



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

INFORME DE SEGUIMIENTO
TRÁMITE DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2023

OCTUBRE 2023

Tabla de Contenido

1. JUSTIFICACIÓN	6
2. OBJETIVO GENERAL	7
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
3. ALCANCE	7
4. METODOLOGÍA	7
4.1. Revisión Documental:.....	7
4.2. Procedimiento Analítico.....	8
4.3. Consulta.....	8
5. RESULTADOS	9
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.....	9
5.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.....	11
5.2.1. <i>Canales para la recepción de las PQRS</i>	13
5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2023.....	14
<i>Peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención</i>	14
<i>Peticiones reportadas por la Dirección de Protección</i>	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 2023.....	41
5.4.1. <i>Mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Servicios de Atención para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, para el primer semestre de 2023</i>	41
5.4.2. <i>Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Protección ICBF para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de este primer semestre 2023</i>	56
5.5. Verificación de 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 2023 con seguimiento del 1er semestre).....	62



5.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Medición de la satisfacción de los ciudadanos).....	67
5.7. Formulación de Acciones Correctivas, Salidas No Conformes y Oportunidades de Mejora generadas durante el primer semestre 2023 para el Proceso de Relación con el Ciudadano.....	69
6. CONCLUSIONES	81
7. RECOMENDACIONES	83
ANEXOS	85

Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Tipo de petición, clase y tiempos de respuesta – primer semestre 2023.....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 3. Distribución total de peticiones.....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 4. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Servicios y Atención.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas primer semestre 2023 y segundo semestre 2022</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: segundo semestre 2022 vs segundo semestre 2021 y primer semestre 2022.</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 7. Distribución de peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención que indica en término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" primer semestre 2023.</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección – primer semestre 2023.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre 2023.</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 10. Comparativo Regionales con respuesta oportuna en primer semestre 2023 vs segundo semestre 2022</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 11 Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – primer semestre 2023.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 12 Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - primer semestre 2023.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 13 Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional – primer semestre 2023.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 14. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – primer semestre 2023.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 15. Total, de Peticiones vs Tiempo de Respuesta – primer semestre 2023.....</i>	<i>26</i>



<i>Tabla 16. Total Peticiones Vs Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 17. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022.</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 18. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional primer semestre 2023.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 19. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación con trámite a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022.</i>	<i>30</i>
<i>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 2023.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 21. Comparativo número de Derechos de Petición - Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 22. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional – primer semestre 2023.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 23. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 24. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – primer semestre 2023.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 25. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 26. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2023.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 27. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 28 Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre de 2023.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 29. Mecanismos de seguimiento y control implementados por la Dirección de Protección para las regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 30. Consolidado Acciones de Mejora registradas durante el primer semestre de 2023.</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 31. Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Servicios y Atención al trámite de la PQRS – primer semestre de 2023.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 32. Revisión Acciones Correctivas derivadas de ejercicios de autocontrol por las Regionales del ICBF y Auditorías SIGE – Segundo semestre de 2022.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 33. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 2do semestre de 2022 - Proceso de Relación con el Ciudadano</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 34. Consolidado Salidas No Conformes primer semestre 2023</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 35. Verificación muestra Salidas No Conformes Proceso Relación con el ciudadano... ..</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 36. Consolidado Oportunidades de Mejora – OM primer semestre 2023.....</i>	<i>79</i>

Tabla de Imágenes

<i>Imagen 1 Alertas por regional y mes de aplicación de encuestas II Semestre 2022 - I Semestre 2023.....</i>	<i>52</i>
<i>Imagen 2 Comparativos Alertas por regional y mes de aplicación de encuestas II Semestre 2022 - I Semestre 2023</i>	<i>52</i>
<i>Imagen 3 Estado Acciones de Mejora - I Semestre 2023.....</i>	<i>55</i>
<i>Imagen 4 Estado Acciones Correctivas - I Semestre 2023.....</i>	<i>55</i>
<i>Imagen 5 Porcentaje de casos en los cuales no se brindó atención en los términos descritos por la Ley.....</i>	<i>57</i>
<i>Imagen 6 Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano</i>	<i>70</i>

PÚBLICA

INFORME DE SEGUIMIENTO
TRÁMITE DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2023

FECHA DEL INFORME:	10 de octubre de 2023
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	Julio a Septiembre de 2023
PUNTOS AUDITADOS O VERIFICADOS:	Sede Dirección General y 33 Regionales del ICBF

PROFESIONALES:

Nombre	Cargo	Dependencia
Yanira Villamil S. (Dirección)	Jefe (e) Oficina de Control Interno	
Ángela Patricia Panesso Mora (Supervisión)	Profesional Especializado- Psicóloga Social Comunitaria – Licenciada en Educación - Tiflogía	Oficina de Control Interno
Flor Rocío Patarroyo Suárez (Supervisión)	Profesional Especializado- Nutricionista	
María del Pilar Peña Siabato (Líder)	Profesional Especializado- Psicóloga	
Juliana Lizeth Arévalo Melo (Líder)	Contratista - Trabajadora Social	
Nelcy Alieth Rojas Benítez	Profesional Especializado – Trabajadora Social	
Iván Yesid Lerma Arangure	Contratista - Psicólogo	

1. JUSTIFICACIÓN

De conformidad con lo establecido en 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 (...)”

En concordancia con lo anterior, con base en las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993, el rol de *Evaluación y Seguimiento* establecido en el Decreto 1083 de 2015 y la Planeación

Anual de cada vigencia, la Oficina de Control Interno realiza semestralmente la evaluación correspondiente.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios 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 2023.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.
- 2.1.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.
- 2.1.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.
- 2.1.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.
- 2.1.5. 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 2023 con seguimiento del 1er semestre).
- 2.1.6. Evaluación y medición del Proceso de Relación con el ciudadano.
- 2.1.7. Formulación de Acciones Correctivas, Salidas No Conformes y Oportunidades de Mejora generadas durante el primer semestre 2023 para el Proceso de 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), Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, Inobservancia de derechos y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)*) recepcionados entre enero y junio de 2023.

4. METODOLOGÍA

4.1. Revisión Documental:

- Memorando radicado No: 202312520000102443 del 9/08/2023, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno mediante el cual emití respuesta a la solicitud de la OCI frente al trámite de los Derechos de Petición tramitados

durante el primer semestre 2023; así mismo, envió la ruta donde se dispusieron las evidencias de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF.

- Memorando radicado No: 202320000000105083 del 15/08/2023, remitido por la Dirección de Protección a través del cual reportó la información sobre las PQRS correspondientes al *proceso de Protección* recibidas en los diversos Puntos de Atención del ICBF, primer semestre 2023.

- Evidencias digitales reportadas en las rutas:

Dirección Servicios y Atención:

[EVIDENCIAS INFORME PQRS I SEMESTRE 2023](#)

Dirección de Protección:

[2023-SEMESTRE I](#)

4.2. Procedimiento Analítico

Se verificaron las variaciones porcentuales en la oportunidad de respuesta de los derechos de petición recibidos por la Entidad en el primer semestre 2023, los cuales fueron relacionados en la base de datos en Excel denominada “*Base_OCI_1Semestre_2023_F*” reportada por la Dirección de Servicios y Atención con las siguientes variables:

Número de Petición	Fecha de Registro	Centro Zonal Direccionada	Regional Direccionada	Centro Zonal Creación de la Petición	Regional Creación de la Petición	Tipo de Petición	Motivo de la Petición	Estado	Modalidad	Tiempo de Ley para dar respuesta por motivo	Días hábiles transcurridos para la respuesta por motivo	Medio de Recepción	Fecha de Respuesta

Así mismo, se comparó y verificó la variación porcentual en el tiempo de respuesta por parte del ICBF a los derechos de petición del periodo actual (primer semestre 2023) con el primer y segundo semestre de 2022.

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>

- Boletines mensuales “PQRSD” emitidos por la Dirección de Servicios y Atención y publicados en <https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-pqrs>
- Aplicativo SUITE VISION EMPRESARIAL - SVE Acciones Correctivas, Salidas No conformes y Acciones para Abordar Riesgos:
https://icbf.pensemos.com/Suiteve/imp/report?soa=1&mdl=imp&_sveVrs=965620230130&&mis=imp-B-128
- Entrevistas realizadas:

DEPENDENCIA	TEMA	FECHA	PERFIL	PARTICIPANTES
Dirección de servicios y Atención	Matriz de riesgos y controles	16/08/2023	Contratista	Oscar Javier Bernal Parra
Dirección de servicios y Atención	Matriz de riesgos y controles	18/08/2023	Contratista	Ludy Edith Quintero Rios
Dirección de servicios y Atención	Estrategias y seguimiento.	18/08/2023	Contratista	Oscar Javier Bernal Parra
Dirección de servicios y Atención	Revisión de Canal de ingreso de peticiones	1/09/2023	Contratistas	Ludy Edith Quintero Rios Leonardo Castillo León. Jeffercy Hernando Muñoz Romero

5. RESULTADOS

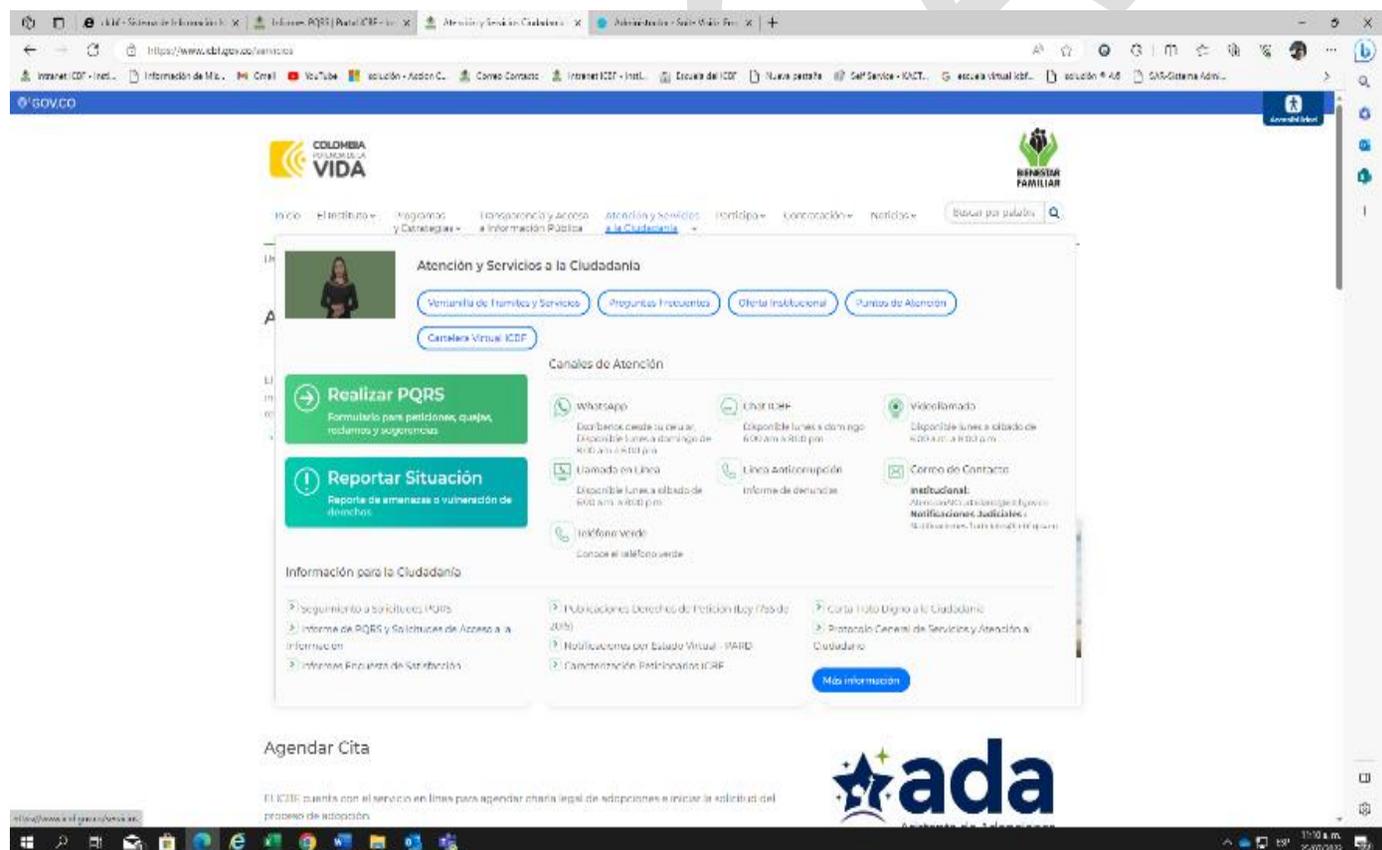
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto No. 0987 del 14/05/2012 “*Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*” artículo 15 **desde la Dirección de Servicios y Atención se brindan los lineamientos técnicos para la atención a las solicitudes de servicios y peticiones del ICBF** en los tres niveles de atención: *nacional, regional y zonal*, con base en la normatividad vigente.

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 Directora general del ICBF:
<https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos>

Consultadas las páginas web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF se evidenció la **G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021** 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, de conformidad con la normatividad vigente.

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



The screenshot displays the ICBF website interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Inicio', 'El Instituto', 'Programas y Estrategias', 'Español y Acceso a la Información Pública', 'Atención y Servicios a la Ciudadanía', 'Portal de Atención', 'Contactación', and 'Participación'. Below the navigation, there are several key service buttons: 'Atención y Servicios a la Ciudadanía', 'Ventanilla de Familia y Servicios', 'Preguntas Frecuentes', 'Oficina Institucional', 'Puntos de Atención', and 'Carretera Virtual ICBF'. A central section titled 'Canales de Atención' lists various communication channels: 'Realizar PQRS' (Formulario para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), 'Reportar Situación' (Reporte de amenazas o vulneración de derechos), 'WhatsApp' (Disponibles desde su celular, Disponible Lunes a domingo de 8:00 am a 8:00 pm), 'Llamado en Línea' (Disponible Lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm), 'Teléfono Verde' (Conoce el teléfono verde), 'Chat ICBF' (Disponible Lunes a domingo 6:00 am a 8:00 pm), 'Línea Anticorrupción' (Informe de denuncias), 'Correo de Contacto' (Institucional: Atención a ciudadanos y líneas de Notificaciones Judiciales, 24 horas, Lunes a Sábado de 8:00 am a 8:00 pm), and 'Videollamado' (Disponible Lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm). Below this, there is an 'Información para la Ciudadanía' section with links to 'Seguimiento a solicitudes PQRS', 'Informe de PQRS y Soluciones de Acceso a la Información', 'Informe Ejecución de Sanción', 'Publicación Derechos de Petición Ley 1712 de 2015', 'Notificaciones por Estado Virtual - PAED', 'Comunicación Participación ICBF', 'Carta Foto Digno a la Ciudadanía', and 'Protocolo General de Seguimiento y Atención a Ciudadanía'. At the bottom, there is an 'Agendar Cita' section with the text: 'El ICBF cuenta con el servicio en línea para agendar cita legal de adopciones e iniciar la solicitud del proceso de adopción.' The 'ada' logo is visible in the bottom right corner of the screenshot.

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

De igual modo, ingresando a la página Web es posible hacer uso de los diferentes canales de atención habilitados para la atención a la ciudadanía como se muestra en el siguiente pantallazo generado en 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 7 del 05/03/2021*; en la **tabla 1** se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite:

Tabla 1 Tipo de petición, clase y tiempos de respuesta – primer semestre 2023

Tipo de Petición	Clase	Tiempo de Ley 1755/2015
Asesoría en Derecho de Familia	Peticiones entre Autoridades	15 días
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	NA	15 días
Atención en Crisis	NA	Inmediato
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	NA	Inmediato
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Consulta	30 días
	Documentos e Información	10 días
	Interés General	15 días
	Interés Particular	15 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición - Información y Orientación	NA	Inmediato
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Consulta	30 días
	Documentos e Información	10 días
	Interés General	15 días
	Interés Particular	15 días

Tipo de Petición	Clase	Tiempo de Ley 1755/2015
	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición - Quejas	NA	15 días
Derecho de Petición - Reclamos	NA	15 días
Derecho de Petición - Sugerencias	NA	15 días
Inobservancia de derechos	NA	15 días
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	NA	15 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NA	10 días acorde a lo determinado por la Ley 1878 de 2018 Artículo 1o para verificación de Derechos.
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	15 días
Trámite Búsqueda de Orígenes	NA	15 días
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	NA	Audiencia de conciliación: dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud acorde a la Ley 2220 de 2022. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

Fuente: Tiempo de Ley 1755/2015 y

G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021

Realizada la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos en la G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021 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

y G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021

5.2.1. Canales para la recepción de las PQRS

La Entidad tiene diferentes canales para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos 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 2023

Medio de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Telefónico Verbal	136.305	29,83%
Presencial Verbal	132.448	28,99%
Correo Electrónico	97.416	21,32%
Escrito	37.941	8,30%
WhatsApp	18.424	4,03%
Chat	17.743	3,88%
Teléfono Verde	6.697	1,47%
Portal	5.062	1,11%
Facebook	2.604	0,57%
Click to Call	797	0,17%
VideoLlamada	634	0,14%
Instagram	334	0,07%
Web Service	197	0,04%
Twitter	169	0,04%
Buzón	156	0,03%
Sin Información	11	0,00%
Interoperabilidad	1	0,00%
Virtual	1	0,00%
Total, general	456.940	100,00%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la **tabla 3** se observa que los cuatro canales más utilizados por los grupos de interés son: **Telefónico Verbal** con el 29,83% (136.305), **Presencial Verbal** el 28,99% (132.448), **Correo Electrónico** el 21,32% (97.416) y **Escrito** el 8,30% (37.941); las anteriores peticiones representan el **88,44%** (404.110) del total de peticiones (**456.940**) recepcionadas durante el primer semestre 2023. Los canales menos utilizados son: **Virtual** e **Interoperabilidad** con 1 petición cada uno. De la tabla anterior se identifican 11 peticiones las cuales no cuentan con un canal de atención y fueron categorizadas "**Sin Información**".

Respecto a las 11 peticiones "**sin información**" en correo electrónico de fecha 01/09/2023 la Dirección de Servicios y Atención informó a la OCI:

“(…) se revisaron en el SIM las 11 peticiones reportadas con este inconveniente, y se evidenció que se encuentran registradas de manera correcta con el canal “Línea 141”, por lo cual se procedió con la revisión del querys con los que se extrae la información y se actualizaron nuevamente... dichas peticiones extraídas directamente del reporte, donde puede observarse que el dato del canal se está generando de manera correcta (...)”.

5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2023.

Peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención

En cuanto a la oportunidad de trámite de respuesta durante el periodo evaluado, con fundamento en la información aportada por la Dirección de Servicios y Atención, la Oficina de Control Interno adelantó el **análisis sobre datos generales de las 456.940** peticiones registradas en el *Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano – Tiempo de Respuesta* del primer semestre 2023; en la siguiente tabla se presenta la distribución por tipo de petición:

Tabla 4. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Servicios y Atención - primer semestre 2023

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	123.552	27,04%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	112.706	24,67%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	94.868	20,76%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	58.599	12,82%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	24.728	5,41%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	7.379	1,61%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	7.313	1,60%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.200	1,58%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.969	1,53%
Asesoría en Derecho de Familia	6.659	1,46%
Derecho de Petición – Reclamos	3.155	0,69%
Derecho de Petición – Quejas	1.538	0,34%
Inobservancia de derechos	1.521	0,33%
Atención en Crisis	278	0,06%
Trámite Búsqueda de Orígenes	264	0,06%
Derecho de Petición – Sugerencias	211	0,05%
Total, general	456.940	100,00%

Fuente: Base de datos “Base_OCI_1Semestre_2023_F” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según los datos presentados en la **tabla 4** se evidencia que de un total de **456.940** peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención para el primer semestre 2023 **la tipología que representa mayor valor porcentual corresponde a Derecho de Petición - Información y Orientación con un 27,04%** (123.552), seguido por **Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) 24,67%** (112.706), **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con un 20,76%** (94.868), **Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite con un 12,82%** (58.599),

Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos con un **5,41%** (24.728) y Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA) con un **1,61%** (7.379).

Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas primer semestre 2023 y segundo semestre 2022

Total, peticiones 2o semestre 2022	Total, peticiones 1er semestre 2023	Diferencia	Variación
441.944	456.940	14.996	3,39%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F"
suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe de la OCI PQRS segundo semestre de 2022

De acuerdo con los datos de la **tabla 5** al realizar un comparativo acerca del total de peticiones recibidas en la Entidad por los canales disponibles, **entre el primer semestre 2023 (456.940) frente al segundo semestre 2022 (441.944) se evidenció un aumento porcentual del 3,39% (14.996 peticiones) en el primer semestre 2023.**

A continuación, se presenta el **comparativo por tipo de peticiones con mayor distribución porcentual recibidas durante el primer semestre 2023 respecto al primer y segundo semestre 2022:**

Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: segundo semestre 2022 vs segundo semestre 2021 y primer semestre 2022.

Tipo de Petición	I SEM 2022	II SEM 2022	I SEM 2023	DIFERENCIA			VARIACIÓN PORCENTUAL	
				I SEM 2022 vs II SEM 2022	II SEM 2022 vs I SEM 2023	I SEM 2023 vs I SEM 2022	I SEM 2023 vs I SEM 2022	I SEM 2023 vs II SEM 2022
Derecho de Petición - Información y Orientación	131.082	113.963	123.552	-17.119	-9.589	-7.530	-5,74	8,41
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	115.040	104.266	112.706	-10.774	-8.440	-2.334	-2,03	8,09
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	87.841	95.547	94.868	7.706	679	7.027	8,00	-0,71
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	54.980	58.523	58.599	3.543	-76	3.619	6,58	0,13
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos	26.630	25.240	24.728	-1.390	512	-1.902	-7,14	-2,03
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	15.910	10.094	7.313	-5.816	2.781	-8.597	-54,04	-27,55

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F"
suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informes de la OCI PQRS primer y segundo semestre de 2022

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 16 de 88

De acuerdo con la tabla anterior se evidenció:

- Para el primer semestre 2023 la petición con mayor número de solicitudes fue **Información y orientación** con **123.552**; este tipo de petición al ser comparada con el mismo periodo de 2022 presentó una disminución del **5,74%** (17.119); al comparar con el segundo semestre de 2022 se observó un aumento porcentual del **8,41%** (9.589).
- Comparado el primer semestre 2023 con el primer semestre 2022 se observa que del total de peticiones categorizadas como **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE** hubo una disminución porcentual del **2,03%** (2.334); contrastando el resultado de este periodo con el segundo semestre de 2022 se encontró un aumento porcentual del **8,09%** (8.440).
- Con respecto al total de peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** del primer semestre de 2023 vs el primer semestre 2022, se evidenció un aumento porcentual del **8,00%** (7.027). Esta cifra en relación con el segundo semestre 2022 reportó una disminución porcentual del **0,71%** (679).
- Del total de peticiones clasificadas como **Información y Orientación con Trámite** del primer semestre 2023 comparado con el mismo periodo del 2022, se observó un incremento porcentual del **6,58%** (3.619). En comparación con el segundo semestre de 2022 presentó una diferencia porcentual del **0,13%** correspondiente a 76 peticiones.
- En relación con el tipo de petición **Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos** se evidenció una disminución porcentual del **7,14%** (1.902), en comparación con el primer semestre 2022; así mismo, frente al segundo semestre de 2022 se encontró una disminución porcentual del **2,03%** (512).
- Respecto a la petición **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** se presentó una disminución del **54,04%** (8.597) en relación con el primer semestre 2022. De igual modo, al comparar con el segundo semestre 2022 observó una disminución porcentual del **27,55%** (2.781).

Verificada la base de datos denominada “*Base_OCI_1Semestre_2023_F*” allegada por la Dirección de Servicios y Atención, se identificó para la variable *Tiempo de ley para dar respuesta por motivo* **223.674** peticiones con descripción “*Información que reporta la Dirección de Protección*”, las cuales equivalen al **48,95%** del total de las **456.940** peticiones del primer semestre 2023.

A continuación, se presenta la distribución porcentual de estas peticiones (tabla 7):

Tabla 7. Distribución de peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención que indica en término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" primer semestre 2023.

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de Atención Extraprocésal (TAE)	112.706	50,39%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	94.868	42,41%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	7.379	3,30%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.200	3,22%
Inobservancia de derechos	1.521	0,68%
Total, general	223.674	100,00%

Fuente: "Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F"

En la **Tabla 7** se observa que de las peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención como trámite de la Dirección de Protección para primer semestre 2023 la petición *Trámite de Atención Extraprocésal – TAE* representó el mayor porcentaje con un **50,39%** (112.706); seguido de la petición *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un **42,41%** (94.868).

Peticiones reportadas por la Dirección de Protección

Con base en la información antes identificada la Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de Protección la relación de las peticiones a su cargo; en la siguiente tabla se presenta la distribución de estas peticiones:

Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección – primer semestre 2023

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocésal (TAE)	112.706	50,39%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	94.868	42,41%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	7.379	3,30%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.200	3,22%
Inobservancia de derechos	1.521	0,68%
Total, general	223.674	100,00%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2023_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

De acuerdo con lo anterior, **fue posible identificar la coherencia entre la información entregada por la Dirección de Protección y la aportada por la Dirección de Servicios y Atención** (tabla 7) a la OCI.

De la información allegada **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 mediante memorando

con radicado No: 20232000000105083 del 15/08/2023. **El resultado de la revisión se presenta a continuación:**

Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre 2023

Sede Dirección General/ Regional	Total, general		Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta <small>(al 30/06/2023 dentro de los términos para dar repuesta)</small>	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	175	0,18%	175	100%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	8.732	9,20%	8.701	100%	0	0,00%	31	0,36%
Arauca	491	0,52%	491	100%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	4.501	4,74%	4.501	100%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	22.634	23,86%	22.634	100%	0	0,00%	0	0,00%
Bolívar	2.620	2,76%	2.620	100%	0	0,00%	0	0,00%
Boyacá	2.542	2,68%	2.542	100%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	2.720	2,87%	2.720	100%	0	0,00%	0	0,00%
Caquetá	666	0,70%	666	100%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	1.045	1,10%	1.045	100%	0	0,00%	0	0,00%
Cauca	1.655	1,74%	1.655	100%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	2.620	2,76%	2.620	100%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	349	0,37%	349	100%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	2.213	2,33%	2.213	100%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	6.011	6,34%	6.011	100%	0	0,00%	0	0,00%
Guainía	88	0,09%	88	100%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	375	0,40%	375	100%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	2.792	2,94%	2.792	100%	0	0,00%	0	0,00%
Instituciones autorizadas adopción	4	0,00%	4	100%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	1.478	1,56%	1.478	100%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	2.099	2,21%	2.099	100%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	2.417	2,55%	2.417	100%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	3.068	3,23%	3.068	100%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	2.470	2,60%	2.470	100%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	711	0,75%	711	100%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	1.074	1,13%	1.074	100%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	2.511	2,65%	2.511	100%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	135	0,14%	135	100%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	3.855	4,06%	3.855	100%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	799	0,84%	799	100%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	3.381	3,56%	3.381	100%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	8.393	8,85%	8.393	100%	0	0,00%	0	0,00%

Sede Dirección General/ Regional	Total, general		Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta <small>(al 30/06/2023 dentro de los términos para dar repuesta)</small>	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Vaupés	53	0,06%	53	100%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	191	0,20%	191	100%	0	0,00%	0	0,00%
Total, general	94.868	100%	94.837	99,97%	0	0,00%	31	0,03%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2023_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la **tabla 9** se observa que **de los 94.868 Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** recibidos durante el primer semestre 2023 el **99,97% (94.837)** tuvieron respuesta oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles).

Con respecto al segundo semestre 2022 se evidenció un aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **0,20%** teniendo en cuenta que pasó del **99,77%** al **99,97%**.

De otra parte, se observó en la Base de datos "BD_Semestre_I_2023_Protección_VF" aportada por la Dirección de Protección en la variable "Fecha de respuesta" 31 peticiones que registraban "sin atención" al 30/06/2023; cabe aclarar que estas 31 peticiones se encuentran dentro del término oportuno para el trámite.

Realizado el comparativo de la información por parte de la Oficina de Control Interno en relación con el semestre anterior se identificó que las siguientes Regionales: Amazonas, Antioquia, Atlántico, Bogotá, Caldas, Casanare, Guainía y Valle del Cauca alcanzaron el 100% de respuesta oportuna en comparación con el semestre anterior (ver tabla).

Tabla 10. Comparativo Regionales con respuesta oportuna en primer semestre 2023 vs segundo semestre 2022

Regional	% respuesta oportuna 2do semestre 2022	% respuesta oportuna 1er semestre 2023
Amazonas	99%	100%
Antioquia	98%	100%
Atlántico	100%	100%
Bogotá	100%	100%
Caldas	100%	100%
Casanare	100%	100%
Guainía	99%	100%
Valle del Cauca	100%	100%

Análisis OCI, de Informe 2do semestre 2022 y Base de datos "BD_Semestre_I_2023_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF

Continuando con el análisis, en relación con los **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** se encontró el registro de **112.706** peticiones de las cuales se analizaron **82.320** que cuentan con un término de tres meses para su trámite según lo consagrado en la Ley 2220 de 2022¹. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

A continuación, se presentan los motivos de conciliaciones registradas:

Tabla 11 Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – primer semestre 2023

Motivo de la Petición	Total, General	Porcentaje
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	36.781	44,68%
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	16.163	19,63%
Conciliables - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	10.238	12,44%
Conciliable - Fijación de custodia	7.704	9,36%
Conciliable - Revisión de custodia	5.967	7,25%
Conciliable - Revisión de visitas	2.923	3,55%
Conciliable - Fijación de visitas	1.785	2,17%
Conciliable - Ofrecimiento de alimentos	572	0,69%
Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	69	0,08%
Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	65	0,08%
Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes	40	0,05%
Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	8	0,01%
Conciliable - Fijación provisional de residencia separada	5	0,01%
Total, general	82.320	100,00%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_II_2022_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la **tabla 11** se observó que los motivos **Conciliables** registrados con mayor porcentaje fueron: *Alimentos, Visitas y Custodia* con un **44,68%** (36.781), *Fijación de Cuota de Alimentos* con el **19,63%** (16.163), *Revisión y/o modificación de cuota de alimentos* con el **12,44%** (10.238) y *Fijación de custodia* con el **7,25%** (6.967); lo cual corresponde al **93,36%** (76.853) del total (82.320) de las peticiones Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable.

El **6,64%** (5.467) restante corresponde a las peticiones de la categoría conciliables relacionadas con los asuntos: *Revisión de visitas, Fijación de visitas, Ofrecimiento de alimentos, Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge, Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018*², *Separación de cuerpos y de bienes, Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes y Fijación provisional de residencia separada*.

¹ Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.

² Por medio de la cual se modifican algunos artículos de la Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, y se dictan otras disposiciones.

A partir de lo anterior, la Oficina de Control Interno verificó en la base de datos el tiempo transcurrido entre el registro de las actuaciones en el SIM y las acciones registradas por las Regionales para las peticiones con motivo *Conciliable*. El resultado de la verificación del tiempo se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 12 Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - primer semestre 2023

Sede Dirección General/ Regional	Total, General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	179	0,22%	179	100,00%	0	0,00%
Antioquia	5.822	7,07%	5.822	100,00%	0	0,00%
Arauca	566	0,69%	566	100,00%	0	0,00%
Atlántico	3.995	4,85%	3.995	100,00%	0	0,00%
Bogotá	18.599	22,59%	18.599	100,00%	0	0,00%
Bolívar	3.512	4,27%	3.512	100,00%	0	0,00%
Boyacá	2.213	2,69%	2.213	100,00%	0	0,00%
Caldas	1.461	1,77%	1.461	100,00%	0	0,00%
Caquetá	712	0,86%	712	100,00%	0	0,00%
Casanare	790	0,96%	790	100,00%	0	0,00%
Cauca	2.098	2,55%	2.098	100,00%	0	0,00%
Cesar	2.968	3,61%	2.968	100,00%	0	0,00%
Choco	375	0,46%	375	100,00%	0	0,00%
Córdoba	3.087	3,75%	3.087	100,00%	0	0,00%
Cundinamarca	5.071	6,16%	5.071	100,00%	0	0,00%
Guainía	54	0,07%	54	100,00%	0	0,00%
Guaviare	315	0,38%	315	100,00%	0	0,00%
Huila	2.764	3,36%	2.764	100,00%	0	0,00%
La Guajira	1.297	1,58%	1.297	100,00%	0	0,00%
Magdalena	1.654	2,01%	1.654	100,00%	0	0,00%
Meta	2.720	3,30%	2.720	100,00%	0	0,00%
Nariño	2.103	2,55%	2.103	100,00%	0	0,00%
Norte De Santander	3.178	3,86%	3.178	100,00%	0	0,00%
Putumayo	605	0,73%	605	100,00%	0	0,00%
Quindío	661	0,80%	661	100,00%	0	0,00%
Risaralda	1.837	2,23%	1.837	100,00%	0	0,00%
San Andres	167	0,20%	167	100,00%	0	0,00%
Santander	3.727	4,53%	3.727	100,00%	0	0,00%
Sucre	865	1,05%	865	100,00%	0	0,00%
Tolima	3.435	4,17%	3.435	100,00%	0	0,00%

Sede Dirección General/ Regional	Total, General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%
Valle Del Cauca	5.352	6,50%	5.352	100,00%	0	0,00%
Vaupés	24	0,03%	24	100,00%	0	0,00%
Vichada	114	0,14%	114	100,00%	0	0,00%
Total, general	82.320	100,00%	82.320	100,00%	0	0,00%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2023_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Revisada la información presentada en la tabla anterior se concluye que **frente a los 82.320 Derechos de Petición - Trámite Atención Extraprocésal - TAE relacionados con asuntos conciliables se dio respuesta oportuna al 100%**.

De lo anterior se resalta, que **se mantiene el mismo comportamiento del semestre anterior en cuanto al trámite oportuno**.

Siguiendo con el análisis de las peticiones reportadas por la Dirección de Protección mediante memorando radicado No. 202320000000105083 del 15/08/2023, esta Dependencia comunicó sobre los Derechos de Petición **Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF**:

(...) En los casos en que, por la verificación del estado de cumplimiento de derechos, se establezca que no es necesario dar apertura al Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos - PARD, la Autoridad Administrativa, con el apoyo del equipo técnico interdisciplinario, deberá determinar la necesidad o no, de fortalecer a la familia en aras de prevenir posibles situaciones que pongan en riesgo los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes (...)

*(...) Este servicio tiene como objetivo brindar una intervención psicosocial, que ofrezca a las familias que presentan dificultades de convivencia, un fortalecimiento de sus vínculos y de cuidado mutuo, para mejorar y restablecer el desempeño de sus funciones. Actualmente, se desarrolla siguiendo lo establecido en la Guía de intervención Asistencia y Asesoría a la Familia la cual puede ser consultada en el siguiente link:
https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp_guia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf*

Adicionalmente, informó que desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos se realiza monitoreo periódico a través de la remisión de memorando en el cual se incluye la base de datos que es generada por la *Dirección de Información y Tecnología*, con el reporte automático generado desde el SIM, con el fin de brindar las alertas necesarias a las regionales.

Con base en lo antes descrito la Oficina de Control Interno verificó en la base de datos entregada por la Dirección de Protección el **registro de actuaciones realizadas para la gestión de las peticiones denominadas Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)**, teniendo en cuenta que dichas peticiones no tienen tiempos de ley establecidos para su trámite.

Tabla 13 Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional – primer semestre 2023

Regional	Total, General	%	Con registro de actuaciones de atención a las familias en el SIM			
			SI	%	NO	%
Amazonas	22	0,31%	22	100,00%	0	0,00%
Antioquia	403	5,60%	403	100,00%	0	0,00%
Arauca	41	0,57%	41	100,00%	0	0,00%
Atlántico	341	4,74%	341	100,00%	0	0,00%
Bogotá	674	9,36%	673	99,85%	1	0,15%
Bolívar	111	1,54%	111	100,00%	0	0,00%
Boyacá	207	2,88%	207	100,00%	0	0,00%
Caldas	166	2,31%	166	100,00%	0	0,00%
Caquetá	58	0,81%	58	100,00%	0	0,00%
Casanare	96	1,33%	96	100,00%	0	0,00%
Cauca	454	6,31%	453	99,78%	1	0,22%
Cesar	575	7,99%	575	100,00%	0	0,00%
Chocó	191	2,65%	191	100,00%	0	0,00%
Córdoba	363	5,04%	363	100,00%	0	0,00%
Cundinamarca	337	4,68%	335	99,41%	2	0,59%
Guainía	30	0,42%	30	100,00%	0	0,00%
Guaviare	26	0,36%	26	100,00%	0	0,00%
Huila	116	1,61%	116	100,00%	0	0,00%
La Guajira	207	2,88%	207	100,00%	0	0,00%
Magdalena	236	3,28%	236	100,00%	0	0,00%
Meta	66	0,92%	66	100,00%	0	0,00%
Nariño	260	3,61%	259	99,62%	1	0,38%
Norte de Santander	164	2,28%	163	99,39%	1	0,61%
Putumayo	144	2,00%	143	99,31%	1	0,69%
Quindío	99	1,38%	99	100,00%	0	0,00%
Risaralda	119	1,65%	119	100,00%	0	0,00%
San Andrés	79	1,10%	79	100,00%	0	0,00%
Santander	744	10,33%	742	99,73%	2	0,27%
Sucre	100	1,39%	100	100,00%	0	0,00%
Tolima	372	5,17%	368	98,92%	4	1,08%
Valle Del Cauca	257	3,57%	257	100,00%	0	0,00%
Vaupés	26	0,36%	26	100,00%	0	0,00%
Vichada	116	1,61%	114	98,28%	2	1,72%
Total, general	7.200	100,00%	7.185	99,79%	15	0,21%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2023_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF

Según la información de la tabla anterior se concluye que del **100%** (7.200) peticiones el **99,79%** (7.185) fueron tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **0,21%** (15) no registran en el *Sistema de Información Misional – SIM* intervención alguna.

De igual forma, la Dirección de Protección allegó la relación de las peticiones tipificadas como **Inobservancia de Derechos** para el periodo evaluado (01/01/2023 al 30/06/2023) mediante memorando radicado No. 202320000000105083 del 15/08/2023, indicando que para la

medición de oportunidad en la atención se tiene en cuenta lo establecido en la Ley 1878 de 2018:

“Artículo 3° (...) Parágrafo 2 “En los casos de inobservancia de derechos, la autoridad administrativa competente deberá movilizar a las Entidades que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, dictando las ordenes específicas para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes de manera que se cumplan en un término no mayor a (10) días”

A continuación, se muestra el resultado de la verificación por parte de la OCI de la oportunidad en el trámite de las mencionadas peticiones:

Tabla 14. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – primer semestre 2023

Sede Nacional / Regional	Total, general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	8	0,53%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	45	2,96%	28	62,22%	16	35,56%	1	2,22%
Arauca	7	0,46%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	52	3,42%	48	92,31%	4	7,69%	0	0,00%
Bogotá	201	13,21%	155	77,11%	44	21,89%	2	1,00%
Bolívar	91	5,98%	83	91,21%	8	8,79%	0	0,00%
Boyacá	17	1,12%	15	88,24%	2	11,76%	0	0,00%
Caldas	20	1,31%	17	85,00%	3	15,00%	0	0,00%
Caquetá	10	0,66%	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	18	1,18%	14	77,78%	4	22,22%	0	0,00%
Cauca	33	2,17%	30	90,91%	3	9,09%	0	0,00%
Cesar	65	4,27%	57	87,69%	7	10,77%	1	1,54%
Chocó	21	1,38%	19	90,48%	2	9,52%	0	0,00%
Córdoba	37	2,43%	37	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	92	6,05%	87	94,57%	5	5,43%	0	0,00%
Guainía	7	0,46%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	1	0,07%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%
Huila	45	2,96%	42	93,33%	3	6,67%	0	0,00%
La Guajira	36	2,37%	20	55,56%	16	44,44%	0	0,00%
Magdalena	61	4,01%	52	85,25%	9	14,75%	0	0,00%
Meta	31	2,04%	27	87,10%	4	12,90%	0	0,00%
Nariño	66	4,34%	59	89,39%	6	9,09%	1	1,52%
Norte de Santander	130	8,55%	122	93,85%	7	5,38%	1	0,77%

Sede Nacional / Regional	Total, general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Putumayo	10	0,66%	9	90,00%	1	10,00%	0	0,00%
Quindío	8	0,53%	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%
Risaralda	46	3,02%	40	86,96%	6	13,04%	0	0,00%
San Andrés	3	0,20%	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%
Santander	67	4,40%	59	88,06%	7	10,45%	1	1,49%
Sede Nacional	1	0,07%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	23	1,51%	20	86,96%	3	13,04%	0	0,00%
Tolima	159	10,45%	142	89,31%	17	10,69%	0	0,00%
Valle Del Cauca	91	5,98%	59	64,84%	31	34,07%	1	1,10%
Vichada	19	1,25%	18	94,74%	1	5,26%	0	0,00%
Total, general	1.521	100,00%	1.300	85,47%	213	14,00%	8	0,53%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2023_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF

En la tabla anterior se puede observar que **de las 1.521 peticiónes *Inobservancia de Derechos* registradas en el SIM el 85,47% (1.300)** se respondieron en el tiempo establecido³, destacándose las Regionales Amazonas, Arauca, Caquetá, Córdoba, Guainía, Sede Nacional y Vichada con un **100%** de cumplimiento.

En relación con el semestre anterior, se observó un aumento porcentual del **4,76%** en la oportunidad del trámite de estas peticiónes, pasando del **80,71%** al **85,47%** pese a que en el primer semestre 2023 se recibieron 213 peticiónes más.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC001-23 Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos

Con respecto a la oportunidad en el trámite de peticiónes *inobservancia de Derechos*, considerando la información contenida en la base de datos denominada *BD_Semestre_I_2023_Protección_VF*, suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=c6d03ee3%2D6a12%2D4e94%2Da5ce%2Dd4e16a68f487&RootFolder=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI&FolderCtid=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38 se observó en el primer semestre 2023 para las peticiónes - *inobservancia de Derechos* que en 26 de las 32 regionales 213 peticiónes (**14,00%**) presentaron inoportunidad en las respuestas de este tipo de petición según los términos legalmente definidos (10 días). Las regionales relacionadas se encuentran resaltadas en amarillo en la columna % de "*Peticiónes con respuesta fuera de término*" de la tabla 13 del informe.

³ G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 26 de 88

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 99º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 3º de la Ley 1878 de 2018; G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF numeral 4.9.11 tipo de petición inobservancia de derechos de la versión 7 del 05/03/2021.

Lo anterior evidencia recurrencia de la **No Conformidad No. 002** producto de los informes de PQRS correspondientes al primer semestre y segundo semestre 2022 notificados el 26/09/2022 y 21/04/2023 respectivamente.

Por otra parte, se presenta a continuación el **análisis de la oportunidad en el trámite de las peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención** en la siguiente tabla.

Tabla 15. Total, de Peticiones vs Tiempo de Respuesta – primer semestre 2023

Tipo de Petición	Total, general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
DP - Información y Orientación	123.552	58,82%	123.552	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
DP - Información y Orientación con Trámite	58.599	27,90%	57.693	98,45%	501	0,85%	405	0,69%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	7.313	3,48%	7.313	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.969	3,32%	6.791	97,45%	74	1,06%	104	1,49%
Asesoría en Derecho de Familia	6.659	3,17%	6.621	99,43%	24	0,36%	14	0,21%
DP - Reclamos	3.155	1,50%	3.041	96,39%	52	1,65%	62	1,97%
DP - Quejas	1.538	0,73%	1.470	95,58%	32	2,08%	36	2,34%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	1.523	0,73%	1.155	75,84%	202	13,26 %	166	10,90 %
Atención en Crisis	278	0,13%	278	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Trámite Búsqueda de Orígenes	264	0,13%	255	96,59%	2	0,76%	7	2,65%
DP - Sugerencias	211	0,10%	168	79,62%	39	18,48 %	4	1,90%
Total, general	210.061	100,00%	208.337	99,18%	926	0,44%	798	0,38%

DP: Derecho de Petición

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la **tabla 15** se puede concluir que **el 99,18% (208.337) de peticiones fueron atendidas oportunamente acorde con los tiempos legalmente establecidos**. Así mismo al consultar el

Sistema de Información Misional – SIM al 30/06/2023 se identificó que el **0,38%** (798 peticiones) fueron reportadas sin respuesta y se encuentran en términos.

Con respecto al segundo semestre de 2022 se presentó un aumento porcentual en la oportunidad de respuesta del **0,97%**, pasando del **98,21%** al **99,18%**.

Dando continuidad al análisis **se presenta a continuación el comportamiento detallado por Regional en relación con las 210.061 peticiones:**

**Tabla 16. Total Peticiones Vs Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional
- primer semestre 2023**

Sede Nacional / Regional	Total, general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta <small>(al 30/06/2023 dentro de los términos para dar respuesta)</small>	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	283	0,13%	269	95,05%	10	3,53%	4	1,41%
Antioquia	4.517	2,15%	4.186	92,67%	242	5,36%	89	1,97%
Arauca	352	0,17%	345	98,01%	4	1,14%	3	0,85%
Atlántico	3.676	1,75%	3.650	99,29%	16	0,44%	10	0,27%
Bogotá	17.867	8,51%	17.529	98,11%	204	1,14%	134	0,75%
Bolívar	1.642	0,78%	1.579	96,16%	11	0,67%	52	3,17%
Boyacá	2.863	1,36%	2.806	98,01%	21	0,73%	36	1,26%
Caldas	2.324	1,11%	2.303	99,10%	6	0,26%	15	0,65%
Caquetá	774	0,37%	771	99,61%	1	0,13%	2	0,26%
Casanare	749	0,36%	675	90,12%	61	8,14%	13	1,74%
Cauca	1.466	0,70%	1.446	98,64%	6	0,41%	14	0,95%
Cesar	1.808	0,86%	1.770	97,90%	12	0,66%	26	1,44%
Chocó	280	0,13%	278	99,29%		0,00%	2	0,71%
Córdoba	1.716	0,82%	1.699	99,01%	7	0,41%	10	0,58%
Cundinamarca	4.859	2,31%	4.664	95,99%	88	1,81%	107	2,20%
Guainía	112	0,05%	101	90,18%	5	4,46%	6	5,36%
Guaviare	435	0,21%	432	99,31%	1	0,23%	2	0,46%
Huila	3.378	1,61%	3.374	99,88%		0,00%	4	0,12%
La Guajira	734	0,35%	701	95,50%	14	1,91%	19	2,59%
Magdalena	1.205	0,57%	1.187	98,51%	8	0,66%	10	0,83%
Meta	2.359	1,12%	2.332	98,86%	5	0,21%	22	0,93%
Nariño	2.924	1,39%	2.899	99,15%	5	0,17%	20	0,68%
Norte de Santander	2.948	1,40%	2.937	99,63%	2	0,07%	9	0,31%
Putumayo	616	0,29%	606	98,38%	1	0,16%	9	1,46%

Sede Nacional / Regional	Total, general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Quindío	887	0,42%	872	98,31%	9	1,01%	6	0,68%
Risaralda	3.980	1,89%	3.950	99,25%	24	0,60%	6	0,15%
San Andres	107	0,05%	102	95,33%	5	4,67%		0,00%
Santander	3.053	1,45%	2.978	97,54%	45	1,47%	30	0,98%
Sede Nacional	130.757	62,25%	130.635	99,91%	59	0,05%	63	0,05%
Sucre	679	0,32%	673	99,12%	2	0,29%	4	0,59%
Tolima	4.324	2,06%	4.290	99,21%	19	0,44%	15	0,35%
Valle del Cauca	6.082	2,90%	6.012	98,85%	22	0,36%	48	0,79%
Vaupés	82	0,04%	77	93,90%	2	2,44%	3	3,66%
Vichada	223	0,11%	209	93,72%	9	4,04%	5	2,24%
Total, general	210.061	100,00%	208.337	99,18%	926	0,44%	798	0,38%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior fue posible observar que el **99,18% (208.337)** de las peticiónes fueron tramitadas acorde con los tiempos establecidos, **798 (0.38%)** peticiónes registraban "sin respuesta" al **30/06/2023** las cuales se encontraban en términos para el trámite y **926 (0,44%)** estaban fuera del tiempo legalmente definido para responder.

Tabla 17. Comparativo número de peticiónes a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022.

2o. Semestre 2022				1er. Semestre 2023				Variación %		
Sede Nacional/ Regional	Total, general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Nacional/ Regional	Total, general	%		Peticiónes con respuesta oportuna	
			Cantidad	%					Cantidad	%
	225.655	100%	221.618	98,21%		210.061	100%	208.337	99,18%	0,99%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2022

Comparando el primer semestre 2023 con el segundo semestre de 2022 se encontró un aumento porcentual del **0,99%** en la oportunidad de trámite de los Derechos de Petición.

Al verificar la oportunidad de respuesta a los **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** primer semestre 2023 se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 18. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional primer semestre 2023



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 29 de 88

Sede Nacional / Regional	Total, general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	224	0,38%	214	95,54%	6	2,68%	4	1,79%
Antioquia	2.624	4,48%	2.480	94,51%	114	4,34%	30	1,14%
Arauca	252	0,43%	245	97,22%	4	1,59%	3	1,19%
Atlántico	1.863	3,18%	1.850	99,30%	10	0,54%	3	0,16%
Bogotá	13.725	23,42%	13.595	99,05%	69	0,50%	61	0,44%
Bolívar	934	1,59%	889	95,18%	6	0,64%	39	4,18%
Boyacá	2.314	3,95%	2.274	98,27%	16	0,69%	24	1,04%
Caldas	1.352	2,31%	1.346	99,56%	0	0,00%	6	0,44%
Caquetá	572	0,98%	570	99,65%	1	0,17%	1	0,17%
Casanare	602	1,03%	553	91,86%	43	7,14%	6	1,00%
Cauca	949	1,62%	936	98,63%	5	0,53%	8	0,84%
Cesar	1.201	2,05%	1.180	98,25%	10	0,83%	11	0,92%
Chocó	209	0,36%	209	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	1.016	1,73%	1.002	98,62%	7	0,69%	7	0,69%
Cundinamarca	3.732	6,37%	3.623	97,08%	65	1,74%	44	1,18%
Guainía	105	0,18%	95	90,48%	4	3,81%	6	5,71%
Guaviare	343	0,59%	342	99,71%	1	0,29%	0	0,00%
Huila	2.458	4,19%	2.454	99,84%	0	0,00%	4	0,16%
La Guajira	261	0,45%	246	94,25%	7	2,68%	8	3,07%
Magdalena	892	1,52%	886	99,33%	3	0,34%	3	0,34%
Meta	1.976	3,37%	1.954	98,89%	5	0,25%	17	0,86%
Nariño	1.972	3,37%	1.960	99,39%	2	0,10%	10	0,51%
Norte de Santander	2.094	3,57%	2.086	99,62%	1	0,05%	7	0,33%
Putumayo	528	0,90%	520	98,48%	1	0,19%	7	1,33%
Quindío	609	1,04%	597	98,03%	7	1,15%	5	0,82%
Risaralda	2.568	4,38%	2.544	99,07%	20	0,78%	4	0,16%
San Andrés	74	0,13%	72	97,30%	2	2,70%	0	0,00%
Santander	2.125	3,63%	2.085	98,12%	23	1,08%	17	0,80%
Sede Nacional	3.091	5,27%	3.029	97,99%	28	0,91%	34	1,10%
Sucre	359	0,61%	358	99,72%		0,00%	1	0,28%
Tolima	3.335	5,69%	3.315	99,40%	14	0,42%	6	0,18%
Valle del Cauca	3.979	6,79%	3.936	98,92%	19	0,48%	24	0,60%
Vaupés	60	0,10%	58	96,67%	2	3,33%	0	0,00%
Vichada	201	0,34%	190	94,53%	6	2,99%	5	2,49%
Total, general	58.599	100,00%	57.693	98,45%	501	0,85%	405	0,69%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La **Tabla 18** muestra que frente a los **58.599 Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** recibidos en el primer semestre de 2023 se dio trámite oportuno al **98,45%** (57.693); la Regional que presentó respuesta al 100% fue Chocó (resaltada en azul).

A continuación, se presenta el comparativo acerca del número de **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna del primer semestre 2023 en relación con el segundo semestre 2022:

Tabla 19. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación con trámite a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022.

2o Semestre 2022					1er. Semestre 2023					Variación %
Sede Nacional / Regional	Total	%	Petición con respuesta oportuna		Sede Nacional / Regional	Total	%	Petición con respuesta oportuna		
	general		Cantidad	%		general		Cantidad	%	
	58.523	100,00 %	56.203	96,04 %		58.599	100,00 %	57.693	98,45 %	2,52%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2022

Al comparar el primer semestre 2023 respecto al segundo semestre de 2022 se presentó un aumento porcentual en la oportunidad del trámite a los **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** en un **2,52%**, pasando del **96,04%** al **98,45%**.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC002-23 Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite

Al verificar la Base de Datos denominada "Base_OCI_1Semestre_2023_F", entregada por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI en la ruta: https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFF%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbb21c8b80ab, se evidenció que en el primer semestre de 2023 el **0,85%** (501) de **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** se encontraban con registro de trámite fuera de término, el **97,06%** (33) de las Regionales presentaron inoportunidad en el trámite. (Ver **Tabla 18** resaltadas en amarillo) y Sede Nacional.

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 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 versión 7 del 05/03/2021 numeral 4.9.3 Derecho de petición información y orientación con trámite.

El anterior resultado evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 004 Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite producto de los informes de PQRS primer y segundo semestre 2022 notificados el 26/09/2022 y 21/04/2023 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 2023.

Sede Nacional / Regional	Total, general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta <small>(al 30/06/2023 dentro de los términos para dar respuesta)</small>	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
			Amazonas	13	0,19%	9	69,23%	4
Antioquia	494	7,09%	450	91,09%	36	7,29%	8	1,62%
Arauca	6	0,09%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	200	2,87%	195	97,50%	1	0,50%	4	2,00%
Bogotá	925	13,27%	905	97,84%	4	0,43%	16	1,73%
Bolívar	304	4,36%	293	96,38%	3	0,99%	8	2,63%
Boyacá	159	2,28%	158	99,37%	0	0,00%	1	0,63%
Caldas	192	2,76%	190	98,96%	0	0,00%	2	1,04%
Caquetá	48	0,69%	48	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	38	0,55%	29	76,32%	6	15,79%	3	7,89%
Cauca	190	2,73%	188	98,95%	0	0,00%	2	1,05%
Cesar	285	4,09%	272	95,44%	1	0,35%	12	4,21%
Chocó	25	0,36%	25	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	99	1,42%	99	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	300	4,30%	294	98,00%	2	0,67%	4	1,33%
Guainía	1	0,01%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	8	0,11%	7	87,50%	0	0,00%	1	12,50%
Huila	298	4,28%	298	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	226	3,24%	216	95,58%	4	1,77%	6	2,65%
Magdalena	93	1,33%	90	96,77%	0	0,00%	3	3,23%
Meta	113	1,62%	111	98,23%	0	0,00%	2	1,77%
Nariño	311	4,46%	300	96,46%	2	0,64%	9	2,89%
Norte de Santander	169	2,43%	168	99,41%	0	0,00%	1	0,59%
Putumayo	29	0,42%	28	96,55%	0	0,00%	1	3,45%
Quindío	156	2,24%	155	99,36%	0	0,00%	1	0,64%
Risaralda	538	7,72%	536	99,63%	2	0,37%	0	0,00%
San Andrés	8	0,11%	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%
Santander	218	3,13%	215	98,62%	0	0,00%	3	1,38%

Sede Nacional / Regional	Total, general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Sede Nacional	57	0,82%	56	98,25%	1	1,75%	0	0,00%
Sucre	157	2,25%	155	98,73%	2	1,27%	0	0,00%
Tolima	432	6,20%	430	99,54%	1	0,23%	1	0,23%
Valle del Cauca	870	12,48%	856	98,39%	1	0,11%	13	1,49%
Vaupés	3	0,04%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
Vichada	4	0,06%	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%
Total, general	6.969	100,00%	6.791	97,45%	74	1,06%	104	1,49%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **Tabla 20** se observa que **de los 6.969 Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición recibidos durante el primer semestre 2023, se dio trámite oportuno al 97,45% (6.791)**. En color azul se resaltan las regionales que registraron respuesta oportuna a **100%**.

Según el anterior resultado se resaltaron en amarillo las Regionales que presentaron trámite fuera del término legalmente definido para los Derechos de Petición precitados.

Enseguida se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre primer semestre 2023 y segundo semestre 2022 para este tipo de petición:

Tabla 21. Comparativo número de Derechos de Petición - Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022

Sede Nacional / Regional	2o semestre 2022				1er. semestre 2023				Variación %	
	Total, general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Nacional / Regional	Total, general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad		%
	5.287	100,00 %	5.223	98,79 %		6.969	100,00 %	6.791	97,45 %	-1,36%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2022

Comparando el primer semestre 2023 con el segundo semestre de 2022 se observó una disminución porcentual en la oportunidad del trámite a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* en un **1,36%**, dado que pasó del **98,79%** al **97,45%**

IN047-PQRS-RC-SDG-NC003-23 Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición

Revisado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los derechos de petición tipo *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* se encontró al verificar en la Base de Datos denominada *Base_OCI_1Semestre_2023_F*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab, que para el primer semestre de 2023 el **1,06%** (74) de las peticiones se registraron con trámite fuera de término de Ley. Las Regionales que aportaron al resultado de la inoportunidad fueron: Antioquia **7,29%** (36), Casanare **15,79%** (6), Amazonas **30,77%** (4), Bogotá **0,43%** (4), La Guajira **1,77%** (4), Bolívar **0,99%** (3), Cundinamarca **0,69%** (2), Nariño **0,64%** (2), Risaralda **0,37%** (2), San Andrés **25,00%** (2), Sucre **1,27%** (2), Vichada **50,00%** (2), Atlántico **0,50%** (1), Cesar **0,35%** (1), Tolima **0,23%** (1), Valle del Cauca **0,11%** (1) y la Sede Nacional con **1,75%** (1). (ver tabla 20).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF. versión 7 del 05/03/2021 numeral 4.9.4 Derecho de petición atención por ciclos de vida y nutrición.

El resultado muestra recurrencia de la No Conformidad No. 005. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición producto de los informes de PQRS 1er y 2º semestre 2022 notificados el 26/09/2022 y 21/04/2023 respectivamente.

A continuación, se muestra el **resultado de la verificación llevada a cabo por la OCI de la oportunidad en el trámite de las peticiones Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos:**

Tabla 22. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional – primer semestre 2023

Regional	Total, general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	37	0,15%	34	91,89%	3	8,11%	0	0,00%
Antioquia	2.191	8,86%	1.807	82,47%	337	15,38%	47	2,15%
Arauca	101	0,41%	98	97,03%	3	2,97%	0	0,00%
Atlántico	1.477	5,97%	1.461	98,92%	13	0,88%	3	0,20%
Bogotá	5.553	22,46%	4.619	83,18%	899	16,19%	35	0,63%
Bolívar	897	3,63%	892	99,44%	2	0,22%	3	0,33%
Boyacá	518	2,09%	509	98,26%	4	0,77%	5	0,97%

Regional	Total, general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Caldas	603	2,44%	598	99,17%	2	0,33%	3	0,50%
Caquetá	131	0,53%	130	99,24%	0	0,00%	1	0,76%
Casanare	243	0,98%	233	95,88%	9	3,70%	1	0,41%
Cauca	485	1,96%	479	98,76%	5	1,03%	1	0,21%
Cesar	518	2,09%	511	98,65%	6	1,16%	1	0,19%
Chocó	82	0,33%	80	97,56%	2	2,44%	0	0,00%
Córdoba	681	2,75%	679	99,71%	2	0,29%	0	0,00%
Cundinamarca	1.804	7,30%	1.729	95,84%	23	1,27%	52	2,88%
Guainía	10	0,04%	9	90,00%	1	10,00%	0	0,00%
Guaviare	33	0,13%	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	747	3,02%	746	99,87%	1	0,13%	0	0,00%
La Guajira	169	0,68%	163	96,45%	4	2,37%	2	1,18%
Magdalena	578	2,34%	578	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	630	2,55%	628	99,68%	0	0,00%	2	0,32%
Nariño	497	2,01%	494	99,40%	3	0,60%	0	0,00%
Norte de Santander	549	2,22%	548	99,82%	1	0,18%	0	0,00%
Putumayo	105	0,42%	105	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	360	1,46%	356	98,89%	4	1,11%	0	0,00%
Risaralda	702	2,84%	691	98,43%	11	1,57%	0	0,00%
San Andrés	25	0,10%	24	96,00%	1	4,00%	0	0,00%
Santander	1.383	5,59%	1.373	99,28%	7	0,51%	3	0,22%
Sede Nacional	3	0,01%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
Sucre	345	1,40%	344	99,71%	0	0,00%	1	0,29%
Tolima	1.069	4,32%	1.066	99,72%	1	0,09%	2	0,19%
Valle del Cauca	2.169	8,77%	2.151	99,17%	17	0,78%	1	0,05%
Vaupés	14	0,06%	11	78,57%	3	21,43%	0	0,00%
Vichada	19	0,08%	17	89,47%	2	10,53%	0	0,00%
Total, general	24.728	100,00%	23.196	93,80%	1.366	5,52%	166	0,67%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la información presentada en la tabla anterior **se encontró que de los 24.728 Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración recibidos en el primer semestre de 2023 se dio respuesta oportuna al 93,80% (23.196)** y no se tramitó en los tiempos legalmente definidos el **5,52%** (1.366). De igual modo, se encontraron **199** peticiones sin registro de constatación en el SIM de las cuales **166** (0,67%) peticiones se encontraban al 30/06/2023 en términos para dar respuesta.

Las regionales Guaviare, Magdalena y Putumayo obtuvieron un resultado de **100,00%**; seguidamente Caquetá, Meta, Sucre y Sede Nacional tuvieron **99,24%**, **99,68%** y **99,71%** respectivamente con oportunidad en el trámite de los *Derechos de Petición Amenaza o Vulneración de derechos* (resaltado en azul), los 27 regionales restantes presentaron inoportunidad en el trámite (resaltadas en amarillo).

A continuación, se presenta el **comparativo de respuesta oportuna entre primer semestre 2023 y segundo semestre 2022** para este tipo de petición:

Tabla 23. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022

2o. Semestre 2022				1er. Semestre 2023				Variación %		
Sede Nacional/ Regional	Total, general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Sede Nacional/ Regional	Total, general	%		Petitionen con respuesta oportuna	
			Cantidad	%					Cantidad	%
	25.240	100%	23.720	93,98%		24.728	100%	23.196	93,80%	-0,18%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2022

Comparado el primer semestre 2023 con el segundo semestre de 2022 se presentó una disminución en la oportunidad del trámite a los derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración* en un **0,18%**, pasando del **93,98%** al **93,80%**.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC004-23 Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración

En relación con el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración* para el primer semestre 2023 al verificar en la Base de Datos denominada *Base_OCI_1Semestre_2023_F*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab, se

evidenció para el primer semestre 2023 a nivel nacional un **5,52%** (1.366) de peticiones registradas con trámite fuera de término de Ley (10 días); el **79,4%** (27 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido. Las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Amazonas **8,11%** (3), Antioquia **15,38%** (337), Arauca **2,97%** (3), Atlántico **0,88%** (13), Bogotá **16,19%** (899), Bolívar **0,22%** (2), Boyacá **0,77%** (4), Caldas **0,33%** (2), Casanare **3,70%** (9), Cauca **1,03%**(5), Cesar **1,16%** (6), Chocó **2,44%** (2), Córdoba **0,29%** (2), Cundinamarca **1,27%** (23), Guainía **10,00%** (1), Huila **0,13%** (1), La Guajira **2,37%** (4), Nariño **0,60%** (3), Norte de Santander **0,18%** (1), Quindío **1,11%** (4), Risaralda **1,57%** (11), San

Andrés **4,00%** (1), Santander **0,51%** (7), Tolima **0,09%** (1), Valle del Cauca **0,78%** (17), Vaupés **21,43%** (3) y Vichada **10,53%** (2). (Ver tabla 22).

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 52º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 1º de la Ley 1878 del 2018; Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 7 del 05/03/2021 numeral 4.9.10 Tipo de petición reporte de amenaza o vulneración de derechos.

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 006. Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración** producto de los informes de PQRS primer y segundo semestre 2022 notificados el 26/09/2022 y 21/04/2023 respectivamente.

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

Tabla 24. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – primer semestre 2023

Regional	Total, general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	13	0,41%	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	225	7,13%	205	91,11%	18	8,00%	2	0,89%
Arauca	25	0,79%	25	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	113	3,58%	110	97,35%	3	2,65%	0	0,00%
Bogotá	426	13,50%	413	96,95%	6	1,41%	7	1,64%
Bolívar	71	2,25%	69	97,18%	0	0,00%	2	2,82%
Boyacá	99	3,14%	94	94,95%	2	2,02%	3	3,03%
Caldas	144	4,56%	142	98,61%	1	0,69%	1	0,69%
Caquetá	41	1,30%	41	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	43	1,36%	34	79,07%	7	16,28%	2	4,65%
Cauca	88	2,79%	85	96,59%	0	0,00%	3	3,41%
Cesar	70	2,22%	68	97,14%	1	1,43%	1	1,43%
Chocó	11	0,35%	9	81,82%	0	0,00%	2	18,18%
Córdoba	106	3,36%	103	97,17%	0	0,00%	3	2,83%
Cundinamarca	185	5,86%	175	94,59%	6	3,24%	4	2,16%
Guaviare	14	0,44%	13	92,86%	0	0,00%	1	7,14%
Huila	115	3,65%	115	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	86	2,73%	82	95,35%	2	2,33%	2	2,33%
Magdalena	53	1,68%	51	96,23%	0	0,00%	2	3,77%

Regional	Total, general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Meta	66	2,09%	65	98,48%	0	0,00%	1	1,52%
Nariño	125	3,96%	124	99,20%	0	0,00%	1	0,80%
Norte de Santander	82	2,60%	81	98,78%	0	0,00%	1	1,22%
Putumayo	19	0,60%	19	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	41	1,30%	39	95,12%	2	4,88%	0	0,00%
Risaralda	66	2,09%	62	93,94%	2	3,03%	2	3,03%
San Andrés	3	0,10%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	241	7,64%	234	97,10%	1	0,41%	6	2,49%
Sede Nacional	134	4,25%	129	96,27%	0	0,00%	5	3,73%
Sucre	86	2,73%	84	97,67%	0	0,00%	2	2,33%
Tolima	166	5,26%	161	96,99%	1	0,60%	4	2,41%
Valle del Cauca	193	6,12%	188	97,41%	0	0,00%	5	2,59%
Vaupés	1	0,03%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	4	0,13%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total, general	3.155	100,00%	3.041	96,39%	52	1,65%	62	1,97%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla 24 se observa que de los 3.155 **Derechos de Petición – Reclamos recibidos en el primer semestre de 2023 a nivel Nacional el 96,39%** (3.041) fueron tramitados oportunamente al **100%** (resaltadas en azul) en las siguientes regionales: Amazonas, Arauca, Caquetá, Huila; Putumayo, San Andrés, Vaupés y Vichada. Así mismo se evidenció para Bolívar, Cauca, Chocó, Guaviare, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Sede Nacional, Sucre y Valle del Cauca que sus porcentajes del **97,18%, 96,59%, 81,82%, 97,17%, 92,86%, 96,23%, 98,48%, 99,20%, 98,78%, 96,27%, 97,67%** y **97,41%** respectivamente; así mismo, para estas dependencias se identificaron **28** peticiones que al 30/06/2023 se encuentran en términos para dar respuesta; las demás regionales registraron trámite fuera de término.

En la siguiente tabla se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre el primer semestre 2023 y segundo semestre 2022 para este tipo de petición:

Tabla 25. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022

2do Semestre 2022			1er. Semestre 2023				Variación
Sede Nacional/ Regional	Total, general	%	Peticiónes con respuesta oportuna	Sede Nacional/ Regional	Total, general	%	

			Cantidad	%				Cantidad	%	%	
	3.545	100,00%	3.478	98,11%			3.155	100,00%	3.041	96,39%	-1,76%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2022

Comparado el primer semestre 2023 frente al segundo semestre de 2022, se observó una disminución porcentual en la oportunidad del trámite de *Derechos de Petición – Reclamos* del **1.76%**, pasando del **98,11%** al **96,39%**. El **38,24%** (13) Regionales presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla 23 en color amarillo).

IN047-PQRS-RC-SDG-NC005-23 Oportunidad Respuesta DP – Reclamos

Verificado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición - *Reclamos* para el primer semestre 2023 según revisión de la Base de Datos denominada *Base_OCI_1Semestre_2023_F*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI en la ruta:

https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab se encontró que el **1,65%** (52) *Reclamos* se encontraban registrados con respuestas fuera de término legal; las Regionales que aportan al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia **8,00%** (18), Bogotá **1,41%** (6), Boyacá **2,02%** (2), Casanare **16,28%** (7), Cesar **1,43** (1), Cundinamarca **3,24%** (6), La Guajira **2,33%** (2), Quindío **4,88%** (2), Risaralda **3,03** (2) y Tolima **0,60%** (1). (Ver tabla 24).

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 7 del 05/03/2021, numeral 4.9.6 Derecho de petición reclamo.

Lo anterior evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 007. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos producto de los informes de PQRS primer y segundo semestre 2022 notificados el 26/09/2022 y 21/04/2023 respectivamente.

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

Tabla 26. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2023

Regional	Total, general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2023 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	2	0,13%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	100	6,50%	86	86,00%	12	12,00%	2	2,00%
Arauca	7	0,46%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	68	4,42%	68	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	442	28,74%	424	95,93%	4	0,90%	14	3,17%
Bolívar	24	1,56%	23	95,83%	1	4,17%	0	0,00%
Boyacá	42	2,73%	40	95,24%	0	0,00%	2	4,76%
Caldas	38	2,47%	35	92,11%	0	0,00%	3	7,89%
Caquetá	13	0,85%	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	15	0,98%	11	73,33%	3	20,00%	1	6,67%
Cauca	26	1,69%	26	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	24	1,56%	24	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	4	0,26%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	20	1,30%	20	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	127	8,26%	121	95,28%	5	3,94%	1	0,79%
Guainía	1	0,07%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%
Guaviare	2	0,13%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	39	2,54%	39	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	14	0,91%	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	19	1,24%	17	89,47%	0	0,00%	2	10,53%
Meta	35	2,28%	35	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	36	2,34%	35	97,22%	1	2,78%	0	0,00%
Norte de Santander	30	1,95%	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	9	0,59%	8	88,89%	0	0,00%	1	11,11%
Quindío	13	0,85%	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	28	1,82%	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	7	0,46%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	56	3,64%	55	98,21%	0	0,00%	1	1,79%
Sede Nacional	89	5,79%	84	94,38%	3	3,37%	2	2,25%
Sucre	8	0,52%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	70	4,55%	67	95,71%	1	1,43%	2	2,86%
Valle del Cauca	125	8,13%	120	96,00%	0	0,00%	5	4,00%
Vichada	5	0,33%	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%
Total, general	1.538	100,00%	1.470	95,58%	32	2,08%	36	2,34%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 40 de 88

De la tabla anterior se puede inferir que de los **1.538** *Derechos de Petición - Quejas* recibidas en el primer semestre de 2023 el **95,58%** (1.470) fueron tramitados dentro de los términos legalmente definidos.

Enseguida se presenta el **comparativo de respuesta oportuna entre primer semestre 2023 y segundo semestre 2022** para este tipo de petición:

Tabla 27. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2023 y segundo semestre 2022

2do Semestre 2022				1er. Semestre 2023				Variación		
Sede Nacional/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nacional/ Regional	Total general	%		Peticiones con respuesta oportuna	
			Cantidad	%					Cantidad	%
	1.601	100,00%	1.567	97,88%		1.538	100,00%	1.470	95,58%	-2,35%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_1Semestre_2023_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2022

De acuerdo con el resultado del primer semestre 2023 con respecto al segundo semestre de 2022 se evidenció una disminución porcentual del **2,35%** en la oportunidad del trámite para este tipo de petición pasando del **97,88%** al **95,58%**.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC006-23 Oportunidad Respuesta DP – Quejas

Verificado el cumplimiento del tiempo de respuesta para los *Derechos de Petición Quejas* del primer semestre 2023 en la Base de Datos denominada *Base_OCI_1Semestre_2023_F* entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab, se evidenció para el primer semestre 2023 que este tipo de petición "Queja" en nueve (9) dependencias se registraron respuestas fuera de término; las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia **12,00%** (12), Bogotá **0,90%** (4), Bolívar **4,17%** (1), Casanare **20,00%** (3), Cundinamarca **3,94%** (5), Guainía **100,00%** (1), Tolima **1,43%** (1) y Vichada **20,00%** (1). Así mismo la Sede Nacional con **3,37%** (3). (Ver tabla 26).

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 7 del 05/03/2021 numeral 4.9.5 Derecho de petición queja.

El anterior resultado muestra recurrencia de la No Conformidad No. 008. Oportunidad Respuesta DP – Quejas producto de los informes de primer y segundo semestre 2022 notificados el 26/09/2022 y 21/04/2023 respectivamente.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 41 de 88

5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre de 2023.

5.4.1. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Servicios de Atención para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, para el primer semestre de 2023.

En éste apartado se presenta el detalle relacionado con la revisión efectuada a los mecanismos y procedimientos adoptados por la *Dirección de Servicios y Atención* en adelante DSyA para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones para el primer semestre 2023, de acuerdo con lo indicado en el memorando radicado No. 202312520000102443 de fecha 09/08/2023 con asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2023” suscrito por la directora de esa Dependencia, en el cual se relaciona la información derivada de las *peticiones, quejas, reclamos y sugerencias* – PQRS recibidos en los diferentes *Puntos de Atención* del ICBF para el primer semestre 2023.

Además, se realizó la verificación a los mecanismos implementados a nivel nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los *Derechos de Petición* recibidos y atendidos; así como a las acciones referidas en el memorando radicado No. 202320000000105083 de fecha 15/08/2023 con asunto: “Respuesta solicitud información Seguimiento PQRS primer semestre 2023”, remitido por la directora de Protección.

En la siguiente tabla se enlista la **verificación surtida de manera aleatoria por parte de la OCI a las evidencias aportadas por la DSyA, para la elaboración del presente informe:**

Tabla 28 Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre de 2023

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento Peticiones Vencidas, Sin ninguna gestión en el SIM, con Respuesta Fuera de términos o Sin respuesta de fondo al ciudadano	<p>Respecto a los mecanismos implementados como acción de control y seguimiento la DSyA envió correos electrónicos mensuales a directivos de la Sede Dirección General -SDG, subdirectores y directores regionales, con las alertas y el consolidado de las PQRS a cargo de sus dependencia y regionales que se encuentran vencidas, sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional -SIM, con respuesta fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano; adicional a ello, se remite copia de estas alertas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que apoyen en el fomento del respeto a las normas.</p> <p>Evidencia: Anexo 3: Doce (12) correos electrónicos enviados por la DSyA durante el primer semestre de 2023 con el reporte de “... peticiones que se encuentran vencidas, sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional (...) fuera de términos o en las que no se evidencia alguna respuesta de fondo al ciudadano (...) para su conocimiento e implementación de acciones que permitan mitigar el incumplimiento de los términos prescritos en la Ley 1755</p>



Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>de 2015 y la Guía de Gestión de PQRS del ICBF". De total de registros cargados por la DSyA se revisa por parte de la OCI las evidencias de los siguientes meses seleccionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enero: dos (2) correos electrónicos de fecha 13/03/2023 con Asunto: "RV: Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - enero 2023" y "RV: Reporte Regional PQRS fuera de términos - enero 2023" dirigido a directores y jefes de oficina de la Sede Dirección General -SDG y directores regionales. - Marzo: dos (2) correos electrónicos de fecha 26/04/2023 con Asunto: "RV: Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - marzo 2023" y "RV: Reporte Regional PQRS fuera de términos - Marzo 2023" dirigido a directores y jefes de oficina de la Sede Dirección General -SDG y directores regionales. - Mayo: dos (2) correos electrónicos de fecha 26/06/2023 con Asunto: "RV: Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - mayo 2023" y "RV: Reporte Regional PQRS fuera de términos - Mayo 2023" dirigido a directores y jefes de oficina de la Sede Dirección General -SDG y directores regionales. <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%203&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento.</p>	<p>La DSyA informó que cuenta "...profesionales de apoyo a regionales (...) el Centro de Contacto del Grupo Gestión de Canales (...) Grupo Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención...", a lo cual se evidenció que se implementan estrategias a fin de fortalecer lo correspondiente con el correcto registro, direccionamiento y trámite de las PQRS mediante mecanismos como correos electrónicos con alertas de peticiones creadas sin direccionamiento.</p> <p>En los correos enviados desde la DSyA, se informa a los colaboradores del ICBF de las peticiones que tienen a su cargo para que sean atendidas en los términos establecido por la Ley 1755 de 2015, acorde con lo establecido en la Guía de Gestión de PQRS.</p> <p>Evidencia: Anexo 4 Carpeta "CREADAS SIN DIRECCIONAR", La verificación es realizada por parte de la OCI para los meses de febrero, marzo y mayo de 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Febrero: contiene 29 carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales durante el primer semestre de 2023, de las cuales se muestrearon las de Caldas: se evidenciaron dos (2) correos electrónicos del 10 y 16 de febrero de 2023 con Asuntos: "CALDAS 10_02_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO" y "CALDAS 16_02_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO". Risaralda: se observaron tres (3) correos electrónicos de fechas 07, 16 y 31 de febrero de 2023 con Asuntos: "RISARALDA 07_02_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO", "RISARALDA 16_02_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO" y "RISARALDA 31_02_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO". Guaviare: se identificó correo electrónico del 08/02/2023 con Asunto: "08-02-2023 - GUAVIARE - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE". - Marzo: contiene 30 carpetas con correos electrónicos enviados a las Regionales durante el primer semestre 2023, de las cuales se muestrearon: Guaviare se evidenció un correo electrónico del 08/03/2023 con Asunto: "08_03_2023 - GUAVIARE - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE". Sucre: se evidenciaron dos (2) correos electrónicos del 13 y 23 de marzo de 2023 con Asuntos: "SUCRE 13_03_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO" y "SUCRE 23_03_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO". Vichada: se evidenció correo del 13/03/2023 con Asunto: "VICHADA 13_03_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO".

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>- Mayo: contiene 32 carpetas correspondientes a correos electrónicos enviado a las Regionales durante el primer semestre 2023, de las cuales se muestrearon: Guainía: se evidenciaron dos (2) correos electrónicos de fechas 09 y 29 de mayo de 2023 con Asuntos: "GUAINÍA 09_05_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO y GUAINÍA 29_05_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO". Huila: se observaron dos (2) correos electrónicos de fechas 18 y 19 de mayo de 2023 con Asuntos: "08-05-2023 - HUILA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE" y "19-05-2023 - HUILA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE". La Guajira: correo electrónico del 09/05/2023 con Asunto: "LA GUAJIRA 09_05_2023- ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO".</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2FCREADAS%20SIN%20DIRECCIONAR&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbb21c8b80ab</p>
<p>Reportes anexos</p>	<p>Desde la DSyA se "...remite a los responsables regionales de manera semanal, el reporte de anexos ingresados en la herramienta tecnológica SIM (...) 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". A continuación, se presenta el resultado de la verificación:</p> <p>Evidencia: Anexo 4 carpeta "REPORTE DE ANEXOS" La verificación es realizada por parte de la OCI para los meses de enero y abril de 2023:</p> <p>- Enero: Carpetas con los correos electrónico enviado a las 33 regionales, de los cuales se muestrearon los correspondientes a las regionales: Bolívar: tres (3) correos electrónicos de fechas 19 y 26 de enero de 2023 con Asuntos: "Seguimiento Anexos Regionales del 01 al 18 de enero de 2023", "Seguimiento Anexos Regionales del 19 al 25 de enero de 2023" y "Reporte anexos regional Bolívar del 19 al 25 de enero 2023". Caquetá: tres (3) correos electrónicos de fechas 19 y 26 de enero con Asuntos: "Seguimiento Anexos Regionales del 01 al 18 de enero de 2023", "Seguimiento Anexos Regionales del 19 al 25 de enero de 2023" y "Reporte anexos regional Caquetá del 19 al 25 de enero 2023". Valle del Cauca: tres (3) correos electrónicos de fechas 19 y 26 de enero de 2023 con asuntos: "Seguimiento Anexos Regionales del 01 al 18 de enero de 2023", "Seguimiento Anexos Regionales del 19 al 25 de enero de 2023" y "Reporte anexos regional Valle del 19 al 25 de enero 2023".</p> <p>- Abril: contiene 33 carpetas con los correos electrónicos enviados a las 33 regionales, de los cuales se muestrearon los correspondientes a las regionales: Chocó: 13 correos electrónicos de fechas 13, 14, 18, 19, 20, 25, 26, 27 y 28 de abril de 2023 con asuntos: "Anexos regionales - (del 12 y 13 de abril del 2023)", "Anexos regionales - (del 17 de abril del 2023)", "Anexos regionales - (del 18 de abril del 2023)", "Reporte anexos regional Chocó del 01 al 12 de abril de 2023", "Reporte anexos regional Chocó del 13 al 19 de abril de 2023" y "Reporte anexos regional Chocó del 20 al 26 de abril de 2023"; Boyacá: 13 correos electrónicos de fechas 13, 14, 18, 19, 20, 25, 26, 27 y 28 de abril de 2023 con asuntos: "Anexos regionales - (del 12 y 13 de abril del 2023)", "Anexos regionales - (del 17 de abril del 2023)", "Anexos regionales - (del 18 de abril del 2023)", "Reporte anexos regional Boyacá del 01 al 12 de abril de 2023", "Reporte anexos regional Boyacá del 13 al 19 de abril de 2023" y "Reporte anexos regional Boyacá del 20 al 26 de abril de 2023"; Quindío: 13 correos electrónicos de fechas 13, 14, 18, 19, 20, 25, 26, 27 y 28 de abril de 2023 con asuntos: "Anexos regionales - (del 19 de abril del 2023)", "Anexos regionales - (del 24 de abril del 2023)", "Anexos regionales - (del 27 de abril del 2023)", "Reporte anexos regional Quindío del 01 al 12 de abril de 2023", "Reporte anexos regional Quindío del 13 al 19 de abril de 2023" y "Reporte anexos regional Quindío del 20 al 26 de abril de 2023", entre otros.</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2FCREADAS%20SIN%20DIRECCIONAR&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbb21c8b80ab</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>I%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2FREPORTE%20DE%20ANEXOS&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Reporte Peticiones abiertas Vencidas y por Vencer (PAV)</p>	<p>La DSyA refirió que, desde el Centro de Contacto, los profesionales remiten semanalmente “...a los responsables Regionales el reporte de las peticiones en estado vencidas y por vencer, para que se realice la gestión que corresponda según el tipo de petición.”.</p> <p>Evidencia: Anexo 4 carpeta “REPORTE DE ANEXOS” - Carpeta “INFORME PREVENTIVO INDICADOR DP”:</p> <p>La verificación es realizada por parte de la OCI para los meses de febrero, abril y junio de 2023:</p> <p>Se observaron seis (6) carpetas que contienen los correos electrónicos enviados a las regionales durante el primer semestre de 2023 en los cuales adjuntan (i) informe preventivo, (ii) cronograma de reporte de indicadores y (iii) memorando del cronograma, con la finalidad que “...se envíe a los profesionales que consideren esta información para que se ingresen las actuaciones que representen una respuesta de fondo para el correspondiente cierre de las peticiones”. Se verificaron los enviados a las regionales en las fechas:</p> <p>Febrero: Amazonas, Boyacá y Cauca: correos electrónicos de 01, 09 y 15 de febrero de 2023 con Asuntos: “Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano – 20230201”, “Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20230209” e “Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano – 20230215”.</p> <p>Abril: Magdalena, Tolima y Risaralda: correos electrónicos de 05 y 26 de abril 2023 con Asuntos: “Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20230404” e “Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20230426”: sólo enviaron Excel Informe Preventivo.</p> <p>Junio: Arauca, Córdoba y Meta: correos electrónicos de fechas 07 y 28 de junio de 2023 con Asunto: “Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano – 20230607” e “Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano – 20230628”: sólo enviaron Excel Informe Preventivo.</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2FINFORME%20PREVENTIVO%20INDICADOR%20DP&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Seguimiento preventivos áreas Sede Dirección General.</p>	<p>Sobre el seguimiento preventivo la DSyA señaló que en aras de garantizar la oportuna de las peticiones, mensualmente remiten a áreas de la Sede Dirección General – SDG “...correos electrónicos con alertas tempranas, en las que se notifica (...) las peticiones a su cargo y que están próximas a vencer, (...) para que los profesionales atiendan las solicitudes dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.”.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Anexo 4 carpeta “SEGUIMIENTOS AREAS” la cual contiene los correos electrónicos enviados durante el primer semestre del 2023 a las diferentes dependencias de la SDG. La verificación es realizada por parte de la OCI para los meses de enero, marzo y mayo de 2023:</p> <p>- Enero: contiene ocho (8) carpetas en las que se encuentran los correos electrónicos remitidos a: Primera Infancia: dos (2) correos electrónicos de fechas 17 y 31 de enero con Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 17/01/2023” e “Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 31/01/2023”. Infancia: dos (2) correos electrónicos de fechas 17 y 31 de enero con Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Infancia 17/01/2023” e “Informe Preventivo Dirección de Infancia 31/01/2023”.</p> <p>- Marzo: contiene trece (13) carpetas en las que se encuentran los correos electrónicos enviados a: Información y Tecnología: un (1) correo electrónico de fecha 22/03/2023 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Información y Tecnología corte al 21 de marzo del 2022”, Secretaría General: un (1) correo electrónico del 08/03/2023 Asunto: “Informe preventivo Secretaría General corte 07-03-2023. Sistema Nacional de Bienestar Familiar:</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Seguimiento Preventivos Áreas Sede Dirección General - SDG</p>	<p>un (1) correo electrónico del 07/03/2023 Asunto: "Informe Preventivo Dirección del SNBF 07/03/2023".</p> <p>- Mayo: contiene trece (13) carpetas en las que se encuentran los correos electrónicos remitidos a: Oficina Aseguramiento a la Calidad: un (1) correo electrónico de fecha 31/05/2023 Asunto: "Informe Preventivo Oficina de Aseguramiento a la Calidad 31/05/2023", Oficina de Comunicaciones: dos (2) correos electrónicos de fechas: 24 y 31 de mayo de 2023 Asunto: "Informe Preventivo Oficina Asesora de Comunicaciones al 22 de Mayo del 2022" Asunto: "Informe Preventivo Oficina Asesora de Comunicaciones al 30 de Mayo del 2022. Oficina Asesora Jurídica: dos (2) correos electrónicos de fechas: 09 y 31 de mayo de 2023 Asunto: "Informe preventivo Oficina Asesora Jurídica corte 08-05-2023" e "Informe preventivo Oficina Asesora Jurídica corte 31-05-2023".</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2FSEGUIMIENTOS%20AREAS&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Calidad de Datos</p>	<p>Los profesionales de apoyo a las regionales adscritos a la DSyA realizaron "(...) asistencia técnica y jurídica a los responsables del Proceso Relación con el Ciudadano en todos los niveles (...) mediante el seguimiento a las gestiones realizadas (...) con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de las peticiones realizadas (...) la asistencia técnica y operativa, minimiza los errores en el registro de las solicitudes, direccionamientos, tiempo de respuesta y la calidad que debe reportarse en las mismas".</p> <p>Evidencia - Carpeta "CALIDAD DE DATOS": informa la DSyA a este respecto que, la verificación a la calidad del dato de las PQRS ingresadas al SIM "...se realiza con el fin de obtener un panorama en cuanto a calidad en el registro de peticiones en cada punto de atención presencial del ICBF, para plantear, ejecutar e implementar acciones focalizada a través del grupo de cogestores de la Sede Nacional, de acuerdo a la distribución regional, reforzando así todo lo relacionado con proceso compartiendo material de refuerzo como: capsulas, videos, infografías y realizando encuentros vía Teams".</p> <p>De acuerdo con lo anterior la DSyA para los tipos de petición <i>Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos - RAVD, Información y Orientación, IO, Reclamo y Queja -RQ, Información y Orientación con Trámite -IOT y Trámite de Atención Extraprocesal -TAE</i>, envió correos electrónicos a las 33 regionales, durante el primer semestre 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Anexo 4 - carpeta "CALIDAD DE DATOS", se seleccionaron los meses: enero, abril y mayo fue posible por parte de la OCI observar:</p> <p>Enero: correos electrónicos enviados a las Regionales: Antioquia, Caldas y Huila: se verificaron seis (6) correos electrónicos enviados el 03/02/2023 con Asuntos: "RV: Casos Taller Calidad de Datos" donde remiten enlace de la grabación de los refuerzos en Calidad del Datos.</p> <p>- Abril: correos electrónicos enviados a las Regionales: Cauca, Chocó y Córdoba: se revisaron nueve correos electrónicos enviados el 05, 19 y 28 de abril de 2023 con Asuntos: "MARZO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS SRD / DP - IO y la RECURRENCIA TRIMESTRAL", "MARZO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS SRD / DP - IO y la RECURRENCIA TRIMESTRAL", "19-04-2023 CESAR - MARZO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS SRD / DP - IO y la RECURRENCIA TRIMESTRAL"; "CAUCA- ABRIL - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DP QUEJA / DP - IO", y "SOPORTES - REFUERZO CALIDAD DE DATOS SRD - ABRIL".</p> <p>- Mayo: correos electrónicos enviados a las Regionales: Cauca, Chocó y Córdoba: se evidenciaron nueve (9) de fecha 02, 23 y 30/05/2023 con Asuntos: "ABRIL - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DP QUEJA / DP - IO"; "CAUCA- ABRIL - INFORME FINAL</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p><i>CALIDAD DE DATOS DP QUEJA / DP – IO y “RE: ABRIL - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DP QUEJA / DP – IO”.</i></p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2FCALIDAD%20DE%20DATOS&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Seguimiento a respuestas</p>	<p>En el memorando remitido por la DSyA se informó a la OCI que se verifican de forma aleatoria las respuestas brindadas a los ciudadanos, y dado el caso se apertura Salidas No Conforme y Acciones Correctivas, acorde con lo establecido en la Guía de PQRS V7.</p> <p>Evidencias: Anexo 4 - carpeta “SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA COGESTORAS”, se seleccionaron los meses: febrero, mayo y junio fue posible por parte de la OCI observar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Febrero: se observaron siete (7) correos electrónicos enviados a las regionales: Chocó, Arauca, San Andrés, Caquetá y La Guajira en fechas 06, 07 y 13 de febrero de 2023. - Mayo: se evidenciaron ocho (8) correos electrónicos enviados a las regionales: Huila, Bogotá, Risaralda, Cauca y Valle del Cauca en fechas 03, 10, 11, 12 y 25 de mayo de 2023. - Junio: se seleccionaron cinco (5) correos electrónicos enviados a Dirección de Servicios y Atención y regionales Antioquia y Bogotá en fechas 14, 16, 21 y 26 de junio de 2023. <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2FSEGUIMIENTO%20A%20LA%20RESPUESTA%20COGESTORAS%2FJUNIO&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Asistencia Técnica - Capacitaciones y Orientaciones Técnicas</p>	<p>En el precitado memorando se indicó que durante el primer semestre del 2023 se realizaron jornadas de fortalecimiento del conocimiento en lo que atañe al Proceso de Relación con el Ciudadano, las cuales estuvieron a cargo de los profesionales responsables de brindar asistencia técnica a las regionales en temáticas como: <i>Uso de la herramienta SIM, Violencia Sexual, Desnutrición, Sector Salud, Registro y Clasificación de Peticiones, Calidad de Datos, Respuesta Inicial, Alerta Eventos Críticos, Indicadores, SEAC, Refuerzo (Inobservancia de Derechos, Anexo Comisaría de Familia, Remisión a Otras Entidades, TAE Conciliables, Infografía, Tips para registrar adecuadamente, Infografía SRD, OA, Modalidad de los Derechos de Petición – Interés Particular - Interés General - Documentos e Información, Términos Peticiones, Quejas y Reclamos, Ley 1755 de 2015, Tipo de Petición Información y Orientación con Trámite, Procedimiento de Alertas Eventos Críticos, Protocolo Atención al Ciudadano, Indicadores, articulación con Primera Infancia y Protocolo Violencia Sexual.</i> Adicionalmente, se observó la estrategia del “BOLETÍN NOTIGESTORA” cuyo objetivo es fortalecer el conocimiento del talento humano.</p> <p>Evidencias: La DSyA en el Anexo 4 en lo relacionado a <i>asistencia técnica – capacitaciones y orientaciones técnicas</i> allega dos carpetas: (i) Capacitaciones y (ii) Notigestora.</p> <p>CARPETA “CAPACITACIONES”: En la cual se presentan las capacitaciones brindadas a 24 regionales en los meses de febrero a junio de 2023. Esta carpeta contiene a su vez cinco (5) carpetas en las cuales se cargaron los soportes de la asistencia técnica, de las cuales se seleccionaron los siguientes meses:</p> <p>Febrero: contiene a su vez tres (3) carpetas con información de las capacitaciones adelantadas en a las regionales: Cesar (estudio de casos, Violencia Sexual y Ruta de Atención, listado de asistencia y Encuesta de Satisfacción del 17/02/2023, correo electrónico del 22/02/2023 con Asunto: “<i>Material - Asistencia Técnica Registro y Clasificación de Peticiones - Regional Cesar</i>” y Registro y Clasificación de Peticiones. Guainía: correos electrónicos de fechas 13 y 22 de febrero del 2023 con Asunto: “<i>Espacio refuerzo RAVD</i>” y</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>“CAPACITACIONES 2023, Presentación Centro de Contacto y Refuerzo en Registro de Amenaza y Vulneración de Derechos, Listado de asistencia y Encuesta de Satisfacción del 20/02/2023 y Valle del Cauca: correo electrónico del 14/02/2023 con Asunto: “FEBRERO SOPORTES CAPACITACION - USO HERRAMIENTA SIM - VALLE DEL CAUCA”, Presentación Capacitación Herramienta SIM, Listado de asistencia y Encuesta de satisfacción del 08/02/2023. Abril: contiene a su vez tres (3) carpetas con información de las capacitaciones adelantadas en a las regionales de Magdalena: listado de asistencia 24/04/2023, correo electrónico del 03/05/2023 con Asunto: “EVIDENCIAS CAPACITACIÓN ABRIL 2023 NORTE DE SANTANDER MAGDALENA” y presentaciones sobre Indicadores, Proceso de Relación con el Ciudadano y Protocolo de Servicio y Atención. Norte de Santander: contiene a su vez tres (3) carpetas con información de las capacitaciones adelantadas en a las regionales de Magdalena: listado de asistencia 24/04/2023, correo electrónico del 03/05/2023 con Asunto: “EVIDENCIAS CAPACITACIÓN ABRIL 2023 NORTE DE SANTANDER MAGDALENA” y presentaciones sobre Indicadores, Proceso de Relación con el Ciudadano y Protocolo de Servicio y Atención. Tolima: Correo electrónico del 20/04/2023 con Asunto: “Material Asistencia Técnica Regional Tolima”, Presentación Alerta Eventos Críticos, Listado de asistencia y Encuesta de satisfacción del 14/04/2023, Estudios de casos, entre otros.</p> <p>CARPETA “NOTIGESTORA”: La cual contiene 33 correos electrónicos que dan cuenta de ejercicios de refuerzo en temáticas como: <i>Información de Parafiscales, Actualización de Indicadores SEAC, Charla sobre Asuntos Legales y la Herramienta ADA, Peticiones Hijas, Refuerzo Anulaciones y Encuentros Regionales de Participación Ciudadana</i>. La consulta se realizó para los meses: Enero: seis (6) correos electrónicos de fecha 31/01/2023 con Asunto: “Boletín Notigestora 001 - REFUERZO ANULACIONES” remitidos a: Amazonas, Santander, Cauca, Meta, Nariño, Sucre, Bogotá, Guaviare, Huila, Atlántico, Chocó, Cesar, Bolívar, Arauca y Risaralda. Marzo: seis (6) correos electrónicos de fecha 24/03/2023 con Asunto: “Boletín Notigestora 001 - REFUERZO ANULACIONES” remitidos a: Córdoba, Norte de Santander, Cauca, Santander, Arauca, Sucre, San Andrés, Huila, Valle del Cauca, Guaviare, Risaralda, Bogotá, Caldas, Vaupés, Casanare, Meta, Nariño, Quindío, Bolívar y Cesar. Marzo: cinco (5) correos electrónicos de fecha 07/06/2023 con Asunto: “Boletín Notigestora 006 - CHARLA LEGAL INFORMATIVA ADA” remitidos a: Antioquia, Arauca, Casanare, Meta, Nariño, Quindío, Norte de Santander, Bogotá, Risaralda, Caldas, La Guajira, Vaupés, Bolívar, Cesar, Chocó, Cundinamarca, Tolima, Huila, Valle del Cauca, Guaviare y Caquetá,</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSESEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2FCAPACITACIONES&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSESEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2FNOTIGESTORA&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Memorandos de Análisis de Gestión de PQRS</p>	<p>Con respecto a los <i>memorandos de gestión de PQRS</i> la DSyA informó que durante los trimestres I y II del 2023 esta Dirección realizó “...seguimiento a la gestión regional del proceso de Relación con el Ciudadano, y el resultado es socializado mediante memorando a los directores regionales. Esta información comprende un análisis integral a nivel de centros zonales (...) en aspectos como: resultados de los indicadores de gestión, seguimiento a los Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos, peticiones pendientes de gestión o cierre, acciones correctivas, principales motivos afectados por las PQRS, apropiación de conocimientos, resultado encuestas de satisfacción, modelo de atención presencial y participación ciudadana, dentro de los cuales se efectúan recomendaciones (...) y además se realiza reconocimiento a la gestión o se invita a identificar e implementar acciones de mejora”.</p> <p>Evidencia: Anexo 4 - carpeta “MEMORANDOS”: la cual contiene a su vez dos (2) carpetas denominadas Carpeta “I TRIMESTRE” y Carpeta “II TRIMESTRE”. En las que se encuentran 124 correos electrónicos de fechas 21, 23, y 27 de marzo de 2023 y 02, 06 y 07 de junio de 2023 dirigidos a las 33 regionales en los cuales se informan sobre el seguimiento</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>y análisis de la gestión de peticiones correspondiente al primer y segundo trimestre de 2023, y se remiten bases de datos (<i>Indicadores DP y SEAC</i>), <i>Análisis motivos PQRS</i>, <i>Pendientes de gestión o cierre y Acciones de Mejora</i>) y memorandos, en éstos se dan a conocer los aspectos relacionados con temas como: <i>Análisis de Indicadores</i>, <i>Seguimiento a los Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos</i>, <i>Principales motivos afectados</i>, <i>peticiones pendientes de gestión o cerradas</i>, <i>Acciones correctivas</i>, <i>Satisfacción ciudadana</i>, <i>Modelo de atención presencial</i> y <i>Resultado valoración de conocimientos</i>.</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMEMSTRE%5F2023%2FAnexo%204%2FMEMORANDOS&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención</p>	<p>En lo correspondiente al seguimiento a indicadores esta Dirección refirió que antes del reporte final de los indicadores, se remite a las regionales un informe preliminar con el objetivo “...de que se tomen las medidas correspondientes ante las peticiones que afectan la valoración, específicamente frente al cargue de respuestas y/o actualización de actuaciones en SIM. Una vez (...) han validado la información (...) el profesional EPICO de la Dirección de Servicios y Atención realiza el reporte final de indicadores...”.</p> <p>De igual manera la DSyA en el memorando mencionado informa a la OCI que mensualmente “...se efectúa el análisis del comportamiento de los indicadores de gestión (...) analizan los resultados e identifican las medidas que se deben adoptar en cada caso, de acuerdo con el conocimiento previo de la dinámica de cada regional”, y una vez realizado estos análisis, se retroalimenta a las regionales para que se continúe con el seguimiento por parte de los responsables del nivel regional y zonal con la finalidad “...de asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión”.</p> <p>Evidencias: Anexo 5 se evidenciaron cinco (5) carpetas en las cuales se encuentran los soportes relacionados con las acciones de seguimiento a los Indicadores: PA-131: Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente; A10-PTI-06: Porcentaje de oportunidad en la asignación de la primera boleta de citación a través del SEAC y A10-PTI-07: Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos (gestión y cierre en SIM).</p> <p>- CARPETA “INFORMES PREVENTIVOS”: contiene a su vez seis (6) carpetas donde se observaron 31 correos electrónicos enviados a las regionales donde se les adjunta un informe preventivo de indicadores para que se les remita a los profesionales responsables con el fin que ingresen las actuaciones que representen una respuesta de fondo para proceder al cierre de las peticiones. A continuación, el resultado de la verificación de los meses seleccionados: Febrero: se observaron seis (6) correos electrónicos de fechas 01, 08, 09, 15 y 22 de febrero de 2023. Abril: se observaron cinco (5) correos electrónicos de fechas 05, 12, 18 y 26 de abril de 2023. Junio: se observaron cinco (5) correos electrónicos de fechas 07, 13, 16, 22, y 28 de junio de 2023.</p> <p>- CARPETA “MOVILIZACIÓN DP Y RAVD”: contiene 62 correos electrónicos enviados a las regionales y dependencias de la SDG, en los cuales dan a conocer situaciones relacionadas con <i>peticiones pendientes de gestión o respuesta de fondo</i> y cierre con la finalidad que “...se revise en detalle cada una de las peticiones, se realicen los ajustes conforme a lo establecido en la Guía de PQRS v7...”.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, se seleccionaron de manera aleatoria los correos electrónicos de los meses: Enero: se observaron 12 correos electrónicos enviados el 30/01/2023 a las regionales: Bogotá Norte de Santander, Antioquia, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Santander, Valle del Cauca y Vichada. Marzo: se observaron 17 correos electrónicos enviados en fechas 14, 15, 16, 22 de marzo de 2023 a las regionales: Cundinamarca, Arauca, Guainía, Valle del Cauca, Antioquia, Bogotá, Vaupés, Vichada, Amazonas, Boyacá y Casanare. Mayo: se observaron nueve (9) correos electrónicos enviados en fechas 08, 09, 11 y 25, de mayo de 2023 a las regionales: Cundinamarca, Antioquia, Arauca, Bogotá, Casanare, Quindío y DSyA.</p> <p>- CARPETA “REPORTE INDICADORES”: se observaron seis (6) carpetas, las cuales contienen 18 correos electrónicos con información relacionada con el resultado preliminar y</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>los acumulados de peticiones ciudadanas, de peticiones que a la fecha se encuentran en términos de ley pero que se encuentran próximas a vencer. También correos electrónicos con el resultado final y que fueron cargadas en el aplicativo SIMEI. Y correos electrónicos donde se les informa a las regionales el resultado de los indicadores cargados en mencionado aplicativo con el correspondiente archivo de las peticiones que afectaron el indicador.</p> <p>Se consultaron las carpetas de los meses de: Febrero: correos electrónicos de fechas 10, 16 y 22 de marzo de 2023. Abril: correos electrónicos del 11, 16 y 19 de mayo de 2023. Junio: correos electrónicos del 12, 18 y 24 de julio de 2023.</p> <p>- CARPETA “SEGUIMIENTO INDICADOR OPORTUNIDAD”: se observaron cuatro carpetas (4) relacionada con los meses de marzo a junio del 2023 en los cuales se observaron 94 correos electrónicos enviados a regionales donde se les da a conocer el resultado de los indicadores que se encuentran en riesgo o en crítico y que están afectando el Indicador, así mismo adjuntan Excel con el consolidado de la entrega del cargue y la respectiva hoja del Indicador según el caso, para que realicen los respectivos ajustes.</p> <p>Se observaron los correos electrónicos remitidos a las regionales en los meses de marzo y junio, a saber: Marzo: esta carpeta contiene 12 correos electrónicos remitidos a las regionales Antioquia Casanare, Meta, Nariño, Putumayo y Quindío en fechas 01/01/2023 y 17/03/2023. Mayo: se observaron 24 correos electrónicos enviados a las regionales Amazonas, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Casanare, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, La Guajira, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés y Vichada en fechas 01/01/2023, 16/05/2023, 17/05/2023 y 19/05/2023.</p> <p>- CARPETA “CUMPLIMIENTOS INDICADORES DSYA”:</p> <p>Se consultaron las seis (6) carpetas dispuestas por la DSyA, las cuales contienen a su vez cinco (5) carpetas con 73 correos electrónicos enviados a regionales, en éstos, se adjuntan el consolidado Excel con la relación del cargue final en la plataforma SIME de los indicadores PA-131, A10-PT1-06 y A10-PT1-07 que quedaron en estado óptimo.</p> <p>Se observaron los correos electrónicos enviados a las regionales en los meses: Abril: Caquetá, Guaviare, Huila, Meta, Santander y Sucre el día 24/05/2023. Mayo: Caldas, Caquetá, Guaviare, Putumayo, Nariño y Huila (23/05/2023) y Magdalena, Bolívar, Chocó y San Andrés Junio: Atlántico, Chocó, Nariño, La Guajira, Caquetá, Guaviare y Huila</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%205%2FCUMPLIMIENTOS%20INDICADORES%20DSYA&viewid=b9e65a7a%2D2da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Acciones adelantadas con la Dirección de Protección – Subdirección - Reportes de Amenaza y Vulneración - RAV</p>	<p>Respecto a las acciones adelantadas entre la DSyA y la Dirección de Protección para lograr la oportunidad en la respuesta en los <i>Derechos de Petición Reportes de Amenaza y Vulneración de Derechos</i>, se solicitó a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional - SMO mediante correo de fecha 25/05/2023 con Asunto: “<i>Documentación vigente Proceso de Relación con el Ciudadano</i>” la eliminación del Procedimiento Constatación de Denuncias, la Guía de Constatación de Denuncias y de formatos relacionados con estos “...<i>atendiendo, en primera instancia, a las funciones establecidas para la Dirección de Servicios y Atención en el Decreto No. 0987 (...) que tienen que ver con la atención y seguimiento a la oportunidad y gestión de las peticiones ciudadanas...</i>”, y en consideración del concepto emitido por “..<i>CHAPMAN & ASOCIADOS (...) en el cual se conceptuó que en todos los casos en donde se ponga en conocimiento la presunta vulneración o amenaza de derechos de un niño, niña o adolescente, se debe dar aplicación al artículo 52 de la Ley 1098 de 2006...</i>” la constatación de denuncias en todos los casos debe ser realizada por el equipo interdisciplinario de las defensorías de familia atendiendo los lineamientos de la Dirección de Protección. A este respecto señaló la DSyA que ellos habían asumido esta acción de constatación de denuncias a fin de “...<i>de descongestionar las Defensorías de Familia, debido al incremento de peticiones donde se involucraban los NNA y que un gran porcentaje de solicitudes terminaban con la actuación de “no amerita PARD” debido a que los reportes realizados en su mayoría no eran ciertos, no se contaba con ubicación exacta del afectado o el caso era competencia de otra autoridad.</i>” Y finaliza informando que por ello “...se</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p><i>determinó la creación del tipo de petición en el SIM "Denuncia PRD" ahora denominado RAVD por acuerdos entre la Dirección de Protección y la DSYA...". Por esta razón, esta Dirección "...cambió la estrategia de seguimiento para el tipo de petición RAVD, la cual se incluyó en la medición de los indicadores PA-131 (Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente) y A10-PT1-07 (Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos), los cuales buscan medir la oportunidad en la respuesta de este tipo de petición..."</i></p> <p>Evidencia: Anexo 5, se observaron cinco (5) carpetas entre las cuales se encuentran: CARPETA "MOVILIZACIÓN DP y RAVD" en la que a su vez se observaron 62 correos electrónicos que dan cuenta del seguimiento a indicadores, entre ellos, los correspondientes con las peticiones de Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos, a saber:</p> <p>CARPETA "MOVILIZACIÓN DP Y RAVD": Al consultar de los soportes que se encuentran en esta carpeta, se encuentran los correos electrónicos enviado a regionales en los meses: Enero: contiene un (1) correo electrónico enviado a la regional Antioquia el 30/01/2023 Asunto: "REGIONAL ANTIOQUIA - MOVILIZACION RAVD". Marzo: se observaron cuatro (4) correos electrónicos enviados en fechas 15, 16 y 22 de marzo de 2023 a las regionales: Boyacá, Guainía, Antioquia y Casanare respectivamente. Mayo: se observaron tres (3) correos electrónicos enviados en fechas 08, 09 y 11 de mayo de 2023 a las regionales: Arauca, Bogotá y Antioquia Casanare 11 respectivamente.</p> <p>CARPETA "ARTICULACIÓN TEMAS RAVD": en revisión de los soportes que se encuentran en esta carpeta, se observaron dos (2) correos electrónicos de fechas:</p> <p>25/05/2023 con Asunto: "Documentación vigente Proceso de Relación con el Ciudadano" en el cual solicitan la eliminación de documentos, como: P3.RC Procedimiento Constatación de Denuncias, F1.P3.RC Formato de constatación de denuncias, F2.P3.RC Formato de constatación fallida o dirección errada, G5.RC Guía de Constatación de Denuncias, PU1.G1.RC Cartilla ABC Adopciones, PU2.G1.RC Cartilla ABC Trámites Conciliables, PU3.G1.RC Cartilla ABC Tramite Internacional de derechos de NNA y Familias y PU4.G1.RC Cartilla ABC Filiación.</p> <p>25/07/2023 con Asunto: "Constatación de denuncias" remitido a la Dirección de Protección en el cual exhortan para tener en cuenta en las mesas de trabajo "...el concepto jurídico sobre el proceso de constatación de denuncias..." emitido por la firma externa de CHAPMAN & ASOCIADOS.</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%205%2FMOVILIZACI%C3%93N%20DP%20y%20RAVD&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%205%2FArticulaci%C3%B3n%20temas%20RAVD&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
	<p>En lo relacionado con la <i>estrategia de apropiación del conocimiento</i> la DSyA refirió que para la vigencia 2023 se creó la estrategia FORSER "Formación para el Servicio", la cual consiste en la transmisión de "...conocimiento a los profesionales que cumplen o apoyan funciones de Servicio al Ciudadano en los Puntos de Atención (...) a través de la cual se logra mediante metodologías agradables y espacios cortos (máximo 2 horas) generar recordación e interiorización en los temas propios del Proceso..."</p> <p>La DSyA respecto a la estrategia indicó que este mecanismo ha permitido que los colaboradores de los Puntos de Atención "...conozcan los temas que aprenderán o reforzarán durante la primera o segunda semana de cada mes (información que es enviada una semana antes desde el correo culturadeservicio@icbf.gov.co".</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Estrategia de apropiación del Conocimiento</p>	<p>Evidencias: Anexo 4 se evidenciaron 15 carpetas entre las cuales se encuentran la de “Transferencia del Conocimiento temas PRC” y la de “Valoraciones del Conocimiento”:</p> <p>CARPETA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO TEMAS PRC: se observaron cuatro (4) carpetas que contienen 16 Excel correspondiente a listados de asistencias de fechas: 07, 09 y 16 de marzo de 2023; 08, 10, 11 y 12 de mayo de 2023; 20/04/2023 y 05, 06, 07, 08, 09, 28 y 29 de junio de 2023. Así como cuatro PDF relacionados con la realización del “Taller de humanización del servicio” los días 10, 17 y 24 de marzo de 2023 y Charla SAC efectuada el 22/03/2023.</p> <p>CARPETA “VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO”: se observó correo electrónico del 24/04/2023 con Asunto: “Actividad 1 “SOPA DE LETRAS” - Valoración de Conocimientos” donde se indicó: “...Luego de nuestra SEMANA FORSER, retamos sus conocimientos a través de la primera Actividad de Valoración de Conocimientos...”, adicionalmente, adjuntan un (1) PDF y un (1) Word denominados “ACTIVIDAD 1 SOPA DE LETRAS VALORACIÓN DE CONOCIMIENTOS”.</p> <p>CARPETA “CÁPSULAS DEL SABER”: se observó correo electrónico del 18/04/2023 con Asunto: “CÁPSULA DEL SABER: TÉRMINO PARA RESPONDER PETICIONES - LEY 1755 DE 2015” en el cual se invita a jugar y a divertirse a los colaboradores mediante la dinámica “Ruleta términos de respuesta Ley 1755 de 2015”, así como dos (2) pantallazos de correos electrónicos del 22 y 29 de junio de 2023 con Asuntos: “CÁPSULA DEL SABER: GESTIÓN Y UTILIZACIÓN DE FORMATOS PDF” y “CÁPSULA DEL SABER: PECULADO POR APLICACIÓN” respectivamente.</p> <p>CARPETA “CÁPSULAS DEL SERVICIO”: se observaron seis (6) carpetas las cuales contienen 12 PDF correspondientes a pantallazos de correos electrónicos enviados a las regionales con temas relacionados con Cultura de Servicio y Atención de la ciudadanía, así como siete (7) correos electrónicos relacionados con los entornos de atención, Canales de Atención, información acerca de Hablemos Claro y Líneas de Apoyo Emocional entre otros temas, de los cuales se muestrearon los meses: Enero: observaron dos (2) pantallazos correspondientes a correos electrónicos de fechas 24 y 26 de enero de 2023 con Asuntos: “ENE 24 CÁPSULA DEL SERVICIO ATENCIÓN A LA POBLACIÓN SORDA CONVENIO FENASCOL” y “ENE 26 CÁPSULA DEL SERVICIO ATENCIÓN A LA POBLACIÓN SORDA POR PRIMERA VEZ SyA” respectivamente. Abril: observaron tres (3) correos electrónicos de fechas 04, 11 y 13 de abril de 2023 con Asuntos: “AB 4 CÁPSULA DEL SERVICIO_ ENTORNOS DE ATENCIÓN” y “AB 11 CÁPSULA DEL SERVICIO_ CANALES DE ATENCIÓN - Conócelos y actualízalos” y “AB 13 CÁPSULA DEL SERVICIO_ HABLEMOS CLARO” respectivamente. Mayo: observaron dos (2) pantallazos correspondientes a correos electrónicos de fechas 04 y 19 de mayo de 2023 con Asuntos: “MAYO 4 CÁPSULA DEL SERVICIO Recuerda nuestro saludo institucional” y “MAYO 19 CAPUSLA DEL SERVICIO No te enredes! usa el lenguaje claro!” respectivamente.</p> <p>- CARPETA “JORNADAS INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA DGH”: se observaron cinco (5) Excel correspondientes a listados de asistencia en jornadas de Inducción Complementaria efectuadas por la Dirección de Gestión Humana con la participación de la DSyA en fechas 27/02/2023; 30/03/2023; 27/04/2023; 25/05/2023 y 29/06/2023.</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2Ftransferencia%20del%20Conocimiento%20temas%20PRC&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204%2Fvaloraciones%20del%20Conocimiento&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>

Mecanismos

Acciones adelantadas

Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial / Encuestas de Satisfacción

En lo correspondiente con la *Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial / Encuestas de Satisfacción* la DSyA informó que en atención al artículo 15 del Decreto 0987 de 2012 y a lo definido en el *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG* en lo correspondiente con el deber de "...evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad", esta Dirección cuenta con el *Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial* cuyo objetivo es "...identificar los eventos críticos de la atención en el canal presencial, que generan mayor insatisfacción en la ciudadanía, así como el incumplimiento a la normatividad y al proceso de Relación con el Ciudadano". Como se aprecia en la siguiente imagen, para el primer semestre del 2023 se reportaron 876 alertas escaladas a las regionales. Haciendo el comparativo entre lo reportado en el Segundo semestre del 2022 versus Primer semestre del 2023 se observó que la alerta "Mal Procedimiento" pasó de 1195 a 633 (se evidenció una *disminución* de 562 alertas), seguido de la alerta de "Tiempos de espera muy largos" donde se observó que la alerta pasó de 339 a 171 (*disminuyendo* en 168 alertas). La alerta "Se limita la atención" pasó de 58 a 4 (*disminuyó* en 54), y la alerta "Actitud inadecuada por parte del colaborador que le atendió" pasó de 80 a 10 (con una *disminución* de 70 alertas).

A continuación, se presentan los cuadros del Segundo semestre del 2022 versus Primer semestre del 2023:

Imagen 1 Alertas por regional y mes de aplicación de encuestas II Semestre 2022 - I Semestre 2023

Cuadro del total de Alertas por regional y mes de aplicación de encuestas

Regional	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total	% Part.
Mal procedimiento	▲ 90	▲ 129	▲ 107	▲ 74	▲ 62	▲ 75	▲ 68	▲ 139	▲ 126	▲ 89	▲ 183	▲ 53	1195	71%
Tiempo de espera muy largo	▲ 23	▲ 28	▲ 24	▲ 23	▲ 22	▲ 30	▲ 45	▲ 26	▲ 31	▲ 44	▲ 25	▲ 18	339	20%
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	▲ 3	▼ 5	▼ 21	▲ 13	▲ 10	▲ 5	▲ 5	▲ 6	▲ 4	▲ 2	▲ 4	▲ 2	80	5%
Se limita la atención	▲ 3	▲ 5	▲ 8	▲ 2	▲ 9	▲ 4	▲ 2	▲ 4	▲ 1	▲ 13	▲ 5	▲ 2	58	3%
Total	▲ 119	▲ 167	▲ 160	▲ 112	▲ 103	▲ 114	▲ 120	▲ 175	▲ 162	▲ 148	▲ 217	▲ 75	1672	100%

Fuente: Encuestas Puntos de Atención ICBF - IQ Outsourcing Vigencia 2022 / Dirección de Servicios y Atención.

Fuente: Memorando No: 20231252000019243 de fecha 20/02/2022

Imagen 2 Comparativos Alertas por regional y mes de aplicación de encuestas II Semestre 2022 - I Semestre 2023

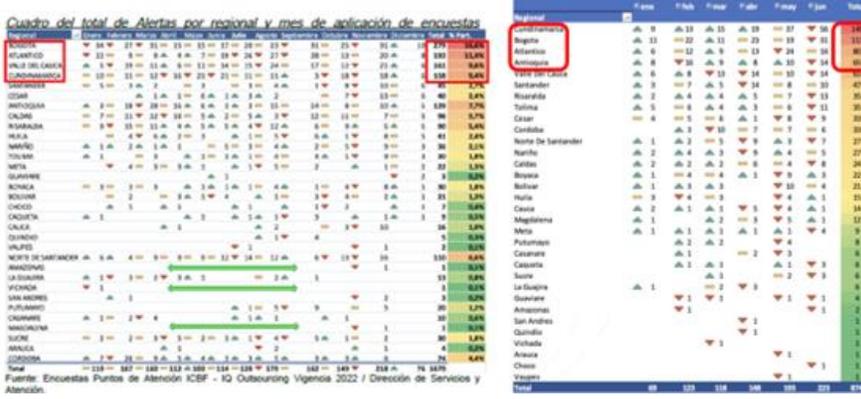
Cuadro del total de Alertas por regional y mes de aplicación de encuestas

Categoría	# ene	# feb	# mar	# abr	# may	# jun	Total
Mal procedimiento	▲ 47	▲ 82	▲ 82	▲ 109	▼ 135	▼ 178	633
Tiempo de espera muy largo	▲ 15	▲ 31	▲ 25	▲ 29	▼ 40	▲ 31	171
Se limita la atención	▲ 5	▼ 8	▼ 7	▼ 8	▼ 8	▲ 4	40
Actitud inadecuada del profesional que lo atendió	▲ 2	▲ 2	▲ 4	▲ 2	▼ 10	▼ 10	30
Total	69	123	118	148	193	223	874

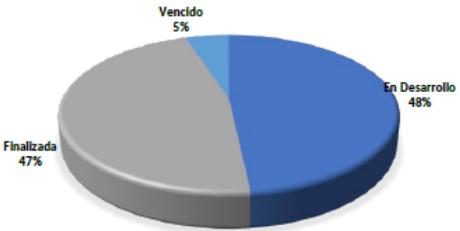
Fuente: Encuestas Puntos de Atención ICBF - IQ Outsourcing Vigencia 2023 / Dirección de Servicios y Atención.

Fuente: Memorando No. 202312520000102443 de fecha 09/08/2023

En lo correspondiente con alertas por regional, se observó que la regional con mayor número de alertas escaladas en el año fue Cundinamarca (149); Bogotá (117); Atlántico (80) y Antioquia (65) alertas. Vale mencionar que, con respecto a los resultados para el Segundo semestre del 2022, las regionales Bogotá (presentó 279 alertas disminuyó en 162 alertas) Atlántico (presentó 179 disminuyó en 112 alertas) y Cundinamarca (presentó 158 alertas, aumentó en 9 alertas). A continuación, las imágenes con el comparativo del Segundo semestre del 2022 versus Primer semestre 2023.

Mecanismos	Acciones adelantadas
	 <p>Fuente: Memorando No: 20231252000019243 de fecha 20/02/2022 de fecha 09/08/2022</p> <p>Fuente: Memorando No. 202312520000102443</p> <p>Finalmente, refiere el citado memorando, que "...esta información se da a conocer a través de los memorandos de seguimiento al proceso de relación con el ciudadano, así como la publicación de los informes de los resultados de la medición en la página Web del ICBF...". En estos memorandos, se da a conocer, entre otros temas, el "...resultado encuestas de satisfacción, modelo de atención presencial y participación ciudadana, dentro de los cuales se efectúan recomendaciones (...) y además se realiza reconocimiento a la gestión o se invita a identificar e implementar acciones de mejora".</p> <p>Evidencia: Anexo 4 carpeta "MEMORANDOS", la cual contiene a su vez dos (2) carpetas denominadas Carpeta "I TRIMESTRE" y Carpeta "II TRIMESTRE" en las que se encuentran 124 correos electrónicos de fechas 21, 23, y 27 de marzo de 2023 y 02, 06 y 07 de junio de 2023 dirigidos a las 33 regionales en los cuales se informan sobre el seguimiento y análisis de la gestión de peticiones correspondiente al primer y segundo trimestre de 2023, se adjuntan memorandos en los que dan a conocer lo correspondiente con la Satisfacción ciudadana, Alertas de Eventos Críticos Modelo de atención presencial, Canal Presencial, el Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF y los resultados de las encuestas por regional del primer y segundo trimestres del 2023. En este documento relacionan el enlace: https://www.icbf.gov.co/system/files/informe_medicion_de_satisfaccion_puntos_de_atencion_icbf_-_primer_trimestre_vigencia_2023.pdf donde se observó la presentación "Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F. Marzo 2023 – Centro de Contacto".</p> <p>Así mismo, se revisó el contenido del Anexo 6 y se observó un (1) correo electrónico de fecha 04/08/2023 con Asunto: "Fwd: Socialización P6.RC Procedimiento Alertas Eventos Críticos Canal Presencial v4" donde se informó sobre la actualización de dicho Procedimiento, el cual se puede consultar en el enlace: https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/p6.rc_procedimiento_alertas_eventos_criticos_canal_presencial_v.4.pdf donde efectivamente se pudo verificar este documento en su versión 4 del 30/06/2023.</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%204&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p> <p>https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%206&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas																																																																																																
<p>Seguimiento de la Eficacia y Efectividad de las Acciones De Mejora generadas en SUITE VISION EMPRESARIAL - SVE</p>	<p>En lo concerniente al mecanismo de Seguimiento de la Eficacia y Efectividad de las Acciones De Mejora generadas en SUITE VISION EMPRESARIAL – SVE se gestionaron 64 Acciones de Mejora -AM en el aplicativo SUITE VISION EMPRESARIAL -SVE, lo cual es el “...resultado del seguimiento a la gestión descentralizada del proceso Relación con el Ciudadano, durante el primer semestre de 2023”. De estas Acciones de Mejora, el “...48% de estas (29) han sido solicitadas desde la Dirección de Servicios y Atención a las diferentes Regionales y el 52% (31) han sido abiertas por las diferentes Direcciones Regionales”.</p> <p>Evidencia: Anexo 7 “Excel AC_2023_I_SEMESTRE”, donde presenta el detalle de las acciones de mejora. Las regionales que más solicitaron apertura de Acciones de Mejora fueron Valle del Cauca (9), seguido de Tolima y Antioquia con (3) cada una, como se puede apreciar en la siguiente imagen:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Oficina Solicitante</th> <th>Acción correctiva</th> <th>Oportunidades de Mejora</th> <th>Salida No Conforme</th> <th>Total, general</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección de Servicios y Atención</td> <td>24</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>29</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Regional Valle Del Cauca</td> <td>8</td> <td>1</td> <td></td> <td>9</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Regional Tolima</td> <td>2</td> <td>1</td> <td></td> <td>3</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Regional Antioquia</td> <td></td> <td></td> <td>3</td> <td>3</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Regional Putumayo</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Regional Caldas</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Regional Risaralda</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Regional Magdalena</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Regional Casanare</td> <td></td> <td>2</td> <td></td> <td>2</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Regional Meta</td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td>2</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Regional Bogotá</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Regional Caquetá</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Regional Cauca</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Regional Cesar</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>39</td> <td>9</td> <td>12</td> <td>60</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Reporte Suit Vision Empresarial - SVE 19 de julio de 2023</p> <p>Tomado: Memorando No. 202312520000102443 de fecha 09/08/2023</p> <p>En los casos en que las acciones fueron generadas desde el nivel regional, refiere el Memorando “...son ellas quienes validan las evidencias y la pertinencia del cierre, sin embargo, desde esta dependencia se hace un seguimiento y movilización a todas las acciones de mejora creadas en el marco del Proceso de Relación con el Ciudadano, indistintamente del autor de esta.”. La siguiente gráfica refleja el estado en que se encuentran estas acciones, debido a las alertas generadas desde la DSyA.</p>	Oficina Solicitante	Acción correctiva	Oportunidades de Mejora	Salida No Conforme	Total, general	%	Dirección de Servicios y Atención	24	2	3	29	48%	Regional Valle Del Cauca	8	1		9	15%	Regional Tolima	2	1		3	5%	Regional Antioquia			3	3	5%	Regional Putumayo	2			2	3%	Regional Caldas		1	1	2	3%	Regional Risaralda		1	1	2	3%	Regional Magdalena		1	1	2	3%	Regional Casanare		2		2	3%	Regional Meta			2	2	3%	Regional Bogotá	1			1	2%	Regional Caquetá	1			1	2%	Regional Cauca			1	1	2%	Regional Cesar	1			1	2%	Total general	39	9	12	60	100%
Oficina Solicitante	Acción correctiva	Oportunidades de Mejora	Salida No Conforme	Total, general	%																																																																																												
Dirección de Servicios y Atención	24	2	3	29	48%																																																																																												
Regional Valle Del Cauca	8	1		9	15%																																																																																												
Regional Tolima	2	1		3	5%																																																																																												
Regional Antioquia			3	3	5%																																																																																												
Regional Putumayo	2			2	3%																																																																																												
Regional Caldas		1	1	2	3%																																																																																												
Regional Risaralda		1	1	2	3%																																																																																												
Regional Magdalena		1	1	2	3%																																																																																												
Regional Casanare		2		2	3%																																																																																												
Regional Meta			2	2	3%																																																																																												
Regional Bogotá	1			1	2%																																																																																												
Regional Caquetá	1			1	2%																																																																																												
Regional Cauca			1	1	2%																																																																																												
Regional Cesar	1			1	2%																																																																																												
Total general	39	9	12	60	100%																																																																																												

Mecanismos	Acciones adelantadas																																				
	<p style="text-align: center;">Imagen 3 Estado Acciones de Mejora - I Semestre 2023</p> <table border="1" data-bbox="553 415 846 527"> <thead> <tr> <th>Estado de la Mejora</th> <th>Total</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>En Desarrollo</td> <td>29</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Finalizada</td> <td>28</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>Vencido</td> <td>3</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>60</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>  <p style="text-align: center;">Fuente: Reporte Suit Vision Empresarial - 19 de julio de 2023 Tomado: Memorando No. 202312520000102443 de fecha 09/08/2023</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2F%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%207&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>	Estado de la Mejora	Total	%	En Desarrollo	29	48%	Finalizada	28	47%	Vencido	3	5%	Total general	60	100%																					
Estado de la Mejora	Total	%																																			
En Desarrollo	29	48%																																			
Finalizada	28	47%																																			
Vencido	3	5%																																			
Total general	60	100%																																			
<p>Seguimiento de la Eficacia y Efectividad de las Acciones Correctivas / Salidas No Conformes generadas en SUITE VISION EMPRESARIAL - SVE</p>	<p>En Lo que respecta con la actividad de <i>Seguimiento de la Eficacia y Efectividad de las Acciones Correctivas / Salidas No Conformes generadas en Suite Vision Empresarial – SVE</i> la DSyA refirió que trimestralmente se remiten memorandos a directores regionales con información correspondiente a este respecto, y “... se les recuerda la importancia del cumplimiento de las actividades definidas en los planes de acción y su relación con el análisis de causa, tanto en las acciones correctivas y acciones de mejora. Adicional el grupo de apoyo a las regionales de la Dirección de servicios y Atención, remiten correo electrónico con alertas a las Regionales con acciones correctivas vencidas”.</p> <p>Evidencia: Anexo 7 – CARPETA “MEMORANDOS”, la cual contiene a su vez dos (2) carpetas denominadas Carpeta “I TRIMESTRE” y Carpeta “II TRIMESTRE” en las que se encuentran 124 correos electrónicos de fechas 21, 23, y 27 de marzo de 2023 y 02, 06 y 07 de junio de 2023 dirigidos a las 33 regionales en los cuales se adjuntan memorando donde se da a conocer el seguimiento a las Acciones Correctivas en Suite Vision Empresarial - SVE.</p> <p>Producto del resultado de Informe de Seguimiento Trámite de Respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del segundo semestre 2022, se generaron Acciones Correctivas - AC, como se evidencia en la siguiente imagen:</p> <p style="text-align: center;">Imagen 4 Estado Acciones Correctivas - I Semestre 2023</p> <table border="1" data-bbox="789 1451 1154 1797"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Nombre</th> <th>Estado de la mejora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AC-00432</td> <td>Acción Correctiva Isolucion #12721</td> <td>Finalizada</td> </tr> <tr> <td>AC-00433</td> <td>Acción Correctiva Isolucion #12719</td> <td>Finalizada</td> </tr> <tr> <td>AC-00716</td> <td>IN65-L1712-DE-SDG-NC003-21</td> <td>En Desarrollo</td> </tr> <tr> <td>AC-00744</td> <td>IN65-L1712-DE-SDG-NC005-21</td> <td>En Desarrollo</td> </tr> <tr> <td>AC-00798</td> <td>IN20-PQRS-RC-SDG-NC003-22</td> <td>En Desarrollo</td> </tr> <tr> <td>AC-00799</td> <td>IN20-PQRS-RC-SDG-NC004-22</td> <td>En Desarrollo</td> </tr> <tr> <td>AC-00800</td> <td>IN20-PQRS-RC-SDG-NC005-22</td> <td>En Desarrollo</td> </tr> <tr> <td>AC-00801</td> <td>IN20-PQRS-RC-SDG-NC006-22</td> <td>En Desarrollo</td> </tr> <tr> <td>AC-00802</td> <td>IN20-PQRS-RC-SDG-NC007-22</td> <td>En Desarrollo</td> </tr> <tr> <td>AC-00803</td> <td>IN20-PQRS-RC-SDG-NC008-22</td> <td>En Desarrollo</td> </tr> <tr> <td>AC-02308</td> <td>IN23-PQRS-RC-SDG-NC002-22</td> <td>En Desarrollo</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Fuente: Reporte Suit Vision Empresarial - Julio 19 de 2023 Tomado: Memorando No. 202312520000102443 de fecha 09/08/2023</p>	Código	Nombre	Estado de la mejora	AC-00432	Acción Correctiva Isolucion #12721	Finalizada	AC-00433	Acción Correctiva Isolucion #12719	Finalizada	AC-00716	IN65-L1712-DE-SDG-NC003-21	En Desarrollo	AC-00744	IN65-L1712-DE-SDG-NC005-21	En Desarrollo	AC-00798	IN20-PQRS-RC-SDG-NC003-22	En Desarrollo	AC-00799	IN20-PQRS-RC-SDG-NC004-22	En Desarrollo	AC-00800	IN20-PQRS-RC-SDG-NC005-22	En Desarrollo	AC-00801	IN20-PQRS-RC-SDG-NC006-22	En Desarrollo	AC-00802	IN20-PQRS-RC-SDG-NC007-22	En Desarrollo	AC-00803	IN20-PQRS-RC-SDG-NC008-22	En Desarrollo	AC-02308	IN23-PQRS-RC-SDG-NC002-22	En Desarrollo
Código	Nombre	Estado de la mejora																																			
AC-00432	Acción Correctiva Isolucion #12721	Finalizada																																			
AC-00433	Acción Correctiva Isolucion #12719	Finalizada																																			
AC-00716	IN65-L1712-DE-SDG-NC003-21	En Desarrollo																																			
AC-00744	IN65-L1712-DE-SDG-NC005-21	En Desarrollo																																			
AC-00798	IN20-PQRS-RC-SDG-NC003-22	En Desarrollo																																			
AC-00799	IN20-PQRS-RC-SDG-NC004-22	En Desarrollo																																			
AC-00800	IN20-PQRS-RC-SDG-NC005-22	En Desarrollo																																			
AC-00801	IN20-PQRS-RC-SDG-NC006-22	En Desarrollo																																			
AC-00802	IN20-PQRS-RC-SDG-NC007-22	En Desarrollo																																			
AC-00803	IN20-PQRS-RC-SDG-NC008-22	En Desarrollo																																			
AC-02308	IN23-PQRS-RC-SDG-NC002-22	En Desarrollo																																			

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Del total de 11 Acciones Correctivas, se puede observar que dos (2) se encuentran en Estado de Mejora <i>Finalizada</i> correspondiente a las AC-00432 y AC-00433, las demás se encuentran en Estado de Mejora <i>En desarrollo</i>.</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023%2FAnexo%207&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>

Fuente: Memorando radicado No: 20231252000019243 de fecha 09/08/2023 enviado por la DSyA

De la verificación anterior, **se concluye que se dio cumplimiento a los mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Servicios de Atención para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones para el primer semestre de 2023.** Se indicó en el Memorando No. 202312520000102443 de fecha 09/08/2023 que el establecimiento e implementación de estrategias “(...) *han sido determinantes y efectivas, para ofrecer a los peticionarios respuestas y trámites oportunos (...)*”, esta afirmación se cotejó con la información que se encuentra siguiente ruta:

https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2023&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab de la cual se seleccionaron los soportes muestreados por la Oficina de Control Interno para la verificación de la implementación de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2023.

5.4.2. Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Protección ICBF para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de este primer semestre 2023

Se señaló en el Memorando radicado No: 202320000000105083 de fecha 15/08/2023, remitido por la Dirección de Protección a la Oficina de Control Interno - OCI, que para el primer semestre 2023: “(...) *se presentó una mayor oportunidad de la atención de los casos de tipo Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) así como en Inobservancia de Derechos (IDD). Sin embargo, respecto a las peticiones de tipo Trámite de atención Extraprocesal (TAE) – Conciliables y Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF), aumentó la falta de oportunidad en su atención (...)*”, como se puede apreciar en la siguiente imagen:

Imagen 5 Porcentaje de casos en los cuales no se brindó atención en los términos descritos por la Ley

TIPO DE PETICION	2022 - 1ER SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe OCI)	2022 - 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección)	2023 - 1ER SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección)
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	770 (0,88%)	310 (0,3%)	158 (0,2%)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE) - Conciliables	0 (0%)	0 (0%)	59 (0,1%)
Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF)	33 (0,42%)	7 (0,1%)	17 (0,2%)
Inobservancia de derechos (IDD)	85 (5,25%)	265 (19%)	251 (16,5%)

Fuente: Resultados informe OCI - 2022,2023 + Matriz casos recibidos 1°Semestre 2023 - SIM.

Fuente: Memorando radicado No. 202320000000105083 de fecha 15/08/2023

La Dirección de Protección en relación con lo anterior refirió que el resultado de las peticiones con mayor oportunidad en la atención obedeció a las “...acciones de monitoreo y estrategias de acompañamiento a las regionales..” adoptadas desde esta Dependencia en el primer semestre del 2023, esto significó que “...la Subdirección de Restablecimiento de Derechos, realizara el seguimiento a los casos reportados en los indicadores de Gestión y Plan de Acción, así como al reporte de peticiones de Asistencia y Asesoría a la Familia/ Inobservancia de Derecho...”, para tomar las medidas pertinentes, a fin de garantizar la atención a niñas y adolescentes acorde a lo dispuesto por la ley. Paralelo a ello, realizaron asistencia técnica a colaboradores de defensorías de familia para que “...registren correctamente y de manera oportuna las actuaciones correspondientes en el Sistema de Información Misional – SIM, conforme a lo establecido en la Resolución 183 de 2011”.

A continuación, se presentan los resultados de las acciones adelantadas por esta Dirección para las regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2023.

Tabla 29. Mecanismos de seguimiento y control implementados por la Dirección de Protección para las regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Seguimiento Estratégico / Estrategia Unificada - Altas permanencias en PARD</p>	<p>Se observó en el memorando radicado No: 20232000000105083 de fecha 15/08/2023, remitido por la Dirección de Protección en fecha 15/08/2023, que durante el primer semestre 2023 se articularon acciones con las direcciones regionales en el desarrollo de la Estrategia Unificada y se les remitieron reportes mensuales para el "...monitoreo y seguimiento a las peticiones que requieren gestión", como es el caso de las "...peticiones pendientes de definición del trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas...". En estos reportes, se da a conocer el "...el histórico de las peticiones de tipo Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos – RAVD con constatación verdadera..." que se encuentran sin registro de trámite en los tiempos de ley por parte de la autoridad administrativa, este reporte se realiza de manera mensual a través de la matriz de seguimiento. Para el desarrollo de esta estrategia en esta vigencia "...se asignaron recursos para para la contratación de cargas adicionales..." en las regionales Antioquia, Atlántico, Bogotá, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Magdalena y Valle del Cauca.</p> <p>Evidencias: en consulta de la ruta dispuesta por la Dirección de Protección, se observó la carpeta "ESTRATEGIA UNIFICADA" la cual contiene 150 pdf correspondientes a pantallazos de correos electrónicos en los cuales da a conocer el reporte de los casos de Alta Permanencia (con presunta pérdida de competencia y con justificación normativa) y de reportes de Plan de Rezago (Peticiones pendientes de definir el trámite a seguir por parte de las Autoridades Administrativas). Adicionalmente se observó el Memorando radicado No: 202320100000041183 del 24/03/2023 con Asunto: "SEGUIMIENTO ESTRATÉGICO HITOS DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN: ESTRATEGIA UNIFICADA" en el cual se informa que se "...dará continuidad a las estrategias de seguimiento y acompañamiento tendientes a la cualificación de la información registrada en el Sistema de Información Misional – SIM y la optimización de los trámites por parte de las Autoridades Administrativas en las peticiones clasificadas como Solicitudes de Restablecimiento de Derechos y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos y los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos con altas permanencias". A continuación, se detalla el resultado de la verificación aleatoria realizada a los correos electrónicos enviados a las regionales:</p> <p>Vichada: se observaron cinco (5) pantallazos de correos electrónicos de fechas 23/03/2023, 28/04/2023, 15/05/2023, 26/05/2023 y 04/08/2023.</p> <p>Arauca: se observaron cinco (5) pantallazos de correos electrónicos de fechas 23/03/2023, 03/05/2023, 18/05/2023, 28/06/2023 y 04/08/2023.</p> <p>Chocó: se observaron cinco (5) pantallazos de correos electrónicos de fechas 28/04/2023, 15/05/2023, 26/05/2023, 27/06/2023 y 04/08/2023.</p> <p>Guaviare: se observaron siete (7) pantallazos de correos electrónicos de fechas 07/02/2023, 23/03/2023, 28/04/2023, 26/05/2023, 15/05/2023, 27/06/2023, 04/08/2023,</p> <p>Meta: se observaron cinco (5) pantallazos de correos electrónicos de fechas 23/03/2023, 03/05/2023, 18/05/2023, 28/06/2023 y 04/08/2023</p> <p>Risaralda: se observaron cinco (5) pantallazos de correos electrónicos de fechas 23/03/2023, 03/05/2023, 18/05/2023, 28/06/2023 y 04/08/2023</p> <p>Sucre: se observaron ocho (8) pantallazos de correos electrónicos de fechas 07/02/2023, 23/03/2023, 28/04/2023, 15/05/2023, 26/05/2023, 27/06/2023 (2) y 04/08/2023.</p> <p>Tolima: se observaron cinco (5) pantallazos de correos electrónicos de fechas 23/03/2023, 03/05/2023, 18/05/2023, 28/06/2023 y 04/08/2023</p> <p>Norte de Santander: se observaron cinco (5) pantallazos de correos electrónicos de fechas 07/02/2023, 23/03/2023, 28/04/2023, 15/05/2023, 26/05/2023,</p> <p>Huila: se observaron seis (6) pantallazos de correos electrónicos de fechas 23/03/2023, 03/05/2023, 26/05/2023, 18/05/2023, 27/06/2023 y 04/08/2023</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=09a80445%2D7525%2D431e%2D2ad7d%2D9749147bc4e9&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPR%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2023%2DSEMESTRE%5FI%2FESTRATEGIA%5FUNIFICADA&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd05c95a</p>
	<p>Se evidenció en el memorando radicado No: 20232000000105083 de fecha 15/08/2023, remitido por la Dirección de Protección en fecha 15/08/2023, que en la actualidad se efectúa monitoreo periódico mediante memorandos enviados desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos "...donde se incluye la base de datos del reporte generado desde la Dirección de Información y Tecnología, con el fin de brindar las alertas necesarias a las regionales (...)" se indica a las regionales</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Reporte atención Asistencia y Asesoría a la Familia - (AAF) / Inobservancia de Derechos – (IDD)</p>	<p>que cuentan con el acompañamiento de permanente por parte del Equipo de seguimiento a Regionales de la Subdirección Restablecimiento de derechos con el fin de lograr la atención y registro en el aplicativo SIM, con calidad y oportunidad...”. Así mismo, en el marco de “...seguimiento a la oportunidad en la prestación del servicio (...) se ha puesto en conocimiento de los Directores Regionales y Coordinadores de los Grupos de Protección y Asistencia Técnica el reporte actualizado de casos registrados por estos dos tipos de petición...”, este reporte abarca estas peticiones recepcionadas entre el 01/01/2023 al 30/06/2023, y presenta el detalle de las peticiones según sea el caso “... Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF) e Inobservancia de Derechos (IDD) y clasificadas en: peticiones atendidas en términos de ley, peticiones atendidas fuera de los términos de ley, peticiones sin atención que se encuentran en términos de ley y peticiones sin gestión fuera de los términos de ley”.</p> <p>Evidencias: se observó la carpeta “ASISTENCIA_Y_ASESORÍA_A_LA_FAMILIA” la cual contiene 28 pdf los cuales dan cuenta de las acciones referidas, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tres (3) Memorandos Radicados Nos. 202320100000035793, 202320100000064143 y 202320100000092043 de fechas 21/03/2023, 15/05/2023 y 14/07/2023 con Asuntos “REPORTE ATENCIÓN PETICIONES ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA E INOBSERVANCIA DE DERECHOS” remitidos desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos a Directores Regionales y Coordinadores Grupos de Protección y Asistencia Técnica, en estos comunicados dan a conocer el estado de las peticiones de las peticiones AAF e IDD, así mismo, indican que “..la Autoridad Administrativa identificará y remitirá a la entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que ofrezca el programa o servicio que responda a las necesidades que presenta el núcleo familiar, dejando el respectivo registro en SIM...”. - 20 pdf correspondientes a pantallazos de los correos electrónicos donde informan el “...estado del reporte de las peticiones de asistencia y asesoría e inobservancia de derechos registradas en el SIM, desde enero de 2022 hasta el 30 de abril de 2023 y que se encuentran activas...”, enviados a las direcciones regionales: Antioquia, Boyacá, Sucre, Cesar, Cauca, Atlántico, Norte de Santander (02/01/2023 y 19/07/2023), Amazonas y Risaralda (02/01/2023); Tolima (18/05/2023); Bogotá, La Guajira (12/04/2023 y 31/05/2023); Córdoba (19/07/2023); Magdalena (18/04/2023 y 26/05/2023); Guaviare (09/02/2023), Santander (06/06/2023) y Vichada (19/07/2023) - Dos (2) Actas de reunión virtual realizadas a las regionales Cundinamarca y Caldas en fechas 22/03/2023 y del 21/04/2023 con el objetivo de: “Realizar seguimiento a la implementación de la Estrategia Unificada en la Regional (...), en los componentes: Altas permanencias en PARD – Semáforo SIM, Movilización peticiones sin definición trámite a seguir (Plan Rezagó) y Registro / Actualización motivo de ingreso en SIM, Indicadores y peticiones de tipo Asistencia y Asesoría a la Familia e Inobservancias de Derechos”. <p>Fuente:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=09a80445%2D7525%2D431e%2Ddad7d%2D9749147bc4e9&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPR%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2023%2DSEMESTRE%5FI%2FASISTENCIA%5FY%5FASESORIA%5FA%5FLA%5FFAMILIA&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</p>
<p>Análisis Cualitativos Indicadores</p>	<p>Se indicó en el Memorando radicado No: 202320000000105083 de fecha 15/08/2023, remitido por la Dirección de Protección en fecha 15/08/2023 que, en el marco de seguimiento y acompañamiento a las regionales en lo correspondiente con reportes, indicadores y estrategias, el equipo de seguimiento al Proceso de Restablecimiento de Derechos -PARD de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos antes de realizar el reporte en el Tablero de Control “...realizó revisión de los resultados y adelantó acciones tales como: remisión de memorandos, correos electrónicos, videollamadas, e informe cualitativo con base en los análisis de causas y estrategias reportados por las regionales”.</p> <p>Evidencias: en la ruta dispuesta por la Dirección de Protección se evidenciaron tres (3) carpetas denominadas “COMUNICACIÓN_INDICADORES”, “ANÁLISIS_CUALITATIVO” y “RESULTADOS_INDICADORES” las cuales contienen 141 soportes correspondientes a correos electrónicos, Excel y pantallazos de correos electrónicos de las acciones adelantadas por este Dependencia.</p> <p>- CARPETA “COMUNICACIONES_INDICADORES”: contiene 46 correos electrónicos enviados a las regionales en los cuales se solicita “...realizar un análisis del resultado de los siguientes</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Análisis Cualitativos Indicadores</p>	<p><i>indicadores...</i> y enviar por el mismo medio informe cualitativo identificando avances respecto al resultado del indicador, causas identificadas (Motivos y dificultades por los cuales el indicador no cuenta con el cumplimiento esperado) así como estrategias implementadas para mejorar el resultado del indicador. Adicionalmente, dependiendo el caso, adjuntan base de datos con el detalle de las peticiones y su estado. A continuación, se presenta el resultado de los correos electrónicos verificados aleatoriamente enviados a las regionales: Bolívar: 26/06/2023, 11/07/2023, 04 y 18 de agosto de 2023. Meta: 04/04/2023, 05/05/2023, 26/06/2023, 10/07/2023 y 11/08/2023. Valle del Cauca: 05/05/2023, 26/06/2023, 11/07/2023, 11/08/2023. Risaralda: 05/05/2023, 10/07/2023, 04 y 11 de agosto de 2023. Tolima: 05/05/2023, 11/07/2023 y 11/08/2023. Pantallazos de correos electrónicos enviados a las regionales: Antioquia: 05/05/2023, 26/06/2023, 10/07/2023 y 11/08/2023. Boyacá, Vichada, Norte de Santander y Cesar: 14/02/2023, 05/05/2023, 26/06/2023, 10/07/2023 y 11/08/2023.</p> <p>- Carpeta “ANÁLISIS CUALITATIVO”: se observaron cinco (5) Excel donde reportan el consolidado de los análisis correspondientes de las regionales (avances, dificultades y estrategias) de los indicadores. Se muestrearon aleatoriamente los Excel de los meses de: Febrero: correspondiente al análisis del Indicador PA-32: Chocó. Indicador M5-PM2-01: Amazonas, Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Caldas, Casanare, Cundinamarca, La Guajira, Guaviare, Meta y Vichada. Indicador M5-PM2-04: Antioquia, Caldas, Córdoba, Tolima, Valle del Cauca y Vichada. Indicador M5-PM2-07: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Casanare, Cauca, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, La Guajira, Guaviare, Huila Magdalena (NO REPORTÓ), Meta, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Sucre, Tolima, Vaupés y Vichada. Abril: correspondiente al análisis del Indicador PA-32: Arauca, Cesar, Guajira (Estado PENDIENTE) y Santander. Indicador M5-PM2-01: Amazonas, Atlántico, Antioquia, Bogotá, Caldas, Casanare, Cundinamarca, La Guajira, Guaviare, Meta, Santander y Vichada. M5-PM2-04: Córdoba, Cundinamarca y Valle del Cauca. Indicador M5-PM2-07: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Casanare, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, La Guajira, Guaviare, Huila Magdalena, Meta, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Tolima, Valle del Cauca y Vichada. Mayo: correspondiente al análisis del Indicador PA-32: Arauca y La Guajira. Indicador M5-PM2-01: Amazonas, Antioquia, Atlántico, Bogotá, Caldas, Casanare, Cundinamarca, La Guajira, Guaviare, Meta, Risaralda, Santander y Vichada. Indicador M5-PM2-04: Amazonas, Antioquia, Córdoba, Cundinamarca y Valle del Cauca. Indicador M5-PM2-07: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Casanare, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, La Guajira (NO REPORTÓ AVANCE), Guaviare, Huila (NO REPORTÓ AVANCE), Magdalena, Meta, Norte de Santander, Risaralda, San Andrés, Santander, Tolima, Valle del Cauca y Vichada.</p> <p>- Carpeta “RESULTADOS INDICADORES PRD”: se observaron seis (6) Excel con el resultado regionalizado del indicador, los cuales contribuyen para el resultado final del indicador. Para el corte de junio el resultado de los indicadores fue: Indicador PARD M5-PM2-01: Porcentaje de solicitudes de Restablecimiento de Derechos con trámite por parte de Autoridad Administrativa: con corte junio/2023: 77,1% Riesgo. Indicador PARD M5-PM2-04: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes devueltos por Comité de Adopciones, presentándose nuevamente a Comité o Reintegrados a su medio familiar: 67,2% En Riesgo. Indicador PARD M5-PM2-05: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes sin reingreso al Proceso de Restablecimiento de Derechos: con corte/junio: 99,9% Adecuado. Indicador PARD M5-PM2-06 Histórico: Porcentaje de niñas y adolescentes menores de 18 años embarazadas, en periodo de lactancia o víctimas de violencia sexual, que ingresan a PARD y se le brinda información relacionada con sus derechos sexuales y reproductivos: con corte junio/2023: 90,9% Adecuado. Indicador PARD M5-PM2-07 Histórico: Porcentaje de peticiones de Asuntos Conciliables Sin Atención en los términos de Ley: con corte junio/2023: 62,3% Estado Crítico. Indicador Estratégico PA-32: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes a los cuales se les resuelve su situación legal dentro de los términos definidos por la ley: con corte junio/2023: 99,8 Adecuado.</p> <p>A continuación, se presenta el comparativo de los resultados de los indicadores a corte del segundo semestre del 2022 versus corte primer semestre del 2023.</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>2do. SEM. 2022</th> <th>1er. SEM. 2023</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PARD M5-PM2-01: Porcentaje de solicitudes de Restablecimiento de Derechos con trámite por parte de Autoridad Administrativa.</td> <td>84,0%</td> <td>77,1%</td> <td>Crítico</td> </tr> <tr> <td>PARD M5-PM2-04: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes devueltos por Comité de Adopciones, presentándose nuevamente a Comité o Reintegrados a su medio familiar.</td> <td>74,5%</td> <td>67,2%</td> <td>En Riesgo</td> </tr> <tr> <td>PARD M5-PM2-05: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes sin reintegro al p Proceso de Restablecimiento de Derechos.</td> <td>99,0%</td> <td>99,9%</td> <td>Adecuado</td> </tr> <tr> <td>PARD M5-PM2-06 Histórico: Porcentaje de niñas y adolescentes menores de 18 años embarazadas, en periodo de lactancia o víctimas de violencia sexual, que ingresan a PARD y se le brinda información relacionada con sus derechos sexuales y reproductivos.</td> <td>93,8%</td> <td>90,9%</td> <td>Adecuado</td> </tr> <tr> <td>PARD M5-PM2-07 Histórico: Porcentaje de peticiones de Asuntos Conciliables Sin Atención en los términos de Ley</td> <td>62,7</td> <td>62,3%</td> <td>Crítico</td> </tr> <tr> <td>PA-32: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes a los cuales se les resuelve su situación legal dentro de los términos definidos por la ley.</td> <td>98,5%</td> <td>99,8</td> <td>Adecuado</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: creación OCI</p> <p>En el anterior comparativo se aprecia que el Indicador PARD M5-PM2-07 ha permanecido en estado crítico en los cortes del segundo semestre del 2022 y primer semestre del 2023, mientras que el Indicador PARD M5-PM2-04 su tendencia es en estado Riesgo. El Indicador PARD M5-PM2-01 pasó de estado Adecuado en el segundo semestre del 2022 a estado Crítico para este primer corte del 2023. Se resalta que si bien PARD M5-PM2-05, PARD M5-PM2-06 y el PA-32 no han logrado alcanzar el estado Óptimo, han permanecido en estado Adecuado para ambos cortes.</p> <p>Fuentes:</p> <p>https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=09a80445%2D7525%2D431e%2Dad7d%2D9749147bc4e9&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocuments%20compartidos%2FFS%5FDPR%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2023%2DSEMESTRE%5F1%2FRESULTADOS%5FINDICADORES&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd05c95a</p>	Indicador	2do. SEM. 2022	1er. SEM. 2023	Estado	PARD M5-PM2-01: Porcentaje de solicitudes de Restablecimiento de Derechos con trámite por parte de Autoridad Administrativa.	84,0%	77,1%	Crítico	PARD M5-PM2-04: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes devueltos por Comité de Adopciones, presentándose nuevamente a Comité o Reintegrados a su medio familiar.	74,5%	67,2%	En Riesgo	PARD M5-PM2-05: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes sin reintegro al p Proceso de Restablecimiento de Derechos.	99,0%	99,9%	Adecuado	PARD M5-PM2-06 Histórico: Porcentaje de niñas y adolescentes menores de 18 años embarazadas, en periodo de lactancia o víctimas de violencia sexual, que ingresan a PARD y se le brinda información relacionada con sus derechos sexuales y reproductivos.	93,8%	90,9%	Adecuado	PARD M5-PM2-07 Histórico: Porcentaje de peticiones de Asuntos Conciliables Sin Atención en los términos de Ley	62,7	62,3%	Crítico	PA-32: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes a los cuales se les resuelve su situación legal dentro de los términos definidos por la ley.	98,5%	99,8	Adecuado
Indicador	2do. SEM. 2022	1er. SEM. 2023	Estado																										
PARD M5-PM2-01: Porcentaje de solicitudes de Restablecimiento de Derechos con trámite por parte de Autoridad Administrativa.	84,0%	77,1%	Crítico																										
PARD M5-PM2-04: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes devueltos por Comité de Adopciones, presentándose nuevamente a Comité o Reintegrados a su medio familiar.	74,5%	67,2%	En Riesgo																										
PARD M5-PM2-05: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes sin reintegro al p Proceso de Restablecimiento de Derechos.	99,0%	99,9%	Adecuado																										
PARD M5-PM2-06 Histórico: Porcentaje de niñas y adolescentes menores de 18 años embarazadas, en periodo de lactancia o víctimas de violencia sexual, que ingresan a PARD y se le brinda información relacionada con sus derechos sexuales y reproductivos.	93,8%	90,9%	Adecuado																										
PARD M5-PM2-07 Histórico: Porcentaje de peticiones de Asuntos Conciliables Sin Atención en los términos de Ley	62,7	62,3%	Crítico																										
PA-32: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes a los cuales se les resuelve su situación legal dentro de los términos definidos por la ley.	98,5%	99,8	Adecuado																										
Videollamadas	<p>Se evidenció en el memorando radicado No: 20232000000105083 de fecha 15/08/2023, remitido por la Dirección de Protección en fecha 15/08/2023 que entre los mecanismos de seguimiento y control implementados por esta Dirección de Protección para las regionales, se cuenta con la estrategia de videollamadas, las cuales se implementan en situaciones como el resultado del comportamiento de los indicadores del Proceso de Protección, en el caso puntal, el de los Indicadores el M5-PM2-01 y M5-PM2-07, ante los cuales se realizaron videollamadas con los responsables de los mismos, a fin de analizar "...las causas que afectan los indicadores y se brindaron orientaciones que permitieron fortalecer las estrategias implementadas".</p> <p>Con respecto a la Estrategia Unificada, desde esta Dependencia con la estrategia de las videollamadas se realizó "...seguimiento y acompañamiento con las regionales priorizadas (...) (Antioquia, Atlántico, Bogotá, Casanare, Cundinamarca, Nariño, Norte de Santander, Santander y Valle del Cauca a fin de conocer los avances y resolver inquietudes respecto del desarrollo de los planes de acción formulados, dentro de la que se encuentra la estrategia de peticiones pendientes de definir el trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas."</p> <p>Con respecto a las peticiones de AAF "...se realizaron videollamadas de seguimiento y acompañamiento con las regionales que lo solicitaron, a fin de brindar orientaciones para la gestión de estas peticiones y elaborar el informe de análisis cualitativo".</p> <p>Evidencias: se observó en la Carpeta "Carpeta "VIDEOLLAMADAS" 19 pdf los cuales dan cuenta de las acciones adelantadas respecto con la Estrategia Unificada, peticiones de AAF y resultados de los indicadores:</p> <p>- Estrategia Unificada: se evidenciaron 11 pdf correspondientes a actas de reuniones en las cuales se realizó en el marco "...seguimiento a la implementación de la Estrategia Unificada...", se abordaron temática relacionadas con "...Altas permanencias en PARD – Semáforo SIM, Movilización peticiones sin definición trámite a seguir (Plan Rezago) y Registro / Actualización motivo de ingreso en SIM e Indicadores". A continuación, se presenta el detalle de las actas verificadas: Actas de reunión del No. 1 del 30/05/2023 (Magdalena), No. 3 del 27/06/2023 (Santander), No. 2 del 02/06/2023, No. 1 del 21/04/2023 y No. 2 del 02/06/2023 (Caldas), 17/05/2023 (Antioquia), No. 2 del 16/05/2023 (Bogotá), 26/05/2023 (Casanare), 15/06/2023 (Bolívar), 18/05/2023 (Meta), 01/06/2023 (Nariño) y No. 2 del 17/05/2023 (Santander).</p>																												

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>- Asistencia y Asesoría a la Familia -AAF: se observaron seis (6) pdf correspondientes a actas de reuniones que dan cuenta del abordaje de temática relacionada con "...<i>peticiones de tipo Asistencia y Asesoría a la Familia e Inobservancias de Derechos</i>", de las cuales se verificaron las actas de fechas: 22/03/2023 y 15/05/2023 (Cundinamarca), 17/05/2030 y 27/06/2023 (Santander), 21/04/2023 (Caldas), 30/05/2023 (Magdalena).</p> <p>- Seguimiento Indicadores: se verificaron tres (3) pdf correspondientes a actas de reuniones con las regionales en las cuales se observaron actividades de "...seguimiento y acompañamiento (...)" frente al informe cualitativo...", de dicha revisión se tiene: actas de reuniones de fecha 19/05/2023 (Sucre), 24/05/2023 (Vichada) y 18/05/2023 (Cesar).</p> <p>Fuente:</p> <p>https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=09a80445%2D7525%2D431e%2Dad7d%2D9749147bc4e9&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2023%2DSEMESTRE%5FI%2FVIDEOLLAMADAS&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</p>

Fuente: Memorando radicado No: 20232000000105083 de fecha 15/08/2023

De la verificación realizada por la OCI a los soportes cargados en la ruta dispuesta por la Dirección de Protección se observó *eficacia en la implementación de los mecanismos de seguimiento y control para las Regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos*. La Directora de Protección indicó que "...para lograr los resultados (...) se realizaron acciones de monitoreo y estrategias de acompañamiento a las regionales, desde la Dirección de Protección durante el primer semestre de la vigencia 2023 (...) De manera simultánea, se brindó asistencia técnica a fin de que los profesionales de las Defensorías de Familia registren correctamente y de manera oportuna las actuaciones correspondientes en el Sistema de Información Misional – SIM, conforme a lo establecido en la Resolución 183 de 2011...".

5.5. Verificación de 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 2023 con seguimiento del 1er semestre).

Revisada la matriz de riesgos del proceso *Relación con el Ciudadano* actualizada para la vigencia 2023 según acta de mesa de trabajo sin número del 24/11/2022, cuyo objetivo fue "identificar los controles asociados a los riesgos para su mitigación proyectar planes de tratamiento de los diferentes niveles", se evidenció la aprobación de los siguientes riesgos:

1. **RC1+(Corrupción):** *Uso indebido de la información reservada y clasificada incumpliendo con lo establecido en los instrumentos de gestión información pública, para beneficio propio de terceros.*
2. **RC2: (Calidad):** *Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad, por parte de los peticionarios, debido a inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la falta de compromiso por parte del colaborador responsable de dar respuesta.*

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

De igual modo, el acta cuenta con los controles asociados a los riesgos para su mitigación y los respectivos planes de tratamiento.

La matriz de riesgos fue tomada de la documentación puesta a disposición por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI en la ruta [EVIDENCIAS INFORME PQRS / SEMESTRE 2023](#) a partir de lo cual se efectuó revisión sobre las actividades de control establecidas para la mitigación de las causas de los tres riesgos **RC1+**, **RC2** y **RC3** correspondientes al primer semestre de 2023.

En este sentido, la *matriz de riesgos* fue cotejada con los soportes suministrados por la Dirección de Servicios y Atención, evidenciándose:

1. RC1+(Corrupción) Uso indebido de la información reservada y clasificada incumpliendo con lo establecido en los instrumentos de gestión información pública, para beneficio propio de terceros, con nivel de **riesgo Extremo (Riesgo residual)**, el cual cuenta con los registros de avance de las actividades establecidas en el *Plan de Tratamiento del Riesgo* para el primer semestre 2023, como son:

1. *“Socializar semestralmente los Instrumentos de gestión de la información pública, especialmente el índice de información clasificada y reservada y resultado del monitoreo a la gestión de denuncias con los responsables de servicios y atención regionales y agentes de Centro de Contacto”.*

Se observaron los siguientes registros: Correos de invitación a la jornada de capacitación: **05/05/2023 SEMANA FORSER MAYO 2023 - !AGENDAT**, dirigido a Responsables de Servicios y Atención en Regional y Centro Zonal; **17/05/2023** denominado “**SEMANA FORSER MAYO 2023 - !AGENDAT**” con Asunto: “*Material Semana Forser Mayo 2023 (Del 8 Al 12 De Mayo) - Instrumentos De Gestión De Información Pública*”, con el adjunto de los siguientes registros: “*Presentación Instrumentos de Gestión de Información Pública 1er Semestre 2023-Indicie de información clasificada y Reservada*”; “*Matriz Excel índice de Información Clasificada y Reservada ICBF 2023 v2*”, “*Registro Activos de Información ICBF 2023 v2*” y “*Esquema de Publicación de Información ICBF 2023*”. Así mismo, en mencionado correo se encontraron dos listados de asistencia de la jornada del 08/05/2025 (76 participantes) y del 11/05/2023 (66 participantes).

Adicional a lo anterior, cuentan con registros de capacitación con asunto “*Taller Instrumentos de Gestión de Información Pública 1er Semestre 2023*”, dirigida a Agentes del Centro de Contacto, entre ellos: listado de asistencia a capacitaciones realizadas en los meses: febrero (16/02/2023

– 52 participantes); marzo (10/03/2023 -13 participantes); abril (27/04/2023 - 28 participantes) y mayo (10/05/2023 - 13 participantes).

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

Consultado el aplicativo *Suite Vision Empresarial - SVE* el 16/08/2023 por parte de la OCI, respecto a los soportes de ejecución de esta actividad, se seleccionaron en la muestra aleatoria las regionales: *Antioquia, Atlántico, Boyacá, Casanare y Quindío*, con los siguientes resultados:

REGIONAL	RESULTADO VERIFICACIÓN <i>Aplicativo Suite Vision</i>
Antioquia	Sin evidencia de realización de la actividad.
Atlántico	Aunque en el aplicativo se indica “ <i>Terminó a tiempo, ¡¡¡Excelente!!!</i> ”, el aplicativo no registra soporte del cumplimiento de la actividad.
Boyacá	Sin evidencia de ejecución de la actividad.
Casanare	Sin evidencia de cumplimiento de la actividad.
Quindío	Sin evidencia de realización de la actividad.
Magdalena	Sin soporte del cumplimiento de la actividad

Adicional a las actividades del *Plan de Tratamiento* para este riesgo se establecieron dos (2) actividades de control, sobre las cuales se evidenció:

- *Seguimiento mensual a la gestión de denuncias de presuntos actos de corrupción asociadas por uso indebido de la información.* Se muestrearon los meses de marzo y junio: marzo: “Informe de PQRS Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos y Solicitudes de Acceso a la Información” (febrero/2023). Junio: “Informe de PQRS Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos y Solicitudes de Acceso a la Información (mayo/2023)”; las anteriores actividades también fueron remitidas para los meses de enero, febrero, abril y mayo de 2023.
- *Seguimiento mensual a las peticiones negadas por solicitud de información clasificada o reservada de la Entidad,* con registro para los meses de febrero, abril y mayo: febrero: Correo del 23/2/2023 con Asunto: “*Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - Enero 2023*”; abril: Correo del 09/04/2023 con Asunto: “*Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS – Marzo de 2023*”; mayo: “*Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - Abril 2023*”; asimismo, estas actividades fueron enviadas para los meses de enero, marzo y junio.

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

Al llevar a cabo la revisión de las actividades asociadas al *Plan de Tratamiento de Riesgos* establecidos para la mitigación de las causas del riesgo, se identificaron las siguientes:

2.1 *“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”.*

La OCI observó como registros de cumplimiento los siguientes correos electrónicos que corresponden a mes vencido según el mes de reporte vs fecha de envío de los correos: Reportes verificados para los meses *enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio* con fechas de envío: 13/02/2023, 24/03/2023, 26/4/2023, 25/5/2023, 26/6/2023 y 26/7/2023.

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

Para dar cumplimiento a esta actividad, la Dirección de Servicios y Atención efectuó verificación aleatoria; revisada la información se encontraron registros de seguimiento para la petición *inobservancia de derechos en documento Excel* denominada *“Seguimiento a Respuesta”* relacionando las regionales por cada mes como se observa a continuación: **“enero”**, Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada; **“febrero”**: Arauca, Caquetá, Chocó, La Guajira y San Andrés; **“marzo”** se efectuó seguimiento a 21 Regionales, entre ellas: Antioquia, Atlántico, Bolívar, Bogotá, Boyacá, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Santander y Valle del Cauca; **“abril”** se observó correo electrónico con seguimiento aplicado para las regionales, Antioquia, Atlántico, Bolívar, Bogotá, Boyacá, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Santander y Valle del Cauca; Antioquia, Atlántico, Bolívar, Bogotá, Boyacá, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Santander y Valle del Cauca; finalmente, para **“mayo”** se observó correo electrónico de fecha 03/05/2023 remitido a las regionales Antioquia, Bolívar, Bogotá, Huila, Risaralda y Valle del Cauca.

2.3 *“Generar informe de seguimiento a los directores regionales de acuerdo con los resultados a la gestión oportuna de PQR’S”. (Trimestral)*

Se evidenciaron registros de cumplimiento trimestrales mediante correos electrónicos: 26/04/2023 con asunto: *“Reporte Regional PQRS fuera de términos - marzo 2023” del 26/4/2023* remitido a los directores regionales del ICBF y *“Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - marzo 2023” del 26/4/2023*; *“Reporte Regional PQRS fuera de términos - junio 2023”*.

En el mismo sentido, para el trimestre comprendido entre abril y junio de 2023 se observaron correos remitidos el 26/7/2023 con asunto: “*Reporte Regional PQRS fuera de términos - junio 2023*”, enviado a las Direcciones regionales del ICBF y “*Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - junio 2023*”, del 26/7/2023 dirigido a directores generales y jefes de Oficina.

2.4 “*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”, al respecto fue posible ver las publicaciones:*

12/07/2023: Boletín Notigestora No 001 (refuerzo)

25/04/2023: Nuevo Campo en SIM.

24/04/2023: Boletín Notigestora 004-Campo Encuentros Regionales de Participación Ciudadana.

19/05/2023: Boletín Notigestora 005 2023 - información parafiscales

16/05/2023: Boletín Notigestora 005 - información parafiscales.

2.5 “*Fortalecer el seguimiento de calidad de datos a partir de las estrategias definidas por las Dirección*”: los soportes corresponden a memorandos de calidad del dato remitidos mediante correo electrónico a cada una de las Regionales, entre ellos: **enero** (03/02/2023); **febrero**: (01/02/2023); **marzo** (21/03/2023); **abril** (20/04/2023); **mayo** (23/05/2023) y **junio**: (21/06/2023).

2.6 “*Comunicar a las Regionales las peticiones cuya respuesta no cumple con los parámetros establecidos en la ley 1755 de 2015 y en la Guía de Gestión de PQRS del ICBF*”. Se aportaron registros de cumplimiento mediante correos electrónicos con asunto: “11/04/2023 GUAINÍA - SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA ABRIL 2023” 12/04/2023 (Regional Cesar); 13/04/2023 (Regionales Amazonas, Boyacá y Magdalena); 28/04/2023 (Guaviare); 18/04/2023 (Regional Sucre) y 24/04/2023 (Regional Vaupés). El anterior seguimiento también fue efectuado en **junio** a las Regionales Antioquia: (16/06/2023) y Bogotá: (26/06/2023). La DSyA para esta actividad no dispuso más evidencia.

2.7 “*Remitir las alertas tempranas con el fin de garantizar la respuesta oportuna de las PQR’S*”: Se observaron correos electrónicos de seguimiento para las 32 regionales, entre ellos: 14/04/2023 con asunto: “Anexos regionales - (del 12 y 13 de abril del 2023); 04/05/2023 con asunto: “Anexos regionales - (del 03 de mayo del 2023); 20/06/2023 con Asunto: “Anexos regionales - (del 15 al 19 de junio del 2023)”, entre otros.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 67 de 88

Se observaron registros de cumplimiento de las actividades establecidas en el *Plan de Tratamiento del Riesgo* para el primer semestre 2023, como son:

3.1 “*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 Servicios y Atención divulgó la actualización de los enlaces mediante correos electrónicos, entre ellos:

30/01/2023 con asunto: “*Coordinación C.Z. BOSA – 20230130*”

16/02/2023 con asunto: “*Coordinación C.Z. KENNEDY CENTRAL – 20230216*”

28/03/2023 con asunto: “*Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. MARTIRES – 20230328*”

19/04/2023 con asunto: “*Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. CREER – 20230419*”

19/05/2023 con asunto: “*Enlace Relación con el Ciudadano - Oficina Asesora Jurídica*”

09/05/2023 con asunto: “*Responsable Servicios y Atención Regional Córdoba – 20230510*”

13/06/2023 con asunto: “*Encargo Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. SUBA-*”

01/06/2023 con asunto: “*Enlace Relación con el Ciudadano - Dirección General*”

En cuanto al control establecido para la mitigación de este riesgo se encontró que el profesional EPICO realiza mediante correos electrónicos el seguimiento y la actualización del directorio de enlaces y mecanismos orientadores para el direccionamiento de peticiones de manera mensual en la Sede Dirección General – SDG frente a lo cual en la revisión de los soportes puestos a disposición en la actividad 3.1 se evidenció el archivo denominado “*ENLACES RELACIÓN CON EL CIUDADANO*”, que fueron dispuestos y publicados a través de la Intranet y en la página Web para ser consultados a través de los siguientes vínculos:

WEB ICBF:

<https://www.icbf.gov.co/puntos-atencion>

INTRANET ICBF:

<https://intranet.icbf.gov.co/secretaria-general/direccion-de-servicios-y-atencion/EnlacesRC>

De igual manera, la OCI evidenció soporte del “*Informe de resultados de gestión del riesgo del proceso*”, correspondiente a la vigencia 2023 enviado mediante correo electrónico del 14/06/2023 a la Dirección de Planeación y Sistemas del ICBF, conforme a lo registrado en la caracterización del proceso C.RC versión 4 08/07/2020.

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

Para la medición del *Proceso de Relación con el Ciudadano* la Entidad contrató con la firma *IQ Outsourcing* la medición de la satisfacción de los ciudadanos, empresa que utiliza como instrumentos de medición *Encuestas Puntos de Atención ICBF* mediante “*Encuesta Outbound*” aplicada por canal telefónico, con seguimiento trimestral teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

En el marco del desarrollo del *Procedimiento de Alertas y Eventos Críticos del Canal Presencial* se realiza la clasificación de alertas como resultado de las situaciones críticas que generan mayor grado de insatisfacción. Dicha clasificación se obtiene a partir de la aplicación de la encuesta vía telefónica al ciudadano a partir de la muestra recibida por parte de la Dirección de Planeación del ICBF (Base: **14.210 registros**).

Los informes⁴ emitidos por la firma contratista reflejan el resultado y valoración de las respuestas obtenidas, luego de la aplicación del instrumento (*F1.P6.RC Versión 2*), en el rango temporal *Outbound*, así como el estatus para las alertas generadas y categorización de cada una de ellas, construido en conjunto con el grupo de calidad de la DSyA.

El muestreo lo efectúa la empresa contratista con una frecuencia de dos veces por semana, de acuerdo con el comportamiento de registro de cada *Punto de Atención ICBF* y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.

A partir de la información anterior se evidenció un (1) informe correspondiente al primer semestre 2023, denominado "*Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F. junio 2023 Centro de contacto*"; se procedió a verificar en la ruta <https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-encuesta-satisfaccion> la publicación la cual se encuentra disponible en el banner "*Informes encuesta de satisfacción*":

A continuación, se presentan las conclusiones generadas por la empresa IQ Outsourcing a partir del informe semestral dispuesto por la DSyA para el primer semestre 2023:

- Durante el I semestre del año 2023 se recibieron 14.210 registros válidos; de los registros marcados se registraron 1.199 alertas.
- Se gestionaron 1.853 registros, de los cuales se lograron 1.165 encuestas efectivas, se crearon 263 alertas y se escalaron 194 alertas a regional.
- El mayor número de *alertas de eventos críticos* se presentó en el mes de junio con **1.046** encuestas, donde se crearon (282) alertas y (223) escaladas⁵. El índice de alertas escaladas a nivel nacional al corte fue de **27,06 %**, mientras que el índice de alertas escaladas a regional fue de **21,3%**.
- Respecto a las encuestas realizadas en junio, las regionales con mayor participación fueron: Bogotá (13,3%), Cundinamarca (10,9%), Atlántico (8,5%) Valle del Cauca (6,9%).
- De las **1.165** encuestas efectivas el índice de alertas fue del 21,3%, de las 282 alertas creadas o escalonadas; la categoría más frecuente fue "*Mal Procedimiento*" con 84,81%, seguida de "*Tiempo de espera muy largo*" con 12,01%.
- La categoría "*Calidad del servicio*" obtuvo el mejor resultado de satisfacción: 4,9(puntos); la macro región Llanos obtuvo un resultado de 5,0 puntos, destacándose en primer semestre 2023, por cuatro meses ha obtenido un resultado de 5,0.

⁴ IQ, Outsourcing (2023). *Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.*

⁵ Escaladas: direccionadas a Dependencias del ICBF

- El **nivel de satisfacción general** fue de 4,8 equivalente al **96%**.

5.7. Formulación de Acciones Correctivas, Salidas No Conformes y Oportunidades de Mejora generadas durante el primer semestre 2023 para el Proceso de Relación con el Ciudadano

Durante el seguimiento al proceso *Relación con el Ciudadano*, la Dirección de Servicios y Atención reportó a la Oficina de Control Interno en archivo Excel la relación de **39** Acciones Correctivas, **12** Salidas No Conformes y **9** Oportunidades de Mejora, generadas a partir de labores de seguimiento permanente a las Regionales 29 (**48%**) y también por parte de éstas 31 (**52%**).

La anterior información fue verificada en el aplicativo *SUITE VISION EMPRESARIAL - SVE* en donde se observaron **60** Acciones distribuidas así: 39 AC (**70.4%**); 12 (**16.9%**) Servicios No Conformes y 9 OM (**12.7%**), con el siguiente resultado:

Tabla 30. Consolidado Acciones de Mejora registradas durante el primer semestre de 2023

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Oportunidad de Mejora	Total	Porcentaje
Dirección de Servicios y Atención	24	3	2	29	48 %
Regional Valle del Cauca	8	-	1	9	15%
Regional Tolima	2	-	1	3	5%
Regional Antioquia	-	3	-	3	5%
Regional Putumayo	2	-	-	2	3%
Regional Caldas	-	1	1	2	3%
Regional Risaralda	-	1	1	2	3%
Regional Magdalena	-	1	1	2	3%
Regional Casanare	-	-	2	2	3%
Regional Meta	-	-	2	3	2%
Regional Bogotá	1	-	-	1	2%
Regional Caquetá	1	-	-	1	2%
Regional Cesar	1	2	-	1	2%
Total, general	39	12	9	60	100

Fuente: Memorando radicado No: 202312520000102443 del 9/08/2023: Anexo 7: AC_2023_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

De acuerdo con lo anterior, se encontró que el proceso *Relación con el Ciudadano* generó **60** acciones discriminadas así:

- **39 Acciones Correctivas** se formularon por parte del proceso de Relación con el Ciudadano, de las cuales 24 (**61.6%**) fueron creadas por la DSyA a partir de seguimientos al proceso y 15 (**38.4%**) fueron abiertas en ejercicios de autocontrol por parte de las regionales relacionadas en la tabla 29.

- **12 Salidas No Conformes - SNC** de las cuales el 3 (**33.3 %**) fueron requeridas desde la Dirección de Servicios y Atención y el **77.7%** restante (9 SNC) fueron generadas por las Regionales.
- **9 Oportunidades de Mejora - OM** donde el **8.8%** (2 SNC) fueron requeridas desde la Dirección de Servicios y Atención y el **91.2%** (7 SNC) fueron generadas por las Regionales.

Ahora bien, se identificó que como resultado del *Informe de Seguimiento a las PQRS* generado por la Oficina de Control Interno para el **segundo semestre 2022** se formularon **11 Acciones Correctivas - AC** de las cuales en el memorando con radicado No: 202312520000102443 la DSyA indica que 9 se encuentran en desarrollo y 7 en estado “Finalizada”.

En la siguiente imagen se puede observar la distribución porcentual del total de **Acciones Correctivas** generadas por el Proceso Relación con el Ciudadano:

Imagen 6 Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano



Fuente: Dirección de Servicios y Atención-OCI
<https://icbf.pensemos.com/suiteve/imp/improvementVE?>

La figura anterior muestra el consolidado de las Acciones Correctivas (**50**) formuladas:

- **Dirección de Servicios y Atención: 48%** (24 AC producto de seguimientos)
- **Regionales: 30%** (15 AC derivadas de ejercicios de autocontrol)
- **Informe de seguimiento del segundo semestre 2022: 22%** (11 AC seguimiento PQRS).

En la siguiente tabla se registra la verificación realizada por la OCI en el **SUITE VISION EMPRESARIAL - SVE** al estado de 7 de las 24 AC (48%) generadas por la Dirección de Servicios y Atención dentro del ejercicio de seguimiento al trámite de la PQRS durante el primer semestre 2023:

Tabla 31. Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Servicios y Atención al trámite de la PQRS – primer semestre de 2023

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Regional	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	7	Bolívar	<p>La AC-02236 registrada el 13/03/2023, cuenta con dos actividades en el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE</i> las cuales fueron cumplidas dentro del término de la fecha final planificada de ejecución 31/03/2023, con estado “Finalizada”.</p> <p>La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 9 del 14/02/2022.</p>
		Cundinamarca	<p>Verificado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE</i> respecto a la AC-02239 con registro del 13/03/2023, se observó que la AC no cuenta con el cargue y gestión de las actividades del <i>Plan de Acción</i> en el mencionado aplicativo.</p> <p>La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 9 del 14/02/2022, actividades 8 y 9 del Capítulo 4. Descripción de Actividades del procedimiento en mención, con estado en “Desarrollo”.</p>
		Risaralda	<p>En relación con la AC-02242 creada el 13/03/2023 tiene establecido en su <i>Plan de Acción</i> dos (2) actividades, que a la fecha de consulta se encuentran cumplidas el 10/04/2023 y 21/04/2023.</p> <p>La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 9 del 14/02/2022, con estado en “Desarrollo”.</p>
		Boyacá	<p>Revisado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE</i>, se evidenció que la AC-02245 registrada el 13/03/2023, presenta las siguientes observaciones:</p> <p>No dispone del formato F1. P2.MI definido para el análisis de causas.</p> <p>La AC cuenta con seis (6) actividades, de las cuales la número 6 fue cumplida dentro del término y las 3 y 4 evidencian soporte de ejecución fuera de la fecha límite de ejecución (12/05/23). Las actividades 1, 2 y 5 están en los tiempos definidos por la Regional para su ejecución.</p> <p>Su estado se encuentra “En desarrollo”.</p>
		Magdalena	<p>La AC-02248 creada el 13/11/2023 registra siete actividades cumplidas dentro del término los números 1, 2, 3 y 4, mientras que la 5, 6 y 7 fueron subidas al <i>aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE</i> fuera de la fecha final planificada.</p> <p>La misma cuenta con la etapa de “Verificación de Eficacia” y con estado “Finalizada” (Cerrada).</p>

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Regional	Observaciones
			<p>La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 9 del 14/02/2022, Actividad 9 (Gestión de Actividades)</p>
		Huila	<p>La AC-02250 fue aperturada el 13/03/2023, la cual cuenta con dos actividades, encontrando la ejecución de estas dentro de la fecha final planificada (02 y 03 de mayo de 2023 respectivamente).</p> <p>La AC se encuentra en estado "Finalizada".</p> <p>La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 9 del 14/02/2022.</p>
		Bogotá	<p>La AC-02403 con fecha de apertura del 23/06/2023, se encuentra "En desarrollo" con fecha prevista límite de la mejora del 17/08/2023:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No dispone del registro del análisis de causas, como tampoco del adjunto en el SVE del formato F1. P2.MI definido para el análisis de causas, siendo la fecha límite el 17/08/2023 (20 días calendario) 2. No se evidenció el cargue de las actividades del Plan de Acción en el aplicativo Suite Visión al momento de la verificación por parte de la OCI (21/08/2022). (10 días calendario) <p>La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 9 del 14/02/2022, Capítulo 4 Descripción Actividades 5 y 7 y 8 y Anexo No 3. Flujos Acciones Correctivas SVE.</p>
Total	7	100%	-

Fuente: Memorando radicado No: 202312520000102443 del 9/08/2023: Anexo 7: AC_2023_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

La anterior tabla permite concluir que el **100%** de las actividades programadas en las siete (7) AC registradas en el aplicativo *Suite Vision Empresarial - SVE* presentan el siguiente comportamiento:

Las AC-02236, AC-02242 y AC-02250 correspondientes al **42.8%** cumplen con lo establecido en el procedimiento *P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 9 del 14/02/2022*; mientras que el **57.2%** restante presentan alguna inconsistencia, entre ellas: AC-02239 y AC-02403 sin cargue de actividades del Plan de Acción en el *aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE* y las AC-02239 y AC-02248 sin registro de la gestión de las actividades del Plan de Acción en el aplicativo.

En las AC-02245 y AC-02403 no se adjuntó el "*Formato Análisis de Causas*" (F1. P2.MI v2 del 04/04/2022); finalmente, la AC-02245 evidencia soportes subidos fuera de la fecha final planificada.

De las 15 Acciones Correctivas gestionadas por las Regionales se seleccionó una muestra aleatoria del 33% correspondiente a 5 AC las cuales fueron verificadas en el aplicativo *Suite Vision Empresarial - SVE*, resultados que se presentan a continuación:

Tabla 32. Revisión Acciones Correctivas derivadas de ejercicios de autocontrol por las Regionales del ICBF y Auditorías SIGE – Segundo semestre de 2022

Regional	No. de acción correctiva registrada en <i>aplicativo Suite Visión Empresarial -SVE</i>	Total	%	Observación OCI
Cesar	AC-02305	1	20%	Registrada el 27/04/2023, cuenta con dos actividades, observando soportes de su ejecución dentro de la fecha final planificada; siendo su estado "En desarrollo".
Caquetá	AC-02311	1	20%	Inscrita el 28/04/2023 dispone tres actividades, evidenciando cumplimiento de estas dentro de la fecha final planificada para su ejecución; siendo su estado "En desarrollo".
Valle del Cauca	AC-01796	1	20%	Ingresada al SVE el 25//01/2023; registra tres actividades identificando su observancia dentro de la fecha final de planificación; siendo su estado "En desarrollo".
	AC-02195	1	20%	Presenta fecha de apertura del 01/03/2023, con estado "Finalizada"; registra tres (3) actividades con fecha final de planificación del 28/04/2023, encontrando que las mismas fueron ejecutadas dentro de la fecha final planificada. La fecha límite de la mejora del 3/05/2023.
	AC-02219	1	20%	Creada el 19/03/2023, con estado "Finalizada", presenta las siguientes observaciones: 1. No dispone adjunto al SVE el formato F1. P2.MI definido para el análisis de causas. 2. Registra tres actividades (3) ejecutadas dentro de la fecha final planificada.

Fuente: Memorando radicado No: 202312520000102443 del 9/08/2023; Anexo 7: AC_2023_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6& sveVrs=965220221031&>

En la **tabla 32** se observa que el **100%** de las AC verificadas (5) fueron registradas en el aplicativo *Suite Vision Empresarial – SVE*, de las cuales el 20% (1) (**AC-02219**) presenta alguna novedad en cuanto al incumplimiento de lo establecido en el plan de acción; por su parte, el **80%** (**AC-02305, AC-02311, AC-01796 y AC-02195**), según lo normado en el *P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 9 del 14/02/2022*.

Finalmente, se llevó a cabo la verificación de las Acciones Correctivas en el aplicativo *Suite Vision Empresarial – SVE* producto del informe de Seguimiento a PQRS segundo

semestre de 2022, adelantado por la Oficina de Control Interno, específicamente en cuanto a la formulación y eficacia del Plan de Acción, con los siguientes resultados:

Tabla 33. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 2do semestre de 2022 - Proceso de Relación con el Ciudadano

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE	Observaciones
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Atención Extraprocesal	AC-00432	Revisado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 24/08/2023, el plan de acción cuenta con 10 actividades de las cuales los números 2, 3, 4, 9 y 10 fueron ejecutadas dentro del término, mientras que las 1, 5, 6 y 8 fueron realizadas fuera del término; la número 7 no evidencia soporte de su cumplimiento. Según la Dirección de Protección, su estado es "Finalizada" con fecha de verificación de eficacia del 15/03/2023.
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derechos	AC-00433	Consultado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 16/02/2023, la AC registra 11 actividades, encontrando que los números 3, 4, 7, 9, 10 y 11 fueron ejecutadas dentro del término; los números 1, 2 y 6 fueron cumplidas fuera de término; los números 5 y 8 no registran soporte de su ejecución. Según la Dirección de Protección, su estado es "Finalizada" con fecha de verificación de eficacia del 07/07/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración	AC-00798	Inspeccionado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 24/08/2023, las tres primeras actividades del Plan de Acción no evidencian soportes de su ejecución (31/08/2023), y la cuarta está proyectada para el 28/09/2023. Según la Dirección de Servicios y Atención, su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite	AC-00799	Revisado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 24/08/2023, las cuatro actividades del Plan de Acción indican revisión de su ejecución mediante un enlace, sin embargo, no se logró acceso a la ruta indicada, por lo cual no se pudieron verificar los soportes. Según la Dirección de Servicios y Atención, su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	AC-00800	Consultado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 24/08/2023, las cuatro actividades del Plan de Acción indican revisión de su ejecución mediante un enlace, sin embargo, no se logró acceso a la ruta indicada, por lo cual no

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE	Observaciones
			se pudieron verificar los soportes. Según la Dirección de Servicios y Atención, su estado es “En desarrollo” con fecha prevista de cierre 29/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte de amenaza o vulneración de derechos.	AC-00801	Inspeccionado el aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE el 24/08/2023, las cuatro actividades del Plan de Acción indican revisión de su ejecución mediante un enlace, sin embargo, no se logró acceso a la ruta indicada, por lo cual no se pudieron verificar los soportes. Según la Dirección de Servicios y Atención, su estado es “En desarrollo” con fecha prevista de cierre 29/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reclamo	AC-00802	Verificado el aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE el 24/08/2023, las cuatro actividades del Plan de Acción indican revisión de su ejecución mediante un enlace; no obstante, no se logró acceso a la ruta indicada, por lo cual no se pudieron verificar los soportes. Según la Dirección de Servicios y Atención su estado es “En desarrollo” con fecha prevista de cierre 29/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Queja	AC-00803	Revisado el aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE el 24/08/2023, las cuatro actividades del Plan de Acción indican revisión de su ejecución mediante un enlace; pero no se logró acceso a la ruta indicada, por lo cual no se pudieron verificar los soportes. Según la Dirección de Servicios y Atención, su estado es “En desarrollo” con fecha prevista de cierre 29/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia	AC-01349	Inspeccionado el aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE el 24/08/2023, la AC fue registrada el 04/10/2022, evidenciando que las cuatro actividades del Plan de Acción se encuentran dentro del término de ejecución (30/04/2024). La misma registra fecha de proyección de cierre del 31/05/2024; según la Dirección de Servicios y Atención su estado es “En desarrollo” .
Dirección de Servicios y Atención	Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción	AC-01350	Consultado el aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE el 24/08/2023, la AC fue creada el 04/10/2022, evidenciando que las cuatro actividades del Plan de Acción se encuentran dentro del término de ejecución; aun cuando la actividad 3 evidencia avance. La misma registra fecha de proyección de cierre del 31/05/2024; según la Dirección de

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE	Observaciones
			Servicios y Atención su estado es “En desarrollo”.
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos	AC-02308	Verificado el <i>Aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 29/08/2023, la AC fue creada el 27/04/2023, evidenciando que las tres actividades del Plan de Acción se encuentran dentro del término de ejecución; resaltando avance de la actividad 2. La misma cuenta con fecha de proyección de cierre del 01/03/2024; según la Dirección de Servicios y Atención su estado es “En desarrollo”.

Fuente: Memorando radicado No: 202312520000102443 del 9/08/2023: Anexo 7: AC_2023_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&.sveVrs=965220221031&>

A partir de los resultados generados en la tabla anterior se encontró que en el **100%** (11 AC) se realizó análisis de causas y formulación de *Plan de Acción* a fin de eliminar la causa raíz del hallazgo; no obstante, las AC-0432 y AC-00433 aun cuando se encuentran en estado “Finalizado” presentan incumplimiento. (Ver Anexo 1).

En relación con la eficacia de las actividades del *Plan de Acción* de las 11 AC, de las cuales 9 se encuentran en estado “En desarrollo” y 2 en estado “Finalizada”, se evidenció cumplimiento dentro del término del 21% (11 actividades), mientras que el 13% (7 actividades) fueron cumplidas fuera de la fecha establecida y el 6% (3) corresponde a actividades No cumplidas; el 45% (25 actividades) se encuentran en avance por cuanto tienen fecha de vencimiento en las vigencias 2023 y 2024 (dentro de los términos) y el 18% (10) actividades no registran avance.

Es de mencionar que las actividades 5 y 8 de la AC-00433 no registran soporte de su ejecución; la actividad 7 de la AC-00432 aunque registra descripción de la actividad no evidenció soportes de su cumplimiento. Respecto a las AC 798, 799, 800, 801, 802 y 803 a pesar de estar en los tiempos definidos por el *Líder del Proceso* registran avance de las actividades; sin embargo, no se logró acceso a la ruta dispuesta para la verificación de las evidencias.

Finalmente, el **81.8%** (AC) presentan estado “Abierta” (*En desarrollo*), sin el cumplimiento de todas las actividades, mientras que en el **18.2%** (AC-0432 y AC-00433) su estado es “Cerrado” (*Finalizada*) - ver anexo 1.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC007-23 Formulación AC, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción.

Verificados los ejercicios de autocontrol adelantados durante el primer semestre 2023 para el proceso *Relación con el Ciudadano*, la DSyA reportó **39** AC gestionadas, de las cuales se efectuó verificación al **58.97%** (23) AC, entre ellas: siete (7) AC gestionadas por la DSyA, cinco

(5) AC derivadas de ejercicios de autocontrol y 11 AC implementadas a partir de los informes generados por la OCI.

Al realizar la respectiva verificación en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE* respecto a las 23 AC de la muestra se identificaron debilidades en cuanto a la formulación y tratamiento de las actividades del Plan de Acción en los siguientes casos: AC-00432, AC-798 y AC- 00433 (*Informe PQRS segundo semestre 2022*); AC-02239, AC-02403, AC-02239, AC-02248, AC-02245, AC-02403 y AC-02245 y AC-02403 (*DSyA*) y la AC-2219 derivada de ejercicios de Autocontrol por parte de regionales.

Criterio: “P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas, versión 9 del 14/02/2022, numeral 4. Descripción de Actividades, Actividad 5. Realizar Análisis de causas, 7. Definir Plan de Acción, 8. Cargar Corrección y Plan de Acción y 9. Gestionar las actividades”.

Lo anterior, evidencia **recurrencia en la No Conformidad No. 009 Formulación, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción producto del informe de PQRS segundo semestre 2022 comunicado el 21 abril 2023.**

A continuación, se presenta el consolidado de las *Salidas No Conformes - SNC* producto de los seguimientos adelantados por la Dirección de Servicios y Atención y las Regionales:

Tabla 34. Consolidado Salidas No Conformes primer semestre 2023

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado	
			Abierta	Cerrada
Dirección de Servicios y Atención	3	25%	-	3
Regional Antioquia	3	25%	-	3
Regional Meta	2	16.6%	-	2
Regional Caldas	1	8.3%	-	1
Regional Cauca	1	8.3%	-	1
Regional Magdalena	1	8.3%	-	1
Regional Risaralda	1	8.3%	-	1
Total	12	100%	-	12

Fuente: Memorando radicado No: 202312520000102443 del 9/08/2023:
Anexo 7: AC_2023_I_SEM enviado por la DSyA
y consulta en https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

La anterior tabla permite evidenciar que el **100%** (12) de las *Salidas No Conformes* se encuentran en estado “**Finalizada**”; es decir, cerrada, evidenciando que el 50% lo representan la Dirección de Servicios y Atención y Regional Antioquia con el **25%** (3 SNC) cada una.

Seguidamente se relaciona la verificación del **50%** (6) de las *Salidas No Conformes*, de las 12 reportadas por la Dirección de Servicios y Atención.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 78 de 88

Tabla 35. Verificación muestra Salidas No Conformes Proceso Relación con el Ciudadano

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Vision -SVE	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	SNC-0116	Verificado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i> , la SNC-0116 con apertura del 14/02/2023 registra tres actividades cumplidas dentro del término; la misma indica su estado “Finalizada” cerrada el 29/03/2023.
	SNC-0123	Respecto a la SNC-0123 registrada el 28/03/2023 cuenta con validación y concepto de cierre por parte de la DSyA, con fecha de finalización 29/05/2023. Las anteriores SNC cumplen con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i> , versión 5 del 23/02/2022.
Regional Antioquia	SNC - 0119 SNC - 0121	Verificado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i> , las SNC – 0119 y SNC – 0121 fueron creadas el 22/03/2023, con evidencia de cumplimiento de las actividades planeadas para tratar las SNC, la cuales cuentan con fecha de finalización del 26/04/2023. Las anteriores SNC cumplen con lo determinado en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i> , versión 5 del 23/02/2022.
	SNC-0129	Revisado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i> , la SNC fue registrada el 02/06/2023 con evaluación intermedia ⁶ del 16/06/2023, superando la fecha establecida en el Procedimiento de <i>Salidas No Conformes</i> . Lo anterior indica incumplimiento de lo establecido en el <i>P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 5 del 23/02/2022: Política de Operación 3.7</i> (5 días calendario).
Regional Cauca	SNC-0126	La SNC-0126 registrada en el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i> el 04/05/2023, con fecha de finalización del 24/05/2023; registra una actividad cumplida dentro la fecha planificada (23/05/2023). Lo anterior, denota cumplimiento de lo establecido en el <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i> , versión 5 del 23/02/2022.

Fuente: Memorando radicado No: 202312520000102443 del 9/08/2023: Anexo 7: AC_2023_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

En la **Tabla 35** se presenta el resultado de la revisión de una muestra de **4 (50%) Salidas No Conformes – SNC** para el proceso *Relación con el Ciudadano* que fueron registradas en el *aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE* durante el primer semestre 2023, evidenciándose cumplimiento de los requisitos establecidos en el *P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022*, en 5 SNC (**83,33%**), con excepción de la SNC-0129.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC008-23 Salidas No Conformes – Cumplimiento

Verificada la información relacionada con la muestra seleccionada de 6 (**50%**) *Salidas No Conformes - SNC* sobre 12 (**100%**) para el proceso *Relación con el Ciudadano* que fueron

⁶ “(...) 3. políticas de Operación: 3.12. El tiempo para realizar la **evaluación intermedia** de la AC es de máximo cinco (5) días calendario desde que se recibe el correo electrónico por parte del solicitante (...)” tomado de: *P2. MI Procedimiento Acciones de Mejora, versión 10 del 05/09/2023*.

registradas en el aplicativo Suite Vision Empresarial SVE con corte al primer semestre 2023, se evidenció que la SNC-0129 fue registrada el 02/06/2023 con evaluación intermedia del 16/06/2023, superando los 5 días calendario.

Criterio: P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022: Políticas de operación numerales 3.7 y Capítulo 4: Descripción de Actividades: numeral 7. Realizar evaluación intermedia.

El anterior resultado muestra recurrencia de la No Conformidad No. 010. Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia, producto del informe de PQRS segundo semestre 2022, notificado el 21/04/2023.

Oportunidades de Mejora

Se presenta la revisión de 6 (66.6 %) Oportunidades de Mejora de las 9 relacionadas por la Dirección de Servicios y Atención. A continuación, se relaciona el consolidado producto de los seguimientos adelantados por la DSyA y Regionales:

Tabla 36. Consolidado Oportunidades de Mejora – OM primer semestre 2023

Oficina Solicitante	Oportunidades de Mejora	Porcentaje	Estado	
			Abierta	Cerrada
Dirección de Servicios y Atención	2	22.2 %	2	
Regional Casanare	2	22.2 %	-	2
Regional Caldas	1	11.1%	1	
Regional Magdalena	1	11.1%	1	
Regional Risaralda	1	11.1%	1	
Regional Tolima	1	11.1%	1	
Regional Valle del Cauca	1	11.1%	1	
Total	9	100%	7	2

Fuente: Memorando radicado No: 202312520000102443 del 9/08/2023:

Anexo 7: AC_2023_L_SEM enviado por la DSyA y consulta en

<https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6& sveVrs=965220221031&>

La anterior tabla permite evidenciar que el **80%** de las Oportunidades de Mejora (7) se encuentran abiertas y corresponden según la tabla al estado **“En desarrollo”**; por su parte el **20%** (2 OM) están en estado **“finalizada”** que obedece a las OM en estado **“cerrada”**. Así mismo la tabla indica que el **44,4%** se concentra en la Dirección de Servicios y Atención y Regional Casanare con el **22.2%** (2 SNC), cada una.

Tabla 36. Verificación muestra Oportunidades de Mejora Proceso Relación con el Ciudadano

No.	Regional	No. Oportunidad de Mejora registrada en aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE	Observaciones
1	Dirección de Servicios y Atención	OM-00553	Revisado el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE, la OM-00553 registrada el 29/03/2023 dispone tres actividades las cuales se encuentran dentro del término definido para su ejecución; la misma se encuentra en desarrollo, con fecha límite de la mejora 29/03/2024.

No.	Regional	No. Oportunidad de Mejora registrada en aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE	Observaciones
			Lo anterior denota cumplimiento de lo definido en el procedimiento P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora, versión 4 del 08/03/2022.
2	Regional Casanare	OM-00577	Verificado el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE, la OM-00577 fue creada el 31/03/2023, con evidencia de cumplimiento de las 2 actividades, cumplidas dentro del término (18 y 19/04/2023). La OM cuenta con fecha de finalización 14/06/2023. La anterior OM cumple con lo determinado en el P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora, versión 4 del 08/03/2022.
3	Regional Magdalena	OM-00524	Consultado el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE, la OM-00524 fue abierta el 23/03/2023. De igual modo, se evidenció que la OM cuenta con 4 actividades, de las cuales los números 1 y 2 fueron cumplidas dentro del término; sin embargo, las 3 y 4 no evidencian soporte de su ejecución, siendo las fechas programadas (31/05/2023 y 27/07/2023). La misma se encuentra en desarrollo. Lo anterior, indica incumplimiento de la ejecución de las actividades según lo establecido en el P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora, versión 4 del 08/03/2022: numeral 4: Descripción de actividades, actividad 7: Gestionar las Actividades.
4	Regional Tolima	OM-00541	Revisado el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE, la OM fue registrada el 28/03/2023, observando que dispone de cinco (5) actividades, de las cuales los números 2 y 4 fueron cumplidas dentro de la fecha planificada; por su parte, las 1, 3 y 5 se encuentran dentro del término definido para su ejecución (29/09/2023 y 30/11/2023); la misma se encuentra en desarrollo. Lo anterior denota cumplimiento de lo definido en el P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora, versión 4 del 08/03/2022.
5	Regional Risaralda	OM-00566	La OM-00566 incluida en el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE el 31/03/2023; la misma se encuentra en desarrollo, con fecha límite de la mejora 22/12/2023. La OM cuenta con 17 actividades de las cuales se muestrearon 4 (1, 4, 8 y 14, encontrando que las 1 y 4 presentan avance; sin embargo, están dentro de la fecha límite de la mejora (30/11/2023) Lo anterior denota cumplimiento de lo definido en el P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora, versión 4 del 08/03/2022.
6	Regional Valle del Cauca	OM-00513	Consultado el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE, la OM-00513 fue creada el 17/03/2023 y con estado "Finalizada" (cerrada) el 02/08/2023; la misma cuenta con tres (3) actividades cumplidas dentro del término.

No.	Regional	No. Oportunidad de Mejora registrada en aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE	Observaciones
			Lo anterior denota cumplimiento de lo establecido en el P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora, versión 4 del 08/03/2022.

Fuente: Memorando radicado No: 202312520000102443 del 9/08/2023; Anexo 7: AC_2023_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&.sveVrs=965220221031&>

En la **Tabla 36** se presenta el resultado de la revisión de una muestra de 6 **(66.6%) Oportunidades de Mejora – OM** sobre 9 **(100%)** para el proceso *Relación con el Ciudadano* que fueron registradas en el *aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE* con corte al primer semestre 2023, evidenciándose cumplimiento de los requisitos establecidos en el *P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora* vigente en 5 OM **(83,33%)**, con excepción de la OM-00524.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC009-23 Oportunidades de Mejora – Eficacia

Verificada la información relacionada con la muestra seleccionada de 6 **(66.6%)** Oportunidades de Mejora - OM sobre 9 **(100%)** para el proceso *Relación con el Ciudadano* que fueron registradas en el *Aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE*, en el primer semestre 2023, la **OM-00524** (Regional Magdalena) no evidencia soportes de la gestión de las actividades 3 y 4.

Criterio: P8.MI Procedimiento Oportunidades de Mejora y versión 4 del 08/03/2022, Capítulo 4. Descripción de Actividades, numeral 7. “Gestionar las actividades”.

6. CONCLUSIONES

En cumplimiento de las funciones, y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad, acorde con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – **ICBF cuenta con la dependencia Dirección de Servicios y Atención, así como con Puntos de Atención** para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tanto en las regionales como en los centros zonales de todo el país.

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

La Entidad **dispone de canales de recepción para atender las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**, entre ellos: *Telefónico Verbal, Presencial Verbal, Correo Electrónico, Escrito, Chat, WhatsApp, Teléfono Verde, Facebook, Portal, Click to Call, Video Llamada, Instagram, Twitter y Buzón*; de acuerdo con lo anterior los cuatro canales más utilizados en el primer semestre 2023 fueron: Telefónico Verbal con el 29,83% (136.305), Presencial Verbal el 28,99% (132.448), Correo Electrónico el 21,32% (97.416) y Escrito el



8,30% (37.941); éstos canales recepcionaron el 88,44% (404.110) del total de peticiones (456.940) recibidas.

Respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y **los tiempos de ley establecidos para dar respuesta, se encuentran acordes** con lo determinado en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, la G1.RC *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF* versión 7 del 05/03/2021.

En relación con la oportunidad en el trámite la OCI evidenció que de los **94.868** Derechos de Petición *Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD* recibidos durante el primer semestre 2023 **el 99,97% (94.837) tuvieron respuesta oportuna** de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles) y el porcentaje restante **0,03%** (31 peticiones) a corte 30/06/2023 se encontraba en términos para dar respuesta.

De acuerdo con el análisis realizado a los **82.320 Derechos de Petición - Trámite Atención Extraprocesal - TAE** relacionados con asuntos conciliables se identificó que el total de peticiones (100%) cuentan con oportunidad en la respuesta dentro de términos establecidos por la ley y esta situación se mantiene en relación con el semestre inmediatamente anterior.

En relación con la oportunidad en las respuestas emitidas frente a las peticiones bajo la responsabilidad de la Dirección de Servicios y Atención, comparando el primer semestre 2023 con el segundo semestre 2022, se encontró un aumento porcentual del **3,39%** en la oportunidad de trámite de los Derechos de Petición, pasando del **98,21%** al **99,18%**.

Durante la verificación realizada por la Oficina de Control Interno se detectaron nueve (09) No Conformidades - NC relacionadas con la oportunidad en trámite Derechos de Petición: *Inobservancia de Derechos, Información y Orientación con Trámite; Atención por Ciclos de Vida y Nutrición; Reporte Amenaza o Vulneración; Reclamos; y Quejas;* como también con lo relacionado con el *Plan de Tratamiento de Riesgos*, el Análisis de causas, formulación y gestión de acuerdo con los *Planes de Acción para Acciones Correctivas;* formulación e implementación de corrección en Salidas No Conformes y gestión en las *Oportunidades de Mejora.*

De la revisión de las actividades y controles establecidos por el ICBF para mitigar las causas de los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición, se encontró que la Dirección de Servicios y Atención efectúa monitoreo a la gestión y tratamiento de los riesgos.

Verificada la formulación y ejecución de las Acciones Correctivas registradas en el Aplicativo Suite Visión-SVE, producto de las NC generadas a partir del Informe de Ley de Seguimiento a las PQRS segundo semestre 2022 al proceso *Relación con el Ciudadano*, se encontró que **el**

95.45% (AC) se realizó análisis de causas y formulación de Plan de Acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo.

En relación con la formulación y **gestión de las actividades del Plan de Acción de las 23 AC verificadas, se evidenció cumplimiento del 65.22% (15 AC), mientras que en 8 (34.78%) presentan algún incumplimiento** y corresponden a: AC-00432, AC-00433, AC-00798, AC-2219, AC-02239, AC-02245, AC-02248 y AC-02403.

Finalmente, el **69.5%** (16 AC) presentan estado **“abierta”** (En desarrollo), sin el cumplimiento de todas las actividades, mientras que el **30.5%** (7AC) evidencian estado **“Cerrado”** (Finalizada).

7. RECOMENDACIONES

- Verificar la disposición, pertinencia y oportunidad de los soportes que se adjuntan en el *Aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE*, respecto a los controles para mitigar los riesgos y que se encuentran a cargo de las regionales.
- De manera coordinada establecer por parte de las dependencias misionales *Dirección de Protección* y *Dirección de Servicios y Atención* una tipología o criterio en las peticiones recepcionadas en los diferentes canales de atención del ICBF, que se encuentren asociadas al reporte de niñas, niños o adolescentes víctimas de abuso sexual; en cumplimiento a la exhortación hecha por la Corte Constitucional en la sentencia T – 051 de 2023:

“Tercero. EXHORTAR al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- para que, cuando se trate de Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos de menores víctimas de abuso sexual, actúe con celeridad y diligencia de forma tal que se garantice el restablecimiento de derechos de la manera más célere e integral posible”.

La congruencia entre la tipología de la petición y la descripción de la misma permitirá la aplicación de la ruta de atención de manera oportuna y pertinente.

- Considerar en los ejercicios de seguimiento mensual y trimestral adelantados por la Dirección de Servicios y Atención la selección aleatoria de peticiones con tiempos de ley cumplidos dentro de término para verificar la calidad de la respuesta dada a los peticionarios.
- Desde el Proceso de Relación con el Ciudadano socializar los resultados del presente informe a las Dependencias de la Sede Dirección General y a las

Direcciones Regionales, en aras de fortalecer las acciones de autocontrol y autoevaluación en el trámite oportuno de la PQRS.

Atentamente,


YANIRA VILLAMIL S.
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Nelcy Alieth Rojas Benítez  Profesional Especializado - Trabajadora Social - OCI

Iván Yesid Lerma Arangure  / Contratista – Psicólogo - OCI

María del Pilar Peña Siabato _____ / Profesional Especializado – Psicóloga – OCI

Juliana Lizeth Arévalo Melo  / Contratista – Trabajadora Social - OCI

Revisó: Flor Rocío Patarroyo ____ Angela Patricia Panesso  / Profesional especializado con funciones de Coordinación GPM OCI

8. CRITERIOS UTILIZADOS

Requisitos legales y reglamentarios, especialmente:

- Ley 87 de 1993
- Ley 1474 del 12/07/2011
- Ley 1437 del 2/07/2011. Art. 5º y 7º
- Ley 1755 del 30/06/2015
- Decreto 1083 de 2015
- G1.RC. *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF*. Versión 7 del 05/03/2021.

9. SOPORTES VERIFICADOS

- Página WEB del I.C.B.F.
- Intranet del I.C.B.F.
- Memorando radicado No. 202312520000102443 del 9/08/2023, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI.
- Memorando radicado No: 202320000000105083 del 15/08/2023, remitido por la Dirección de Protección a la OCI.

ANEXOS

- Anexo 1. Seguimiento a acciones correctivas "*Matriz seguimiento acciones correctivas*".

Anexo 1. Seguimiento a acciones correctivas
“Matriz seguimiento acciones correctivas”.



MATRIZ SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

Variable	Número	%
No. de No Conformidades notificadas en el Informe de Auditoria	11	
No. de No Conformidades registradas En ISOLUCION	9	82%
No. Actividades	56	

Variable	Resultado	Número	%
Estado No Conformidad al momento de seguimiento OCI (VARIABLE No. 22)	Abierta	9	82%
	Abierta Sin Gestión	0	0%
	Cerrada	2	18%
	Sin Registro	0	0%
	Vencida	0	0%
Total		11	100%
Integralidad de la No Conformidad registrada (VARIABLE No. 25)	Si	10	91%
	No	1	9%
Total		11	100%
Coherencia Corrección Vs No Conformidad (VARIABLE No.32)	Si	1	9%
	No	0	0%
	Parcialmente	0	0%
	No aplica	10	91%
Total		11	100%
Coherencia Causa raíz vs No Conformidad (VARIABLE No. 34)	Si	9	82%
	No	0	0%
	Parcialmente	2	18%
Total		11	100%
Integralidad de la Acción Correctiva propuesta con la causa de la No Conformidad (VARIABLE No.36)	Si	8	73%
	No	1	9%
	Parcialmente	2	18%

Total		11	100%
Integralidad de la Acción correctiva con el tema de la No Conformidad (VARIABLE No. 38)	Si	9	82%
	No	2	18%
	Parcialmente	0	0%
Total		11	100%
Coherencia Acción Correctiva (Plan de Acción) Vs Causa de la No Conformidad (VARIABLE No. 40)	Si	8	73%
	No	1	9%
	Parcialmente	2	18%
	No Aplica	0	0%
Total		11	100%

Variable	Resultado	Número	%
Eficacia de las actividades del Plan de Acción (VARIABLE No. 45)	Cumplida DT	11	20%
	Cumplida FT	7	13%
	En Avance	26	46%
	Sin Avance	9	16%
	No Cumplida	3	5%
	No Aplica	0	0%
Total		56	100%
Eficacia del Plan de Acción (Variable No. 45.1)	Cumplido	0	0%
	En Avance	9	82%
	Sin Avance	0	0%
	No Cumplido	2	18%
	No Aplica	0	0%
Total		11	100%
La No Conformidad es RECURRENTE (VARIABLE No.51)	Si	1	9%
	No	1	9%
	Parcialmente	0	0%
	No Fue Posible Verificar	0	0%
	No Aplica Plan En Ejecución	9	82%
	No Aplica Cambio Requisito	0	0%
	No Aplica Plan No Eficaz	0	0%
Total		11	100%
Estado de las No Conformidades registradas en ISOLUCIÓN según revisión OCI (VARIABLE No. 52)	Con Plan En Ejecución	9	82%
	Gestionar	0	0%
	Cerrada	1	9%
	Revisar Formulación	0	0%

	Registrar y Tratar Nuevamente	0	0%
	Tratar con la No Conformidad del Informe	1	9%
	No Fue Posible Verificar	0	0%
	Registrar y Gestionar	0	0%
Total		11	100%

PÚBLICO