actuación correspondiente.

Dado lo anterior, la OCI realizó la verificación de las evidencias aportadas, las cuales se detallan a continuación:

1. Estrategia de alertas tempranas

La Dirección de Relación con la Ciudadanía reportó: *"...en procura de garantizar la atención oportuna de las PQRS, ha establecido unas estrategias tendientes a informar a los colaboradores del ICBF las peticiones que tienen a su cargo, lo anterior para que las mismas sean atendidas en los términos establecido por la Ley 1755 de 2015 ..."*

Tabla 29. Estrategia de Alertas Tempranas para el segundo semestre 2025

Mecanismos	Acciones adelantadas
	La Dirección de Relación con la Ciudadanía reportó que dentro de las estrategias adelantadas se encuentra la acción de "Alerta Peticiones creadas sin direccionamiento" : <i>"Los profesionales de apoyo a regionales de la Dirección de Relación con la Ciudadanía, reportan vía correo electrónico a los responsables de Servicios y Atención de las regionales que tengan peticiones creadas en SIM que deben ser direccionadas al profesional competente en cada punto de atención (Centro Zonal, Regional), en el mismo correo, y en caso de identificarse, se informan las peticiones del tipo de petición Información y Orientación, que requieren cierre inmediato, tal como lo señala la Guía de Gestión de PQRS."</i>, estrategia que tiene como fin fortalecer a nivel nacional los aspectos para el adecuado direccionamiento y trámite. La OCI verificó de forma aleatoria los soportes aportados para el segundo semestre de 2025: Evidencia: Carpeta "Anexo 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "1. Acciones de Seguimiento" en la cual se ubicó la carpeta "PETICIONES CREADAS" donde se observaron las

Mecanismos	Acciones adelantadas
Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento	carpetas correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre. Julio: Contiene 56 archivos tipo msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se tomó una muestra aleatoria de 6 archivos: "08_07_2025 CASANARE - ALERTA PETICIONES CREADAS", "CAQUETÁ_ALERTA PETICIONES CREADAS (10)", "N_SANTANDER_ALERTA PETICIONES CREADAS (9)", "TOLIMA - ALERTA PETICIONES CREADAS_", "GUAINIA - ALERTA PETICIONES CREADAS" y "REGIONAL ANTIOQUIA - ALERTA PETICIONES CREADAS". Agosto: Carpeta que incluye 49 archivos tipo msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se revisó de forma aleatoria 6 archivos: "01_08_2025 BOGOTÁ ALERTA PETICIONES CREADAS", "GUAVIARE_ALERTA PETICIONES CREADAS", "REGIONAL ATLÁNTICO - ALERTA PETICIONES CREADAS", "TOLIMA - ALERTA PETICIONES CREADAS (2)", CAUCA - ALERTA PETICIONES CREADAS" y "VALLE DEL CAUCA_ALERTA PETICIONES CREADAS (12)". Septiembre: Contiene 43 archivos tipo msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon 4 correos electrónicos: "ARAUCA - ALERTA PETICIONES CREADAS", "RISARALDA - ALERTA PETICIONES CREADAS", "VICHADA ALERTAS PETICIONES CREADAS" y "REGIONAL HUILA - ALERTA PETICIONES CREADAS (3)". Octubre: Carpeta con 37 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se revisaron de forma aleatoria 5 correos electrónicos: "BOLÍVAR - ALERTA PETICIONES CREADAS", "CESAR_ALERTA PETICIONES CREADAS", "MAGDALENA - ALERTA PETICIONES CREADAS", "REGIONAL META - ALERTA PETICIONES CREADAS" y "SANTANDER_ALERTA PETICIONES CREADAS (2)". Noviembre: Carpeta con 44 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se verificaron de forma aleatoria 5 correos electrónicos con asunto: "BOYACÁ - ALERTA PETICIONES CREADAS (5)", "CALDAS - ALERTA PETICIONES CREADAS", "CHOCÓ - ALERTA PETICIONES CREADAS (2)", "PUTUMAYO - ALERTA PETICIONES CREADAS (3)" y "NARIÑO - ALERTA PETICIONES CREADAS". Diciembre: Contiene 43 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 60 de
159

Mecanismos	Acciones adelantadas
Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento	aleatoria 5 correos electrónicos con asunto: "CÓRDOBA - ALERTA PETICIONES CREADAS", "CUNDINAMARCA - ALERTA PETICIONES CREADAS", "LA GUAJIRA ALERTA PETICIONES CREADAS", "SUCRE - PETICIONES CREADAS" y "REGIONAL QUINDÍO - ALERTA PETICIONES CREADAS" Fuente: Ruta SharePoint FS AAC - Documentos - PETICIONES CREADAS - Todos los documentos De los archivos revisados se observó que desde la Dirección de Relación con la Ciudadanía se generaron alertas de las peticiones creadas sin direccionar a las Regionales, remitidas mediante correo electrónico informando las peticiones y la necesidad de direccionarlas acorde con lo establecido por la Ley 1755 de 2015.
Reportes anexos a las peticiones	Otra acción de Seguimiento y Control dentro de la Estrategia de Alertas Tempranas, es el Reporte de Anexos, de la cual la Dirección de Relación con la Ciudadanía registró: "(...)Se remite a los responsables regionales de manera semanal, el reporte de anexos ingresados en la herramienta tecnológica SIM, lo anterior para que la información allegada sea tenida en cuenta por los colaboradores del ICBF a cargo de las peticiones, ya que corresponde a información nueva o pretensiones relacionadas con la petición inicial, que debe ser conocida por el competente de su gestión (...)". La OCI realizó la verificación de los archivos remitidos para el segundo semestre de 2025 tomando una muestra aleatoria. Evidencia: Carpeta "Anexo 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "1. Acciones de Seguimiento" en la cual se ubicó la carpeta "REPORTE ANEXOS" donde se encontraron las carpetas correspondientes a cada uno de los meses de julio a diciembre. Julio: Contiene 68 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos de los cuales se muestrearon 7 archivos de forma aleatoria: "Reporte anexos regional Amazonas del 01 al 14 de julio 2025", "Reporte anexos regional Cundinamarca del 16 al 30 de junio 2025", "Reporte anexos regional San Andres del 16 al 30 de Junio del 2025", "Reporte anexos regional Magdalena del 01 al 14 de julio 2025", "Reporte anexos regional Bogotá del 01 al 15 de julio de 2025", "Reporte anexos regional Córdoba del 01 al 31 de julio de 2025" y "Reporte anexos regional Choco del 01 al 14 de julio 2025". Agosto: Carpeta con 68 documentos tipo .msg, de correos electrónicos enviados a las Regionales, se

Mecanismos	Acciones adelantadas
Reportes anexos a las peticiones	revisaron 7 correos electrónicos con sus correspondientes adjuntos con asunto: "Reporte anexos regional Caldas del 01 al 31 de julio de 2025", "Reporte anexos regional Guainía del 15 al 31 de julio 2025", "Reporte anexos regional Norte de Santander del 15 al 31 de julio 2025", "Reporte anexos regional Tolima del 15 al 31 de julio 2025", "Reporte anexos regional Cesar del 01 al 15 de agosto de 2025", "Reporte anexos regional Risaralda del 16 al 31 de agosto de 2025" y "Reporte anexos regional Vaupés del 01 al 31 de julio de 2025". Septiembre: Contiene 44 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, se analizaron de manera aleatoria 5 correos electrónicos con asunto: "Reporte anexos regional Antioquia del 16 al 31 de agosto 2025", "Reporte anexos regional Casanare del 01 al 17 de septiembre 2025", "Reporte anexos regional Huila del 01 al 17 de septiembre 2025", "Reporte anexos regional Putumayo del 01 al 17 de septiembre 2025" y "Reporte anexos regional Valle del Cauca del 16 al 31 de agosto 2025". Octubre: Contiene 39 archivos tipo .msg correos electrónicos enviados a las Regionales de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 5 archivos con asunto: "Reporte anexos regional La Guajira del 01 al 15 de Octubre 2025", "Reporte anexos regional Cauca del 01 al 15 de Octubre 2025", "Reporte anexos regional Choco del 01 al 15 de Octubre 2025", "Reporte anexos regional Vaupés del 16 al 30 de septiembre de 2025" y "Reporte anexos regional Vichada del 18 al 30 de septiembre 2025". Noviembre: Contiene 59 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales de los cuales se revisaron de manera aleatoria 6 archivos con asunto: "Reporte anexos regional Arauca del 16 al 31 de octubre 2025", "Reporte anexos regional Boyacá del 01 al 24 de noviembre de 2025", "Reporte anexos regional Nariño del 16 al 31 de Octubre 2025", "Reporte anexos regional Bolívar del 01 al 23 de noviembre 2025", "Reporte anexos regional Atlántico del 16 al 31 de Octubre 2025 (1)" y "Reporte anexos regional Meta del 01 al 23 de noviembre 2025". Diciembre: Contiene 69 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon aleatoriamente 7 archivos con asunto: "Reporte anexos regional Boyacá del 01 al 21 de diciembre de 2025", "Reporte anexos regional Sucre del 22 al 31 de diciembre de 2025", "Reporte anexos regional Magdalena del 01 al 21 de Diciembre 2025", "Reporte anexos regional Cauca del 01 al 21 de Diciembre 2025", "Reporte anexos regional Caquetá del 24 al 30 de noviembre 2025", "Reporte anexos regional Guaviare del 22 al 31 de diciembre de 2025" y "Reporte anexos regional Vaupés del 25 al 30 de noviembre de 2025". Fuente:
Reportes anexos a las peticiones	

Mecanismos	Acciones adelantadas
	Ruta SharePoint FS_AAC - Documentos - REPORTE ANEXOS - Todos los documentos Revisada la muestra aleatoria de los archivos aportados en la ruta por la Dirección de Relación con la Ciudadanía, se evidenció que se generaron a las Regionales reportes quincenales de los anexos ingresados en la herramienta tecnológica SIM, no se cumple con la periodicidad establecida "semanal" y durante el semestre.
Informe preventivo Indicador DP y SEAC	Se reportó la acción de Informe preventivo Indicador DP y SEAC como mecanismo de control y seguimiento, por la cual se realizó el envío mediante correo electrónico resultado preliminar de los Indicadores de Proceso de Relación con el Ciudadano y las peticiones con cita asignada en el SEAC de lo cual la dependencia registró: <i>"Semanalmente se remite a los responsables Regionales el reporte de las peticiones que están llegando a la fecha límite de respuesta o que ya superaron este tiempo sin que se observe en el SIM la actuación correspondiente, para que se realice la gestión que corresponda según el tipo de petición, así mismo, a través de correo electrónico el seguimiento a las peticiones creadas en el aplicativo SIM por Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios e Información y Orientación con Trámite motivo "Agendamiento charla legal informativa de adopciones" con cita asignada en el aplicativo SEAC, donde se vislumbra el porcentaje de uso de la herramienta SEAC respecto a la primera boleta de citación, lo anterior para garantizar el uso adecuado del aplicativo.";</i> por parte de la OCI se verificaron los archivos aportados aleatoriamente: Evidencia: Carpeta "Anexo 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "1. Acciones de Seguimiento" en la cual se ubicó la carpeta "PREVENTIVO INDICADOR DP Y SEAC" donde se encuentran las carpetas del segundo semestre. Julio: Contiene 5 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados: "📧 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2025 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)", "⚠️ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2025 (PRELIMINAR)", "📌 RESULTADO INDICADOR PA-183 JUNIO 2025 (CARGUE SIMEI)", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20250722" y "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20250730". Agosto: Disponen 3 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales con asunto: "📧 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JULIO 2025 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)", "⚠️ INDICADORES RELACIÓN CON



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 63 de
159

Mecanismos	Acciones adelantadas
Informe preventivo Indicador DP y SEAC	<i>EL CIUDADANO JULIO 2025 (PRELIMINAR)" y "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20250806".</i> Septiembre: Incluyen carpeta con 3 archivos tipo .msg, de correos electrónicos enviados a las Regionales durante el mes con asunto: "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO AGOSTO 2025 (PRELIMINAR)", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20250902" y "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20250923". Octubre: Contiene 5 archivos .msg, de correos electrónicos enviados a las Regionales consunto: "▢ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2025 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)", "⊖ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2025 (FINAL)", "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2025 (PRELIMINAR)", "▢ Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información - Septiembre 2025" y "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20250930". Noviembre: Disponen 3 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados durante el mes con asunto: "▢ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2025 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)", "⊖ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2025 (FINAL)" y "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2025 (PRELIMINAR)". Diciembre: Carpeta con 5 archivos tipo .msg, de correos electrónicos enviados a las Regionales durante el mes con asunto: "▢ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO NOVIEMBRE 2025 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)", "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO NOVIEMBRE 2025 (PRELIMINAR)", "▢ Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información - Noviembre 2025", "▢ Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información - Octubre 2025" y "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20251230". Fuente: Ruta SharePoint FS AAC - Documentos - PREVENTIVO INDICADOR DP Y SEAC - Todos los documentos Revisada la muestra aportada se encontró que se generó el informe preventivo de indicadores del Proceso de Relación con el Ciudadano, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios, Información y Orientación con Trámite motivo "Agendamiento charla legal informativa de adopciones" con cita asignada en el aplicativo SEAC.

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento preventivos áreas de la Sede Nacional	Respecto a las peticiones allegadas a las dependencias de la Sede Nacional en el memorando radicado No: 202612520000018743 se reportó: "(...) Con el fin de garantizar la atención oportuna de la PQRS allegadas a las áreas de la Sede Nacional, se remite mensualmente correos electrónicos con alertas tempranas, en las que se notifica a las áreas de la Sede Nacional las peticiones a su cargo y que están próximas a vencer, lo anterior para que los profesionales atiendan las solicitudes dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. (...)”, se realizó la verificación por la OCI tomando una muestra de los archivos aportados correspondientes a correos electrónicos enviados a las áreas de la Sede General: Evidencia: Carpeta “Anexo 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO” subcarpeta “1. Acciones de Seguimiento” en la cual se ubicó la carpeta “PREVENTIVOS ÁREAS SEDE NACIONAL” donde se observaron las carpetas correspondientes a los meses julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre. Julio: Contiene 75 archivos tipo .msg, de los cuales se muestrearon 7 correos aleatoriamente: “Informe Preventivo Dirección Administrativa 23_07_2025”, “Informe preventivo Dirección de Gestión Humana corte 08-07-2025”, “Informe preventivo Oficina Asesora Jurídica corte 02-07-2025”, “Informe Preventivo Peticiones de la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar 03_07_2025”, “Informe preventivo Subdirección General corte 17_07_2025”, “Informe Preventivo Dirección de Planeación y Control de Gestión 17_07_2025” y “Informe preventivo Oficina Control Interno Disciplinario corte 02-07-2025”. Agosto: Carpeta con 49 archivos tipo .msg, de los cuales se revisaron 5 correos: “Informe preventivo Dirección de Adolescencia y juventud corte 12-08-2025”, “Informe Preventivo Dirección de Información y Tecnología corte 27_08_2025”, “Informe Preventivo Peticiones de la Dirección Financiera 13_08_2025”, “Informe preventivo Dirección de Nutrición corte 19-08-2025”, “Informe Preventivo Peticiones de la Dirección General 13_08_2025” y “Informe Preventivo Dirección de Información y Tecnología corte 13_08_2025”. Septiembre: Contiene 58 archivos tipo .msg, de los cuales se tomó una muestra de 6 correos: “Informe Preventivo Dirección de Planeación y Control de Gestión 03_09_2025”, “Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 25_09_2025”, “Informe Preventivo Oficina de Aseguramiento a la Calidad 25_09_2025”, Informe Preventivo Peticiones de la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar 18_09_2025”, “Informe preventivo Dirección de Protección corte 09-09-2025” y “Informe Preventivo Dirección de Contratación 17_09_2025”. Octubre: Disponen 71 archivos tipo .msg, de los cuales se muestrearon 7 correos electrónicos: “Informe Preventivo Dirección Administrativa 22_10_2025”, “Informe preventivo Dirección de
Seguimiento preventivos áreas de la Sede Nacional	

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento preventivos áreas de la Sede Nacional	Adolescencia y juventud corte 01-10-2025", "Informe Preventivo Dirección de Logística y Abastecimiento 01_10_2025", "Informe preventivo Oficina Asesora Jurídica corte 07-10-2025", "Informe Preventivo Oficina Asesora de Comunicaciones 30_10_2025", "Informe Preventivo Dirección de Información y Tecnología corte 30_10_2025" y "Informe Preventivo Peticiones de la Dirección General 10_10_2025". Noviembre: incluyen carpeta con 64 archivos tipo .msg, de los cuales se analizaron 6 correos electrónicos: "Informe Preventivo Dirección de Familias y Comunidades 20_11_202", "Informe preventivo Dirección de Gestión Humana corte 04-11-2025", "Informe preventivo Dirección de Nutrición corte 04-11-2025", "Informe preventivo Dirección de Protección corte 19-11-2025", "Informe Preventivo Peticiones de la Dirección Financiera 20_11_2025" y "Informe preventivo Oficina de Cooperación y convenios 20_11_2025". Diciembre: Contiene 64 archivos tipo .msg, de los cuales se muestrearon 6 de manera aleatoria: "Informe preventivo Oficina Control Interno Disciplinario corte 15-12-2025", "Informe Preventivo Oficina de Aseguramiento a la Calidad 10_12_2025", "Informe Preventivo Dirección de Familias y Comunidades 03_12_2025", "Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 16_12_2025", "(Reporte Informativo) - Oficina de Cooperación y convenios 23_12_2025" y "Informe preventivo Subdirección General corte 10_12_2025". Fuente: Ruta SharePoint FS AAC - Documentos - PREVENTIVOS ÁREAS SEDE NACIONAL - Todos los documentos De la revisión anterior la OCI evidenció que la Dirección de Relación con la Ciudadanía remitió el seguimiento preventivo a las dependencias de la Sede Nacional mensualmente en el segundo semestre del 2025, con las alertas del estado de las Peticiones (fuera términos, revisar respuesta al peticionario, pendiente Actuación, próxima a vencer, entre otros) y la solicitud de las acciones pertinentes.
Calidad de Datos	Respecto a la Acción de Alertas tempranas que desarrolla la Dirección de Relación con la Ciudadanía frente a la Calidad de Datos, en la cual se realiza la revisión de forma aleatoria a las peticiones que ingresan "con el fin de obtener un panorama en cuanto a calidad en el registro de peticiones en cada punto de atención presencial del ICBF, para plantear, ejecutar e implementar acciones focalizadas a través del grupo de cogestores de la Sede Nacional." La OCI analizó una muestra de los archivos correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales aportados para la verificación del segundo semestre de 2025:



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 66 de
159

Mecanismos	Acciones adelantadas
Calidad de Datos	Evidencia: Carpeta "Anexo 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "1. Acciones de Seguimiento" en la cual se ubicó la carpeta "CALIDAD" donde se encontraron las carpetas correspondientes al segundo semestre de 2025. Julio: Contiene 38 archivos tipo .msg de los cuales se tomó muestra aleatoria de 4 correos: "CESAR _ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS JUNIO - SRD", "TOLIMA - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS JUNIO - SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD)", "ATLÁNTICO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS JUNIO - SRD" y "SAN ANDRÉS - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS JUNIO - SRD". Agosto: Dispone 31 documentos tipo .msg, de los cuales se analizó una muestra de 3 correos electrónicos: "CÓRDOBA_ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS JULIO - IOT Y ANEXOS", "QUINDÍO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS JULIO - IOT" y "AMAZONAS - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS JULIO - IOT Y ANEXOS". Septiembre: Relaciona 31 archivos tipo .msg, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 3 correos electrónicos: "BOGOTA INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS AGOSTO - IOT", "RISARALDA - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS AGOSTO - IOT" y "Septiembre - Informe preliminar Calidad de Datos - Solicitud de Restablecimiento de Derechos - Otras Autoridades (SRD_OA)". Octubre: Carpeta con 30 archivos tipo .msg, correos electrónicos enviados a las Regionales, se muestrearon de manera aleatoria 3: "PUTUMAYO_ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS SEPTIEMBRE - SRD OA", "V CAUCA _ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS SEPTIEMBRE" y "SUCRE _ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS SEPTIEMBRE". Noviembre: Contiene 31 documentos tipo .msg, de los cuales se tomó una muestra de 3 correos: "SANTANDER _ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS OCTUBRE", "CHOCÓ - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS OCTUBRE - SRD OA " y "N SANTANDER _ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS OCTUBRE". Diciembre: Carpeta que incluye 26 correos electrónicos, se analizaron 3 aleatoriamente: "GUAVIARE _ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS NOVIEMBRE", "BOGOTA INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS NOVIEMBRE - DP RECLAMOS_ SUGERENCIAS Y ANEXOS" y "Diciembre - Informe preliminar Calidad de Datos - DP Reclamos_ Sugerencias" Fuente: Ruta SharePoint FS AAC - Documentos - CALIDAD DE DATOS - Todos los documentos

Mecanismos	Acciones adelantadas
	De la revisión realizada se evidenció que durante el segundo semestre de 2025 la Dirección de Relación con la Ciudadanía envió correos electrónicos a las Regionales con observaciones frente a la calidad de las peticiones creadas en SIM y también se envió a otras autoridades (Ejemplo: Comisarías de Familia, Personería, Procuraduría General).
Seguimiento a la Respuestas	En el memorando con radicado No: 202612520000018743 se informó a la OCI con respecto a la estrategia Seguimiento a la Respuesta de peticiones que: <i>"Se realiza revisión aleatoria a las respuestas dadas a los ciudadanos en las peticiones registradas en el Sistema de Información Misional, adjuntadas en los tiempos de ley, este seguimiento permite verificar la calidad de la respuesta; el resultado del seguimiento es remitido a través de correo electrónico, con la retroalimentación respecto a lo identificado en la respuesta y su falta de cumplimiento de los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015."</i> la OCI tomó una muestra aleatoria de los archivos aportados los cuales se relacionan a continuación: Evidencia: Carpeta "Anexo 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "1. Acciones de Seguimiento" en la cual se ubicó la carpeta "SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA" donde se encontraron las carpetas correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025. Julio: Contiene 53 archivos tipo .msg, enviados a las Regionales, de los cuales se analizaron los 5 correos electrónicos: "REGIONAL META - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "ARAUCA - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "REGIONAL ANTIOQUIA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "CAQUETÁ - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA" y "LA GUAJIRA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA JULIO". Agosto: Dispone 55 documentos tipo .msg, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 5 correos: "REGIONAL BOLÍVAR - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "REGIONAL BOYACÁ - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "VICHADA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA AGOSTO", "REGIONAL HUILA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA" y "CAUCA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA". Septiembre: Carpeta con 59 archivos tipo .msg, enviados a las Regionales de los cuales se muestrearon aleatoriamente 6 correos electrónicos: "REGIONAL CALDAS - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "REGIONAL VAUPÉS - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - APERTURA SNC", "BOGOTÁ
Seguimiento a respuestas	

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 68 de 159

Mecanismos	Acciones adelantadas
	- PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA SEPTIEMBRE", "GUAINIA - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "CUNDINAMARCA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA" y "RISARALDA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA". Octubre: Relaciona 64 archivos tipo msg., de los cuales se revisaron 6 de forma aleatoria: "RE_ N_ SANTANDER - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA (ÚLTIMO)", "REGIONAL PUTUMAYO - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "REGIONAL META- PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA (2)", "REGIONAL ATLANTICO - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "CESAR - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA" y "GUAVIARE - NO APLICA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA". Noviembre: Contiene 68 archivos tipo msg., de los cuales se muestrearon 6 correos electrónicos: "MAGDALENA - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OCTUBRE", "CUNDINAMARCA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "QUINDÍO - SEGUIMIENTO INDICADOR DE OPORTUNIDAD OCTUBRE 2025", "REGIONAL CHOCÓ - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "REGIONAL CÓRDOBA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA (5)" y "SANTANDER - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA" Diciembre: Dispone 67 archivos tipo msg., de los cuales se analizaron aleatoriamente 6 correos electrónicos con asunto: "NARIÑO - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "AMAZONAS - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "REGIONAL QUINDÍO - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "REGIONAL SAN ANDRES - NO APLICA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "REGIONAL TOLIMATABLA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA" y "REGIONAL CALDAS- PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA". Fuente SharePoint: FS_AAC - Documentos - SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - Todos los documentos Revisados los archivos anteriores se observó que se realizó seguimiento de las respuestas emitidas a las Regionales por parte de la Dirección de Relación con la Ciudadanía de forma aleatoria, lo cual se comunicó brindando orientaciones o refiriendo no aplicar por medio de correos electrónicos.

Fuente: Memorando No: 202612520000018743 del 18/02/2026 y Ruta SharePoint [FS_AAC - Documentos - 1. Acciones de seguimiento - Todos los documentos](#)

De las actividades realizadas en la **Estrategia Alertas Tempranas** como "Alertas peticiones creadas sin direccionamiento, Reportes anexos, Informe preventivo Indicador DP y SEAC, Seguimiento preventivos áreas de la Sede Nacional, Calidad de datos y Seguimiento a la respuesta", se evidenció que la Dirección de Relación con la

Ciudadanía, remite con regularidad información a las Regionales y Dependencias de la Sede Nacional frente a las peticiones a su cargo, a fin de realizar las acciones correspondientes para dar respuesta oportuna y de calidad a las solicitudes realizadas por los peticionarios.

2. Estrategia de Apropiación del Conocimiento

En el memorando de respuesta a la solicitud de la OCI del 18/02/2026 con radicado No: 202612520000018743 se registró "... El grupo de apoyo a Regionales el cual se encarga de brindar asistencia técnica y jurídica a los responsables del Proceso Relación con el Ciudadano en todos los niveles y áreas de la Sede De la Dirección General, con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de las peticiones realizadas al instituto por cualquier de los canales de atención; la asistencia técnica y operativa, minimiza los errores en el registro de las solicitudes, direccionamientos, tiempo de respuesta y la calidad que debe reportarse en las mismas ..."

Tabla 30. Estrategia de Apropiación del Conocimiento segundo semestre 2025

Mecanismo	Acciones Adelantadas														
Boletín Notigestor	BOLETIN NOTIGESTOR frente a esta actividad la Dirección de Relación con la Ciudadanía comunicó "Atendiendo las recomendaciones relacionadas con el refuerzo de línea técnica, se implementó la estrategia de fortalecimiento de conocimientos, mediante la socialización de material didáctico bajo el nombre de "Boletín Notigestor", es así como se crea y comparte material de refuerzo. La OCI consultó los archivos aportados para el segundo semestre del 2025: <table><tr><th>Mes</th><th>Tema socializado</th></tr><tr><td>Julio</td><td>Boletín Notigestor 06 - Solicitud cupo servicios de primera infancia</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>Boletín Notigestor 7 - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003</td></tr><tr><td>Septiembre</td><td>Boletín Notigestor 8 - correo único de recepción de trámites en OAJ</td></tr><tr><td>Octubre</td><td>Boletín Notigestor 09 - Guía Operativa Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios</td></tr><tr><td>Noviembre</td><td>Boletín Notigestor 10 - Claridades competencias Defensores de Familia (TAE)</td></tr><tr><td>Diciembre</td><td>Boletín Notigestor 11 - INFORMACIÓN DE DATOS DEL AFECTADOS EN SIM</td></tr></table> Fuente: Memorando No: 202612520000018743 del 18/02/2026	Mes	Tema socializado	Julio	Boletín Notigestor 06 - Solicitud cupo servicios de primera infancia	Agosto	Boletín Notigestor 7 - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003	Septiembre	Boletín Notigestor 8 - correo único de recepción de trámites en OAJ	Octubre	Boletín Notigestor 09 - Guía Operativa Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	Noviembre	Boletín Notigestor 10 - Claridades competencias Defensores de Familia (TAE)	Diciembre	Boletín Notigestor 11 - INFORMACIÓN DE DATOS DEL AFECTADOS EN SIM
	Mes	Tema socializado													
	Julio	Boletín Notigestor 06 - Solicitud cupo servicios de primera infancia													
	Agosto	Boletín Notigestor 7 - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003													
	Septiembre	Boletín Notigestor 8 - correo único de recepción de trámites en OAJ													
Octubre	Boletín Notigestor 09 - Guía Operativa Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios														
Noviembre	Boletín Notigestor 10 - Claridades competencias Defensores de Familia (TAE)														
Diciembre	Boletín Notigestor 11 - INFORMACIÓN DE DATOS DEL AFECTADOS EN SIM														
	Evidencia: Carpeta "REFUERZO DE LINEA TÉCNICA" subcarpeta "Boletín Notigestor" la cual contiene subcarpetas de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre con correos electrónicos enviados a los responsables de Servicios y Atención.														
	Julio: Contiene 5 archivos tipo .msg: "Boletín Notigestor 06 2025 - Solicitud cupo servicios de primera infancia", "Boletín Notigestor 6 - Solicitud cupo servicios de primera infancia", "Boletín Notigestor 6 - Solicitud cupo servicios de primera infancia (1)", "Boletín Notigestor 6 - Solicitud cupo servicios de primera infancia (2)" y "Boletín Notigestor 6 - Solicitud cupo servicios de primera infancia"														



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 70 de
159

Mecanismo	Acciones Adelantadas
Boletín Notigestor	Agosto: Carpeta con 9 archivos tipo .msg: "Boletín Notigestor - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003 (4)", "Boletín Notigestor - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003", "Boletín Notigestor - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003", "Boletín Notigestor 07 2025 - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003", "Boletín Notigestor 7 - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003 (1)", "Boletín Notigestor 7 - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003 (2)", "Boletín Notigestor 7 - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003 (3)", "Boletín Notigestor 7 - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003 (5)", y "Boletín Notigestor 7 - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003". Septiembre: Dispone 4 archivos tipo .msg: "Boletín Notigestor 08 - Correo Único de Recepción de Trámites en OAJ", "Boletín Notigestor 08 2025 - correo único de recepción de trámites en OAJ", "Boletín Notigestor 8 - correo único de recepción de trámites en OAJ", y "RE_ Boletín Notigestor - Memorando_ Correo único de la OAJ para la recepción de requerimientos regulados en la Circular 003 de 2023". Octubre: Relaciona 4 archivos tipo .msg: "Boletín Notigestor 09 - Guía Operativa Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios", "Boletín Notigestor 09 - Guía Operativa Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios (1)", "Boletín Notigestor 09 - Guía Operativa Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios" y "RV_ Boletín Notigestor 09 - Guía Operativa Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios". Noviembre: Contiene 5 archivos tipo .msg: "Boletín Notigestor 10 - Claridades competencias Defensores de Familia (TAE) (1)", "Boletín Notigestor 10 - Claridades competencias Defensores de Familia (TAE) (2)", "Boletín Notigestor 10 - Claridades competencias Defensores de Familia (TAE) (3)", "Boletín Notigestor 10 - Claridades competencias Defensores de Familia (TAE) (4)" y "Boletín Notigestor 10 - Claridades competencias Defensores de Familia (TAE)". Diciembre: Contiene 5 archivos tipo .msg: "Boletín Notigestor 11 - Claridades Registro de Información campo de Descripción 1", "Boletín Notigestor 11 - Claridades Registro de Información campo de Descripción 2", "Boletín Notigestor 11 - Claridades Registro de Información campo de Descripción 3", "Boletín Notigestor 11 - Claridades Registro de Información campo de Descripción 4" y "Boletín Notigestor 11 - Claridades Registro de Información campo de Descripción". Fuente: SharePoint FS AAC - Documentos - Boletín Notigestor - Todos los documentos Revisados los archivos, la OCI evidenció que se remitieron correos electrónicos a los responsables de Servicios y Atención de las 33 Regionales y Sede de la Dirección General con el Boletín Notigestor.

Mecanismo	Acciones Adelantadas
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRS	Respecto a la actividad Memorando de Análisis de Gestión, se registró: "... Se realiza seguimiento a la gestión regional del proceso de Relación con el Ciudadano, y el resultado es socializado mediante memorando a los Directores Regionales. Esta información comprende un análisis integral a nivel de centros zonales, desde el quehacer de los dos grupos internos de trabajo que se ve reflejado en aspectos como: resultados de los indicadores de gestión, peticiones pendientes de gestión o cierre, acciones correctivas, principales motivos afectados por las QRS, apropiación de conocimientos, resultado encuestas de satisfacción, modelo de atención presencial y participación ciudadana, dentro de los cuales se efectúan recomendaciones según la situación de cada regional, y además se realiza reconocimiento a la gestión o se invita a identificar e implementar acciones de mejora ...", para el segundo semestre del 2025 se remitieron memorandos del II y III Trimestre del año 2025, toda vez que se realiza mes vencido considerando los reportes de indicadores desde el área de Planeación. La OCI realizó la revisión aleatoria de los archivos aportados: Evidencia: Carpeta "REFUERZO LINEA TÉCNICA" subcarpetas "MEMORANDO II TRIMESTRE 2025" y "MEMORANDOS III TRIMESTRE" las cuales contienen cada una dos subcarpetas carpetas "REMISIÓN DIRECTORES" y "REMISIÓN MEMORANDOS RESPONSABLES", con 33 archivos correspondientes a correos enviados a las Direcciones Regionales y Responsables de Servicios y Atención. Carpeta "MEMORANDOS II TRIMESTRE" SUB CARPETAREMISIÓN DIRECTORES: "MEMORANDO GESTIÓN II TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_ARAUCA", "MEMORANDO GESTIÓN II TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_BOYACA" y "MEMORANDO GESTIÓN II TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_SAN ANDRÉS". SUB CARPETA "REMISIÓN RESPONSABLES": "RV_MEMORANDO GESTIÓN II TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_NARIÑO", "RV_ MEMORANDO GESTIÓN II TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_SAN ANDRÉS" y "RV_ MEMORANDO GESTIÓN II TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_VICHADA". Carpeta "MEMORANDOS III TRIMESTRE": SUB CARPETAREMISIÓN DIRECTORES: "MEMORANDO GESTIÓN III TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_CASANARE", "MEMORANDO GESTIÓN III TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_RISARALDA" y "MEMORANDO GESTIÓN III TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_VAUPES". SUB CARPETA "REMISIÓN RESPONSABLES": "RV_ MEMORANDO GESTIÓN III TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_TOLIMA", "RV_ MEMORANDO GESTIÓN III TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_META" y "RV_ MEMORANDO GESTIÓN III TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO BOLIVAR".
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRS	

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 72 de 159

Mecanismo	Acciones Adelantadas
	Fuente: <i>SharePoint</i> FS_AAC - Documentos - Memorandos Trimestrales - Todos los documentos Revisados los archivos, la OCI evidenció que se remitieron correos a Directores Regionales y responsables de Atención al Ciudadano de las 33 Regionales con memorandos con análisis de los resultados trimestrales, lo cual da cuenta de los resultados de los indicadores peticiones pendientes de gestión o cierre, acciones correctivas, encuestas de satisfacción, modelo de atención presencial, participación ciudadana y recomendaciones.
Capsulas de Servicio y Capsulas del Saber	Actividad Cápsulas del Saber y Cápsulas del Servicio: la Dirección de Relación con la Ciudadanía reportó: <i>"desde la cuenta de correo culturadeservicio@icbf.gov.co se envía a los Responsables de Servicios y Atención en regional y centro zonal, información a manera de tips, con párrafos cortos y gráficos llamativos, información relacionada con el quehacer diario en el Proceso de Relación con el Ciudadano (PRC), temas relacionados con la línea técnica (Gestión de PQRS y Protocolo de Servicio al Ciudadano) y que al integrarse componen la atención con calidad y calidez. Fueron enviadas las siguientes cápsulas en el segundo semestre de 2025."</i>, para el segundo semestre del 2025 se realizaron las siguientes actividades: Evidencia: Carpeta "2. Apropiación del Conocimiento" subcarpeta "Cápsulas del Saber" contiene 3 archivos: "CÁPSULA DEL SABER_ ¿CONOCES LAS ACCIONES DE MEJORA_ - ACCIÓN CORRECTIVA", "CÁPSULA DEL SABER_ ¿CONOCES LAS ACCIONES DE MEJORA_ - OPORTUNIDAD DE MEJORA" y "CÁPSULA DEL SABER_ TIPS PARA EL DILIGENCIAMIENTO EN EL SIM)". Fuente: <i>SharePoint</i> FS_AAC - Documentos - Cápsulas del Saber - Todos los documentos Evidencia: Carpeta "2. Apropiación del Conocimiento" subcarpeta "Cápsulas del Servicio" contiene 7 archivos: "CÁPSULA DEL SERVICIO_ ¡GRACIAS RSyA POR UN 2025 QUE NOS IMPULSA!", "CAPSULA DEL SERVICIO_ DANOS TU APOORTE AL CLUB DE ORTOGRAFÍA", "CÁPSULA DEL SERVICIO_ EN 2026 FORTALECE TUS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN", "CÁPSULA DEL SERVICIO_ EN NAVIDAD TU COMUNICACIÓN ES VITAL_", "CÁPSULA DEL SERVICIO_ FUNCIONALIDAD DEL TELÉFONO VERDE", "CAPSULA DEL SERVICIO_ HAZ PARTE DEL CLUB DE ORTOGRAFÍA (ENTREGA 1)", "CAPSULA DEL SERVICIO_ HAZ PARTE DEL CLUB DE ORTOGRAFÍA (ENTREGA 3). Fuente: <i>SharePoint</i> FS_AAC - Documentos - Cápsulas del Servicio - Todos los documentos La Dirección de Relación con la Ciudadanía envió a los responsables de Servicios y Atención en Regional y Centro Zonal de las Cápsulas de Servicio y Cápsulas



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 73 de
159

Mecanismo	Acciones Adelantadas										
	del Saber , con temáticas asociadas al Proceso de Relación con el Ciudadano.										
Semana FORSER "Formación para el Servicio"	Actividad Semana FORSER -Formación para el Servicio. Para el segundo semestre del 2025 la Dirección de Relación con la Ciudadanía reportó: "en el segundo semestre de 2025 se continuaron adelantando jornadas de transferencia del conocimiento en sesiones de dos horas Sede Dirección General Teléfono: 4377630 - Colombia Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia De la Fuente de Lleras Dirección de Servicios y Atención Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto PUBLICA máximo y de manera virtual, relacionadas con la línea técnica del PRC (Gestión de PQRS, Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Cultura de Servicio y habilidades Blandas en Servicio) y con temas articulados con otras áreas de la SDG y con otras Entidades.", la OCI verificó los archivos aportados de la actividad en la que se incluyeron los siguientes temas: <table><tr><th>MES</th><th>TÉMA</th></tr><tr><td>Agosto</td><td>Protocolo de SyA Participación Ciudadana y Control Social Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios</td></tr><tr><td>Octubre</td><td>Gestión de PQRS "detrás de cámaras de una petición ciudadana" Transparencia "Socialización de instrumentos de gestión de información Pública 2" ORFEO Estigmatización de personas en proceso de reincorporación - Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN -</td></tr><tr><td>Noviembre</td><td>Orientaciones para la Atención a Personas con Discapacidad (PcD) Instructivo registro en SIM Atención a Personas Sordas</td></tr><tr><td>Diciembre</td><td>Alertas Eventos Críticos en el Canal Presencial Procedimiento búsqueda de orígenes en Colombia</td></tr></table> Fuente: Memorando radicado No: 202612520000018743 del 18/02/2026 Carpeta "2. Apropiación del Conocimiento" subcarpeta "Cápsulas del Servicio" que contiene 3 carpetas denominadas "Convocatoria", "Listas de Asistencia" y "Presentaciones". Carpeta: "Invitaciones" incluye 5 carpetas correspondientes a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre con las invitaciones realizadas para las actividades en cada mes: "SEMANA FORSER AGOSTO ¡EL CONOCIMIENTO ES PODER!", "PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO PÚBLICO", "SEMANA FORSER OCTUBRE 2025-", "SEMANA FORSER NOVIEMBRE 2025 ¡INICIA UN CIERRE DE UN 2025 DE MUCHO CONOCIMIENTO!" y "SEMANA FORSER DICIEMBRE 2025 ALERTAS EVENTOS CRÍTICOS CANAL PRESENCIAL". Carpeta: "Listado de Asistencia" incorpora 5 carpetas correspondientes a los meses de agosto a diciembre con los listados de asistencia de las actividades de los meses: "AGOSTO 13 ASISTENCIA semana forser AGOSTO protocolo SyA", "AGOSTO 14 SEMANA FORSER AGOSTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL", "AGOSTO 15 ASISTENCIA SEMANA FORSER AGOSTO - PRESENCIA", "SEPT 11 ASISTENCIA _Protocolo Prevención y Gestión Del Riesgo Publico (2)", "OCT 15 ASISTENCIA SEMANA FORSER OCTUBRE	MES	TÉMA	Agosto	Protocolo de SyA Participación Ciudadana y Control Social Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios	Octubre	Gestión de PQRS "detrás de cámaras de una petición ciudadana" Transparencia "Socialización de instrumentos de gestión de información Pública 2" ORFEO Estigmatización de personas en proceso de reincorporación - Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN -	Noviembre	Orientaciones para la Atención a Personas con Discapacidad (PcD) Instructivo registro en SIM Atención a Personas Sordas	Diciembre	Alertas Eventos Críticos en el Canal Presencial Procedimiento búsqueda de orígenes en Colombia
MES	TÉMA										
Agosto	Protocolo de SyA Participación Ciudadana y Control Social Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios										
Octubre	Gestión de PQRS "detrás de cámaras de una petición ciudadana" Transparencia "Socialización de instrumentos de gestión de información Pública 2" ORFEO Estigmatización de personas en proceso de reincorporación - Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN -										
Noviembre	Orientaciones para la Atención a Personas con Discapacidad (PcD) Instructivo registro en SIM Atención a Personas Sordas										
Diciembre	Alertas Eventos Críticos en el Canal Presencial Procedimiento búsqueda de orígenes en Colombia										



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 74 de
159

Mecanismo	Acciones Adelantadas
Semana FORSER "Formación para el Servicio"	CAPACITACIÓN ORFEO (2)", "OCT 15 SEMANA FORSER OCTUBRE ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFO PÚBLICA SEMESTRE II", "OCT 17 ASISTENCIA SEMANA FORSER OCTUBRE ESTIGMATIZACIÓN PERSONAS EN PROCESO DE REINCOPRORACIÓN ARN (1)", y "DIC 4 ASISTENCIA SEMANA FORSER DICIEMBRE ALERTAS EVENTOS CRÍTICOS CANAL PRESENCIAL (1)". Carpeta: "Presentaciones" Contiene 5 carpetas correspondientes a los meses de agosto a diciembre de 2025 con las invitaciones realizadas para las actividades en cada mes: "Capacitación Participación Ciudadana Guardianes del Cuidado (2)", "Presentación_Presencia (Acción Afirmativa) (1)", "PROTOCOLO SYA LA CULTURA NOS DELATA (1)", "Prevencion y Gestión del Riesgo Público 4", "PPT INSTRUM GEST INFORMACIÓN_20251015 (1)", "PRESENTACION ORFEO 2025 (2)", "20251111 Orientaciones D. S. A - C. Discapacidad MEDD VF Env (2)", "ATENCIÓN A PERSONAS SORDAS (1)", "LEERFLIX - FORSER TIPS DE REGISTRO" y "ARBOLITO NAVIDEÑO DE MARIO - socialización procedimiento de alertas 1 (1)". Fuente: SharePoint FS_AAC - Documentos - Semana FORSER - Todos los documentos Revisados los soportes se evidenció que se dio cumplimiento a las actividades propuestas de manera virtual en donde se abordaron temáticas relacionadas con el Proceso de Atención al Ciudadano en el segundo semestre de 2025.
Valoración de Conocimiento	Actividades de Valoración de Conocimientos en el memorando de respuesta a la OCI se reportó: "Se envió a los RSyA actividades divertidas que generen interiorización y recordación manteniendo frescos los conocimientos del PRC. En este segundo semestre de 2025 se enviaron las siguientes actividades" de las evidencias aportadas se verificó: Evidencias: Carpeta "2. Apropriación del Conocimiento" subcarpeta "Valoración de Conocimiento" que contiene dos archivos correspondientes a correos electrónicos: "CUARTA ACTIVIDAD VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO - ¡CONCÉNTRATE PARA QUE NO SE TE OLVIDE!" y "QUINTA ACTIVIDAD VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO - ¡LEERFLIX!". Fuente: SharePoint FS_AAC - Documentos - Valoración del Conocimiento - Todos los documentos La OCI, observó que se remitieron correos electrónicos a los responsables de Servicios y Atención de las Regionales, con actividades de refuerzo de la apropiación de los temas abordados.
	Actividad de Inducción Complementaria la Dirección de Relación con la Ciudadanía reportó "la Dirección de Relación con la Ciudadanía participó mensualmente en las jornadas de Inducción Complementaria organizadas por la DGH, allí se socializaron los temas de:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 75 de 159

Mecanismo	Acciones Adelantadas
Inducción Complementaria	Protocolo de Servicio y Atención al ciudadano, Lenguaje Claro, gestión de PQRS y participación ciudadana y control social.", con los siguientes soportes: Evidencia: Carpeta "2. Apropiación del Conocimiento" subcarpeta "Inducción Complementaria" contiene 6 archivos: - "PRESENTACIÓN INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA NOVIEMBRE 2025" que corresponde a la presentación utilizada en la inducción. - "JULIO 30 DE 2025 ASISTENCIA INDUCCION COMPLEMENTARIA (1)", "AGOSTO 28 ASISTENCIA INDUCCION COMPLEMENTARIA DGH (2)", "29 DE SEPTIEMBRE - 2025 - ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA ICBF - DGH. (2)", "29 DE OCTUBRE _ 2025 - ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA ICBF - DGH_ (2)" y "27 DE NOVIEMBRE _ 2025 - ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA ICBF - DGH_ (1)", los cuales corresponden a listados de asistencia de las jornadas. Fuente: sharePoint FS_AAC - Documentos - PROTOCOLO SyA y LENGUAJE CLARO - Todos los documentos De la revisión de los archivos se observó la presentación que utilizó la Dirección de Relación con la Ciudadanía y los listados de asistencia de las Jornadas realizadas.

Fuente: Memorando No: 202612520000018743 del 18/02/2026 y Ruta SharePoint [FS_AAC - Documentos - 1. Acciones de seguimiento - Todos los documentos](#)

Respecto a las Estrategia de Apropiación de Conocimiento desarrollada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía, la OCI identificó que se desarrollaron las actividades establecidas: *Boletín Notigestor, Memorandos de análisis de gestión de PQRS, semana FORSER, cápsulas del servicio y cápsulas del saber, actividades de valoración del conocimiento e inducción complementaria* en la cuales se abordan temáticas del proceso de Relación con el Ciudadano orientadas al **"fortalecimiento y formación para el servicio"** dirigidas a las Direcciones Regionales, responsables de Servicios y Atención de las Regionales y Centros Zonales.

3. Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

El Objetivo del P6.RC Procedimiento Alertas de Eventos Críticos Del Canal Presencial V4 del 30/06/2023 es "... Identificar los eventos críticos de la atención en el canal presencial que impactan directamente al ciudadano en cuanto a la satisfacción y la

respuesta a su petición, así como el cumplimiento a la normatividad y al proceso de Relación con el Ciudadano. ..." el cual es desarrollado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a partir de la identificación de situaciones consideradas críticas mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, la comunicación a través de alertas y la publicación de los resultados trimestralmente en la página Institucional "[Informes Encuesta Satisfacción | Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF](#)".

Tabla 31. Procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial segundo semestre 2025

Mecanismos	Acciones adelantadas
Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial / Encuestas de Satisfacción	En el memorando Radicado No: 202612520000018743 del 18/02/2026 la Dirección de Relación con la Ciudadanía reporto los resultados del segundo semestre del 2025 y publicó en la página Institucional el <u>Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF - Cuarto Trimestre Vigencia 2025</u> de acuerdo con los resultados reportados por la Unión Temporal Comware – BPO Happify Vigencia 2025 /Dirección de Servicios y Atención. La OCI verificó las evidencias aportadas y la información del informe de medición de satisfacción del cuarto trimestre en donde se incluyeron las Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial. La Dirección reportó: Con respecto a los datos del segundo semestre de 2025 "... se escalaron a regional 1.091 alertas, lo que corresponde a un 59% sobre una muestra de 47.095 encuestas de satisfacción, lo cual equivale a un índice de alertas del 2,3% a nivel nacional". las categorías con mayor participación en cuanto a la atención fueron: <i>"En primer lugar, la categoría de Tiempo de espera muy largo con el 36% de participación, en segundo lugar, la categoría de Actitud inadecuada del profesional que lo atendió con el 24% de participación, seguido de .la categoría de Mal Procedimiento con el 21% toda vez que, en 218 alertas escaladas a regional, y finalmente la categoría de Se limita la atención con el 18%, toda vez que, se limita la atención en los puntos de atención.</i> De la consulta del informe publicado de la vigencia 2025 en el que se realizó el análisis, se identificó que estas categorías no variaron durante la vigencia. En lo corrido del año 2025 se escalaron un total de 1,704 alertas a las regionales; la categoría de alerta de eventos críticos con mayor participación fue "tiempo de espera

Mecanismos	Acciones adelantadas																																																																																																																																																																																																																		
Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial / Encuestas de Satisfacción	muy largo” con un 33%, seguida de “Actitud inadecuada del profesional que lo atendió” con el 26%, en tercer lugar “Se limita la atención” con el 21% y por último “Mal Procedimiento” con el 20%. A continuación, se relaciona el número de alertas escaladas a las regionales de las categorías mencionadas: Cuadro Categorías de alertas escaladas a Regional Vigencia 2025 <table><tr><th>Regional</th><th>Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió</th><th>Mal procedimiento</th><th>Se limita la atención</th><th>Tiempo de espera muy largo</th><th>Total general</th></tr><tr><td>BOGOTÁ</td><td>139</td><td>59</td><td>68</td><td>209</td><td>475</td></tr><tr><td>ANTIOQUIA</td><td>24</td><td>45</td><td>46</td><td>51</td><td>166</td></tr><tr><td>CUNDINAMARCA</td><td>44</td><td>24</td><td>25</td><td>54</td><td>147</td></tr><tr><td>VALLE DEL CAUCA</td><td>22</td><td>25</td><td>22</td><td>41</td><td>110</td></tr><tr><td>BOYACÁ</td><td>7</td><td>22</td><td>36</td><td>13</td><td>78</td></tr><tr><td>ATLANTICO</td><td>9</td><td>19</td><td>25</td><td>25</td><td>78</td></tr><tr><td>SANTANDER</td><td>16</td><td>13</td><td>11</td><td>26</td><td>66</td></tr><tr><td>META</td><td>27</td><td>12</td><td>6</td><td>13</td><td>58</td></tr><tr><td>NARIÑO</td><td>9</td><td>4</td><td>33</td><td>10</td><td>56</td></tr><tr><td>TOLIMA</td><td>15</td><td>16</td><td>9</td><td>16</td><td>56</td></tr><tr><td>CORDOBA</td><td>15</td><td>4</td><td>10</td><td>26</td><td>55</td></tr><tr><td>CAUCA</td><td>19</td><td>14</td><td>10</td><td>7</td><td>50</td></tr><tr><td>HUILA</td><td>11</td><td>28</td><td>7</td><td>4</td><td>50</td></tr><tr><td>BOLIVAR</td><td>13</td><td>5</td><td>13</td><td>6</td><td>37</td></tr><tr><td>RISARALDA</td><td>8</td><td>10</td><td>5</td><td>11</td><td>34</td></tr><tr><td>CESAR</td><td>18</td><td>5</td><td>8</td><td>3</td><td>34</td></tr><tr><td>CALDAS</td><td>6</td><td>4</td><td>2</td><td>13</td><td>25</td></tr><tr><td>NORTE DE SANTANDER</td><td>10</td><td>7</td><td>4</td><td>3</td><td>24</td></tr><tr><td>CASANARE</td><td>5</td><td>5</td><td>2</td><td>7</td><td>19</td></tr><tr><td>QUINDIO</td><td>6</td><td>3</td><td></td><td>8</td><td>17</td></tr><tr><td>PUTUMAYO</td><td></td><td>7</td><td>6</td><td>1</td><td>14</td></tr><tr><td>LA GUAJIRA</td><td>6</td><td>4</td><td>1</td><td>1</td><td>12</td></tr><tr><td>SUCRE</td><td>2</td><td>1</td><td>6</td><td>2</td><td>11</td></tr><tr><td>MAGDALENA</td><td></td><td>4</td><td>4</td><td>2</td><td>10</td></tr><tr><td>ARAUCA</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>2</td><td>6</td></tr><tr><td>CHOCO</td><td></td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>3</td></tr><tr><td>SAN ANDRES</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td></td><td>3</td></tr><tr><td>CAQUETA</td><td>1</td><td></td><td></td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>AMAZONAS</td><td>1</td><td></td><td>1</td><td></td><td>2</td></tr><tr><td>GUAINIA</td><td></td><td>1</td><td>1</td><td></td><td>2</td></tr><tr><td>VAUPES</td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>VICHADA</td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>GUAVIARE</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>Total general</td><td>436</td><td>346</td><td>365</td><td>557</td><td>1704</td></tr></table> Fuente: Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F. La OCI confirmó la publicación de la medición de satisfacción de los puntos de atención del ICBF correspondiente a la vigencia de 2025 en la página Institucional Informes Encuesta Satisfacción Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF; verificada la información se observó que los datos reportados para el segundo semestre en el Memorando radicado No: 202612520000018743 del 18/02/2026 son coherentes con los datos publicados en el Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF - Cuarto Trimestre y vigencia 2025.pdf.	Regional	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempo de espera muy largo	Total general	BOGOTÁ	139	59	68	209	475	ANTIOQUIA	24	45	46	51	166	CUNDINAMARCA	44	24	25	54	147	VALLE DEL CAUCA	22	25	22	41	110	BOYACÁ	7	22	36	13	78	ATLANTICO	9	19	25	25	78	SANTANDER	16	13	11	26	66	META	27	12	6	13	58	NARIÑO	9	4	33	10	56	TOLIMA	15	16	9	16	56	CORDOBA	15	4	10	26	55	CAUCA	19	14	10	7	50	HUILA	11	28	7	4	50	BOLIVAR	13	5	13	6	37	RISARALDA	8	10	5	11	34	CESAR	18	5	8	3	34	CALDAS	6	4	2	13	25	NORTE DE SANTANDER	10	7	4	3	24	CASANARE	5	5	2	7	19	QUINDIO	6	3		8	17	PUTUMAYO		7	6	1	14	LA GUAJIRA	6	4	1	1	12	SUCRE	2	1	6	2	11	MAGDALENA		4	4	2	10	ARAUCA	1	1	2	2	6	CHOCO		1	1	1	3	SAN ANDRES	1	1	1		3	CAQUETA	1			2	3	AMAZONAS	1		1		2	GUAINIA		1	1		2	VAUPES		1			1	VICHADA		1			1	GUAVIARE	1				1	Total general	436	346	365	557	1704
	Regional	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempo de espera muy largo	Total general																																																																																																																																																																																																													
BOGOTÁ	139	59	68	209	475																																																																																																																																																																																																														
ANTIOQUIA	24	45	46	51	166																																																																																																																																																																																																														
CUNDINAMARCA	44	24	25	54	147																																																																																																																																																																																																														
VALLE DEL CAUCA	22	25	22	41	110																																																																																																																																																																																																														
BOYACÁ	7	22	36	13	78																																																																																																																																																																																																														
ATLANTICO	9	19	25	25	78																																																																																																																																																																																																														
SANTANDER	16	13	11	26	66																																																																																																																																																																																																														
META	27	12	6	13	58																																																																																																																																																																																																														
NARIÑO	9	4	33	10	56																																																																																																																																																																																																														
TOLIMA	15	16	9	16	56																																																																																																																																																																																																														
CORDOBA	15	4	10	26	55																																																																																																																																																																																																														
CAUCA	19	14	10	7	50																																																																																																																																																																																																														
HUILA	11	28	7	4	50																																																																																																																																																																																																														
BOLIVAR	13	5	13	6	37																																																																																																																																																																																																														
RISARALDA	8	10	5	11	34																																																																																																																																																																																																														
CESAR	18	5	8	3	34																																																																																																																																																																																																														
CALDAS	6	4	2	13	25																																																																																																																																																																																																														
NORTE DE SANTANDER	10	7	4	3	24																																																																																																																																																																																																														
CASANARE	5	5	2	7	19																																																																																																																																																																																																														
QUINDIO	6	3		8	17																																																																																																																																																																																																														
PUTUMAYO		7	6	1	14																																																																																																																																																																																																														
LA GUAJIRA	6	4	1	1	12																																																																																																																																																																																																														
SUCRE	2	1	6	2	11																																																																																																																																																																																																														
MAGDALENA		4	4	2	10																																																																																																																																																																																																														
ARAUCA	1	1	2	2	6																																																																																																																																																																																																														
CHOCO		1	1	1	3																																																																																																																																																																																																														
SAN ANDRES	1	1	1		3																																																																																																																																																																																																														
CAQUETA	1			2	3																																																																																																																																																																																																														
AMAZONAS	1		1		2																																																																																																																																																																																																														
GUAINIA		1	1		2																																																																																																																																																																																																														
VAUPES		1			1																																																																																																																																																																																																														
VICHADA		1			1																																																																																																																																																																																																														
GUAVIARE	1				1																																																																																																																																																																																																														
Total general	436	346	365	557	1704																																																																																																																																																																																																														

Fuente: Memorando No: 202612520000018743 del 18/02/2026 y Ruta SharePoint [FS AAC - Documentos - 1. Acciones de seguimiento - Todos los documentos](#)

4. Informe Preventivo Indicador DP y SEAC

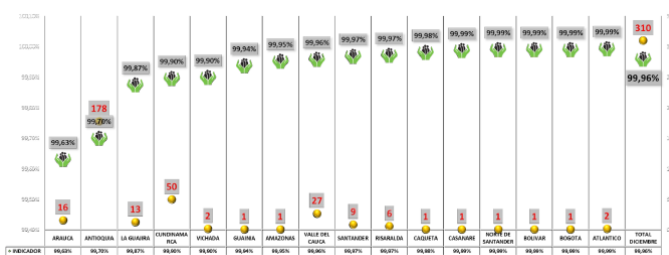
"El cumplimiento en el trámite y gestión de las respuestas oportunas de los derechos de petición, dan como resultado el respeto al derecho del peticionario de recibir respuesta a sus solicitudes dentro del término legal, protegiendo y salvaguardando al ICBF de acciones de tutela por la falta de respuesta oportuna y de fondo, es por esta que, razón durante el segundo semestre del año 2025 la Dirección de Relación con la Ciudadanía, tiene implementado indicadores de gestión para lo correspondiente a las peticiones ciudadanas"⁶

Tabla 32. Seguimiento a Indicadores segundo semestre 2025

Mecanismos	Acciones adelantadas
Resultado de la efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Frente a las recepción y respuesta oportuna de las peticiones realizadas por los ciudadanos en el memorando de respuesta a la OCI del 18/02/2026 se indicó: "durante el segundo semestre del año 2025 la Dirección de Relación con la Ciudadanía, tiene implementado indicadores de gestión para lo correspondiente a las peticiones ciudadanas (...)", con seguimiento a dos indicadores "Seguimientos indicadores - Proceso Relación con el Ciudadano" y "Seguimiento indicador de oportunidad", la OCI hizo la revisión de: Evidencias: Carpeta "Anexo 5 TEMAS DE INDICADORES" subcarpeta "Reporte de Indicadores" en la cual se identificaron 22 archivos de los cuales se tomó una muestra aleatoria de 3: "🚫 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO DICIEMBRE I - 2025 (FINAL)", "🚫 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2025 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" y "🚫 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO AGOSTO 2025 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" Además, para el Seguimiento de indicadores - Proceso Relación con el Ciudadano se reportó que se realizaron dos actividades: - Comité de Calidad: el cual describió "(...)De manera mensual, se realiza al interior de la Dirección de Relación con la Ciudadanía, el Comité de Calidad, espacio donde se efectúa el análisis del comportamiento de los indicadores de gestión a cargo del profesional EPICO, el líder del Proceso, las Coordinaciones de los dos grupos internos de trabajo de la DSYA y las cogestoras regionales, quienes analizan los resultados e identifican las medidas que se deben adoptar en cada caso, de acuerdo con el conocimiento previo de la dinámica de cada regional. Posterior a ello, las cogestoras realizan la retroalimentación respectiva con la regional asignada y ésta a su vez, continua el seguimiento con los Responsables de Servicios y Atención de sus centros zonales con la finalidad de asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión", la OCI revisó

⁶ Fuente: Memorando No: 202612520000018743 del 18/02/2026

Mecanismos	Acciones adelantadas																												
	los archivos aportados para el segundo semestre de 2025 relacionados a continuación: Evidencias: Carpeta "Anexo 5 TEMAS DE INDICADORES" sub carpeta "Comité de Calidad" en la cual se identificaron 6 archivos correspondientes a los meses del segundo semestre: "07_ Comité de Calidad - Resultados Julio 2025", "08_ Comité de Calidad - Resultados Agosto 2025", "09_ Comité de Calidad - Resultados Septiembre 2025", "10_ Comité de Calidad - Resultados Octubre 2025" y "11_ Comité de Calidad - Resultados Noviembre 2025", en los cuales se presentaron los resultados de los indicadores del proceso (A10-PT1-06 / A10PT1-07 / PA-183) en el Marco del Plan de Acción de las actividades asociadas al indicador PA-131. - Seguimiento Indicador de Oportunidad: se reportó: " (...)Con el fin de garantizar la atención oportuna de los derechos de petición el proceso de relación con el ciudadano cuenta con el indicador PA-131 Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente, en donde las profesionales de apoyo a regionales de la Dirección de Relación con la Ciudadanía remiten mensualmente correos electrónicos preventivos relacionando las peticiones que no cuentan con la respuesta al ciudadano, lo anterior para que la regional subsane y remita respuesta de fondo al peticionario, atendiendo a lo establecido en la Guía de Gestión de PQRS y la Ley 1755 del 2015 (...)", para el cumplimiento en el trámite y gestión de las respuestas oportunas de los derechos de petición. Adicionalmente se observó un comportamiento estable de los indicadores entre el 99,3 y el 99,1 del indicador PA-131 Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente mantuvo una tendencia ascendente <table><tr><th>% Oportunidad</th><th>No Peticiones Recibidas</th></tr><tr><td>Ene 98,7%</td><td>15.446</td></tr><tr><td>Feb 99,0%</td><td>36.878</td></tr><tr><td>Mar 99,2%</td><td>29.802</td></tr><tr><td>Abr 98,8%</td><td>38.600</td></tr><tr><td>May 98,7%</td><td>11.632</td></tr><tr><td>Jun 98,7%</td><td>35.438</td></tr><tr><td>Jul 98,3%</td><td>27.682</td></tr><tr><td>Ago 99,2%</td><td>36.768</td></tr><tr><td>Sep 99,3%</td><td>38.801</td></tr><tr><td>Oct 99,3%</td><td>23.857</td></tr><tr><td>Nov 99,1%</td><td>35.802</td></tr><tr><td>Dic 99,1%</td><td>25.838</td></tr><tr><td>Prom 99,0%</td><td>31.178</td></tr></table> Óptimo 100% 100% En riesgo 99,1% 99,0% Crítico 0,0% 93,0% Fuente: Tablero de Control SIMEI – ICBF En cuanto al Indicador acumulado A10-PT1-07 "Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos"	% Oportunidad	No Peticiones Recibidas	Ene 98,7%	15.446	Feb 99,0%	36.878	Mar 99,2%	29.802	Abr 98,8%	38.600	May 98,7%	11.632	Jun 98,7%	35.438	Jul 98,3%	27.682	Ago 99,2%	36.768	Sep 99,3%	38.801	Oct 99,3%	23.857	Nov 99,1%	35.802	Dic 99,1%	25.838	Prom 99,0%	31.178
% Oportunidad	No Peticiones Recibidas																												
Ene 98,7%	15.446																												
Feb 99,0%	36.878																												
Mar 99,2%	29.802																												
Abr 98,8%	38.600																												
May 98,7%	11.632																												
Jun 98,7%	35.438																												
Jul 98,3%	27.682																												
Ago 99,2%	36.768																												
Sep 99,3%	38.801																												
Oct 99,3%	23.857																												
Nov 99,1%	35.802																												
Dic 99,1%	25.838																												
Prom 99,0%	31.178																												

Mecanismos	Acciones adelantadas
Resultado de la efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	(gestión y cierre en SIM)", la Dirección de Relación con la Ciudadanía reportó "El comportamiento del indicador acumulado durante el segundo semestre de 2025 obtuvo un porcentaje del 99,89% ..."  De la revisión de los archivos y datos aportados por la Dirección de Relación con la Ciudadanía la OCI identificó que se aplicaron mecanismos y procedimientos para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, realizando seguimiento de los resultados de los indicadores de los reportes preliminares, analizándolos en el Comité de Calidad y efectuando el seguimiento al indicador de oportunidad y acumulado, los cuales son remitidos a las Regionales.

Fuente: Memorando No: 202612520000018743 del 18/02/2026 y Ruta SharePoint [FS AAC - Documentos - 1. Acciones de seguimiento - Todos los documentos](#)

Adicionalmente la Dirección de *Relación con la Ciudadanía* en el memorando No: 202612520000018743 del 18/02/2026 reportó que en la revisión y resultados de los Mecanismos adoptados por la entidad ha realizado la creación de acciones de mejora en cumplimiento al "P6.MI Procedimiento Salida No Conforme V6 del 22/7/2025 estas Salidas No Conformes buscan la corrección de la respuesta ciudadana cuando no cumple con los parámetros establecidos en la G.1. RC Guía de PQRS", pasando de 8 Salidas No Conformes en el I semestre del 2024, 28 Salidas No Conformes en el II semestre del 2024, 19 Salidas No Conformes en el I semestre de 2025 y 37 Salidas No Conformes en el II semestre de 2025.

En cuanto al Comité Calidad y las estrategias implementadas respecto a las alertas y situaciones críticas detectadas se reportó que: se han implementado planes de mejora como la "Redistribución de la regionales y áreas para realizar un

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 81 de 159

acompañamiento focalizado por parte de las profesionales de apoyo de la Dirección de Relación con la Ciudadanía” y se ha evidenciado “falta de apropiación del proceso por parte de los Defensores de Familia y Coordinadores de los Centros Zonales, lo cual ha impactado el resultado final de los indicadores, otro aspecto que impacta los resultados es la falta de profesionales del proceso de relación con el ciudadano, toda vez que son nuestros referentes quienes realizan el seguimiento y control a los indicadores del proceso, pero la ausencia de estos impacta de manera negativa los resultados”.

Respecto a los mecanismos, estrategias y procedimientos adoptados por la Dirección de Relación con la Ciudadanía, la OCI verificó la información del II semestre del 2025 consignada en el memorando del 18/02/2025 **Asunto:** “Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2025” radicado No: 202612520000018743 y dispuesta en la Ruta SharePoint [FS AAC - Documentos - EVIDENCIAS INFORME PQRS II 2025 - Todos los documentos](#); y se consultaron los informes publicados en la página Institucional.

Se evidenció que para la mejora en la recepción y respuesta oportuna a las solicitudes de los petitionarios se desarrollaron las estrategias de “Alertas Tempranas”, “Apropiación del Conocimiento”, aplicación del “Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial” y el reporte del “Informe Preventivo Indicador DP y SEAC”, dentro de las cuales, se desarrollaron actividades como el envío de “alertas” del estado de las peticiones a las dependencias de la Sede Nacional, Regionales y Centros Zonales para que se realizaran las acciones pertinentes en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF. V9 30/12/2024. Asimismo, se remitió el reporte consolidado mensual de PQRS de peticiones con respuesta fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano a los Directores, Jefes de Oficina, Subdirectores y Directores Regionales, el cual se copió a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

La Dirección de Relación con la Ciudadanía continúa desarrollando actividades de fortalecimiento a los responsables de Servicios y Atención, con el fin de que conozcan y se apropien de los temas técnicos y jurídicos del Proceso de Relación con el Ciudadano, en pro de la atención y cumplimiento de los requisitos del trámite de las solicitudes realizadas por los diferentes canales. En este mismo orden, se cumplió con el procedimiento de Alertas de Eventos Críticos, comunicando a las regionales alertas de situaciones consideradas críticas en cuanto a la percepción de satisfacción de los petitionarios.

5.4.2 Mecanismos de seguimiento y monitoreo de la Dirección de Protección Especial I.C.B.F para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de Segundo Semestre 2025.

La Dirección de Protección Especial mediante memorando radicado No: 202620000000016673 Asunto: “*Respuesta Solicitud Información Seguimiento PQRS - segundo semestre de 2025*” del 13/02/2026, dio respuesta a solicitud realizada por la OCI relacionada con el seguimiento efectuado al trámite de las peticiones de su competencia durante el segundo semestre 2025, en el periodo comprendido entre el 1/07/2025 al 31/12/2025. En el documento se brindó la información frente a los mecanismos implementados para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición recibidos y atendidos a nivel nacional.

De las peticiones sin atención en términos de ley, la Dirección de Protección Especial reportó con relación a los semestres anteriores una mayor oportunidad en la atención en los tres tipos de petición de su competencia. Para el caso de las peticiones tipo *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* se reportó un **0,059% de peticiones sin atención en términos de Ley lo que representa una disminución del 0,019% con relación a los dos semestres anteriores; las peticiones tipo Trámite Extraprocesal (TAE) presentaron una disminución del 0,05% con relación al semestre anterior y de las peticiones de Tipo Inobservancia de Derechos (IDD) presentaron una disminución del 0,03% con relación al semestre anterior**, de acuerdo con el siguiente cuadro:

TIPO DE PETICION	2024 - 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TERMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección Especial)	2025 - 1ER SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TERMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección Especial)	2025 - 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TERMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección Especial)
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	76 (0,078%)	76 (0,078%)	73 (0,059%)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE) - Conciliables	14 (0,022%)	13 (0,019%)	12 (0,014%)
Inobservancia de derechos (IDD)	311 (31,13%)	316 (29,29%)	305 (32,34%)

Fuente: Memorando radicado N°202620000000016673 Asunto: “*Respuesta Solicitud Información Seguimiento PQRS - segundo semestre de 2025*” del 13/02/2026.

Además, comunicó que desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos se realizaron acciones de monitoreo y acompañamiento a las regionales, realizando seguimiento a los casos reportados en los indicadores de Gestión, Plan

de Acción y reporte semestral de peticiones de Inobservancia de Derechos; así mismo se realizó Asistencia Técnica en el registro de las actuaciones en el Sistema de Información Misional - SIM conforme a la Resolución 183 de 2011.

A continuación, se presentan los resultados de la verificación realizada por la OCI de las acciones adelantadas por la Dirección de Protección Especial en el marco de las estrategias enunciadas respecto a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2025:

Tabla 33. Mecanismos de seguimiento y monitoreo segundo semestre 2025
Dirección de Protección Especial

Mecanismos	Acciones adelantadas
Estrategia Unificada (Altas permanencias en PARD y peticiones pendientes de definir el trámite a seguir por parte de la autoridad administrativa)	La Dirección de Protección Especial reportó que el seguimiento de la Estrategia Unificada se encuentra a cargo de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos "(...) En este sentido, <i>se generó y se remitió a las regionales de manera mensual, el reporte de la Estrategia Unificada que ha permitido hacer monitoreo y seguimiento a las peticiones que requieren gestión. (...)</i>". En el marco de la Estrategia Unificada –(EU), se encuentra la Sub-Estrategia de peticiones pendientes de definición del trámite a seguir por las Autoridades Administrativas, en la cual se incluyen las peticiones tipo Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos – RAVD con constatación verdadera, en las que no se ha registrado el trámite a seguir por parte de las Autoridades Administrativas dentro de los términos establecidos en la Ley. La OCI realizó la revisión de los siguientes soportes: Evidencias: Carpeta "ESTRATEGIA_UNIFICADA" la cual contiene 324 archivos tipo .pdf, correspondientes a correos electrónicos enviados a las 33 Regionales con el reporte de Estrategia Unificada, actas de asistencia técnica, orientación y seguimiento; en algunas Regionales correos de remisión de matriz de seguimiento al Plan Rezago. La OCI verificó el envío a las 33 regionales, tomando dos archivos por regional: Amazonas: "AMAZONAS__EU_ JULIO_2025" correo enviado 26 de agosto asunto "AMAZONAS REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA JULIO 2025"; acta "AMAZONAS_ACTA_EU_05082025" del 5/08/2025 con objetivo: "Realizar acompañamiento y asistencia técnica a la Estrategia Unificada e indicadores con la Regional Amazonas".

Mecanismos	Acciones adelantadas
Estrategia Unificada (Altas permanencias en PARD y peticiones pendientes de definir el trámite a seguir por parte de la autoridad administrativa)	Antioquia: "ANTIOQUIA_EU_AGOSTO_2025" correo enviado el 26/9/2025 con asunto "ANTIOQUIA REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA AGOSTO 2025", acta "ANTIOQUIA_ACTA_EU_01122025" del 1/12/2025 Objetivo "Brindar asistencia técnica, hacer seguimiento y monitoreo a la Regional Antioquia con relación al resultado de la Estrategia Unificada según el corte más reciente que se tiene correspondiente al 31 de octubre de 2025."
	Arauca: "ARAUCA_EU_SEP_2025" Correo enviado el 27/10/2025 con asunto "ARAUCA REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA SEPTIEMBRE 2025"; acta "ARAUCA_ACTA_EU_31072025" Objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica de la Estrategia Unificada a profesionales de la Regional Arauca, se observó el análisis de las peticiones pendientes y el proceso de subsanación, con la participación de la Directora Regional, profesional del GAT y líder del grupo jurídico."
	Atlántico: "ATLÁNTICO_EU_SEPTIEMBRE_2025" correo enviado el 1/12/2025 con asunto "ATLÁNTICO REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA SEPTIEMBRE 2025"; acta "ATLÁNTICO_ACTA_EU_22102025" del 22/10/2025 Objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica a la Estrategia Unificada con Regional Atlántico/asistente líder Sim si se hace análisis".
	Bogotá: "BOGOTA_EU_OCTUBRE_2025" correo enviado el 1/12/2025 con asunto "REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA CORTE OCTUBRE-2025"; "BOGOTA_ACTA_PLAN REZAGO_20082025" correo enviado el 15/12/2025 asunto "RV: BOGOTA_REPORTE_PLAN REZAGO_NOVIEMBRE".
	Bolívar: "BOLÍVAR_EU_NOV_2025" correo del 26/12/2025 con asunto "BOLIVAR - REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA NOVIEMBRE 2025"; acta "BOLÍVAR_ACTA_EU_06082025" del 6/08/2025 con objetivo "Realizar Asistencia Técnica de seguimiento a la medida y seguimiento a la Estrategia Unificada a la Regional Bolívar".
	Boyacá: "BOYACÁ_EU_DIC_2025" correo del 29/01/2026 asunto "BOLIVAR - REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA NOVIEMBRE 2025"; correo electrónico "BOYACÁ_REZ_DIC_2026" del 22/01/2026 asunto "BOYACA PLAN REZAGO DICIEMBRE 2025".
	Caldas: "CALDAS_EU_JULIO_2025" correo del 26/08/2025 asunto "CALDAS REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA JULIO 2025"; acta "CALDAS_ACTA_20082025" del 20/08/2025 Objetivo "Brindar asistencia técnica, hacer seguimiento y monitoreo a la Regional Caldas con relación al resultado de la Estrategia Unificada según el corte más reciente que se tiene correspondiente al 30 de junio de 2025."
	Caquetá: "CAQUETA_EU_AGOSTO_2025" correo del 26/9/2025 con asunto "CAQUETA REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA AGOSTO 2025"; acta "CAQUETA_ACTA_12122025" del 12/12/2025 con objetivo "Revisar de manera conjunta con los referentes de la Regional Caquetá el balance de la vigencia con relación a los avances y dificultades en el desarrollo de la Estrategia Unificada."



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 85 de
159

Mecanismos	Acciones adelantadas
	Casanare: "CASANARE_EU_SEP_2025" correo del 27/10/2025 con asunto "CASANARE_ REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA SEPTIEMBRE 2025"; acta "CASANARE_ACTA_EU_2122025" del 2/12/2025 con objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica de la Estrategia Unificada a profesionales de la Regional Casanare". Cauca: "CAUCA_ACTA_EU_10122025" acta del 10/12/2025 con objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica de la Estrategia Unificada a profesionales de la Regional Cauca"; correo "CAUCA_EU_OCT_2025" del 1/12/2025 con asunto "CAUCA_ REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA OCTUBRE 2025" Cesar: "CESAR_EU_NOV_2025" correo del 26/12/2025 con asunto "CESAR_ REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA NOVIEMBRE 2025", acta del 10/12/2025 denominada "CESAR_ACTA_EU_21102025" con objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica de la Estrategia Unificada a profesionales de la Regional Cesar". Choco: "CHOCÓ_EU_DICIEMBRE_2025" correo del 29/1/2026 con asunto "CHOCO_ REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA DICIEMBRE 2025"; acta "CHOCÓ_ACTA_EU_04112025" del 4/11/2025 con objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica de la Estrategia Unificada a profesionales de la Regional Choco" Cordoba: "CÓRDOBA_EU_ JULIO_2025" correo del 26/8/2025 con asunto "CORDOBA_ REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA JULIO 2025"; acta "CÓRDOBA_ACTA_EU_21082025" del 21/8/2025 Objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica a la Estrategia Unificada con Regional Córdoba". Cundinamarca: "CUNDINAMARCA_EU_ AGOSTO_2025" correo del 26/09/2025 con asunto "CUNDINAMARCA_ REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA AGOSTO 2025"; acta "CUNDINAMARCA_ACTA_EU_28102025" del 28/10/2025 con objetivo de "Realizar acompañamiento, asistencia técnica a la Estrategia Unificada y Plan Rezago con Regional Cundinamarca". Guainía: "GUAINÍA_EU_SEP_2025" correo del 27/10/2025 con asunto "GUAINIA_ REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA SEPTIEMBRE 2025"; acta "GUAINÍA_ACTA_EU_09122025" del 9/12/2025 objetivo "Realizar acompañamiento, asistencia técnica a la Estrategia Unificada y Plan Rezago con Regional Guainía". Guajira: "GUAJIRA_REZ_OCTUBRE_2025" correo del 25/11/2025 con asunto "SEGUIMIENTO PLAN REZAGO OCTUBRE GUIAJIRA", acta "GUAJIRA_ACTA_EU_22102025" del 22/10/2025 objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica a la Estrategia Unificada con Regional Guajira". Guaviare: "GUAVIARE_EU_NOVIEMBRE_2025" correo del 29/12/2025 con asunto "RV:GUAVIARE_ REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA NOVIEMBRE 2025"; acta "GUAVIARE_ACTA_EU_21112025" del 21/11/2025 objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica a la Estrategia Unificada con Regional Guaviare".

Mecanismos	Acciones adelantadas
	Huila: "HUILA_EU_DIC_2025" correo del 29/1/2026 con asunto "HUILA REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA DICIEMBRE DE 2025"; acta "HUILA_ACTA_02122025" del 2/12/2025 objetivo "Brindar asistencia técnica, hacer seguimiento y monitoreo a la Regional Huila con relación al resultado de la Estrategia Unificada según el corte más reciente que se tiene correspondiente al 31 de octubre de 2025." Magdalena: "MAGDALENA_EU_JULIO_2025" correo del 26/8/2025 con asunto "MAGDALENA__REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA JULIO 2025"; correo "MAGDALENA Plan Rezago_sept_2025" del 22/10/2025 con asunto "MAGDALENA_ REPORTE PLAN REZAGO-CORTE SEPTIEMBRE 2025". Meta: "META_EU_AGOSTO_2025" correo del 26/9/2025 con asunto "META_ REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA_ AGOSTO 2025"; acta "META_ACTA_18112025" del 18/11/2025 objetivo: "Revisar de manera conjunta con los referentes de la Regional META los avances y dificultades en el desarrollo de la Estrategia Unificada." Nariño: "NARIÑO__EU_ SEPTIEMBRE_2025" correo del 28/10/2025 con asunto "NARIÑO REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA SEPTIEMBRE 2025"; acta "NARIÑO_ACTA_EU_06082025" del 6/8/2025 con objetivo "Realizar 5º seguimiento y asistencia técnica, Estrategia Unificada- Plan Rezago Regional Nariño CZ Tumaco". Norte de Santander: "NORTEDESANTANDER_EU_OCTUBRE_2025" correo del 1/12/2025 con asunto "NORTE DE SANTANDER REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA OCTUBRE 2025"; acta "NORTEDESANTANDER_ACTA_EU_21082025" del 21/8/2025 con objetivo "Brindar asistencia técnica, hacer seguimiento y monitoreo a la Regional Norte de Santander con relación al resultado de la Estrategia Unificada según el corte más reciente que se tiene correspondiente al 30 de junio de 2025". Putumayo: "PUTUMAYO_EU_NOV_2025" correo del 26/10/2025 con asunto "PUTUMAYO REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA NOVIEMBRE 2025", acta "PUTUMAYO_EU_03122025" del 3/12/2025 con objetivo "Brindar asistencia técnica, hacer seguimiento y monitoreo a la Regional Putumayo con relación al resultado de la Estrategia Unificada según el corte más reciente que se tiene correspondiente al 31 de octubre de 2025." No se evidenció correo electrónico del mes de septiembre. Quindío: "QUINDIO_EU_DICIEMBRE_2025" correo del 29/1/2025 con asunto "QUINDÍO REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA DICIEMBRE 2025"; acta "QUINDIO_ACTA_EU_03122025" del 3/12/2025 Objetivo "Brindar asistencia técnica, hacer seguimiento y monitoreo a la Regional Quindío con relación al resultado de la Estrategia Unificada según el corte más reciente que se tiene correspondiente al 31 de octubre de 2025." Risaralda: "RISARALDA_EU_JULIO_2025" correo del 26/8/2025 con asunto "RISARALDA REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA JULIO 2025"; acta "RISARALDA_ACTA_EU_10122025" del 10/12/2025 con objetivo "Brindar asistencia técnica, hacer seguimiento y monitoreo a la Regional Risaralda con relación al resultado de la Estrategia Unificada según el corte más reciente que se tiene correspondiente al 31 de octubre de 2025."

Mecanismos	Acciones adelantadas
	San Andres: "SAN ANDRES_EU_AGO_2025" correo del 26/9/2025 con asunto "SAN ANDRES__REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA_ AGOSTO 2025"; acta "SAN ANDRES_ACTA_15082025" del 15/8/2025 con objetivo "Brindar asistencia técnica y revisar de manera conjunta con los referentes de la Regional San Andres, los avances y dificultades por medio de un ejercicio de análisis y monitoreo de las peticiones que se encuentran reportadas con los términos de ley superados, en el desarrollo del seguimiento a la Estrategia Unificada". Santander: "SANTANDER_EU_SEP_2025" correo del 27/10/2025 con asunto "SANTANDER REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA SEPTIEMBRE 2025"; correo "SANTANDER_REZ_NOV_2025" del 11/12/2025 con asunto "SANTANDER PLAN REZAGO NOVIEMBRE 2025". Sucre: "SUCRE_EU_OCT_2025" correo del 1/12/2025 con asunto "SUCRE REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA OCTUBRE 2025"; acta "SUCRE_ACTA_EU_08102025" del 8/8/2025 con objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica de la Estrategia Unificada a profesionales de la Regional Sucre". Tolima: "TOLIMA_EU_NOV_2025" correo del 26/12/2025 con asunto "TOLIMA REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA NOVIEMBRE 2025"; acta "TOLIMA_ACTA_EU_05122025" del 5/12/2025 con objetivo "Brindar asistencia técnica, hacer seguimiento y monitoreo a la Regional Tolima con relación al resultado de la Estrategia Unificada según el corte más reciente que se tiene correspondiente al 31 de octubre de 2025". Valle del Cauca: "VALLE_DEL_CAUCA_EU_DIC_2025" correo del 26/12/2025 con asunto "VALLE DEL CAUCA -REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA DICIEMBRE 2025"; correo "VALLE_DEL_CAUCA_REZ_DIC_2025" del 11/12/2025 con asunto "VALLE DEL CAUCA PLAN REZAGO DICIEMBRE 2025". Vaupés: "VAUPÉS_EU_JULIO_2025" correo del 26/08/2025 con asunto "VAUPÉS REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA JULIO 2025"; acta "VAUPÉS_ACTA_EU_19082025" del 19/8/2025 con objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica a la Estrategia Unificada con Regional Vaupés" Vichada: "VICHADA_EU_AGO_2025" correo del 26/09/2025 con asunto "VICHADA_REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA AGOSTO 2025"; acta "VAUPÉS_ACTA_EU_27102025" del 27/10/2025 Objetivo "Realizar acompañamiento y asistencia técnica a la Estrategia Unificada con Regional Vaupés" Fuente: SharePoint FS DPR - Documentos - ESTRATEGIA UNIFICADA - Todos los documentos Realizada la revisión se evidenció que la Subdirección de Restablecimiento de Derechos de la Dirección de Protección Especial desarrolló la Estrategia Unificada (EU), como mecanismo para el monitoreo y seguimiento a las peticiones sin definición de trámite y solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD en el segundo semestre de 2025, adicionalmente brindó orientación técnica y seguimiento a las peticiones; además, continuó con la subestrategia para el

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 88 de 159

Mecanismos	Acciones adelantadas
	seguimiento de peticiones sin definición de trámite a seguir (Plan Rezago) remitiendo a necesidad correo con reporte de estas. Se observó, que no se cumplió con la periodicidad de la acción, toda vez, que no se remitió correo correspondiente al mes de septiembre a la Regional Putumayo.
Inobservancia de Derechos – (IDD)	En las peticiones tipo Inobservancia de Derechos-IDD en cuanto a la oportunidad en la prestación del servicio, la Dirección de Protección Especial reportó <i>"se ha puesto en conocimiento de los directores regionales y coordinadores de los grupos de protección y asistencia técnica el reporte actualizado de casos registrados por el tipo de petición Inobservancia de Derechos-IDD. En este reporte se muestra el estado de las peticiones las cuales están clasificadas en: Peticiones atendidas en términos de ley, peticiones atendidas fuera de los términos de ley, peticiones sin atención que se encuentran en términos de ley y peticiones sin gestión fuera de los términos de ley"</i> Evidencia: Carpeta "INOBSERVANCIA DE DERECHOS" la cual contiene 4 archivos tipo .pdf que corresponde a memorandos dirigidos a Directores (as) Regionales y Coordinadores (as) con asunto: "REPORTE ATENCIÓN PETICIONES DE INOBSERVANCIA DE DERECHOS GRUPOS DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA ICBF". Archivo "202520100000122633 MEMO INOBSERVANCIA_AGOSTO" del 25/9/2025 con Radicado No: 202520100000085963, en el cual se compartió el reporte actualizado de casos registrados por el tipo de petición Inobservancia de Derechos, desde el 1/01/2025 al 31/08/2025 que se encontraban activos, con la descripción en tabla de las peticiones "SIN ATENCIÓN FUERA DE TÉRMINOS DE LEY", discriminadas por Regional (<i>Antioquia 1-Arauca 1- Bogotá 1- Nariño 1 - Santander 1 y Valle del Cauca 3 -Vichada 1</i>) para que se realicen las acciones pertinentes. Archivo "202520100000148203 MEMORANDO INOBSERVANCIAS_ok_OCTUBRE" del 12/11/2025 con Radicado No: 202520100000148203 en el cual se compartió el reporte actualizado de casos registrados por el tipo de petición Inobservancia de Derechos, desde el 1/01/2025 al 31/10/2025 que se encontraban activos, con la descripción en tabla de las peticiones "SIN ATENCIÓN FUERA DE TÉRMINOS DE LEY", discriminadas por Regional (<i>Antioquia 2 - Bogotá 2 - Caldas 1 - Cundinamarca 1 - Huila 1 y Nariño 1</i>) para que se realicen las acciones pertinentes. Archivo "202620100000016363 MEMORANDO DE INOBSERVANCIAS-" del 13/02/2026 con Radicado No: 202620100000016363 en el cual se compartió el reporte actualizado de casos registrados por el tipo de petición Inobservancia de Derechos, desde el 1/01/2025 al 31/12/2025 que se encontraban activos, con la descripción en tabla de las peticiones "SIN ATENCIÓN FUERA DE TÉRMINOS DE LEY", discriminadas por Regional (<i>Antioquia 2 - Bogotá 1 - Boyacá 1 y Cundinamarca 5</i>) para que se realicen las acciones pertinentes.

Mecanismos	Acciones adelantadas
Inobservancia de Derechos – (IDD)	Fuente: SharePoint FS DPR - Documentos - INOBSERVANCIA DE DERECHOS - Todos los documentos De la revisión realizada por la OCI se observó que, desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos de la Dirección de Protección Especial, en el segundo semestre de 2025 se enviaron memorandos dirigidos a las Regionales con el estado de las peticiones de tipo Inobservancia de Derechos (IDD) para que se realicen las gestiones pertinentes. No obstante, el archivo denominado “202520100000085963_JULIO” del 14/07/2025 Radicado No: 202520100000085963, no es tenido en cuenta toda vez que fue aportado como evidencia para el informe anterior, reportando el estado de las peticiones desde el 1/1/2025 al 31/7/2025, información que no se encuentra en el periodo del presente informe. Se solicita incluir el correo electrónico de envió a fin de conocer la oportunidad de comunicación de este.
Análisis Cualitativos Indicadores	Frente al análisis cualitativo de indicadores, la Dirección de Protección Especial mediante Radicado No: 202620000000016673 refirió que los indicadores M5-PM2-01 “Porcentaje de solicitudes de restablecimiento de derechos sin trámite por parte de la autoridad administrativa” y M5-PM2-07 “Porcentaje de peticiones de asuntos conciliables sin atención en términos de ley” de su competencia tienen una periodicidad de medición mensual; al respecto la OCI realizó la revisión de las evidencias aportadas: Evidencias: Carpeta “ANÁLISIS_CUALITATIVO” con 6 archivos tipo .xlsx: “ANÁLISIS_CUALITATIVO_JULIO_2025”, “ANALISIS_CUALITATIVO_AGOSTO_2025”, “ANÁLISIS_CUALITATIVO_SEPTIEMBRE_2025”, “ANALISIS_CUALITATIVO_OCTUBRE_2025” y “ANÁLISIS_CUALITATIVO_NOVIEMBRE_2025” y “ANÁLISIS_CUALITATIVO_DICIEMBRE_2025” En los cuales se observó el análisis de las Regionales que para los meses de julio a diciembre reportaron CRITICO los indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07, registrando avances, dificultades, estrategias y necesidades de asistencia técnica de las regionales: Julio: Atlántico, Bogotá, Cundinamarca, Guainía, Meta y vichada. Agosto: Atlántico, Bogotá, Cundinamarca y Guainía. Septiembre: Atlántico, Bogotá, Cundinamarca y Vichada. Octubre: Atlántico, Cundinamarca y Vichada. Noviembre: Atlántico, Cundinamarca y Meta. Diciembre: Atlántico. De acuerdo con lo registrado en el semestre, se evidenció, que las regionales Atlántico y Cundinamarca, presentaron con mayor frecuencia el resultado del indicador en Critico, lo que conlleva a realizar los análisis de los indicadores y solicitud de asistencia técnica por parte de estas.

Mecanismos	Acciones adelantadas
Análisis Cualitativos Indicadores	Evidencia: Carpeta "RESULTADOS_INDICADORES" incluye 6 subcarpetas correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, con los reportes mensuales del SIMEI de los indicadores <i>M5-PM2_01</i>, <i>M5-PM2_04</i>, <i>M5-PM2_05</i>, <i>M5-PM2_06</i>, <i>M5-PM2_07</i>, <i>PA-224</i> y <i>PA-32</i> por cada regional. Fuente: <i>SharePoint</i> FS DPR - Documentos - RESULTADOS INDICADORES - Todos los documentos
	Evidencia: Carpeta "COMUNICACIONES_INDICADORES" con 104 archivos tipo .pdf de correos electrónicos enviados mensualmente a las Regionales con la información de los indicadores que reportaron en el resultado estado crítico o en riesgo de los cuales se tomó una muestra aleatoria de 24 archivos denominados: "ANTIOQUIA_INDI_JULIO_2025", "ARAUCA_INDI_OCT_2025", "ATLÁNTICO_INDI_NOVIEMBRE_2025", "BOGOTA_Ind_octubre_2025", "BOLÍVAR_INDI_AGO_2025", "BOYACÁ_INDI_SEP_2025", "CALDAS_INDI_SEP_2025", "CAUCA_INDI_OCTU_2025", "CHOCÓ_INDI_OCTUBRE_2025", "CÓRDOBA_INDI_NOVIEMBRE_2025", "CUNDINAMARCA_INDI_JULIO_2025", "GUAINÍA_INDI_OCTU_2025", "GUAVIARE_IND_DIC_2026", "HUILA_Ind_Agosto_2025", "MAGDALENA_Ind_Julio_2025", "META_Ind_Septiembre_2025", "NORTEDESANTANDER_INDI_DICIEMBRE_2025", "QUINDÍO_INDI_AGO_2025", "RISARALDA_INDI_NOV_2025", "SANTANDER_INDI_JULIO_2025", "TOLIMA_Ind_Agosto_2025", "VALLE_DEL CAUCA_INDI_SEP_2025", "VAUPÉS_INDI_AGOSTO_2025", "VICHADA_Ind_Octubre_2025". No se evidenció correo electrónico con comunicación de resultado de indicadores a la Regional Norte de Santander, en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, la cual, de acuerdo con el reporte de SIMEI presentó el indicador M5-PM2-07 en <i>RANGO CRITICO</i>, como tampoco se observó envío de correo electrónico de comunicación de Indicadores a la Regional Tolima la cual presentó el indicador M5-PM2-07 en <i>Crítico</i> para los meses de septiembre, octubre y noviembre. Fuente: <i>SharePoint</i> FS DPR - Documentos - COMUNICACIONES INDICADORES - Todos los documentos
	De la revisión de las evidencias aportadas, la OCI encontró que la Dirección de Protección Especial realizó el análisis de los resultados de los Indicadores "M5-PM2-01 "Porcentaje de solicitudes de restablecimiento de derechos sin trámite por parte de la autoridad administrativa" y M5-PM2-07 "Porcentaje de peticiones de asuntos conciliables sin atención en términos de ley" de acuerdo con el reporte en el SIMEI, en términos de avances, dificultades, estrategias y necesidades de asistencia técnica; no obstante, no se aportó evidencia de la comunicación de los resultados de Indicadores al total de Regionales que presentaron el Indicador M5-PM2-07 en RANGO CRITICO en las Regionales Tolima y Norte de Santander.



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 91 de
159

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento a no conformidades	Frente al seguimiento de las No Conformidades la Dirección de Protección Especial indicó "(...) se encuentran en gestión en SUIT VISIÓN EMPRESARIAL las acciones de Mejora Creadas para abarcar las no conformidades del del Informe de Seguimiento Trámite de Respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondientes al primer y segundo semestre de 2025. (...)", la OCI revisó el aplicativo observando: Acción Correctiva 05553: Oportunidad Respuesta DP – Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD. Estado: "En Desarrollo" Acción Correctiva 05554: Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos. Estado: "En Desarrollo" Acción Correctiva 06101: Oportunidad Respuesta DP - Trámite de Atención Extraprocesal (TAE). Estado: "En Desarrollo" A partir de la revisión del aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE y las evidencias aportadas se observó que las acciones correctivas relacionadas se encuentran dentro de los tiempos establecidos por la dependencia para la gestión.
Asistencia Técnica	La Dirección de Protección Especial comunicó que frente a la Asistencia Técnica, se realizó considerando las necesidades identificadas en las Regionales "(...) En cuanto al resultado de los indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07, se realizaron asistencias técnicas según las necesidades identificadas en las regionales (...)" y respecto a la Estrategia Unificada se indicó "se realizaron videollamadas de seguimiento y acompañamiento con las 33 regionales a fin de conocer los avances y resolver inquietudes respecto del desarrollo de los planes de acción formulados, dentro de la que se encuentra la estrategia de peticiones pendientes de definir el trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas" La OCI revisó las evidencias aportadas: Evidencia: Carpeta "ASISTENCIA TECNICA" que contine 71 archivos tipo .pdf de los cuales se tomó una muestra aleatoria de 7 archivos: "CHOCO_ASITENCIA_TÉCNICA_EU.", "NARIÑO_ASITENCIA_TÉCNICA_EU.", "VAUPÉS_ASITENCIA_TÉCNICA_EU_JUNIO" y "CESAR_ACTA_EU_27 05 2025". Asistencia Técnica relacionada con el Resultado de Indicadores, se verificaron 11 archivos: - Documento "Asistencia Reg. Casanare", "Asistencia Reg. Casanare1" y "Asistencia técnica Reg. Casanare" del 4/9/2025 en los cuales se observó que corresponden a capturas de pantalla de la misma actividad. - Archivo "Asistencia te. Reg. Nte de Santander" del 3/10/2025 corresponde a capturas de Pantalla. - Correo electrónico "Asistencia técnica Reg. Amazonas y Meta" del 10/10/2025.

Mecanismos	Acciones adelantadas
	- Documentos "Asistencia técnica Reg. Caldas" y "Asistencia técnica Reg. Caldas1" con título "Asistencia Técnica Indicadores PRD Acciones Correctivas Regional Caldas" del 11/9/2025. - "Asistencia técnica Reg. Caldas2" corresponde a captura de pantalla de presentación con título "ORIENTACIONES INDICADORES PARD – ACCIONES CORRECTIVAS REGIONAL CALDAS" del 4/11/2025. - Archivo "Asistencia técnica Reg. Caquetá" en el que se observó capturas de Pantalla de reunión Teams con Titulo "Asistencia técnica inquietudes indicadores SRD Regional Caquetá" del 22/10/2025. - Documento "Asistencia técnica Reg. Caquetá1" corresponde a captura de pantalla de Reunión Teams con título de presentación "Asistencia técnica Indicadores y acciones correctivas Regional Caquetá" del 8/10/2025. - "Asistencia técnica Reg. Nariño" captura de pantalla de Reunión vía Teams con título "ORIENTACIONES INDICADORES PARD –REGIONAL NARIÑO" del 24/11/2025. De la Revisión de la Asistencia Técnica realizada a las Regionales respecto a los Indicadores, no se evidenciaron soportes del desarrollo a las regionales Atlántico, Bogotá, Cundinamarca, Guainía, Meta y Vichada las cuales en el informe de análisis cualitativo de Indicadores registraron necesidades de Asistencia Técnica.

Fuente: Memorando Radicado No: 02620000000016673 del 13/02/2026.

Realizada la verificación por la OCI, de la información consignada en el memorando y los soportes cargados en la ruta dispuesta por la Dirección de Protección Especial - Subdirección de Restablecimiento de Derechos, **se observó la implementación de mecanismos de seguimiento y monitoreo a fin de que las peticiones sean tramitadas en términos de oportunidad por parte de las Autoridades Administrativas**, sin embargo no fueron efectivas dado que las Regionales Atlántico, Bogotá, Cundinamarca y Vichada presentaron durante el segundo semestre los resultados de indicadores en Crítico.

Frente a las peticiones de Inobservancia de Derechos se remitieron memorandos a las Direcciones Regionales con la base de datos del estado de las Peticiones como "atendidas en términos de ley, fuera de los términos de ley, sin gestión, pero se encuentran dentro de los términos de ley y peticiones sin gestión fuera de los términos de ley".

Asimismo, se evidenció que la Dirección de Protección Especial - Subdirección de Restablecimiento de Derechos continúa implementando la Estrategia Unificada como mecanismo de Seguimiento y monitoreo de las peticiones de Solicitud de Restablecimiento de Derechos - SRD; se remitieron correos a las Regionales con

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 93 de 159

el envío de la información del estado de las peticiones como pendientes por definir el trámite, altas permanencias y demás actuaciones por parte de la Autoridad Administrativa. De las estrategias reportadas por la Dirección de Protección Especial, la OCI identificó que, si bien se realizaron acciones de seguimiento y monitoreo, no se evidenciaron acciones de control que permitan mitigar la recurrencia de las Regionales que presentaron debilidades en el trámite y gestión de peticiones, así como el resultado permanente de los indicadores en crítico, además se observó que no se cumplió con la periodicidad, toda vez que no se envió el mecanismo en el mes de septiembre a la Regional Putumayo.

Respecto a la comunicación del Informe Cualitativo de Indicadores PARD a las Regionales, se identificó que no se remitió comunicación a Norte de Santander en los meses julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre y para la Regional Tolima durante los meses de septiembre, octubre y noviembre quienes presentaron el indicador M5-PM2-07 en Rango Crítico.

En el memorando radicado No: 202620000000016673 se reportó *"Mensualmente se remitió el informe cualitativo de los indicadores PARD M5-PM2-01 y M5-PM2-07 a partir de la información brindada por las Regionales (...)"* (subrayado fuera del texto) no obstante, se sugiere implementar esta comunicación, con base en el reporte del Sistema Integrado de Monitoreo y Evaluación Institucional – SIMEI, a fin de fortalecer la gestión oportuna de las peticiones.

No se evidenció respuesta de la Dirección de Protección Especial con respecto de la solicitud realizada por la OCI:

"Indicar si se han evaluado los resultados de la implementación de los mecanismos adoptados por la entidad para la mejora e informar acciones tomadas respecto a las conclusiones de los tres informes anteriores por regional y dependencia (aportar evidencias)".

"Informar en términos de fortalezas y debilidades sobre acciones realizadas respecto a las alertas y situaciones críticas detectadas en el desarrollo de la Estrategia Unificada con cada Regional en el trámite de la PQRS"

Teniendo en cuenta que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, realizó la modificación en la estructura mediante Decreto 1430 del 24/12/2025, en la cual se crea la Subdirección de Autoridades Administrativas mediante el artículo 16, se recomienda a la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 94 de 159

Familiar – articular con la Dirección de Protección Especial, las acciones a establecer para la gestión y atención oportuna de las *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS*, así como como el seguimiento y control de los mecanismos para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y resultados de los indicadores en Crítico. Lo anterior, teniendo en cuenta que la Dirección de Protección Especial comunicó en el memorando N°202620000000016673 del 13/02/2026 *"De acuerdo con el Decreto 1430 del 24 de diciembre de 2025, lo relacionado con el reporte de indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07 y Estrategia Unificada, a partir de la vigencia 2026 quedará a cargo de la Subdirección de Autoridades Administrativas."*

5.4.3 Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos ICBF a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de segundo semestre 2025

En respuesta a la solicitud realizada por la OCI, la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos mediante memorando Radicado No: 202618000000019483 del 19/02/2026 con Asunto: *"Respuesta solicitud información seguimiento PQRS: Segundo semestre 2025."* indicó frente a los mecanismos de seguimiento y control de las peticiones radicadas para el Servicio de Presencia: *"(...) la respuesta emitida para el TIPO DE PETICIÓN PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS, se enmarca en la solicitud que realizan los ciudadanos para recibir acompañamiento psicosocial a través de este servicio, el cual está mediado por la voluntariedad del ciudadano de vincularse (acuerdo de vinculación) y participar en el proceso de acompañamiento. En este orden, la GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF Versión 9 30/12/2024 páginas 85, 86 y 87; establece, que ante una petición de acompañamiento mediante el servicio Presencia, el profesional de Servicios y Atención se encargará de brindar la atención verbal inicial; registrando la petición tipo Presencia en la herramienta tecnológica SIM, y en la misma atención, se agendará la cita a través del aplicativo SEAC; entregándose de manera inmediata la boleta de citación en la que se indique la fecha de la cita agendada en SEAC, el punto de atención y el nombre del profesional asignado. Bajo esta lógica, la GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF Versión 9, indica de manera expresa que en el marco de un de **TIPO DE PETICIÓN PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS** existe una sola respuesta al ciudadano y esta se materializa exclusivamente con la entrega de la boleta de citación; actuación efectuada únicamente por el Profesional de Servicios y Atención; (...) por tanto al no emitir la Dirección de Familias y Comunidades el contenido de la información (respuesta) entregada al ciudadano en la atención que hace el Profesional de Servicios y Atención; no sería competente para implementar mecanismos de seguimiento y control sobre la oportunidad y calidad de esta."* (Subrayado fuera del texto)

Del análisis de la OCI en el Informe de PQRS del I semestre de 2025 se realizó la siguiente sugerencia *"...a las Direcciones de Servicios y Atención y Familia y Comunidades determinar los criterios y directrices para emitir respuesta de manera clara, precisa, congruente y consecuente, dentro del término fijado por la ley a las peticiones del servicio Presencia; **toda vez que la asignación la cita en el SEAC**, podría no estar dando cumplimiento al derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Política de Colombia, artículo 23 y la ley reglamentaria 1755 de 2015"*, teniendo en cuenta que de acuerdo al decreto 1430 del 24/12/2025 artículo 29 numeral 7 se debe *"Realizar asistencia técnica integral, con el fin de verificar que los servicios prestados cumplan con los criterios de calidad, eficiencia y oportunidad, con base en los lineamientos, guías, manuales y normatividad vigente"*, así como el cierre de la petición⁷ procederá una vez se brinde la atención requerida por parte del profesional del servicio y la respuesta de fondo se enmarca en el inicio del acompañamiento y el desarrollo que se realice por parte de los profesionales del servicio *Presencia* en términos de oportunidad y calidad.

En cuanto a las peticiones del Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios, la OCI realizó revisión de la información aportada por la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos mediante memorando Radicado No: 202618000000019483 del 19/02/2025 dispuestos en la ruta [RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2025 - OneDrive](#) la cual se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 34. Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos ICBF - Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios segundo semestre 2025

Solicitud de la OCI	Acciones Adelantadas
	La Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos reportó que: "(...) por tanto, al no emitir la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos, el contenido de la información (respuesta) entregada al ciudadano, en la atención que hace el Profesional de Servicios y Atención; para lo cual la Dirección, no sería la competente para implementar un mecanismos de seguimiento y control sobre la oportunidad de las respuestas. Pese a lo anterior, desde la Subdirección de Familias y Comunidades, para la vigencia 2025, se gestionó y concertó una mesa de trabajo, con la Dirección de Servicios y Atención, sobre las peticiones del servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculo Familiares y Comunitarios, la cual se llevó a cabo el día 28 de octubre de 2025, donde se decidió: 1.Realizar en la vigencia 2026, la socialización del Servicio de Presencia, para referentes de Servicios y Atención con las duplas psicosociales que prestan el

⁷ Cierre de la petición: G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF V9 del 30/12/2024, numeral 4.9.12 - Responsables y Registro de Actuaciones en SIM



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 96 de
159

Mecanismos de seguimiento y control para las regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de estos.	<i>servicio, a fin de unificar la información sobre la creación de la petición, su direccionamiento y gestión de las peticiones, así como el acompañamiento a las familias, 2. Remitir la guía de PQRS para revisión por parte del equipo de familias y comunidades, para envío de sugerencias de ajustes alienados al Servicio Presencia y 3. Programación de una nueva mesa de trabajo, para coordinar acciones conjuntas para la vigencia 2026",</i> Evidencia: "1. ACTA MESA DE TRABAJO SYA PRESENCIA 28-10-2025-firmada" El archivo corresponde a Acta del 28/10/2025 con objetivo "Realizar una mesa de trabajo sobre las peticiones del servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios", en la cual se abordaron temas de articulación y responsabilidad en cuanto a la creación de la petición y el agendamiento de la boleta SEAC, así como el acompañamiento de las duplas de Presencia. Del análisis de la OCI se identificó, la dependencia indicó no tener la competencia para implementar mecanismos de seguimiento y control de las peticiones; de acuerdo con el "Decreto 1430 de 24/12/2025 Artículo 29°. Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos. Art. 7. Realizar asistencia técnica integral, con el fin de verificar que los servicios prestados cumplan con los criterios de calidad, eficiencia y oportunidad, con base en los lineamientos, guías, manuales y normatividad vigente", en el marco de la estructuración del ICBF y las funciones asignadas a la dependencia, se incluye la oportunidad y calidad del acompañamiento de servicio Presencia como respuesta de fondo a la Petición.
Informar seguimiento Recomendaciones O.C.I – Informe PQRS primer semestre 2025"	La Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos mencionó en el memorando Radicado No: 202618000000019483 del 19/2/2026 "Se realizó formulación de un plan de acción articulado con la Dirección de Servicios y Atención a implementarse en la vigencia 2026 frente a los hallazgos realizados...", así mismo comunicó la actualización de la "GO3.MT5.PP Guía Operativa Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios V2 19/12/2025". Evidencia: Archivo "FP RESPUESTA CON SUGERENCIAS OCI 21_02_2026" análisis de los hallazgos con modelo de Plan de acción - Acciones propuestas hasta el 30/3/2026. Archivo: Fuente: Ruta SharePoint RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2025 - OneDrive Revisado el archivo, la OCI evidenció que el documento no se encuentra suscrito en formato institucional y no se observó aprobación ni firma del responsable, las actividades están programadas con fecha de finalización del 30/03/2026 de las

	cuales no se aportó avance, por lo que no aplican para la revisión del segundo semestre de 2025. Por lo anterior se sugiere reportar los avances de las actividades para el informe correspondiente al primer semestre de 2026.
--	---

Finalmente, la Dirección de Familia, Comunidades y Pueblos comunicó: *"Es importante tener en cuenta que en el segundo semestre de la vigencia 2025, la Subdirección de Familia y Comunidades, fortaleció el servicio Presencia mediante la formalización con el fin de responder a las realidades de las comunidades y dinámicas territoriales. El ítem 8,3 de la Guía establece el procedimiento para el cierre del acompañamiento"*.

La OCI, realizó un muestreo aleatorio de 10 peticiones de la base de datos aportada para el segundo semestre de 2025 relacionadas a continuación:

1 Revisión de la Petición SIM 28441630
Canal de Recepción: Correo Electrónico

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
11/9/2025	AAC-005	Creación de la petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 6605--CZ SANTA ROSA DE CABAL".
11/09/2025	AAC-030	Direccionada	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 15 de septiembre de 2025 en la hora 8:30:00 AM A 9:30:00 AM".
11/09/2025	AAC-015	Boleta de Citación creada	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 15 de septiembre de 2025 en la hora 8:30:00 AM A 9:30:00 AM".
12/09/2025	AAC-155	Boleta de Citación creada	Profesional de Presencia	Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 16 de septiembre de 2025 en la hora 9:30:00 AM A 10:30:00 AM
16/09/2025	AEG-015	Asesoría	Profesional de Presencia	Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 16 de septiembre de 2025 en la hora 9:30:00 AM A 10:30:00 AM
19/09/2025	AAC-155	Boleta de Citación creada	Profesional de Presencia	Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 23 de

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 98 de 159

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
				septiembre de 2025 en la hora 9:30: AM a 10:30:00 AM
19/9/2025	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	Se realizó direccionamiento a otro profesional de presencia
9/19/2025	AAC-092	Respuesta Relación con el Ciudadano	Profesional de Presencia	Descripción De la actuación: se reporta los avances en asesoría anterior
22/9/2025	AAC-070	Boleta de Citación creada	Profesional de Presencia	Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 24 de septiembre de 2025 en la hora 9:30: AM a 10:30:00 AM
24/09/2025	RID_140	Seguimiento	Profesional de Presencia	"Tras el segundo espacio de seguimiento, la familia, de manera conjunta, manifiesta su decisión de no continuar con los siguientes niveles del servicio PRESENCIA, indicando que consideran haber alcanzado los objetivos propuestos. En consecuencia, se procede al cierre de la solicitud".
6/10/2025	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	Se registran motivos de cierre.

Observaciones de la OCI:

Revisada la petición, se encontró que se realizó la asignación de citación por SEAC para el día 16/9/2025 dentro de los términos, se cierra petición se registran los motivos.

2. Revisión de la Petición SIM 28974463

Canal de Recepción: Correo Electrónico

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
24/07/2025	AAC-005	Creación de la petición	Profesional de Servicios y Atención	La petición fue registrada en la sucursal: 6802--CZ BUCARAMANGA SUR
24/07/2025	AAC-030	Direccionada	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 30 de abril de 2025 en la hora 2:00:00 P.M A 3:00:00 PM"
24/07/2025	AAC-015	Boleta de Citación creada	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 99 de 159

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
				<i>la cita es para el 2025, 4 de agosto de 2025 en la hora 8:00:00 AM A 9:00:00 AM"</i>
4/08/2025	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	<i>"Se ha creado el beneficiario en la fecha Monday, August 4, 2025 en la sucursal 6802"</i>
4/08/2025	PRE-070	Asesoría	Profesional de Presencia	Atención realizada por Trabajo Social y Psicología.
25/9/2025	PRE_072	Acompañamiento familiar/domiciliario	Profesional de Presencia	<i>"Atención Realizada por Trabajo Social y Psicología"</i>
23/10/2025	PRE_072	Acompañamiento familiar/domiciliario	Profesional de Presencia	<i>"Atención Realizada por Trabajo Social y psicología"</i>
6/10/2025	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	<i>"Se cierra la petición por finalización del "Servicio Presencia para la Convivencia y el fortalecimiento del Vínculo Familiar y Comunitario"</i>

Observaciones de la OCI:

Consultado el Sistema de Información Misional - SIM se identificó, que la petición fue creada por remisión de Autoridad Administrativa, se creó Boleta de Citación SEAC dentro de los tiempos, se cierra asistiendo a 3 sesiones del servicio.

3. Revisión de la Petición SIM 10782865

Canal de Recepción: Presencial

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
3/07/2025	AAC-005	Creación de la petición	Profesional de Servicios y Atención	<i>"La petición fue registrada en la sucursal: 0501--CZ INTEGRAL NORORIENTAL"</i>
3/07/2025	AAC-015	Boleta de Citación creada	Profesional	<i>"Boleta de Citación : actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 09 de julio de 2025 en la hora 9:30:00 AM A 10:30:00 AM"</i>
3/07/2025	AAC-030	Direccionamiento	Profesional	<i>"Direccionamiento : actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 09 de julio de 2025 en la hora 9:30:00 AM A 10:30:00"</i>
8/28/2025	AAC-070	Cierre de la Petición		<i>"Se ha citado en reiteradas ocasiones a la madre para la asistencia y asesoría familiar, pero ha mencionado que ella se</i>

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 100 de 159

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
			Profesional	iba a ir de la ciudad, y no fue posible citarla ya que cuando solicitó la atención, los profesionales estaban en un plan de descongestión del TAE, por dos semanas completas. Por los motivos anteriores, se da cierre a la petición."

Observaciones de la OCI:

Se registró dentro de tiempos la creación de la petición y agendamiento de la boleta SEAC, se realizó cierre de la petición registrando inasistencia, sin embargo, no se registró actuación PRE_145 "Inasistencia al servicio de Presencia para la Convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios."

4 Revisión de la Petición SIM 22807081

Canal de Recepción: Correo Electrónico

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
16/09/2025	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 9700--REGIONAL VAUPES"
16/09/2025	AAC-030	Direccionamiento	Profesional Servicios y Atención	"La petición fue direccionada a la sucursal: 9704--CZ MITU"
18/09/2025	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional Presencia	"Se ha creado el beneficiario en la fecha Monday, September 22, 2025 en la sucursal 9704"
17/10/2025	PRE_070	Asesoría	Profesional Presencia	Se realiza sesión de asesoría con familia y el adolescente
11/15/2025	PRE_070	Asesoría	Profesional Presencia	Se realiza sesión de asesoría con familia y el adolescente
6/05/2025	RID_140	Seguimiento	Profesional Presencia	"Se realizó seguimiento"
28/11/2025	PRE_071	Encuentros comunitarios de aprendizaje	Profesional Presencia	Taller
12/26/2025	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional Presencia	Se registran motivos de cierre.

OBSERVACIONES DE LA OCI:

Consultado el sistema de Información Misional SIM se observó no se realizó la actuación de agendamiento boleta SEAC. Desde la creación de la petición hasta la atención transcurrieron 23 días hábiles.

5 Revisión de la Petición SIM 17588005186

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 101 de 159

Canal de Recepción: Escrito

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
22/11/2025	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 7620--CZ RESTAURAR"
22/11/2025	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Servicios y atención	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 24 de noviembre de 2025 en la hora 8:00:00 AM A 9:00:00 AM"
22/11/2025	AAC-015	Boleta de Citación creada	Profesional de Presencia	Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 24 de noviembre de 2025 en la hora 8:00:00 AM A 9:00:00 AM"
22/11/2025	AAC-092	Respuesta Relación con el Ciudadano	Profesional de Presencia	Se realiza citación, para ingreso al programa Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios. Se anexa boleta de citación.
24/11/2025	AEG-001	BENEFICIARIO CREADO	Profesional de Presencia	Se ha creado el beneficiario en la fecha Monday, November 24, 2025 en la sucursal 7620
24/11/2025	PRE_070	Asesoría	Profesional de Presencia	Visita
21/12/2025	PRE_070	Asesoría	Profesional de Presencia	Acompañamiento
22/12/2025	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	Se realizó cierre No se registraron motivos del cierre.

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se creo la petición y el agendamiento de la boleta SEAC y la atención fue oportuna. No se registraron motivos del cierre.

6 Revisión de la Petición SIM 15235338

Canal de Recepción: Presencial

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
10/10/2025	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 1303--CZ INDUSTRIAL DE LA BAHIA. "
10/10/2025	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 14 de octubre de 2025 en la hora 11:00:00 AM A 12:00:00 PM"

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 102 de 159

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
10/10/2025	AAC-015	Boleta de Citación creada	Profesional Presencia	"Direcccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 14 de octubre de 2025 en la hora 11:00:00 AM A 12:00:00 PM"
10/10/2025	AAC-092	Respuesta Relación con el Ciudadano	Profesional de Servicios y Atención	"Peticionaria manifiesta que no tiene correo."
14/10/2025	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	"Se ha creado el beneficiario en la fecha Tuesday, October 14, 2025 en la sucursal 1303"
17/10/2025	PRE_070	Asesoría	Profesional de Presencia	Asesoría
2/12/2025	PRE_145	Inasistencia al servicio de Presencia para la Convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios.	Profesional de Presencia	"Se registra inasistencia por parte de peticionaria y compañía."
2/12/2025	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 10 de diciembre de 2025 en la hora 10:00:00 AM A 11:00:00 AM"
9/12/2025	PRE_072	Acompañamiento familiar/domiciliario	Profesional de Presencia	Orientación y apoyo a la familia
12/15/2025	AAC-070	12/15/2025	Profesional de Presencia	"Procede a cerrarse petición"

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se creo la petición y el agendamiento de la boleta SEAC y la atención fue oportuna. No se registraron motivos del cierre.

7 Revisión de la Petición SIM 26230903 Canal de Recepción: Correo Electrónico.

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
25/11/2025	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 5204--CZ IPIALES."
25/11/2025	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025 17 de diciembre de

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 103 de 159

				2025 en la hora 9:00:00 AM A 10:00:00 AM"
25/11/2025	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 17 de diciembre de 2025 en la hora 9:00:00 AM A 10:00:00 AM"
18/12/2025	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	"Se ha creado el beneficiario en la fecha Thursday, December 18, 2025 en la sucursal 5204"
18/12/2025	PRE_070	Asesoría	Profesional de Presencia	Se realizó asesoría se registró "deben solicitar nuevamente EL servicio presencia por la culminación de actividades de fin de año".
18/12/2025	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	Se registró: "Se realiza el cierre de la petición, porque no se necesita otros niveles de asesoramiento y seguimiento por parte del Servicio Presencia, por lo tanto, se informa que en caso de solicitar dicho acompañamiento lo realicen de forma voluntaria."

OBSERVACIONES DE LA OCI

Entre la creación de la petición y la atención prestada transcurrieron 17 días. Se encuentran diferentes motivos para el cierre de acuerdo con lo registrado en las dos últimas actuaciones.

8 Revisión de la Petición SIM 33888465

Canal de Recepción: Correo Electrónico

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
31/7/2025	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 6302--CZ ARMENIA NORTE."
31/7/2025	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 4 de agosto de 2025 en la hora 8:00:00 AM A 10:00:00 AM"
31/7/2025	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 04 de agosto de 2025 en la hora 8:00:00 AM A 10:00:00 AM"
1/8/2025	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	"Se ha creado el beneficiario en la fecha Friday, August 1, 2025 en la sucursal 6302"

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 104 de 159

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
1/8/2025	PRE_070	Asesoría	Profesional de Presencia	ATENCION EN GARANTIA
15/9/2025	RID_140	Seguimiento	Profesional de Presencia	"Se deja constancia de la programación de citas que han sido canceladas..."
17/9/2025	PRE_072	Acompañamiento familiar/domiciliario	Profesional de Presencia	No se logró realizar el contacto
2/10/2025	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	Se registró: "ciErre"

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se creo la petición y el agendamiento de la boleta SEAC y la atención fue oportuna. No obstante, no se registraron motivos del cierre, en el proceso se menciona inasistencia, sin embargo, no se registró actuación *PRE_145 "Inasistencia al servicio de Presencia para la Convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios."*

9 Revisión de la Petición SIM 21109043 Canal de Recepción: Correo Electrónico

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
1/10/2025	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 2308--CZ SAN ANDRES DE SOTAVENTO."
1/10/2025	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 07 de octubre de 2025 en la hora 10:00:00 AM A 11:00:00 AM"
1/10/2025	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 07 de octubre de 2025 en la hora 10:00:00 AM A 11:00:00 AM"
7/10/2025	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	"Se ha creado el beneficiario en la fecha Wednesday, October 8, 2025 en la sucursal 2308"
7/10/2025	PRE_070	Asesoría	Profesional de Presencia	Se registró por el profesional "Se brinda asesoría a favor de la familia"

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 105 de 159

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
16/10/2025	PRE_071	Encuentros comunitarios de aprendizaje	ORIENTACION Y APOYO A LA FAMILIA	"Se realizo encuentros comunitarios de aprendizajes a la familia"
30/10/2025	PRE_071	Encuentros comunitarios de aprendizaje	ORIENTACION Y APOYO A LA FAMILIA	"Se realiza encuentros comunitarios de aprendizaje a favor de la familia"
14/11/2025	PRE_071	Encuentros comunitarios de aprendizaje	ORIENTACION Y APOYO A LA FAMILIA	"Se realizo encuentros comunitarios de aprendizaje a favor de la familia"
27/11/2025	PRE_071	Encuentros comunitarios de aprendizaje	ORIENTACION Y APOYO A LA FAMILIA	"Se realizo encuentros comunitarios de aprendizaje a favor de la familia"

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se creo la petición y el agendamiento de la boleta SEAC y la atención fue oportuna. No obstante, no se registró por el profesional, la descripción de las actuaciones realizadas, temas abordados entre otros. Desde el 27/11/2025 no se registran actuaciones ni cierre.

10 Revisión de la Petición SIM 235107276 Canal de Recepción: Correo Electrónico

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
31/7/2025	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 4104--CZ PITALITO"
10/9/2025	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 15 de septiembre de 2025 en la hora 10:00:00 AM A 10:55:00 AM
10/9/2025	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2025, 15 de septiembre de 2025 en la hora 10:00:00 AM A 10:55:00 AM"
15/9/2025	PRE_145	Inasistencia al servicio de Presencia para la Convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios.	Profesional de Presencia	"Inasistencia a Citación"

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 106 de 159

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
12/12/2025	PRE_145	Inasistencia al servicio de Presencia para la Convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios.	Profesional de Presencia	se evidenció en la descripción de la actuación informe psicosocial, donde se reporta la inasistencia t acciones realizadas.
28/12/2025	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	<i>Se registró: "Se deja constancia de la inasistencia de la familia al Servicio Presencia citado el día 15 de septiembre de 2025 en la hora 10:00:00 AM A 10:55:00 AM. En la fecha de diciembre se intenta contacto telefónico, sin tener respuesta, por lo anterior no se realizó la asesoría y se da cierre a la petición."</i>
28/12/2025	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	<i>Se registró: "Se deja constancia de la inasistencia de la familia al Servicio Presencia citado el día 15 de septiembre de 2025 en la hora 10:00:00 AM A 10:55:00 AM. Se intenta de nuevo el contacto telefónico sin tener respuesta, por lo anterior no se realizó la asesoría y se da cierre a la petición."</i>

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se creo la petición y el agendamiento de la boleta SEAC y la atención fue oportuna. Se cierra la petición por inasistencia, no obstante, la primera inasistencia fue registrada el 15/09/2025 y la segunda el 12/12/2025 casi tres meses después, sin registro de reporte de acciones de contacto entre estas.

Análisis de la OCI

La OCI revisó los datos reportados en el Sistema de información Misional -SIM, de una muestra aleatoria de 10 peticiones tomadas de la base de datos suministrada por la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos de las peticiones del servicio *Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios*, de las cuales se identificó:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 107 de 159

En 9 de las 10 peticiones se cumplió con el agendamiento de cita por el sistema SEAC con oportunidad en los tiempos establecidos de Ley, no obstante, en la petición 22807081 no se registró agendamiento de boleta SEAC y el acompañamiento se realizó 23 días posteriores a la creación de la petición.

Se identificó que en las peticiones 33888465 y 10782865 no se diligenció la actuación "PRE_145 "Inasistencia al servicio de Presencia para la Convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios." siendo registrado en otras actuaciones como el seguimiento o asesoría y fue motivo del cierre.

En la petición 26290903 se identificaron dos motivos de cierre de la petición y en las peticiones 17588005186, 15235338 y 33888465 no se diligenciaron los motivos de cierre.

En la petición 21109043 no se registran actuaciones ni cierre al 27/11/2025, además, no se reportó por el profesional la descripción de las actuaciones realizadas, temas abordados entre otros, no se evidenciaron soportes que den cuenta del acompañamiento a la familia.

De la revisión de la muestra de las peticiones, se identificaron debilidades en el registro de las actuaciones en el Sistema de Información Misional – SIM por parte de los profesionales vinculados a la atención en el *Servicio Presencia Para la Convivencia y el Fortalecimiento de vínculos Familiares y Comunitarios*.

IN026-PQRS-DFCyP -SDG-NC09-26 Registro de actuaciones en SIM

De la información aportada por la Dirección de Familia, Comunidades y Pueblos no se evidenciaron orientaciones técnicas a las Regionales y profesionales que desarrollan el Servicio de *Presencia* frente al registro de actuaciones y gestión de la petición.

Criterio: *Guía de Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF Versión 9 del 30/12/2024, numeral 4.9.12 tipo de petición Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios. GO3.MT5.PP Guía Operativa Del Servicio Presencia Para La Convivencia y el Fortalecimiento de vínculos Familiares y Comunitarios V1 del 19/2/2025. Registro y clasificación de las peticiones.*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 108 de 159

5.5 Verificación de controles para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (2do semestre 2025)

Revisados los soportes de actualización de la Matriz de Riesgos del proceso *Relación con el Ciudadano* de la **vigencia 2025**, se encontró acta de reunión de mesa de trabajo No. 1 del 25/11/2024, con objeto “*Actualizar la gestión de riesgos de calidad y corrupción del proceso de Relación con el Ciudadano*”, así como correo de revisión y aprobación dirigida a SIMO; registros que fueron aportados por la Dirección de Relación con el Ciudadano en la ruta [FS AAC - Documentos - EVIDENCIAS INFORME PQRS II 2025 - Todos los documentos](#) en la carpeta denominada “ANEXO 8 RIESGOS”, con la identificación **de los siguientes riesgos:**

1. RC1+(Corrupción): *Uso indebido de la información reservada y clasificada incumpliendo con lo establecido en los instrumentos de gestión información pública, para beneficio propio de terceros.*

2. RC2: (Calidad): *Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad, por parte de los peticionarios, debido a inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la falta de compromiso por parte del colaborador responsable de dar respuesta.*

3. RC3: (Calidad): *Posibilidad de afectación en los tiempos que tiene el responsable en dar respuesta a una petición, por un inadecuado direccionamiento en la herramienta SIM, debido a la falta de apropiación de la información actualizada por parte de la Dirección de Servicios y Atención.*

La matriz de Riesgos cuenta con los controles asociados a los riesgos para su mitigación y planes de tratamiento, dispuestos en la ruta: “ANEXO 6 RIESGOS”. Adicionalmente, se aportó correo invitación de socialización de la matriz de riesgos del 17/12/2024; listado de asistencia de la misma fecha con participación de 468 asistentes, así como presentación alusiva al tema “*Riesgos Calidad y Corrupción 2025*”

Al efectuar revisión sobre las actividades de control establecidas para la mitigación de las causas de los tres riesgos: **RC1+, RC2 y RC3** versus los soportes suministrados por la Dirección de Relación con la Ciudadanía para el II semestre de 2025, se encontró:

- I. **RC1+(Corrupción)** *“Uso indebido de la información reservada y clasificada incumpliendo con lo establecido en los instrumentos de gestión*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 109 de 159

información pública, para beneficio propio de terceros”, con nivel de riesgo Extremo (Nivel residual), con registros de avance de las actividades establecidas en el Plan de Tratamiento del Riesgo para el segundo semestre 2025, como son:

1. Socializar semestralmente los Instrumentos de gestión de la información pública, especialmente el índice de información clasificada y reservada, adicionalmente se presentan los resultados del monitoreo a la gestión de denuncias con los agentes del centro de contacto. (julio - diciembre)

Al respecto, se revisaron los siguientes registros:

Listados de asistencia de socialización de “*Instrumentos de Gestión Pública*” dirigido a los *agentes de contacto* en las siguientes fechas:

- 16/07/2025 (19 agentes de contacto)
- 20/08/2025 (19 Agentes de contacto)
- 05/09/2025 (20 agentes de contacto)
- 17/10/2025 (20 agentes de contacto)
- 14/11/2025 (20 agentes de contacto)

Así mismo, se reportó por parte de la Dirección de Relación con la Ciudadanía los siguientes registros: presentación de “*Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información, Inventario Activos de Información y Programa de Gestión documental*”, que dan cuenta del reporte de los instrumentos de gestión de la información pública.

2. Realizar socialización del Índice de Información clasificada y reservada del ICBF, con los referentes de servicios y atención de los Centros Zonales, por parte del Referente de Servicios y Atención de la Dirección Regional.

Correo electrónico de invitación a la jornada de capacitación (1): 08/10/2025 con Asunto “*SEMANA FORSER OCTUBRE 2025 - CORRECCIÓN FECHA*” con temática “*Socialización Instrumentos de Gestión de información Publica 2 Semestre (RC1+)*” - y Listado de Asistencia del 15/10/2025 con participación de 235 responsables de Servicios y Atención en las Regionales y presentación alusiva al tema “*Instrumentos de Gestión de Información Pública*” que trata del *Índice de Información*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 110 de 159

Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información, Inventario Activos de Información y Programa de Gestión documental”.

Para este riesgo se establecieron dos (2) controles, sobre los cuales se encontró:

- Seguimiento mensual a la gestión de denuncias de presuntos actos de corrupción asociadas por uso indebido de la información.

Esta actividad se realiza mes vencido; se verificaron soportes aleatorios de los meses de julio, septiembre y diciembre de 2025, evidenciando seguimiento a las denuncias de presuntos actos de corrupción asociadas por uso indebido de la información, entre ellos correos electrónicos:

- 06/08/2025 con asunto: "Junio 2025 - Seguimiento Act. RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción"
- 17/10/82025 con asunto: "Agosto 2025 - Seguimiento Act. RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción";
- 04/12/2025 asunto "Octubre 2025 - Seguimiento Act. RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción"

- Seguimiento mensual a las peticiones negadas por solicitud de información clasificada o reservada de la Entidad

La actividad se desarrolló con registro de mes vencido, sobre los cuales se hace revisión de los siguientes correos electrónicos:

- **julio:** 01/08/2025 Asunto: "Negaciones_Junio_25.xlsx"
- **agosto:** 01/09/2025 con asunto: "Negaciones_Julio_25.xlsx"
- **septiembre:** no se presentó ningún caso
- **octubre:** 22/10/2025 con asunto: "Negaciones_Septiembre_25.xlsx"
- **noviembre:** 01/12/2025 asunto: "Negaciones_Octubre_25.xlsx (86,28 KB)"

II. RC2 (Calidad) Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad, por parte de los peticionarios, debido a inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la falta de compromiso por parte del colaborador responsable de dar respuesta, con nivel de riesgo Moderado (Riesgo residual).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 111 de 159

Al llevar a cabo la constatación de las actividades asociadas al *Plan de Tratamiento de Riesgos*, se identificaron las siguientes:

1. "Divulgar el reporte final de indicadores de gestión de PQRS, a los Directivos de la Sede Nacional y a los Directores Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta cargada en SIM y recordando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015". (mensual)

Se evidenció cumplimiento de la actividad mediante correos electrónicos con Asunto: "Reporte Regional PQRS fuera de términos...", para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre con fechas de envío: 25/08/2025, 23/09/2025, 27/10/2025, 25/11/2025 y 22/12/2025.

2. "Realizar seguimiento aleatorio a la respuesta de los derechos de petición de los tipos Información y Orientación con Trámite, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, de acuerdo con el plan de trabajo grupo cogestor". (mensual)

Para dar cumplimiento a esta actividad, la Dirección de Relación con la Ciudadanía efectuó verificaciones para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre. Revisada la información se encontraron registros de seguimiento a través de documento *Excel* denominado "Seguimiento a Respuesta" relacionando las Regionales por cada mes:

- **Julio:** 31 Regionales con excepción de Bolívar y Vichada.
- **Agosto:** 33 Regionales, así como a las Direcciones de Familias y Comunidades y Pueblos, Contratación y Talento Humano.
- **Septiembre:** 30 regionales con exclusión de Chocó, Putumayo y Tolima.
- **Octubre:** 32 regionales con excepción de Sucre.
- **Noviembre:** 32 regionales con exclusión de Caldas
- **Diciembre:** 32 regionales con excepción de Huila.

3. "Generar informe de seguimiento a los directores Regionales de acuerdo con los resultados a la gestión oportuna de PQR'S". (Trimestral)

Se evidenció correo electrónico (III trimestre 2025): 30/12/2025 con asunto: "MEMORANDO GESTIÓN III TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO_LA GUAJIRA" y correo electrónico (IV semestre 2025): 17/03/2025 con Asunto: "MEMORANDO_GESTIÓN_IV_TRIMESTRE_2024_RELACIÓN CON EL CIUDADANO_CASANARE" remitidos a los directores de las 33 Regionales del ICBF de manera individual, con

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 112 de 159

resultados trimestrales de la gestión de las Regionales y Centros Zonales y recomendaciones.

4. "Fortalecer el conocimiento de la Guía de Gestión de PQRS y demás procesos y procedimientos del ICBF mediante la socialización de material bajo la estrategia "Boletín Notigestora", se encontraron publicaciones, enviadas de manera mensual de julio a diciembre del 2025, a los responsables de Servicios y Atención Regional, entre ellas:

02/07/2025: "Boletín Notigestor 6 - Solicitud cupo servicios de primera infancia".
 21/08/2025: "Boletín Notigestor 7 - Control de legalidad y consistencia de respuestas a DP circular 003".
 25/09/2025: "Boletín Notigestor 8 - correo único de recepción de trámites en OAJ".
 21/10/2025: "Boletín Notigestor 09 - Guía Operativa Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios".
 27/11/2025: "Boletín Notigestor 10 - Claridades competencias Defensores de Familia (TAE)".
 03/12/2025: "CÁPSULA INFORMATIVA - CLARIDADES REGISTRO DE INFORMACIÓN CAMPO DE DESCRIPCIÓN".

5. "Fortalecer el seguimiento de calidad de datos a partir de las estrategias definidas por las Dirección":

Los soportes corresponden a memorandos de calidad del dato remitidos a través de correo electrónico a cada Regional, entre ellos: **julio:** Aplicó a 32 Regionales con excepción de Guainía: (03/07/2025), (04/07/2025), (07/07/2025), (08/07/2025), (09/07/2025), (10/07/2025), (15/07/2025), (23/07/2025), y (31/07/2025) **agosto:** (05/08/2025), (08/08/2025), (10/08/2025), (12/08/2025), (13/08/2025), (20/08/2025) y (26/08/2025); **septiembre:** (04/09/2025), (08/09/2025), (09/09/2025), (10/09/2025), (12/09/2025), y 18/09/2025); **octubre:** (02/10/2025), (08/10/2025), (09/10/2025), (23/10/2025) y (29/10/2025); **noviembre:** (06/11/2025), (07/11/2025), (10/11/2025), (14/11/2025) y **diciembre:** (01/12/2025), (02/12/2025), (04/12/2025), (05/12/2025), (09/12/2025) y (18/12/2025).

6. "Remitir las alertas tempranas con el fin de garantizar la respuesta oportuna de las PQR'S":

Se muestrearon los meses de julio, agosto y septiembre. A través de correos electrónicos con asunto: "...ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 113 de 159

DIRECCIONAMIENTO” de las cuales se revisaron las siguientes: **julio:** 08/07/2025 (Regionales Bogotá, Casanare, La Guajira), 24/07/2025 (Bogotá, La Guajira y Vichada); **agosto:** 05/08/2025 (Regionales Antioquia, Atlántico, Huila, Meta, Quindío), 08/08/2025: (Bogotá, Cesar, Norte de Santander, Sucre y Valle del Cauca), 11/08/2025 (Boyacá, Caldas, Córdoba, Tolima y Putumayo), 12/08/2025 (Bogotá, Casanare, Cauca, Cundinamarca y La Guajira, Putumayo y Vichada), 15/08/2025 (Bolívar, Bogotá, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Tolima), 22/08/2025 (Bogotá, Casanare, La Guajira y Vichada), 26/08/2025 (Boyacá, Caldas, Córdoba Cundinamarca, Risaralda, Tolima y Putumayo), 29/08/2025 (Cesar, Guaviare, Sucre, Bogotá, Casanare, Cauca, Cundinamarca, La Guajira, Vichada y Putumayo); **septiembre:** 02/09/2025 (Bogotá, Bolívar, Córdoba y Putumayo), 03/09/2025 (Guainía, Nariño y Risaralda), 09/09/2025 (Bogotá, Antioquia, Atlántico, Huila y Quindío), (12/09/2025 (Bolívar, Boyacá, Caldas, Chocó, Putumayo y Tolima), 15/09/2025 (Bogotá y Magdalena), 19/09/2025 (Guainía), 22/09/2025 (Arauca, Antioquia, Atlántico, Huila, Quindío y Risaralda), 23/09/2025 (Caquetá, Guaviare, Norte de Santander, Santander, Sucre y Valle), 26/09/2025 (Bogotá y Vichada) y 09/09/2025 (Arauca, Cauca, Cundinamarca, Nariño y Risaralda), lo anterior denota cumplimiento de la actividad propuesta frente a la remisión de alertas tempranas.

III. RC3 (Calidad): *Posibilidad de afectación en los tiempos que tiene el responsable en dar respuesta a una petición, por un inadecuado direccionamiento en la herramienta SIM, debido a la falta de apropiación de la información actualizada por parte de la Dirección de Servicios y Atención, con nivel de riesgo Moderado (Riesgo residual).*

Se aportaron registros de cumplimiento de las actividades definidas en el *Plan de Tratamiento del Riesgo* para el segundo semestre 2025, como son:

1. "Divulgar a los tres niveles de la entidad la actualización de los enlaces relacionados con el direccionamiento de peticiones en la herramienta tecnológica SIM – mensual”: La Dirección de Relación con la Ciudadanía divulgó la actualización de los enlaces a través correos electrónicos, entre ellos:

02/07/2025 con asunto: "Responsable Servicios y Atención Regional Bogotá - 20250702”.

31/07/2025 con asunto: "Coordinación C.Z. BARRIOS UNIDOS (1112) - 20250731”.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 114 de 159

08/07/2025 con asunto: "Responsable Servicios y Atención Regional Boyacá - 20250806".

08/08/2025 con asunto: "Coordinación C.Z. PUENTE 1107) – 20250207 ARANDA".

8/09/2025 con asunto: "Responsable Servicios y Atención Regional Risaralda – 20250908".

18/09/2025 con asunto "Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. ENGATIVA (1113) - 20250918".

16/10/2025 con asunto: "Responsable Servicios y Atención Regional Caldas - 20251016".

21/10/2025 con asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. SUBA (1114) - 20251023".

23/11/2025 con asunto: "Responsable Servicios y Atención Regional Tolima – 20251105"

14/11/2025 con asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. ENGATIVA (1113) - 20250421".

22/12/2025 con asunto: "Responsable Servicios y Atención Regional Cundinamarca – 20251222".

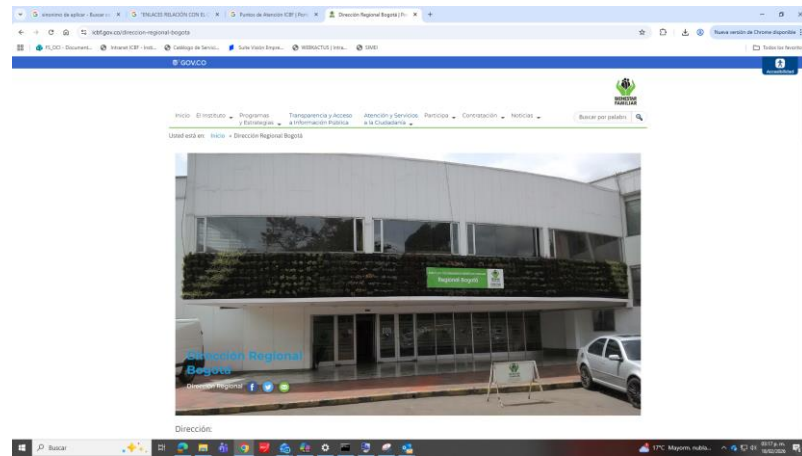
29/12/2025 con asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. RAFAEL URIBE (1109) - 20251229".

Respecto al control determinado para la mitigación de este riesgo se encontró que el profesional EPICO de la Dirección de Relación con la Ciudadanía realizó el seguimiento y la actualización del directorio de enlaces y mecanismos orientadores para el direccionamiento de peticiones de manera mensual en la Sede Dirección General – SDG.

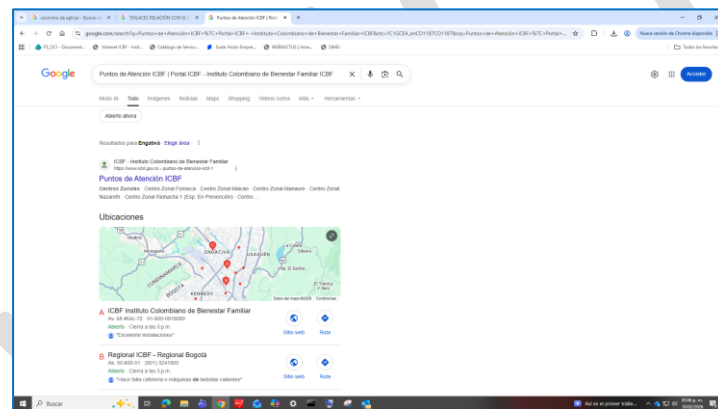
La entidad publicó en la Intranet y en la página Web el archivo denominado "ENLACES RELACIÓN CON EL CIUDADANO", en el vínculo: [Puntos de Atención ICBF | Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF](https://www.icbf.gov.co/el-instituto/enlaces), mediante el enlace: <https://www.icbf.gov.co/el-instituto/enlaces>

Como ejemplo se presentan los datos correspondientes a la Regional Bogotá:

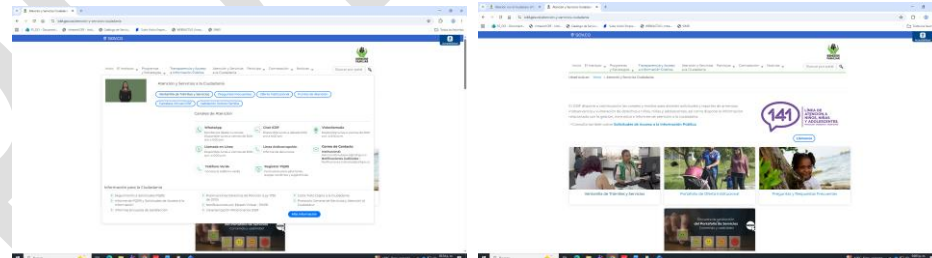
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 115 de 159



Carrera 50 # 26 - 51 Barrio La Esmeralda, Bogotá, D.C.



<https://www.icbf.gov.co/direccion-regional-bogota>



Procesos y Eventos | Intranet ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF

Revisada la "Caracterización de proceso Relación con el Ciudadano C.RC versión 5 del 05/07/2024", se encontró que en las salidas del Verificar se estableció la elaboración del "Reporte gestión de riesgos del proceso".

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 116 de 159

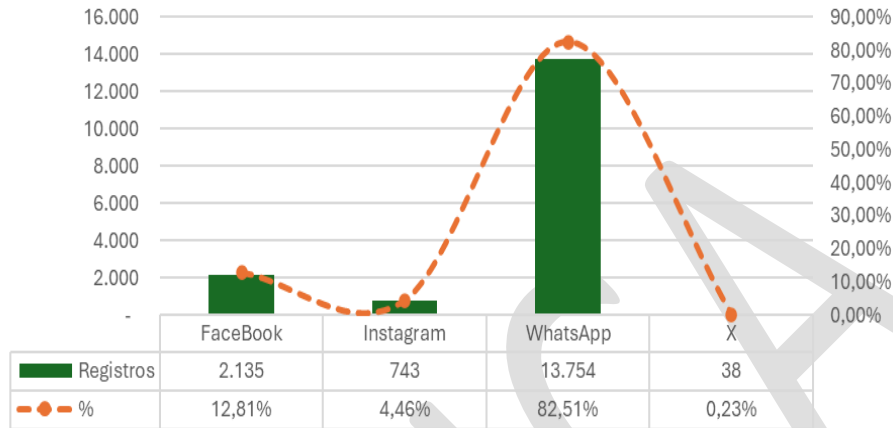
Analizadas las evidencias puestas a disposición de la OCI para el seguimiento a las PQRS del II Semestre de 2025, no se observaron soportes del *"Reporte gestión de riesgos del proceso"*, requeridos en la *"Caracterización de proceso Relación con el Ciudadano C.RC versión 5 del 05/07/2024"*, Actividad No. 4,3 Verificar- Salidas; no obstante, verificado el seguimiento a las Acciones Correctivas generadas a partir del informe PQRS del primer semestre de 2025, se evidenció que ya se cuenta con la Acción Correctiva AC-06113, la cual tiene formulada dos actividades con fecha de finalización del 30/05/2026.

5.6 Acciones de Seguimiento y control de los canales definidos por parte del ICBF a través de las Redes Sociales y resultados de estos en términos de oportunidad y materialidad establecidas por la normatividad vigente y aplicable al proceso.

La Dirección de Relación con la Ciudadanía realiza acciones de seguimiento a las PQRS para verificar su trámite; control de la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía; seguimiento a las dependencias responsables para garantizar la respuesta oportuna a las solicitudes; monitoreo de los canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales sí como el análisis de la información generada en la atención al ciudadano con el fin de identificar oportunidades de mejora a nivel institucional.

Para el segundo semestre de 2025 la Dirección de Relación con la Ciudadanía realizó seguimiento mensual a los canales de comunicación en redes sociales institucionales Facebook, Instagram, X y WhatsApp; con el registro en el *"FORMATO DE CONTROL DE REDES SOCIALES"*. En este periodo se recibieron 16,670 peticiones, su distribución se observa en la Gráfica 1:

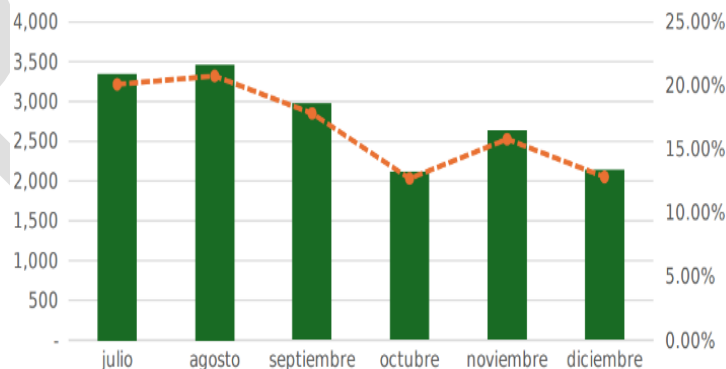
Gráfica 1. Participación Redes Sociales segundo semestre 2025



Fuente: Memorando Radicado No: 202612520000018743 del 16/02/2026

En el memorando radicado No: 202612520000018743 del 16/02/2026 se reportó: *En redes sociales WhatsApp se mantuvo como el canal más utilizado por los ciudadanos para solicitar peticiones con el 82,51%, Facebook presentó un 12,81%, Instagram un 5,09% aumentando el 2,06% respecto al primer semestre de 2025; y la red social X continuó siendo la red social con menor participación con un 0,23% tal como se evidencia en la Gráfica 1.*

Gráfica 2. Comportamiento mensual Redes Sociales segundo semestre 2025



Fuente: Memorando Radicado No: 202612520000018743 del 16/02/2026

Como se observa en la gráfica anterior, en el segundo semestre de 2025 se observó un comportamiento fluctuante en las peticiones por *redes sociales* evidenciándose una mayor demanda en los meses de julio y agosto con el 20,10% y 20,76% respectivamente, disminuyendo significativamente en el mes de octubre con 12,70%.

De las peticiones recibidas se reportó: *"En cuanto a los motivos de las peticiones, el tipo DP-Información y Orientación continúa siendo el más representativo. Dentro de esta categoría, el motivo con mayor número de registros fue "Trámites Extraprocesales", con 7,903 peticiones, seguido por "Servicio al Ciudadano" con 5,649 registros, que agrupa consultas sobre atención general del instituto y otras entidades. También destacan los motivos "Datos insuficientes para registrar una presunta vulneración de derechos" (2,705), "Modalidad Familiar - Comunitaria - Primera Infancia" (1,362), y "Contratación y Oferta Laboral" (1,085), lo que evidencia una diversidad de temas de interés para la ciudadanía",* identificando los principales motivos de contacto de la ciudadanía, lo cual permite caracterizar la demanda de la atención y reconocer los temas de mayor recurrencia por los ciudadanos.

Al respecto, la Dirección de Relación con la Ciudadanía reportó que para el segundo semestre de 2025 el 95,4% de las peticiones fueron gestionadas y cerradas, el porcentaje restante se encuentra en gestión o requiere continuar con el seguimiento del trámite o solicitud.

En cuanto al **alcance e interacciones promedio** de las Redes sociales en el segundo semestre de 2025, los informes de seguimiento mensual remitidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones muestran:

Tabla 35. Seguimiento mensual comportamiento en redes sociales segundo semestre 2025

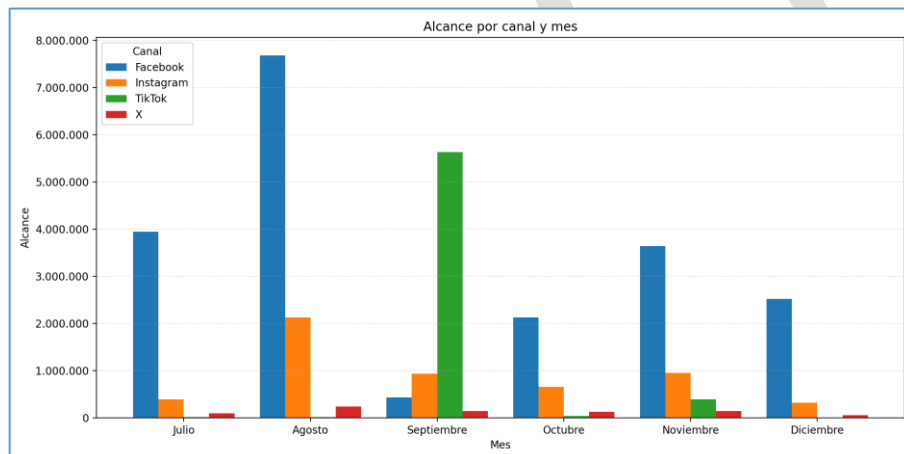
MES	X		Facebook		Instagram		Tik Tok	
	Alcance	Promedio de interacciones	Alcance	Promedio de interacciones	Alcance	Promedio de interacciones	Alcance	Promedio de interacciones
Julio	100,481	4,798	3,947,403	33,840	394,019	11,884	19,374	1,365
Agosto	241,830	14,791	7,686,343	7,355	2,134,531	33,585	19,966	7,462
Septiembre	145,144	5,016	439,303	46,639	937,425	11,323	5,634,465	5,981
Octubre	128,625	7,716	2,133,814	21,631	658,854	7,584	44,170	1,423
Noviembre	145,989	8,204	3,647,574	42,404	958,011	13,304	394,604	1,082
Diciembre	60,695	4,103	2,526,640	30,602	326,043	9,164	-	-

Fuente: Anexo 8. Informe de OAC. F5p3ce.Formato de control de redes sociales ICBF

Respecto al **alcance**, que es el número total de personas que vieron el mensaje, la OCI evidenció que, en el segundo semestre de 2025, la red social con más visualizaciones fue Facebook con un 62,3% (20,381,077) de un total de 32,725,303, en segundo lugar, se ubicó TikTok con un 18,7% correspondiente a (6,112,579), seguida de Instagram que representó el 16,5% (5,408,883) y X con el 2,5% restante con 822,764. Ver gráfica 3.

El mes con mayor **alcance**, fue agosto con 10,082,670 visualizaciones, seguido de septiembre (7,156,337) y noviembre (5,146,178). Los meses con menor visualización fueron diciembre (2,913,378) y octubre (2,965,463).

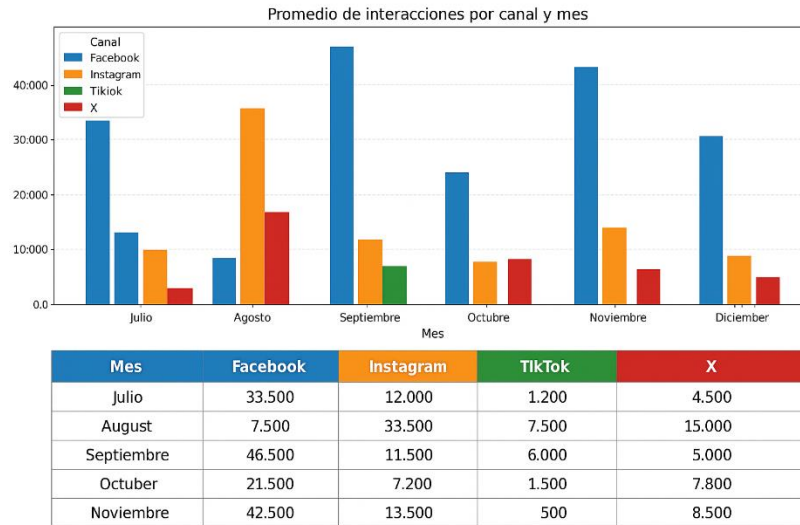
Gráfica 3. Alcance mensual según red social segundo semestre 2025



Fuente: Equipo Auditor OCI

En cuanto a las **interacciones**, que es el número total de personas que comentaron o reaccionaron al mensaje, se evidenció que la red social con mayor número fue Facebook con 182,471, seguido por Instagram con 86,844, la red X con 44,628 y TikTok con 17,313; al igual que en el alcance, el mes de agosto presentó el mayor número de interacciones en las redes sociales, como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica 4. Promedio de interacciones según red social segundo semestre 2025.



Fuente: Equipo Auditor OCI

Se encontró que la Dirección de Relación con la Ciudadanía realizó el análisis de las peticiones recibidas por Redes Sociales, reportando que el 95,4% fueron gestionadas y cerradas, el 4,6% restante se encuentran en gestión o requiere continuar con el seguimiento del trámite o solicitud; así como en los "*Informes de Seguimiento Mensual de Comportamiento en Redes Sociales*" de la Oficina Asesora de Comunicaciones, analizada la información, la OCI evidenció que en el segundo semestre de 2025 la red social Facebook presentó el mayor número de alcance e interacciones en cada mes, como se observa en la Gráfica 4.

5.7 Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Medición de la satisfacción de los ciudadanos)

La DRC efectuó la evaluación y medición del Proceso Relación con el Ciudadano para el **cuarto trimestre 2025**, el cual se encuentra en la página web e intranet del ICBF en: <https://www.icbf.gov.co/system/files/Informe%20medici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n%20puntos%20de%20atenci%C3%B3n%20ICBF%20-%20Cuarto%20Trimestre%20y%20vigencia%202025.pdf>, en el informe se mencionó que "*a nivel nacional la atención presencial durante el año 2025 presentó un desempeño sobresaliente, con avances significativos en calidad, efectividad, contactabilidad y satisfacción del usuario*". Para el 2025 se recibieron un total de 260,470 registros de los cuales el 97,7% fueron válidos para encuesta, de las cuales fueron efectivas 77,177.

En cuanto a la contactabilidad (registros únicos contactados / registros únicos gestionados en el mes), se observó un avance pasando del 46% en el mes de enero al 62,99% en el mes de diciembre, con un incremento significativo en los meses de agosto y septiembre por encima del 72%. La efectividad (registros únicos encuestados / registros únicos contactados) se mantuvo en el segundo semestre entre el 66% y el 71,69% y el nivel de satisfacción descendió del 93 % en el mes de enero al 90% en el mes de diciembre de 2025.

Gráfica 5. Resumen global de los resultados de las encuestas realizadas en el año 2025.



Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF - Cuarto Trimestre y vigencia 2025.pdf

En el "Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF - Cuarto Trimestre y vigencia 2025" se reportó que los resultados de **satisfacción del servicio** mostraron un comportamiento positivo en las tres categorías evaluadas: "la Resolución de la necesidad" obtuvo una valoración del 90%, "La Oportunidad del servicio" alcanzo un 91% y la "la Calidad y servicio en la atención" presentó un 93%, consolidándose como el aspecto mejor percibido por los encuestados. Se entiende por Encuestas de Satisfacción al Instrumento de medición utilizado por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para evaluar la calidad, oportunidad y calidez en la atención de sus servicios.

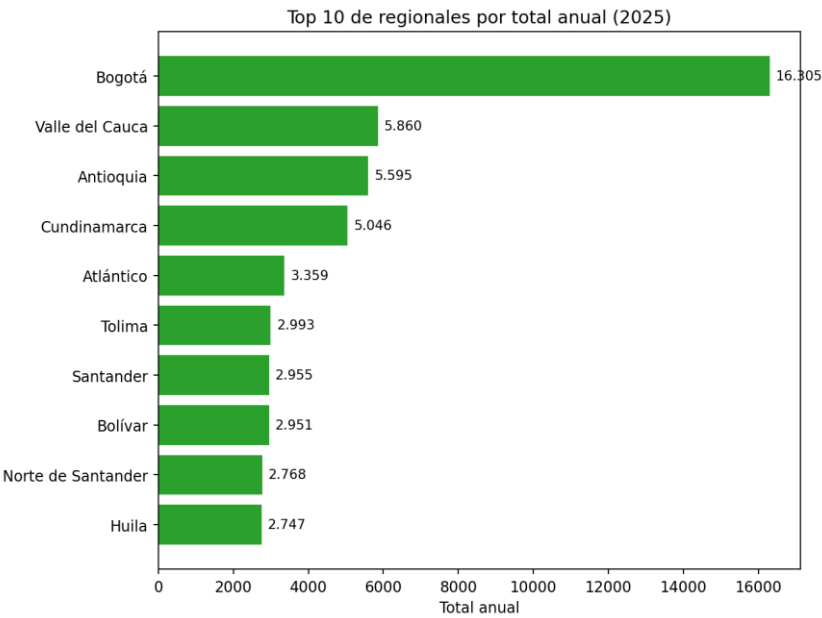
De las encuestas efectivas en el 2025, se generaron 3,014 alertas las cuales se concentran en las peticiones Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) y Derecho de Petición - Información y

Orientación (DP-Información y SRD), que en conjunto reúnen 2,698, siendo el 89,5% del total de alertas.

A nivel Regional, Bogotá concentró aproximadamente el 21,1% del total de encuestas, seguida por Valle del Cauca con el 7,6%, Antioquia 7,3%, Cundinamarca 6,5%, y Atlántico que representó el 4,4%, estas cinco regionales acumulan el 46,9% del total nacional, lo que evidencia mayor concentración en las grandes capitales.

En contraste, ocho regionales — Chocó, Putumayo, Guaviare, San Andrés, Amazonas, Guainía, Vichada, Vaupés y la categoría “*Sin dato Regional*”— representan el 2,3% del total anual, evidenciando menor concentración en cuanto al total de encuestas.

Gráfica 6. Regionales con mayor participación de las encuestas efectivas para el 2025



Fuente: Creación Equipo Auditor OCI

Respecto al *Ranking de Contactabilidad* el cual se calcula con todas las interacciones realizadas por el canal Outbound, (*sin incluir las encuestas y registros contactados de los SMS*); para el 2025 se alcanzó el 59% de 111,459 contactados sobre 189,719 registros, las regionales con mayor porcentaje fueron Putumayo y Boyacá, seguidos de Nariño, Chocó, Caquetá, Casanare y Sucre, Bogotá.

Tabla 36. Ranking de Contactabilidad según Regional 2025

Regional	Marcaciones	Registros Únicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Total de Alertas	% Contactabili dad
PUTUMAYO	2.366	1.032	646	443	22	63%
BOYACA	13.037	5.851	3.612	2.571	110	62%
NARIÑO	12.727	5.935	3.649	2.468	81	61%
CHOCO	2.641	1.199	735	472	5	61%
CAQUETA	3.135	1.379	845	595	9	61%
CASANARE	5.312	2.244	1.360	938	29	61%
SUCRE	3.955	1.741	1.054	685	18	61%
CALDAS	11.225	4.899	2.960	2.070	46	60%
TOLIMA	16.203	7.215	4.354	2.960	85	60%
QUINDIO	4.153	1.856	1.118	754	24	60%
MAGDALENA	6.085	3.670	2.205	1.411	20	60%
SANTANDER	16.289	7.221	4.324	2.924	127	60%
VALLE DEL CAUCA	30.160	13.780	8.197	5.790	190	59%
RISARALDA	11.560	5.248	3.104	2.172	58	59%
ANTIOQUIA	27.845	13.327	7.867	5.514	257	59%
BOLIVAR	17.537	7.546	4.450	2.905	61	59%
CORDOBA	16.214	7.122	4.193	2.678	81	59%
HUILA	15.587	6.800	3.995	2.717	73	59%
META	11.703	5.204	3.047	2.156	91	59%
LA GUAJIRA	5.739	2.510	1.469	892	18	59%
BOGOTA	88.945	39.642	23.144	16.144	1.013	58%
ARAUCA	3.400	1.511	880	600	11	58%
CUNDINAMARCA	28.602	12.490	7.174	4.989	249	57%
NORTE DE SANTANDER	16.067	7.077	4.049	2.736	50	57%
GUAVIARE	1.798	731	416	271	2	57%
CESAR	14.741	6.434	3.658	2.393	46	57%
GUAINIA	623	266	151	80	7	57%
CAUCA	12.608	5.546	3.126	2.142	70	56%
ATLANTICO	20.900	9.045	5.019	3.314	147	55%
SAN ANDRES	1.418	579	311	186	5	54%
AMAZONAS	709	329	175	108	2	53%
VAUPES	199	84	42	26	2	50%
VICHADA	520	206	102	60	4	50%
Total general	426.993	189.719	111.459	76.182	3.914	59%

Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF Cuarto Trimestre y vigencia 2025.pdf

El *Ranking de Efectividad* - el cual se calcula con todas las interacciones realizadas solamente por el canal Outbound, sin incluir las encuestas y registros contactados de los SMS- dio a conocer una efectividad nacional de 68,35% en 2025, la Regional Boyacá lidera, seguida de Meta, Valle del Cauca, Caquetá y Antioquia, la efectividad más baja en Guainía por debajo del promedio nacional. Respecto a las alertas Bogotá concentra el mayor número presentadas (1,013), seguida por Antioquia (257) y Cundinamarca (249). En general se observa efectividad.

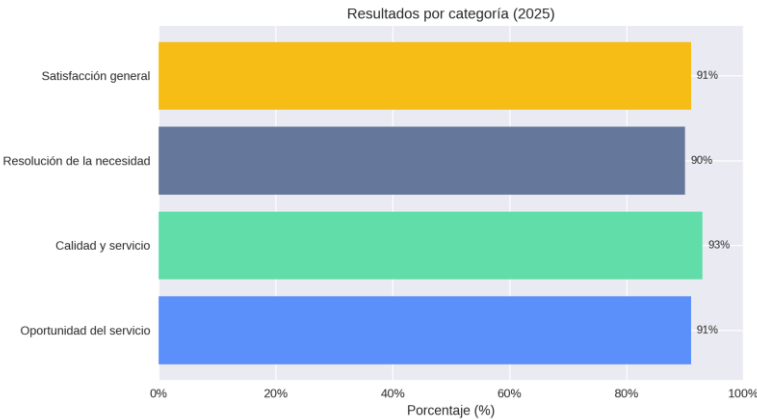
Tabla 37. Ranking de efectividad según Regional 2025

Regional	Marcaciones	Registros Unicos marcados	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Total de Alertas	% Efectividad
BOYACA	13.037	5.851	3.612	2.571	110	71,18%
META	11.703	5.204	3.047	2.156	91	70,76%
VALLE DEL CAUCA	30.160	13.780	8.197	5.790	190	70,64%
CAQUETA	3.135	1.379	845	595	9	70,41%
ANTIOQUIA	27.845	13.327	7.867	5.514	257	70,09%
RISARALDA	11.560	5.248	3.104	2.172	58	69,97%
CALDAS	11.225	4.899	2.960	2.070	46	69,93%
BOGOTA	88.945	39.642	23.144	16.144	1.013	69,75%
CUNDINAMARCA	28.602	12.490	7.174	4.989	249	69,54%
CASANARE	5.312	2.244	1.360	938	29	68,97%
PUTUMAYO	2.366	1.032	646	443	22	68,58%
CAUCA	12.608	5.546	3.126	2.142	70	68,52%
TOLIMA	16.203	7.215	4.354	2.969	86	68,19%
ARAUCA	3.400	1.511	880	600	11	68,18%
HUILA	15.587	6.800	3.995	2.717	73	68,01%
VICHADA	520	206	102	69	4	67,65%
NARIÑO	12.727	5.935	3.649	2.468	81	67,63%
SANTANDER	16.289	7.221	4.324	2.924	127	67,62%
NORTE DE SANTANDER	16.067	7.077	4.049	2.736	50	67,57%
QUINDIO	4.153	1.856	1.118	754	24	67,44%
ATLANTICO	20.900	9.045	5.019	3.314	147	66,03%
CESAR	14.741	6.434	3.658	2.393	46	65,42%
BOLMAR	17.537	7.546	4.450	2.905	61	65,28%
GUAVIARE	1.798	731	416	271	2	65,14%
SUCRE	3.955	1.741	1.054	685	18	64,99%
CHOCO	2.641	1.199	735	472	5	64,22%
MAGDALENA	8.085	3.670	2.205	1.411	20	63,99%
CORDOBA	16.214	7.122	4.193	2.678	81	63,87%
VAUPES	199	84	42	26	2	61,90%
AMAZONAS	709	329	175	108	2	61,71%
LA GUAJIRA	5.739	2.510	1.469	892	18	60,72%
SAN ANDRES	1.418	579	311	186	5	59,81%
GUAINIA	623	266	151	80	7	52,98%
Total general	426.003	189.719	111.459	76.187	3.014	68,35%

Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF - Cuarto Trimestre y vigencia 2025.

De los resultados reportados en el Informe frente a la Percepción de Satisfacción de las Encuestas Efectivas, se observó que los usuarios calificaron de manera sobresaliente la *calidad y el servicio en la atención* (93%), seguidos de la *oportunidad del servicio* (91%) y la *satisfacción general* (91%). Sin embargo, el indicador con mayor margen de mejora fue la *resolución de la necesidad* (90%).

Gráfica 7. Resultados de la encuesta de satisfacción por categoría, 2025.

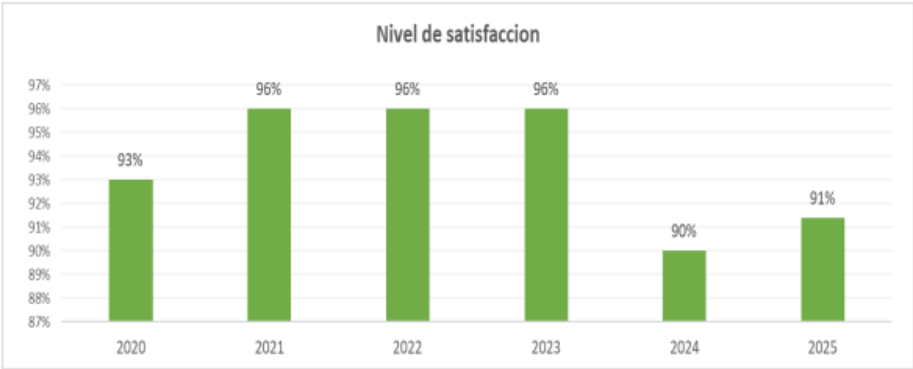


Fuente: creación Equipo Auditor OCI

El análisis de las encuestas de satisfacción del canal presencial permitió identificar eventos críticos asociados a tiempos de espera prolongados, actitud inadecuada y fallas en el procedimiento, entre ellas la falta o inconsistencia del número de radicado. Si bien los resultados generales de satisfacción reflejan una valoración positiva del servicio, se evidencian alertas que impactan la percepción de cierre efectivo y la calidad de la atención.

Al comparar el nivel de satisfacción en los últimos 5 años, se observó un desempeño alto, con una disminución reciente: tras un ascenso de 93% (2020) con porcentaje estable de 96% entre 2021 y 2023, en 2024 se observa la mayor caída del período -en 6 puntos porcentuales- hasta el 90%, y un incremento en 2025 a 91%, aún 5% por debajo del máximo histórico.

Gráfica 8. Nivel de satisfacción periodo 2020-2025



Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF. Cuarto Trimestre y vigencia 2025

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 126 de 159

En relación con el reporte de los *puntos de atención con bajo nivel de satisfacción* el informe profundiza en el comportamiento de las respuestas ciudadanas en las 3 categorías: *Promedio de Oportunidad del servicio, Calidad y servicio en la atención, y Resolución de la necesidad*. En cuanto al **bajo desempeño** en la *Oportunidad del Servicio* predominan niveles entre 40% y 60% en varias regionales; con resultados más bajos a nivel regional: Amazonas: 40%–53%, Bogotá: 48%, Cesar: 48%, Chocó: 48%, La Guajira: 47%, Risaralda: 47%, San Andrés: 53% (aunque con muy baja participación) y Vaupés: 60% (con baja cantidad de encuestas). Los Centros zonales con menor desempeño muestran porcentajes entre el 40% y 52%. Las Regionales con el mejor desempeño Norte de Santander 94%, Caquetá. 94%, Choco en el 93%, Vaupés con el 94%; Caldas, Quindío y Risaralda con el 93%; Bolívar, Cesar, La Guajira y Magdalena 93%.

En la categoría Calidad y Servicio en la Atención, se evidenciaron que las regionales con menores porcentajes de desempeño fueron: Amazonas: 70%–73%, Antioquia, Bogotá, Atlántico, Córdoba y Cundinamarca alrededor del 55%, Guaviare: 47%, San Andrés: 54% y Vaupés: 20% en la cual se presentó menor cantidad de encuestas.

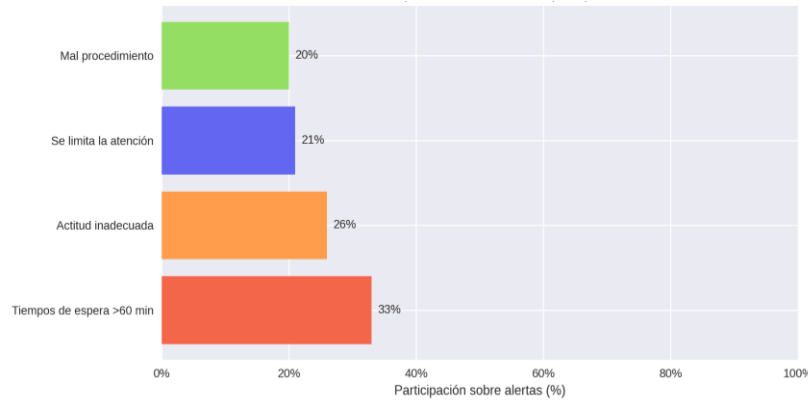
La *Resolución de la necesidad* es la categoría con menor desempeño con niveles promedio inferiores al estándar institucional, las regionales que presentaron los porcentajes más bajos fueron Amazonas (20%), Bogotá (27%), Córdoba (22%), Magdalena (21%), Risaralda (21%), San Andrés (20%) y Vichada (31%).

Las diferencias se relacionan con la oportunidad de acceso, la consistencia en la calidad del servicio y los procesos de cierre y resolución, especialmente la entrega del radicado.

Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

En cuanto a *alertas*, la DRC indicó que se registró en el sistema 3,014 alertas de las cuales los principales motivos fueron: *tiempos de espera prolongados* (33%), *actitud inadecuada del colaborador* (26%), *limitación de acceso o control de ingreso* (21%), y *mal procedimiento* (20%), como se evidencia en la siguiente gráfica:

Gráfica 9. Principales Motivos de Alerta 2025

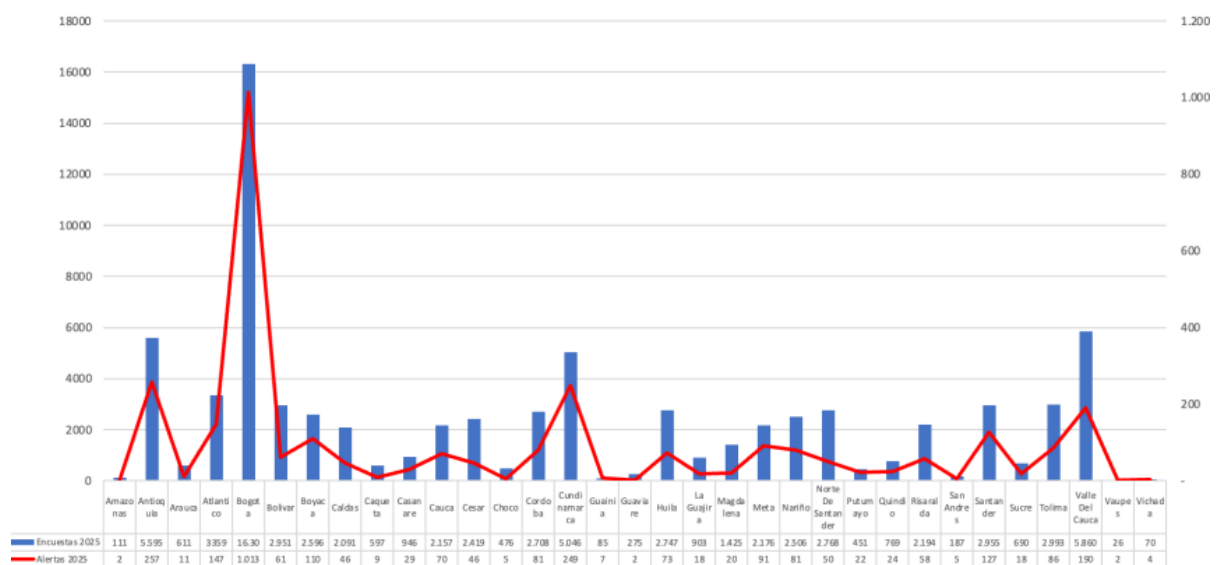


Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF - Cuarto Trimestre y vigencia 2025.pdf

Por otro lado, se reportó en el informe que el 68% de los encuestados, felicitó al colaborador que lo atendió, generando más de 52,000 reconocimientos durante el año.

Asimismo, durante la vigencia 2025 se procesaron 77,177 encuestas efectivas, a partir de las cuales se emitieron 3,014 alertas de eventos críticos asociadas al canal presencial, lo que equivale a un índice de generación de alertas del 4% respecto del total de encuestas gestionadas, como se evidencia a continuación:

Gráfica 10. Encuestas efectivas vs. Alertas creadas. Vigencia 2025



Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF Cuarto Trimestre y vigencia 2025.

En el 2025 se escalaron 1,704 alertas a las regionales, como lo muestra la gráfica 11, la Regional Bogotá alcanzó el mayor número con 475; seguida de la regional Antioquia con 166, Cundinamarca con 147 y Valle del Cauca con 110.

Gráfica 11. Alertas escaladas a nivel Regional. Vigencia 2025

Regional	Trim.1			Trim.2			Trim.3			Trim.4			Total
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic	
AMAZONAS	1												1
ANTIOQUIA	16	13	8	37	12	12	14	38	17	18	20	55	166
ARAUCA	1												1
ATLANTICO	13	5	1	19	4	7	4	15	3	5	7	15	78
BOGOTA	46	24	22	92	24	31	21	76	35	35	29	99	475
BOLIVAR	3	4	1	8	2	1	2	5	8	5	4	17	37
BOYACA	10	10	7	27	1	5	4	10	7	10	5	22	78
CALDAS				1	1	2		3	3	1	4	9	25
CAQUETA	1												1
CASANARE	3			4		2	1	3	4		2	6	19
CAUCA	7	1		8	2	3		5	3	10	9	22	50
CESAR	3	1	1	5	1	2	1	4	5	6	2	13	34
CHOCO	1			2									1
CORDOBA	11	2	3	16	3	2	1	6	5	5	1	11	55
CUNDINAMARCA	9	3	7	19	8	12	5	25	16	13	15	44	147
GUANIA													
GUAVIARE													
HUILA	3	2	5	10	3	5	2	10	9	4	7	20	50
LA GUAJIRA	1	1						2	1	4	5	1	12
MAGDALENA	1			1				1	2	1	3	1	10
META	4	5	9	6	7			13	6	4	10	13	58
NARIÑO	4	3		7	4	1	1	6	8	9	5	22	56
NORTE DE SANTANDER	2	1	1	4	2			4	5	2	2	9	24
PUTUMAYO	1	1		2	1			1	1	3	4	4	14
QUINDIO	2			2		3		3	3	1	4	8	17
RISARALDA	3	1		4	3	1		4	5	1	3	9	34
SAN ANDRES	1			1	1			1	1				3
SANTANDER	7	3	1	11	3	7	4	14	4	7	6	17	66
SUCRE	1	2	3	1				1	4	4		3	11
TOLIMA	7	3	10	2	5	2		9	8	7	5	20	56
VALLE DEL CAUCA	6	1	6	13	14	13	2	29	9	9	8	26	110
VAUPES													
VICHADA									1				1
Total	165	75	81	321	99	126	67	292	160	156	153	469	1704

Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF Cuarto Trimestre y vigencia 2025.

El *índice nacional de alertas* de la vigencia 2025 como lo muestra la gráfica 12 se situó en 2%, calculado sobre una muestra de 77,177 encuestas efectivas con 1,704 alertas regionales.

La Regional Bogotá concentró el mayor volumen de encuestas del país, con 16,305 registros que representan el 21,1% del total nacional y presentó un índice de alertas del 2,9%.

Las Regionales Antioquia y Boyacá reportaron un índice de alertas del 3%, siendo el mayor para la vigencia 2025, a partir de 5,595 y 2,596 encuestas efectivas, respectivamente y la Regional Putumayo alcanzó el valor más alto del indicador, con un índice de alertas del 3,1%, derivado de 451 encuestas efectivas.

Gráfica 12. Índice de alertas según Regional, vigencia 2025.

Regional	Encuestas Enero	Encuestas febrero	Encuestas Marzo	Encuestas Abril	Encuestas Mayo	Encuestas Junio	Encuestas Julio	Encuestas Agosto	Encuestas Septiembre	Encuestas Octubre	Encuestas Noviembre	Encuestas Diciembre	total	% de participación de encuestas	Alertas 2025	Índice de alertas
Amazonas	13	1	7	7	12	7	18	12	15	11	6	2	111	0,1%	2	1,8%
Antioquia	473	368	211	350	557	409	597	331	735	614	526	424	5.595	6,7%	166	3,0%
Arauca	22	15	28	31	70	35	71	64	91	84	53	47	611	0,9%	6	1,0%
Atlántico	193	223	150	256	311	192	320	346	429	419	298	222	3359	4,6%	78	2,3%
Bogotá	1.027	696	830	1.119	1.724	1.119	1.615	1.517	2.016	1.957	1.349	1.336	16.305	21,5%	475	2,9%
Bolívar	192	198	161	202	272	175	282	274	370	383	223	219	2.951	4,2%	37	1,3%
Boyacá	206	168	118	174	273	172	275	249	282	260	216	203	2.596	2,9%	78	3,0%
Caldas	110	77	109	109	206	122	207	200	281	257	240	173	2.091	2,8%	25	1,2%
Cauca	35	55	20	33	42	34	61	62	77	54	80	44	597	0,6%	3	0,5%
Casare	49	22	34	52	77	56	120	96	135	124	88	93	946	1,4%	19	2,0%
Cesar	164	178	110	168	207	121	227	210	225	232	168	147	2.157	2,5%	50	2,3%
Chocó	127	101	138	178	213	178	276	240	295	280	210	183	2.419	3,1%	34	1,4%
Chiriquí	37	43	27	41	43	32	47	59	47	44	35	21	476	0,5%	3	0,6%
Córdoba	198	173	131	173	251	167	275	299	271	299	253	218	2.708	3,3%	55	2,0%
Cundinamarca	367	247	252	297	478	319	547	508	589	635	421	386	5.046	7,0%	147	2,9%
Guainía	4	4	9	8	9	5	8	6	8	5	7	8	85	0,1%	2	2,4%
Guaviare	15	3	12	16	27	21	34	29	28	32	29	28	275	0,4%	1	0,4%
Huila	162	87	129	153	259	143	301	314	360	288	277	274	2.747	3,2%	50	1,8%
La Guajira	53	56	60	52	75	65	101	97	93	98	91	62	903	1,1%	12	1,3%
Magdalena	115	65	68	83	143	86	147	166	174	153	124	101	1.425	1,7%	10	0,7%
Meta	121	79	119	125	162	120	236	252	315	279	194	174	2.176	3,1%	58	2,7%
Nariño	161	163	119	168	253	179	248	257	297	265	192	204	2.506	2,9%	56	2,2%
Norte de Santander	198	108	138	211	266	179	318	264	314	323	278	171	2.768	3,5%	24	0,9%
Putumayo	26	13	20	37	29	25	48	40	67	60	29	57	451	0,7%	14	3,1%
Quindío	43	20	35	61	82	51	84	54	92	121	65	61	769	1,3%	17	2,2%
Risaralda	132	72	85	157	264	151	254	204	306	215	196	158	2.194	2,4%	34	1,5%
San Andrés	6	4	9	18	13	10	18	16	19	23	31	20	187	0,3%	3	1,6%
Santander	192	69	180	195	263	195	342	316	393	322	261	227	2.955	3,5%	66	2,2%
Sin Dato Regional	-	9	19	16	12	16	19	6	14	12	2	4	129	0,1%	-	-
Sucre	38	26	35	49	70	34	97	68	95	95	39	44	690	1,0%	11	1,6%
Tolima	203	61	147	203	323	151	345	322	338	375	287	238	2.993	4,1%	56	1,9%
Valle del Cauca	248	142	298	426	649	381	624	652	711	794	574	361	5.860	8,7%	110	1,9%
Vaupés	1	-	3	3	3	-	9	3	2	2	0	0	26	0,0%	1	3,8%
Vichada	4	-	7	8	10	1	12	6	6	7	6	3	70	0,1%	1	1,4%
Total general	4.935	3.343	3.363	4.539	6.463	4.418	7.538	6.878	8.771	9.122	6.848	5.913	77.177	100%	1.704	2%

Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF Cuarto Trimestre y vigencia 2025.

Categorías de alertas escaladas a nivel Regional en la vigencia 2025 se concentraron en cuatro categorías principales:

-*Tiempos de espera muy largos (33%).* Esta categoría presenta la mayor participación, el comportamiento está asociado al aumento en la afluencia de peticionarios en los puntos de atención y a la limitada capacidad de talento humano disponible, particularmente en los servicios conciliables, lo que incrementa los tiempos de espera y genera insatisfacción ciudadana.

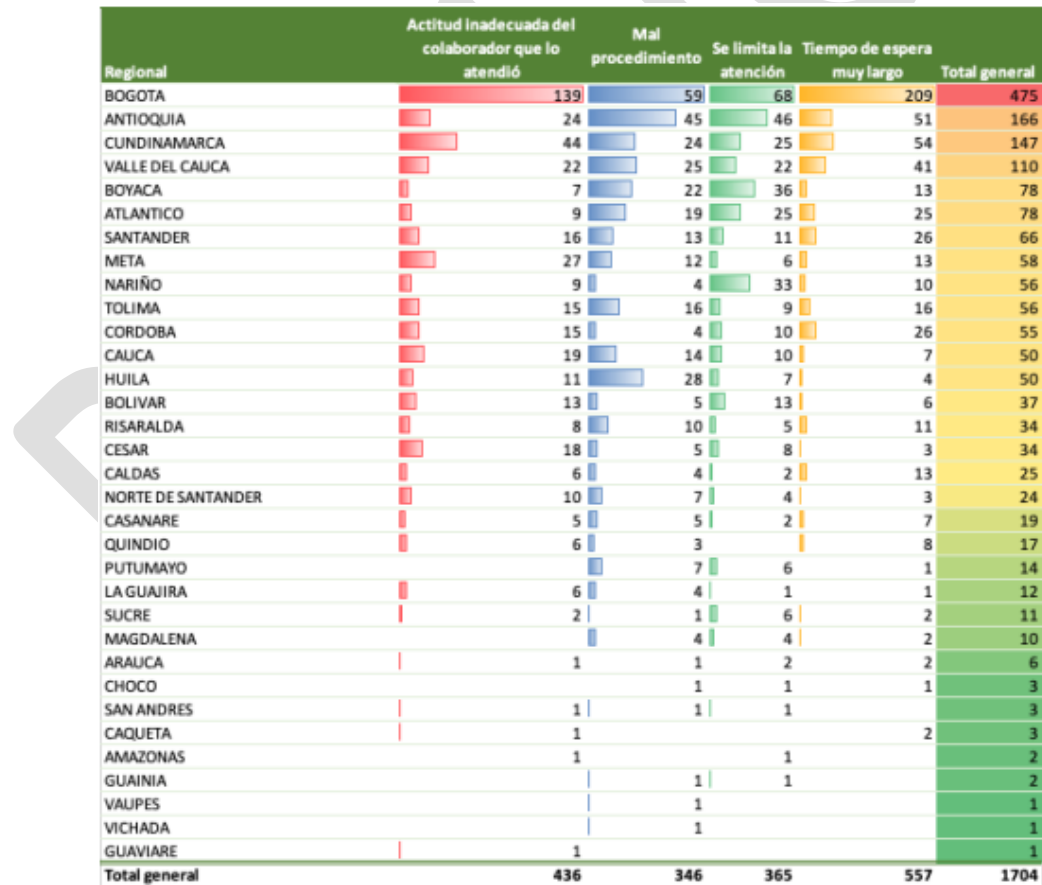
-*Actitud inadecuada del profesional (26%)* relacionada con inconformidades expresadas por los ciudadanos respecto al comportamiento, actitud y disposición del personal durante la atención presencial, lo que afecta la percepción de calidad

del servicio. Las regionales con mayor porcentaje fueron Bogotá, Cundinamarca y Nariño.

- *Se limita la atención* (21%) por situaciones en las que se restringe temporalmente la prestación del servicio, ya sea por interrupciones en la atención, ajustes en los horarios, o por la cantidad limitada de turnos que se atienden diariamente, afectando la continuidad y disponibilidad del servicio.

- *Mal procedimiento* (20%) la cual agrupa 316 alertas escaladas relacionadas con inconsistencias en la entrega o registro del número de radicado, incluyendo radicados incorrectos o no suministrados, digitación de números que no corresponden, 29 alertas por incumplimiento del protocolo de atención preferencial, y una alerta asociada a la negación de la constancia de radicación durante la atención.

Gráfica 13. Categorías de alertas escaladas a nivel Regional. Vigencia 2025.



Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF Cuarto Trimestre y vigencia 2025.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 131 de 159

El informe recoge la percepción ciudadana de las 33 regionales y 218 centros zonales del ICBF, integrando datos del área de Planeación y un análisis del desempeño del servicio, las alertas reportadas, las categorías evaluadas y las felicitaciones recibidas.

5.8 Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el segundo semestre 2025 para el Proceso de Relación con el Ciudadano

Se reportó a la Oficina de Control Interno en archivo Excel "AC_2025_II_SEM" y Memorando con radicado No: 20261252000001874 del 18/02/2026, Numeral 2, la *gestión* de **67** acciones de mejora, de las cuales el **62,68% (42)** obedecen a Salidas No Conformes y el **37,32% (25)** corresponden a Acciones correctivas.

Respecto a las **25** AC, se encontró que el **56% (14)** fueron aperturadas por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a partir de la verificación de los resultados de seguimiento y medición del proceso de Relación con el Ciudadano a las a las Regionales y Dependencias de la SDG. Respecto a las **11 (44%)** restantes se evidenció que fueron creadas como resultado del Informe de seguimiento PQRS I Semestre 2025, el cual fue comunicado por la OCI el 30/09/2025, entre ellas ocho **(8)** abiertas por la DRC, **(2)** dos por la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos y 1 (una) por la Dirección de Protección Especial.

Las anteriores acciones de mejora fueron registradas en el Suit Visión Empresarial – SVE, en donde se hallaron **las 67** acciones de mejora, con el siguiente resultado:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 132 de 159

Tabla 38. Consolidado Acciones de Mejora registradas durante el segundo semestre de 2025

Dependencia Responsable	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Antioquia	3	9	12	17,91%
DRC	8		8	11,94
Arauca	2	4	6	8,95%
Cundinamarca	2	3	5	7,46%
La Guajira	2	3	5	7,46%
Meta		4	4	5,97%
Quindío	1	2	3	4,77%
Tolima		3	3	4,77%
Amazonas	2		2	2,98%
Bogotá	2		2	2,98%
Boyacá		2	2	2,98%
Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos	2		2	2,98%
Santander		2	2	2,98%
Valle del Cauca	2		2	2,98%
Bolívar		1	1	1,49%
Caquetá	1		1	1,49%
Cauca		1	1	1,49%
Córdoba		1	1	1,49%
Dirección de Protección Especial	1		1	1,49%
Guaviare		1	1	1,49%
San Andrés		1	1	1,49%
Sucre		1	1	1,49%
Vaupés		1	1	1,49%
Total, general	25	42	67	100%

Fuente: Memorando radicado No: 20261252000001874 del 18/02/2026: Anexo 7: AC_2025_II_SEM enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía y consulta en https://icbf.pensem.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

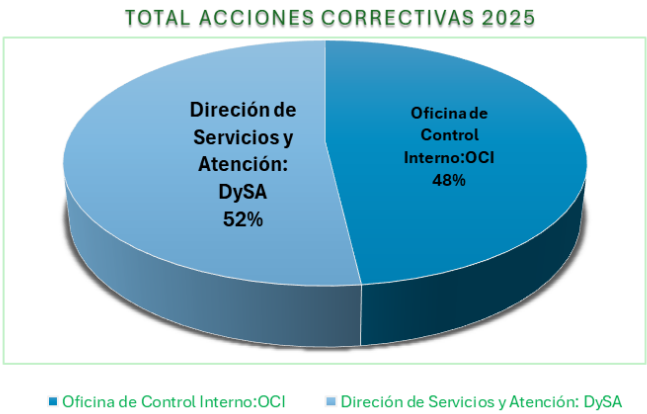
Corroborada la anterior información con el informe PQRS I Semestre 2025, comunicado por la OCI el 30/09/2025, no fueron identificadas Acciones Correctivas para las No conformidades "IN046-PQRS-DP-SDG-NC02-25 Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos" y "IN046-PQRS-RC-SDG-NC05-25 Oportunidad Respuesta DP - Derechos de Petición solicitud de restablecimiento de Derechos (SRD)", por cuanto según correo del 06/10/2025 estas Acciones Correctivas "actualmente se encuentran abiertas en aplicativo SVE, las Acciones de Mejora creadas a raíz del Informe de Seguimiento - Trámite de Respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, segundo semestre de 2024 y que corresponden al mismo proceso y al mismo incumplimiento" para las

cuales fueron aperturadas las AC-055553 y AC-055554. De igual modo, las mismas fueron citadas en el Memorando con radicado No: 20261252000001874 del 18/02/2026, pero no fueron relacionadas en el Anexo de Excel denominado 7: AC_2025_II_SEM enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía.

A continuación, se presenta la discriminación del total de las acciones registradas por la DRC en Suit Visión:

- *Acciones Correctivas* generadas desde el *Proceso Relación con el Ciudadano* a las Regionales y Dependencias de la SDG, producto del seguimiento a las peticiones registradas en el *Suit Visión Empresarial - SVE 14 (AC); 13 (AC)* creadas como resultado del informe de seguimiento a las PQRS II semestre de 2024 y primer semestre del 2025 presentado por parte de la OCI, para un total de **27 (AC)**; cifra que corresponde al **39,13%**, las cuales se pueden evidenciar en la gráfica 13.
- **42 Salidas No Conformes – SNC**, de las cuales el **100%** fueron generadas por la DRC y registradas desde las Regionales, dato que obedece al **60,87%**, producto de seguimientos efectuados por la Dirección de Relación con la Ciudadanía.

Gráfica 14. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano (27 AC)



Fuente: Memorando radicado No: 20261252000001874 del 18/02/2026: Anexo 7: AC_2025_II_SEM enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía y consulta en https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

La gráfica anterior muestra el consolidado de las Acciones Correctivas **27** formuladas y registradas en el Aplicativo Suite Visión – SVE, entre ellas: el **52% 14** (AC) a partir de seguimientos realizados por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a Regionales y Dependencias del Nivel Central y el **48% 11** para el segundo semestre de 2025, entre ellas **2** (AC) del Informe de seguimiento del I semestre de 2025 y 1 derivada del informe del II semestre de 2024.

En la tabla 39 se registra el resultado de la verificación realizada por la OCI en el aplicativo *Suite Visión Empresarial - SVE* al estado de las **14** (AC) **52%** aperturadas durante el II semestre 2025, por la DRC, como resultado del ejercicio de seguimiento al trámite de las PQRS:

Tabla 39. Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Relación con la Ciudadanía al trámite de la PQRS – segundo semestre de 2024 y primer semestre 2025



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 135 de
159

Dependencia Solicitante	Regional	Observaciones
Dirección de Relación con la Ciudadanía	1. Antioquia*	La AC-06604 registrada el 29/12/2025, presenta evaluación intermedia del 14/01/2026, la cual excede la fecha límite de evaluación (5 días hábiles). La misma cuenta con tres (3) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i> con fecha final planificada de ejecución <i>abril/2026 Actividades (1 y 2)</i> y <i>mayo/2026 Actividad No.3</i>; con estado "En desarrollo". La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 11 del 21/01/2025 (Política de Operación 3.12 evaluación intermedia).
	2. Antioquia*	La AC-06103 apertura el 01/10/2025 incluye siete (7) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, de las cuales seis (6) fueron cumplidas dentro de la fecha final planificada (05 y 15/12/2025); mientras que la actividad No.3 con fecha final de planificación 15/12/2025 fue ejecutada fuera de término (19/01/2026). Su estado es "Finalizada", del 30/01/2026. La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 11 del 21/01/2025. (Gestión-Actividad No. 4).
	3. Antioquia*	La AC-06116 apertura el 08/10/2025 dispone tres actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, las cuales fueron ejecutadas dentro del término definido por la Regional. La fecha límite de finalización de la AC es el 12/12/2025, con estado "En desarrollo". La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 11 del 21/01/2025. (formulación y eficacia del Plan de Acción)
	4. Arauca	La AC-06155 fue registrada el 25/10/2025, encontrando que presenta tres (3) actividades, que están dentro del término definido por la entidad para su ejecución (30/06/2026). La misma cuenta con fecha de Finalización 15/09/2026, con estado "En Desarrollo". La anterior AC cumple con lo establecido en el P2. MI. Procedimiento versión 11 del 21/01/2025. (formulación y eficacia del Plan de Acción).



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 136 de
159

Dirección de Relación con la Ciudadanía	5. Arauca	La AC-06203 creada el 14/11/2025 cuenta con tres (3) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, <i>observando que están dentro del término definido por la entidad para su ejecución (30/06/2026)</i>. La fecha límite de finalización es 31/08/2026, con estado “En desarrollo”. La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 11 del 21/01/2025. (formulación y eficacia del Plan de Acción)
	6. Caquetá	En relación con la AC-05756 creada el 22/07/2025, estableció en su <i>Plan de Acción</i> tres (3) actividades, cumplidas dentro del término establecido para su cumplimiento (07/08/2025); La fecha de finalización de la AC fue 15/09/2025. Su estado es “Finalizada”. La anterior cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P2. MI. versión 11 del 21/01/2025</i>.
	7. Cundinamarca	La AC-05770 registrada el 29/07/2025 incluyó tres (3) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i> <i>realizadas dentro del tiempo establecido por la Regional</i>. La anterior AC presenta fecha de finalización 31/12/2025 con estado “Finalizado”. La AC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P2. MI. versión 11 del 21/01/2025</i>. (formulación y eficacia del Plan de Acción)
	8. Cundinamarca*	Consultado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE</i>, se evidenció que la AC-06343 inscrita el 24/11/2025 registra cuatro (4) actividades, de las cuales las No. 1 y 4 fueron realizadas <i>dentro del tiempo establecido por la dependencia y la número 3</i> está dentro del término definido por la entidad para su ejecución (17/04/2026). Por su parte, la <i>actividad No. 2 con fecha final planificada 30/01/2026 no registra soporte de su cumplimiento</i>. La misma cuenta con fecha de Finalización 30/04/2026, con estado “En Desarrollo”. La anterior AC incumple con lo establecido en el <i>P2. MI. Procedimiento versión 11 del 21/01/2025</i>. (Gestión- Actividad No. 4).

Dirección de Relación con la Ciudadanía	9. La Guajira	La AC-05766 registrada el 27/07/2025 con fecha de evaluación intermedia fuera del límite de evaluación (5 días hábiles). La misma dispone de una (1) actividad en el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, cumplida dentro del término establecido. La AC presenta fecha de finalización 10/12/2025, con estado "Finalizada". La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 11 del 21/01/2025 (Política de Operación 3.12 evaluación intermedia).
	10. La Guajira*	La AC-06342 fue registrada el 26/11/2025, con fecha de evaluación intermedia 03/12/2025, fuera del límite de evaluación (5 días hábiles). Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial, no se evidencia análisis de causas y elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad, superando los 25 días hábiles. La misma registra fecha de Finalización 06/03/2026, con estado "En Desarrollo". La AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 11 del 21/01/2025. (Política de Operación 3.12 evaluación intermedia y Política de Operación 3.13 "... otras fuentes, se contará con veinticinco (25) días).
	11. Quindío	La AC-06102 registrada el 30/09/2025 dispone tres (3) actividades en el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, las cuales están dentro del término definido por la entidad para su ejecución (22/10/2025). La AC presenta fecha de finalización 23/11/2026, con estado "En Desarrollo". La anterior AC cumple lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 11 del 21/01/2025. (formulación y eficacia del Plan de Acción).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 138 de 159

	12. Santander	Verificado en el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE</i>, se encontró que la AC-06153 fue registrada el 23/10/2025. La misma presenta tres (3) actividades, observando que las dos (2) primeras fueron cumplidas dentro del término definido en el Plan de Acción; la actividad 3 tiene fecha de vencimiento 27/02/2026, la cual se encuentra dentro de los tiempos establecidos por la Regional para su ejecución. <i>La AC presenta</i> fecha de finalización 13/03/2026, con estado “En desarrollo”. La anterior AC cumple con lo establecido en el <i>P2. MI. Procedimiento versión 11 del 21/01/2025</i>. (formulación y eficacia del Plan de Acción).
	13. Valle del Cauca*	La AC-06593 registrada el 20/12/2025, cuenta con cuatro (4) actividades registradas en el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE</i>, respecto a las cuales se evidenció: <i>La primera actividad fue cumplida dentro del término</i> del término definido por el líder del proceso para su ejecución; <i>la número 2 no registra evidencia de su cumplimiento y en cuanto a las actividades números 3 y 4, los soportes no corresponden con lo definido para la actividad.</i> La fecha final planificada de ejecución es 27/02/2026 con estado “En Desarrollo”. La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento <i>P2. MI. versión 11 del 21/01/2025</i>, (Gestión- Actividad No. 4).
	14. Valle del Cauca	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE</i>, se evidenció que la AC-06594 registrada el 20/12/2025, dispone de tres (3) actividades, entre las cuales la 1 y 2 fueron ejecutadas dentro de la fecha final planificada, mientras que la número 3 se encuentra dentro del término definido por la entidad para su ejecución. <i>La misma cuenta con fecha de</i> finalización 27/02/2026, con estado “En Desarrollo”. La anterior cumple con lo establecido en el <i>P2. MI. Procedimiento versión 11 del 21/01/2025</i>. (formulación del Plan de Acción).
	Total	100%

Fuente: Memorando radicado No: 20261252000001874 del 18/02/2026: Anexo 7: AC_2025_II_SEM enviado por la DRC y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

De la revisión realizada por la OCI, se encontró que del **100% (14 AC)**, 4 (AC) cumplieron las actividades propuestas en los términos establecidos: **AC-05770, AC-06116, AC-06153 y AC-06594** que representan el **(28,5%)**; las **AC: AC-06102, AC-06203 y AC-06155 (21,4%)**, se encuentran dentro del término definido para su ejecución; mientras, las **AC-05756, AC-06103, AC-06343 y AC-06593 (28,5%)** superaron el término establecido para el cumplimiento de las actividades y algunas actividades reportadas como cumplidas están sin soportes.

Por su parte, las Acciones Correctivas **AC-05766, AC-06342 y AC-06604 (21,4%)**, cuentan con fecha de evaluación intermedia fuera del límite de evaluación (5 días laborales). La **AC-06342**, no evidencia análisis de causas ni elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad, superando los 25 días hábiles.

En lo concerniente con la verificación de las Acciones Correctivas en el *aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE* producto de los Informes de Seguimiento a PQRS adelantados por la Oficina de Control Interno desde el II semestre de 2024 y I semestre de 2025, en particular en lo correspondiente a la formulación y eficacia del Plan de Acción, se encontró:

Tabla 40. Revisión Acciones Correctivas - AC derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS primer semestre de 2025 y II Semestre 2024 - Proceso Relación con el Ciudadano (13)

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Suite Visión - SVE	Observaciones
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	AC-06105	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE</i> , las cuatro actividades del Plan de Acción se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "En desarrollo" con fecha de cierre 15/05/2026.
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite	AC-06106	Verificado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE</i> , las cinco actividades del Plan de Acción se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución.

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Suite Visión - SVE	Observaciones
			Su estado es "En desarrollo" con fecha de cierre 30/09/2026.
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	AC-06107	Consultado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial</i> - SVE, las cinco actividades del Plan de Acción se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. La misma cuenta con fecha de cierre del 30/09/2026, según el aplicativo Suite Visión y su estado es "En Desarrollo" .
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Oportunidad Respuesta DP - Reclamos	AC-06108	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial</i> - SVE, las cinco actividades del Plan de Acción se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "En Desarrollo" con fecha de cierre 30/09/2026.
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Oportunidad Respuesta DP - Quejas	AC-06109	Verificado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial</i> - SVE, las cinco actividades del Plan de Acción se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "En Desarrollo" con fecha de cierre 30/09/2026.
Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos	Oportunidad Respuesta DP - Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	AC-06110	Consultado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial</i> - SVE, las cinco actividades del Plan de Acción se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "En Desarrollo" , con fecha de cierre el 04/05/2026.
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Comunicación al peticionario y/o ciudadano	AC-06111	Verificado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial</i> - SVE, las dos actividades del Plan de Acción se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "En Desarrollo" con fecha de cierre 31/05/2026.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 141 de 159

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Suite Visión - SVE	Observaciones
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Gestión de la petición	AC-06112	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE</i>, las cuatro actividades del Plan de Acción se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "En Desarrollo" con fecha de cierre 31/07/2026.
Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos	Reporte Riesgos del Proceso	AC-06113	Consultado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE</i> la AC cuenta con dos actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión, las que se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "En Desarrollo" con fecha de cierre 01/06/2026.
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Formulación AC, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción.	AC-06114	Verificado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE</i>, las tres actividades del Plan de Acción se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "En Desarrollo" con fecha de cierre 30/09/2026.
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Salidas No Conformes – Cumplimiento	AC-06115*	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE</i>, las tres actividades del Plan de Acción se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. No obstante, no se evidenció ajuste de la formulación de las actividades del Plan de acción para Salidas No Conformes. Su estado es "En Desarrollo" con fecha de cierre 30/09/2026.
Sede Dirección General	Oportunidad Respuesta DP – Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD	AC-05553*	Verificado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE</i>, la AC fue creada el 8/04/2025; la Evaluación Intermedia fue realizada el 16/04/2025, superando los cinco (5) días calendario. La AC cuenta con cuatro (4) actividades las cuales se encuentran dentro de los tiempos definidos por el líder del proceso para su ejecución.

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Suite Visión - SVE	Observaciones
			Su estado es "En desarrollo" con fecha de prevista de cierre del 30/04/2026.
Sede Dirección General	Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos	AC-05554*	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la AC cuenta con registro del 08/04/2025, con fecha de Evaluación Intermedia del 16/04/2025, superando los cinco (5) días calendario. Se observó que las tres (3) actividades del plan de acción están dentro de los tiempos definidos por el líder del proceso para su ejecución. Su estado se encuentra "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 30/04/2026.

Fuente: Memorando radicado No: 20261252000001874 del 18/02/2026: Anexo 7: AC_2025_II_SEM enviado por la DRC y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

De acuerdo con la información detallada en la tabla No. 35, se identificó que en el **100% 13** (AC) se realizó análisis y formulación del Plan de Acción. Sin embargo, la **AC-06115** no evidenció ajuste de la formulación de las actividades del Plan de acción por no corresponder a Salida No Conforme y las actividades planteadas corresponden a Acciones Correctivas.

En relación con la eficacia de **las actividades** del *Plan de Acción* se encontró que las **13** Acciones correctivas presentan estado **"En desarrollo"**, cifra que corresponde al **100%**, y se encuentran dentro de los tiempos definidos por el líder del proceso para su ejecución.

Respecto a las **AC-05553** y **AC-05554** superaron el tiempo para realizar la actividad intermedia (5 días calendario), las cuales fueron aperturadas el 8/04/2025, a partir del informe generado por la OCI del II semestre de 2024, las cuales se encuentran *en desarrollo*, motivo por el cual no se deja No Conformidad en este informe.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 143 de 159

IN026-PQRS-MI-SDG-NC010-26 Formulación AC, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción.

Al efectuar la revisión en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE* respecto a las **27 AC** generadas a partir de seguimientos realizados por la DSyA (**14 AC**) y (**13 AC**) derivadas de los informes de la OCI, se identificaron debilidades en el **33,33% (9 AC) en relación con la formulación y tratamiento de las actividades** del Plan de Acción en los siguientes casos: **AC-06103, AC-06343 y AC-06593** (actividades ejecutadas fuera de la fecha final planificada en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE*).

Las AC **AC-05766, AC-06342 y AC-06604**, presentan fecha de evaluación intermedia fuera del límite de evaluación (5 días hábiles). La **AC-06342**, no presenta análisis de causas y elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad, superando los 25 días hábiles y la **AC-06115** (sin ajuste de las actividades del plan de acción) por no corresponder a Salida No Conforme.

Criterio: "P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas, Versión 11 del 21/01/2025, numeral 4. Descripción de Actividades, Política de Operación 3.12 (El tiempo para realizar la actividad intermedia de la AC es de máximo cinco (5) días hábiles calendario...; Política de Operación 3.13. Para realizar el análisis de causas y elaborar el plan de acción de las no conformidades derivadas de: Otras fuentes, se contará con veinticinco (25) días calendario, una vez aprobada la evaluación intermedia de la no conformidad en el aplicativo, para realizar análisis de causas y registrar actividades de corrección y plan de acción. Actividad 4 Realizar evaluación intermedia; Actividad 8. Gestionar las actividades y Actividad No. 10 Verificación de la Eficacia del Plan de Acción".

Lo anterior permite concluir **recurrencia en la NC IN046-PQRS-RC-SDG-NC12-25 Formulación AC, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción producto del informe de PQRS primer semestre 2025 comunicado el 30/09/2025.**

- Salidas No Conformes

A continuación, se presenta el consolidado de las *Salidas No Conformes - SNC* producto de los seguimientos adelantados por la Dirección de Relación con el Ciudadano:

Tabla 41. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2025

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado		
			Abierta	Vencida	Cerrada
Antioquia	9	21,38%		1	8
Arauca	4	9,44%		2	2
Meta	4	9,44%			4
Cundinamarca	3	7,42%		1	2
La Guajira	3	7,42%			3
Tolima	3	7,42%			3
Amazonas	2	4,76%	1		1
Bogotá	2	4,76%		1	1
Boyacá	2	4,76%			2
Quindío	2	4,76%			2
Bolívar	1	2,38%			1
Cauca	1	2,38%			1
Córdoba	1	2,38%			1
Guaviare	1	2,38%			1
San Andrés	1	2,38%			1
Santander	1	2,38%			1
Sucre	1	2,38%	1		
Vaupés	1	2,38%			1
Total	42	100%	2	5	35

Fuente: Memorando radicado No: 20261252000001874 del 18/02/2026: Anexo 7: AC_2025_II_SEM enviado por la DRC y consulta en <https://icbf.pensem.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=9652202210318>

La tabla 41 muestra que el **83,3%** (35), de las *Salidas No Conformes* se encuentran en estado "**Finalizada**"; es decir, "**Cerrada**"; el **11,9%** (5) "**vencida**" y el **4,8 %** (2) en estado "**En desarrollo**".

El mayor porcentaje **21,38%** corresponde a la Regional Antioquia (9 SNC), seguido del **9,44%** (8 SNC) de las Regionales Arauca y Meta.

Por otro lado, se presenta la verificación del **23,8%** (10) de las *Salidas No Conformes*, reportadas por la Dirección de Relación con la Ciudadanía, tomadas como muestra para la presente revisión.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 145 de 159

Tabla 42. Verificación Salidas No Conformes Proceso Relación con el Ciudadano

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE	Observaciones
Regional Antioquia	SNC- 0295*	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0273 con apertura del 15/07/2025, registra evaluación intermedia del 21/07/2025. Dispone una (1) actividad como cumplida con fecha 26/07/2025; registra fecha de finalización 15/08/2025 y su estado es "Finalizada" La anterior SNC incumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 6 del 22/07/2025. <i>(Política 3.11. El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo cinco (5) días calendario desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante).</i>
Regional Antioquia	SNC-0307	La SNC-0307 fue registrada en el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE el 25/08/2025, con evaluación intermedia del 27/08/2025. Cuenta con evidencia de ejecución de la actividad propuesta para tratar la SNC. Su estado es "Finalizada" con fecha de cierre 01/10/2025. La SNC cumple con lo determinado en el procedimiento P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 6 del 22/07/2025. (formulación y eficacia del Plan de Acción).
Regional Antioquia	SNC-0364*	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0364 registrada el 30/11/2025 con evaluación intermedia de manera extemporánea (10/12/2025), superando los cinco (5) días calendario establecidos para su realización. Registra cumplimiento de una actividad ejecutada el 11/02/2026, fuera de la fecha de finalización del 26/01/2026; su estado es "Vencida". La anterior SNC incumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022; <i>(Política 3.7. Evaluación Intermedia, por superar los cinco días calendario).</i>

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 146 de 159

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE	Observaciones
Regional Bogotá	SNC-0362*	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0362 fue registrada el 25/11/2025 con evaluación intermedia del 15/12/2025, superando los cinco días calendario. La SNC registra seis actividades, de las cuales los números 5 y 6 fueron cumplidas el 06/01/2026, fuera de la fecha final planificada 26/12/2025, su estado es "Vencida". Lo anterior incumple lo establecido en el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 5 del 23/02/2022. (Política 3.11. El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo cinco (5) días calendario desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante) y 3.12. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de treinta (30) días calendario una vez aprobada la evaluación intermedia de la SNC en el aplicativo).
Regional Arauca	SNC-0368*	La SNC-0368 generada en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial - SVE</i> el 06/12/2025, registra evaluación intermedia del 09/12/2025. No se evidenciaron soportes de ejecución de la actividad planeada para tratar la SNC, la cual tenía fecha de finalización 30/01/2026, teniendo en cuenta que el tiempo máximo para tratar la Salida No Conforme es de 30 días calendario. Lo anterior indica incumplimiento de lo establecido en el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 6 del 22/07/2025. (3.12. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de treinta (30) días calendario una vez aprobada la evaluación intermedia de la SNC en el aplicativo).
Regional Cundinamarca	SNC-0381*	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0381 registrada el 29/12/2025 con evaluación intermedia de la misma fecha. Registra cumplimiento de las cinco actividades planeadas para tratar la SNC, con fecha de cierre 24/02/2026. Su estado es "Finalizada".

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 147 de 159

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE	Observaciones
		La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i> , versión 6 del 22/07/2025. (3.12. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de treinta (30) días calendario una vez aprobada la evaluación intermedia de la SNC en el aplicativo).
Regional Vaupés	SNC-0316	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0316 registrada el 26/09/2025, con evaluación intermedia del 01/10/2025. Dispone de tres actividades cumplidas dentro de la fecha final planificada (08/10/2026). Evidencia, validación y concepto de cierre por parte de la Dirección de Relación con la Ciudadanía, con fecha de finalización 17/10/2025. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i>, versión 6 del 22/07/2025.
Regional La Córdoba	SNC-0349	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0349 fue registrada el 16/06/2025 con evaluación intermedia de la misma fecha. Cuenta con soportes de ejecución de la actividad propuesta para tratar la SNC, con fecha de finalización del 27/07/2025. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i>, versión 6 del 22/07/2025. (formulación y eficacia del Plan de Acción).
Regional Cundinamarca	SNC-0326*	La SNC-0326 fue registrada en el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE</i> el 03/10/2025, con evaluación intermedia del 09/10/2025, superando los cinco días calendario. Presenta evidencia realización de las cuatro actividades propuestas para tratar la SNC. Su estado es "Finalizada" con fecha de cierre 04/11/2025. La SNC incumple con lo determinado en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i>, versión 6 del 22/07/2025. (Política 3.11. El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 148 de 159

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE	Observaciones
		<i>No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo cinco (5) días calendario desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante).</i>
Regional La Guajira	SNC-0353*	La SNC-0307 fue registrada en el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE el 07/11/2025, con evaluación intermedia del 25/11/2025, superando los cinco días calendario. Cuenta con soportes ejecución de la actividad planeada para tratar la SNC. Su estado es "Finalizada" con fecha de cierre 10/02/2026, la cual excede la fecha prevista de finalización (04/02/2026). La SNC incumple con lo determinado en el procedimiento P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 6 del 22/07/2025. (Política 3.11. El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo cinco (5) días calendario desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante).

Fuente: Memorando radicado No: 20261252000001874 del 18/02/2026: Anexo 7: AC_2025_II_SEM enviado por la DRC y consulta en <https://icbf.pensempos.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

Del total de las SNC (42) identificadas por el proceso *Relación con el Ciudadano*, se tomó una muestra aleatoria de **10** Salidas No Conformes, en el que se observó cumplimiento de los requisitos establecidos en el P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 6 del 22/07/2025, en cuatro (4) **SNC-0307, SNC-0316, SNC-0349 y SNC-0381 (40%)**, con excepción de las **SNC-0295, SNC-0326, SNC-0353, SNC-0362, SNC-0364 y SNC-0368 (60%)**, por superar el tiempo de evaluación intermedia (5 días calendario) y la **SNC-0362** por *superar el tiempo máximo para tratar la Salida No Conforme que es de 30 días calendario*.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 149 de 159

IN026-PQRS-MI-SDG-NC011-26 Salidas No Conformes – Cumplimiento

Verificada la información de la muestra diez (10) SNC con respecto al total de las Salidas No Conformes - SNC (42) identificadas por el *Proceso Relación con el Ciudadano*, se encontró que el **100%** fueron registradas en el aplicativo Suite Visión Empresarial SVE y cuentan con formulación del plan de Acción; sin embargo, las **SNC-0295, SNC-0326, SNC- 0353, SNC- 0362, 0364 y SNC- 0368** superaron los cinco días calendario para realizar la evaluación intermedia y la **SNC-0362** por superar el tiempo máximo para tratar la Salida No Conforme que es de 30 días calendario.

Criterio: P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 5 del 23/02/2022, P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 6 del 22/07/2025, Política 3.11 Evaluación Intermedia •" Política 3.11. El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo cinco (5) días calendario desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante y Política 3.12. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de treinta (30) días calendario una vez aprobada la evaluación intermedia de la SNC en el aplicativo).

6. CONCLUSIONES

En cumplimiento de las funciones y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad, acorde con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF **a través de la Dirección de Relación con la Ciudadanía**, gestiona la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Sede de la Dirección general, Direcciones Regionales y Centros Zonales del país.

El ICBF **ha implementado el Modelo de Atención al Ciudadano** adscrito al proceso misional *Relación con el Ciudadano*, liderado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía.

La Entidad dispone de canales de recepción para atender las **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)** como son: **virtual, telefónico, presencial y escrito**.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 150 de 159

Durante el segundo semestre de 2025, los canales más utilizados por los grupos de interés fueron el canal virtual, con un 37,23% (172,869 solicitudes); el canal telefónico, con un 29,37% (136,380); y el canal presencial, con un 24,82% (115,253). Estos tres canales concentraron el 91,42% del total de peticiones recibidas en el periodo (424,502 de 464,310). Por su parte, el canal escrito fue el menos utilizado, representando únicamente el 8,57% (39,808) del total.

Respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y los tiempos de ley establecidos para dar respuesta, se evidenció que estos se encuentran acordes con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, y con lo establecido en la *Guía G1.RC de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF*, versión 9 del 30/12/2024.

Del total de peticiones reportadas por la Dirección de Relación con la Ciudadanía para el segundo semestre 2025 (464,310), la tipología que representa el mayor valor porcentual corresponde a Derecho de Petición – Información y Orientación con un 33,90% (157,402), seguida por Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con un 26,45% (122,833), Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) con un 19,10% (88,674), y Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite con un 9,72% (45,108).

Seguidas por las peticiones tipo: Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios con un 4,07% (18,909), Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades (SRD_OA) con un 1,96% (9,123), Atención a niños, niñas o adolescentes en el Centro de Contacto con un 1,21% (5,625) y Orientación en Derecho de Familia con el 1,04% (4,838).

Las tipologías con menor participación fueron: Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición con el 0,84% (3,881), Derecho de Petición – Reclamos con un 0,82% (3,787), Derecho de Petición – Quejas con un 0,45% (2,107), Inobservancia de derechos con un 0,20% (943), Atención en Crisis con un 0,12% (534), Derecho de Petición – Sugerencias con un 0,07% (346) y Trámite Búsqueda de Orígenes con un 0,04% (200).

Las peticiones recibidas por la Entidad en el segundo semestre 2025 (464,310) presentaron un incremento del 2,27% (10,303) respecto al primer semestre 2025 (454,007).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 151 de 159

Al comparar los resultados del primer semestre de 2025 con el segundo semestre de 2025, se evidenció disminución en la oportunidad de respuesta de 3,96 puntos porcentuales, pasando del 98,53% al 94,63%.

Durante el segundo semestre de 2025 se recibieron 3,787 Derechos de Petición – Reclamos, de los cuales el 95,41% (3,613) fueron respondidos oportunamente. Estos resultados representan una desmejora de 4,01 puntos porcentuales respecto al primer semestre de 2025, cuando la oportunidad de respuesta fue del 98,96%. Asimismo, se identificaron 15 peticiones (0,40%) que al 31 de diciembre permanecían sin respuesta —fuera del plazo legal— y 119 peticiones (3,14%) que fueron gestionadas fuera de término, lo que plantea el desafío de consolidar el 100% de cumplimiento en el ámbito nacional.

De las peticiones a cargo de la Dirección de Protección Especial se encontró respecto a los Derechos de Petición – Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) en el segundo semestre de 2025 se recibieron 122,833 de las cuales el 99,18% (121,826) tuvieron respuesta dentro del término legal de 10 días hábiles. Al comparar con los resultados del primer semestre de 2025, se evidenció un incremento del 2,36% en la oportunidad de respuesta, pasando del 96,89% al 99,18%

En relación con los Derechos de Petición – Trámite de Atención Extraprocesal (TAE): Se registraron 88,674 trámites de Atención Extraprocesal (TAE), con respuesta oportuna en el 99,04% (87,821), mientras que el 0,79% (698) no registraron respuesta dentro del plazo legal; y se encontraron por fuera del término para la respuesta el 0,03% (28) (ver tabla 13).

Frente a los Derechos de Petición – Inobservancia de Derechos se reportaron 943 peticiones, de las cuales el 65,75% (620) fueron respondidas dentro de los plazos establecidos. Este nivel de cumplimiento representa decrecimiento de los 0,98 puntos porcentuales frente al semestre anterior, al pasar del 66,73% al 65,75% en la tasa de respuesta oportuna.

De la revisión de las actividades y controles establecidos por la Dirección de Relación con la Ciudadanía para mitigar las causas de los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición, para el segundo semestre de 2025 se encontró que el *Proceso Relación con el ciudadano* efectúa gestión al tratamiento de los riesgos.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 152 de 159

Verificada la formulación y ejecución de las Acciones Correctivas registradas en el Aplicativo *Suite Visión-SVE*, producto de las (NC) generadas a partir del Informe de Ley de Seguimiento a las PQRS del segundo semestre de 2024 y primer semestre de 2025 al proceso *Relación con el Ciudadano*, 13 (AC) y 14 generadas por la DRC durante el primer semestre de 2025, se encontró que en el **96% 26** (AC) se les realizó el análisis de causas y formulación del Plan de Acción, con excepción de la AC-06342, la cual no evidencia análisis de causas y elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad, superando los 25 días hábiles.

Al realizar la revisión en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE* respecto a las 27 AC generadas a partir de seguimientos realizados por la DRC (14 AC) y (13 AC) derivadas de los informes de la OCI, se identificaron debilidades en el **33,33% (9 AC)** en relación con la formulación y tratamiento de las actividades del Plan de Acción en los siguientes casos: AC-06103, AC-06343 y AC-06593 (actividades ejecutadas fuera de la fecha final planificada en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE*).

Las AC AC-05766, AC-06342 y AC-06604, presentan fecha de evaluación intermedia fuera del límite de evaluación (5 días hábiles). La AC-06342, no evidencia análisis de causas y elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad, superando los 25 días hábiles y la AC-06115 (sin ajuste de las actividades del plan de acción) por no corresponder a la AC.

De acuerdo con lo observado en el aplicativo SVE para las 27 (AC) el 74% (20) se encontraron en estado "*En desarrollo*", dentro de los tiempos definidos por el proceso de Relación con el Ciudadano para el cumplimiento de las actividades y el 26% (5) están en estado "*Finalizada*"

Verificada la información de la muestra siete (10) SNC con respecto al total de las Salidas No Conformes - SNC (42) identificadas por el *Proceso Relación con el Ciudadano*, se encontró que el 100% fueron registradas en el aplicativo Suite Visión Empresarial SVE y cuentan con formulación del plan de Acción; sin embargo, **SNC-0295, SNC-0326, SNC- 0353, SNC- 0362, 0364, SNC- 0368 (60%)**, superaron los cinco días calendario para realizar la evaluación intermedia y la **SNC-0362** excedió el tiempo máximo para tratar la Salida No Conforme que es de 30 días calendario. (Política 3.11. El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo cinco (5) días calendario desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante y Política 3.12. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de e treinta (30) días calendario una vez aprobada la evaluación intermedia de la SNC en el aplicativo

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 153 de 159

De lo observado en el aplicativo SVE para las 42 (SNC) el 83% (35) se encuentran en estado "Finalizada", el 12% (5) en estado "Vencida" y el 5% (2) "En desarrollo" dentro de los tiempos definidos por el proceso de Relación con el Ciudadano para el cumplimiento de las actividades.

La Dirección de Protección Especial desarrolló seguimiento, monitoreo y acompañamiento a las regionales que presentaron debilidades en la gestión oportuna de las peticiones relacionadas con el Proceso de Protección a partir de Estrategias (Unificada, Plan Rezago y análisis y alertas de indicadores) que se desarrollan a nivel regional y zonal, no obstante, no se observan mecanismos de control que permitan analizar los resultados de las estrategias en términos de efectividad.

7. RECOMENDACIONES

A la Dirección de Relación con la Ciudadanía:

Asegurar la coherencia entre la información y las evidencias registradas en el Memorando mediante el cual se informa a la OCI la *Gestión de los Derechos de Petición tramitados* en lo relacionado con la frecuencia y periodicidad de las actividades

Revisar la pertinencia, suficiencia y efectividad de las acciones de control establecidas dado la recurrencia de PQRS con respuesta fuera de término.

Considerar la inclusión de actividades de control que incluya la verificación de peticiones en términos de calidad y oportunidad de la respuesta.

Definir plan tratamiento y monitoreo de las Acciones Correctivas dentro de cada vigencia.

Con la Dirección de Planeación y Control de Gestión fortalecer los controles y plan de tratamiento para abordar el riesgo **RC2 (Calidad)** "Posibilidad de acciones judiciales en contra de la Entidad, por parte de los peticionarios, debido a inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la falta de compromiso por parte del colaborador responsable de dar respuesta" recomendación realizada en el informe comunicado 04/04/2025 y 30/09/2025.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 154 de 159

Verificar la descripción del riesgo **RC2 (Calidad)** *"Posibilidad de acciones judiciales en contra de la Entidad, por parte de los peticionarios, debido a inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la falta de compromiso por parte del colaborador responsable de dar respuesta"* en lo relacionado con la *"falta de compromiso"* de tal forma que permita la medición, objetividad y efectividad de los controles y plan de tratamiento establecido.

Analizar las causas específicas del descenso porcentual del nivel de satisfacción en los dos últimos años evaluados y reforzar acciones focalizadas para recuperar el umbral de 96% del 2021 y 2023.

Continuar con las acciones correspondientes en las Regionales que presentaron mayores alertas de eventos críticos a fin de disminuir el nivel de insatisfacción en la atención al ciudadano.

A la Dirección de Protección Especial:

Realizar proceso de empalme y retroalimentación con la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y la Subdirección de Autoridades Administrativas, teniendo en cuenta las modificaciones establecidas en el Decreto 1430 del 24 de diciembre de 2025 en la estructura del ICBF; a fin de garantizar la trazabilidad de las acciones desarrolladas y reporte de información.

Actualizar los hipervínculos registrados en el memorando acorde a la ruta reportada para la consulta de las evidencias del periodo auditado.

Definir unidad de medida para las evidencias presentadas respecto a la asistencia técnica o comunidades de aprendizaje, que permitan evaluar la transferencia de conocimiento a los responsables de la atención al ciudadano; así como la pertinencia y suficiencia de estas.

incluir soportes de envío de comunicaciones a las dependencias o Regionales de los mecanismos y controles implementados para el seguimiento de PQRS.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 155 de 159

A la Dirección de Familias y Comunidades:

Establecer acciones de seguimiento y control para la prestación del servicio *Presencia*, orientadas a la oportunidad y calidad del acompañamiento de los profesionales y el registro de actuaciones en SIM.

Definir acciones para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1430 de 24/12/2025 Artículo 29°. *Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos. Art. 7. Realizar asistencia técnica integral, con el fin de **verificar que los servicios prestados cumplan con los criterios de calidad, eficiencia y oportunidad**, con base en los lineamientos, guías, manuales y normatividad vigente*” negrilla fuera de texto.

Fortalecer los equipos territoriales para el registro de actuaciones y atención de las peticiones tipo “*Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios*”.

Establecer tiempo máximo para el registro de la actuación *cierre* de las peticiones tipo “*Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios*” para los casos de inasistencia y desistimiento; Así como verificar casos con dos motivos de cierre.

Atentamente,

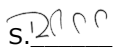

YANIRA VILLAMIL S.
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana María Gama Mejía  / Contratista – Nutricionista – OCI

Nelcy Alieth Rojas Benítez  / Profesional Especializado - Trabajadora Social - OCI

Diana Del Pilar Romero Beltrán  / Profesional Especializado – Psicóloga – OCI

Amanda del Socorro Gutierrez Jimenez  / Profesional Especializado – Nutricionista – OCI

Revisó: Flor Rocío Patarroyo S.  / Profesional especializado con funciones de Coordinación GPM OCI

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 156 de 159

CRITERIOS UTILIZADOS

Requisitos legales y reglamentarios, especialmente:

- Constitución Política Art. 23
- Ley 87 del 29/11/1993
- Ley 1098 de 2006 - Código de Infancia y Adolescencia (modificada por Ley 1878 de 2018)
- Ley 1474 del 12/07/2011
- Ley 1437 del 2/07/2011: Art. 5º y 7º
- Ley 1755 del 30/06/2015
- Ley 2220 de 2022 - Estatuto de Conciliación
- Decreto 1083 del 26/05/2015
- Decreto 1430 del 24/12/2025
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 5 marzo/2023.
- Resolución 183 de 2011 *"Por la cual se establece el procedimiento para que los servidores públicos de atención al ciudadano del ICBF y el personal de las defensorías de familia que participan de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar registren información en la Historia de Atención de Beneficiarios del Sistema de Información Misional – SIM"*.
- Resolución 11980 del 30/12/2019 del ICBF
- Resolución 6659 del 15/12/2020 del ICBF
- Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF (G1.RC), versión 9 del 30/12/2024.
- GO3.MT5.PP Guía Operativa Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios V1 del 19/02/2025 y V2 del 19/12/2025
- Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición (P1.RC) versión 4 del 09/02/2021
- Procedimiento Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial (P6.RC) versión 4 del 30/06/2023.
- Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF (P8.RC) versión 2 del 17/02/2023.
- Procedimiento Medición de la Satisfacción de los Canales Atendidos por el Centro de Contacto (P9.RC) versión 1 del 27/10/2023.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 157 de 159

- Caracterización del proceso Relación con el Ciudadano *C.RC versión 5 del 05/07/2024*
- Procedimiento Acciones Correctivas P2. MI. versión 11 del 21/01/2025.
- Procedimiento Salida No Conforme, *P6. MI. versión 5 del 23/02/2022 y versión 6 del 22/07/2025*

SOPORTES VERIFICADOS

- Página WEB del ICBF
- Plataforma Suit Vision Empresarial (SVE)
- Memorando No. 202612520000018743 del 18/02/2026, enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a la Oficina de Control Interno
- Memorando radicado No: 202620000000016673 del 13/02/2026, remitido por la Dirección de Protección Especial a la OCI.
- Memorando radicado No 202618000000019483 del 19/02/2026 emitido por la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos, a la OCI.
- Rutas *OneDrive* y *SharePoint* dispuestas por las dependencias.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 158 de 160

ANEXOS

Anexo 1. Seguimiento a acciones correctivas

"CONSOLIDADO MATRIZ SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS I SEMESTRE 2025"

Variable		Número	%
No. de No Conformidades notificadas en el Informe de Auditoria		13	
No. de No Conformidades registradas En Suite Visión Empresarial		13	100%
No. Actividades		51	
Variable	Resultado	Número	%
Estado No Conformidad al momento de seguimiento OCI (VARIABLE No. 22)	Abierta	13	100%
	Abierta Sin Gestión	0	0%
	Cerrada	0	0%
	Sin Registro	0	0%
	Vencida	0	0%
Total		13	100%
Integralidad de la No Conformidad registrada (VARIABLE No. 25)	Si	13	100%
	No	0	0%
Total		13	100%
Coherencia Corrección Vs No Conformidad (VARIABLE No.32)	Si	0	0%
	No	0	0%
	Parcialmente	0	0%
	No aplica	13	100%
Total		13	100%
Coherencia Causa raíz vs No Conformidad (VARIABLE No. 34)	Si	4	31%
	No	1	8%
	Parcialmente	8	62%
Total		13	100%
Integralidad de la Acción Correctiva propuesta con la causa de la No Conformidad (VARIABLE No.36)	Si	7	54%
	No	1	8%
	Parcialmente	5	38%
Total		13	100%
Integralidad de la Acción correctiva con el tema de la No Conformidad (VARIABLE No. 38)	Si	9	82%
	No	1	9%
	Parcialmente	1	9%
Total		11	100%
	Si	3	25%
	No	3	25%

Coherencia Acción Correctiva (Plan de Acción) Vs Causa de la No Conformidad (VARIABLE No. 40)	Parcialmente	6	50%
	No Aplica	0	0%
Total		12	100%
Variable	Resultado	Número	%
Eficacia de las actividades del Plan de Acción (VARIABLE No. 45)	Cumplida DT	0	0%
	Cumplida FT	0	0%
	En Avance	0	0%
	Sin Avance	51	100%
	No Cumplida	0	0%
	No Aplica	0	0%
Total		51	100%
Eficacia del Plan de Acción (Variable No. 45.1)	Cumplido	0	0%
	En Avance	0	0%
	Sin Avance	13	100%
	No Cumplido	0	0%
	No Aplica	0	0%
Total		13	100%
La No Conformidad es RECURRENTE (VARIABLE No.51)	Si	0	0%
	No	0	0%
	Parcialmente	0	0%
	No Fue Posible Verificar	0	0%
	No Aplica Plan En Ejecución	13	100%
	No Aplica Cambio Requisito	0	0%
	No Aplica Plan No Eficaz	0	0%
Total		13	100%
Estado de las No Conformidades registradas en Suite Visión Empresarial según revisión OCI (VARIABLE No. 52)	Con Plan En Ejecución	13	100%
	Gestionar	0	0%
	Cerrada	0	0%
	Revisar Formulación	0	0%
	Registrar y Tratar Nuevamente	0	0%
	Tratar con la No Conformidad del Informe	0	0%
	No Fue Posible Verificar	0	0%
	Registrar y Gestionar	0	0%
Total		13	100%