

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 1 de 143

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

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO
TRÁMITE DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2026

2026

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

Tabla de Contenido

1.	JUSTIFICACIÓN	8
2.	OBJETIVO GENERAL.....	9
3.	ALCANCE	9
4.	METODOLOGÍA.....	10
4.1.	Revisión Documental	10
4.2.	Procedimiento Analítico.....	11
4.3.	Consulta	11
5.	RESULTADOS	12
5.1.	Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano	12
5.2.	Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción	14
5.3.	Oportunidad del trámite de respuesta a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2026.....	17
5.4.	Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre de 2026	57
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 primer semestre de 2026.....	57
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 Primer Semestre 2026.	73
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 primer semestre 2026	82
5.5	Verificación de controles para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (1er semestre 2026)	97
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.	107
5.7	Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Medición de la satisfacción de los ciudadanos).....	111
5.8	Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el primer semestre 2026 para el Proceso de Relación con el Ciudadano	119

6. CONCLUSIONES 132

7. RECOMENDACIONES 137

CRITERIOS UTILIZADOS..... 140

ANEXOS 142

 Anexo 1. Seguimiento a acciones correctivas 142

 "CONSOLIDADO MATRIZ SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS II SEMESTRE 2025" 142

PÚBLICA

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 4 de 143

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, Modalidad y tiempos de respuesta – primer semestre 2026	14
Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015	16
Tabla 3. Distribución total de peticiones según canal de recepción – primer semestre 2026.....	16
Tabla 4. Distribución de peticiones reportadas – primer semestre 2026	17
Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas segundo semestre 2025 vs primer semestre 2026.....	18
Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: primer semestre 2026 vs primer y segundo semestre 2025.....	19
Tabla 7. Distribución de peticiones reportadas por la Dirección de Relación con la Ciudadanía que son responsabilidad de la Dirección de Protección Especial primer semestre 2026.....	20
Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección Especial – primer semestre 2026	21
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición reportados por la Dirección de Protección Especial- primer semestre 2026.....	22
Tabla 10. Distribución del total de Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional – primer semestre 2026.....	24
Tabla 11. Comparativo número de Derechos de Petición – Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2026 vs segundo semestre 2025	27
Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – primer semestre 2026.....	28
Tabla 13. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre 2026.....	30
Tabla 14. Distribución del total de derechos de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA) vs tiempo de respuesta – primer semestre 2026	32
Tabla 15. Total, Peticiones vs Tiempo de Respuesta – primer semestre 2026	35
Tabla 16. Total Peticiones Vs Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2026.....	37
Tabla 17. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2025 y primer semestre 2026	38

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 5 de 143

Tabla 18. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional primer semestre 2026	39
Tabla 19. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación con trámite a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2025 y primer semestre 2026.....	41
Tabla 20. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2026.....	42
Tabla 21. Comparativo número de Derechos de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2026 y segundo semestre 2025.....	44
Tabla 22. Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – primer semestre 2026.....	45
Tabla 23. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2025 y primer semestre 2026.....	47
Tabla 24. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2026	48
Tabla 25. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2025 y primer semestre 2026.....	50
Tabla 26. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – primer semestre 2026	51
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 – primer semestre 2026	54
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 semestre 2026 vs segundo semestre 2025.....	56
Tabla 29. Estrategia de Alertas Tempranas para el primer semestre 2026....	59
Tabla 30. Estrategia de Apropiación del Conocimiento primer semestre 2026	65
Tabla 31. Procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial primer trimestre 2026	69
Tabla 32. Seguimiento a Indicadores primer semestre 2026	71
Tabla 33. Mecanismos de seguimiento y monitoreo primer semestre 2026 Dirección de Protección Especial	75

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 6 de 143

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 primer semestre 2026	83
Tabla 35. Seguimiento mensual de comportamiento en redes sociales I Semestre 2026	109
Tabla 36. Ranking de Contactabilidad según Regional Primer trimestre 2026	113
Tabla 37. Ranking de efectividad según Regional Primer trimestre de 2026	113
Tabla 38. Macrorregión y Regional con mayor número de encuestas. I trimestre 2026.....	116
Tabla 40. Consolidado Acciones de Mejora registradas durante el primer semestre de 2026	119
Tabla 41. Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Relación con la Ciudadanía al trámite de la PQRS –primer semestre 2026...	122
Tabla 42. Revisión Acciones Correctivas - AC derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS primer y segundo semestre de 2025 - Proceso Relación con el Ciudadano (11)	125
Tabla 43. Consolidado Salidas No Conformes primer semestre 2026	128
Tabla 44. Verificación Salidas No Conformes Proceso Relación con el Ciudadano.....	130

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 7 de 143

Índice de gráficas

Gráfica 1. Participación Redes Sociales primer semestre 2026.....	108
Gráfica 2. Motivos más representativos Información y Orientación.....	108
Gráfica 3. Motivos de mayor consulta Información y Orientación.	109
Gráfica 4. Alcance de las Redes Sociales en el I Semestre 2026	110
Gráfica 5. Número de Interacciones de las Redes Sociales en el I Semestre 2026.	111
Gráfica 6. Resultados de las encuestas realizadas para el I trimestre 2026.....	112
Gráfica 7. Resultados de la encuesta de satisfacción por categoría.....	115
Gráfica 8. Regionales con mayor número de respuestas de insatisfacciones en la categoría Oportunidad de Servicio. Primer trimestre 2026.....	116
Gráfica 9. Regionales con mayor número de encuestas. I trimestre 2026...	117
Gráfica 10. Regionales con mayor nivel de satisfacción. I Trimestre 2026 .	117
Gráfica 11. Nivel de satisfacción periodo 2020 - I Trimestre 2026.....	118
Gráfica 12. Principales alertas reportadas por categoría. I Trimestre 2026 .	118
Gráfica 13. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano (31 AC).....	121

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 8 de 143

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO
TRÁMITE DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2026

FECHA DEL INFORME:	Octubre 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	
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 9 de 143

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 primer semestre de 2026.

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 primer semestre de 2026.

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 2026 con seguimiento del primer 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 primer semestre 2026 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 enero y el 30 de junio de 2026.**

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 10 de 143

4. METODOLOGÍA

4.1. Revisión Documental

- Memorando radicado No: 202612500000097863 del 23/07/2026, enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía mediante el cual brindó respuesta a la solicitud de información realizada por la OCI frente a la gestión de los Derechos de Petición tramitados durante el primer semestre 2026; 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: 202620000000097833 del 23/07/2026, remitido por la Dirección de Protección Especial a través del cual reportó a la OCI la información sobre las acciones de seguimiento y monitoreo adelantadas durante el período comprendido en 1 de enero y el 30 de junio de 2026, precisando que la respuesta se enmarca en el proceso de transición institucional derivado del Decreto 1430 de 2025.
- Memorando radicado No: 202618000000098433 del 24/07/2026, emitido por la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos a través del cual informó 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, primer semestre 2026, así como las acciones adelantadas para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1430 de 2025.
- Evidencias digitales reportadas en las rutas:

Dirección Relación con la Ciudadanía: [FS AAC - Documentos - EVIDENCIAS INFORME PQRS I 2026 - Todos los documentos](#)

Dirección de Protección Especial: [FS DPR - Documentos - 2026-SEMESTRE I - Todos los documentos](#)

Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos: [FINAL - OneDrive](#)

4.2. Procedimiento Analítico

Se verificaron las variaciones porcentuales en la oportunidad de respuesta de los **480.718** derechos de petición recibidos por la Entidad en el primer semestre 2026, los cuales fueron relacionados en la base de datos en Excel denominada “OCI 1er semestre_2026” reportada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía con las siguientes variables:

Peticion	Fecha de Registro	CZ Direcccionamiento	Regional Direcccionamiento	CZ Creación	Regional Creación	Tipo Peticion	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
----------	-------------------	----------------------	----------------------------	-------------	-------------------	---------------	-----------------	-----------------	--------------	---	---	--------------------	--------------------

Se comparó y verificó la variación porcentual en el tiempo de respuesta por parte del ICBF a los derechos de petición del primer semestre 2026 con el primer y segundo 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 12 de 143

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>

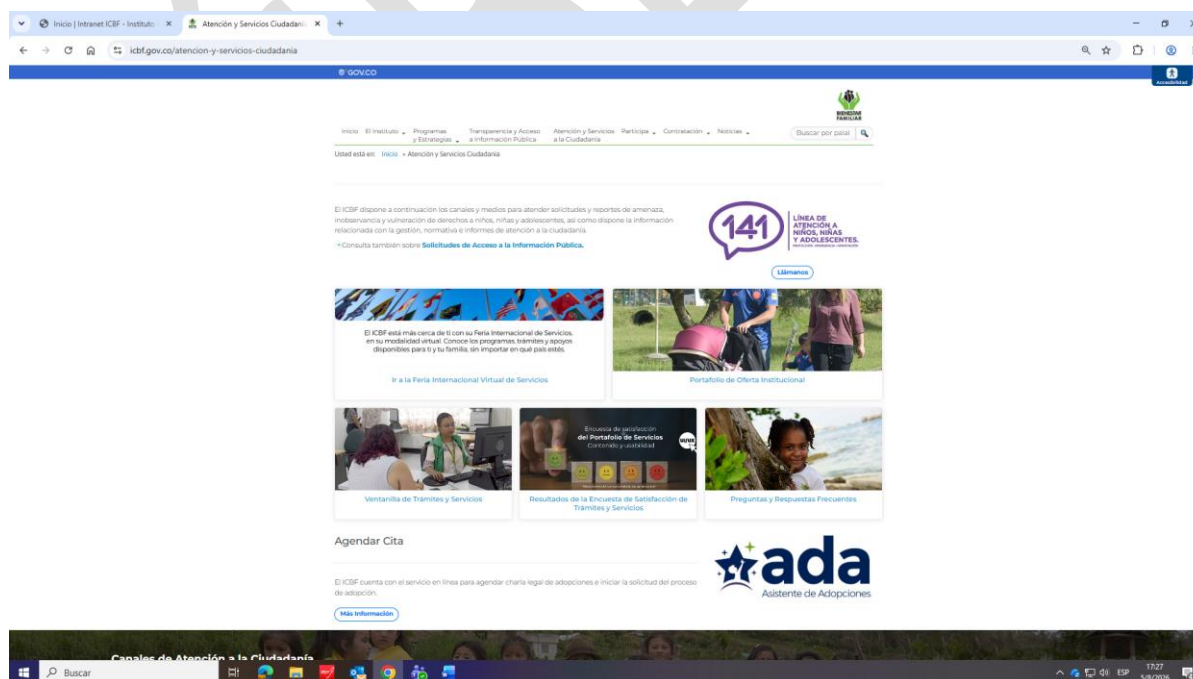
Consultadas las páginas web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF **se observó la *G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 10 del 31/12/2025***, la cual define los parámetros para la 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 10 realizó los siguientes cambios:

- Contenido de la descripción de las peticiones: *Información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición.*
- Desistimiento expreso: *Si un peticionario manifiesta su interés de desistir de un reporte de vulneración o amenaza de derechos registrado en SIM como SRD, se agrega su pretensión a la petición, sin embargo, por la naturaleza de la petición no es posible desistir de la misma.*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 13 de 143

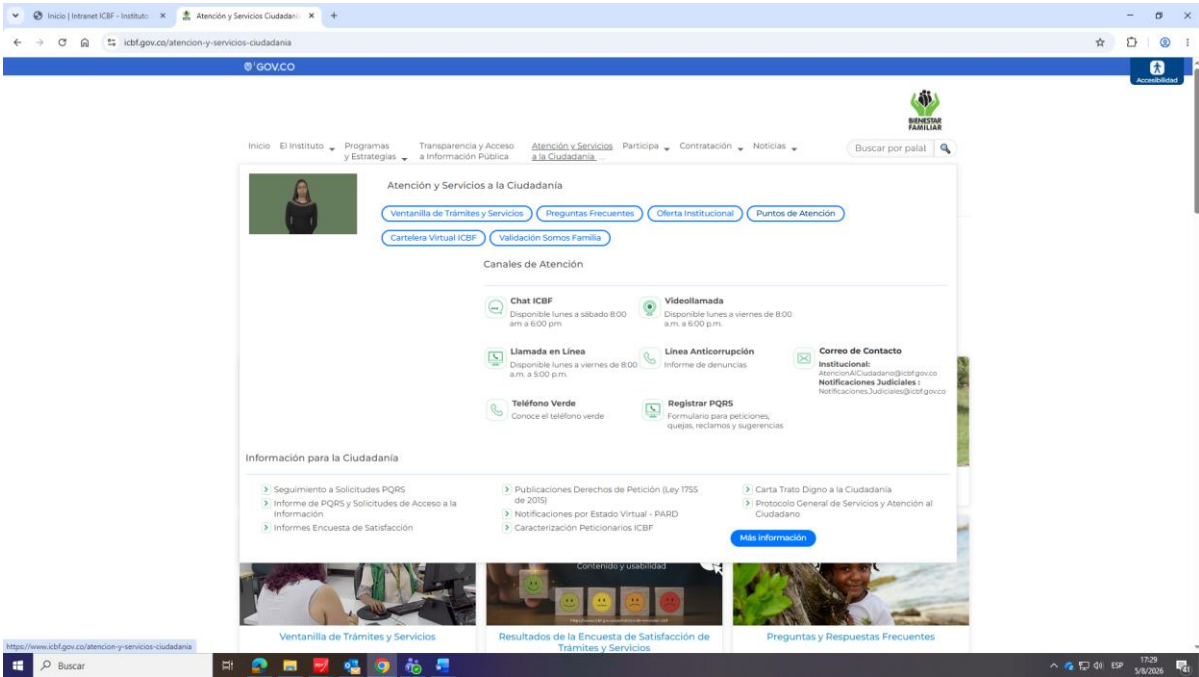
- En las peticiones competencia de varias dependencias a cargo de la Sede de la Dirección General se incluyó *que las demás áreas competentes recibirán copia de trámite.*
- Seguridad de la información, se ajustó *de acuerdo con la Política de tratamiento de datos personales del ICBF.*
- Parámetros para la Atención del Canal Escrito, se incluyó el registro en ORFEO
- Parámetros para la Atención del Canal Virtual, se debe tener en cuenta lo descrito en el PT6.RC *Protocolo de Atención Canal Virtual.*
- Comunicaciones internas y externas que no están enmarcadas en la Ley 1755 de 2015, se modificó que *el trámite deberá realizarse a través del Sistema ORFEO.*

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>

Asimismo, ingresando a la página Web es posible hacer uso de los diferentes **canales de atención habilitados para la atención a la ciudadanía** como se observa 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 10 del 31/12/2025*, 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 – primer semestre 2026

Tipo de Petición	Modalidad Derecho de Petición	Tiempo de Respuesta
Derecho de Petición – Información y Orientación	NA	Inmediato
Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite	Consulta	30 días
	Solicitud documentos e	10 días

Tipo de Petición	Modalidad Derecho de Petición	Tiempo de Respuesta
	Información	
	Interés General y Particular	15 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición – Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Interés General y Particular	15 días
	Solicitud documentos e Información	10 días
	Petición entre Autoridades	10 días
	Consulta	30 días
Derecho de Petición – Quejas	NA	15 días
Derecho de Petición – Reclamos	NA	15 días
Derecho de Petición – Sugerencias	NA	15 días
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	NA	Audiencia de conciliación: hasta 3 meses según Ley 2220 de 2022. Otras solicitudes: 15 días.
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NA	10 días, de acuerdo con la Ley 1878 de 2018 (Art. 1º)
Inobservancia de derechos	NA	15 días
Trámite de adopción	NA	10 días, de acuerdo con la Ley 1878 de 2018 (Art. 1º)
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	NA	15 días
Trámite de Búsqueda de Orígenes	NA	15 días
Proceso conflicto con la Ley	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
Atención equipos móviles	NA	15 días
Denuncias Anticorrupción	NA	15 días
Orientación en Derecho de Familia (Centro de Contacto)	NA	15 días
Atención en Crisis (Centro de Contacto)	NA	Inmediato
Atención a Niños, Niñas o Adolescentes – Centro de Contacto	NA	Inmediato

Fuente: G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 10 del 31/12/2025

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 16 de 143

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 – primer semestre 2026

Canales de atención	Cantidad	Porcentaje
Virtual	167,877	34.92%
Presencial	155,363	32.32%
Telefónico	122,377	25.46%
Escrito	35,101	7.30%
Total general	480,718	100.00%

Fuente: Base de datos "OCI 1er semestre_2026" 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 primer semestre de 2026 fueron: Virtual, con el 34,92% (167,877); Presencial, con el 32.32% (155,363); y Telefónico, con el 29,37% (136,380). Estas peticiones representan en conjunto el 92,7% (445,617) del total (480,718) recibido en el periodo. El canal menos utilizado fue el Escrito, con un 7,30% (35,101).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 17 de 143

5.3. Oportunidad del trámite de respuesta a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2026

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

En el memorando con radicado Nro. 202612500000097863 del 23/07/2026 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 1er semestre_2026* 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 ... Y se relacionan los tipos de petición denominados: Inobservancia de Derechos, Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), y Trámite Búsqueda de Orígenes, que también se registran en el Sistema de Información Misional, sin embargo, es importante precisar que el control y medición de las actuaciones en pro del restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes de este tipo de peticiones está a cargo de la Dirección de Protección Especial para el primer semestre 2026 (conforme a mesade trabajo realizada el 11 de junio de 2026)."¹ para un total de 480,718 **peticiones recibidas durante el primer semestre de 2026.**

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 480,718 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 – primer semestre 2026

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	155,977	32.45%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	122,079	25.40%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	105,275	21.90%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	48,051	10.00%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	17,980	3.74%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	9,014	1.88%

¹ ICBF (2026) Dirección de Relación con la Ciudadanía *memorando Nro. 202612500000097863 con asunto: Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2026*

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5,456	1.13%
Orientación en Derecho de Familia	4,967	1.03%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	3,850	0.80%
Derecho de Petición - Reclamos	3,364	0.70%
Derecho de Petición - Quejas	2,548	0.53%
Inobservancia de derechos	1,234	0.26%
Derecho de Petición - Sugerencias	410	0.09%
Trámite Búsqueda de Orígenes	277	0.06%
Atención en Crisis	236	0.05%
Total general	480,718	100.00%

Fuente: Base de datos "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

Según los datos presentados en la **Tabla 4**, de un total de **480,718** peticiones reportadas por la Dirección de *Relación con la Ciudadanía* durante el primer semestre de 2026, la tipología con mayor valor porcentual corresponde a **Derecho de Petición – Información y Orientación**, con un **32.45%** (**155,977**), seguido por **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** con un **25.40%** (**122,079**), **Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** con un **21.90%** (**105,275**), y **Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite**, con un **10.0%** (**48,051**). Otras tipologías con menor participación son: Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios con un **3.74%** (**17,980**), Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades (SRD_OA) con un **1.88%** (**9,014**), Derecho de Petición – Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, con un **1.13%** (**5,456**) y Orientación en Derecho de Familia **1.03%** (**4,967**). Las demás categorías registraron porcentajes inferiores al 1%, destacándose Atención niños niñas o adolescentes Centro de Contacto **0.80%** (**3,850**) y Derecho de Petición – Reclamos **0.70%** (**3,364**).

Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas segundo semestre 2025 vs primer semestre 2026

Total peticiones 2o semestre 2025	Total peticiones 1er semestre 2026	Diferencia	Variación
464,310	480,718	16,408	3.53%

Fuente: Base de datos "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe de la OCI PQRS segundo semestre de 2026

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 **segundo**

semestre 2025 (464,310) y el **primer semestre 2026** (480,718) se observa un **incremento del 3.53%** (16,408).

A continuación, se presenta el **comparativo por tipo de peticiones con mayor distribución porcentual** recibidas durante el primer semestre 2026 respecto al primer y segundo semestre 2025:

Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: primer semestre 2026 vs primer y segundo semestre 2025

Tipo de Petición	1er SEM 2025	2do SEM 2025	1er SEM 2026	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				I SEM 2026 vs I SEM 2025	I SEM 2026 vs II SEM 2025
Derecho de Petición - Información y Orientación	159,785	157,402	155,977	-2.38	-0.91
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	111,555	122,833	122,079	9.43	-0.61
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	97,875	88,674	105,275	7.56	18.72
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	42,107	45,108	48,051	14.12	6.52
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	14,075	18,909	17,980	27.74	-4.91

Fuente: "Base de datos "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe de la OCI PQRS segundo semestre de 2025

De conformidad con la tabla anterior se evidenció:

- Para el primer semestre de 2026, la petición con mayor número de solicitudes fue Derecho de Petición - Información y Orientación con 155,977 registros; este tipo de petición, comparado con el primer semestre de 2025, presentó una disminución del -2.38% (3,808), y frente al segundo semestre de 2025 mostró una disminución del 0,91% (1,425).
- En cuanto a la Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), se evidenció un aumento del 9.43% (10,524) respecto al primer semestre de

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 20 de 143

2025, comparado con el segundo semestre de 2025 se presentó reducción del -0.61% (754).

- En relación con los datos del Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), se observó incremento del 7.56% (7,400) respecto al primer semestre de 2025, en contraste con el segundo semestre de 2025 que fue del 18.72% (16,601).
- En el caso de Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite, se presentó aumento del 14.12% (5,944) respecto al primer semestre de 2025 y del 6.52% (2,943) en el segundo semestre de 2025.
- Respecto a la petición Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios se observó un incremento del 27.74% (3,905) respecto al primer semestre de 2025 y en relación con el segundo semestre de 2025 presentó disminución del 4.91% (929)

Verificada la base de datos denominada "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía, se identificó para la variable "Tipo de petición" **236,368** peticiones correspondientes a la Dirección de Protección Especial - Subdirección de Autoridades Administrativas, las cuales equivalen al **49.17%** del total de las **480,718** peticiones del primer semestre 2026.

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 primer semestre 2026

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	122,079	51.65%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	105,275	44.54%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	9,014	3.81%
Total general	236,368	100,00%

Fuente: "OCI 1er semestre_2026"

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 21 de 143

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 primer semestre 2026, la **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** representó el mayor porcentaje con un **51.65% (122,079)**; seguida de **Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** con un **44.54% (105,275)**. En menor proporción se encuentra la **Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades (SRD_OA)** con un **3.81% (9,014)**.

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 – primer semestre 2026

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	122,079	51.65%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	105,275	44.54%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos–Otras Autoridades (SRD_OA)	9,014	3.81%
Total general	236,368	100.00%

Fuente: "BD_Semestre_I_2026_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección Especial ICBF.

Se observó 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. Sin embargo, no se relacionaron las peticiones correspondientes a *Inobservancia de Derechos*.

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: 202620000000097833 del 23/07/2026. El resultado de la revisión se presenta a continuación:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 22 de 143

Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición reportados por la Dirección de Protección Especial- primer semestre 2026

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2026 en términos de repuesta)		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2026 fuera de términos para dar repuesta)	
	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
AMAZONAS	491	0,21%	489	99,59 %	0	0,00 %	1	0,20 %	1	0,20 %
ANTIOQUIA	20.446	8,65%	20.051	98,07 %	107	0,52 %	207	1,01 %	81	0,40 %
ARAUCA	1.642	0,69%	1.635	99,57 %	2	0,12 %	0	0,00 %	5	0,30 %
ATLANTICO	9.209	3,90%	9.168	99,55 %	6	0,07 %	33	0,36 %	2	0,02 %
BOGOTA	52.089	22,04%	51.330	98,54 %	38	0,07 %	686	1,32 %	35	0,07 %
BOLIVAR	7.209	3,05%	7.140	99,04 %	9	0,12 %	39	0,54 %	21	0,29 %
BOYACA	6.625	2,80%	6.471	97,68 %	73	1,10 %	52	0,78 %	29	0,44 %
CALDAS	5.842	2,47%	5.803	99,33 %	5	0,09 %	30	0,51 %	4	0,07 %
CAQUETA	1.424	0,60%	1.419	99,65 %	0	0,00 %	3	0,21 %	2	0,14 %
CASANARE	2.811	1,19%	2.774	98,68 %	7	0,25 %	9	0,32 %	21	0,75 %
CAUCA	5.267	2,23%	5.172	98,20 %	12	0,23 %	13	0,25 %	70	1,33 %
CESAR	7.413	3,14%	7.360	99,29 %	18	0,24 %	22	0,30 %	13	0,18 %
CHOCO	977	0,41%	976	99,90 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,10 %
CORDOBA	6.415	2,71%	6.389	99,59 %	9	0,14 %	12	0,19 %	5	0,08 %
CUNDINAMA RCA	14.865	6,29%	14.391	96,81 %	88	0,59 %	358	2,41 %	28	0,19 %
GUAINIA	347	0,15%	344	99,14 %	0	0,00 %	1	0,29 %	2	0,58 %
GUAVIARE	868	0,37%	857	98,73 %	2	0,23 %	4	0,46 %	5	0,58 %
HUILA	7.408	3,13%	7.355	99,28 %	22	0,30 %	10	0,13 %	21	0,28 %
LA GUAJIRA	3.040	1,29%	2.998	98,62 %	1	0,03 %	34	1,12 %	7	0,23 %
MAGDALENA	4.459	1,89%	4.434	99,44 %	6	0,13 %	6	0,13 %	13	0,29 %

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2026 en términos de repuesta)		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2026 fuera de términos para dar repuesta)	
	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
META	6.626	2,80%	6.550	98,85 %	6	0,09 %	42	0,63 %	28	0,42 %
NARIÑO	6.920	2,93%	6.840	98,84 %	27	0,39 %	27	0,39 %	26	0,38 %
NORTE DE SANTANDER	8.726	3,69%	8.692	99,61 %	4	0,05 %	16	0,18 %	14	0,16 %
PUTUMAYO	1.903	0,81%	1.890	99,32 %	8	0,42 %	5	0,26 %	0	0,00 %
QUINDIO	2.968	1,26%	2.946	99,26 %	2	0,07 %	16	0,54 %	4	0,13 %
RISARALDA	5.463	2,31%	5.425	99,30 %	16	0,29 %	17	0,31 %	5	0,09 %
SAN ANDRES	424	0,18%	422	99,53 %	0	0,00 %	2	0,47 %	0	0,00 %
SANTANDER	10.438	4,42%	10.271	98,40 %	27	0,26 %	100	0,96 %	40	0,38 %
SEDE NACIONAL	226	0,10%	190	84,07 %	16	7,08 %	14	6,19 %	6	2,65 %
SUCRE	2.016	0,85%	2.009	99,65 %	0	0,00 %	7	0,35 %	0	0,00 %
TOLIMA	9.860	4,17%	9.760	98,99 %	21	0,21 %	49	0,50 %	30	0,30 %
VALLE DEL CAUCA	21.346	9,03%	21.062	98,67 %	11	0,05 %	254	1,19 %	19	0,09 %
VAUPES	191	0,08%	188	98,43 %	0	0,00 %	1	0,52 %	2	1,05 %
VICHADA	414	0,18%	413	99,76 %	0	0,00 %	1	0,24 %	0	0,00 %
Total general	236.36 8	100,00 %	233.21 4	98,67 %	543	0,23 %	2.071	0,88 %	540	0,23 %

Fuente: "BD_Semestre_I_2026_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección Especial ICBF".

En la **tabla No. 9**, se observa que de los **236.368** *Derechos de Petición* recibidos durante el primer semestre 2026, el **98,67%** (233.214) tuvieron respuesta oportuna de acuerdo con los términos de Ley.

Respecto al segundo semestre 2025, se evidenció aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **0,03%**, teniendo en cuenta que pasó del **98,64%** al **98,67%**.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 24 de 143

De otra parte, **se observó** en la Base de datos *BD_Semestre_I_2026_Protección_VF* aportada por la Dirección Protección ICBF en la variable *Fecha de respuesta* **540 peticiones sin atención** al 30/06/2026 y con términos vencidos para la respuesta.

Dado que este tipo de peticiones se encuentra directamente asociado con la presunta amenaza o vulneración de los derechos de la niñez y adolescencia, 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 fortalecer 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 – primer semestre 2026

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2026 en términos de repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2026 fuera de términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	268	0,22%	268	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
ANTIOQUIA	10.844	8,88%	10.607	97,81 %	60	0,55 %	166	1,53 %	11	0,10 %
ARAUCA	672	0,55%	671	99,85 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,15 %
ATLANTICO	4.797	3,93%	4.766	99,35 %	0	0,00 %	31	0,65 %	0	0,00 %
BOGOTA	27.716	22,70%	27.119	97,85 %	0	0,00 %	597	2,15 %	0	0,00 %
BOLIVAR	3.696	3,03%	3.669	99,27 %	0	0,00 %	27	0,73 %	0	0,00 %
BOYACA	3.199	2,62%	3.166	98,97 %	0	0,00 %	33	1,03 %	0	0,00 %
CALDAS	2.915	2,39%	2.910	99,83 %	0	0,00 %	5	0,17 %	0	0,00 %
CAQUETA	788	0,65%	788	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2026 en términos de repuesta)		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2026 fuera de términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
CASANARE	1.391	1,14%	1.383	99,42 %	0	0,00 %	8	0,58 %	0	0,00 %
CAUCA	2.275	1,86%	2.273	99,91 %	0	0,00 %	2	0,09 %	0	0,00 %
CESAR	2.684	2,20%	2.674	99,63 %	0	0,00 %	10	0,37 %	0	0,00 %
CHOCO	503	0,41%	503	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CORDOBA	2.959	2,42%	2.951	99,73 %	0	0,00 %	8	0,27 %	0	0,00 %
CUNDINAMA RCA	8.147	6,67%	8.000	98,20 %	0	0,00 %	147	1,80 %	0	0,00 %
GUAINIA	221	0,18%	221	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
GUAVIARE	398	0,33%	397	99,75 %	0	0,00 %	1	0,25 %	0	0,00 %
HUILA	3.505	2,87%	3.499	99,83 %	0	0,00 %	6	0,17 %	0	0,00 %
LA GUAJIRA	1.768	1,45%	1.743	98,59 %	0	0,00 %	25	1,41 %	0	0,00 %
MAGDALENA	2.594	2,12%	2.591	99,88 %	0	0,00 %	3	0,12 %	0	0,00 %
META	3.306	2,71%	3.276	99,09 %	0	0,00 %	30	0,91 %	0	0,00 %
NARIÑO	3.575	2,93%	3.566	99,75 %	0	0,00 %	9	0,25 %	0	0,00 %
NORTE DE SANTANDER	4.278	3,50%	4.267	99,74 %	0	0,00 %	11	0,26 %	0	0,00 %
PUTUMAYO	831	0,68%	829	99,76 %	0	0,00 %	2	0,24 %	0	0,00 %
QUINDIO	1.584	1,30%	1.580	99,75 %	0	0,00 %	4	0,25 %	0	0,00 %
RISARALDA	3.010	2,47%	2.997	99,57 %	0	0,00 %	13	0,43 %	0	0,00 %
SAN ANDRES	118	0,10%	116	98,31 %	0	0,00 %	2	1,69 %	0	0,00 %
SANTANDER	5.119	4,19%	5.081	99,26 %	0	0,00 %	38	0,74 %	0	0,00 %
SEDE NACIONAL	17	0,01%	3	17,65 %	0	0,00 %	14	82,35 %	0	0,00 %
SUCRE	1.165	0,95%	1.158	99,40 %	0	0,00 %	7	0,60 %	0	0,00 %
TOLIMA	4.823	3,95%	4.796	99,44 %	0	0,00 %	27	0,56 %	0	0,00 %
VALLE DEL CAUCA	12.508	10,25%	12.309	98,41 %	0	0,00 %	199	1,59 %	0	0,00 %
VAUPES	119	0,10%	119	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2026 en términos de repuesta)		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2026 fuera de términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
VICHADA	286	0,23%	286	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Total general	122.079	100,00 %	120.582	98,77 %	60	0,05 %	1.425	1,17 %	12	0,01 %

Fuente: "BD_Semestre_I_2026_Protección_VF" suministrada por la Dirección de Protección Especial

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

De los **122.079 Derechos de Petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** recibidos en el primer semestre de 2026, se dio respuesta oportuna al **98,77%** (120.582), se presentaron en el **0,05%** (60) peticiones con respuesta fuera de términos. Así mismo, se encontró que el **1,17%** (1.425) peticiones se encontraban sin respuesta dentro de términos y el **0,01%** (12) peticiones en las Regionales Antioquia y Arauca se observaron sin respuesta fuera de términos de Ley para este tipo de solicitud (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 la niñez y adolescencia, 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.

IN046-PQRS- 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_I_2026_Protección_VF", entregado por la Dirección de Protección Especial, que para el primer semestre de 2026 las

regionales Antioquia y Arauca presentaron resultado de inoportunidad en el trámite de este tipo de solicitudes.

Lo anterior puede ocasionar la persistencia o agravamiento de las situaciones relacionadas con amenazas o vulneraciones de derechos de la niñez y adolescencia y la eventual responsabilidad disciplinaria y administrativa de la entidad por falta de actuación oportuna.

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 10 del 31/12/2025, numeral 5.11.8.

A continuación, se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre el primer semestre 2026 y el segundo 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 semestre 2026 vs segundo semestre 2025

2do. Semestre 2025					1er. Semestre 2026					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
		122,833	100%	121,826	99,18%		122.079	100%	120.582	

Fuente: Fuente: "BD_Semestre_I_2026_Protección_VF" suministrada por la Dirección de Protección Especial ICBF e Informe PQRS segundo semestre 2025

Comparado el primer semestre 2026 respecto al segundo semestre de 2025, se presentó una disminución en la oportunidad del trámite a los derechos de petición **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** en un **0,41%**, pasando del **99,18%** al **98,77%**.

Continuando con el análisis, en lo relacionado con **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)**, presentó registro de **105.275** peticiones, de las cuales se observó que **75.766** cuentan con un término de tres meses para su trámite según lo consagrado en la Ley 2220 de 2022²; 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**

² Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 28 de 143

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 – primer semestre 2026

Motivo de la Petición	Total General	%
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	39.850	37,85%
Conciliares - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	11.763	11,17%
Elaboración de Demanda	9.480	9,00%
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	9.315	8,85%
Conciliable - Revisión de custodia	5.517	5,24%
Conciliable - Fijación de custodia	4.927	4,68%
No registra	4.823	4,58%
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	4.442	4,22%
Incumplimiento Obligación Alimentaria – REDAM	3.938	3,74%
Reconocimiento voluntario de Paternidad/Maternidad	3.433	3,26%
Conciliable - Revisión de visitas	2.664	2,53%
Solicitud de concepto cancelación de patrimonio familia	1.771	1,68%
Conciliable - Fijación de visitas	1.219	1,16%
Trámite para la salida del país	1.020	0,97%
Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89)	286	0,27%
Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	228	0,22%
Conciliable - Ofrecimiento de alimentos	226	0,21%
Restitución Internacional	125	0,12%
Tramites Consulares	92	0,09%
Obtención de alimentos en el extranjero	39	0,04%
Licencia Judicial para Venta de Inmuebles	38	0,04%

Motivo de la Petición	Total General	%
Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	36	0,03%
Regulación internacional de visitas	22	0,02%
Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes	19	0,02%
Conciliable - Fijación provisional de residencia separada	1	0,00%
Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	1	0,00%
Total general	105.275	100%

Fuente: "BD_Semestre_I_2026_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 **37,85% (39.850)**, **Revisión y/o modificación de cuota de alimentos** con el **11,17% (11.763)**, **Elaboración de demanda** con el **9,00% (9.480)**, **Fijación de cuota de alimentos** con un **8,85% (9.315)**, **Conciliable - Revisión de custodia** con un **5,24% (5.517)**, **Conciliable - Fijación de custodia** con un **4,68% (4.927)**; **No registra motivo** en el **4,58% (4.823)**; **Solicitud de concepto de divorcio – Notaría** con el **4,22% (4.442)**; **Incumplimiento Obligación Alimentaria – REDAM** con un **3,74% (3.938)**, Reconocimiento voluntario de **Paternidad/Maternidad** con el **3,26% (3.433)**, seguido de **Conciliable - Revisión de visitas** con un **2,53% (2.664)**, lo cual corresponde al **95,13% (100,152)** del total de peticiones de **Atención Extraprocesal (TAE)**.

El **4,87% restante (5,123)** de peticiones corresponden a conciliables relacionadas con los asuntos: *Revisión de visitas, Solicitud de concepto cancelación de patrimonio familia, Fijación de visitas, Trámite para la salida del país, Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89), Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018, Ofrecimiento de alimentos, Restitución Internacional, Tramites Consulares, Obtención de alimentos en el extranjero, Licencia Judicial para Venta de Inmuebles, Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge, Regulación internacional de visitas, Separación de cuerpos y de bienes, Fijación provisional de residencia separada, Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes.*

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**

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 30 de 143

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 - primer semestre 2026

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2026 en términos de repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2026 fuera de términos para dar repuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	218	0,21%	218	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ANTIOQUIA	7.112	6,76%	7.090	99,69%	0	0,00%	19	0,27%	3	0,04%
ARAUCA	909	0,86%	909	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ATLANTICO	4.259	4,05%	4.258	99,98%	0	0,00%	1	0,02%	0	0,00%
BOGOTA	24.149	22,94%	24.089	99,75%	0	0,00%	60	0,25%	0	0,00%
BOLIVAR	3.416	3,24%	3.412	99,88%	1	0,03%	2	0,06%	1	0,03%
BOYACA	3.081	2,93%	3.075	99,81%	0	0,00%	6	0,19%	0	0,00%
CALDAS	2.201	2,09%	2.178	98,96%	0	0,00%	23	1,04%	0	0,00%
CAQUETA	577	0,55%	575	99,65%	0	0,00%	2	0,35%	0	0,00%
CASANARE	1.366	1,30%	1.363	99,78%	2	0,15%	1	0,07%	0	0,00%
CAUCA	2.719	2,58%	2.718	99,96%	1	0,04%	0	0,00%	0	0,00%
CESAR	4.196	3,99%	4.194	99,95%	0	0,00%	2	0,05%	0	0,00%
CHOCO	441	0,42%	441	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	3.096	2,94%	3.089	99,77%	6	0,19%	1	0,03%	0	0,00%
CUNDINAMARCA	5.861	5,57%	5.572	95,07%	83	1,42%	200	3,41%	6	0,10%
GUAINIA	118	0,11%	118	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
GUAVIARE	443	0,42%	442	99,77%	0	0,00%	1	0,23%	0	0,00%
HUILA	3.777	3,59%	3.775	99,95%	2	0,05%	0	0,00%	0	0,00%
LA GUAJIRA	1.233	1,17%	1.223	99,19%	0	0,00%	8	0,65%	2	0,16%
MAGDALENA	1.795	1,71%	1.792	99,83%	0	0,00%	3	0,17%	0	0,00%
META	3.169	3,01%	3.165	99,87%	1	0,03%	3	0,09%	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 30/06/2026 en términos de repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2026 fuera de términos para dar repuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
NARIÑO	3.134	2,98%	3.125	99,71%	0	0,00%	9	0,29%	0	0,00%
NORTE DE SANTANDER	4.319	4,10%	4.318	99,98%	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%
PUTUMAYO	890	0,85%	890	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
QUINDIO	1.191	1,13%	1.180	99,08%	0	0,00%	11	0,92%	0	0,00%
RISARALDA	2.291	2,18%	2.281	99,56%	7	0,31%	1	0,04%	2	0,09%
SAN ANDRES	293	0,28%	293	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SANTANDER	4.970	4,72%	4.922	99,03%	2	0,04%	45	0,91%	1	0,02%
SEDE NACIONAL	208	0,20%	186	89,42%	16	7,69%	0	0,00%	6	2,88%
SUCRE	843	0,80%	843	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOLIMA	4.445	4,22%	4.440	99,89%	1	0,02%	2	0,04%	2	0,04%
VALLE DEL CAUCA	8.361	7,94%	8.305	99,33%	5	0,06%	50	0,60%	1	0,01%
VAUPES	69	0,07%	68	98,55%	0	0,00%	1	1,45%	0	0,00%
VICHADA	125	0,12%	125	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	105.275	100,00%	104.672	99,43%	128	0,12%	451	0,43%	24	0,02%

Fuente: "BD_Semestre_I_2026_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección Especial ICBF".

Revisada la información presentada en la **Tabla 13**, se observó que frente a los **105.275 Derechos de Petición - Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** relacionados con asuntos conciliables, se dio respuesta oportuna al **99,43% (104.672)**, el **0,12 (128)** se atendió fuera del término establecido y el **0,02% (24)** se encontraron sin respuesta fuera de los términos de Ley "3 meses Ley 2220 de 2022".

De lo anterior, se observó recurrencia respecto al segundo semestre de 2025 en las Regionales **Antioquia y Cundinamarca**, evidenciando la necesidad de fortalecer el control de los tiempos de respuesta y garantizar los plazos establecidos en la Ley.

IN046-PQRS-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_I_2026_Protección_VF" se observó durante el primer semestre 2026, que del **100% (105.275)** peticiones el **0,12% (128)** presentaron inoportunidad en la respuesta y el **0,02% (24)** se encontraban sin respuesta fuera de términos de Ley con corte al 30/06/2026 (regionales resaltadas en amarillo en la tabla 13).

La falta de oportunidad en la gestión de los trámites de atención extraprocesal puede ocasionar el retraso en la resolución de conflictos, aumento de procesos judiciales, afectación o agravamiento de los derechos conciliables de la niñez y adolescencia, y la eventual responsabilidad disciplinaria y administrativa de la entidad por falta de actuación oportuna.

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 10 del 31/12/2025, numeral 5.11.7.

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 Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA):

Tabla 14. Distribución del total de derechos de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA) vs tiempo de respuesta – primer semestre 2026

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2026 dentro de los términos para dar repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2026 fuera de términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	5	0,06%	3	60,00 %	0	0,00%	1	20,00 %	1	20,00 %
ANTIOQUIA	2.490	27,62 %	2.354	94,54 %	47	1,89%	22	0,88%	67	2,69%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2026 dentro de los términos para dar repuesta)		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2026 fuera de términos para dar respuesta)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
ARAUCA	61	0,68%	55	90,16 %	2	3,28%	0	0,00%	4	6,56%
ATLANTICO	153	1,70%	144	94,12 %	6	3,92%	1	0,65%	2	1,31%
BOGOTA	224	2,49%	122	54,46 %	38	16,96 %	29	12,95 %	35	15,63 %
BOLIVAR	97	1,08%	59	60,82 %	8	8,25%	10	10,31 %	20	20,62 %
BOYACA	345	3,83%	230	66,67 %	73	21,16 %	13	3,77%	29	8,41%
CALDAS	726	8,05%	715	98,48 %	5	0,69%	2	0,28%	4	0,55%
CAQUETA	59	0,65%	56	94,92 %	0	0,00%	1	1,69%	2	3,39%
CASANARE	54	0,60%	28	51,85 %	5	9,26%	0	0,00%	21	38,89 %
CAUCA	273	3,03%	181	66,30 %	11	4,03%	11	4,03%	70	25,64 %
CESAR	533	5,91%	492	92,31 %	18	3,38%	10	1,88%	13	2,44%
CHOCO	33	0,37%	32	96,97 %	0	0,00%	0	0,00%	1	3,03%
CORDOBA	360	3,99%	349	96,94 %	3	0,83%	3	0,83%	5	1,39%
CUNDINAMARCA	857	9,51%	819	95,57 %	5	0,58%	11	1,28%	22	2,57%
GUAINIA	8	0,09%	5	62,50 %	0	0,00%	1	12,50 %	2	25,00 %
GUAVIARE	27	0,30%	18	66,67 %	2	7,41%	2	7,41%	5	18,52 %
HUILA	126	1,40%	81	64,29 %	20	15,87 %	4	3,17%	21	16,67 %
LA GUAJIRA	39	0,43%	32	82,05 %	1	2,56%	1	2,56%	5	12,82 %
MAGDALENA	70	0,78%	51	72,86 %	6	8,57%	0	0,00%	13	18,57 %
META	151	1,68%	109	72,19 %	5	3,31%	9	5,96%	28	18,54 %
NARIÑO	211	2,34%	149	70,62 %	27	12,80 %	9	4,27%	26	12,32 %
NORTE DE SANTANDER	129	1,43%	107	82,95 %	3	2,33%	5	3,88%	14	10,85 %
PUTUMAYO	182	2,02%	171	93,96 %	8	4,40%	3	1,65%	0	0,00%
QUINDIO	193	2,14%	186	96,37 %	2	1,04%	1	0,52%	4	2,07%
RISARALDA	162	1,80%	147	90,74 %	9	5,56%	3	1,85%	3	1,85%
SAN ANDRES	13	0,14%	13	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2026 dentro de los términos para dar repuesta)		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2026 fuera de términos para dar respuesta)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
SANTANDER	349	3,87%	268	76,79 %	25	7,16%	17	4,87%	39	11,17 %
SEDE NACIONAL	1	0,01%	1	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SUCRE	8	0,09%	8	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOLIMA	592	6,57%	524	88,51 %	20	3,38%	20	3,38%	28	4,73%
VALLE DEL CAUCA	477	5,29%	448	93,92 %	6	1,26%	5	1,05%	18	3,77%
VAUPES	3	0,03%	1	33,33 %	0	0,00%	0	0,00%	2	66,67 %
VICHADA	3	0,03%	2	66,67 %	0	0,00%	1	33,33 %	0	0,00%
Total general	9.014	100 %	7.960	88,31 %	355	3,94 %	195	2,16 %	504	5,59 %

Fuente: "BD_Semestre_I_2026_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección Especial ICBF".

En la tabla anterior, se encontró que de los **9.014** derechos de petición **Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)** registrados en el SIM el **88,31% (7.960)** se respondieron en el tiempo establecido³.

Debido a que este tipo de petición está relacionado con aquellas solicitudes realizadas por otras autoridades administrativas relacionadas con solicitudes de cupo modalidades de protección, declaratoria de adoptabilidad, traslado por competencia de PARD, remisión para seguimiento a la medida por parte de Coordinador Zonal, solicitud de aval ampliación de seguimiento PARD, 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 de la niñez.

³ ICBF (2025). G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 10 del 31/12/2025.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO		Versión 2	Página 35 de 143

IN046-PQRS- SDG-NC03-26 Oportunidad Respuesta DP - Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)

Respecto a la oportunidad en el trámite de peticiones *Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)*, de acuerdo con la información reportada por la Dirección de Protección Especial ICBF en la base de datos denominada “*BD_Semestre_I_2026_Protección_VF*”, se observó en el primer semestre 2026 que del **100%** (7.960) el **5,59%** (504) peticiones registran sin respuesta y el **3,94%** (355) peticiones con respuesta fuera de los términos de ley (15 días) establecidos, lo anterior con corte al 30/06/2026. El **87.87%** (29) regionales presentaron inoportunidad en las respuestas (regionales resaltadas en amarillo en la tabla 14).

Po lo anterior, el trámite inoportuno de las solicitudes provenientes de otras autoridades administrativas puede prolongar la permanencia de la niñez en situaciones de vulneración o amenaza de derechos, retraso en la ubicación en modalidades de protección o en la definición de su situación jurídica, entre otros.

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 10 del 31/12/2025, numeral 5.11.14.

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

Tabla 15. Total, Peticiones vs Tiempo de Respuesta – primer semestre 2026

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 30/06/2026)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	155.977	44,76 %	141.470	90,70 %	14.507	9,30 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	122.079	35,03 %	119.965	98,27 %	547	0,45 %	1254	1,03 %	313	0,26 %

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 36 de 143

Tipo de Petición	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Petitionen que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	48.051	13,79 %	45.494	94,68 %	912	1,90 %	1264	2,63 %	381	0,79 %
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5.456	1,57 %	5.034	92,27 %	79	1,45 %	304	5,57 %	39	0,71 %
Orientación en Derecho de Familia	4.967	1,43 %	4.937	99,40 %	1	0,02 %	9	0,18 %	20	0,40 %
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	3.850	1,10 %	2.670	69,35 %	1.180	30,65 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Derecho de Petición - Reclamos	3.364	0,97 %	3.112	92,51 %	54	1,61 %	180	5,35 %	18	0,54 %
Derecho de Petición - Quejas	2.548	0,73 %	2.322	91,13 %	36	1,41 %	167	6,55 %	23	0,90 %
Inobservancia de derechos	1.234	0,35 %	1.164	94,33 %	18	1,46 %	34	2,76 %	18	1,46 %
Derecho de Petición - Sugerencias	410	0,12 %	367	89,51 %	3	0,73 %	40	9,76 %	0	0,00 %
Trámite Búsqueda de Orígenes	277	0,08 %	256	92,42 %	10	3,61 %	5	1,81 %	6	2,17 %
Atención en Crisis	236	0,07 %	172	72,88 %	64	27,12 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Total general	348.449	100,00%	326.963	93,83 %	17.411	5,00 %	3.257	0,93 %	818	0,23 %

Fuente: "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

Según la **tabla 15**, se puede concluir que el **93,83%** (326.963) peticiones fueron atendidas oportunamente acorde con los tiempos legalmente establecidos. Adicionalmente, según lo reportado del *Sistema de Información Misional – SIM* al 30/06/2026 se identificó que, de las peticiones reportadas sin respuesta el **0,23%** (818) se encontraban fuera de términos para su trámite.

A continuación, se presenta el **comportamiento detallado por Regional** en relación con las **348.449** peticiones:

Tabla 16. Total Peticiones Vs Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2026

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 30/06/2026)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
AMAZONAS	439	0,13%	425	96,81 %	11	2,51 %	3	0,68 %	0	0,00 %
ANTIOQUIA	17.047	4,89%	16.283	95,52 %	437	2,56 %	247	1,45 %	80	0,49 %
ARAUCA	1.425	0,41%	1.367	95,93 %	24	1,68 %	15	1,05 %	19	1,39 %
ATLANTICO	8.517	2,44%	8.317	97,65 %	106	1,24 %	78	0,92 %	16	0,19 %
BOGOTA	49.335	14,16%	47.715	96,72 %	505	1,02 %	933	1,89 %	182	0,38 %
BOLIVAR	5.602	1,61%	5.355	95,59 %	22	0,39 %	202	3,61 %	23	0,43 %
BOYACA	5.992	1,72%	5.869	97,95 %	18	0,30 %	92	1,54 %	13	0,22 %
CALDAS	6.213	1,78%	6.069	97,68 %	83	1,34 %	59	0,95 %	2	0,03 %
CAQUETA	1.792	0,51%	1.770	98,77 %	13	0,73 %	9	0,50 %	0	0,00 %
CASANARE	2.409	0,69%	2.378	98,71 %	7	0,29 %	23	0,95 %	1	0,04 %
CAUCA	3.938	1,13%	3.894	98,88 %	3	0,08 %	35	0,89 %	6	0,15 %
CESAR	3.783	1,09%	3.737	98,78 %	9	0,24 %	34	0,90 %	3	0,08 %
CHOCO	722	0,21%	720	99,72 %	0	0,00 %	2	0,28 %	0	0,00 %
CORDOBA	4.973	1,43%	4.838	97,29 %	23	0,46 %	57	1,15 %	55	1,14 %
CUNDINAMARCA	14.753	4,23%	14.157	95,96 %	188	1,27 %	341	2,31 %	67	0,47 %
GUAINIA	425	0,12%	411	96,71 %	8	1,88 %	6	1,41 %	0	0,00 %
GUAVIARE	723	0,21%	709	98,06 %	3	0,41 %	9	1,24 %	2	0,28 %
HUILA	7.234	2,08%	7.159	98,96 %	22	0,30 %	51	0,71 %	2	0,03 %
LA GUAJIRA	2.587	0,74%	2.457	94,97 %	22	0,85 %	67	2,59 %	41	1,67 %
MAGDALENA	3.943	1,13%	3.880	98,40 %	10	0,25 %	36	0,91 %	17	0,44 %
META	5.513	1,58%	5.360	97,22 %	69	1,25 %	74	1,34 %	10	0,19 %
NARIÑO	6.120	1,76%	6.051	98,87 %	8	0,13 %	57	0,93 %	4	0,07 %

Sede Nacional / Regional	Total genera l	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
NORTE DE SANTANDER	6.364	1,83%	6.287	98,79 %	3	0,05 %	70	1,10 %	4	0,06 %
PUTUMAYO	1.809	0,52%	1.757	97,13 %	26	1,44 %	20	1,11 %	6	0,34 %
QUINDIO	2.853	0,82%	2.777	97,34 %	54	1,89 %	21	0,74 %	1	0,04 %
RISARALDA	6.173	1,77%	5.927	96,01 %	155	2,51 %	71	1,15 %	20	0,34 %
SAN ANDRES	235	0,07%	231	98,30 %	0	0,00 %	4	1,70 %	0	0,00 %
SANTANDER	8.117	2,33%	7.945	97,88 %	57	0,70 %	95	1,17 %	20	0,25 %
SEDE NACIONAL	141.927	40,73%	126.466	89,11 %	15.323	10,80 %	116	0,08 %	22	0,02 %
SUCRE	1.767	0,51%	1.710	96,77 %	9	0,51 %	34	1,92 %	14	0,82 %
TOLIMA	7.979	2,29%	7.855	98,45 %	14	0,18 %	90	1,13 %	20	0,25 %
VALLE DEL CAUCA	17.119	4,91%	16.511	96,45 %	165	0,96 %	287	1,68 %	156	0,94 %
VAUPES	162	0,05%	155	95,68 %	3	1,85 %	4	2,47 %	0	0,00 %
VICHADA	459	0,13%	421	91,72 %	11	2,40 %	15	3,27 %	12	2,85 %
Total general	348.449	100,00 %	326.963	93,83 %	17.411	5,00 %	3.257	0,93 %	818	0,23 %

Fuente: "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

En la tabla anterior se observa que el **93,83%** (326.963) de las peticiones fueron tramitadas acorde con los tiempos definidos, el **5,00%** (17.411) peticiones se respondieron fuera de términos, el **0,93%** (3.257) se observaron sin respuesta dentro de términos de Ley y el **0,23%** (818) fuera de términos de Ley con corte al 30/06/2026.

Tabla 17. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2025 y primer semestre 2026

2do. Semestre 2025					1er. Semestre 2026					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	366.513	100 %	346.820	94,63 %		348.449	100 %	330.220	94,77 %	0,15%

Fuente: Base "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS segundo semestre 2025

Comparando el primer semestre 2026 con el segundo semestre de 2025, se observó aumento porcentual del **0,15%** en la **oportunidad de trámite** de los **Derechos de Petición** presentando mejora en la oportunidad en comparación al semestre anterior.

Al verificar la oportunidad de respuesta a los **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** del primer semestre 2026 se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 18. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional primer semestre 2026

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 30/06/2026)		Petitionen que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
AMAZONAS	96	0,20%	85	88,54 %	9	9,38 %	2	2,08 %	0	0,00 %
ANTIOQUIA	2.907	6,05%	2.558	87,99 %	242	8,32 %	74	2,55 %	33	1,14 %
ARAUCA	348	0,72%	309	88,79 %	18	5,17 %	8	2,30 %	13	3,74 %
ATLANTICO	1.982	4,12%	1.910	96,37 %	27	1,36 %	35	1,77 %	10	0,50 %
BOGOTA	9.546	19,87%	9.161	95,97 %	41	0,43 %	284	2,98 %	60	0,63 %
BOLIVAR	1.068	2,22%	910	85,21 %	11	1,03 %	139	13,01 %	8	0,75 %
BOYACA	1.506	3,13%	1.456	96,68 %	6	0,40 %	38	2,52 %	6	0,40 %
CALDAS	1.192	2,48%	1.161	97,40 %	12	1,01 %	18	1,51 %	1	0,08 %
CAQUETA	445	0,93%	433	97,30 %	5	1,12 %	7	1,57 %	0	0,00 %
CASANARE	528	1,10%	519	98,30 %	2	0,38 %	6	1,14 %	1	0,19 %
CAUCA	900	1,87%	876	97,33 %	0	0,00 %	21	2,33 %	3	0,33 %
CESAR	704	1,47%	674	95,74 %	9	1,28 %	19	2,70 %	2	0,28 %
CHOCO	72	0,15%	71	98,61 %	0	0,00 %	1	1,39 %	0	0,00 %
CORDOBA	745	1,55%	661	88,72 %	19	2,55 %	13	1,74 %	52	6,98 %
CUNDINAMARCA	3.437	7,15%	3.221	93,72 %	127	3,70 %	70	2,04 %	19	0,55 %
GUAINIA	147	0,31%	133	90,48 %	8	5,44 %	6	4,08 %	0	0,00 %

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 30/06/2026)		Petitionen que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
GUAVIARE	269	0,56%	257	95,54 %	2	0,74 %	8	2,97 %	2	0,74 %
HUILA	1.709	3,56%	1.680	98,30 %	5	0,29 %	22	1,29 %	2	0,12 %
LA GUAJIRA	202	0,42%	185	91,58 %	2	0,99 %	6	2,97 %	9	4,46 %
MAGDALENA	912	1,90%	874	95,83 %	6	0,66 %	20	2,19 %	12	1,32 %
META	1.444	3,01%	1.357	93,98 %	47	3,25 %	36	2,49 %	4	0,28 %
NARIÑO	1.357	2,82%	1.322	97,42 %	4	0,29 %	30	2,21 %	1	0,07 %
NORTE DE SANTANDER	1.561	3,25%	1.518	97,25 %	3	0,19 %	36	2,31 %	4	0,26 %
PUTUMAYO	389	0,81%	366	94,09 %	11	2,83 %	8	2,06 %	4	1,03 %
QUINDIO	611	1,27%	561	91,82 %	42	6,87 %	8	1,31 %	0	0,00 %
RISARALDA	1.270	2,64%	1.146	90,24 %	79	6,22 %	31	2,44 %	14	1,10 %
SAN ANDRES	64	0,13%	63	98,44 %	0	0,00 %	1	1,56 %	0	0,00 %
SANTANDER	1.788	3,72%	1.691	94,57 %	32	1,79 %	50	2,80 %	15	0,84 %
SEDE NACIONAL	4.231	8,81%	4.142	97,90 %	13	0,31 %	75	1,77 %	1	0,02 %
SUCRE	396	0,82%	364	91,92 %	8	2,02 %	13	3,28 %	11	2,78 %
TOLIMA	2.641	5,50%	2.595	98,26 %	7	0,27 %	35	1,33 %	4	0,15 %
VALLE DEL CAUCA	3.393	7,06%	3.078	90,72 %	103	3,04 %	129	3,80 %	83	2,45 %
VAUPES	34	0,07%	27	79,41 %	3	8,82 %	4	11,76 %	0	0,00 %
VICHADA	157	0,33%	130	82,80 %	9	5,73 %	11	7,01 %	7	4,46 %
Total general	48.051	100,00 %	45.494	94,68 %	912	1,90 %	1264	2,63 %	381	0,79 %

Fuente: Base "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

La **Tabla 18**, muestra que frente a los **48.051 Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** recibidos en el primer semestre de 2026 **se dio trámite oportuno al 94,68%** (45.494); 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 primer semestre 2026 en relación con el segundo semestre 2025:

Tabla 19. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación con trámite a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2025 y primer semestre 2026

2do. Semestre 2025					1er. Semestre 2026					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		
	general		Cantidad	%		general		Cantidad	%	
	45,108	100,00%	41,664	92,36%		48.051	100,00%	45.494	94,68%	2,50%

Fuente: Base "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS segundo semestre 2025

Al comparar el primer semestre 2026 respecto al segundo semestre 2025, se presentó **incremento porcentual** del **2.50%** en la oportunidad del trámite a los *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite*, pasando del **92,36%** al **94.68%**, sin embargo, se mantuvo igual la cantidad de dependencias con inoportunidad.

IN046-PQRS-RC-SDG-NC04-26 Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite

Al verificar la Base de Datos denominada "OCI 1er semestre_2026", entregada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a la OCI, se encontró que en el PRIMER semestre de 2026 el **1,90%** (912) de los ***Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite***, se encontraban con registro de trámite fuera de término y el **0,79%** (381) se observaron sin respuesta fuera de términos de Ley con corte al 30/06/2026.

La falta de respuesta de fondo por parte de la Entidad a este tipo de peticiones en los términos de la Ley 1755 de 2015, puede conllevar a un incremento de acciones legales (tutelas, requerimientos de entes de control), así como reprocesos administrativos, insatisfacción de los usuarios y deterioro de la imagen institucional.

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 10 del 30/12/2025, numeral 5.11.2.

Lo anterior evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 03 y 04 producto de los informes de PQRS correspondientes al primer semestre de 2025 comunicado el 30/09/2025 y segundo semestre 2025 comunicado el 19/05/2026 respectivamente.

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:

Tabla 20. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2026

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petición con respuesta oportuna		Petición con respuesta fuera de término		Petición que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Petición que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	7	0,13%	7	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
ANTIOQUIA	318	5,83%	267	83,96 %	31	9,75 %	17	5,35 %	3	0,94 %
ARAUCA	12	0,22%	6	50,00 %	3	25,00 %	2	16,67 %	1	8,33 %
ATLANTICO	328	6,01%	317	96,65 %	7	2,13 %	3	0,91 %	1	0,30 %
BOGOTA	934	17,12%	878	94,00 %	3	0,32 %	53	5,67 %	0	0,00 %
BOLIVAR	211	3,87%	191	90,52 %	1	0,47 %	17	8,06 %	2	0,95 %
BOYACA	242	4,44%	230	95,04 %	1	0,41 %	11	4,55 %	0	0,00 %
CALDAS	211	3,87%	184	87,20 %	1	0,47 %	26	12,32 %	0	0,00 %
CAQUETA	61	1,12%	60	98,36 %	1	1,64 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CASANARE	23	0,42%	22	95,65 %	0	0,00 %	1	4,35 %	0	0,00 %
CAUCA	114	2,09%	109	95,61 %	1	0,88 %	4	3,51 %	0	0,00 %
CESAR	130	2,38%	130	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CHOCO	42	0,77%	42	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CORDOBA	126	2,31%	114	90,48 %	1	0,79 %	11	8,73 %	0	0,00 %
CUNDINAMARCA	298	5,46%	258	86,58 %	6	2,01 %	28	9,40 %	6	2,01 %

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Peticiónes que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
GUAINIA	3	0,05%	3	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
GUAVIARE	4	0,07%	4	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
HUILA	256	4,69%	244	95,31 %	0	0,00 %	12	4,69 %	0	0,00 %
LA GUAJIRA	378	6,93%	327	86,51 %	4	1,06 %	34	8,99 %	13	3,44 %
MAGDALENA	90	1,65%	84	93,33 %	1	1,11 %	3	3,33 %	2	2,22 %
META	78	1,43%	76	97,44 %	0	0,00 %	1	1,28 %	1	1,28 %
NARIÑO	218	4,00%	207	94,95 %	0	0,00 %	9	4,13 %	2	0,92 %
NORTE DE SANTANDER	128	2,35%	117	91,41 %	0	0,00 %	11	8,59 %	0	0,00 %
PUTUMAYO	37	0,68%	33	89,19 %	2	5,41 %	2	5,41 %	0	0,00 %
QUINDIO	47	0,86%	45	95,74 %	0	0,00 %	2	4,26 %	0	0,00 %
RISARALDA	165	3,02%	150	90,91 %	6	3,64 %	9	5,45 %	0	0,00 %
SAN ANDRES	5	0,09%	5	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
SANTANDER	313	5,74%	299	95,53 %	2	0,64 %	11	3,51 %	1	0,32 %
SEDE NACIONAL	150	2,75%	143	95,33 %	0	0,00 %	7	4,67 %	0	0,00 %
SUCRE	111	2,03%	101	90,99 %	0	0,00 %	8	7,21 %	2	1,80 %
TOLIMA	116	2,13%	110	94,83 %	2	1,72 %	4	3,45 %	0	0,00 %
VALLE DEL CAUCA	291	5,33%	262	90,03 %	6	2,06 %	18	6,19 %	5	1,72 %
VAUPES	2	0,04%	2	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
VICHADA	7	0,13%	7	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Total general	5.456	100,00 %	5.034	92,27 %	79	1,45 %	304	5,57 %	39	0,71 %

Fuente: Base "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

En la **Tabla 20**, se observa que de los **5.456 Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos durante el primer semestre 2026 se dio **trámite oportuno** al **92,27%** (5.034). En color azul se resaltan las Regionales que registraron respuesta oportuna al **100%**.

No obstante, el **1,45%** (79) peticiones se respondieron fuera de términos y el **0,71%** (39) se observaron **sin respuesta fuera de término** con corte al 30/06/2026 en las Regionales resaltadas en amarillo de la tabla 20.

A continuación, se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre el primer semestre 2026 y el segundo semestre 2025 para este tipo de petición:

Tabla 21. Comparativo número de Derechos de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2026 y segundo semestre 2025

2do. semestre 2025				1er. semestre 2026				Variación %
Sede Nal/Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna	Sede Nal/Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna	
			Cantidad %				Cantidad %	
	3,881	100,0%	3,738 96,32%		5.456	100%	5.034 92,27%	-4,20%

Fuente: Base "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS segundo semestre 2025

Comparando el primer semestre de 2026 respecto al segundo semestre de 2025, se presentó disminución porcentual del **4.20%** en la oportunidad del trámite a los derechos de petición **Atención por Ciclos de Vida y Nutrición**, dado que pasó del **96.32%** al **92.27%**.

IN046-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 1er semestre_2026", entregado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía que, para el primer semestre de 2026, el **1,45%** (79) de las peticiones registraron respuesta fuera de término de Ley y el **0,71%** (39) estaban sin respuesta fuera de términos con corte al 30/06/2026. Las regionales Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cauca, Córdoba, Cundinamarca, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Putumayo, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y Valle del Cauca presentaron inoportunidad en el trámite de este tipo de peticiones. (resaltadas en amarillo). (ver tabla 20).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 45 de 143

Lo anterior, puede afectar la imagen institucional frente a usuarios de los programas de las Direcciones de Primera Infancia, Infancias y Adolescencias, Familia, Comunidades y Pueblos, Protección Especial y Nutrición, y aumentar las acciones judiciales o constitucionales en contra de la entidad.

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 10 del 31/12/2025, numeral 5.11.3.

Lo descrito muestra **recurrencia de la No Conformidad No. 04 y 05 Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** producto de los informes de PQRS correspondientes al primer semestre de 2025 comunicado el 30/09/2025 y segundo semestre 2025 comunicado el 19/05/2026 respectivamente.

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

Tabla 22. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – primer semestre 2026

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	3	0,09%	1	33,33%	1	33,33%	1	33,33%	0	0,00%
ANTIOQUIA	255	7,58%	226	88,63%	15	5,88%	9	3,53%	5	1,96%
ARAUCA	12	0,36%	9	75,00%	0	0,00%	1	8,33%	2	16,67%
ATLANTICO	145	4,31%	130	89,66%	8	5,52%	6	4,14%	1	0,69%
BOGOTA	435	12,93%	403	92,64%	1	0,23%	31	7,13%	0	0,00%
BOLIVAR	111	3,30%	99	89,19%	0	0,00%	10	9,01%	2	1,80%
BOYACA	127	3,78%	122	96,06%	1	0,79%	4	3,15%	0	0,00%
CALDAS	171	5,08%	165	96,49%	0	0,00%	6	3,51%	0	0,00%
CAQUETA	58	1,72%	58	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CASANARE	38	1,13%	35	92,11%	0	0,00%	3	7,89%	0	0,00%
CAUCA	77	2,29%	74	96,10%	0	0,00%	2	2,60%	1	1,30%

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Peticiónes que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
CESAR	77	2,29%	75	97,40%	0	0,00%	2	2,60%	0	0,00%
CHOCO	33	0,98%	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	98	2,91%	86	87,76%	1	1,02%	11	11,22%	0	0,00%
CUNDINAMARCA	214	6,36%	189	88,32%	8	3,74%	16	7,48%	1	0,47%
GUAINIA	2	0,06%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
GUAVIARE	4	0,12%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
HUILA	110	3,27%	104	94,55%	0	0,00%	6	5,45%	0	0,00%
LA GUAJIRA	61	1,81%	58	95,08%	0	0,00%	3	4,92%	0	0,00%
MAGDALENA	97	2,88%	92	94,85%	0	0,00%	5	5,15%	0	0,00%
META	61	1,81%	57	93,44%	0	0,00%	3	4,92%	1	1,64%
NARIÑO	103	3,06%	100	97,09%	0	0,00%	3	2,91%	0	0,00%
NORTE DE SANTANDER	94	2,79%	88	93,62%	0	0,00%	6	6,38%	0	0,00%
PUTUMAYO	24	0,71%	23	95,83%	0	0,00%		0,00%	1	4,17%
QUINDIO	45	1,34%	42	93,33%	1	2,22%	2	4,44%	0	0,00%
RISARALDA	62	1,84%	54	87,10%	4	6,45%	4	6,45%	0	0,00%
SAN ANDRES	3	0,09%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SANTANDER	204	6,06%	189	92,65%	3	1,47%	9	4,41%	3	1,47%
SEDE NACIONAL	170	5,05%	160	94,12%	0	0,00%	10	5,88%	0	0,00%
SUCRE	55	1,63%	50	90,91%	0	0,00%	5	9,09%	0	0,00%
TOLIMA	152	4,52%	147	96,71%	0	0,00%	5	3,29%	0	0,00%
VALLE DEL CAUCA	256	7,61%	228	89,06%	10	3,91%	17	6,64%	1	0,39%
VAUPES	2	0,06%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
VICHADA	5	0,15%	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	3.364	100,00%	3.112	92,51%	54	1,61%	180	5,35%	18	0,54%

Fuente: Base "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

En la **tabla 22** se observa que **de los 3,364 Derechos de Petición – Reclamos** recibidos en el primer semestre de 2026 a nivel Nacional el **92,51%**

(3,112) fueron tramitados oportunamente (resaltadas en azul) en las siguientes Regionales: *Caquetá, Choco, Guainía, Guaviare, San Andres y Vaupés*. Así mismo, se identificaron 180 peticiones (1.61%) que no registraban respuesta al 30/06/2026 encontrándose dentro de los términos para dar respuesta.

En la siguiente tabla se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre el segundo semestre 2025 y el primer semestre 2026 para este tipo de petición:

Tabla 23. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2025 y primer semestre 2026

2do. Semestre 2025					1er. Semestre 2026					Variación
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	3,787	100,00%	3,613	95,41%		3,364	100,00%	3,112	92,51%	-3,04%

Fuente: "Base "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS segundo semestre 2025"

Comparado el primer semestre de 2026 frente al segundo semestre 2025, se observó una **disminución** porcentual del **3.04%** en la oportunidad del trámite de **Derechos de Petición – Reclamos**, pasando del **95,41%** al **92,51%**.

IN046-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 primer semestre de 2026, mediante revisión de la Base de Datos denominada *Base "OCI 1er semestre_2026"*, entregada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a la OCI, se encontró que el **1,61%** (54) **Reclamos** se encontraban registrados con respuestas fuera de término legal y el **0,54%** (18) peticiones estaban sin respuesta fuera de términos con corte al 30/06/2026; las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad son: *Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Cauca, Cordoba, Cundinamarca, Meta, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Valle del Cauca y Vichada* (Ver tabla 22).

Lo cual puede conllevar a que no se verifiquen a tiempo las presuntas irregularidades o el incumplimiento de obligaciones contractuales en los programas y servicios al ICBF, generando situaciones de amenaza o vulneración

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 48 de 143

en contra de los derechos de la niñez y adolescencia y que se expongan dentro de los programas o servicios que presta la entidad.

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 10 del 31/12/2025, numeral 5.11.5.

Lo anterior evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 06. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos producto de los informes de PQRS correspondientes al primer semestre de 2025 comunicado el 30/09/2025 y segundo semestre de 2025 notificado el 19/05/2026.

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

Tabla 24. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2026

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	7	0,27%	7	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
ANTIOQUIA	203	7,97%	169	83,25 %	13	6,40 %	18	8,87 %	3	1,48 %
ARAUCA	14	0,55%	9	64,29 %	0	0,00 %	2	14,29 %	3	21,43 %
ATLANTICO	98	3,85%	88	89,80 %	3	3,06 %	6	6,12 %	1	1,02 %
BOGOTA	606	23,78%	561	92,57 %	2	0,33 %	38	6,27 %	5	0,83 %
BOLIVAR	33	1,30%	27	81,82 %	0	0,00 %	5	15,15 %	1	3,03 %
BOYACA	63	2,47%	54	85,71 %	0	0,00 %	7	11,11 %	2	3,17 %
CALDAS	36	1,41%	33	91,67 %	0	0,00 %	3	8,33 %	0	0,00 %
CAQUETA	20	0,78%	18	90,00 %	1	5,00 %	1	5,00 %	0	0,00 %
CASANARE	19	0,75%	18	94,74 %	0	0,00 %	1	5,26 %	0	0,00 %
CAUCA	34	1,33%	31	91,18 %	0	0,00 %	3	8,82 %	0	0,00 %
CESAR	43	1,69%	41	95,35 %	0	0,00 %	2	4,65 %	0	0,00 %
CHOCO	2	0,08%	2	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Peticiónes que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
CORDOBA	26	1,02%	23	88,46 %	0	0,00 %	3	11,54 %	0	0,00 %
CUNDINAMARCA	108	4,24%	87	80,56 %	3	2,78 %	16	14,81 %	2	1,85 %
GUAINIA	6	0,24%	6	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
GUAVIARE	71	2,79%	67	94,37 %	0	0,00 %	4	5,63 %	0	0,00 %
HUILA	20	0,78%	15	75,00 %	1	5,00 %	3	15,00 %	1	5,00 %
LA GUAJIRA	34	1,33%	31	91,18 %	0	0,00 %	3	8,82 %	0	0,00 %
MAGDALENA	55	2,16%	52	94,55 %	0	0,00 %	3	5,45 %	0	0,00 %
META	54	2,12%	48	88,89 %	0	0,00 %	6	11,11 %	0	0,00 %
NARIÑO	40	1,57%	36	90,00 %	0	0,00 %	4	10,00 %	0	0,00 %
NORTE DE SANTANDER	29	1,14%	24	82,76 %	2	6,90 %	2	6,90 %	1	3,45 %
PUTUMAYO	22	0,86%	17	77,27 %	1	4,55 %	4	18,18 %	0	0,00 %
QUINDIO	41	1,61%	34	82,93 %	3	7,32 %	2	4,88 %	2	4,88 %
RISARALDA	6	0,24%	5	83,33 %	0	0,00 %	1	16,67 %	0	0,00 %
SAN ANDRES	77	3,02%	66	85,71 %	3	3,90 %	8	10,39 %	0	0,00 %
SANTANDER	542	21,27%	534	98,52 %	0	0,00 %	8	1,48 %	0	0,00 %
SEDE NACIONAL	17	0,67%	17	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
SUCRE	60	2,35%	58	96,67 %	0	0,00 %	2	3,33 %	0	0,00 %
TOLIMA	156	6,12%	140	89,74 %	4	2,56 %	11	7,05 %	1	0,64 %
VALLE DEL CAUCA	2	0,08%	2	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
VICHADA	4	0,16%	2	50,00 %	0	0,00 %	1	25,00 %	1	25,00 %
Total general	2.548	100,00 %	2.322	91,13 %	36	1,41 %	167	6,55 %	23	0,90 %

Fuente: "Base "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

De la tabla anterior, se puede analizar que de los **2,548 Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el primer semestre de 2026 el **91,13%** (2,322) fueron tramitadas dentro de los términos legalmente definidos, regionales resaltadas en azul, el **1,41%** (36) peticiones fueron respondidas fuera de los términos de

Ley y el **0,90%** (23) fueron peticiones sin respuesta fuera del término legal establecido con corte al 30/06/2026; las regionales que contribuyeron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caquetá, Cundinamarca, Huila, Norte De Santander, Putumayo, Quindío, San Andres, Tolima y Vichada.

A continuación, se presenta el **comparativo de respuesta oportuna** entre el segundo semestre 2025 y el primer semestre 2026 para este tipo de petición:

Tabla 25. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2025 y primer semestre 2026

2do. Semestre 2025					1er. Semestre 2026					Variación
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	2,107	100,00%	2,016	95,68%		2,548	100,00%	2,016	91,13%	-4,76%

Fuente: "Base "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS segundo semestre 2025

De acuerdo con el resultado del primer semestre 2026 respecto al segundo semestre de 2025 se observó **disminución** porcentual del **4.76%** en la oportunidad del trámite para este tipo de petición pasando del **95,68%** al **91.13%**.

IN046-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 primer semestre 2026 según revisión de la Base de Datos denominada *Base "OCI 1er semestre_2026"*, entregada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a la OCI, se encontró que el **1,41%** (36) peticiones se respondieron fuera de los términos legales establecidos y el **0,90%** (23) quejas se encontraban registradas sin respuesta fuera del término de Ley con corte al 30/06/2026, ver regionales resaltadas en amarillo en la tabla 24.

Lo que puede conllevar a que no se revise en términos las posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y contratistas, afectando la imagen institucional respecto a conductas personales, acoso laboral,

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 51 de 143

actuaciones dentro de los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos y maltrato al ciudadano entre otros.

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 10 del 31/12/2025, numeral 5.11.4.

Por otra parte, se muestra el resultado de la verificación realizada por parte de la OCI en la oportunidad del trámite de las peticiones **Inobservancia de Derechos**, pese a que no se reportaron por parte de la Dirección de Protección Especial:

Tabla 26. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – primer semestre 2026

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	1	0,08%	1	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	75,00 %
ANTIOQUIA	53	4,29%	49	92,45 %	2	3,77 %	1	1,89 %	1	38,18 %
ARAUCA	8	0,65%	8	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	25,00 %
ATLANTICO	28	2,27%	28	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	13,79 %
BOGOTA	194	15,72%	184	94,85 %	1	0,52 %	9	4,64 %	0	36,43 %
BOLIVAR	76	6,16%	74	97,37 %	0	0,00 %	1	1,32 %	1	37,21 %
BOYACA	32	2,59%	32	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	14,29 %
CALDAS	11	0,89%	11	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	26,92 %
CAQUETA	5	0,41%	5	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CASANARE	24	1,94%	23	95,83 %	0	0,00 %	1	4,17 %	0	42,86 %
CAUCA	39	3,16%	39	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	13,51 %
CESAR	21	1,70%	19	90,48 %	0	0,00 %	2	9,52 %	0	17,86 %
CHOCO	6	0,49%	5	83,33 %	0	0,00 %	1	16,67 %	0	50,00 %
CORDOBA	40	3,24%	36	90,00 %	0	0,00 %	3	7,50 %	1	2,63 %

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
CUNDINAMARCA	86	6,97%	80	93,02 %	2	2,33 %	2	2,33 %	2	14,46 %
GUAINIA	24	1,94%	24	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	80,00 %
HUILA	3	0,24%	3	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	5,41 %
LA GUAJIRA	34	2,76%	34	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	46,67 %
MAGDALENA	58	4,70%	53	91,38 %	0	0,00 %	0	0,00 %	5	0,00 %
META	64	5,19%	62	96,88 %	0	0,00 %	1	1,56 %	1	12,50 %
NARIÑO	48	3,89%	45	93,75 %	0	0,00 %	3	6,25 %	0	26,32 %
NORTE DE SANTANDER	71	5,75%	67	94,37 %	0	0,00 %	4	5,63 %	0	11,54 %
PUTUMAYO	55	4,46%	55	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	50,00 %
QUINDIO	6	0,49%	6	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	20,00 %
RISARALDA	6	0,49%	6	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	7,41 %
SAN ANDRES	23	1,86%	13	56,52 %	10	43,48 %	0	0,00 %	0	50,00 %
SANTANDER	2	0,16%	2	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	7,14 %
SEDE NACIONAL	33	2,67%	30	90,91 %	1	3,03 %	2	6,06 %	0	40,00 %
SUCRE	7	0,57%	7	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
TOLIMA	74	6,00%	72	97,30 %	0	0,00 %	2	2,70 %	0	9,09 %
VALLE DEL CAUCA	94	7,62%	84	89,36 %	2	2,13 %	1	1,06 %	7	36,71 %
VAUPES	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
VICHADA	8	0,65%	7	87,50 %	0	0,00 %	1	12,50 %	0	10,00 %
Total general	1.234	100,00 %	1.164	94,33 %	18	1,46 %	34	2,76 %	18	1,46 %

Fuente: "Base "OCI 1er semestre_2026" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

En la tabla anterior, se encontró que de las 1.234 **peticiones Inobservancia de Derechos** registradas en SIM el **94,33%** (1.164) se respondieron en el tiempo establecido; no obstante, el **1,46%** (18) peticiones fueron respondidas fuera de los términos de Ley y el **1,46%** (18) se observaron sin respuesta fuera del término legal establecido con corte al 30/06/2026.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 53 de 143

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 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.

IN046-PQRS- SDG-NC08-26 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 Relación con la Ciudadanía ICBF en la base de datos denominada "OCI 1er semestre_2026", se observó en el primer semestre 2026 que del **100%** (1.234) el **1,46%** (18) peticiones registran sin respuesta y **1,46%** (18) peticiones con respuesta fuera de los términos de ley (10 días) establecidos, lo anterior con corte al 30/06/2026. (regionales resaltadas en amarillo en la tabla 26).

Este escenario puede ocasionar el incremento de los incumplimientos, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, los actores del Sistema Nacional de Discapacidad, los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en pro de la garantía de los derechos de la niñez y adolescencia.

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 10 del 31/12/2025, numeral 5.11.9.

Lo anterior, **evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 02 y 03** (Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos) producto de los

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 54 de 143

informes de PQRS correspondientes al primer y segundo semestre 2025 notificados el 30/09/2025 y 19/05/2026 respectivamente.

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 – primer semestre 2026

Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta dentro de términos de Ley (al 30/06/2026)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
AMAZONAS	82	0.46%	81	98.78 %	1	1.22 %	0	0.00 %	0	0.00 %
ANTIOQUIA	1,216	6.76%	1,211	99.59 %	0	0.00 %	0	0.00 %	5	0.41 %
ARAUCA	234	1.30%	233	99.57 %	1	0.43 %	0	0.00 %	0	0.00 %
ATLANTICO	479	2.66%	476	99.37 %	0	0.00 %	0	0.00 %	3	0.63 %
BOGOTA	1,954	10.87%	1,946	99.59 %	8	0.41 %	0	0.00 %	0	0.00 %
BOLIVAR	606	3.37%	606	100.0 0%	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
BOYACA	783	4.35%	782	99.87 %	1	0.13 %	0	0.00 %	0	0.00 %
CALDAS	394	2.19%	393	99.75 %	0	0.00 %	0	0.00 %	1	0.25 %
CAQUETA	249	1.38%	249	100.0 0%	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
CASANARE	189	1.05%	189	100.0 0%	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
CAUCA	661	3.68%	660	99.85 %	0	0.00 %	0	0.00 %	1	0.15 %
CESAR	727	4.04%	726	99.86 %	1	0.14 %	0	0.00 %	0	0.00 %
CHOCO	316	1.76%	316	100.0 0%	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
CORDOBA	732	4.07%	732	100.0 0%	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
CUNDINAMARCA	1,416	7.88%	1,409	99.51 %	6	0.42 %	0	0.00 %	1	0.07 %
GUAINIA	102	0.57%	102	100.0 0%	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
GUAVIARE	155	0.86%	143	92.26 %	12	7.74 %	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 30/06/2026)		Peticiones que registran sin respuesta fuera de términos de Ley (al 30/06/2026)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
HUILA	477	2.65%	476	99.79 %	1	0.21 %	0	0.00 %	0	0.00 %
LA GUAJIRA	263	1.46%	226	85.93 %	3	1.14 %	7	2.66 %	27	10.27 %
MAGDALENA	488	2.71%	487	99.80 %	1	0.20 %	0	0.00 %	0	0.00 %
META	541	3.01%	541	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
NARIÑO	726	4.04%	726	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
NORTE DE SANTANDER	762	4.24%	762	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
PUTUMAYO	356	1.98%	356	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
QUINDIO	180	1.00%	180	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
RISARALDA	489	2.72%	480	98.16 %	9	1.84 %	0	0.00 %	0	0.00 %
SAN ANDRES	103	0.57%	103	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
SANTANDER	928	5.16%	919	99.03 %	3	0.32 %	0	0.00 %	6	0.65 %
SUCRE	187	1.04%	187	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
TOLIMA	718	3.99%	712	99.16 %	6	0.84 %	0	0.00 %	0	0.00 %
VALLE DEL CAUCA	1,256	6.99%	1,245	99.12 %	10	0.80 %	0	0.00 %	1	0.08 %
VAUPES	93	0.52%	93	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %
VICHADA	118	0.66%	117	99.15 %	0	0.00 %	0	0.00 %	1	0.85 %
Total general	17,980	100.00 %	17,864	99.35 %	63	0.35 %	7	0.04 %	46	0.26 %

Fuente: "BDD_presencia_1er semestre 2026_" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF

Según la información de la **tabla 27**, se concluye que del **100%** (17,980) peticiones el **99,35%** (17,864) fueron gestionadas para trámite con la generación de la boleta en el SEAC en los tiempos de Ley. El **0.35%** (63) fueron registradas fuera de término y el **0,26%** (46) se encuentra sin respuesta fuera del término legal establecido con corte al 30/06/2026.

A continuación, se presenta el **comparativo de gestión oportuna** entre el segundo semestre 2025 y primer semestre de 2026 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 semestre 2026 vs segundo semestre 2025

2do. Semestre 2025					1er. Semestre 2026					Variación
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	18,909	100,0 %	18,738	99,10 %		17,980	100,00 %	17,864	99,35 %	0.26%

Fuente: "BDD_presencia_1er semestre 2026_" suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF e Informe PQRS segundo semestre 2025.

De acuerdo con el resultado del primer semestre 2026 respecto al segundo semestre de 2025 se observó **aumento** porcentual del **0.26%** en la oportunidad del trámite para este tipo de petición pasando del **99,10%** al **99,35%**.

Puesto que este tipo de petición está relacionado con la prestación de un servicio de proceso de acompañamiento participativo y promoción y fortalecimiento de las capacidades de las familias y comunidades para gestionar sus recursos frente a situaciones de crisis y conflicto, la respuesta de fondo al petitionario 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.

IN046-PQRS-DFyC-SDG-NC09-26 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 primer semestre 2026 según revisión de la Base de Datos denominada "BDD_presencia_1er semestre 2026_", suministrada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a la OCI, se encontró que el **0,35%** (63) **peticiones** fueron gestionadas fuera de los términos de Ley y el **0,26%** (46) se encontraban sin respuesta fuera del plazo legal establecido al 30/06/2026; las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Boyacá, Caldas, Cauca, Cesar, Cundinamarca, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Risaralda, Santander, Tolima, Valle del Cauca, Vichada.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 57 de 143

La falta de oportunidad en la gestión de este tipo de petición puede generar atención tardía a situaciones de crisis, conflictos familiares, competencias parentales, entre otras, generando riesgo de amenaza o vulneración de los derechos de la niñez y adolescencia.

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 10 del 31/12/2025, numeral 5.11.11. Guía operativa del Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios Versión 2 del 19/12/2025, numeral 5.5

5.4 Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre de 2026

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 primer semestre de 2026.

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 primer semestre del 2026 según lo informado en el memorando radicado No: 20261250000097863 del 23/07/2026 Asunto: "Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2026".

Respecto a los mecanismos de seguimiento y control implementados en las regionales que presentaron No Conformidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos con base en los resultados del informe del segundo semestre del 2025, la DRC reportó:

"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 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 fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano, y adicionalmente se remite copia de esta alerta a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para que nos apoyen en el fomento del respeto a las normas vigentes" ...

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 58 de 143

Revisadas las evidencias aportadas en el "ANEXO 3 CORREOS PARA OCDI" subcarpeta "Correos_OCDI", se identificaron carpetas correspondientes a los meses de enero a junio de 2026 cada una con dos correos electrónicos "Reporte Regional PQRS fuera de términos - 2026" y "_Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - 2026" remitidos a las Regionales, Directores Nacionales y Jefes de Oficina en la Sede Nacional. Mediante los cuales se **generaron alertas** de acuerdo con el reporte consolidado de las peticiones a su cargo.

Adicionalmente, para el primer semestre del 2026 se reportó que se adelantaron diferentes actividades y estrategias de fortalecimiento a nivel nacional para el adecuado registro, direccionamiento y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias a través de los siguientes mecanismos:

- 1. Estrategia de Alertas y Seguimientos.**
- 2. Estrategia de Apropiación del Conocimiento.**
- 3. Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.**

De acuerdo con lo anterior, la OCI realizó la verificación de las evidencias aportadas en la carpeta "ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y APROPIACIÓN DE CONOCIMIENTO" y las subcarpetas correspondientes a cada uno de los mecanismos citados, las cuales se detallan a continuación:

1. Estrategia de Alertas y Seguimientos

La Dirección de Relación con la Ciudadanía indicó que se han establecido estrategias para informar a las dependencias y regionales las peticiones que tienen a su cargo, además, realiza seguimientos frente a la calidad del registro en SIM y la respuesta a los peticionarios con el fin de dar cumplimiento dentro de los términos y las condiciones establecidas por la Ley 1755 de 2015. Se aportaron evidencias en la ruta mencionada las cuales se relacionan dentro de la siguiente tabla.

Tabla 29. Estrategia de Alertas Tempranas para el primer semestre 2026

Mecanismos	Acciones adelantadas
Alertas Peticiones Creadas sin Direccionamiento	-Al respecto se registró en el menorando No: 20261250000097863 "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". La OCI verificó de forma aleatoria los soportes aportados para el primer semestre de 2026: Evidencia: Carpeta "CREADAS" con subcarpetas de los meses de enero a junio de 2026. Enero: Contiene 51 archivos, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se tomó una muestra aleatoria de 5 archivos: "ANTIOQUIA - ALERTA PETICIONES CREADAS (8)", "BOYACÁ - ALERTA PETICIONES CREADAS (16)", "QUINDIO - ALERTA PETICIONES CREADAS", "SANTANDER - ALERTA PETICIONES CREADAS (17)" y "VALLE DEL CAUCA - ALERTA PETICIONES CREADAS (1)". Febrero: Carpeta que incluye 43 soportes, de los cuales se revisó una muestra aleatoria de 4: "BOGOTÁ - ALERTA PETICIONES CREADAS (2)", "GUAVIARE - ALERTA PETICIONES CREADAS", "REGIONAL BOLÍVAR - ALERTA PETICIONES CREADAS" y "REGIONAL CAUCA - ALERTA PETICIONES CREADAS". Marzo: Incluye 42 archivos tipo msg, enviados a las regionales, de los cuales se muestrearon 4 correos electrónicos: "ARAUCA - ALERTA PETICIONES CREADAS (7)", "CASANARE - ALERTA PETICIONES CREADAS (1)", "LA GUAJIRA - ALERTA PETICIONES CREADAS - SOLICITUD APERTURA SALIDA NO CONFORME" y "REGIONAL MAGDALENA - ALERTA PETICIONES CREADAS". Abril: Carpeta con 52 archivos correspondientes a correos electrónicos remitidos a las regionales, de los cuales se revisaron 5 de forma aleatoria: "CHOCO - ALERTA PETICIONES CREADAS", "CÓRDOBA - ALERTA PETICIONES CREADAS (22)", "REGIONAL CALDAS - ALERTA PETICIONES CREADAS_", "REGIONAL META - ALERTA PETICIONES CREADAS (8)" y "SAN ANDRÉS - ALERTA PETICIONES CREADAS (4)". Mayo: Contiene 67 archivos tipo .msg de los cuales se verificaron 7 correos electrónicos aleatoriamente: AMAZONAS - ALERTA PETICIONES CREADAS", "ATLÁNTICO - ALERTA PETICIONES CREADAS", "CUNDINAMARCA - ALERTA PETICIONES CREADAS (1)", "NARIÑO - ALERTA PETICIONES CREADAS (21)" "NORTE DE SANTANDER - ALERTA PETICIONES CREADAS", "TOLIMA - ALERTA PETICIONES CREADAS (9)" y "VICHADA - ALERTA PETICIONES CREADAS" Junio: Incluye 86 correos electrónicos enviados a las regionales, de los cuales se revisaron de forma aleatoria 8 correos: "BOGOTÁ - ALERTA PETICIONES CREADAS (29)", "CAQUETÁ - ALERTA PETICIONES CREADAS", "CESAR - ALERTA PETICIONES CREADAS", "HUILA - ALERTA PETICIONES CREADAS", "PUTUMAYO - ALERTA PETICIONES CREADAS", "REGIONAL GUAINIA - ALERTA PETICIONES CREADAS_", "REGIONAL RISARALDA - ALERTA PETICIONES CREADAS" y "REGIONAL SUCRE - ALERTA PETICIONES CREADAS_". Fuente: Ruta SharePoint FS_AAC - Documentos - CREADAS - Todos los documentos



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 60 de
143

Mecanismos	Acciones adelantadas
Alertas Petitionen Creadas sin Direccionamiento	Realizada la verificación, se observó que se generaron alertas desde la Dirección de Relación con la Ciudadanía a las Regionales de las peticiones creadas sin direccionar, las cuales se comunicaron 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	- En el <i>Reporte de Anexos</i>, se indicó: "Se remite a los enlaces de Relación con la Ciudadanía en las regionales de manera semanal, el reporte de anexos ingresados en la herramienta tecnológica SIM, lo anterior para que la información allegada sea tomada 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 revisión de los archivos para el primer semestre de 2026 tomando una muestra aleatoria. Evidencia: Carpeta "ANEXOS" con subcarpetas correspondientes a cada uno de los meses de enero a junio de 2026 Enero: Contiene 49 archivos correspondientes a correos electrónicos de los cuales se verificaron 5 archivos: "RE_Reporte anexos regional Cauca del 22 al 31 de Diciembre 2025", "Reporte anexos regional Caldas del 01 al 20 de enero de 2026", "Reporte anexos regional Choco del 22 al 31 de Diciembre 2025", "Reporte anexos regional Cundinamarca del 22 al 31 de diciembre 2025" y "Reporte anexos regional Vichada del 21 al 20 de enero 2025". Febrero: Carpeta sin documentos. Marzo: Incluye 32 archivos tipo .msg, enviados a las Regionales, se analizaron 5 correos: "Reporte anexos regional Atlántico del 21 de enero al 28 de febrero 2026", "Reporte anexos regional Caquetá del 21 de enero al 28 de febrero 2026" y "Reporte anexos regional Vichada del 21 de enero al 28 de febrero 2026 (1)". Abril: Carpeta con 65 correos electrónicos enviados a las regionales de los cuales se revisaron 7 archivos: "Reporte anexos regional Amazonas del 01 al 15 de abril 2026", "Reporte anexos regional Arauca del 01 al 31 de marzo 2026", "Reporte anexos regional Córdoba del 01 al 15 de abril de 2026", "Reporte anexos regional Meta del 01 al 31 de marzo 2026", "Reporte anexos regional San Andrés del 01 al 31 de Marzo del 2026", "Reporte anexos regional Sucre del 01 al 31 de marzo de 2026" y "Reporte anexos regional Vaupés del 01 al 15 de abril de 2026". Mayo: Contiene 58 archivos de los cuales se verificaron 6: "Reporte anexos regional Antioquia del 16 al 30 de abril 2026", "Reporte anexos regional Boyacá del 01 al 27 de mayo de 2026", "Reporte anexos regional Caldas del 16 al 30 de abril de 2026", "Reporte anexos regional Huila del 16 al 30 de abril 2026", "Reporte anexos regional La Guajira del 16 al 30 de Abril del 2026" y "Reporte anexos regional Putumayo del 16 al 30 de Abril del 2026". Junio: Incluye 70 correos enviados a las regionales, de los cuales se muestrearon 7 archivos: "Reporte anexos regional Bolívar del 01 al 17 de junio 2026", "Reporte anexos regional Casanare del 01 al 17 de Junio del 2026", "Reporte anexos regional



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 61 de
143

Mecanismos	Acciones adelantadas
Reportes Anexos a las Peticiones	<i>Guaviare del 01 al 15 de junio de 2026", "Reporte anexos regional Magdalena del 01 al 17 de Junio del 2026", "Reporte anexos regional Nariño del 01 al 17 de Junio del 2026", "Reporte anexos regional Risaralda del 01 al 15 de junio de 2026" y "Reporte anexos regional Valle del Cauca del 28 al 31 de mayo 2026".</i> Fuente: Ruta SharePoint <i>FS AAC - Documentos - ANEXOS - Todos los documentos</i> Verificados los archivos dispuestos en la ruta por la Dirección de Relación con la Ciudadanía, se evidenció que se generaron reportes a las regionales respecto a los anexos ingresados de peticiones registradas en la herramienta tecnológica SIM, durante el semestre. No obstante, no se identificaron soportes de acciones realizadas en febrero, se recomienda, establecer estrategias para el cumplimiento mensual, previendo situaciones que puedan afectar la ejecución.
Informe preventivo Indicador DP y SEAC	- Al respecto la DRC reportó "Se remite a los enlaces de Relación con la Ciudadanía en las 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."; La OCI verificó los archivos dispuestos en la carpeta "ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y APROPIACIÓN DE CONOCIMIENTO": Evidencia: Carpeta "SEGUIMIENTO INDICADORES" en la cual se ubican las subcarpetas del primer semestre 2026. Enero: Contiene 3 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados: "🔴 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO DICIEMBRE I - 2025 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20260107" y "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20260128". Febrero: Disponen 5 correos electrónicos enviados a las regionales con asunto: "🟡 INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Enero - 2026 (PRELIMINAR)", "🔴 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO DICIEMBRE II - 2025 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)", "🟡 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO DICIEMBRE II - 2025 (PRELIMINAR)", "🔴 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ENERO - 2026 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" y "🟢 Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información - Diciembre 2025". Marzo: Carpeta con 5 correos electrónicos: "🟡 INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Febrero- 2026 (PRELIMINAR)", "🔴 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO FEBRERO - 2026 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)", "🟢 Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información - Enero 2026" y "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20260304".

Mecanismos	Acciones adelantadas
Informe preventivo Indicador DP y SEAC	Abril: Contiene 2 archivos de correos electrónicos enviados a las regionales: "📄 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MARZO - 2026 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" y "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20250429". Mayo: Incluye 4 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos: "📄 INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Abril - 2026 (PRELIMINAR)", "📄 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ABRIL - 2026 (FINAL)", "📄 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ABRIL- 2026 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" y "📄 Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información - Marzo 2026". Junio: Carpeta con 5 correos electrónicos, remitidos a las regionales: "📄 INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA mayo- 2026 (PRELIMINAR)", "📄 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MAYO- 2026 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20250624" y "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20250701". Fuente: Ruta SharePoint FS AAC - Documentos - SEGUIMIENTO INDICADORES - Todos los documentos Revisados los archivos aportados, se identificó que se generó el informe preventivo de indicadores del Proceso de Relación con el Ciudadano, según el tipo de petición <i>Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Presencia para la convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios, Información y Orientación con Trámite</i> motivo "Agendamiento charla legal informativa de adopciones" con cita asignada en el aplicativo SEAC.
Seguimientos preventivos áreas de la Sede Nacional	- La Dirección de Relación con la Ciudadanía 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 revisión de los archivos aportados tomando una muestra aleatoria de los meses del primer semestre 2026: Evidencia: Carpeta "SEGUIMIENTO AREAS" subcarpetas de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio. Enero: Dispone 42 archivos de los cuales se muestrearon 4 correos: "Informe preventivo Subdirección General corte 29_01_2026", "Informe Preventivo Oficina Asesora de Comunicaciones 21_01_2026", "Informe preventivo Oficina Control Interno Disciplinario corte 06-01-2026" y "Informe Preventivo Peticiones de la Dirección General 21_01_2026". Febrero: Incluye 49 correos de los cuales se revisaron 4 archivos: "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20260224", "Informe Preventivo Peticiones de la Dirección Financiera 04_02_2026", "RE_ Informe Preventivo Dirección de Abastecimiento 25_10_2025" y "Informe preventivo Oficina Jurídica corte 24-02-2026".

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 63 de 143

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimientos preventivos áreas de la Sede Nacional	Marzo: Contiene 85 archivos tipo .msg, en los que se analizaron 8 correos: "Informe preventivo Oficina de Cooperación 31_03_2026", "Informe preventivo Oficina Jurídica corte 11-03-2026", "Informe Preventivo Peticiones de la Dirección Financiera 05_03_2026", "Informe preventivo Oficina de Inspección_ Vigilancia y Control_ y Calidad de Servicios 11_03_2026", "Informe preventivo Dirección de Nutrición corte 25-03-2026", "Informe Preventivo Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar 05_03_2026", "Informe preventivo Dirección de Protección Especial corte 16-03-2026" y "Informe Preventivo Dirección de Contratación 05_03_2026". Abril: Dispone 61 archivos de los cuales se muestrearon 6 correos electrónicos: "Informe Preventivo Dirección Administrativa 09_04_2026", "Informe Preventivo Dirección de Contratación 09_04_2026", "Informe preventivo Dirección de Nutrición corte 16-04-2026", "Informe Preventivo Dirección de Familias_ Comunidades y Pueblos 23_04_2026", "Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 23_04_2026" Y "" Mayo: Incluyen carpeta con 41 correos electrónicos muestreando 5 archivos: "Informe preventivo Oficina de Cooperación 06_05_2026", "Informe preventivo Oficina de Inspección_ Vigilancia y Control_ y Calidad de Servicios", "RE_ Informe preventivo Dirección de Infancias y Adolescencias corte 05-05-2026", "RV_ Informe preventivo Dirección de Protección Especial corte 10-05-2026" y "Informe preventivo Oficina Jurídica". Junio: Contiene 43 archivos tipo .msg, de los cuales se verificaron 6 archivos: "Informe Preventivo Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar 24_06_2026", "RE_ Informe preventivo Dirección de Infancias y Adolescencias corte 09-06-2026", "RV_ Informe Preventivo Dirección de Planeación y Control de Gestión 24_06_2026" y "RV_ Informe Preventivo Dirección de Tecnologías de la Información corte 24_06_2025". Fuente: Ruta SharePoint: <u>FS AAC - Documentos - SEGUIMIENTO AREAS - Todos los documentos</u> Revisados los archivos se observó la remisión del seguimiento preventivo a las dependencias de la Sede Nacional por parte de la Dirección de Relación con la Ciudadanía para el primer semestre de 2026, 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	-Este ejercicio se realizó por parte del grupo de Cogestores de la DRC, quienes toman una muestra aleatoria de peticiones registradas en el Sistema de Información Misional - SIM verificando tipología de registro, documentos anexos, respuesta al peticionario, entre otros, con el fin de orientar y retroalimentar a las Regionales." se tomó una muestra de archivos para la revisión por parte de la OCI de los correos electrónicos enviados, la cual se detalla así: Evidencia: Carpeta "CALIDAD DE DATOS" subcarpetas mensuales del primer semestre 2026. Enero: Contiene 27 archivos tipo .msg de los cuales se revisó aleatoriamente 3 correos: "AMAZONAS - DICIEMBRE - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS - DP RECLAMOS Y SUGERENCIAS", "San Andrés - Diciembre - Informe final Calidad de

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 64 de 143

Mecanismos	Acciones adelantadas
Calidad de Datos	<i>Datos - DP Reclamos y Sugerencias" y "VICHADA - NO APLICA INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DICIEMBRE - DP RECLAMOS Y SUGERENCIAS".</i> Febrero: Carpeta con 2 archivos correspondientes 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". Marzo: Relaciona 26 archivos tipo .msg, de los cuales se revisaron aleatoriamente 3 correos electrónicos: "HUILA INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS - DP QUEJAS FEBRERO", "NARIÑO_ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS FEBRERO" y "REGIONAL BOYACÁ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS FEBRERO - QUEJA". Abril: Incluye 27 correos electrónicos enviados a las Regionales, 3 se verificaron: "CHOCO - MARZO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS - Actuación AAC-165 Anexo", "MAGDALENA INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS MARZO - ANEXOS AAC-165" y "REGIONAL CALDAS INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS MARZO - ANEXO". Mayo: Contiene 40 documentos de los cuales se tomó una muestra de 4 correos: "ARAUCA - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS ABRIL - ACVN", "CESAR - ABRIL - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS - DP RECLAMOS Y SUGERENCIAS", "LA GUAJIRA_ INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS ABRIL" y "PUTUMAYO INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS ABRIL - ACVN". Junio: Carpeta que incluye 62 correos electrónicos, se analizaron 6 archivos: "ATLÁNTICO - INFORME PRELIMINAR CALIDAD DE DATOS", "CASANARE - INFORME PRELIMINAR CALIDAD DE DATOS - JUNIO", "CÓRDOBA - INFORME PRELIMINAR CALIDAD DE DATOS", "QUINDÍO - INFORME PRELIMINAR CALIDAD DE DATOS", "RE_ BOLIVAR - INFORME PRELIMINAR CALIDAD DE DATOS" y "VALLE INFORME PRELIMINAR CALIDAD DE DATOS - RECLAMO _ ANEXO (4)" Fuente: Ruta SharePoint FS_AAC - Documentos - CALIDAD DE DATOS - Todos los documentos De la verificación realizada se evidenció que la Dirección de Relación con la Ciudadanía remitió correos electrónicos a las regionales con observaciones frente a la calidad de las peticiones creadas en SIM durante el primer semestre de 2026.

Fuente: Memorando No: 20261250000097863 del 23/07/2026 y Ruta SharePoint [FS_AAC - Documentos - ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y APROPIACIÓN DE CONOCIMIENTO - Todos los documentos](#)

Respecto a la estrategia de **Alertas Tempranas** en la revisión realizada por la OCI se evidenció, que la Dirección de Relación con la Ciudadanía, con el fin de dar respuesta oportuna y de calidad a las solicitudes realizadas por los peticionarios, remitió información mediante las actividades de "Alertas peticiones creadas sin direccionamiento, Reportes anexos, Informe preventivo Indicador DP y SEAC, Seguimiento preventivos áreas de la Sede Nacional, Calidad de datos y

Mecanismo	Acciones Adelantadas														
Boletín Notigestor	-BOLETIN NOTIGESTOR al respecto la DRC 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 primer semestre del 2026: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th><th>Tema socializado</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td><td>Boletín Notigestor 01 - Actualización Guía de Gestión de PQRS</td></tr> <tr> <td>Febrero</td><td>Boletín Notigestor 02 - Anexo AAC - 200 y reporte VS</td></tr> <tr> <td>Marzo</td><td>Boletín Notigestor 03 - Orientación cumplimiento respuesta y cargue de actuaciones - PETICIÓN PRESENCIA</td></tr> <tr> <td>Abril</td><td>Boletín Notigestor 04 - CIRCULAR 002 CONCEPTOS A LA OFICINA JURÍDICA DE LA SEDE NACIONAL</td></tr> <tr> <td>Mayo</td><td>Boletín Notigestor 05 - Concepto tratamiento datos personales</td></tr> <tr> <td>Junio</td><td>Boletín Notigestor 06 - Notificación a citados en Trámites de Atención Extraprocetal conciliables</td></tr> </tbody> </table> Fuente: Memorando radicado No: 20261250000097863 del 23/07/2026 Evidencia: Carpeta "REFUERZO DE LINEA TÉCNICA" subcarpeta "Boletín Notigestor" la cual contiene subcarpetas de los meses de enero a junio con correos electrónicos enviados a los responsables de Servicios y Atención de las Regionales por los Cogestores: Enero: Contiene 4 archivos tipo .msg correspondientes a correos electrónicos remitidos a las regionales con la temática "Actualización Guía de Gestión de PQRS". Febrero: Carpeta con 8 documentos de remisión de la información frente al "Anexo AAC - 200 y reporte VS", a las regionales. Marzo: Dispone 10 correos electrónicos con el envío de la orientación frente al "cumplimiento respuesta y cargue de actuaciones - PETICIÓN PRESENCIA".	Mes	Tema socializado	Enero	Boletín Notigestor 01 - Actualización Guía de Gestión de PQRS	Febrero	Boletín Notigestor 02 - Anexo AAC - 200 y reporte VS	Marzo	Boletín Notigestor 03 - Orientación cumplimiento respuesta y cargue de actuaciones - PETICIÓN PRESENCIA	Abril	Boletín Notigestor 04 - CIRCULAR 002 CONCEPTOS A LA OFICINA JURÍDICA DE LA SEDE NACIONAL	Mayo	Boletín Notigestor 05 - Concepto tratamiento datos personales	Junio	Boletín Notigestor 06 - Notificación a citados en Trámites de Atención Extraprocetal conciliables
Mes	Tema socializado														
Enero	Boletín Notigestor 01 - Actualización Guía de Gestión de PQRS														
Febrero	Boletín Notigestor 02 - Anexo AAC - 200 y reporte VS														
Marzo	Boletín Notigestor 03 - Orientación cumplimiento respuesta y cargue de actuaciones - PETICIÓN PRESENCIA														
Abril	Boletín Notigestor 04 - CIRCULAR 002 CONCEPTOS A LA OFICINA JURÍDICA DE LA SEDE NACIONAL														
Mayo	Boletín Notigestor 05 - Concepto tratamiento datos personales														
Junio	Boletín Notigestor 06 - Notificación a citados en Trámites de Atención Extraprocetal conciliables														

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 66 de 143

Mecanismo	Acciones Adelantadas
Boletín Notigestor	Abril: Relaciona 8 correos electrónicos que se remitieron a las regionales con información de "CIRCULAR 002 CONCEPTOS A LA OFICINA JURÍDICA DE LA SEDE NACIONAL". Mayo: Incluye 17 correos electrónicos remitidos a las regionales con orientaciones en el "Concepto tratamiento datos personales" Junio: Contiene 8 archivos tipo .msg con información "Notificación a citados en Tramites de Atención Extraprocesal conciliables", remitida a las regionales. Fuente: SharePoint FS AAC - Documentos - Boletín Notigestor - Todos los documentos Revisados los archivos relacionados en la carpeta Boletín Notigestor, la OCI evidenció que se remitieron correos electrónicos a los responsables de Servicios y Atención de las Regionales y Sede de la Dirección General en las temáticas establecidas para el primer semestre 2026.
Capsulas de Servicio y del Saber	- Se reportó que: "desde la cuenta de correo culturadeservicio@icbf.gov.co se envía a los Enlaces de Relación con la Ciudadanía en regional y centro zonal, información a manera de tips (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, Protocolo de Servicio al Ciudadano y habilidades Blandas en servicio) y que al integrarse mejoran la calidad y calidez en la atención.", para el primer semestre del 2026 se realizaron las siguientes actividades: Evidencia: Carpeta "Cápsulas del servicio y del saber" contiene 4 archivos de los cuales se muestrearon 3 correos electrónicos: "CÁPSULA DEL SABER_ ACTUALIZACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN", "CÁPSULA DEL SABER_ ACTUALIZACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN", "CÁPSULA DEL SABER_ REGISTRO EN SIM y TIEMPO DE ESPERA MUY LARGO_" y "JUNIO 5 CÁPSULA DEL SERVICIO_ CONOCE TUS FUNCIONES PARA EL ROL SERVICIO AL CIUDADANO". Realizada la revisión se observó la remisión de las Cápsulas de Servicio y del Saber mediante correos electrónicos a los responsables de Servicios y Atención en Regional y Centro Zonal con temáticas asociadas al Proceso de Relación con la Ciudadanía.



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI
Versión 2

08/02/2018
Página 67 de 143

Mecanismo	Acciones Adelantadas
Semana FORSER "Formación para el Servicio"	Actividad Semana FORSER -Formación para el Servicio en el Memorando radicado No: 202612500000097863 del 23/07/2026 se reportó: <i>"en el primer semestre de 2026 y cada dos (2) meses y de manera virtual, se adelantaron jornadas de transferencia del conocimiento en sesiones de dos horas 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 entre otros) y con temas articulados con otras áreas de la SD."</i>, la OCI verificó los archivos: Carpeta "Semana Forser" que contiene 4 subcarpetas de los meses de febrero, marzo, abril y junio. Febrero: Incluye archivo <i>"HORARIO SEMANA FORSER FEBRERO 2026 GUÍA GESTIÓN DE PQRS V_10"</i> que corresponde a correo electrónico con horarios de actividades y archivo <i>"FEB 24 25 26 Y 27 ASISTENCIA SEMANA FORSER FEBRERO GUÍA GESTIÓN DE PQRS V10"</i> listado de asistencia. Marzo: Contiene listado de asistencia de actividad del 18/3/206 <i>"GESTIÓN DE PQRS - DIRECCIONAMIENTO EN SIM - OCID"</i> Abril: Carpeta con tres archivos PDF correspondientes a listados de asistencia de las sesiones denominadas <i>"temas indicadores, lenguaje claro y participación Ciudadana"</i> las cuales se desarrollaron los días 14, 15, 16 y 21 de abril y un correo electrónico con asunto <i>"SEMANA FORSER ABRIL_ NUEVO ESTILO DEL 14 AL 21 DE ABRIL_ TE ESPERAMOS"</i> con la citación realizada. Junio: Incluye listados de asistencia de las sesiones del 24 de junio <i>"CARATERIZACIÓN DE PETICIONARIOS"</i>. Fuente: SharePoint <i>FS_AAC - Documentos - Semana FORSER - Todos los documentos</i> De la revisión de los soportes se evidenció cumplimiento de las actividades programadas en el primer semestre de 2026 las cuales se realizaron por la aplicación Microsoft Teams, sin embargo, los soportes allegados no dan cuenta del desarrollo de los temas abordados, toda vez, que corresponden a listados de asistencia.
Valoración de Conocimiento	- La DRC reportó: <i>"se enviaron a los Enlaces de Relación con la Ciudadanía actividades divertidas que interioricen y aumenten la recordación positiva y propositiva manteniendo frescos los conocimientos del PRC."</i> de las evidencias aportadas se verificó: Soportes: Carpeta "2. Apropiación del Conocimiento" subcarpeta "Valoración de Conocimiento" que contiene un correo electrónico del 19/03/2026

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 68 de 143

Mecanismo	Acciones Adelantadas
Valoración de Conocimiento	"ACTIVIDAD 1_ VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO_CRUCIGRAMA GUÍA DE PQRS (1)", en el que se incluye link para el desarrollo de la actividad. Fuente: SharePoint FS AAC - Documentos - Valoración del Conocimiento - Todos los documentos La OCI en la verificación, identificó que se remitió correo electrónico a los responsables de Servicios y Atención de las Regionales, con la actividad para el refuerzo de la apropiación de los temas abordados.
Capacitación Protocolo de Servicio	Se informó por parte de la DRC: "La Dirección de Relación con la Ciudadanía participó mensualmente en las jornadas de Inducción Complementaria organizadas por la Dirección de Talento Humano, allí se socializaron los temas de: Protocolo de Servicio y Atención al ciudadano, Lenguaje Claro, gestión de PQRS, al igual que participación ciudadana y control social.", encontrando: Evidencias: Carpeta "Capacitación Protocolo del servicio" que contiene 5 archivos. "FEB 26 - ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA ICBF - DTH (1)", "26 DE MARZO _ 2026 - ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA ICBF - DTH_ (1)", "ABRIL 29 DE 2026 ASISTENCIA INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA - 8 A.M. A 12_30 M", "28 DE MAYO ASISTENCIA INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA ICBF - DTH." y "25 DE JUNIO _ 2026 - ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA ICBF - DTH_". Analizados los soportes, se observó que corresponden a listados de asistencia de las actividades realizadas en las Jornada de Inducción complementaria en las cuales la Dirección de Relación con la Ciudadanía participó. Se recomienda complementar la información con las presentaciones o soportes que den cuenta de los temas abordados, dado que el listado no es suficiente para evidenciarlos.
Lenguaje Claro	-Laboratorios de Simplicidad la Dirección de Relación con la Ciudadanía comunicó "En el primer semestre de 2026 y dando continuidad y cumplimiento a las actividades que faciliten la comunicación interna y externa, la DRC adelantó Laboratorios de Simplicidad con los que se tradujeron en un Lenguaje Claro y cercano....", con los siguientes soportes: Evidencia: Carpeta "Lenguaje Claro" contiene 3 archivos Word: - "PLANTILLA PQRS REMISION EDUCACIÓN CONTROL DE CAMBIOS", "pt3.rc_protocolo_general_de_servicio_y_atencion_al_ciudadano_v2 06072026" y "Plantilla respuesta PQRS - Vinculación a servicio de Primera Infancia 03072026". Fuente: sharePoint FS AAC - Lenguaje Claro - Todos los documentos Revisados los archivos, se identificó que la Dirección de Relación con la Ciudadanía elaboró plantillas relacionadas con el proceso, siendo coherente con la actividad descrita para facilitar la comunicación interna.

Fuente: Memorando radicado No: 202612500000097863 del 23/07/2026 y Ruta SharePoint [FS AAC - Documentos - ESTRATEGIA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO - Todos los documentos](#)

La OCI a partir de la revisión realizada observó que la Dirección de Relación con la Ciudadanía realizó acciones y comunicaciones remitidas a las regionales respecto a la "Estrategia de Apropiación de Conocimiento"; identificando el desarrollo de actividades "Boletín Notigestor", "semana FORSER", "cápsulas del servicio y del saber", "valoración del conocimiento", "capacitación protocolo de servicio" y "Lenguaje Claro" en la cuales se abordaron temáticas y estrategias para el fortalecimiento y formación para el servicio. Se recomienda establecer estrategias que permitan el cumplimiento y periodicidad de las actividades propuestas contemplando situaciones como la contratación de profesionales; así como incluir evidencias que demuestren los temas abordados y el desarrollo de estas.

1. Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

En el memorando radicado No: 202612500000097863 del 23/07/2026, la Dirección de Relación con la Ciudadanía respecto al procedimiento de *Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial* reportó: "Durante el primer semestre de 2026 se generaron 2.491 alertas, de las cuales 1.950, es decir, el 78% fueron escaladas al nivel regional. Esta cifra se desprende de un universo de 55.776 encuestas de satisfacción, lo que representa un índice de alertas del 3,5% a nivel nacional.", la OCI realizó la verificación de la información aportada mediante la consulta de la página institucional "*Informes Encuesta Satisfacción | Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF*" evidenciando que al 21/08/2026 se encontraba publicado el boletín del primer trimestre 2026 el cual se tomó para la revisión:

Tabla 31. Procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial primer trimestre 2026

Mecanismos	Acciones adelantadas
Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial	- Corresponde a alertas remitidas a las regionales con el resultado obtenido de los puntos con nivel de satisfacción bajo, a partir de las respuestas registradas en las Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F publicados en <u><i>Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF - Primer Trimestre Vigencia 2026.pdf</i></u> página Institucional. La OCI consultó la información divulgada respecto a la percepción de insatisfacción de los usuarios evidenciando:

Mecanismos	Acciones adelantadas																																																																																																																																																																																			
Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial / Encuestas de Satisfacción	"categoría de Tiempos de espera y atención" es la principal causa de insatisfacción, acumulando 565 alertas (aproximadamente el 58% del total nacional). "categoría de Actitud inadecuada del colaborador" registró 130 casos. Bogotá (45), Cundinamarca (14) y Antioquia (10) encabezan esta categoría, resaltando que debe intervenir en una capacitación de habilidades blandas. "categoría de Se limita la atención" suma 165 alertas. Se observa que, la regional Nariño, iguala en importancia a los tiempos de espera (12 casos cada uno), lo que indica posibles barreras administrativas para que el ciudadano acceda al servicio. ✓ "categoría Mal procedimiento" con un 12%; de estas, 102 alertas son por Información incompleta e incorrecta. La subcategoría de Incumplimiento al protocolo de atención (negación de constancia de radicación y atención preferencial) cerró con 18 alertas.																																																																																																																																																																																			
	Con relación a las alertas escaladas a nivel regional se identificó que el índice general de <i>alertas de eventos críticos</i> del canal presencial fue del 4%, resultado de 980 alertas derivadas de 26.286 encuestas aplicadas durante el primer trimestre de 2026. Las regionales con los más altos niveles son Bogotá (7,0%), seguida de Antioquia (5,4%), Caquetá (4,9%) y Santander (4,4%), superando el promedio nacional, por el contrario, las regionales Atlántico (2,3%) y Valle del Cauca (2,1%) presentaron índices de alerta inferiores al promedio nacional.																																																																																																																																																																																			
	En cuanto a las categorías; <i>Tiempos de espera y atención</i> es la principal causa de insatisfacción, con 565 alertas, equivalentes al 58% del total nacional. La categoría <i>Actitud inadecuada del colaborador</i> registró 130 alertas, concentradas principalmente en Bogotá (45), Cundinamarca (14) y Antioquia (10); <i>Mal procedimiento</i> representó el 12% de las alertas, el cual se relacionó con información incompleta o incorrecta. Otro aspecto para mencionar es el <i>incumplimiento de protocolos de atención</i>, debido entre otras por la no entrega de constancias de radicación y a fallas en la atención preferencial.																																																																																																																																																																																			
	Cuadro Categorías de alertas escaladas a Regional Primer trimestre 2026																																																																																																																																																																																			
	<table><tr><th>Regional</th><th>Actitud inadecuada del colaborador</th><th>Mal procedimiento</th><th>Se limita la atención</th><th>Tiempos de espera y atención</th><th>Total</th></tr><tr><td>ANTIOQUIA</td><td>10</td><td>15</td><td>15</td><td>67</td><td>107</td></tr><tr><td>ARAUCA</td><td>2</td><td>2</td><td>4</td><td>3</td><td>11</td></tr><tr><td>ATLANTICO</td><td>5</td><td>3</td><td>6</td><td>9</td><td>23</td></tr><tr><td>BOGOTA</td><td>45</td><td>29</td><td>36</td><td>258</td><td>368</td></tr><tr><td>BOLIVAR</td><td>2</td><td>4</td><td>5</td><td>8</td><td>19</td></tr><tr><td>BOYACA</td><td>6</td><td>5</td><td>7</td><td>6</td><td>24</td></tr><tr><td>CALDAS</td><td>2</td><td>6</td><td></td><td>8</td><td>16</td></tr><tr><td>CAQUETA</td><td></td><td>7</td><td>1</td><td></td><td>8</td></tr><tr><td>CASANARE</td><td></td><td></td><td>1</td><td>14</td><td>15</td></tr><tr><td>CAUCA</td><td>2</td><td>8</td><td>4</td><td>5</td><td>19</td></tr><tr><td>CESAR</td><td>1</td><td>5</td><td>3</td><td>1</td><td>10</td></tr><tr><td>CHOCO</td><td></td><td></td><td>2</td><td>2</td><td>4</td></tr><tr><td>CORDOBA</td><td>6</td><td>4</td><td>3</td><td>16</td><td>29</td></tr><tr><td>CUNDINAMARCA</td><td>14</td><td>4</td><td>9</td><td>47</td><td>74</td></tr><tr><td>GUAVIARE</td><td>1</td><td></td><td></td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>HUILA</td><td>2</td><td>6</td><td>2</td><td>6</td><td>16</td></tr><tr><td>LA GUAJIRA</td><td></td><td>3</td><td>4</td><td>1</td><td>8</td></tr><tr><td>MAGDALENA</td><td>4</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td></tr><tr><td>META</td><td>5</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>17</td></tr><tr><td>NARIÑO</td><td></td><td>2</td><td>12</td><td>12</td><td>26</td></tr><tr><td>NORTE DE SANTANDER</td><td>2</td><td>2</td><td>10</td><td>8</td><td>22</td></tr><tr><td>PUTUMAYO</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>7</td></tr><tr><td>QUIINDIO</td><td></td><td>1</td><td>4</td><td>4</td><td>9</td></tr><tr><td>RISARALDA</td><td>5</td><td></td><td>9</td><td>12</td><td>26</td></tr><tr><td>SANTANDER</td><td>5</td><td>4</td><td>10</td><td>30</td><td>49</td></tr><tr><td>SUCRE</td><td>1</td><td>1</td><td>4</td><td>3</td><td>9</td></tr><tr><td>TOLIMA</td><td>3</td><td></td><td>2</td><td>9</td><td>14</td></tr><tr><td>VALLE DEL CAUCA</td><td>6</td><td>3</td><td>6</td><td>23</td><td>38</td></tr><tr><td>Total</td><td>130</td><td>120</td><td>165</td><td>565</td><td>980</td></tr></table>	Regional	Actitud inadecuada del colaborador	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera y atención	Total	ANTIOQUIA	10	15	15	67	107	ARAUCA	2	2	4	3	11	ATLANTICO	5	3	6	9	23	BOGOTA	45	29	36	258	368	BOLIVAR	2	4	5	8	19	BOYACA	6	5	7	6	24	CALDAS	2	6		8	16	CAQUETA		7	1		8	CASANARE			1	14	15	CAUCA	2	8	4	5	19	CESAR	1	5	3	1	10	CHOCO			2	2	4	CORDOBA	6	4	3	16	29	CUNDINAMARCA	14	4	9	47	74	GUAVIARE	1			3	4	HUILA	2	6	2	6	16	LA GUAJIRA		3	4	1	8	MAGDALENA	4	1	1	2	8	META	5	3	4	5	17	NARIÑO		2	12	12	26	NORTE DE SANTANDER	2	2	10	8	22	PUTUMAYO	1	2	1	3	7	QUIINDIO		1	4	4	9	RISARALDA	5		9	12	26	SANTANDER	5	4	10	30	49	SUCRE	1	1	4	3	9	TOLIMA	3		2	9	14	VALLE DEL CAUCA	6	3	6	23	38	Total	130	120	165	565
Regional	Actitud inadecuada del colaborador	Mal procedimiento	Se limita la atención	Tiempos de espera y atención	Total																																																																																																																																																																															
ANTIOQUIA	10	15	15	67	107																																																																																																																																																																															
ARAUCA	2	2	4	3	11																																																																																																																																																																															
ATLANTICO	5	3	6	9	23																																																																																																																																																																															
BOGOTA	45	29	36	258	368																																																																																																																																																																															
BOLIVAR	2	4	5	8	19																																																																																																																																																																															
BOYACA	6	5	7	6	24																																																																																																																																																																															
CALDAS	2	6		8	16																																																																																																																																																																															
CAQUETA		7	1		8																																																																																																																																																																															
CASANARE			1	14	15																																																																																																																																																																															
CAUCA	2	8	4	5	19																																																																																																																																																																															
CESAR	1	5	3	1	10																																																																																																																																																																															
CHOCO			2	2	4																																																																																																																																																																															
CORDOBA	6	4	3	16	29																																																																																																																																																																															
CUNDINAMARCA	14	4	9	47	74																																																																																																																																																																															
GUAVIARE	1			3	4																																																																																																																																																																															
HUILA	2	6	2	6	16																																																																																																																																																																															
LA GUAJIRA		3	4	1	8																																																																																																																																																																															
MAGDALENA	4	1	1	2	8																																																																																																																																																																															
META	5	3	4	5	17																																																																																																																																																																															
NARIÑO		2	12	12	26																																																																																																																																																																															
NORTE DE SANTANDER	2	2	10	8	22																																																																																																																																																																															
PUTUMAYO	1	2	1	3	7																																																																																																																																																																															
QUIINDIO		1	4	4	9																																																																																																																																																																															
RISARALDA	5		9	12	26																																																																																																																																																																															
SANTANDER	5	4	10	30	49																																																																																																																																																																															
SUCRE	1	1	4	3	9																																																																																																																																																																															
TOLIMA	3		2	9	14																																																																																																																																																																															
VALLE DEL CAUCA	6	3	6	23	38																																																																																																																																																																															
Total	130	120	165	565	980																																																																																																																																																																															
	Fuente: Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.																																																																																																																																																																																			

Fuente: Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.

Mecanismos	Acciones adelantadas
	La OCI corroboró la publicación del Informe de medición de satisfacción de los puntos de atención del ICBF correspondiente al primer trimestre 2026 en el cual se incluyó lo relacionado con la estrategia de alertas de eventos críticos elevados a la regionales como producto de los resultados de la aplicación de la encuesta para el primer semestre del 2026.

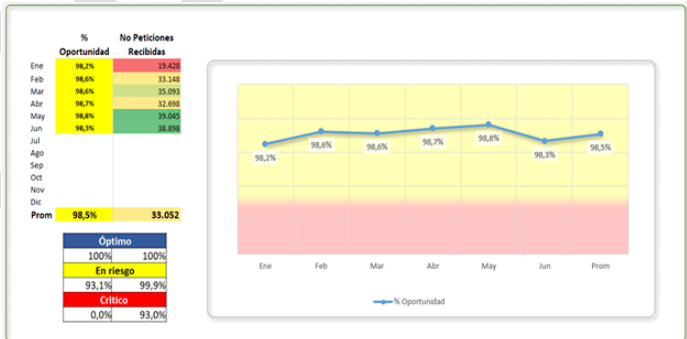
Fuente: Memorando radicado No: 20261250000097863 del 23/07/2026 e Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF - Primer Trimestre Vigencia 2026.pdf

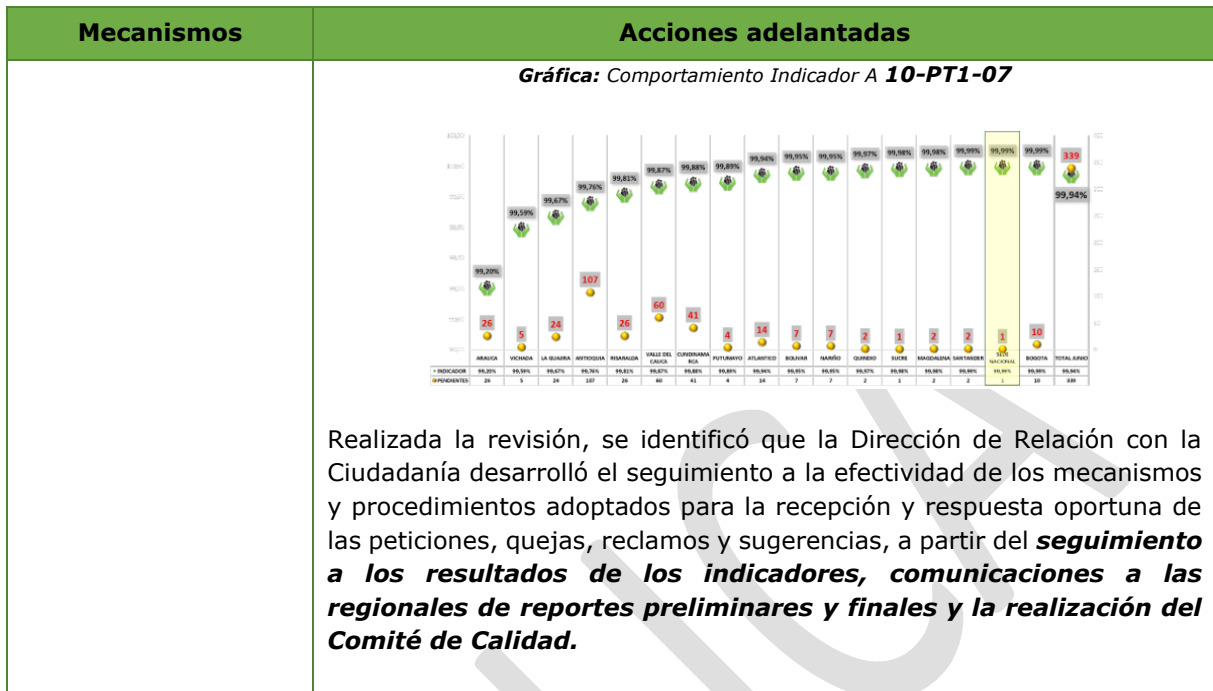
4. Informe Preventivo Indicador DP y SEAC

Frente al resultado de la efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la entidad para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, la Dirección de Relación con la Ciudadanía cuenta con indicadores de gestión para las peticiones ciudadanas, a los cuales se les realiza seguimiento y se comunica a las regionales su estado para verificar y realizar acciones correspondientes. La OCI revisó la información aportada evidenciando:

Tabla 32. Seguimiento a Indicadores primer semestre 2026

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimientos indicadores - Proceso Relación con el Ciudadano	- La DRC reportó que se realizaron las siguientes actividades "Seguimientos indicadores - Proceso Relación con el Ciudadano", "Seguimiento indicador de oportunidad" y "Seguimiento indicador acumulado", la OCI revisó los soportes asociados, identificando: Evidencias: Carpeta "Anexo 5 TEMAS DE INDICADORES" subcarpetas: Reporte_Preliminar_Indicadores: carpeta con 6 archivos correspondientes a correos electrónicos remitidos a las regionales "▲ INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Enero - 2026 (PRELIMINAR)", "▲ INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Febrero- 2026 (PRELIMINAR)", "▲ INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Marzo - 2026 (PRELIMINAR)", "▲ INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA Abril - 2026 (PRELIMINAR)", "▲ INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA mayo- 2026 (PRELIMINAR)" y "▲ INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA JUNIO - 2026 (PRELIMINAR)", que contienen el reporte preliminar de indicadores para que se realicen los respectivos ajustes antes de la fecha de corte. Reporte Final de Indicadores: en la cual se observaron 5 archivos "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ABRIL - 2026 (FINAL)", "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ENERO - 2026 (FINAL)", "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO FEBRERO - 2026 (FINAL)", "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MARZO - 2026 (FINAL)" y "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MAYO - 2026 (FINAL)", se remitieron correos mensuales a las regionales,

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimientos indicadores Proceso Relación con el Ciudadano	reportando el estado final de los indicadores de Relación con la Ciudadanía. Comité de Calidad: Contiene 5 archivos tipo .msg que corresponden a correos electrónicos mensuales remitidos a las regionales "Comité de Calidad - Resultados Enero 2026", "RE_ Comité de Calidad - Resultados Abril 2026", "RE_ Comité de Calidad - Resultados Febrero 2026", "RE_ Comité de Calidad - Resultados Marzo 2026" y "RE_ Comité de Calidad - Resultados Mayo 2026", en los cuales se remitieron las presentaciones y el listado de asistencia del comité con los resultados de los indicadores (PA-131/ A26-PT1-01 / A26-PT1-02 / PA-183 / PA-263) y Encuestas de Satisfacción Canal Presencial. - Seguimiento Indicador de Oportunidad: El proceso de Relación la Ciudadanía cuenta con el indicador PA-131 "Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente", los profesionales de apoyo a regionales remiten mensualmente correos electrónicos preventivos, en los cuales se informan las peticiones que no cuentan con la respuesta al ciudadano para que la regional subsane y remita respuesta de fondo al peticionario. En el memorando radicado No: 20261250000097863 del 23/07/2026 la Dirección de Relación con la Ciudadanía reportó: "Como se observa en la siguiente gráfica, los indicadores mantuvieron una tendencia estable en promedio del 98,5% en la oportunidad de respuesta durante el primer semestre de 2026" La OCI, revisó en el aplicativo SIMEI el comportamiento y reporte del indicador PA-31 lo cual es coherente con lo reportado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía. Gráfica Comportamiento Indicadores Primer Semestre 2026  Fuente: Tablero de Control SIMEI – ICBF
	En cuanto al Indicador acumulado A10-PT1-07 "Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos (gestión y cierre en SIM)" del Proceso de Relación con el Ciudadano, la D.R.C. reportó para el primer semestre de 2026 "El comportamiento del indicador acumulado durante el primer semestre de 2026 obtuvo un porcentaje del 99,94% ..."



Fuente: memorando radicado No: 202612500000097863 del 23/07/2026 y Ruta SharePoint [FS AAC - Documentos - EVIDENCIAS INFORME PQRS I 2026 - Todos los documentos](#)

Además de las estrategias mencionadas, la Dirección de Relación con la Ciudadanía reportó que "evaluado los diferentes informes de seguimiento de PQRS remitidos por la Oficina de Control Interno, y en atención a estos", se han creado acciones de mejora como Salidas No Conformes cumpliendo con el "P6.MI Procedimiento Salida No Conforme V6 del 22/7/2025 Anexo 1. Tipos de Salidas No Conformes. Respecto a la fuente "SNC-TIPO-32 No registrar las actuaciones correspondientes al tipo de Petición en el SIM para el primer semestre de 2026 se identificó una disminución del 22% en la generación de Salidas No Conformes comparado con el semestre anterior, pasando de 37 en el segundo semestre de 2025 a 29 en el primer semestre del 2026.

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 Primer Semestre 2026.

La Dirección de Protección Especial mediante memorando radicado No: 2026200000000978333 del 23/07/2026 Asunto: "Respuesta Solicitud Información Seguimiento PQRS primer semestre de 2026", dio respuesta a solicitud realizada por la OCI relacionada con el seguimiento efectuado al trámite de las peticiones

de su competencia durante el primer semestre 2026, en el periodo comprendido entre el 01/01/2026 al 10/07/2026. En esta comunicación adicionalmente se informó: *"Con el fin de garantizar una transición organizada, la continuidad del seguimiento de los asuntos en curso, la trazabilidad de la información y el adecuado proceso de empalme de las dependencias, la dirección de la Protección Especial, en articulación con la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y conforme a los acuerdos establecidos durante el proceso de transferencia de la información, continuo adelantando de manera transitoria y seguimiento durante el primer semestre de 2026"*.

La OCI, realizó la verificación de la información aportada y establecida en la ruta dispuesta, presentando a continuación los resultados obtenidos:

Frente a la oportunidad y cumplimiento en términos de Ley de las respuestas a las peticiones, la Dirección de Protección Especial reportó un menor porcentaje incumplimiento en la oportunidad de las respuestas a las peticiones de *Solicitud de Restablecimiento de Derechos* (0.059%) lo que significó un 0.019% de disminución con relación a trimestre anterior y en las peticiones tipo *Trámite de Atención Extraprocesal y Conciliaciones* (0.0085%), con una disminución de más (0.010%) respecto al segundo semestre de 2025 de acuerdo con el cuadro:

TIPO DE PETICION	2025- 1ER SEMESTRE % PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Direcc ón de Protección Especial)	2025 - 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección Especial)	2026 - 1ER SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección Especial)
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRID)	76 (0,078%)	76 (0.078%)	72 (0.059%)
Trámite de atención Extraprocesa (TAE) - Conciliaples	14 (0,022%)	13 (0,019%)	9 (0,0085%)

Cuadro transcrito de Fuente: Memorando radicado No: 202620000000978333 del 23/07/2026.

Para el primer semestre 2026 no se observó reporte del estado ni acciones relacionadas con las peticiones de **Inobservancia de Derechos**.

En el memorando 202620000000978333 del 23/07/2026, se reportó que se realizaron acciones de monitoreo y estrategias de acompañamiento a las regionales durante el primer semestre de 2026, utilizando el reporte de los indicadores internos M5PM201 y M5PM207 incluyendo los casos que afectan el

resultado con el fin de adelantar las acciones necesarias, además se continuo el *Fortalecimiento Técnico* para el registro correcto y oportuno a las actuaciones en el Sistema de Información Misional - SIM en concordancia con la Resolución 183 de 2011.

En el marco de las estrategias enunciadas para el seguimiento y fortalecimiento del trámite de las peticiones la Dirección de Protección Especial – Subdirección de Restablecimiento de Derechos reportó: *"...la Estrategia Unificada correspondía a una estrategia de uso interno de la Dirección de Protección Especial, diseñada e implementada en el marco de las funciones que dicha Dirección tenía asignadas. Por lo anterior y como se mencionó el encabezado esta comunicación, con la expedición del Decreto 1430 de diciembre de 2025 en adelante, corresponde a Subdirección de Autoridades Administrativas brindar las orientaciones técnicas y jurídicas, así como definir las estrategias de monitoreo y seguimiento relacionadas con el cumplimiento de los términos que la Ley impone a las actuaciones de las autoridades administrativas.*

No obstante, Dirección de Protección Especial, dio continuidad de manera transitoria a la generación del reporte de la Estrategia Unificada correspondiente a los cortes de enero, febrero y marzo de 2026, con el propósito de garantizarla continuidad del seguimiento".

La OCI realizó la verificación de la información aportada y los archivos dispuestos, la cual se consignó en la siguiente tabla:

Tabla 33. Mecanismos de seguimiento y monitoreo primer semestre 2026
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)	Estrategia Unificada: La Dirección de Protección reportó: <i>"En el marco de la mencionada estrategia, se encuentra la Sub-estrategia de peticiones pendientes de definición del trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas, en la cual se reportó el histórico de las peticiones de tipo Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) y Reportes de Amenaza c 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..."</i>, la OCI realizó la revisión de los soportes observando: Evidencias: Carpeta "ESTRATEGIA_UNIFICADA" Subcarpeta "Correos_EU" en la cual se identificó 99 archivos tipo .pdf, correspondientes a correos con Asunto: <i>"REPORTE ESTRATEGIA UNIFICADA..."</i> enviados a las 33 Regionales en los meses de enero, febrero y marzo, con reportes de las situaciones <i>"ALTAS PERMANENCIAS EN PARD – SEMAFOROS SIM, MOVILIZACIÓN DE PETICIONES SIN DEFINICIÓN DE TRAMITE A SEGUIR (PLAN RESAGO), RESGITRO/ACTUALIZACIÓN MOTIVO DE INGRESO"</i>. La OCI verificó el envío a las 33 regionales, tomando un archivo por regional:

Mecanismos	Acciones adelantadas
Estrategia Unificada (Altas permanencias en PARD y peticiones pendientes de definir el trámite a seguir por parte de la autoridad administrativa)	"AMAZONAS_EU_ENE_2026", "ANTIOQUIA_EU_FEB_2026", "ARAUCA_EU_MAR_2026", "ATLANTICO_EU_MAR_2026", "BOGOTA_EU_ENE_2026", "BOLIVAR_EU_FEB_2026", "BOYACA_EU_ENE_2026", "CALDAS_EU_FEB_2026", "CAQUETA_EU_MAR_2026", "CASANARE_EU_FEB_2026", "CAUCA_EU_MAR_2026", "CESAR_EU_FEB_2026", "CHOCO_EU_ENE_2026", "CORDOBA_EU_FEB_2026", "CUNDINAMARCA_EU_ENE_2026", "GUAINIA_EU_MAR_2026", "GUAVIARE_EU_ENE_2026", "HUILA_EU_FEB_2026", "LA_GUAJIRA_EU_MAR_2026", "MAGDALENA_EU_FEB_2026", "META_EU_ENE_2026", "NARIÑO_EU_ENE_2026", "NORTE_EU_MAR_2026", "PUTUMAYO_EU_FEB_2026", "QUINDIO_EU_ENE_2026", "RISARALDA_EU_FEB_2026", "SAN_ANDRES_EU_ENE_2026", "SANTANDER_EU_FEB_2026", "SUCRE_EU_FEB_2026", "TOLIMA_EU_MAR_2026", "VALLE_DEL_CAUCA_EU_FEB_2026", "VAUPES_EU_ENE_2026" Y "VICHADA_EU_ENE_2026". Evidencias: Carpeta "ESTRATEGIA_UNIFICADA" Subcarpeta "REPORTE_EU" archivos Excel adjuntos que se remitieron en los correos enviados a las regionales. "AMAZONAS_REP_EU_ENE_2026", "ANTIOQUIA_REP_EU_FEB_2026", "ARAUCA_REP_EU_MAR_2026", "ATLANTICO_REP_EU_MAR_2026", "BOGOTA_REP_EU_ENE_2026", "BOLIVAR_REP_EU_FEB_2026", "BOYACA_REP_EU_ENE_2026", "CALDAS_REP_EU_FEB_2026", "CAQUETA_REP_EU_MAR_2026", "CASANARE_REP_EU_FEB_2026", "CAUCA_REP_EU_MAR_2026", "CESAR_REP_EU_FEB_2026", "CHOCO_REP_EU_ENE_2026", "CÓRDOBA_REP_EU_FEB_2026", "CUNDINAMARCA_REP_EU_ENE_2026", "GUAINIA_REP_EU_MAR_2026", "GUAVIARE_REP_EU_ENE_2026", "HUILA_REP_EU_FEB_2026", "LA_GUAJIRA_REP_EU_MAR_2026", "MAGDALENA_REP_EU_FEB_2026", "META_REP_EU_FEB_2026", "NARIÑO_REP_EU_ENE_2026", "NORTE_REP_EU_MAR_2026", "PUTUMAYO_REP_EU_FEB_2026", "QUINDIO_REP_EU_ENE_2026", "RISARALDA_REP_EU_FEB_2026", "SAN_ANDRÉS_REP_EU_ENE_2026", "SANTANDER_REP_EU_FEB_2026", "SUCRE_REP_EU_FEB_2026", "TOLIMA_REP_EU_MAR_2026", "VALLE_DEL_CAUCA_REP_EU_FEB_2026", "VAUPES_REP_EU_ENE_2026" y "VICHADA_REP_EU_ENE_2026". Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2026%2DSEMESTRE%5FI%2F2%2E%20ACCIONES%20DE%20SEGUIMIENTO%2FESTRATEGIA%5FUNIFICADA%2FCORREOS%5FEU&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd05c95a&sharingv2=true&fromShare=true&at=9&CT=1786798775100&OR=OWA%2DNT%2DMail&CID=aa11e671%2Da8da%2D49ec%2Db081%2De06f7f5f74a6&SI=NonSentItems&clickParams=eyJYLUFWcE5hbWUuOiJNaWNyb3NvZnQgT3V0bG9vayBXZWlqQXBwIiwWC1BCHBWZXJzaW9uIjoIMjAyNjA3MzEwMDQdCjJPUyI6IldpbmRvd3MgMTEifQ%3D%3D&SLSync=N&cidOR=Client&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38 Revisadas las evidencias se identificó 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 para el primer trimestre de 2026, remitiendo correo electrónico mensual en que se observó adjunto con el reporte "ALTAS PERMANENCIAS EN PARD – SEMAFOROS SIM, MOVILIZACIÓN DE PETICIONES SIN DEFINICIÓN DE TRAMITE A SEGUIR (PLAN RESAGO), RESGITRO/ACTUALIZACIÓN MOTIVO DE INGRESO", no se identificaron evidencias de la implementación de esta estrategias para los meses del segundo trimestre 2026.



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 77 de
143

Mecanismos	Acciones adelantadas
Fortalecimiento Técnico	La DPE comunicó "De manera simultánea, brindó fortalecimiento a regionales a de que profesionales de las Defensorías de Familia registren correctamente y de manera oportuna las actuaciones correspondientes en el Sistema de Información Misional - SIM, conforme lo establece la Resolución 183 de 2011". Se verificaron los soportes correspondientes a los Fortalecimientos Técnicos realizados con las regionales, identificando: Evidencia: Carpeta "2. ACCIONES DE SEGUIMIENTO" Subcarpeta "FORTALECIMIENTO TECNICO", la cual contiene 8 archivos de los cuales se muestrearon 4: "1. 33 Regionales_13feb2026" corresponde documento .PDF del 13/02/2026 con título: "Socialización de Indicadores vigencia 2026", realizado con las regionales y listado de asistencia de 89 participantes, en el que se observó el abordaje de los indicadores del proceso, hoja de vida del indicador y registro de actuaciones en SIM. "5. Análisis ind. PA-32 Reg. Caldas_5mar", archivo .PDF denominado "ANALISIS INDICADOR PA-32 REGIONAL CALDAS" del 5/3/2026 con 6 capturas de pantalla en las que se identificó la participación una persona de la regional y capturas de listado de actuaciones de Peticiones en el Sistema de Información Misional - SIM, no se evidenciaron las temáticas abordadas, conclusiones ni compromisos. "7. Fortalecimiento Reg. Sucre y Vaupés_20abr_26" documento .pdf con título "FORTALECIMIENTO TECNICO Y SEGUIMIENTO AL INDICADOR PA-32 - REGIONALES SUCRE Y VAUPES" del 20/5/2026 y registro de 16 participantes (No Corresponde a formato emitido por la herramienta), con capturas de pantalla del estado de indicadores de las regionales, diapositiva informativa del Sistema de Información Misional - SIM y acciones ante las presuntas pérdidas de competencia, no se observaron conclusiones ni compromisos. "8. Fortalecimiento técnico Reg. Caquetá_14may2026" corresponde a documento .pdf, con 10 capturas de pantalla de indicadores del tablero de control, indicadores internos, validación de indicadores de PRD y listado de asistencia de 23 participantes. Fuente: SharePoint https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPR%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2026%2DSEMESTRE%5FI%2F2%2E%20ACCIONES%20DE%20SEGUIMIENTO%2FFORTALECIMIENTO%20TECNICO&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd05c95a&sharingv2=true&fromShare=true&at=9&CT=1786798775100&OR=OWA%2DNT%2DMail&CID=aa11e671%2Dda8da%2D49ec%2D081%2De06f7f5f74a6&SI=NonSentItems&clickParams=eyJYLUFWcE5hbWUiOiJNaWNyb3NvZnQgT3V0bG9vayBXZWlgaXQwIiwWC1BcHBWZSJzaW9uIjojMjAyNjA3MzEwMDguMDcILCJPUyI6Ildpb



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 78 de
143

Mecanismos	Acciones adelantadas
Fortalecimiento Técnico	mRvd3MgMTEifQ%3D%3D&SLSync=N&cidOR=Client&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38 Verificados los archivos se identificó que se realizaron actividades de fortalecimiento técnico en la socialización, conocimiento y gestión de los indicadores del Proceso de Restablecimiento de Derechos con algunas regionales. Sin embargo, en los archivos "5. <i>Análisis ind. PA-32 Reg. Caldas_5mar</i>" y "7. <i>Fortalecimiento Reg. Sucre y Vaupés_20abr_26</i>" no se logró identificar los temas abordados, compromisos ni participantes; "se recomienda que se incluyan soportes que den cuenta de los temas y el desarrollo de las actividades realizadas, además establecer acciones que fortalezcan la verificación o seguimiento a la apropiación de conocimiento.
Seguimiento a Indicadores	La Dirección de Protección Especial comunicó que se realizaron acciones relacionadas con 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" como comunicaciones preliminares, análisis y resultados, al respecto la OCI verificó las evidencias aportadas: Evidencias: Carpeta "COMUNICACIONES_INDICADORES", en la cual se adjuntaron 109 archivos correspondientes a correos remitidos a las regionales, durante el semestre, de los cuales se tomó una muestra de un archivo por regional. "AMAZONAS_IND_JUN_2026", "ANTIOQUIA_IND_ABR_2026", "ARAUCA_IND_ABR_2026", "ATLANTICO_IND_FEB_2026", "BOGOTA_IND_JUN_2026", "BOLIVAR_IND_MAY_2026", "BOYACA_IND_FEB_2026", "CALDAS_IND_ABR_2026", "CASANARE_IND_JUN_2026", "CHOCO_IND_DIC_2025", "CORDOBA_IND_MAR_2026", "CUNDINAMARCA_IND_MAY_2026", "GUAINIA_IND_JUN_2026", "GUAVIARE_IND_DIC_2025", "HUILA_IND_FEB_2026", "LA_GUAJIRA_IND_MAR_2026", "META_IND_ABR_2026", "NARIÑO_IND_MAR_2026", "NORTE_IND_DIC_2025", "PUTUMAYO_IND_FEB_2026", "QUINDIO_IND_MAY_2026", "RISARALDA_IND_FEB_2026", "SANTANDER_IND_ABR-2026", "TOLIMA_IND_JUN_2026", "VALLE_DEL_CAUCA_IND_MAY_2026", "VAUPES_IND_ABR_2026" y "VICHADA_IND_DIC_2025". Fuente: <i>SharePoint FS DPR - Documentos - COMUNICACIONES INDICADORES - Todos los documentos</i> Se identificó que durante el primer semestre de 2026 se remitieron correos a las regionales cuando el resultado de los indicadores se encontró en crítico o riesgo, para que se realice el análisis y las acciones a implementar para alcanzar su estado óptimo. Evidencias: Carpeta "ANÁLISIS_CUALITATIVO" con 5 archivos tipo .xlsx correspondientes al consolidado mensual que remitieron las regionales de sus indicadores, cuando estos se encontraron en riesgo o crítico:



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 79 de
143

Mecanismos	Acciones adelantadas
Análisis Cualitativos Indicadores	"ANÁLISIS_CUALITATIVO_FEB_2026", "ANÁLISIS_CUALITATIVO_MAR_2026", "ANÁLISIS_CUALITATIVO_ABR_2026", "ANÁLISIS_CUALITATIVO_MAY_2026" y "ANÁLISIS_CUALITATIVO_JUN_2025". Se observó el análisis de las regionales, para los meses del primer semestre de 2026, de los indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07 registrando avances, dificultades, estrategias y necesidades de asistencia técnica: Febrero: Atlántico y Vichada Marzo y Abril: Atlántico y Bogotá Mayo: Arauca Junio: Atlántico Sin embargo, no se identificaron soportes de la realización de <i>Fortalecimientos Técnicos</i> por parte de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos en respuesta al análisis cualitativo y necesidades registradas por estas. Evidencia: Carpeta "RESULTADOS_INDICADORES" con 5 subcarpetas correspondientes a los meses de febrero a junio del 2026, 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 regional, de los cuales se tomó un archivo por muestra del mes. Febrero: Carpeta con 6 archivos tipo .xlsx, que contiene el resultado de cada uno de los indicadores internos en el que se verificó "<i>Ind_M5-PM2-01_febrero</i>". Marzo: Carpeta con 7 archivos de la cual se revisó el resultado del indicador "<i>Ind_M5-PM2-04_marzo</i>". Abril: Se observaron 6 soportes correspondientes a los resultados detallados de los indicadores, de los cuales se revisó "<i>Ind_M5-PM2-07_abril</i>", Mayo: carpeta con 6 archivos del cual se tomó "<i>Ind_PA-32_mayo</i>" Junio: Subcarpeta con 7 archivos, correspondientes a los resultados a nivel regional, en el que se verificó "<i>Ind_PA-224_a junio</i>" Fuente: SharePoint <u>FS DPR - Documentos - RESULTADOS INDICADORES - Todos los documentos</u> De la revisión de las evidencias aportadas, la OCI encontró que la Dirección de Protección Especial realizó acciones relacionadas con los resultados de los indicadores internos M5-PM2-01 "PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS SIN TRÁMITE POR PARTE DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA", M5-PM2-04 "PORCENTAJE DE CASOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DEVUELTOS POR COMITÉ DE ADOPCIONES, SIN PRESENTARLOS/LAS

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 80 de 143

Mecanismos	Acciones adelantadas
Análisis Cualitativos Indicadores	NUEVAMENTE A COMITÉ O SIN REINTEGRO A SU MEDIO FAMILIAR.”, M5-PM2-05 “PORCENTAJE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON REINGRESO AL PROCESO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS”, M5-PM2-06 “PORCENTAJE DE NIÑAS Y ADOLESCENTES MENORES DE 18 AÑOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL, QUE INGRESAN A PARD SIN QUE SE HALLA BRINDADO LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON SUS DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS”, M5-PM2-07 “PORCENTAJE DE PETICIONES DE ASUNTOS CONCILIABLES SIN ATENCIÓN EN LOS TERMINOS DE LEY” y los indicadores PA -32 “PORCENTAJE DE PETICIONES DE ASUNTOS CONCILIABLES SIN ATENCIÓN EN LOS TERMINOS DE LEY” y PA-224 “PORCENTAJE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EXTRANJEROS REMITIDOS Y ATENDIDOS POR LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA”, de acuerdo con el reporte en el SIMEI.
Seguimiento a Acciones Correctivas	No Conformidades: La Dirección de Protección Especial indicó “En aplicativo Suite Visión Empresarial (SVE), se encuentran en gestión Acciones de Mejora formuladas para atender las no conformidades identificadas el Informe de Seguimiento al Trámite de Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), correspondiente al primer semestre de 2026, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas P2.MI, versión 111. (...)”, por lo cual, la OCI revisó el aplicativo observando: Acción Correctiva 07182: Oportunidad Respuesta DP – Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD. Estado: “En Desarrollo” Acción Correctiva 07183: Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos. Estado: “En Desarrollo” Acción Correctiva 07184: Oportunidad Respuesta DP - Trámite de Atención Extraprocesal (TAE). Estado: “En Desarrollo” Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial– SVE al 31/08/2026 se evidenció el vencimiento en los pasos “Realizar Análisis de Causas”, “Definir Actividades Corrección” y “Plan de Acción”, los cuales no se han realizado por parte de la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

Fuente: Memorando Radicado No: 202620000000097833 del 23/07/2026.

La OCI realizó la verificación de la información registrada en el memorando y los soportes en la ruta dispuesta por la Subdirección de Restablecimiento de Derechos, de lo cual evidenció **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.**

Además, se implementó la *Estrategia Unificada* como mecanismo de seguimiento y monitoreo de las peticiones de *Solicitud de Restablecimiento de Derechos - SRD*; remitiendo correos a las regionales anexando la información

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 81 de 143

del estado de las peticiones pendientes por definir el trámite, altas permanencias y demás actuaciones por parte de la Autoridad Administrativa, lo anterior se comunicó los tres primeros meses del año, sin embargo, no se realizó reporte de acciones del segundo trimestre afectando el consolidado del primer semestre de 2026. De otra parte, no se reportó información frente a las peticiones de *Inobservancia de Derechos*.

La OCI observó que se realizó el seguimiento a los indicadores de acuerdo con el consolidado de los resultados, se remitieron correos a las regionales cuando el indicador se encontró en crítico y en riesgo.

Por otro lado, la DPE identificó en el proceso fortalezas y debilidades de las acciones realizadas respecto a las alertas y situaciones críticas detectadas en cada regional en el trámite de la PQRS las cuales se registran a continuación:

Fortalezas

- *Se consolidó un esquema de seguimiento permanente a por los indicadores internos M5PM201 y M53M207, periódico de los resultados reportados por las 33 regionales las alertas generadas mediante el análisis*
- *Se identificaron las principales causas que oportunidad, permitiendo orientar acciones según las necesidades de cada territorio.*
- *Se realizaron acciones seguimiento, fortalecimiento técnico y espacios retroalimentación permanentes con las regionales validar las causas y definir acciones de mejora.*
- *El monitoreo permanente facilitó la priorización del acompañamiento a las regionales con mayores afectaciones y el seguimiento a la implementación de las acciones definidas.*
- *Se fortaleció la comunicación técnica entre la Dirección de Protección Especial y las regionales, favoreciendo la identificación temprana de alertas y la gestión para mitigar su impacto.*

Debilidades

- *Las acciones de seguimiento han permitido identificar y monitorear las para causas, pero no son suficientes para superar limitaciones estructurales como el déficit de talento humano, la alta demanda del servicio y la creciente complejidad de los casos.*
- *Persisten factores externos a la gestión de las defensorías de familia, como demoras en las entidades y autoridades competentes, que inciden en la oportunidad de los tramites.*
- *Las diferencias en capacidad operativa entre regionales generan resultados disímiles en el cumplimiento de los indicadores, pese al acompañamiento técnico realizado.*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 82 de 143

- *Continúan evidenciándose afectaciones derivadas de la reasignación de competencias establecida por Ley 2126 de 2021, particularmente en los trámites de atención extraprocesal.*
- *Las limitaciones del Sistema de Información Misional – SIM, la intermitencia en la conectividad y algunas dificultades en el registro oportuno de las actuaciones continúan impactando el seguimiento y la medición de los indicadores.*

En el proceso de transición realizado entre la Dirección de Protección Especial y el Sistema Nacional de Bienestar Familiar – Subdirección de Autoridades Administrativas, en consideración a la nueva la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, Decreto 1430 del 24/12/2025, la Dirección de Protección Especial registró: “... la definición e implementación de las nuevas estrategias orientadas al monitoreo y seguimiento de las solicitudes de Restablecimiento de Derechos y de los Trámites de Atención Extraprocesal Corresponde a la Dirección de Sistema Nacional de Bienestar Familiar”. Por lo anterior, la OCI recomienda al Sistema Nacional de Bienestar Familiar – Subdirección de Autoridades Administrativas tener en cuenta la información reportada por la Dirección de Protección Especial en cuanto a las debilidades y fortalezas que se identificaron en el desarrollo de las acciones para la gestión y atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, a fin de dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y normatividad interna de la entidad.

Así mismo, se sugiere desarrollar estrategias de fortalecimiento y acciones de seguimiento y control, mitigando los riesgos en la falta de oportunidad y gestión de las peticiones a cargo de las Autoridades Administrativas: realizar seguimiento a los indicadores en el marco operativo de los trámites relacionados con la garantía y Restablecimiento de Derechos de la niñez y adolescencia en el Sistema de Protección e implementar acciones de monitoreo para la respuesta con calidad, oportunidad y eficacia.

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 primer semestre 2026

La Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos mediante memorando radicado No: 202618000000098433 del 24/07/2026 con Asunto: “Respuesta solicitud información seguimiento PQRS: primer semestre 2026.” comunicó frente a

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 83 de 143

los mecanismos de seguimiento y control de las peticiones radicadas para el servicio de *Presencia*: "(...) Se desarrollaron diversas acciones orientadas a garantizar la calidad, oportunidad y trazabilidad de la atención brindada a las familias una vez la petición es direccionada y agendada a través del Sistema Electrónico de Asignación de Citas (SEAC)".

La OCI realizó revisión de la información aportada por la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos dispuestos en la ruta [FINAL - OneDrive](#) la cual se detalla a continuación:

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 primer semestre 2026

Mecanismo	Acciones Adelantadas
Fortalecimiento con la Dirección de Relación con la Ciudadanía.	Fortalecimiento de la articulación "...se fortaleció la articulación entre la Dirección de Relación con la Ciudadanía y la Subdirección de Familias y Comunidades, con el fin de clarificar las responsabilidades de cada dependencia dentro del proceso de atención. En este sentido, se reiteró que la primera boleta de citación es generada por el profesional de Relación con la Ciudadanía al momento de la recepción y direccionamiento de la petición, mientras que, una vez asignado el caso, corresponde al profesional del Servicio Presencia adelantar el proceso de acompañamiento familiar y generar las boletas de citación que se requieran en cada una de las formas de acompañamiento, en la medida que el sistema lo permita" La OCI verificó las evidencias ubicadas en dos carpetas: Evidencia: carpeta "HALLAZGO 1 IN026-PQRS-DFyC-SDG-NC08-26 Oportunidad Respuesta DP" subcarpeta "4. Memorando solicitud remisiones presencia". Con dos archivos tipo .pdf. -Memorando radicado No: 202618200000034723 del 18/03/2026 dirigido a la Dirección de Relación con la Ciudadanía con Asunto: "<i>Solicitud remisión de reporte mensual del estado de las peticiones del Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios Fecha: 18 de marzo de 2026</i>". - "<i>Oficio memorando remisario</i>" corresponde a correo electrónico del 19/03/2026 en el cual se remitió memorando a la Dirección de Relación con la Ciudadanía. Evidencia: carpeta "HALLAZGO 2 IN026-PQRS-DFyC-SDG-NC08-26 Oportunidad Respuesta DP" subcarpeta "1. Memorando solicitud remisiones presencia". Con dos archivos tipo .pdf. -Acta del 02/06/2026 con objetivo "<i>Brindar claridades sobre el INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO – SEGUNDO SEMESTRE remitido por la Oficina de Control Interno frente al motivo de petición Presencia para la convivencia y Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios de la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos.</i>" en la cual se evidenció participación de las dos dependencias socialización y articulación frente a los mecanismos de seguimiento y



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 84 de
143

Fortalecimiento con la Dirección de Relación con la Ciudadanía.	control establecidos por la DRC y los hallazgos de informe de PQRS del segundo semestre 2025. La OCI, identificó que se realizaron acciones de comunicación y fortalecimiento de articulación entre la Dirección de Familia y Comunidades y Pueblos y la Dirección de Relación con la Ciudadanía.
Remisión de Memorandos y oficios	Remisión de orientaciones técnicas: La Dirección de Familia, Comunidades y Pueblos remitió 3 documentos en los cuales se impartieron orientaciones nacionales dirigidas a equipos territoriales. Evidencia: Carpeta "HALLAZGO 2 IN026-PQRS-DFyC-SDG-NC08-26 Oportunidad Respuesta DP", subcarpeta "Carpeta 3. Remisión de memorando a las Direcciones Regionales y Coordinadores de los Centros Zonales con recomendaciones a la supervisión de los contratos de prestación" -Archivo memorando Radicado No: 202618000000066863 del 21/05/2026 dirigido a los Directores Regionales – Coordinadores de Centro Zonal con Asunto: "Recomendaciones para el cumplimiento del Plan de Mejoramiento Registro de actuaciones en SIM, vigencia 2025 realizadas en el marco del acompañamiento del Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios." Soporte: Carpeta "HALLAZGO 1 IN026-PQRS-DFyC-SDG-NC08-26 Oportunidad Respuesta DP" Subcarpeta "1. Construcción y remisión de oficio duplas" en la cual se evidenció: -Oficio Radicado No:202618200000034783 del 19/03/2026 dirigido a duplas Psicosociales- Contratistas Servicio Presencia para la Convivencia y Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios, con Asunto: "Remisión de orientaciones frente al cumplimiento de tiempos de respuesta y cargue de actuaciones en el Sistema de Información Misional en el marco del tipo de petición servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios de la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos del ICBF", en el cual se evidenció el envío a los enlaces de los centros zonales mediante correo del 20/03/2026 con asunto: "ORIENTACION CARGO DE ACTUACIONES SIM EQUIPO PRESENCIA" y archivo tipo .pdf "Correo remitido oficio duplas psicosociales (1)" De la revisión realizada se identificó la remisión de documentos técnicos a las regionales y profesionales del servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios, que incluye las orientaciones para la gestión de peticiones en el SIM y el desarrollo del servicio.
	JORNADAS DE FORTALECIMIENTO TÉCNICO "Se desarrollaron jornadas de fortalecimiento técnico con Direcciones Regionales, Centros Zonales y equipos psicosociales, orientados a reforzar aspectos relacionados con: Registro oportuno de actuaciones en el SIM, uso adecuado de la herramienta SEAC, gestión de agendas y programación de encuentros, trazabilidad de las actuaciones desarrolladas con las familias, cargue de soportes documentales y cierre adecuado y justificado de las peticiones".



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 85 de
143

**Fortalecimiento
Técnico y
Comunidades de
Aprendizaje.**

Evidencia: carpeta "**HALLAZGO 1 IN026-PQRS-DFyC-SDG-NC08-26 Oportunidad Respuesta DP**" subcarpeta "**2. Realizar espacios para fortalecimiento técnico con las Direcciones Regionales**".

Se identificaron dos archivos:

"Correo de invitación espacio 26_03_2026" que corresponde a archivo .pdf de correo electrónico del 24/03/2026 con asunto "**ESPACIO VIRTUAL REVISIÓN SIM TIPO DE PETICIÓN PRESENCIA HALLAZGOS OCI**" dirigido a las regionales Antioquia, Córdoba, Cundinamarca, Santander, Tolima, Valle del Cauca, en el cual se convocó al espacio de revisión del cumplimiento de tiempos de respuesta.

"Acta de reunión Regionales Críticas" del 26/03/2026 con objetivo "**Realizar espacio para fortalecimiento técnico con las Direcciones Regionales Antioquia, Córdoba, Cundinamarca, Santander, Tolima, Valle del Cauca y los centros zonales, las cuales en reporte de 2025 cuentan con peticiones tipo Presencia abiertas en el SIM Sistema de Información Misional.**", en la cual se observó el abordaje de temas como presentación de hallazgos realizados por la OCI, socialización de orientaciones y reporte, revisión de casos por regional, revisión práctica de casos específicos y acuerdos. Además, se evidenció la presentación realizada con la verificación práctica de los casos identificados.

Evidencia: Carpeta "**HALLAZGO 2 IN026-PQRS-DFyC-SDG-NC08-26 Oportunidad Respuesta DP**", subcarpeta "**2. comunidades de aprendizaje y fortalecimiento técnico dirigida a las Duplas Psicosociales**" con 7 archivos correspondientes a actas de fortalecimiento técnico y listados de asistencia, de los cuales se tomaron 3 actas con sus respectivos listados de asistencia:

"F 19_05_2026 ACTA REUNIÓN SEAC- 30 de abril 2026 (1)", del 30/04/2026 con objetivo: "**Fortalecer Técnicamente a los equipos del servicio Presencia para la Convivencia y Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios de la Subdirección de Familias y Comunidades de las 33 Direcciones Regionales frente al Sistema Electrónico de Agendamiento de Citas y clarificar las acciones de los profesionales de la Dirección de Relación con Ciudadanía y los equipos psicosociales del servicio Presencia en cumplimiento al Plan de Acción frente a los hallazgos de la OCI.**" con el registro de 89 participantes en archivo Excel "**LISTADO DEASISTENCIA SEGUIMIENTO A USUARIOS SIM SERVICIO PRESENCIA**".

"ACTA DE 28 DE MAYO (2)" con objetivo: "**Fortalecimiento técnico y operativo del Servicio Presencia para la Convivencia y Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios- Cumplimiento del plan de Mejoramiento OCI Registro de actuaciones en SIM.**" con la participación registrada de 236 personas en archivo Excel "**Fortalecimiento técnico (Cierre de peticiones - Hallazgos oficina de control de interno)(1-236) (1)**"

"ACTA 9 DE JULIO 2026" de fecha de acuerdo con el nombre y objetivo: "**Brindar claridades sobre el INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA - 2026 remitido por la Dirección de Relación con la Ciudadanía relacionado con el Tipo de Petición Presencia para la Convivencia y Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios en el marco de los Hallazgos Oficina de Control Interno.**" presenta diligenciamiento de 112 participantes en archivo Excel "**f Brindar claridades sobre el INDICADORES RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA - 2026 (1-112)**"



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 86 de
143

Fortalecimiento Técnico y Comunidades de Aprendizaje.	Además, en la subcarpeta "Carpeta 4. Espacios técnicos regionales (SIM en Mora y reportes DRC)" se identificaron 36 documentos (actividades de fortalecimiento técnico y listados de asistencia) de los cuales se tomó una muestra de 3 archivos con su respectivo listado de asistencia: Correo electrónico del 23/07/2026 con asunto: "MEMORIA FORTALECIMIENTO TÉCNICO REGIONAL GUAVIARE-2 DE JULIO PRESENCIA" en el cual se evidenció remisión de memorias de fortalecimiento técnico realizado el 2/07/2026 con resumen de los temas abordados y presentación. Listado de asistencia con 6 participantes "01.2 COMUNIDAD DE APRENDIZAJE-GUAVIARE - PRESENCIA- Informe de Asistencia 02-07-2026" Correo electrónico del 7/07/2026 con asunto: "AYUDA MEMORIA ESPACIO DE FORTALECIMIENTO TÉCNICO - REGIONAL CUNDINAMARCA" en el cual se remitieron las memorias del espacio realizado el 26/06/2026, con 3 archivos adjuntos, se evidenció, archivo Excel "1.1. Listado de asistencia Cundinamarca" con la participación de 31 personas. Correo electrónico del 6/07/2025 con asunto: "Ayuda Memoria Regional Putumayo", corresponde a memorias del fortalecimiento técnico realizado el 23/06/2026 en el cual se evidenció resumen y 6 archivos adjuntos, se verificó listado de asistencia en archivo Excel "1.1 Listado de asistencia Regional Putumayo" con 16 participantes. Del análisis de la OCI se identificó, que la Dirección de Familia, Comunidades y Pueblos ejecutó acciones de fortalecimiento técnico y comunidades de aprendizaje a las regionales a fin de orientar y realizar acciones para la gestión de las peticiones tipo <i>Presencia para la Convivencia y Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios</i>.
Seguimiento a reportes preventivos, preliminares y finales remitidos por la Dirección de Relación con la Ciudadanía	Reporte del indicador: "se implementó un esquema de seguimiento permanente basado en reportes preventivos, preliminares y finales remitidos por la Dirección de Relación con la Ciudadanía" la OCI realizó la revisión de la información remitida encontrando: Evidencia: carpeta "HALLAZGO 1 IN026-PQRS-DFyC-SDG-NC08-26 Oportunidad Respuesta DP" subcarpeta "5. Revisión y remisión de reporte relación" con 3 archivos. - "REPORTE MAYO -CORREO (2)" corresponde a correo electrónico del 24/06/2025 en el cual se reenvió a equipos transversales y psicosociales contratistas servicio <i>Presencia para la Convivencia y Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios</i>, el reporte final de los indicadores de relación con el ciudadano, dentro del cual se encuentran las peticiones tipo <i>Presencia</i>.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 87 de 143

Seguimiento a reportes preventivos, preliminares y finales remitidos por la Dirección de Relación con la Ciudadanía	- "REPORTE JUNIO- CORREO" enviado el 3/07/2026 con asunto: "RV: Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20250701" a los Enlaces Técnicos, para realizar la respectiva revisión y validación de acuerdo con las orientaciones brindadas. - "REPORTE FINAL JUNIO- CORREO" del 22/07/2026 con asunto: "🚫 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO - 2026 (FINAL)" con matriz del estado de las peticiones, remitido a los equipos transversales y psicosociales por la Subdirección Técnica de Familias Comunidades y Pueblos, con el fin de realizar la revisión de la información y cumplir las orientaciones. Se identificó la remisión del estado de los indicadores a los profesionales de Presencia para el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios del estado de las peticiones a su cargo: En el mes de mayo; informe final y en junio: informe preventivo y final. Sin embargo, no se observaron soportes del seguimiento a las acciones realizadas para subsanar las peticiones que afectaron el indicador.
--	--

Fuente: Memorando radicado No: 202618000000098433 del 24/07/2026

Adicionalmente, la OCI realizó un muestreo aleatorio de 10 peticiones de la base de datos aportada por la dependencia del primer semestre de 2026 (meses de abril, mayo y junio) en el Sistema de Información Misional – SIM con fecha de creación posterior al desarrollo de los mecanismos de seguimiento y control las cuales se relacionadas a continuación:

1 Revisión de la Petición SIM 10786918

Canal de Recepción: Presencial.

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
29/04/2026	AAC-005	Creación de la petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 0501--CZ INTEGRAL NORORIENTAL".
29/04/2026	AAC-015	Boleta de Citación creada	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 29 de abril de 2026 en la hora 1:55:00 PM A 3:00:00 PM".
29/04/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 29 de abril de 2026 en la hora 1:55:00 PM A 3:00:00 PM
29/04/2026	PRE_070	Asesoría por Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir	Profesional de Presencia	Se evidenció sesión realizada con la familia y archivos adjuntos de Formato Ficha Perfil Socio familiar y vinculación Familia Y.C.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 88 de 143

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
24/07/2026	AAC-070	Cierre de la petición	Profesional de Presencia	se procede al cierre de la petición por haber superado la problemática realizada a través de solicitud.

Observaciones de la OCI:

Se observó que se realizó: asignación de citación por SEAC para el día 29/04/2026 dentro de los términos; asesoría a la familia adjuntado los formatos "Ficha Perfil Socio Familiar" y "Vinculación", cierre de la petición (tres meses después de la asesoría): sin embargo, no se observaron soportes de la superación de la problemática; tampoco se observó archivo adjunto de encuesta de satisfacción.

2. Revisión de la Petición SIM 28504262

Canal de Recepción: Presencial

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
22/04/2026	AAC-005	Creación de la petición	Profesional de Servicios y Atención	La petición fue registrada en la sucursal: 8800--REGIONAL SAN ANDRES
22/04/2026	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"
22/04/2026	AAC-015	Boleta de Citación creada	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 29 de abril de 2026 en la hora 9:00:00 AM A 10:00:00 AM"
29/04/2026	AAC-092	Respuesta Relación con el Ciudadano	Profesional de Presencia	"La citación fue asignada con anterioridad y hace parte del procedimiento establecido para dar continuidad al trámite correspondiente. Se orienta a la familia para garantizar la asistencia en la fecha indicada o, en caso de requerir reprogramación, comunicarse oportunamente a través de los canales institucionales."
29/04/2026	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	"Se ha creado el beneficiario en la fecha Wednesday, April 29, 2026 en la sucursal 8801"

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 89 de 143

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
29/04/2026	PRE_070	Asesoría por Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir	Profesional de Presencia	Atención realizada con la progenitora.
29/04/2026	PRE_070	Asesoría por Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir	Profesional de Presencia	<i>duplicada</i>

Observaciones de la OCI:

Petición, asignación de boleta por SEAC, intervención y se adjuntó formato de vinculación en términos; no obstante, a 21 de agosto han transcurrido 3 meses 20 días sin registro de actuaciones.

3. Revisión de la Petición SIM 10786833

Canal de Recepción: Correo Electrónico

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
23/4/2026	AAC-005	Creación de la petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 0501--CZ INTEGRAL NORORIENTAL"
23/04/2026	AAC-015	Boleta de Citación creada	Profesional	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 28 de abril de 2026 en la hora 9:00:00 AM A 10:30:00 AM"
23/04/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional	Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 28 de abril de 2026 en la hora 9:00:00 AM A 10:30:00 AM"
28/04/2026	PRE_145	Inasistencia al servicio de Presencia para la Convivencia y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios.	Profesional	Se estableció comunicación telefónica.
16/6/2026	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional	Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 17 de junio de 2026 en la hora 9:30:00 AM A 10:30:00 AM
6/16/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional	Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 17

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 90 de 143

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
				<i>de junio de 2026 en la hora 9:30:00 AM A 10:30:00 AM</i>
16/6/2026	AAC-092	<i>Respuesta Relación con el Ciudadano</i>	Profesional	<i>se remite boleta de citación para el día 17 de junio 2026 a las 9:30am</i>
17/6/2026	AEG-001	<i>BENEFICIARIO CREADO</i>	Profesional	<i>Se ha creado el beneficiario en la fecha Wednesday, June 17, 2026 en la sucursal 0501</i>
17/6/2026	PRE_070	<i>Asesoría por Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir</i>	Profesional	<i>Se evidenció asesoría a la familia y archivos adjuntos de formato Ficha Perfil Socio Familiar y vinculación.</i>

Observaciones de la OCI:

Se encontraron los registros de las actuaciones: creación de la petición, agendamiento de la boleta SEAC, seguimiento y diligenciamiento de los formatos "Ficha Perfil Socio Familiar" y "Vinculación". La última intervención fue registrada en el mes de junio dentro de los tiempos del proceso.

4 Revisión de la Petición SIM 21884338

Canal de Recepción: Presencial

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
15/05/2026	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional Servicios y Atención	<i>"La petición fue registrada en la sucursal: 2506--CZ FACATATIVA"</i>
15/05/2026	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional Presencia	<i>"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 22 de mayo de 2026 en la hora 10:00:00 AM A 11:00:00 AM"</i>
15/05/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional Presencia	<i>"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 22 de mayo de 2026 en la hora 10:00:00 AM A 11:00:00 AM"</i>
22/05/2026	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional Presencia	<i>"Se ha creado el beneficiario en la fecha Friday, May 22, 2026 en la sucursal 2506"</i>
22/05/2026	PRE_070	Asesoría por Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir	Profesional Presencia	Se realizó asesoría.
03/06/2026	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional Presencia	<i>"Se realiza cierre de petición luego de transitar a la familia por los diferentes niveles de atención del programa y por el cumplimiento de</i>

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 91 de 143

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
				<i>los objetivos y acuerdos establecidos en la primer forma de acompañamiento".</i>

OBSERVACIONES DE LA OCI:

En la actuación de cierre se registró: *"Se realiza cierre de petición luego de transitar a la familia por los diferentes niveles de atención del programa y por el cumplimiento de los objetivos y acuerdos establecidos en la primer forma de acompañamiento"*, sin embargo, no se encontraron soportes de los diferentes niveles de atención ni anexo de la encuesta de satisfacción pese a que en la base de datos aportada por la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos se registró (sí) para este ítem.

5 Revisión de la Petición SIM 31052891

Canal de Recepción: Presencial

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
15/05/2026	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	<i>"La petición fue registrada en la sucursal: 7307--CZ ESPINAL"</i>
19/05/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	<i>"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 20 de mayo de 2026 en la hora 8:00:00 AM A 8:05:00 AM"</i>
19/05/2026	AAC-015	Boleta de Citación creada	Profesional de Presencia	<i>Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 20 de mayo de 2026 en la hora 8:00:00 AM A 8:05:00 AM</i>
19/05/2026	AAC-092	Respuesta Relación con el Ciudadano	Profesional de Servicios y Atención	<i>"Se da respuesta"</i>
20/05/2026	AEG-001	BENEFICIARIO CREADO	Profesional de Presencia	Se ha creado el beneficiario en la fecha Wednesday, May 20, 2026 en la sucursal 7307
20/05/2026	PRE_070	Asesoría por Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir	Profesional de Presencia	Se evidenció asesoría con recomendaciones y compromisos.
30/06/2026	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	Se registraron motivos del cierre.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 92 de 143

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se encontraron las actuaciones: creación de la petición, agendamiento de la boleta SEAC, motivos del cierre; sin embargo, no se observaron los archivos adjuntos "Ficha Perfil Socio Familiar", "Vinculación" ni encuesta de satisfacción pese a que en la base de datos aportada por la dependencia se registró (sí) para este ítem.

6 Revisión de la Petición SIM 23937696.

Canal de Recepción: Presencial

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
14/05/2026	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 4402--CZ RIOHACHA 2."
14/05/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue direccionada a la sucursal: 4402--CZ RIOHACHA 2"
05/06/2026	AAC-015	Boleta de Citación creada	Profesional Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 05 de junio de 2026 en la hora 4:00:00 PM A 4:55:00 PM"
6/5/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 05 de junio de 2026 en la hora 4:00:00 PM A 4:55:00 PM"
05/06/2026	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	"Se ha creado el beneficiario en la fecha Tuesday, October 14, 2025 en la sucursal 1303".
05/06/2026	PRE_070	Asesoría por Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir	Profesional de Presencia	Asesoría "se logra identificar que los menores actualmente se encuentran residiendo en el municipio de xxx. Así mismo, se establece que el caso corresponde a un ETP"
05/06/2026	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	"Se cierra la petición debido a que el usuario refiere que necesita un TEP y los menores no residen en Riohacha por lo cual se direcciona para la creación de la nueva solicitud para fines pertinentes."

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se creó la petición y se direccionó el mismo día, se identificó registro de actuación de asesoría y se registraron en las observaciones de la actuación los

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 93 de 143

motivos del cierre; no obstante, no se evidenció archivo adjunto de encuesta de satisfacción pese a haberse reportada como realizada.

7 Revisión de la Petición SIM 6067922024

Canal de Recepción: Correo Electrónico.

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
11/05/2026	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 9505--CZ SAN JOSE DE GUAVIARE"
11/05/2026	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 10 de junio de 2026 en la hora 8:00:00 AM A 9:00:00 AM"
11/05/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 10 de junio de 2026 en la hora 8:00:00 AM A 9:00:00 AM"
10/06/2026	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	"Se ha creado el beneficiario en la fecha Wednesday, June 10, 2026 en la sucursal 8603"
20/05/2025	PRE_070	Asesoría por Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir	Profesional de Presencia	Se realizó asesoría a la familia y socialización del programa.
20/05/2026	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 16 de junio de 2026 en la hora 10:30:00 AM A 12:00:00 PM"
20/05/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 16 de junio de 2026 en la hora 10:30:00 AM A 12:00:00 PM".

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se identificó la creación de la petición, con agendamiento de la boleta SEAC en los tiempos establecidos, se registró actuación de asesoría con adjunto *Formato de acuerdo de vinculación*, la última actuación realizada es del mes de mayo la cual corresponde a una cita agendada por SEAC; no obstante, transcurridos 3 meses no se registraron actuaciones relacionadas con la actividad o inasistencia.

8 Revisión de la Petición SIM 27725295

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 94 de 143

Canal de Recepción: Correo Electrónico

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
09/06/2026	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 8603--CZ PUERTO ASIS."
09/06/2026	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"
09/06/2026	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"
10/06/2026	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	"Se ha creado el beneficiario en la fecha Friday, August 1, 2025 en la sucursal 6302"
10/06/2026	PRE_070	Asesoría	Profesional de Presencia	ATENCION EN GARANTIA
10/06/2026	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	Se registraron motivos de cierre.

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se identificó la creación de la petición con agendamiento de la boleta SEAC en tiempos establecidos, posteriormente se registró la asesoría con formatos adjuntos "Formato Ficha Perfil Socio Familiar", "Formato acuerdo de vinculación familia", "Formato mapa de pertenencia actual y potencial" y "genograma familiar", finalmente se realizó el cierre de petición con motivos y adjunto "Formato encuesta de Satisfacción".

9 Revisión de la Petición SIM 26232531

Canal de Recepción: Correo Electrónico

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
24/06/2026	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 5204--CZ IPIALES."

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
24/06/2026	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 24 de junio de 2026 en la hora 2:30:00 PM A 3:30:00 PM"
24/06/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 24 de junio de 2026 en la hora 2:30:00 PM A 3:30:00 PM"
26/06/2026	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	"Se ha creado el beneficiario en la fecha Thursday, June 25, 2026 en la sucursal 5204"
26/06/2026	PRE_070	Asesoría por Diálogos para el Cuidado y el Buen Vivir	Profesional de Presencia	Se identificó realización de la asesoría.
26/06/2026	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	Se registraron motivos de cierre.

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se observó la creación la petición con agendamiento de la boleta SEAC, se registró información de la asesoría con archivos adjuntos, "acuerdo de vinculación", "mapa de pertenencia", "perfil socio familiar", finalmente se registró el cierre de petición con motivos y se evidenció adjunto de "encuesta de Satisfacción".

10 Revisión de la Petición SIM 19624457 Canal de Recepción: Correo Electrónico

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
18/06/2026	AAC-005	Creación de la Petición	Profesional de Servicios y Atención	"La petición fue registrada en la sucursal: 2005--CZ AGUSTIN CODAZZI"
18/06/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	"Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 30 de junio de 2026 en la hora 9:00:00 AM A 10:00:00 AM"
18/06/2026	AAC-015	Boleta de Citación	Profesional de Presencia	"Boleta de Citación: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 30"

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 96 de 143

Fecha actuación	Código Tipo actuación	Nombre Tipo actuación	Profesional	Observaciones
				<i>de junio de 2026 en la hora 9:00:00 AM A 10:00:00 AM"</i>
18/06/2026	AAC-030	Direccionamiento	Profesional de Presencia	<i>Direccionamiento: actuación automática de SEAC La fecha de la cita es para el 2026, 30 de junio de 2026 en la hora 9:00:00 AM A 10:00:00 AM</i>
23/06/2026	AEG-001	Beneficiario Creado	Profesional de Presencia	<i>Se ha creado el beneficiario en la fecha Tuesday, June 23, 2026 en la sucursal 2005</i>
25/06/2026	PRE_925	Desistimiento Del Servicio	Profesional de Presencia	Se registraron los motivos de desistimiento.
25/06/2026	AAC-070	Cierre de la Petición	Profesional de Presencia	Se registró: Motivo de cierre.

OBSERVACIONES DE LA OCI

Se verificó la creación de la petición y agendamiento de la boleta SEAC en términos; registro de desistimiento y cierre; no obstante, no se evidenció archivo adjunto de encuesta de satisfacción pese a haberse reportado como realizada.

Revisada una muestra de 10 peticiones del Servicio *Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios* en el Sistema de Información Misional -SIM, se identificó que en las peticiones 10786918, 21884338, 31052891, 23937696 y 19624457 no se adjuntó el Formato de Encuesta de Satisfacción, pese a que en la base de datos remitida por la Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos, se registró (*si*) en la columna "*Cuenta con Encuesta de Satisfacción*", la cual es importante, dado que, puede ser una herramienta para identificar el cumplimiento de los objetivos, la satisfacción frente al servicio y al acompañamiento realizado, por lo que recomienda establecer mecanismos de control para el cargue del adjunto.

Análisis de la OCI

Revisada la información aportada por la *Dirección de Familia, Comunidades y Pueblos* se identificó que para el primer semestre de 2026 ***se implementaron Mecanismos de Seguimiento y Control a las peticiones radicadas para el "Servicio de Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitario"***, se remitieron memorandos a los Directores Regionales, supervisores de contrato y profesionales del servicio con

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 97 de 143

orientaciones en cuanto a la gestión de la petición, registro de actuaciones e información en SIM, también se realizaron sesiones de Fortalecimiento Técnico y Comunidades de Aprendizaje con las regionales abordando temáticas relacionadas con la prestación del servicio, gestión y registro de actuación en SIM; adicionalmente se evidenció el envío de reportes de indicadores de las peticiones a las regionales para las acciones correspondientes, no obstante, no se evidenció el seguimiento por parte de la Dirección de Familia y Comunidades a éstas.

5.5 Verificación de controles para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (1er semestre 2026)

Revisados los soportes de actualización de la Matriz de Riesgos del proceso *Relación con el Ciudadano* de la **vigencia 2026**, se encontró acta de reunión de mesa de trabajo No. 1 del 12/12/2025, con objeto “*Actualizar la gestión de riesgos de calidad y corrupción del proceso de Relación con el Ciudadano*”, evidencia que fue aportada por la Dirección de Relación con la Ciudadanía en la ruta [EVIDENCIAS INFORME PQRS I 2026](#) en la carpeta denominada “ANEXO 6 RIESGOS”, con la identificación **de los siguientes riesgos:**

- | |
|---|
| 1. RC1+(Corrupción): <i>Uso indebido de la información reservada y clasificada, incumpliendo con lo establecido en los instrumentos de gestión de información pública, para beneficio propio o de terceros.</i> |
| 2. RC2: (Calidad): <i>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.</i> |
| 3. RC3: (Calidad): <i>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.</i> |

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 27/11/2025, así como presentaciones concernientes a la “PRE-MESA Riesgos 2026” y socialización de “Riesgos Calidad y Corrupción 2026”.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 98 de 143

Al revisar 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 I semestre de 2026, se observó:

- I. **RC1+(Corrupción)** nivel de *riesgo Moderado (Nivel residual)*, con registros de avance de las actividades establecidas en el *Plan de Tratamiento del Riesgo* para el primer semestre 2026, 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. (junio - diciembre)

Se verificaron las siguientes evidencias:

- Listados de asistencia de socialización de “*Instrumentos de Gestión Información Pública*” dirigido a agentes del centro de contacto así:
21/01/2026 (27 participantes); 23/01/2026 (45 participantes),
05/03/2026 (2 participantes), 12/03/2026 (20 participantes),
21/04/2026 (27 participantes), 11/05/2026 (15 participantes).

Adicionalmente, se aportó presentación “*Instrumentos de Gestión de Información Pública - Índice de Información Clasificada y Reservada*” y encuestas de satisfacción de la socialización “*Información sobre instrumentos de gestión de la información - Ley de Transparencia*” que dan cuenta de la socialización 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.

Se evidenciaron correos de programación a la semana FORSER – *Instrumentos de Gestión de la Información Pública* del 03/06/2026 y 19/06/2026, y

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 99 de 143

presentación de “*Instrumentos de Gestión de Información Pública - Índice De Información Clasificada y Reservada*”, listado de asistencia de socialización de “*Instrumentos de Gestión Información Pública*” dirigido 211 a responsables de Servicios y Atención de las regionales y centros zonales así: 23/06/2026 (143 participantes); 24/06/2026 (4 asistentes), 25/06/2026 (1 participante) y 26/06/2026 (63 asistentes).

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

- Seguimiento mensual a las denuncias de presuntos actos de corrupción asociados al uso indebido de la información reservada y clasificada, con el fin de minimizar el uso indebido de la información.

Este control se realiza mes vencido; se verificaron soportes aleatorios de los meses de enero, marzo y junio de 2026, evidenciando seguimiento a las denuncias de presuntos actos de corrupción asociadas por uso indebido de la información reservada y clasificada, así:

- 13/02/2026 con asunto: “*Diciembre 2025 - Seguimiento Act RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción*”
- 13/04/2026 con asunto: “*Febrero 2026 - Seguimiento Act RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción*”;
- 24/06/2026 asunto “*Abril 2026 - 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:

- **Enero:** 05/02/2026 con asunto: “*Negaciones diciembre 2025*”
- **Marzo:** 01/04/2026 con asunto: “*Negaciones febrero 2026*”
- **Junio:** 12/06/2026 con asunto: “*Negaciones mayo 2026*”

Adicionalmente se evidenciaron matrices en Excel con el reporte de casos con solicitudes de información y respuesta al ciudadano y motivo de la negación.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 100 de 143

II. RC2 (Calidad) *Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad, por parte de los petitionarios, 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).*

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 así:

- Regional con asunto: "Reporte Regional PQRS fuera de términos...", para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio con fechas de envío: 26/02/2026, 24/03/2026, 27/04/2026, 27/05/2026 y 25/06/2026.
- Nacional con asunto: "Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos...", de los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio con fechas de envío: 26/02/2026, 24/03/2026, 27/04/2026, 27/05/2026 y 25/06/2026.

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).

La Dirección de Relación con la Ciudadanía efectuó verificaciones para los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio para llevar a cabo la actividad. Revisada la información se identificaron soportes de seguimiento a través de correos electrónicos relacionando las Regionales por cada mes:

- **Febrero:** Regionales Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cauca, Casanare, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andres, Santander, Sucre, Tolima, Vaupés, Valle del Cauca y Vichada.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 101 de 143

- **Marzo:** Dirección de Abastecimiento, Contratación, Familia, Comunidades y Pueblos, Primera Infancia, Protección Especial, Talento Humano, Financiera, Sistema Nacional de Bienestar Familiar, Control Interno Disciplinario y Subdirección General.
- **Abril:** Regionales Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Cundinamarca, Magdalena, Tolima y Valle del Cauca.
- **Mayo:** Regionales Antioquia, Atlántico, Bolívar y Tolima
- **Junio:** Regionales Casanare, Cesar, Huila, La Guajira, Norte de Santander, Risaralda, Santander y Sucre.

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

Se evidenciaron correos electrónicos correspondientes al IV trimestre 2025: (20/04/2026, 21/04/2026 y 22/04/2026) con asunto: "MEMORANDO GESTIÓN IV TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO..." remitidos a los directores de las 33 Regionales del ICBF de manera individual, con resultados trimestrales de la gestión de las Regionales y Centros Zonales y recomendaciones. Por otra parte, correos electrónicos del: (22/04/2026 y 23/04/2026) con Asunto: "RV: MEMORANDO GESTIÓN IV TRIMESTRE 2025 RELACIÓN CON EL CIUDADANO..." enviados a los enlaces de Servicios y Atención de las Regionales de manera individual.

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 a través de correo electrónico de enero a abril de 2026, a los responsables de Servicios y Atención regional, entre ellas:

29/01/2026 y 30/01/2026: "BOLETÍN NOTIGESTOR 01 - ACTUALIZACIÓN GUÍA DE GESTIÓN DE PQRS".

25/02/2026, 26/02/2026 y 27/02/2026: "Boletín Notigestor 02 - Anexo AAC - 200 y reporte VS".

02/03/2026: "Boletín Notigestor 02 - Anexo AAC - 200 y reporte VS" – 30/03/2026 y 31/03/2026: "Boletín Notigestor 03 - Orientación cumplimiento respuesta y cargue de actuaciones - PETICIÓN PRESENCIA".

30/04/2026: "Boletín Notigestor 001 - CIRCULAR 002 CONCEPTOS A LA OFICINA JURÍDICA DE LA SEDE NACIONAL" – "Boletín Notigestor 04 - CIRCULAR 002 CONCEPTOS A LA OFICINA JURÍDICA DE LA SEDE NACIONAL".

Sin embargo, no se dispuso la información correspondiente a la estrategia "Boletín Notigestora" de los meses mayo y junio de 2026.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 102 de 143

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

Los soportes corresponden a correos electrónicos remitidos a cada Regional con el informe de calidad de datos mensuales, entre ellos: **enero:** (23/01/2026), (26/01/2026), (27/01/2026), (29/01/2026) y (30/01/2026); **febrero:** (18/02/2026) y (27/02/2026); **marzo:** (02/03/2026), (04/03/2026), (05/03/2026), (09/03/2026), (10/03/2026), (11/03/2026), (12/03/2026), (13/03/2026), (19/03/2026) y (25/03/2026); **abril:** (01/04/2026), (07/04/2026), (08/04/2026), (09/04/2026), (10/04/2026), (13/04/2026), (15/04/2026), (22/04/2026), (27/04/2026) y (28/05/2026); **mayo:** (04/05/2026), (05/05/2026), (11/05/2026), (14/05/2026), (15/05/2026), (21/05/2026), (22/05/2026), (25/05/2026), (27/05/2026), (28/05/2026) y (29/05/2026); **junio:** (19/06/2026), (22/06/2026), (23/06/2026), (24/06/2026), (25/06/2026), (26/06/2026) y (30/06/2026).

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

Desde la Dirección de Relación con la Ciudadanía se aportaron 6 sub-carpetas con el seguimiento a **Alertas Tempranas:** "Anexos", "Creadas", "Preventivo Indicador PRC", "Seguimiento Áreas" y "Seguimiento Indicadores". Se muestrearon los meses de enero, marzo y junio, así:

- "Anexos": correos electrónicos con asunto: "...Reporte anexos regional..."
enero: 02/01/2026 (Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Chocó, Cundinamarca, Huila, Meta, Nariño, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vichada), 22/01/2026 (Amazonas, Antioquia, Arauca, Bolívar, Caquetá), 23/01/2026 (Atlántico, Bogotá, Boyacá, Caldas, Casanare, Cesar, Chocó, Cundinamarca, Guainía, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, San Andres, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vichada); **marzo:** 04/03/2026 enviado a 31 regionales con excepción de Boyacá y Vaupés; **junio:** 02/06/2026 (Huila, Meta, Tolima, Valle del Cauca y Vichada), 05/06/2026 enviado a 30 regionales con excepción de Caldas, La Guajira y San Andrés; 19/06/2026 enviado a las 33 regionales.
- "Creadas": se observaron correos electrónicos con asunto: "...- ALERTA PETICIONES CREADAS"
enero: 07/01/2026 (Caldas, Cesar, Meta, Valle del Cauca), 08/01/2026 (Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Córdoba, Guainía, La Guajira, Huila, Quindío, Santander, Sucre), 15/01/2026 (Caldas, Cesar, Cauca, Cundinamarca, Magdalena, Nariño,

Risaralda, Valle del Cauca), 16/01/2026 (Tolima), 22/01/2026 (Arauca, Atlántico, Bogotá, Huila, La Guajira, Quindío, Cundinamarca), 27/01/2026 (Antioquia, Bolívar, Boyacá, Córdoba, Cundinamarca, Norte de Santander, Tolima, Santander, Sucre), 29/01/2026 (Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, La Guajira, Quindío, Santander, Sucre); **marzo:** 02/03/2026 (Arauca, Bogotá, Casanare, Córdoba, Putumayo, Santander, Valle del Cauca, Vichada), 03/03/2026 (Caldas), 04/03/2026 (Cundinamarca, Guaviare, Meta, Norte de Santander, Risaralda), 06/03/2026 (Antioquia, Arauca, Bogotá, Boyacá, Casanare, Cesar, Guainía, Nariño, Sucre, San Andrés, Tolima, Vichada), 09/03/2026 (Antioquia, Bolívar, Cesar, Caquetá, Cauca, Dirección de Protección Especial, La Guajira, Nariño, Quindío), 10/03/2026 (Arauca, Bogotá, Casanare), 11/03/2026 (Santander), 12/03/2026 (Valle del Cauca), 18/03/2026 (Valle del Cauca), 19/03/2026 (Magdalena); **junio:** 01/06/2026 (Arauca, Atlántico, Bogotá, Boyacá, Caquetá, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Huila, Putumayo, Quindío, Santander, Valle del Cauca), 02/06/2026 (Antioquia, La Guajira, Nariño, Tolima, Vichada), 03/06/2026 (Bogotá, Cauca, Meta), 05/06/2026 (Atlántico, Caldas, Cesar, Córdoba, Quindío, Santander, Tolima), 09/06/2026 (Atlántico, Boyacá, Caldas, Caquetá, Tolima, Valle del Cauca), 11/06/2026 (Bolívar, Cauca, Magdalena, Meta), 12/06/2026 (Antioquia, Arauca, Bogotá, Boyacá, Casanare, Cesar, Cundinamarca, La Guajira, Nariño, Norte de Santander, Risaralda, Sucre, Tolima, Vichada), 18/06/2026 (Antioquia, Boyacá, Caldas, La Guajira, Nariño), 19/06/2026 (Bolívar, Cauca, Meta, Risaralda), 22/06/2026 (Arauca, Bogotá, Casanare), 24/06/2026 (Huila, Valle del Cauca), 25/06/2026 (Antioquia, La Guajira, Nariño), 26/06/2026 (Bogotá, Bolívar, Cauca, Magdalena, Meta, Risaralda), 30/06/2026 (Amazonas, Arauca, Atlántico, Bogotá, Córdoba, Cundinamarca, Norte de Santander, Quindío, Santander, Tolima).

- **"Preventivo Indicador PRC":** se verificaron correos electrónicos con asunto: "...-Seguimiento indicador de Oportunidad" **enero:** 19/01/2026 enviado a 23 regionales a excepción de Caldas, Cesar, Chocó, Guaviare, Magdalena, Meta, Risaralda, San Andrés, Valle del Cauca y Vaupés; **marzo:** 17/03/2026 (Antioquia, Arauca, Oficina de Aseguramiento a la Calidad, Bogotá, Caquetá, Casanare, Huila, La Guajira, Nariño, Quindío), 18/03/2026 (Amazonas, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Dirección de Abastecimiento, Dirección de Protección Especial, Guainía, Meta, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Sucre, Subdirección General, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés, Vichada), 21/03/2026 (Dirección de Primera infancia, Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar), 24/03/2026 (Amazonas, Casanare, Cesar, Chocó, Cundinamarca, Dirección de Abastecimiento, Dirección de Primera Infancia, Dirección de Protección Especial, Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, Dirección de Talento Humano, Guaviare, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Jurídica, Norte de

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 104 de 143

Santander), 25/03/2026 (Boyacá, Cauca, Dirección Administrativa, Dirección de Contratación, Dirección de Planeación y Control de Gestión, Meta, Nariño, San Andrés, Sucre, Subdirección General), 27/03/2026 (Caquetá, La Guajira), 31/03/2026 (Córdoba, Dirección de Financiera); **junio:** 10/06/2026, 17/06/2026, 24/06/2026 enviados a los Enlaces SIM y Responsables de Servicios y Atención de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales.

- *"Seguimiento Áreas"*: se observaron correos electrónicos con asunto: *"Informe preventivo..."* **enero:** no se presentó información; **marzo:** no se presentó información; **junio:** 03/06/2026 (Dirección de Contratación), 04/06/2026 (Oficina de Cooperación, Control Disciplinario Interno, Dirección Administrativa, Dirección de Familia, Comunidades y Pueblos, Dirección General, Dirección de Protección Especial, Dirección de Talento Humano, Secretaría General, Subdirección General, Sistema Nacional de Bienestar Familiar), 09/06/2026 (Dirección de Primera Infancia, Oficina Jurídica), 10/06/2026 (Dirección Financiera, Dirección de Talento Humano), 11/06/2026 (Oficina de Control Disciplinario Interno, Oficina de Cooperación, Subdirección General, Dirección de Infancias y Adolescencias), 19/06/2026 (Dirección de Contratación, Dirección de Nutrición, Dirección de Protección Especial, Dirección de Planeación y Control de Gestión, Dirección de Talento Humano), 22/06/2026 (Dirección de Infancias y Adolescencias, Dirección de Primera Infancia, Oficina de Control Disciplinario Interno, Oficina de Cooperación, Oficina de Inspección, Vigilancia y Control, y calidad de Servicios, Oficina Jurídica, Subdirección General), 24/06/2026 (Dirección General, Dirección de Planeación y Control de Gestión, Primera Infancia, Sistema Nacional de Bienestar Familiar), 25/06/2026 (Dirección de Talento Humano, Dirección de Tecnologías de la Información), 26/06/2026 (Dirección de Contratación, Dirección de Nutrición, Dirección de Planeación y Control de Gestión).
- *"Seguimiento Indicadores"*: se revisaron correos electrónicos con asunto: *"Informe preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano -..."*, *"INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO..."*, *"..._SEGUIMIENTO INDICADOR DE OPORTUNIDAD"* **enero:** 07/01/2026, 28/01/2026 y 16/06/2026; **marzo:** 04/03/2026, 11/03/2026, 17/03/2026; **junio:** 04/06/2026, 11/06/2026, 17/06/2026 y 18/06/2026.

Lo anterior, denota cumplimiento de la actividad propuesta frente a la remisión de alertas tempranas a las regionales y dependencias de la Sede de la Dirección General.

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**

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 105 de 143

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:

22/01/2026 asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. RAFAEL URIBE (1109) - 20260122".

13/01/2026 asunto: "Responsable Servicios y Atención Regional Bolívar - 20260113".

16/01/2026 asunto: "Responsable Servicios y Atención Regional Magdalena - 20260116".

04/02/2026 asunto: "Responsable Servicios y Atención Regional Vaupés - 20260210".

10/02/2026 asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. SUBA (1114) - 20251023".

03/03/2026 asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano - Oficina Jurídica".

27/04/2026 asunto "Responsable Relación con la Ciudadanía Regional Caldas - 20260427".

09/04/2026 asunto: "Responsable Servicios y Atención Regional Meta - 20260409".

29/05/2026 asunto: "Responsable Relación con la Ciudadanía Regional Huila - 20260429".

22/05/2026 asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano - Dirección de Planeación y Control de Gestión".

10/06/2026 asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano - Dirección de Relación con la Ciudadanía".

29/12/2025 asunto: "Responsable Relación con la Ciudadanía Regional Risaralda - 20260616".

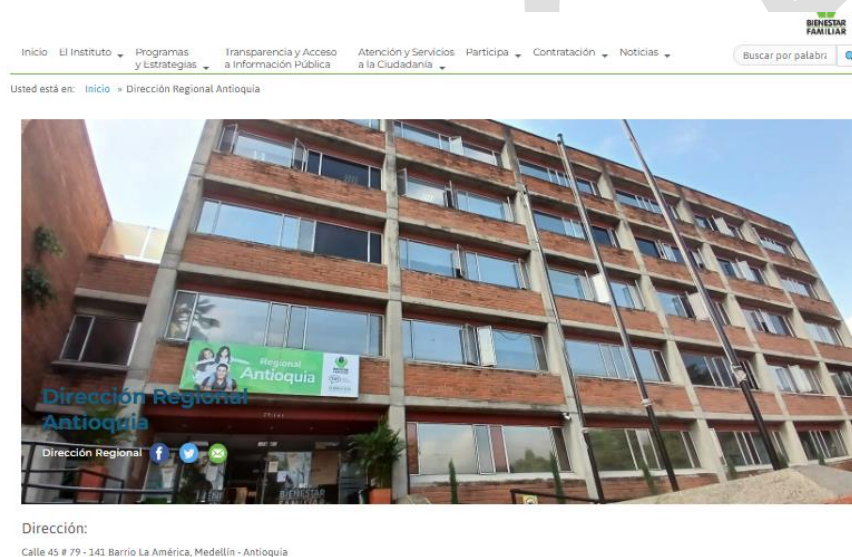
Respecto al control determinado para la mitigación de este riesgo se encontró que el profesional EPICO de la Dirección de Relación con la Ciudadanía realizó el seguimiento y actualización del directorio de enlaces y mecanismos

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. El	08/02/2018
		Versión 2	Página 106 de 143

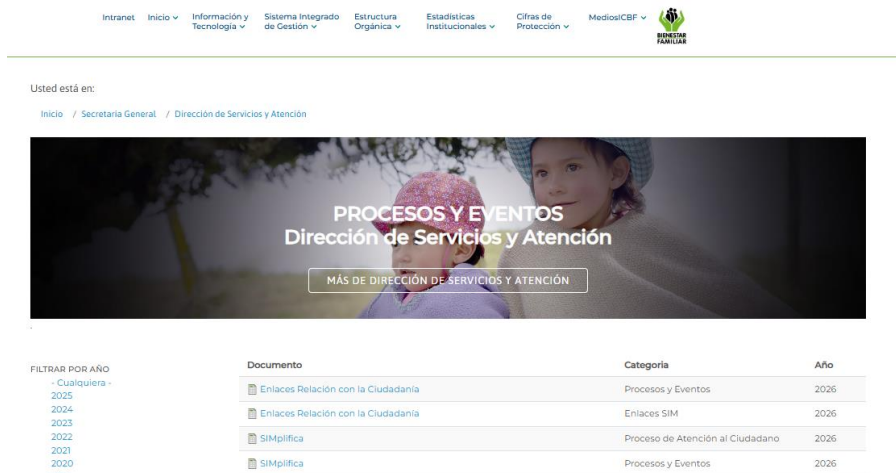
orientadores para el direccionamiento de peticiones de manera mensual en la Sede Dirección General – SDG.

La entidad publicó en la Intranet y en la página Web el archivo denominado “*ENLACES RELACIÓN CON EL CIUDADANO*”, en el vínculo: <https://www.icbf.gov.co/puntos-de-atencion-icbf-1>, mediante el enlace: https://intranet.icbf.gov.co/secretaria-general/direccion-de-servicios-y-atencion/procesos-y-eventos?field_date_value=All&field_file_categoria_target_id_1=7254

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



Calle 45 # 79 - 141 Barrio La América, Medellín - Antioquia
<https://www.icbf.gov.co/direccion-regional-antioquia>



[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*”.

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.

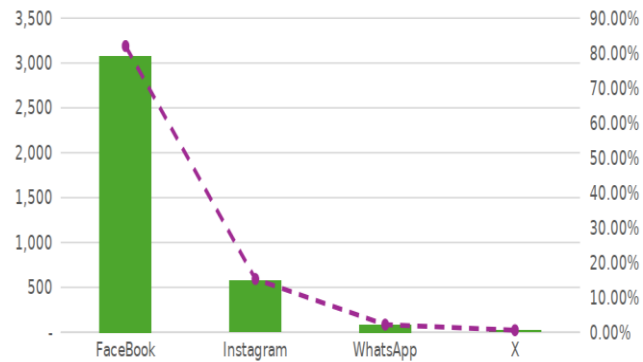
La Dirección de Relación con la Ciudadanía desarrolla acciones de seguimiento y control sobre la gestión de las PQRS, con el fin de verificar su trámite y evaluar la calidad de las respuestas brindadas a la ciudadanía. Asimismo, realiza seguimiento a las dependencias responsables para garantizar la atención oportuna de las solicitudes, monitorea el desempeño de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, y analiza la información derivada de la interacción con la ciudadanía para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión institucional.

En el primer semestre de 2026, la Dirección de Relación con la Ciudadanía realizó seguimiento mensual a los canales de comunicación en redes sociales, mediante el cual identifica tendencias de interacción con los ciudadanos.

La gráfica 1 muestra que para el primer semestre 2026, la participación en redes sociales se concentró principalmente en Facebook, que aportó cerca del 80% del total registrado, seguido por Instagram con aproximadamente el 15%. En

contraste, WhatsApp registró una participación aproximada del 1,9% y la red social X alcanzó una participación de aproximadamente el 0,5%.

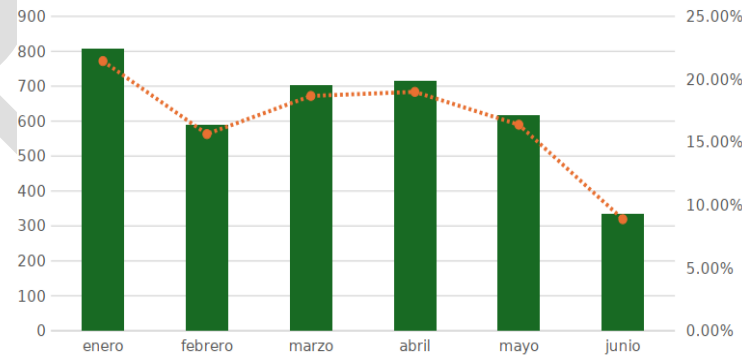
Gráfica 1. Participación Redes Sociales primer semestre 2026.



Fuente: Memorando Radicado No: 202612500000097863 del 23/07/2026

Se evidenció que enero registró el mayor porcentaje de participación del semestre, con aproximadamente el 21 %, mientras que junio presentó el menor porcentaje, con cerca del 9 %. Ver gráfica 2

Gráfica 2. Motivos más representativos Información y Orientación. I semestre 2026

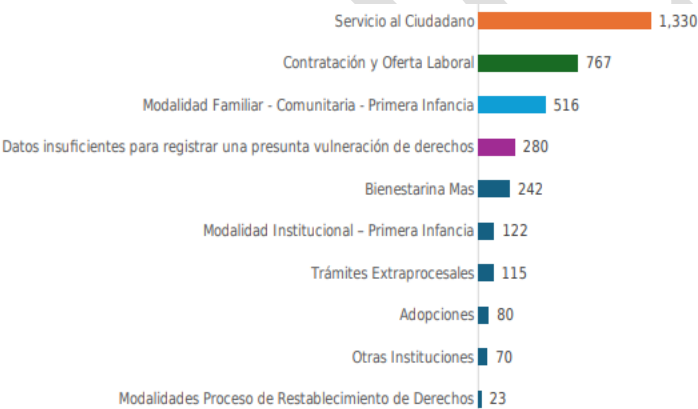


Fuente: Memorando Radicado No: 202612500000097863 del 23/07/2026

Se observó que el Derecho de Petición-Información y Orientación representó el 96,5% de las peticiones registradas durante el primer semestre de 2026, lo que correspondió a 3.623 solicitudes, de estas el 99,4% se encuentran gestionadas y cerradas.

Las peticiones tipo Información y Orientación se concentraron principalmente en *Servicio al Ciudadano* (1.330 casos) y *Contratación y Oferta Laboral* (767 casos); las cuales representaron la mayor parte de las solicitudes registradas. Seguido por consultas relacionadas con Primera Infancia en modalidad familiar -comunitaria (516 casos) ver gráfica 3.

**Gráfica 3. Motivos de mayor consulta Información y Orientación.
I semestre 2026**



Fuente: Creación Equipo Auditor OCI

Adjunto al *Memorando Radicado No: 20261250000097863 del 23/07/2026*, se aportaron archivos en Excel con el seguimiento mensual del comportamiento en redes sociales elaborado por la Oficina Asesora de Comunicaciones (*Anexo 8*):

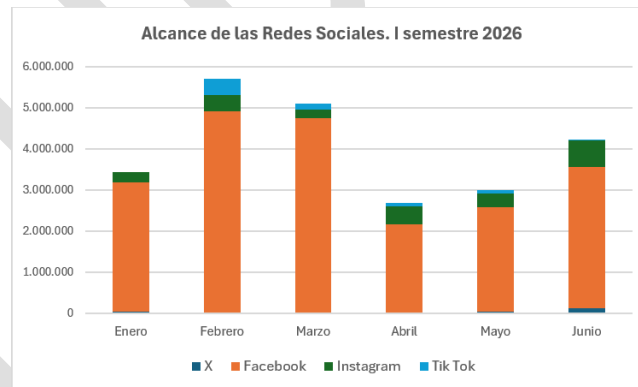
**Tabla 35. Seguimiento mensual de comportamiento en redes sociales I
Semestre 2026**

MES	X		Facebook		Instagram		Tik Tok	
	Alcance	Promedio de Interacciones	Alcance	Promedio de Interacciones	Alcance	Promedio de Interacciones	Alcance	Promedio de Interacciones
Enero	39,984	1,444	3,144,352	36,027	259,153	9,958		
Febrero	27,785	15,556	4,882,402	57,209	398,649	15,198	382,631	16,606
Marzo	30,421	4,401	4,721,146	40,661	206,551	6,743	136,455	4,450
Abril	15,972	15,998	2,158,296	21,022	432,074	10,220	71,575	2,321
Mayo	42,446	5,549	2,533,310	23,003	331,134	34,861	88,353	2,440
Junio	133,029	8,577	3,432,531	45,016	638,795	42,177	1,585	2,009

Fuente: Memorando Radicado No: 20261250000097863 del 23/07/2026 Anexo 8. Informe de OAC. F5p3ce.Formato de control de redes sociales ICBF

La tabla 35 muestra el comportamiento de las redes sociales en el I semestre de 2026 en cuanto al **alcance**, que es el número total de personas que vieron el mensaje, se evidenció que, en enero y junio, *Facebook* fue la red con mayor desempeño y el punto más alto fue febrero. *Instagram* registró un comportamiento estable, siendo junio el mayor registro; la red social *X* mostró un crecimiento durante el semestre y *TikTok* tuvo su mejor desempeño en febrero, aunque presentó una disminución en los meses posteriores.

Gráfica 4. Alcance de las Redes Sociales en el I Semestre 2026

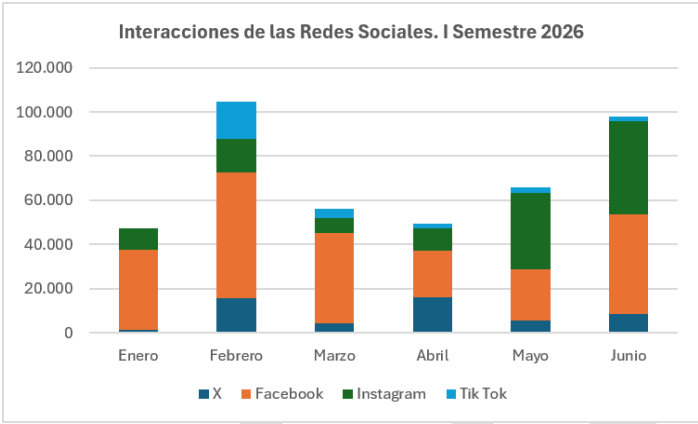


Fuente: Equipo Auditor OCI

Respecto a las **interacciones**, que es el número total de personas que comentaron o reaccionaron al mensaje; se evidenció que, durante el primer semestre de 2026, *Facebook* se consolidó como la red con mayor interacción; *Instagram* mostró un incremento en abril; la red social *X* presentó un

comportamiento fluctuante, en febrero y abril; y *TikTok* registró el menor número y con una tendencia descendente después de febrero, ver gráfica 5.

Gráfica 5. Número de Interacciones de las Redes Sociales en el I Semestre 2026.



Fuente: Equipo Auditor OCI

Lo anterior, evidencia que *Facebook* e *Instagram* concentraron la mayor efectividad de la estrategia digital institucional durante el primer semestre de 2026; la red social *X* presentó niveles moderados de alcance, con picos importantes febrero y abril; y *TikTok* presentó mayor interacción en febrero con una disminución progresiva en los meses posteriores.

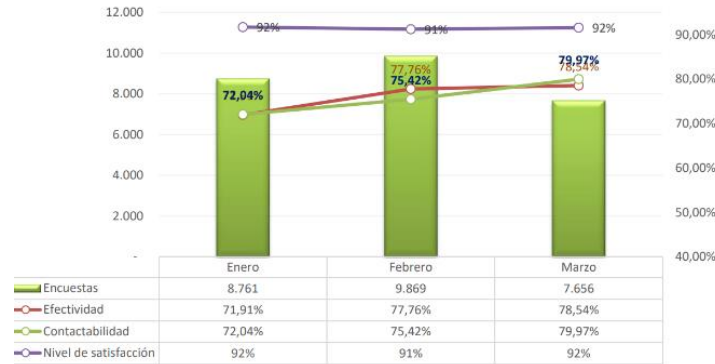
5.7 Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Medición de la satisfacción de los ciudadanos)

La Dirección de Relación con la Ciudadanía efectuó la evaluación y medición del Proceso Relación con el Ciudadano para el *primer trimestre 2026*, el cual se encuentra en la página web e intranet del ICBF en: [Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF - Primer Trimestre Vigencia 2026.pdf](#)

Los resultados de la percepción ciudadana de las 33 regionales y 218 centros zonales del ICBF a nivel nacional, provienen de datos proporcionados por el área de planeación.

El total nacional de encuestas efectivas del I Trimestre de 2026 fue de 26.286 encuestas, incluyendo 25.514 encuestas telefónicas efectivas y 772 encuestas SMS.

Gráfica 6. Resultados de las encuestas realizadas para el I trimestre 2026.



Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF –Primer Trimestre Vigencia 2026.pdf

Durante el primer trimestre de 2026, el proceso de medición de satisfacción registró 26.286 encuestas efectivas a nivel nacional. Los indicadores de efectividad, contactabilidad y satisfacción consolidados del período reflejan una efectividad del 76,1%, contactabilidad del 75,8% y satisfacción del 91,5%, cumpliendo los objetivos establecidos para el seguimiento de la experiencia ciudadana en los puntos de atención del ICBF.

En el primer trimestre de 2026 se enviaron 14.752 mensajes de texto (SMS), de los cuales se obtuvieron 772 respuestas, alcanzando una efectividad global del 5,2%; febrero registró el mayor número de respuestas con 474 contestaciones, mientras que enero presentó el porcentaje de efectividad más alto con un 7,9%.

En cuanto a la *Contactabilidad* (registros únicos contactados / registros únicos gestionados en el mes) se presentó un aumento al terminar el trimestre, pasando del 72% al 79.9%; asimismo se incrementó el nivel de efectividad (registros únicos encuestados / registros únicos contactados) en enero con 71.9% y en marzo del 78.5%.

Respecto a la validación de datos, en el primer trimestre del 2026 se recibieron 75.751 registros, se encontraron 1.478 no válidos, dejando un total de 74.273; lo que corresponde al 98%. De las 26.286 encuestas efectivas realizadas durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron 1.113 alertas (4,3% del total de encuestas), concentradas principalmente en los trámites de Atención Extraprocesal (TAE), seguido de Derecho de Petición - Información y Orientación con 156 alertas y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con 137 alertas.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 113 de 143

Las Regionales con mayor participación de las encuestas efectivas en el primer trimestre fueron Bogotá, Antioquia y Cundinamarca; y las regionales con menor participación fueron Vaupés, Guainía, Vichada y Amazonas.

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 primer trimestre 2026 se alcanzó el 76.38% de contactados sobre 34.624 registros, las regionales con mayor porcentaje fueron Bolívar, Bogotá y Boyacá.

Tabla 36. Ranking de Contactabilidad según Regional Primer trimestre 2026

Regional	Marcaciones	Registros Unicos	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Contactabilidad
BOLIVAR	3.954	1.599	1.294	903	24	80,93%
BOGOTA	23.508	9.085	7.230	5.101	416	79,58%
BOYACA	3.534	1.470	1.155	881	26	76,57%
ANTIOQUIA	8.604	3.216	2.505	1.934	117	77,89%
CALDAS	3.233	1.342	1.033	791	19	76,97%
CASANARE	1.765	690	531	390	18	76,96%
RISARALDA	2.780	1.119	859	643	26	76,76%
HUILA	4.913	1.868	1.433	1.021	18	76,71%
NARIÑO	3.624	1.463	1.121	839	32	76,62%
CORDOBA	3.931	1.608	1.219	920	33	75,81%
CAUCA	3.284	1.112	830	605	23	74,64%
SANTANDER	4.468	1.953	1.456	1.086	57	74,55%
ATLANTICO	4.150	1.720	1.279	967	29	74,36%
CAQUETA	637	282	209	163	10	74,11%
CESAR	4.387	1.647	1.220	931	12	74,07%
CLINDINAMARCA	8.403	3.370	2.493	1.906	82	73,98%
QUINDIO	1.044	469	343	259	9	73,13%
TOLIMA	5.018	2.226	1.614	1.179	16	72,51%
CHOCO	633	239	172	121	4	71,97%
VALLE DEL CAUCA	7.137	3.335	2.400	1.761	48	71,96%
VAUPES	25	7	5	5	-	71,43%
MAGDALENA	2.238	964	682	520	8	70,75%
ARAUCA	1.382	542	382	295	13	70,48%
LA GUAJIRA	1.303	523	368	255	9	70,36%
GUAVIARE	626	209	147	95	5	70,33%
SUCRE	994	423	297	214	10	70,21%
PUTUMAYO	870	373	259	193	7	69,44%
META	2.993	1.255	863	643	19	68,76%
NORTE DE SANTANDER	3.548	1.462	1.001	750	23	68,47%
SAN ANDRES	479	170	116	74	-	68,24%
AMAZONAS	282	82	54	36	-	65,85%
GUAINIA	163	51	29	15	-	56,86%
VICHADA	145	58	25	18	-	43,10%
Total	114.055	45.932	34.624	25.514	1.113	75,38%

Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF – Primer Trimestre Vigencia 2026.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 75.38% en el primer trimestre de 2026, la Regional Vaupés lidera, seguida de Caquetá, Arauca y Antioquia, la efectividad más baja fue en Guainía por debajo del promedio nacional. Respecto a las alertas, Bogotá concentra el mayor número (416), seguida por Antioquia (117).

Tabla 37. Ranking de efectividad según Regional Primer trimestre de 2026

Regional	Marcaciones	Registros Unicos	Registros contactados	Encuestas Efectivas	Alertas	% Efectividad
VAUPES	25	7	5	5	-	100,00%
CAQUETA	637	282	209	163	10	77,99%
ARAUCA	1.382	542	382	295	13	77,23%
ANTIOQUIA	8.604	3.216	2.505	1.934	117	77,21%
CALDAS	3.233	1.342	1.033	791	19	76,57%
CUNDINAMARCA	8.403	3.370	2.493	1.906	82	76,45%
CESAR	4.387	1.647	1.220	931	12	76,31%
BOYACA	3.534	1.470	1.155	881	26	76,28%
MAGDALENA	2.238	964	682	520	8	76,25%
ATLANTICO	4.150	1.720	1.279	967	29	75,61%
QUINDIO	1.044	469	343	259	9	75,51%
CORDOBA	3.931	1.608	1.219	920	33	75,47%
NORTE DE SANTANDER	3.548	1.462	1.001	750	23	74,93%
RISARALDA	2.780	1.119	859	643	26	74,85%
NARIÑO	3.624	1.463	1.121	839	32	74,84%
SANTANDER	4.468	1.953	1.456	1.086	57	74,59%
PUTUMAYO	870	373	259	193	7	74,52%
META	2.993	1.255	863	643	19	74,51%
CASANARE	1.765	690	531	390	18	73,45%
VALLE DEL CAUCA	7.137	3.335	2.400	1.761	48	73,38%
TOLIMA	5.018	2.226	1.614	1.179	16	73,05%
CAUCA	3.284	1.112	830	605	23	72,89%
SUCRE	994	423	297	214	10	72,05%
VICHADA	145	58	25	18	-	72,00%
HUILA	4.913	1.868	1.433	1.021	18	71,25%
BOGOTA	23.508	9.085	7.230	5.101	416	70,55%
CHOCO	633	239	172	121	4	70,35%
BOLIVAR	3.954	1.599	1.294	903	24	69,78%
LA GUAJIRA	1.303	523	368	255	9	69,29%
AMAZONAS	282	82	54	36	-	66,67%
GUAVIARE	626	209	147	95	5	64,63%
SAN ANDRES	479	170	116	74	-	63,79%
GUAINIA	163	51	29	15	-	51,72%
Total	114.055	45.932	34.624	25.514	1.113	75,38%

Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF – Primer Trimestre Vigencia 2026.pdf.

Durante el primer trimestre de 2026 se aplicaron 26.286 encuestas de percepción ciudadana.

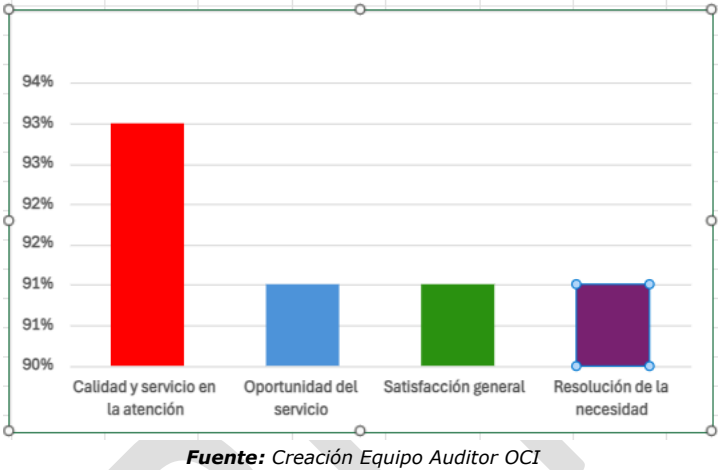
El informe mostró una mayor participación de mujeres, con el 74% de los encuestados mientras el 26% fueron hombres; el grupo de edad con mayor participación fue el de 31 a 50 años, equivalente al 42% del total, seguido por las personas entre 18 y 30 años. En cuanto al autorreconocimiento étnico, el 96% de los encuestados manifestó no pertenecer a ninguno, una proporción menor se identificó como afrocolombianas (1,77%), indígenas (0,96%), integrantes de la comunidad negra (0,14%), raizales (0,10%), palenqueros (0,03%) y Rrom o gitanos (0,004%).

Respecto a condición de discapacidad, 103 personas (0,43% del total) reportaron presentar algún tipo, predominando las limitaciones de movilidad (60%), seguidas por la discapacidad sensorial visual (17%).

Los resultados de las encuestas fueron dispuestos en cuatro **categorías de satisfacción:** *Oportunidad de Servicio, Resolución de necesidades, Calidad y Servicio en la Atención y Cierre de Encuesta.* 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%); la categoría con menor porcentaje de satisfacción fue la *resolución de la necesidad* (90%) ver gráfica 7.

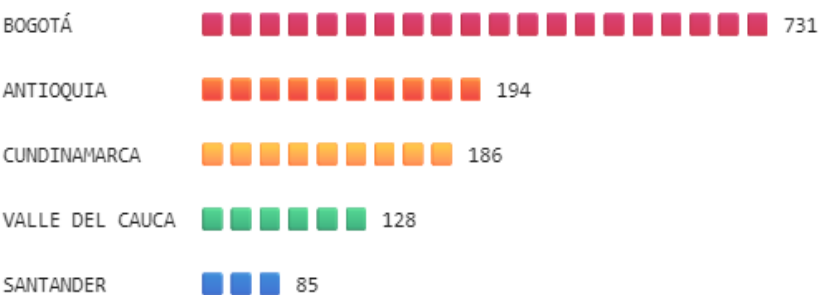
**Gráfica 7. Resultados de la encuesta de satisfacción por categoría.
I Trimestre 2026**



Frente al análisis de las categorías de satisfacción a nivel regional con menores niveles de satisfacción, se presentó:

- *Calidad y Servicio en la Atención:* Guainía (90%), Amazonas (92%) y Risaralda (92%), se ubicaron por debajo del promedio nacional de la categoría, que fue del 93% en el primer trimestre de 2026.
- *Resolución de la necesidad:* las regionales con los resultados más bajos fueron Arauca (79%), Putumayo (80%), Chocó (82%) y Caquetá (83%); situándose por debajo del promedio nacional de la categoría (91%).
- *Oportunidad del Servicio:* las regionales con los menores niveles de satisfacción fueron Guainía (83%), Amazonas (87%) y Bogotá (87%). Asimismo, se posicionaron por debajo del promedio nacional las regionales Cundinamarca (89%), La Guajira (89%) y Nariño (90%).
- *Satisfacción General:* los menores niveles de satisfacción se presentaron en las regionales Guainía (88%), Arauca (88%), Putumayo (88%), Chocó (89%), Amazonas (89%), Bogotá (89%), Nariño (90%), Risaralda (90%) y Sucre (90%); con resultados inferiores al promedio nacional (91%). Las regionales que registraron mayor insatisfacción en esta categoría, fueron Bogotá, Antioquia, Cundinamarca, Calle y Santander; como se observa en la gráfica 8.

Gráfica 8. Regionales con mayor número de respuestas de insatisfacciones en la categoría Oportunidad de Servicio. Primer trimestre 2026.



Fuente: Creación Equipo Auditor OCI

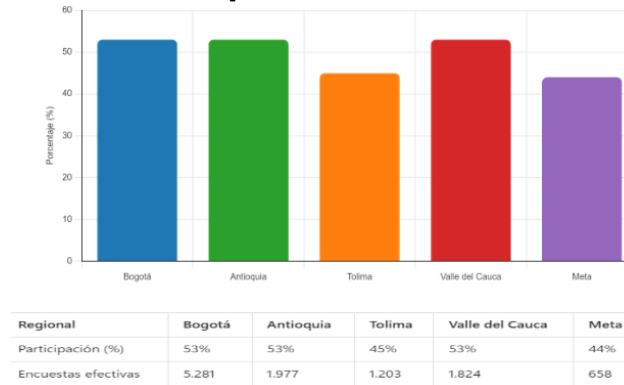
Por macroregión se observó que las regionales con mayor aplicación de encuestas de satisfacción fueron: Atlántico en la macroregión Caribe con 998 encuestas efectivas (20%); Tolima en la macroregión Centro Sur con 1.203 encuestas (45%), Bogotá en la macroregión Centro Oriente con 5.281 encuestas (53%); Antioquia en la macroregión Eje Cafetero con 1.977 encuestas (53%); Meta en la macroregión Llanos con 658 encuestas (44%) y Valle del Cauca en la macroregión Pacífico con 1.824 encuestas (53%). Ver-Tabla 38 y la gráfica 9.

Tabla 38. Macroregión y Regional con mayor número de encuestas. I trimestre 2026

Macroregión	Regional con mayor participación	Encuestas efectivas	Participación
Caribe	Atlántico	998	20%
Centro Sur	Tolima	1.203	45%
Centro Oriente	Bogotá	5.281	53%
Eje Cafetero	Antioquia	1.977	53%
Llanos	Meta	658	44%
Pacífico	Valle del Cauca	1.824	53%

Fuente: Creación Equipo Auditor OCI

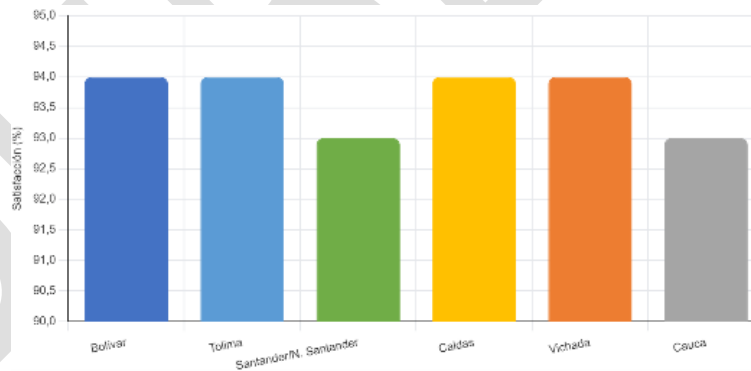
Gráfica 9. Regionales con mayor número de encuestas. I trimestre 2026



Fuente: Creación Equipo Auditor OCI

Respecto a los niveles de satisfacción, la macroregión Caribe registró el resultado más alto con un 93%, destacándose Bolívar (94%). Las macroregiones Centro Sur, Eje Cafetero, Llanos y Pacífico alcanzaron un 92%, con Tolima, Caldas, Vichada y Cauca como las regionales de más alta valoración, respectivamente. Por su parte, Centro Oriente obtuvo un 91%, sobresaliendo Santander y Norte de Santander con un 93%. (Gráfica 10)

Gráfica 10. Regionales con mayor nivel de satisfacción. I Trimestre 2026



Fuente: Creación Equipo Auditor OCI

Al comparar el nivel de satisfacción en el periodo comprendido entre el año 2020 al I semestre 2026, como se muestra en la gráfica 11, el mayor nivel satisfacción se presentó entre 2021 y 2023, con el 96%; en el 2024 disminuyó a 90%; en 2025 y durante el primer trimestre de 2026 se observó un incremento, siendo del 91%.

Gráfica 11. Nivel de satisfacción periodo 2020 - I Trimestre 2026

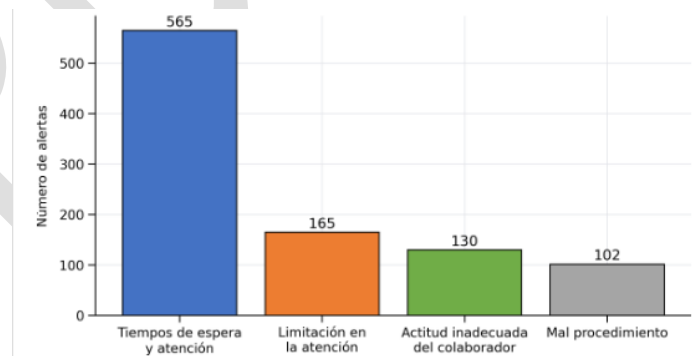


Fuente: Informe medición de satisfacción puntos de atención ICBF. Primer Trimestre Vigencia 2026.pdf

Durante el primer trimestre de 2026 se generaron 1.113 alertas de eventos críticos, de ellos 980 fueron escaladas a las regionales. La mayor cantidad de alertas se concentró en los trámites de Atención Extraprocesal (TAE) con 721 casos.

La gráfica 12 muestra las principales alertas reportadas por categoría: *tiempos de espera y atención* (565); *limitación en la atención* (165); *actitud inadecuada del colaborador* (130) y *mal procedimiento* (102).

Gráfica 12. Principales alertas reportadas por categoría. I Trimestre 2026



Fuente: Creación Equipo Auditor OCI

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 119 de 143

5.8 Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el primer semestre 2026 para el Proceso de Relación con el Ciudadano

Se reportó a la Oficina de Control Interno en archivo Excel "AC_2026_I_SEM" y Memorando con radicado No: 202612500000097863 del 23/07/2026, numeral 2, la gestión de **52** acciones de mejora, de las cuales el **62% (32)** corresponden a Salidas No Conformes y el **38% (20)** corresponden a Acciones Correctivas.

Respecto a las **20** AC, se encontró que el **80% (16)** 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 Regionales y Dependencias de la SDG. Respecto a las **4 (20%)** restantes se evidenció que fueron creadas como resultado del Informe de seguimiento PQRS II Semestre 2025, el cual fue comunicado por la OCI el 19/05/2026, entre ellas tres **(3)** abiertas por la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y una **(1)** por la Dirección de Familia, Comunidades y Pueblos.

Las anteriores acciones de mejora fueron registradas en el Suit Visión Empresarial – SVE, en donde se hallaron las **52** acciones de mejora, con el siguiente resultado:

Tabla 39. Consolidado Acciones de Mejora registradas durante el primer semestre de 2026

Dependencia Responsable	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Amazonas		1	1	1,92%
Antioquia	1	3	4	7,69%
Arauca	1	1	2	3,85%
Atlántico	1	3	4	7,69%
Bogotá	1	2	3	5,77%
Bolívar		1	1	1,92%
Boyacá		1	1	1,92%
Caquetá	1		1	1,92%
Casanare		1	1	1,92%
Cundinamarca	1	2	3	5,77%
Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos	1		1	1,92%

Dependencia Responsable	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Dirección Sistema Nacional de Bienestar Familiar	3		3	5,77%
Guaviare		1	1	1,92%
La Guajira	3	1	4	7,69%
Magdalena	1	2	3	5,77%
Nariño		2	2	3,85%
Norte de Santander		2	2	3,85%
Putumayo		1	1	1,92%
Quindío	1		1	1,92%
Risaralda	1	2	3	5,77%
Santander		1	1	1,92%
Sucre	1	2	3	5,77%
Tolima	1	1	2	3,85%
Valle del Cauca	1	2	3	5,77%
Vichada	1		1	1,92%
Total General	20	32	52	100,00%

Fuente: Memorando radicado No: 20261250000097863 del 23/07/2026: Anexo 7: AC_2026_I_SEM enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

En la tabla anterior no se relacionaron las **11 AC** creadas como resultado de los informes de seguimiento a las PQRS del I y II semestre de 2025, se encuentran en desarrollo las AC-06106, AC-06107, AC-06108, AC-06109, AC-06110, AC-06113, AC-06114 y AC-06115; mientras que en estado finalizada las AC-06105, AC-06111 y AC-06112.

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* **16** (AC); **15** (AC) creadas como resultado de los informes de seguimiento a las PQRS del I y II semestre de 2025 presentados por parte de la OCI, para un total de **31** (AC); cifra que corresponde al **49,21%**, las cuales se pueden evidenciar en la gráfica 13.

- **32** *Salidas No Conformes – SNC*, fueron generadas por la DRC y registradas desde las Regionales, dato que obedece al **50,79%** de las acciones de mejora, producto de seguimientos efectuados por la Dirección de Relación con la Ciudadanía.

Gráfica 13. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano (31 AC)



Fuente: Memorando radicado No: 202612500000097863 del 23/07/2026: Anexo 7: AC_2026_I_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 **31** Acciones Correctivas formuladas y registradas en el Aplicativo Suite Visión – SVE, entre ellas: el **52% 16** (AC) a partir de seguimientos realizados por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a Regionales y Dependencias del Nivel Central y el **48% 15** (AC) derivadas del informe del I semestre de 2025.

En la tabla 41 se registra el resultado de la verificación realizada por la OCI en el aplicativo *Suite Visión Empresarial - SVE* al estado de **10** (AC) **19,23 %** aperturadas durante el I semestre de 2026, por la DRC, como resultado del ejercicio de seguimiento al trámite de las PQRS:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 122 de 143

Tabla 40. Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Relación con la Ciudadanía al trámite de la PQRS –primer semestre 2026

Regional	Observaciones
1. Tolima	La AC-06636 registrada el 05/01/2026, presenta evaluación intermedia del 06/02/2026, 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>31/03/2026</i> Actividades con estado "Finalizada" el 09/04/2026. 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. Quindío	La AC-06793 aperturada el 09/02/2026 incluye tres (3) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, que están dentro del término definido por la entidad para su ejecución (30/09/2026). Su estado es "En Desarrollo". La anterior AC cumple con lo establecido en el <i>P2. MI. Procedimiento versión 11 del 21/01/2025. (Gestionar las Actividades No. 8).</i>
3. La Guajira	La AC-06804 abierta el 10/02/2026, cuenta con evaluación intermedia del 26/02/2026 la cual excede la fecha límite de evaluación (5 días hábiles). Asimismo, dispone dos (2) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, con fecha final planificada de ejecución <i>20/04/2026</i> Actividades con estado "Finalizada" el 31/03/2026. 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).
4. La Guajira	La AC-06805 fue registrada el 11/02/2026, <i>presenta</i> evaluación intermedia del 01/03/2026, la cual supera la fecha límite de evaluación (5 días hábiles), adicionalmente cuenta con cuatro (4) actividades con fecha final planificada del 17/06/2026 y <i>no registran soporte de su cumplimiento</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 y Gestionar las Actividades No. 8).
5. Sucre	La AC-07089 creada el 14/04/2026 cuenta con tres (3) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, observando la número 1 y 2 con

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 123 de 143

Regional	Observaciones
	fecha final planificada 30/06/2026 y 29/05/2026 respectivamente sin registrar soporte de su cumplimiento y la <i>número 3</i> está dentro del término definido por la entidad para su ejecución (30/12/2026), con estado "En Desarrollo". La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 11 del 21/01/2025 (Gestionar las Actividades No. 8).
6. Arauca	En relación con la AC-07118 aperturada el 23/04/2026, estableció en su <i>Plan de Acción</i> tres (3) actividades, con fecha final planificada 31/07/2026, 30/09/2026 y 30/11/2026; la actividad N°1 no cuenta con evidencia de su cumplimiento y las N°2 y 3 están dentro del término definido por la entidad para su ejecución. Su estado es "En Desarrollo". La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 11 del 21/01/2025 (Gestionar las Actividades No. 8).
7. Caquetá	La AC-07122 registrada el 24/04/2026 incluyó ocho (8) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE con fecha de terminación establecida del 15/12/2026</i>. La anterior AC presenta estado "En Desarrollo". La AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. <i>MI. versión 11 del 21/01/2025</i>. (Gestionar las Actividades No. 8).
8. Sistema Nacional de Bienestar Familiar	Consultado el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, se observó que la AC-07182 inscrita el 02/06/2026 no presenta análisis de causas y elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad, superando los 25 días hábiles. La misma cuenta con estado "En Desarrollo". La anterior AC incumple con lo establecido en el P2. <i>MI. Procedimiento versión 11 del 21/01/2025. (Política de Operación 3.13 Realizar Análisis de Causas y elaborar plan de acción)</i>.
9. Dirección de Familia, Comunidades y Pueblos	La AC-07185 creada el 02/06/2026, dispone de cinco (5) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, con fecha final planificada 31/07/2026, 31/08/2026 y 30/11/2026; la actividad N°4 no cuenta con evidencia de su cumplimiento y las N°1, 2, 3 y 5 están dentro del término definido por la entidad para su ejecución. La anterior AC presenta estado "En Desarrollo". La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 11 del 21/01/2025 (Gestionar las Actividades No. 8).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 124 de 143

Regional	Observaciones
10. Valle del Cauca	La AC-07189 fue registrada el 22/06/2026, con fecha de evaluación intermedia 03/07/2026, fuera del límite de evaluación (5 días hábiles). Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial, se evidencia análisis de causas y elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad del 13/08/2026, superando los 25 días hábiles. <i>La misma cuenta con estado "En Desarrollo".</i> 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).
100%	-

Fuente: Memorando radicado No: 20261250000097863 del 23/07/2026: Anexo 7: AC_2026_I_SEM enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía y consulta en https://icbf.pensem.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

De la revisión realizada por la OCI, se encontró en la muestra seleccionada que, de **10** Acciones Correctivas, 2 (AC) cumplieron las actividades propuestas en los términos establecidos: **AC-06793 y AC-07122** las cuales representan el **(20%)**; las **AC-06805, AC-07089, 07118 y AC-07189 (40%)** superaron el término establecido para el cumplimiento de las actividades.

Por su parte, las Acciones Correctivas **AC-06636, AC-06804, AC-06805 y AC-07189 (40%)**, cuentan con fecha de evaluación intermedia fuera del límite de evaluación (5 días laborales). La **AC-07189** superó los 25 días hábiles para realizar análisis de causas y la elaboración del Plan de Acción y la **AC-07182** no cuenta con análisis de causas ni elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad (registrada en el SVE el 02/06/2026).

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 I y II semestre de 2025, en particular en lo correspondiente a la formulación y eficacia del Plan de Acción, se encontró:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 125 de 143

Tabla 41. Revisión Acciones Correctivas - AC derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS primer y segundo semestre de 2025 - Proceso Relación con el Ciudadano (11)

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</i> - SVE, las cuatro actividades del Plan de Acción fueron cumplidas dentro de la fecha final planificada. Su estado es "Finalizada" con fecha de cierre 27/05/2026.
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite	AC-06106	Verificado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial</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 - 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.

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Suite Visión - SVE	Observaciones
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 actividades N°1, 2, 3 y 4 del Plan de Acción fueron cumplidas dentro de la fecha final planificada, la actividad N°5 se encuentra dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "En Desarrollo" , con fecha de cierre el 15/12/2026.
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 desarrollaron dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "Finalizada" con fecha de cierre 04/06/2026.
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Gestión de la petición	AC-06112	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial</i> - SVE, las cuatro actividades del Plan de Acción fueron cumplidas dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "Finalizada" con fecha de cierre 09/07/2026.
Dirección de Familias, Comunidades y Pueblos	Reporte Riesgos del Proceso	AC-06113	Consultado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial</i> - SVE la AC cuenta con dos actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión, las cuales se encuentran dentro de los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Su estado es "En Desarrollo" con fecha de cierre 04/09/2026.
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Formulación AC, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción.	AC-06114	Verificado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial</i> - SVE, 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.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 127 de 143

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Suite Visión - SVE	Observaciones
Dirección de Relación con la Ciudadanía	Salidas No Conformes – Cumplimiento	AC-06115	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial</i> - SVE, 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.

Fuente: Memorando radicado No: 20261250000097863 del 23/07/2026: Anexo 7: AC_2026_I_SEM enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía y consulta en <https://icbf.pensempos.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

De acuerdo con la información detallada en la tabla No. 42, se identificó que en el **100% 11** (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 en la temática a abordar de Salida No Conforme ya que las actividades planteadas corresponden a Acciones Correctivas.

En relación con la eficacia de **las actividades** del *Plan de Acción* se encontró que del **100% (11)** Acciones Correctivas, **9** AC presentan estado "**En desarrollo**", cifra que corresponde al **81,2%**, y se encuentran dentro de los tiempos definidos por el líder del proceso para su ejecución, mientras que **3** AC **81,82%** se encuentran en estado "**Finalizada**".

IN046-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 **31 AC** generadas a partir de seguimientos realizados por la DSyA (**16 AC**) y (**15 AC**) derivadas de los informes de la OCI, se identificaron debilidades en el **12.9,% (4 AC) en relación con la formulación y tratamiento de las actividades** del Plan de Acción en los siguientes casos: **AC-06805, AC-07089, 07118 y AC-07189** (actividades ejecutadas fuera de la fecha final planificada en el *aplicativo Suite Vision Empresarial* – SVE).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 128 de 143

Las **AC-06636, AC-06804, AC-06805 y AC-07189**, presentan fecha de evaluación intermedia fuera del límite de evaluación (5 días hábiles). La **AC-07182**, no presenta análisis de causas y elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad y la **AC-07189** realizó análisis de causas y elaboración del Plan de Acción superando los 25 días hábiles; la **AC-06115** (sin ajuste de las actividades del plan de acción) por no corresponder a Salida No Conforme.

Lo cual puede generar que las causas raíz se repitan o se agraven, generando impacto en la calidad y oportunidad en la respuesta.

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 42. Consolidado Salidas No Conformes primer semestre 2026

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado		
			Abierta	Vencida	Cerrada
Amazonas	1	3.13%			1
Antioquia	3	9.38%			3
Arauca	1	3.13%			1
Atlántico	3	9.38%	1		2

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado		
			Abierta	Vencida	Cerrada
Bogotá	2	6.25%		1	1
Bolívar	1	3.13%			1
Boyacá	1	3.13%			1
Casanare	1	3.13%	1		
Cundinamarca	2	6.25%			2
Guaviare	1	3.13%			1
La Guajira	1	3.13%			1
Magdalena	2	6.25%			2
Nariño	2	6.25%			2
Norte de Santander	2	6.25%	1		1
Putumayo	1	3.13%	1		
Risaralda	2	6.25%	1		1
Santander	1	3.13%	1		
Sucre	2	6.25%			2
Tolima	1	3.13%			1
Valle del Cauca	2	6.25%	1	1	
Total	32	100%	7	2	23

Fuente: Memorando radicado No: 20261250000097863 del 23/07/2026: Anexo 7: AC_2026_I_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 tabla 43 muestra que el **71.88%** (23), de las *Salidas No Conformes* se encuentran en estado "**Finalizada**"; es decir, "**Cerrada**"; el **21,88 %** (7) en estado "**En desarrollo**" y el **6,25%** (2) "**vencida**".

El mayor porcentaje **9,38%** corresponde a las Regionales Antioquia y Atlántico (3 SNC) cada una, seguido del **6,25%** (2 SNC) de las Regionales Bogotá, Cundinamarca, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Risaralda, Sucre y Valle del Cauca respectivamente.

Por otro lado, se presenta la verificación del **31,25%** (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 130 de 143

Tabla 43. Verificación Salidas No Conformes Proceso Relación con el Ciudadano

SNC/Regional	Estado	Observaciones
SNC-0414 Regional Nariño SNC-0410 Regional Bogotá SNC-0404 Regional Boyacá SNC-0416 Regional Atlántico SNC-0402 Regional Guaviare SNC-0425 Regional Antioquia SNC-0406 Regional Norte de Santander	Finalizadas	Revisadas en el aplicativo Suite Visión Empresarial las SNC, se identificó que superaron los cinco (5) días calendario establecidos para la realización de la evaluación intermedia. Por lo que se Incumple "P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, v6 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).
SNC-0396 Regional Magdalena	Finalizada	Verificado el Aplicativo -SVE, la SNC generada el 26/02/2026, cuenta con evaluación intermedia extemporánea del 04/03/2026. La SNC registra cuatro actividades: Act 1, 2 y 4: fecha inicial 30/03/2026 y final 27/04/2026, ejecutadas fuera de la fecha final planificada (29/04/2026). Act 3: fecha inicial 31/03/2026 y final 13/04/2026, gestionada fuera de la fecha final planificada (29/04/2026). Dado lo anterior se Incumple el "P6.MI Procedimiento Salida No Conforme v6 del 22/07/2025. Políticas 3.11 y 3.12", toda vez que, la fecha de la evaluación intermedia 04/03/2026 superó los 5 días calendario establecidos para su realización, y se registraron las actividades el 29/04/2026 excediendo el tiempo máximo para tratar la Salida No Conforme (30) días calendario una vez aprobada la evaluación intermedia.
SNC-0438 Regional Cundinamarca	Finalizada	Consultada la SNC en el aplicativo Suite Visión Empresarial, se registró una actividad planificada con fecha inicial 14/05/2026 y final 05/06/2026, de la cual se evidenció registro (19/06/2026) fuera de la fecha final planificada. Lo anterior incumple con lo establecido en el "P6.MI Procedimiento Salida No Conforme V6 del

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 131 de 143

SNC/Regional	Estado	Observaciones
		22/07/2025. Política 3.12", dado que se superaron los (30) días calendario para tratar la SNC.
SNC-0403 Regional Sucre	Finalizada	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC fue registrada el 26/02/2026 con evaluación intermedia del 3/03/2026 dentro de los tiempos. Con registro de actividades planificadas: Act 1 fecha inicial 3/03/2026 fecha final 20/03/2026, registro 10/04/2026. Act 2 fecha de inicio 03/03/2026 fecha final 17/03/2026, fecha de registro 18/03/2026. Act 3 dentro del tiempo establecido. Act 4 fecha de inicio 03/03/2026 fecha final 17/03/2026, fecha de registro 10/04/2026. La anterior SNC no cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 6 del 22/07/2025, ya que las actividades 1 y 2 superaron los 30 días para su tratamiento. No obstante, al respecto se registró (...se procede a cerrar en SVE - Suite Vision Empresarial la SNC- 0403 como no eficaz y se procede a generar la acción correctiva correspondiente...)

Fuente: Memorando radicado No: 202612500000097863 del 23/07/2026: Anexo 7: AC_2026_I_SEM enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

Del total de las SNC (32) identificadas por el proceso *Relación con el Ciudadano*, se tomó una muestra aleatoria de **10** Salidas No Conformes, en las que se observó incumplimiento de los requisitos establecidos en el P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión versión 6 del 22/07/2025, en las **SNC-0414, SNC-0410, SNC-0404, SNC-0416, SNC-0402, SNC-0425 y SNC-0406** por superar el tiempo de evaluación intermedia (5 días calendario); las **SNC-0438 y SNC-0403** por superar el tiempo máximo para tratar la Salida No Conforme que es de 30 días calendario y **SNC-0396** por superar el tiempo de evaluación intermedia (5 días calendario) y 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 132 de 143

IN046-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 (32) 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-0414, SNC-0410, SNC-0404, SNC-0416, SNC-0402, SNC-0425, SNC-0396 y SNC-0406** superaron los cinco días calendario para realizar la evaluación intermedia y las **SNC-0396, SNC-0438 y SNC-0403** por superar el tiempo máximo para tratar la Salida No Conforme que es de 30 días calendario.

Lo anterior, puede conllevar a que las acciones y responsabilidades para generar correcciones al proceso de Relación con la Ciudadanía o a las respuestas brindadas a los petitionarios que no cumplen con los requisitos establecidos por Ley incrementen los niveles de insatisfacción, quejas y requerimientos de organismos de control.

Criterio: 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 de la entidad 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.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 133 de 143

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

Durante el primer semestre de 2026, los canales más utilizados por los grupos de interés fueron el canal virtual, con un 34.92% (167,877 solicitudes); el canal presencial, con un 32.32% (155,363); y el canal telefónico, con un 25.46% (122,377). Estos tres canales concentraron el 92,7% del total de peticiones recibidas en el periodo (445,6172 de 480,718). Por su parte, el canal escrito fue el menos utilizado, representando únicamente el 7.30% (35,101) 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 10 del 31/12/2025.

Del total de peticiones reportadas por la Dirección de Relación con la Ciudadanía para el primer semestre 2026 (480,718), la tipología que representa el mayor valor porcentual corresponde a Derecho de Petición – Información y Orientación con un 32.45% (155,977), seguida por Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con un 25.40% (122,079), Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) con un 21.90% (105,275), y Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite con un 10,00% (48,051).

Seguidas por las peticiones tipo: Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios con un 3,74% (17,980), Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades (SRD_OA) con un 1,88% (9,014), Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición con el 1,13% (5,456) y Orientación en Derecho de Familia con el 1,03% (4,967).

Las tipologías con menor participación fueron: Atención a niños, niñas o adolescentes en el Centro de Contacto con un 0.80% (3,850), Derecho de Petición – Reclamos con un 0,70% (3,364), Derecho de Petición – Quejas con un 0,53% (2,548), Inobservancia de derechos con un 0,26% (1,234), Derecho de Petición – Sugerencias con un 0,09% (410), Trámite Búsqueda de Orígenes con un 0,06% (277) y Atención en Crisis con un 0,05% (236).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 134 de 143

Las peticiones recibidas por la Entidad en el primer semestre 2026 (480,718) presentaron un incremento del 3,53% (16,408) respecto al segundo semestre 2025 (464,310).

Al comparar los resultados del segundo semestre de 2025 con el primer semestre de 2026, se evidenció aumento en la oportunidad de respuesta de 0,15 puntos porcentuales, pasando del 94,63% al 94,77%.

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 3,364 Derechos de Petición – Reclamos, de los cuales el 92,51% (3,112) fueron respondidos oportunamente. Estos resultados representan una desmejora de 3,04 puntos porcentuales respecto al segundo semestre de 2025, cuando la oportunidad de respuesta fue del 92,51%. Asimismo, se identificaron 18 peticiones (0,54%) que al 30 de junio permanecían sin respuesta —fuera del plazo legal— y 54 peticiones (1,61%) 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 primer semestre de 2026 se recibieron 122,079 de las cuales el 99,77% (120,582) tuvieron respuesta dentro del término legal de 10 días hábiles. Al comparar con los resultados del segundo semestre de 2025, se evidenció un descenso del 0,41% en la oportunidad de respuesta, pasando del 99,18% al 98,77%.

En relación con los Derechos de Petición – Trámite de Atención Extraprocesal (TAE): Se registraron 105,275 Trámites de Atención Extraprocesal (TAE), con respuesta oportuna en el 99,43% (104,672), mientras que el 0,12% (128) no registraron respuesta dentro del plazo legal; y se encontraron por fuera del término para la respuesta el 0,02% (24) (ver tabla 13).

Frente a los Derechos de Petición – Inobservancia de Derechos se reportaron 1.234 peticiones, de las cuales el 94.33% (1.164) fueron respondidas dentro de los plazos establecidos. Este nivel de cumplimiento representa aumento frente al semestre anterior, al pasar del 65,75% al 94.33% en la tasa de respuesta oportuna.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 135 de 143

La Dirección de Relación con la Ciudadanía ejecutó mecanismos de seguimiento y control para la mejora en la recepción y respuesta oportuna durante el primer semestre de 2026.

En cuanto a los mecanismos de Seguimiento y Control se implementaron 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*", en pro de la mejora en la recepción y respuesta oportuna a las solicitudes de los peticionarios. Estas actividades involucraron los diferentes ámbitos de la entidad: Sede Nacional, Regionales y Centros Zonales, para fortalecer el 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. V10 31/12/2025.

La Dirección de Protección Especial - Subdirección de Restablecimiento de Derechos, implementó mecanismos de seguimiento y monitoreo a fin de que las peticiones sean tramitadas en términos de oportunidad por parte de las Autoridades Administrativas. No obstante, para el primer semestre de 2026 no se aportó información frente a las peticiones de Inobservancia de Derechos.

Se ejecutó la Estrategia Unificada como mecanismo de seguimiento y monitoreo de las peticiones de Solicitud de Restablecimiento de Derechos - SRD; en los meses de enero, febrero y marzo remitiendo correos a las regionales con el envío de la información del estado de las peticiones para que las autoridades administrativas realicen las acciones pertinentes cumpliendo con la oportunidad en el trámite, no obstante, solo se implementó esta durante el primer trimestre, lo que representa un vacío en el segundo trimestre del consolidado del semestre.

La Dirección de Protección Especial realizó el seguimiento a los indicadores comunicando a la regionales los resultados crítico y riesgo; no obstante, se sugiere que el fortalecimiento técnico se brinde en respuesta a las solicitudes consignadas en el análisis que realizan de los indicadores las regionales.

La Dirección de Familia, Comunidades y Pueblos para el primer semestre de 2026 implementó Mecanismos de Seguimiento y Control a las peticiones radicadas para el "Servicio de Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitario", mediante acciones como el

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 136 de 143

fortalecimiento y articulación con la Dirección de Relación con la Ciudadanía, remisión de memorandos y oficios orientadores, fortalecimientos técnicos y comunidades de aprendizaje con la regionales y el envío de Reportes de Indicadores de las peticiones a las regionales para la revisión y subsanación según corresponda.

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 primer semestre de 2026 se encontró que el *Proceso Relación con el ciudadano* efectúa gestión al tratamiento de los riesgos.

Los resultados presentados evidencian una percepción positiva de la atención brindada por el ICBF, lo cual se refleja en un nivel de satisfacción del 91%. Sin embargo, los tiempos de espera y atención continúan siendo el principal factor de insatisfacción y representan la principal oportunidad de mejora para fortalecer la experiencia de los ciudadanos.

Verificada la formulación y ejecución de las Acciones Correctivas registradas en el Aplicativo *Suite Visión-SVE*, producto de las (NC) generadas a partir de los Informes de Ley de Seguimiento a las PQRS del primer y segundo semestre de 2025 al proceso *Relación con el Ciudadano* 15 (AC) y 16 generadas por la DRC durante el primer semestre de 2026, se encontró en la muestra seleccionada **(10 AC)** que en el **87.1% 6 (AC)** se les realizó el análisis de causas y formulación del Plan de Acción, sin embargo AC-07182 no presenta análisis de causas y elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad y la AC-07189, realizó análisis de causas y elaboración del Plan de Acción superando los 25 días hábiles.

Al realizar la revisión en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE* respecto a las 31 AC generadas a partir de seguimientos realizados por la DRC (16 AC) y (15 AC) derivadas de los informes de la OCI, se identificaron debilidades en el **12.9% (4 AC)** en relación con la formulación y tratamiento de las actividades del Plan de Acción en los siguientes casos: AC-06805, AC-07089, 07118 y AC-07189 (actividades ejecutadas fuera de la fecha final planificada en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE*).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 137 de 143

Las AC-06636, AC-06804, AC-06805 y AC-07189, presentan fecha de evaluación intermedia fuera del límite de evaluación (5 días hábiles). La AC-07182, no presenta análisis de causas y elaboración del Plan de Acción de la No Conformidad y la AC-07189 realizó análisis de causas y elaboración del Plan de Acción superando los 25 días hábiles; la AC-06115 (sin ajuste de las actividades del plan de acción) por no corresponder a Salida No Conforme.

Verificada la información de la muestra diez (10) SNC con respecto al total de las Salidas No Conformes - SNC (32) 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-0414, SNC-0410, SNC-0404, SNC-0416, SNC-0402, SNC-0425 y SNC-0406 (70%)**, superaron los cinco días calendario para realizar la evaluación intermedia y las **SNC-0438 y SNC-0403** excedieron 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 treinta (30) días calendario una vez aprobada la evaluación intermedia de la SNC en el aplicativo

7. RECOMENDACIONES

A la Dirección de Relación con la Ciudadanía:

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

Establecer estrategias para el cumplimiento de la *actividad de reporte de anexos*, contemplando las posibles debilidades que se presenten en la contratación de talento humano.

Incluir en los soportes de las actividades, presentaciones o actas que contengan los temas abordados, ya que los listados de asistencia por si solos no permiten identificar el desarrollo de estos.

Establecer acciones que fortalezcan la verificación o seguimiento a la apropiación de conocimiento.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 138 de 143

Continuar con las acciones correspondientes en las regionales que presentaron mayores alertas de eventos críticos a fin de disminuir el nivel de insatisfacción; teniendo en cuenta las causas identificadas.

Reforzar procesos de formación en habilidades blandas y atención al ciudadano, a fin de fortalecer la experiencia en la atención y la capacidad de respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

A la Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar – Subdirección de Autoridades Administrativas:

Tener en cuenta el análisis de los informes de ***Seguimiento, Trámite de Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*** realizados a fin de conocer los avances que se han logrado por la Entidad, en especial en la implementación de mecanismos de seguimiento y monitoreo para el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.

Revisar las debilidades y fortalezas identificadas por la Dirección de Protección Especial, a fin de considerarlas en los procesos que se vayan a plantear, para la gestión y atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, a fin de dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y normatividad interna de la entidad.

Desarrollar estrategias de fortalecimiento y acciones de seguimiento y control, mitigando los riesgos en la falta de oportunidad y gestión de las peticiones a cargo de las Autoridades Administrativas.

Incluir en los soportes de *Fortalecimiento Técnico* o *Comunidades de Aprendizaje*, actas y presentaciones que permitan identificar los temas abordados dado que en las capturas de pantalla no se identifica el detalle de los temas abordados. Así como, conclusiones y compromisos de acuerdo con la población y temas abordados.

Brindar fortalecimiento técnico a las regionales de acuerdo con las solicitudes consignadas en el análisis que realizan de los indicadores.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 139 de 143

A la Dirección de Familias y Comunidades:

Establecer acciones de seguimiento a los reportes remitidos a las regionales, a fin de identificar la efectividad de las estrategias implementadas.

Fortalecer acciones de seguimiento y control para el cargue de los soportes en el Sistema de Información - SIM por parte de los profesionales.

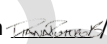
Atentamente,



YANIRA VILLAMIL S.

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana María Gama Mejía  Contratista – Nutricionista – 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 140 de 143

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 10 del 31/12/2025.
- GO3.MT5.PP Guía Operativa Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios 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 141 de 143

- 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 6 del 22/07/2025

SOPORTES VERIFICADOS

- Página WEB del ICBF
- Plataforma Suit Vision Empresarial (SVE)
- Memorando No. 202612500000097863 del 23/07/2026, enviado por la Dirección de Relación con la Ciudadanía a la Oficina de Control Interno
- Memorando radicado No: 202620000000097833 del 23/07/2026, remitido por la Dirección de Protección Especial a la OCI.
- Memorando radicado No 202618000000098433 del 24/07/2026 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 142 de 143

ANEXOS

Anexo 1. Seguimiento a acciones correctivas

"CONSOLIDADO MATRIZ SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS II SEMESTRE 2025"

Variable		Número	%
No. de No Conformidades notificadas en el Informe de Auditoria		11	
No. de No Conformidades registradas En Suite Visión Empresarial		11	100%
No. Actividades		43	
Variable	Resultado	Número	%
Estado No Conformidad al momento de seguimiento OCI (VARIABLE No. 22)	Abierta	8	73%
	Abierta Sin Gestión	0	0%
	Cerrada	0	0%
	Sin Registro	0	0%
	Vencida	3	27%
Total		11	100%
Integralidad de la No Conformidad registrada (VARIABLE No. 25)	Si	11	100%
	No	0	0%
Total		11	100%
Coherencia Corrección Vs No Conformidad (VARIABLE No.32)	Si	0	0%
	No	3	27%
	Parcialmente	0	0%
	No aplica	8	73%
Total		11	100%
Coherencia Causa raíz vs No Conformidad (VARIABLE No. 34)	Si	2	18%
	No	4	36%
	Parcialmente	5	45%
Total		11	100%
Integralidad de la Acción Correctiva propuesta con la causa de la No Conformidad (VARIABLE No.36)	Si	5	45%
	No	4	36%
	Parcialmente	2	18%
Total		11	100%
Integralidad de la Acción correctiva con el tema de la No Conformidad (VARIABLE No. 38)	Si	7	64%
	No	3	27%
	Parcialmente	1	9%
Total		11	100%

Coherencia Acción Correctiva (Plan de Acción) Vs Causa de la No Conformidad (VARIABLE No. 40)	Si	0	0%
	No	5	45%
	Parcialmente	6	55%
	No Aplica	0	0%
Total		11	100%
Variable	Resultado	Número	%
Eficacia de las actividades del Plan de Acción (VARIABLE No. 45)	Cumplida DT	8	19%
	Cumplida FT	0	0%
	En Avance	1	2%
	Sin Avance	33	77%
	No Cumplida	1	2%
	No Aplica	0	0%
Total		43	100%
Eficacia del Plan de Acción (Variable No. 45.1)	Cumplido	0	0%
	En Avance	4	36%
	Sin Avance	7	64%
	No Cumplido	0	0%
	No Aplica	0	0%
Total		11	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	11	100%
	No Aplica Cambio Requisito	0	0%
	No Aplica Plan No Eficaz	0	0%
Total		11	100%
Estado de las No Conformidades registradas en Suite Visión Empresarial según revisión OCI (VARIABLE No. 52)	Con Plan En Ejecución	8	73%
	Gestionar	0	0%
	Cerrada	0	0%
	Revisar Formulación	3	27%
	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		11	100%