



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

INFORME DE SEGUIMIENTO
TRÁMITE DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PERÍODO: PRIMER SEMESTRE DE 2020

PÚBLICA

SEPTIEMBRE 2020

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

Tabla de Contenido

1. JUSTIFICACIÓN	5
2. OBJETIVO GENERAL	6
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	8
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.....	8
5.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción	10
5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2020.	12
5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2020.....	39
5.5. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el primer semestre del 2020 para el Proceso de Relación con el Ciudadano.....	54
5.6. Resultado de implementación de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.....	61
5.7. 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 2020).....	63
6. CONCLUSIONES	64
7. RECOMENDACIONES	66

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 3 de 67

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – primer semestre 2020.....	10
Tabla 2. Distribución total de peticiones.....	12
Tabla 3. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención	13
Tabla 4. Comparativo Total Peticiones Recibidas 1er Semestre 2019 y 2020	13
Tabla 5. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Primer semestre 2020 vs Primer y segundo semestres 2019.	14
Tabla 6. Distribución de peticiones con término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" primer semestre 2020.....	15
Tabla 7. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - primer semestre 2020	15
Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre de 2020	16
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo - primer semestre 2020	18
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - primer semestre 2020.....	19
Tabla 11. 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 de 2020.....	22
Tabla 12. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - primer semestre 2020	23
Tabla 13. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta - primer semestre 2020	25
Tabla 14. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional.....	26
Tabla 15. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna...	28
Tabla 16. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite primer semestre 2020	28
Tabla 17. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020	29
Tabla 18. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2020.....	30
Tabla 19. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020	32
Tabla 20. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional - primer semestre 2020	33
Tabla 21. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020	34
Tabla 22. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional - primer semestre de 2020.....	35
Tabla 23. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020	36

Tabla 24. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2020.	37
Tabla 25. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020	38
Tabla 26. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2020.....	39
Tabla 27. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el primer semestre de 2020 – Dirección de Protección	48
Tabla 28. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes primer semestre del 2020 Proceso Relación con el Ciudadano	54
Tabla 29. Consolidado Acciones Correctivas proceso Relación con el Ciudadano – primer semestre de 2020.....	55
Tabla 30. Revisión Acciones Correctivas derivadas de Seguimientos Dirección de Servicios y Atención primer semestre de 2020	56
Tabla 31. Revisión Acciones Correctivas derivadas de auditorías internas de calidad Proceso de Relación con el Ciudadano segundo semestre 2019, según avance en el primer semestre de 2020	57
Tabla 32. Consolidado Salidas No Conformes primer semestre 2020.....	60
Tabla 33. Salidas No Conformes sin acciones de tratamiento.....	60

Tabla de Figuras

Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas:	56
---	----

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 5 de 67

INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO MISIONAL SERVICIOS Y ATENCIÓN
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)
PERÍODO: PRIMER SEMESTRE DE 2020

FECHA DEL INFORME:	30 de septiembre de 2020
LUGAR:	Sede de la Dirección General

PROFESIONALES:

Nombre	Cargo	Dependencia
Iván Yesid Lerma Arangure	Contratista – Psicólogo	Oficina de Control Interno
Nelcy Alieth Rojas Benítez	Profesional Especializado – Trabajadora Social	
María del Pilar Peña Siabato	Profesional Especializado - Psicóloga - Líder	

1. JUSTIFICACIÓN

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

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

De otra parte, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 del 2 de julio de 2011, en sus Art. 5º y 7º preceptúa:

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

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 6 de 67

3. *Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.*
4. *Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.*
5. *Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.*
6. *Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.*
7. *Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. (...).*

Artículo 7°. *Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*
(...)

6. *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.*
7. *Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*
8. *Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...).*

Adicionalmente se tuvo en cuenta lo ordenado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Asimismo, lo determinado en el Decreto 1166 de julio 19 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Además, lo dispuesto en la Resolución 3962 del 6 de mayo de 2016 “Por la cual se deroga la Resolución 6707 de 2013 y se adopta la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar”.

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

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes de oportunidad y la gestión en el trámite en relación con las respuestas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a los Derechos de Petición (*Información y Orientación, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, Reclamos, Quejas, Sugerencias, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de*

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 7 de 67

Restablecimiento de Derechos (SRD) y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)) recibidos durante el primer semestre de 2020.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar:

- 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. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generados en el primer semestre 2020 para el Proceso de Relación con el Ciudadano.
- 2.1.6. Resultado implementación de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- 2.1.7. 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 2020).

3. ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre del 2020, en la Sede de la Dirección General - Dirección de Servicios y Atención y las 33 Regionales del ICBF.

4. METODOLOGÍA

4.1. Revisión Documental

- Radicado Orfeo No: 202012500000119703 del 24 de agosto de 2020, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno en el cual relacionan la información sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF.
- Radicado Orfeo No. 202020000000122493 del 28 de agosto de 2020, remitido por la Dirección de Protección en donde reportan información sobre las PQRS correspondientes al Proceso de Protección recibidas en los diversos Puntos de Atención del ICBF.
- Evidencias digitales reportadas en las rutas:

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 8 de 67

Dirección Servicios y Atención:

[\\icbf.gov.co/fs_AAC\FConsultas_especiales\Control Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS I SE MESTRE 2020](http://icbf.gov.co/fs_AAC\FConsultas_especiales\Control Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS I SE MESTRE 2020)

Dirección de Protección:

https://icbfqobmy.sharepoint.com/:f:/g/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/EraA6DxCdJVEj117IOrABOEBc6P0kZkEtkWLhdV1Ua_V3g?e=qDDudA,

4.2. Procedimiento Analítico

Análisis Base de datos en Excel denominada “Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020” reportada por la Dirección de Servicios y Atención con las siguientes variables:

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

De igual forma, las bases de datos en Excel “AAF_01012020_30062020”, “SRD_OA_01012020_30062020”, “InobservanciaDerechos_01012020_30062020”, y “SRD-AVD_01012020_30062020”, “TAE_01012020_30062020” reportadas por la Dirección de Protección:

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

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/>

<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-boletines-pqrds>.
- Aplicativo ISOLUCIÓN Acciones Correctivas, Salidas No conformes y Acciones para Abordar Riesgos: <http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento>

5. RESULTADOS

5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto No. 0987 del 14 de mayo de 2012 “Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familia” artículo 15, desde la Dirección de Servicios y Atención se brindan los lineamientos técnicos para la atención de entrada a las

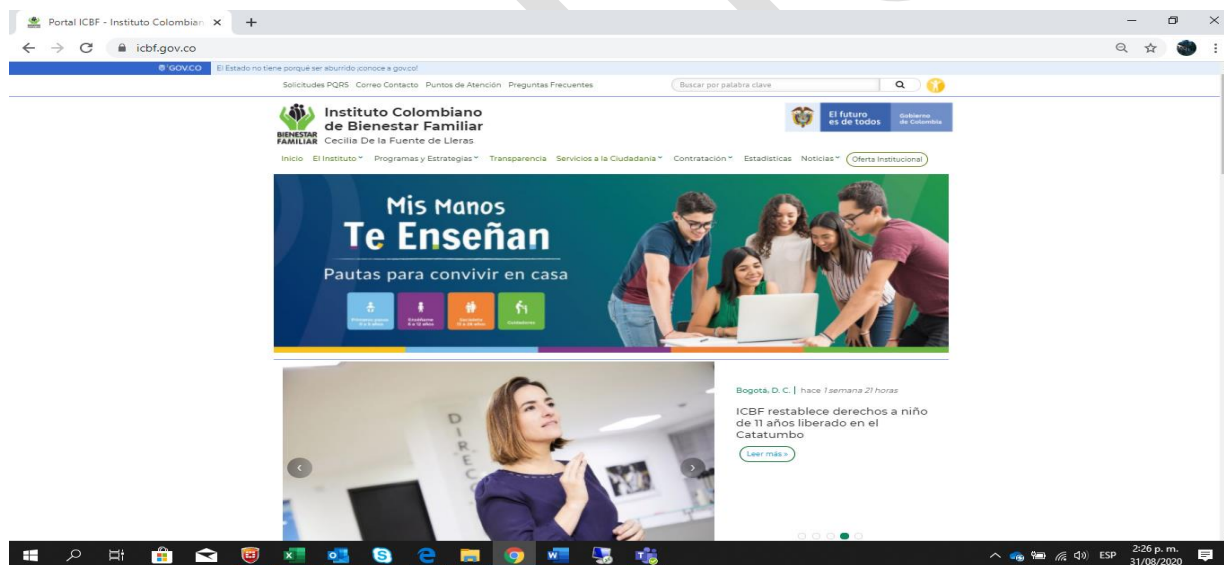
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 9 de 67

solicitudes de servicios y peticiones del ICBF en los tres niveles de atención: *nacional, regional y zonal*, con base en la normatividad vigente.

El proceso de Relación con el Ciudadano hace parte de los procesos misionales, según el mapa de procesos del ICBF: <https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos>

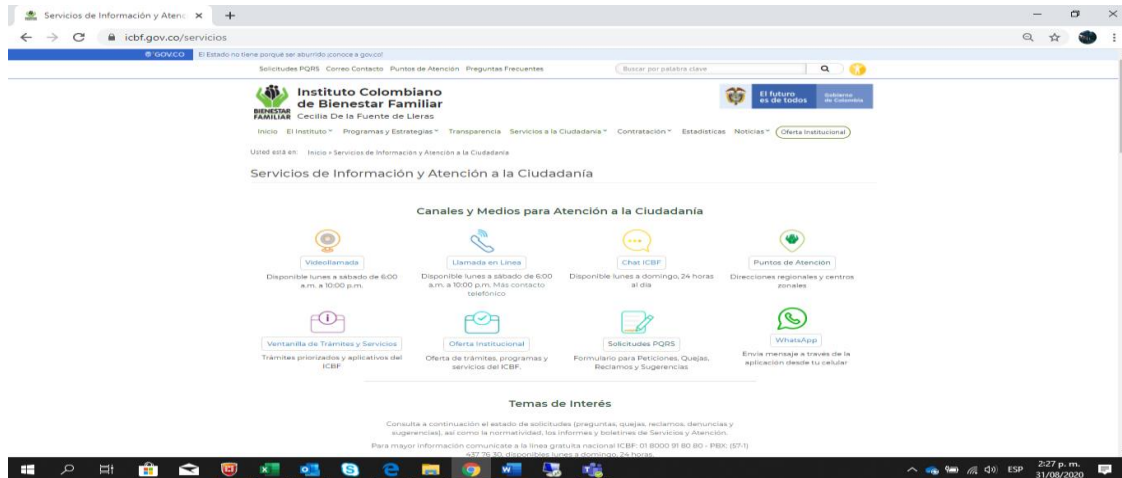
Consultadas la página web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF se evidenció la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 6 de fecha 27/12/2019*, la cual define los parámetros para la adecuada 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, ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión de conformidad con la normatividad vigente.

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, tal como se observa en el pantallazo presentado a continuación:



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

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 6 del 27/12/2019, en la **tabla 1** se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite, según análisis de la OCI.

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – primer semestre 2020

Tipo de Petición	Modalidad	Tiempo de Ley Ley 1755 2015	Tiempo de Ley ampliación de términos Decreto 491 del 28/03/2020
Asesoría en Derecho de Familia	NA	15 días	30 días
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	NA	15	30 días
Atención en Crisis	NA	Inmediato	Inmediato
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	NA	Inmediato	Inmediato
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Consulta	30 días	35 días
	Documentos e Información	10 días	20 días
	Interés General	15 días	30 días
	Interés Particular	15 días	30 días
	Interés Particular/ General	15 días	30 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días	10 días
Derecho de Petición - Información y Orientación	NA	Inmediato	Inmediato
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Consulta	30	35 días
	Documentos e Información	10 días	20 días
	Interés General	15	30 días
	Interés Particular	15	30 días
	Interés Particular/ General	15	30 días
	Peticiones entre	10 días	10 días

Tipo de Petición	Modalidad	Tiempo de Ley Ley 1755 2015	Tiempo de Ley ampliación de términos Decreto 491 del 28/03/2020
	Autoridades		
Derecho de Petición - Quejas	No aplica Modalidad en SIM	15 días	30 días
Derecho de Petición - Reclamos	No aplica Modalidad en SIM	15 días	30 días
Derecho de Petición – Sugerencias	No aplica Modalidad en SIM	15 días	30 días
Inobservancia de derechos	NA	10 días	10 días
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	NA	3 días	3 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NA	10 días	10 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	10 días	10 días
Trámite Búsqueda de Orígenes	NA	15 días	30 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 640 de 20100000. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.	Audiencia de conciliación: dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud acorde a la Ley 640 de 20100000. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

Fuente: Base de datos “Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Realizada la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de Ley registrados se encontró que los reportados para el primer semestre del 2020 están acordes con lo determinado en la G1.RC *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF*, versión 6 del 27/12/2019 la cual asume los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 la cual define:

Peticiones de documentos y de información 10 días; peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo 30 días; peticiones de atención prioritaria trámite inmediato y para las peticiones entre autoridades 10 días.

Así mismo, se evidenció ampliación de términos en cumplimiento del Decreto 491 de 28/03/2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, Artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 12 de 67

Se observó que la Entidad ha establecido diferentes canales para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, reportes de amenaza o vulneración de derechos y sugerencias; en la tabla 2 se detalla la cantidad de peticiones recibidas a través de cada uno de ellos en el periodo verificado.

Tabla 2. Distribución total de peticiones según canal de recepción – primer semestre 2020

Canal de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	168.142	41,55%
Presencial	89.982	22,23%
Escrito	40.590	10,03%
Correo Electrónico	37.885	9,36%
Chat	25.779	6,37%
WhatsApp	16.124	3,98%
Facebook	13.011	3,21%
Click to Call	5.162	1,28%
Portal	4.481	1,11%
Instagram	1.181	0,29%
Video Llamada	936	0,23%
Twitter	866	0,21%
Teléfono Verde	348	0,09%
Buzón	217	0,05%
Total general	404.704	100%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la **tabla 2** se observa que los tres canales más utilizados por los grupos de interés son: *Telefónico Verbal* **42% (168.142)**, *Presencial Verbal* con un **22,23% (89.982)**, *Escrito* **10,03% (40.590)**, peticiones que representan el **73,81% (298.714)** del total de peticiones (**404.704**). Los canales menos utilizados son: *Twitter* con **0,21% (866)**, *Teléfono Verde* **0,09% (348)** y *Buzón* con un **0,05% (217)**.

5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2020.

Revisada la oportunidad de trámite de respuesta del 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 **404.704** peticiones registradas en el *Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta* del Primer semestre 2019, obteniendo los resultados descritos en la tabla 3.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 13 de 67

Tabla 3. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención - primer semestre de 2020

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	167.138	41,30%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	58.497	14,45%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	44.613	11,02%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	42.718	10,56%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	33.056	8,17%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	30.586	7,56%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.304	1,56%
Asesoría en Derecho de Familia	5.170	1,28%
Derecho de Petición – Reclamos	4.608	1,14%
Asistencia y Asesoría a la Familia	4.410	1,09%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	4.244	1,05%
Inobservancia de derechos	1.365	0,34%
Derecho de Petición – Quejas	1.132	0,28%
Atención en Crisis	361	0,09%
Derecho de Petición – Sugerencias	292	0,07%
Trámite Búsqueda de Orígenes	210	0,05%
Total general	404.704	100%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según los datos presentados en la **tabla 3** se puede evidenciar que de un total de **404.704** peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención para el primer semestre 2020 la tipología con mayor distribución porcentual corresponde a *Derecho de Petición - Información y Orientación* con un **41,30% (167.138)**, seguido por *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un **14,45% (58.497)**, *Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite* con un **11,02% (42.718)**, *Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)* con un **10,56% (42.718)**, *Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto* con un **8,17% (33.056)** y *Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos* con un **7,56% (30.586)**.

Tabla 4. Comparativo Total Peticiones Recibidas 1er Semestre 2019 y 2020

Total peticiones 1er semestre 2019	Total peticiones 1er semestre 2020	Diferencia	Variación
487.577	404.704	-82.873	-17%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre de 2019

De acuerdo con los datos de la tabla 4, al realizar un comparativo acerca del total de peticiones recibidas en la entidad por los canales disponibles entre el primer semestre de 2020 (**404.704**) frente al primer semestre de 2019 (**487.577**) se evidenció una disminución porcentual del **-17% (82.873)** en el primer semestre de 2020.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 14 de 67

A continuación se presenta el comparativo por tipo de peticiones con mayor distribución porcentual del primer semestre 2020 respecto al primer semestre 2019.

Tabla 5. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Primer semestre 2020 vs Primer y segundo semestres 2019.

Tipo de Petición	I SEM 2019	II SEM 2019	I SEM 2020	VARIACIÓN	
				I SEM 2019 vs I SEM 2020	II SEM 2019 vs I SEM 2020
Derecho de Petición - Información y Orientación	149.192	135.303	167.138	12,03%	23,53%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	79.014	73.794	58.497	-25,97%	-20,73%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	62.593	56.270	44.613	-28,73%	-20,72%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	91.788	79.695	42.718	-53,46%	-46,40%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto*	43.165	41.171	33.056	-23,42%	-19,71%
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos **	30.274	32.462	30.586	1,03%	-5,78%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De acuerdo con la tabla anterior se evidencia:

- Para el primer semestre de 2020 la petición con mayor número de solicitudes fue **Información y orientación** con **149.192**; este tipo de petición al ser comparado con el mismo periodo de 2019 presenta un aumento del **12,03%** (17.946), al compararlo con el segundo semestre de 2019 se observa un aumento porcentual del **23,53%** (31.835)
- Comparando el total de peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos** del primer semestre de 2019 se evidenció una disminución en el **25,97%** (20.517). Esta cifra en relación con el segundo semestre del 2019 reporta una disminución porcentual del **20,73%** (15.597).
- Con respecto al total de peticiones clasificadas como **Información y Orientación con Trámite** se evidenció una disminución del **28,73%** (17.980.068). En comparación con el segundo semestre de 2019 representa una disminución porcentual del **20,72%** (11.657).
- Comparando el primer semestre de 2020 con el primer semestre 2019 se observa que del total de peticiones categorizadas como **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE**, hubo una disminución del **53,46%** (49.070); contrastando el resultado de este periodo con el segundo semestre del 2019 se encontró una disminución porcentual del **46,40%** (36.977).
- La petición catalogada como **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** se incluyó como tipo de petición a partir de 2019; en relación con el primer semestre 2019

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 15 de 67

se observó una disminución del **23,42%** (10.109); comparada con el segundo semestre de 2019 se observó una disminución porcentual del **19,71%** (8.115).

- Respecto al tipo de petición **Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos** se evidenció un aumento porcentual del **1,03%** (312) comparado con el primer semestre 2019; mientras que frente al segundo semestre del 2019 se encontró una disminución porcentual del **5,78%** (1.876).

Verificada la base de datos denominada **Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020** allegada por la Dirección de Servicios y Atención, se identificó para la variable **“Tiempo de ley para dar respuesta por motivo”** peticiones con descripción **“Información que reporta la Dirección de Protección”** las cuales corresponden al **38%** (170.734) del total de las peticiones.

A continuación se presenta la distribución porcentual de estas peticiones (tabla 6):

Tabla 6. Distribución de peticiones con término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" primer semestre 2020.

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	58.497	52,59%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	42.718	38,40%
Asistencia y Asesoría a la Familia	4.410	3,96%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	4.244	3,82%
Inobservancia de derechos	1.365	1,23%
Total general	111.234	100,00%

Fuente: Base de datos “Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **Tabla 6** se observa que la petición **“Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)”** en el primer semestre de 2020 representa el mayor porcentaje con un **52,59%** (58.497); seguido de la petición **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE** con un **38,40%** (42.718).

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, dependencia que incluyó a su vez la petición **“Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos”**.

A continuación se presenta la distribución de estas peticiones (tabla 7).

Tabla 7. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - primer semestre 2020

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	58.497	52,59%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	42.718	38,40%
Asistencia y Asesoría a la Familia	4.410	3,96%

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	4.244	3,82%
Inobservancia de derechos	1.365	1,23%
Total general	111.234	100,00%

Fuente: Base de datos "CONSOLIDADO_01012020_30062020" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

De la información allegada se verificó la oportunidad en el trámite con fundamento en el reporte generado del *Sistema de Información Misional –SIM- Beneficiarios – Tiempo de Respuesta* de las peticiones, remitidas por la Dirección de Protección mediante memorando radicado No. 202020000000122493 del 28 de agosto de 2020. El resultado de la revisión se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre de 2020

Sede Dirección General / Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	78	0,13%	71	91,03%	7	8,97%	0	0,00%
Antioquia	5.994	10,25%	3.817	63,68%	1.921	32,05%	256	4,27%
Arauca	387	0,66%	334	86,30%	35	9,04%	18	4,65%
Atlántico	2.635	4,50%	2.255	85,58%	274	10,40%	106	4,02%
Bogotá	14.076	24,06%	8.499	60,38%	5.034	35,76%	543	3,86%
Bolívar	1.544	2,64%	1.398	90,54%	91	5,89%	55	3,56%
Boyacá	1.320	2,26%	1.247	94,47%	25	1,89%	48	3,64%
Caldas	1.644	2,81%	1.399	85,10%	188	11,44%	57	3,47%
Caquetá	448	0,77%	434	96,88%	2	0,45%	12	2,68%
Casanare	650	1,11%	552	84,92%	78	12,00%	20	3,08%
Cauca	1.200	2,05%	1.151	95,92%	16	1,33%	33	2,75%
Cesar	1.225	2,09%	1.175	95,92%	24	1,96%	26	2,12%
Choco	246	0,42%	239	97,15%	4	1,63%	3	1,22%
Cordoba	1.350	2,31%	1.176	87,11%	151	11,19%	23	1,70%
Cundinamarca	3.331	5,69%	2.498	74,99%	709	21,28%	124	3,72%
Guainía	44	0,08%	37	84,09%	7	15,91%	0	0,00%
Guaviare	140	0,24%	123	87,86%	16	11,43%	1	0,71%
Huila	1.689	2,89%	1.591	94,20%	64	3,79%	34	2,01%
La guajira	846	1,45%	783	92,55%	30	3,55%	33	3,90%
Magdalena	1.350	2,31%	1.277	94,59%	28	2,07%	45	3,33%
Meta	1.619	2,77%	1.380	85,24%	177	10,93%	62	3,83%

Sede Dirección General / Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nariño	1.642	2,81%	1.566	95,37%	36	2,19%	40	2,44%
Norte de Santander	1.533	2,62%	1.468	95,76%	28	1,83%	37	2,41%
Putumayo	372	0,64%	370	99,46%	1	0,27%	1	0,27%
Quindío	839	1,43%	773	92,13%	32	3,81%	34	4,05%
Risaralda	1.483	2,54%	1.354	91,30%	58	3,91%	71	4,79%
San Andrés	126	0,22%	123	97,62%	2	1,59%	1	0,79%
Santander	2.399	4,10%	2.226	92,79%	127	5,29%	46	1,92%
Sede nacional	12	0,02%	0	0,00%	1	8,33%	11	91,67%
Sucre	649	1,11%	609	93,84%	17	2,62%	23	3,54%
Tolima	2.194	3,75%	2.066	94,17%	67	3,05%	62	2,83%
Valle del cauca	5.273	9,01%	3.517	66,70%	1.554	29,47%	202	3,83%
Vaupés	22	0,04%	19	86,36%	1	4,55%	2	9,09%
Vichada	136	0,23%	112	82,35%	23	16,91%	1	0,74%
Total general	58.497	100,00%	45.639	78,02%	10.828	18,51%	2.029	3,47%

Fuente: Base de datos "SRD-AVD_01012020_30062020" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la **tabla 8** se observa que de los **58.497 Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** recibidos durante el primer semestre de 2020 el **78,02% (45.639)** tuvieron respuesta oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles).

Con respecto al periodo anteriormente analizado (II semestre de 2019) se observa una disminución de **29.820 peticiones** recibidas durante el primer semestre de 2020. De igual manera, se evidencia un aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **4,46%** considerando que pasó del **73,56%** al **78,02%**.

De otra parte, se observa que de las **3.780** peticiones que registraban en la variable "DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA POR MOTIVO" sin respuesta, **2.029** peticiones al 30/06/2020 se encontraban en términos para el trámite; las demás estaban fuera del tiempo legalmente definido para su trámite.

Realizado el comparativo de la información por parte de la Oficina de Control Interno con relación al semestre anterior, se identifica que las Regionales: *Amazonas, Antioquia, Caldas, Guaviare, Quindío, San Andrés, Santander y Vichada* presentaron una mejora igual o mayor del 10% en los tiempos de respuesta oportuna pasando del 78,65%, 51,82%, 71,45%, 76,17%, 78,54%, 85,20%,

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 18 de 67

84,12%, 69,61% al 91,03%, 63,68%, 85,10%, 87,86%, 92,13%, 97,62%, 92,79%, 82,35% respectivamente.

No conformidad No.1. Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derechos

Analizada la Base de datos denominada “CONSOLIDADO_01012020_30062020” suministrada por la Dirección de Protección ICBF por OneDrive en la ruta: https://icbfgov-my.sharepoint.com/:f/g/person/leidy_villate_icbf_gov_co/EraA6DxCdJVEi1I7IOrABOEBc6P0kZkEtkWlhV1Ua_V3g?e=gDDudA, se concluye que para el primer semestre de 2020 el **18,51%** de **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD (10.828)** se tramitaron fuera del término establecido (resaltado en amarillo Tabla 8). El 100% (33) de las Regionales presentan casos en los que no se dio gestión oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles).

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 52º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 1º de la Ley 1878 del 2018; G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 6 del 29/03/2019 numeral 4.9.8 TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS. Versión 6 de fecha 27/12/2019.

Continuando con el análisis, en relación con los **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** se encontró el registro de **42.718** peticiones, analizando **29.806** que cuentan con un término de tres meses para su trámite según lo consagrado en la Ley 640 de 2001 y que corresponden a la categoría “Conciliables”:

Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo - primer semestre 2020

Motivo de la Petición	Total General	%
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	11.682	39,19%
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	5.985	20,08%
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	4.106	13,78%
Conciliable - Revisión de cuota de alimentos	3.520	11,81%
Conciliable - Revisión de custodia y cuidado personal	2.520	8,45%
Conciliable - Revisión de visitas	949	3,18%
Conciliable - Fijación de visitas	644	2,16%
Conciliable - Ofrecimiento de alimentos	325	1,09%
Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	26	0,09%
Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	24	0,08%

Motivo de la Petición	Total General	%
Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes	15	0,05%
Conciliable - Fijación provisional de residencia separada	5	0,02%
Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	5	0,02%
Total general	29.806	100,00%

Fuente: Base de datos "TAE_01012020_30062020" suministrada por Dirección de Protección.

En la tabla 9 se observa que los motivos **Conciliables** registrados con mayor porcentaje fueron: *Alimentos, Visitas y Custodia* con un **39,19%** (11.682), *Fijación de Cuota de Alimentos* con el **20,08%** (5.985), *Fijación de Custodia y Cuidado Personal* con un **13,78%** (4.106) y *Revisión de Cuota de Alimentos* con un **11,81%** (3.520). El **15,14%** restante corresponde a las peticiones conciliables relacionadas con asuntos *Conciliable: Revisión de custodia y cuidado personal, 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, Separación de cuerpos y de bienes, Fijación provisional de residencia separada, Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes.*

A partir de lo anterior, la 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**.

Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - primer semestre 2020

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	55	0,18%	55	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	1.612	5,41%	1610	99,88%	2	0,12%	0	0,00%
Arauca	246	0,83%	246	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	1.522	5,11%	1522	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	5.249	17,61%	5180	98,69%	69	1,31%	1	0,02%
Bolívar	961	3,22%	961	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Boyacá	617	2,07%	617	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	540	1,81%	540	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caquetá	260	0,87%	260	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	399	1,34%	398	99,75%	1	0,25%	3	0,75%
Cauca	680	2,28%	680	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cesar	1.248	4,19%	1248	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Choco	121	0,41%	121	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	1.133	3,80%	1133	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	1.545	5,18%	1540	99,68%	5	0,32%	0	0,00%
Guainía	24	0,08%	24	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	203	0,68%	203	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	1.809	6,07%	1808	99,94%	1	0,06%	0	0,00%
La guajira	621	2,08%	621	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	865	2,90%	865	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	1.509	5,06%	1499	99,34%	10	0,66%	0	0,00%
Nariño	628	2,11%	628	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	1.309	4,39%	1309	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	215	0,72%	215	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	263	0,88%	263	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	461	1,55%	461	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	91	0,31%	91	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	1.273	4,27%	1273	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sede nacional	1	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	489	1,64%	489	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	1.584	5,31%	1584	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	2.184	7,33%	2183	99,95%	1	0,05%	1	0,05%
Vaupés	26	0,09%	26	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	63	0,21%	63	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	29806	100,00%	29717	99,70%	89	0,30%	5	0,02%

Fuente: Base de datos "TAE_01012020_30062020" suministrada por Dirección de Protección.

Revisada la información presentada en la tabla anterior, se concluye que de los **29.806 Derechos de Petición - Tramite Atención Extraprocesal - TAE** relacionados con asuntos conciliables, se dio respuesta oportuna al **99,70%** (29.717); los demás estaban fuera del tiempo legalmente definido para su trámite.

Es decir, el **0,30%** (89) se tramitaron fuera del término legalmente definido (dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud acorde a la Ley 640 de 2001; las demás no tienen

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 21 de 67

tiempo definido para ser atendidas). Respecto al semestre anterior, la inoportunidad en la respuesta fue del **0,06%** observándose para este semestre un aumento porcentual del **0,24%**.

No Conformidad No. 2. Oportunidad Respuesta DP - Atención Extraprocesal

Al verificar la oportunidad en el trámite de Derechos de Petición Tramite Atención Extraprocesal - TAE en la base de datos denominada "TAE_01012020_30062020" suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta del OneDrive institucional: https://icbf.gov-my.sharepoint.com/:f/g/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/EraA6DxCdJVEi1I7IOrABOEBc6P0kZkEtKWLhdV1Ua_V3g?e=gDDudA correspondiente al primer semestre 2020, se evidenció que el **0,30%** (89) registraron respuesta fuera de los términos legalmente definidos (3 meses). Las Regionales que aportan al resultado de inoportunidad son: Antioquia con un **0,12%** (2), Bogotá con un **1,31%** (69), Casanare con un **0,25%** (1), Cundinamarca con un **0,32%** (5), Huila con un **0,06%** (1), Meta con un **0,66%** (10) y Valle del cauca con un **0,05%** (1). (Ver tabla 10).

Criterio: Ley 640 de 2001, artículo 20 y G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF. Versión 6 del 27/12/2019, numeral 4.9.7. **TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ATENCIÓN.**

De otra parte, analizando los Derechos de Petición **Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF** para el periodo evaluado (01 de enero al 30 de junio 2020), la Dirección de Protección según memorando con radicado Nro.: 202020000000122493 del 28 de agosto del 2020 informó sobre estas peticiones:

- *“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”*
- *Dentro de las acciones adelantadas para seguimiento a la atención de este tipo de peticiones se encuentran las siguientes: Se han realizado mesas de trabajo con la Dirección de Información y Tecnología, en la etapa de análisis para la implementación de un reporte que sirva como instrumento de medición y monitoreo en el Sistema de Información Misional -SIM que permita realizar un adecuado seguimiento a la aplicación de la línea técnica respecto a la oportunidad en la atención, pues se encuentra como requerimiento priorizado para 2020.*
- *Teniendo en cuenta la necesidad de seguimiento se solicitó consulta periódica ante la Dirección de Información y Tecnología para que, de manera mensual, se entregara a la Dirección de Protección una base de datos que permitiera identificar las peticiones registradas en SIM por tipo de petición de Asistencia y Asesoría a la Familia, la cual fue recibida desde marzo de 2020.*
- *Sin embargo, ante la emergencia generada por el COVID-19 en el ICBF se prohirieron algunas medidas que ajustaron la prestación del servicio (mediante Resoluciones 2953, 3101 y 3507 de 2020) donde se priorizaron y definieron aspectos importantes para la atención de situaciones de amenaza y/o vulneración y demás actos urgentes que se reportaran por los diferentes canales de atención, así como el trámite de los procesos de restablecimiento de derechos. En ese orden de ideas, no fue pertinente solicitar acciones de seguimiento y prestación del servicio con*

oportunidad, en el envío de los reportes de Asistencia y Asesoría a la Familia a las Regionales, en la totalidad de peticiones recibidas”.

A partir de lo anterior, 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 11. 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 de 2020

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones			
			SI	%	NO	%
Amazonas	20	0,45%	20	100,00%	0	0,00%
Antioquia	150	3,40%	114	76,00%	36	24,00%
Arauca	28	0,63%	28	100,00%	0	0,00%
Atlántico	294	6,67%	291	98,98%	3	1,02%
Bogotá	631	14,31%	630	99,84%	1	0,16%
Bolívar	134	3,04%	133	99,25%	1	0,75%
Boyacá	84	1,90%	75	89,29%	9	10,71%
Caldas	82	1,86%	82	100,00%	0	0,00%
Caquetá	33	0,75%	33	100,00%	0	0,00%
Casanare	48	1,09%	48	100,00%	0	0,00%
Cauca	350	7,94%	341	97,43%	9	2,57%
Cesar	421	9,55%	419	99,52%	2	0,48%
Chocó	120	2,72%	114	95,00%	6	5,00%
Cordoba	158	3,58%	158	100,00%	0	0,00%
Cundinamarca	134	3,04%	133	99,25%	1	0,75%
Guainía	45	1,02%	38	84,44%	7	15,56%
Guaviare	8	0,18%	8	100,00%	0	0,00%
Huila	69	1,56%	68	98,55%	1	1,45%
La Guajira	110	2,49%	110	100,00%	0	0,00%
Magdalena	120	2,72%	119	99,17%	1	0,83%
Meta	55	1,25%	55	100,00%	0	0,00%
Nariño	69	1,56%	69	100,00%	0	0,00%
Norte de Santander	87	1,97%	79	90,80%	8	9,20%
Putumayo	91	2,06%	91	100,00%	0	0,00%
Quindío	32	0,73%	32	100,00%	0	0,00%
Risaralda	99	2,24%	99	100,00%	0	0,00%
San Andrés	29	0,66%	29	100,00%	0	0,00%
Santander	339	7,69%	337	99,41%	2	0,59%
Sucre	61	1,38%	61	100,00%	0	0,00%
Tolima	333	7,55%	333	100,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	153	3,47%	152	99,35%	1	0,65%

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones			
			SI	%	NO	%
Vichada	23	0,52%	23	100,00%	0	0,00%
Total general	4.410	100,00%	4.322	98,00%	88	2,00%

Fuente: Base de datos "TAE_01012020_30062020" suministrada por Dirección de Protección.

Según la información de la tabla anterior, se concluye que del **100%** (4.410 peticiones) el **98,00%** (4.322) fueron tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **2%** (88) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM intervención alguna.

Respecto al semestre anterior, se observó una disminución porcentual del **56,41%** del total de peticiones recibidas por este motivo de atención.

De igual forma, la Dirección de Protección allegó la relación de las peticiones **Inobservancia de Derechos**, para el periodo evaluado (01 de enero al 30 de junio 2020) mediante memorando con radicado Nro.: 202020000000122493 del 28 de agosto del 2020, indicando que actualmente no se tienen creados controles para la medición de oportunidad en la atención dado que la Ley 1878 de 2018 sólo establece que:

"(...) 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", dando término solo para que se cumpla lo requerido por parte de las entidades del SNBF. Sin embargo, teniendo en cuenta la necesidad de brindar oportunidad en los trámites de este tipo, en la versión 6 de la GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF, queda definido, en los términos para este tipo de petición, de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015, lo siguiente: "Respuesta al ciudadano: dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud en el ICBF."

A continuación, se muestra el resultado de la verificación por parte de la OCI de la **oportunidad en el trámite de las peticiones Inobservancia de Derechos**.

Tabla 12. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - primer semestre 2020

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	6	0,44%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	27	1,98%	19	70,37%	8	29,63%	0	0,00%
Arauca	5	0,37%	4	80,00%	0	0,00%	1	20,00%
Atlántico	33	2,42%	31	93,94%	2	6,06%	0	0,00%
Bogotá	209	15,31%	142	67,94%	61	29,19%	6	2,87%
Bolívar	61	4,47%	53	86,89%	8	13,11%	0	0,00%
Boyacá	35	2,56%	30	85,71%	2	5,71%	3	8,57%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Caldas	28	2,05%	13	46,43%	14	50,00%	1	3,57%
Caquetá	8	0,59%	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%
Casanare	10	0,73%	7	70,00%	3	30,00%	0	0,00%
Cauca	53	3,88%	48	90,57%	4	7,55%	1	1,89%
Cesar	30	2,20%	27	90,00%	3	10,00%	0	0,00%
Choco	14	1,03%	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	49	3,59%	41	83,67%	8	16,33%	0	0,00%
Cundinamarca	79	5,79%	64	81,01%	15	18,99%	0	0,00%
Guainía	1	0,07%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	3	0,22%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	60	4,40%	51	85,00%	7	11,67%	2	3,33%
La guajira	157	11,50%	94	59,87%	63	40,13%	0	0,00%
Magdalena	82	6,01%	59	71,95%	23	28,05%	0	0,00%
Meta	35	2,56%	25	71,43%	10	28,57%	0	0,00%
Nariño	22	1,61%	20	90,91%	2	9,09%	0	0,00%
Norte de Santander	30	2,20%	27	90,00%	2	6,67%	1	3,33%
Putumayo	7	0,51%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	17	1,25%	15	88,24%	2	11,76%	0	0,00%
Risaralda	26	1,90%	24	92,31%	2	7,69%	0	0,00%
San Andrés	3	0,22%	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%
Santander	39	2,86%	37	94,87%	2	5,13%	0	0,00%
Sucre	18	1,32%	12	66,67%	3	16,67%	3	16,67%
Tolima	128	9,38%	108	84,38%	19	14,84%	1	0,78%
Valle del Cauca	65	4,76%	43	66,15%	21	32,31%	1	1,54%
Vichada	25	1,83%	23	92,00%	2	8,00%	0	0,00%
Total general	1.365	100,00%	1.055	77,29%	290	21,25%	20	1,47%

Fuente: Base de datos "InobservanciaDerechos_01012020_30062020" suministrada por Dirección de Protección

En la tabla anterior se puede observar que de las **1.365** peticiones **Inobservancia de Derechos** registradas en el SIM el **77,29%** (1.055) se respondieron en el tiempo establecido¹, destacándose las Regionales (resaltadas en azul): Amazonas, Chocó, Guanía, Guaviare, Putumayo con un **100%**.

Con relación al semestre anterior, se observó una disminución del **0,75%** en la oportunidad del trámite de estas peticiones, paso del 20,50% al 21,25%.

¹ G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 6 del 27/12/2019.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 25 de 67

No Conformidad No. 3. Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos

Realizada la verificación por parte del equipo evaluador de la Oficina de Control Interno sobre la información contenida en la base de datos denominada “InobservanciaDerechos_01012020_30062020” suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la del OneDrive institucional: https://icbfgob-my.sharepoint.com/:f/g/person/leidy_villate_icbf_gov_co/EraA6DxCdJVEj1I7IOrABOEBc6P0kZkEtkWlhV1Ua_V3q?e=gDDudA, se observó inoportunidad en el trámite de las peticiones - inobservancia de Derechos en un 21,25% (290); de las 33 Regionales el 79% (26) presentaron inoportunidad en las respuestas de los Derechos de petición Inobservancia de Derechos según los términos legalmente definidos (10 días). (ver tabla 12).

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 versión 6 del 27/12/2019. Numeral 4.9.10 TIPO DE PETICIÓN INOBSERVANCIA DE DERECHOS.

Por otro lado, se presenta el análisis de la oportunidad en el trámite de las peticiones reportadas por la **Dirección de Servicios y Atención** en la siguiente tabla.

Tabla 13. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta - primer semestre 2020

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	167.138	65,63%	167.138	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	44.613	17,52%	43.946	98,50%	641	1,44%	26	0,06%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	30.586	12,01%	24.382	79,72%	6.056	19,80%	148	0,48%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.304	2,48%	6.185	98,11%	110	1,74%	9	0,14%
Derecho de Petición – Reclamos	4.608	1,81%	4.512	97,92%	93	2,02%	3	0,07%
Derecho de Petición – Quejas	1.132	0,44%	1.109	97,97%	22	1,94%	1	0,09%
Derecho de Petición – Sugerencias	292	0,11%	275	94,18%	17	5,82%	0	0,00%
Total general	254.673	100,00%	247.548	97,20%	6.939	2,72%	186	0,07%

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 26 de 67

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la tabla 13 se puede concluir que el **97,20%** (247.548) de peticiones fueron atendidas oportunamente acorde a los tiempos legalmente establecidos; además, el **0,07%** (186) al 30 de junio de 2020 fueron reportadas sin respuesta; al verificar en el Sistema de Información Misional – SIM se encontraban en términos legalmente definidos para dar respuesta.

Con respecto al segundo semestre del 2019 se observó una disminución en la oportunidad de respuesta de **2,30%** del 99,5% se pasó al **97,20%**.

No Conformidad No. 4. Oportunidad Respuesta Derechos de Petición

Revisada la Base de Datos denominada "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta File Server_ [\\icbf.gov.co/fs_AACIF/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020](file://icbf.gov.co/fs_AACIF/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020) se observó que del total de peticiones recibidas (excluyendo las reportadas por la Dirección de Protección) el **2,72%** (6.939) no fueron atendidas en los términos establecidos por la Ley (ver tabla No. 13).

Criterio: Ley 1755 de 2015, artículo 14; Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020; artículo 5 y la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 6 de fecha 27/12/2019 numeral 4 4.1.2.1 Términos de las peticiones.

Dando continuidad al análisis, se presenta a continuación el comportamiento detallado por Regional.

Tabla 14. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2020

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	262	0,10%	253	96,56%	9	3,44%	0	0,00%
Antioquia	7482	2,94%	5.921	79,14%	1.538	20,56%	23	0,31%
Arauca	831	0,33%	822	98,92%	9	1,08%	0	0,00%
Atlántico	4162	1,63%	4.088	98,22%	73	1,75%	1	0,02%
Bogotá	22264	8,74%	18.467	82,95%	3.692	16,58%	105	0,47%
Bolívar	3017	1,18%	2.885	95,62%	129	4,28%	3	0,10%
Boyacá	3030	1,19%	3.017	99,57%	13	0,43%	0	0,00%
Caldas	3295	1,29%	3.271	99,27%	24	0,73%	0	0,00%
Caquetá	1372	0,54%	1.371	99,93%	1	0,07%	0	0,00%
Casanare	853	0,33%	764	89,57%	86	10,08%	3	0,35%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cauca	1523	0,60%	1.509	99,08%	14	0,92%	0	0,00%
Cesar	2155	0,85%	2.148	99,68%	7	0,32%	0	0,00%
Chocó	606	0,24%	605	99,83%	1	0,17%	0	0,00%
Cordoba	2790	1,10%	2.763	99,03%	27	0,97%	0	0,00%
Cundinamarca	7699	3,02%	7.585	98,52%	104	1,35%	10	0,13%
Guainía	131	0,05%	118	90,08%	13	9,92%	0	0,00%
Guaviare	207	0,08%	200	96,62%	7	3,38%	0	0,00%
Huila	6024	2,37%	5.958	98,90%	66	1,10%	0	0,00%
Nariño	3097	1,22%	3.091	99,81%	6	0,19%	0	0,00%
La guajira	862	0,34%	833	96,64%	29	3,36%	0	0,00%
Magdalena	1624	0,64%	1.604	98,77%	20	1,23%	0	0,00%
Meta	2266	0,89%	2.205	97,31%	61	2,69%	0	0,00%
Norte de Santander	5377	2,11%	5.363	99,74%	14	0,26%	0	0,00%
Putumayo	558	0,22%	557	99,82%	1	0,18%	0	0,00%
Quindío	1698	0,67%	1.689	99,47%	8	0,47%	1	0,06%
Risaralda	5545	2,18%	5.521	99,57%	24	0,43%	0	0,00%
San Andrés	247	0,10%	242	97,98%	5	2,02%	0	0,00%
Santander	4360	1,71%	4.339	99,52%	21	0,48%	0	0,00%
Sede Nacional	145296	57,05%	145.184	99,92%	96	0,07%	16	0,01%
Sucre	1400	0,55%	1.386	99,00%	14	1,00%	0	0,00%
Tolima	4878	1,92%	4.849	99,41%	29	0,59%	0	0,00%
Valle del Cauca	9277	3,64%	8.480	91,41%	773	8,33%	24	0,26%
Vaupés	90	0,04%	82	91,11%	8	8,89%	0	0,00%
Vichada	391	0,15%	374	95,65%	17	4,35%	0	0,00%
Total General	254.669	100,00%	247.544	97,20%	6.939	2,72%	186	0,07%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior se puede observar que el **97,20%** (247.548) peticiónes fueron tramitadas acorde a los tiempos establecidos.

Tabla 15. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020

Sede Nal/ Regional	2do semestre 2019				Sede Nal/ Regional	1er Semestre 2020				Variación %
	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna			Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	202.224	100%	201.166	99,50%		254.669	100%	247.544	97,20%	-2,30%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre de 2019

Comparando el primer semestre de 2020 con el segundo semestre de 2019, se encontró una disminución porcentual del **2,30%** en la oportunidad de trámite de los Derechos de Petición, pasando del **99,5%** al **97,20%**.

Analizado el reporte del Sistema de Información Misional -SIM 186 peticiones se observan sin registro de respuesta; sin embargo, se encuentran al 30/06/2020 dentro de los términos legalmente definidos para dar respuesta.

Al verificar la oportunidad de respuesta a los **Derechos de Petición - Información y Orientación** con Trámite primer semestre 2020, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 16. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite primer semestre 2020

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	174	0,39%	167	95,98%	7	4,02%	0	0,00%
Antioquia	1.718	3,85%	1.604	93,36%	113	6,58%	1	0,06%
Arauca	238	0,53%	235	98,74%	3	1,26%	0	0,00%
Atlántico	1.091	2,45%	1.065	97,62%	26	2,38%	0	0,00%
Bogotá	8.997	20,17%	8.909	99,02%	88	0,98%	0	0,00%
Bolívar	716	1,60%	691	96,51%	23	3,21%	2	0,28%
Boyacá	1.575	3,53%	1.567	99,49%	8	0,51%	0	0,00%
Caldas	1.170	2,62%	1.160	99,15%	10	0,85%	0	0,00%
Caquetá	537	1,20%	537	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	359	0,80%	316	88,02%	40	11,14%	3	0,84%
Cauca	603	1,35%	603	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	275	0,62%	272	98,91%	3	1,09%	0	0,00%
Choco	346	0,78%	345	99,71%	1	0,29%	0	0,00%
Cordoba	596	1,34%	590	98,99%	6	1,01%	0	0,00%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cundinamarca	2.391	5,36%	2.364	98,87%	22	0,92%	5	0,21%
Guainía	103	0,23%	93	90,29%	10	9,71%	0	0,00%
Guaviare	125	0,28%	119	95,20%	6	4,80%	0	0,00%
Huila	1.785	4,00%	1.784	99,94%	1	0,06%	0	0,00%
La guajira	182	0,41%	175	96,15%	7	3,85%	0	0,00%
Magdalena	524	1,17%	518	98,85%	6	1,15%	0	0,00%
Meta	1.045	2,34%	1.041	99,62%	4	0,38%	0	0,00%
Nariño	1.196	2,68%	1.195	99,92%	1	0,08%	0	0,00%
Norte de Santander	1.763	3,95%	1.757	99,66%	6	0,34%	0	0,00%
Putumayo	291	0,65%	291	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	502	1,13%	499	99,40%	3	0,60%	0	0,00%
Risaralda	1.759	3,94%	1.743	99,09%	16	0,91%	0	0,00%
San Andrés	145	0,33%	142	97,93%	3	2,07%	0	0,00%
Santander	1.211	2,71%	1.207	99,67%	4	0,33%	0	0,00%
Sede nacional	7.255	16,26%	7.158	98,66%	87	1,20%	10	0,14%
Sucre	329	0,74%	320	97,26%	9	2,74%	0	0,00%
Tolima	2.453	5,50%	2.442	99,55%	11	0,45%	0	0,00%
Valle del cauca	2.931	6,57%	2.828	96,49%	98	3,34%	5	0,17%
Vaupés	40	0,09%	35	87,50%	5	12,50%	0	0,00%
Vichada	188	0,42%	174	92,55%	14	7,45%	0	0,00%
Total general	44.613	100,00%	43.946	98,50%	641	1,44%	26	0,06%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La **Tabla 16** muestra que de los **44.613** *Derechos de Petición* de *Petición - Información y Orientación con Trámite* recibidos en el Primer semestre del 2020, se dio trámite oportuno al **98,50%** (43.946). En color azul las regionales que registraron respuesta oportuna al **100%**.

Tabla 17. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020

Sede Na/ Regional	2do semestre 2019				1er Semestre 2020				Variación %
	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
			Cantidad	%			Cantidad	%	
	56.270	28%	55.406	98,46%	44.613	18%	43.946	98,50%	0,04%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre de 2019

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 30 de 67

Comparado el primer semestre de 2020 respecto al segundo semestre de 2019, se presentó un aumento en la oportunidad del trámite a los *Derechos de Petición* de Petición - Información y Orientación con Trámite en un **0,04%**, pasando del **98,46%** al **98,50%**.

No Conformidad No. 5. Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite

Analizada la Base de datos denominada "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF en la ruta del File Server \\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\ Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020, se observó que el **1,44%** (641) de peticiones se registró con trámite fuera de término de Ley (Ley 1755 de 2015: Consulta 30 días, Documentos e Información 10 días, Interés General 15 días, Interés Particular 15 días, Interés Particular/ General 15 días, Peticiones entre Autoridades 10 días; Decreto 491 de 2020: Consulta 35 días, Documentos e Información 20 días, Interés General 30 días, Interés Particular 30 días, Interés Particular/ General 30 días, Peticiones entre Autoridades 10 días). Las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Amazonas 4,19% (7), Antioquia 7,04% (113), Arauca 1,28% (3), Atlántico 2,44% (26), Bogotá 0,99% (88), Bolívar 3,33% (23), Boyacá 0,51% (8), Caldas 0,86% (10), Cesar 1,10% (3), Córdoba 1,02% (6), Cundinamarca 0,93% (22), Guainía 10,75% (10), Guaviare 5,04% (6), Huila 0,06% (1), Nariño 0,08% (1), La Guajira 4,00% (7), Magdalena 1,16% (6), Meta 0,38% (4), Norte de Santander 0,34% (6), Quindío 0,60% (3), Risaralda 0,92% (16), Santander 0,33% (4), Sede Nacional 1,22% (87), Sucre 2,81% (9), Tolima 0,45% (11), Valle del Cauca 3,47% (98), Vaupés 14,29% (5), Vichada 8,05% (14) (ver Tabla 16).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5º y la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 6 de fecha 27/12/2019 numeral 4.9.2 DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE.

A continuación se presentan los resultados de la verificación de oportunidad en el tiempo de respuesta a los *Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* recibidos a nivel Nacional:

Tabla 18. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2020.

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	4	0,06%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	472	7,49%	438	92,80%	32	6,78%	2	0,42%
Arauca	112	1,78%	112	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	130	2,06%	130	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	745	11,82%	726	97,45%	19	2,55%	0	0,00%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bolívar	243	3,85%	239	98,35%	4	1,65%	0	0,00%
Boyacá	163	2,59%	163	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	86	1,36%	84	97,67%	2	2,33%	0	0,00%
Caquetá	15	0,24%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	25	0,40%	23	92,00%	2	8,00%	0	0,00%
Cauca	146	2,32%	144	98,63%	2	1,37%	0	0,00%
Cesar	148	2,35%	147	99,32%	1	0,68%	0	0,00%
Choco	42	0,67%	42	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	262	4,16%	261	99,62%	1	0,38%	0	0,00%
Cundinamarca	208	3,30%	200	96,15%	6	2,88%	2	0,96%
Guainía	2	0,03%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	7	0,11%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	347	5,50%	347	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	228	3,62%	227	99,56%	1	0,44%	0	0,00%
La guajira	147	2,33%	138	93,88%	9	6,12%	0	0,00%
Magdalena	85	1,35%	80	94,12%	5	5,88%	0	0,00%
Meta	159	2,52%	159	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	134	2,13%	133	99,25%	1	0,75%	0	0,00%
Putumayo	32	0,51%	32	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	120	1,90%	119	99,17%	1	0,83%	0	0,00%
Risaralda	810	12,85%	808	99,75%	2	0,25%	0	0,00%
San Andrés	22	0,35%	22	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	208	3,30%	208	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sede nacional	62	0,98%	54	87,10%	3	4,84%	5	8,06%
Sucre	276	4,38%	276	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	338	5,36%	338	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del cauca	526	8,34%	507	96,39%	19	3,61%	0	0,00%
Total general	6.304	100,00%	6.185	98,11%	110	1,74%	9	0,14%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **Tabla 18** se observa que de los **6.304 Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos durante el Primer semestre de 2020 se dio trámite oportuno al **98,11%** (6.185). En color azul se resaltan las regionales que registraron respuesta oportuna al **100%** en los Derechos de Petición tipo *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición*.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 32 de 67

En la tabla anterior, se observan las Regionales (resaltadas en amarillo) que presentaron trámite fuera de término legalmente definido para los Derechos de Petición precitados.

Tabla 19. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020

Sede Na/ Regional	2do semestre 2019				1er Semestre 2020				Variación %	
	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Sede Na/ Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad		%
	5.414	2,68%	5.345	98,73%		6.304	2%	6.185	98,11%	-0,62%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre de 2019

Comparando el primer semestre de 2020 con el segundo semestre de 2019, se presentó una disminución en la oportunidad del trámite a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* en un **0,62%**, dado que pasó del **98,73%** al **98,11%**.

No Conformidad No. 6. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición

Analizada la Base de datos denominada "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF en la ruta del File Server \\icbf.gov.co/fs_AACIF\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020, se observó que el **1,74%** (110) peticiones se registró con trámite fuera de término de Ley (Ley 1755 de 2015: Consulta 30 días, Documentos e Información 10 días, Interés General 15 días, Interés Particular 15 días, Interés Particular/ General 15 días, Peticiones entre Autoridades 10 días; Decreto 491 de 2020: Consulta 35 días, Documentos e Información 20 días, Interés General 30 días, Interés Particular 30 días, Interés Particular/ General 30 días, Peticiones entre Autoridades 10 días). Las regionales que aportaron al resultado de la inoportunidad fueron: Antioquia 6,78% (32), Bogotá 2,55% (19), Bolívar 1,65% (4), Caldas 2,33% (2), Casanare 8,00% (2), Cauca 1,37% (2), Cesar 0,68% (1), Córdoba 0,38% (1), Cundinamarca 2,88% (6), Nariño 0,44% (1), La Guajira 6,12% (9), Magdalena 5,88% (5), Norte de Santander 0,75% (1), Quindío 0,83% (1), Risaralda 0,25% (2), Sede Nacional 4,84% (3), Valle del Cauca 3,61% (19). (ver tabla 19).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5º; Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF. Versión 6 de fecha 27/12/2019 numeral "4.9.3 DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN".

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 20. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional - primer semestre 2020

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	28	0,09%	26	92,86%	2	7,14%	0	0,00%
Antioquia	2.677	8,75%	1.307	48,82%	1350	50,43%	20	0,75%
Arauca	129	0,42%	123	95,35%	6	4,65%	0	0,00%
Atlántico	1.903	6,22%	1.855	97,48%	47	2,47%	1	0,05%
Bogotá	7.573	24,76%	3.893	51,41%	3575	47,21%	105	1,39%
Bolívar	1.170	3,83%	1.074	91,79%	95	8,12%	1	0,09%
Boyacá	575	1,88%	571	99,30%	4	0,70%	0	0,00%
Caldas	744	2,43%	735	98,79%	9	1,21%	0	0,00%
Caquetá	151	0,49%	150	99,34%	1	0,66%	0	0,00%
Casanare	245	0,80%	203	82,86%	42	17,14%	0	0,00%
Cauca	617	2,02%	605	98,06%	12	1,94%	0	0,00%
Cesar	594	1,94%	591	99,49%	3	0,51%	0	0,00%
Chocó	75	0,25%	75	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	794	2,60%	780	98,24%	14	1,76%	0	0,00%
Cundinamarca	2.120	6,93%	2.051	96,75%	69	3,25%	0	0,00%
Guainía	20	0,07%	17	85,00%	3	15,00%	0	0,00%
Guaviare	37	0,12%	36	97,30%	1	2,70%	0	0,00%
Huila	915	2,99%	850	92,90%	65	7,10%	0	0,00%
La guajira	216	0,71%	205	94,91%	11	5,09%	0	0,00%
Magdalena	744	2,43%	735	98,79%	9	1,21%	0	0,00%
Meta	745	2,44%	688	92,35%	57	7,65%	0	0,00%
Nariño	474	1,55%	470	99,16%	4	0,84%	0	0,00%
Norte de Santander	576	1,88%	570	98,96%	6	1,04%	0	0,00%
Putumayo	90	0,29%	89	98,89%	1	1,11%	0	0,00%
Quindío	442	1,45%	439	99,32%	2	0,45%	1	0,23%
Risaralda	786	2,57%	781	99,36%	5	0,64%	0	0,00%
San Andrés	30	0,10%	28	93,33%	2	6,67%	0	0,00%
Santander	1.693	5,54%	1.676	99,00%	17	1,00%	0	0,00%
Sede nacional	2	0,01%	1	50,00%	0	0,00%	1	50,00%
Sucre	463	1,51%	458	98,92%	5	1,08%	0	0,00%
Tolima	1.342	4,39%	1.324	98,66%	18	1,34%	0	0,00%
Valle del Cauca	2.576	8,42%	1.942	75,39%	615	23,87%	19	0,74%
Vaupés	5	0,02%	2	40,00%	3	60,00%	0	0,00%
Vichada	35	0,11%	32	91,43%	3	8,57%	0	0,00%
Total general	30.586	100,00%	24.382	79,72%	6.056	19,80%	148	0,48%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la información presentada en la tabla anterior, se observa que de los **30.586** Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración recibidos en el primer semestre del 2020 se dio respuesta oportuna al **79,72%** (24.911) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **19,80%**

(6.056). Asimismo, se encontraron **2.153** peticiones sin registro de constatación en el SIM, de las cuales **2.005** se encontraban fuera del término legalmente definido para el trámite y **148** que equivale al 0,48% del total de peticiones se encontraban al 30 de junio de 2020 en términos para dar respuesta.

Revisadas las 33 Regionales se encontró que Chocó obtuvo un resultado de **100%** de oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición Amenaza o Vulneración de derechos (resaltado en azul), las demás presentaron inoportunidad en el trámite (resaltadas en amarillo).

Tabla 21. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020

2do semestre 2019					1er Semestre 2020					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	32.462	7,20%	30.911	95,20%		30.586	12,01%	24.382	79,72%	-15,48%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre de 2019

Comparado el primer semestre de 2020 con el segundo semestre de 2019, se presentó una disminución en la oportunidad del trámite a los derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración* en un **15,48%**, pasando del **95,20%** al **79,72%**.

No Conformidad No. 7. Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración

Revisado el tiempo de respuesta en los *Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos* para el primer semestre de 2020 según la Base de datos denominada *Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020* suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF en la ruta del File Server `\\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020`, se observó a nivel nacional un **19,80%** (6.056) de peticiones registradas con trámite fuera de término de Ley (10 días); el 97% (32 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido. Las regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Amazonas 7,14% (2), Antioquia 50,43% (1.350), Arauca 4,65% (6), Atlántico 2,47% (47), Bogotá 47,21% (3.575), Bolívar 8,12% (95), Boyacá 0,70% (4), Caldas 1,21% (9), Caquetá 0,66% (1), Casanare 17,14% (42), Cauca 1,94% (12), César 0,51% (3), Córdoba (1,76%) (14), Cundinamarca 3,25% (69), Guainía 15,00% (3), Guaviare 2,70% (1), Huila 7,10% (65), Nariño 0,84% (4), La Guajira 5,09% (11), Magdalena 1,21% (9), Meta 7,65% (57), Norte de Santander 1,04% (6), Putumayo 1,11% (1), Quindío 0,45% (2), Risaralda 0,64% (5), San Andrés 6,67% (2), Santander 1,00% (17), Sucre 1,08% (5), Tolima 1,34% (18), Valle del Cauca 23,87% (615), Vaupés 60,00% (3), Vichada 8,57% (3). (ver tabla 20).

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 6 de fecha 27/12/2019 numeral 4.9.9. TIPO DE PETICIÓN REPORTE DE AMENAZA O VULNERACION DE DERECHOS.

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

Tabla 22. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional - primer semestre de 2020

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	18	0,39%	18	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	318	6,90%	284	89,31%	34	10,69%	0	0,00%
Arauca	14	0,30%	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	280	6,08%	280	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	743	16,12%	734	98,79%	9	1,21%	0	0,00%
Bolívar	217	4,71%	211	97,24%	6	2,76%	0	0,00%
Boyacá	144	3,13%	144	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	151	3,28%	150	99,34%	1	0,66%	0	0,00%
Caquetá	15	0,33%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	20	0,43%	19	95,00%	1	5,00%	0	0,00%
Cauca	87	1,89%	87	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	145	3,15%	145	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Choco	31	0,67%	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	297	6,45%	291	97,98%	6	2,02%	0	0,00%
Cundinamarca	211	4,58%	204	96,68%	4	1,90%	3	1,42%
Guaviare	7	0,15%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	127	2,76%	127	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	82	1,78%	80	97,56%	2	2,44%	0	0,00%
Magdalena	123	2,67%	123	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	71	1,54%	71	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	169	3,67%	169	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	116	2,52%	116	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	14	0,30%	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	44	0,95%	43	97,73%	1	2,27%	0	0,00%
Risaralda	125	2,71%	124	99,20%	1	0,80%	0	0,00%
San Andrés	8	0,17%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	176	3,82%	176	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sede nacional	63	1,37%	61	96,83%	2	3,17%	0	0,00%

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Sucre	157	3,41%	157	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	211	4,58%	211	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	415	9,01%	389	93,73%	26	6,27%	0	0,00%
Vichada	9	0,20%	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	4.608	100,00%	4.512	97,92%	93	2,02%	3	0,07%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla 18 se observa que de los **4.608** *Derechos de Petición – Reclamos* recibidos en el primer semestre del 2020 a nivel Nacional, el **97,92%** (4.512) fueron tramitados oportunamente; en este sentido, el **61,61%** (20) de las Regionales dieron respuesta mostraron resultado del 100% (resaltadas en azul) en oportunidad del trámite, las cuales fueron: Amazonas, Arauca, Atlántico, Boyacá, Caquetá, Cauca, Cesar, Choco, Guaviare, Huila, Nariño, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Putumayo, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima y Vichada.

Tabla 23. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020

Sede Na/ Regional	2do semestre 2019				1er Semestre 2020				Variación %	
	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Na/ Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad		%
	3.805	1,70%	3.743	98,40%		4.608	1,81%	4.512	97,92%	-0,48%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre de 2019

Comparando el primer semestre de 2020 con el segundo semestre del 2019, se observó una disminución en la oportunidad del **0,48%**, pasando del **98,40%** al **97,92%**. El **39,39%** (13 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla 18 en color amarillo).

No Conformidad No. 8. Oportunidad Respuesta DP - Reclamos

Revisado el tiempo de respuesta en los *Derechos de Petición Reclamos* para el Primer semestre de 2020 en la Base de datos denominada *Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020* suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF en la ruta del File Server \\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020, se evidenció que el **2,02%** (93) de Reclamos se encontraban registrados con respuestas fuera de término de Ley (Ley 1755 de 2015: 15 días; Decreto 491 de 2020: 30 días); las Regionales que aportan al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia 10,69% (34), Bogotá 1,21% (9), Bolívar

2,76% (6), Caldas 0,66% (1), Casanare 5,00% (1), Córdoba 2,02% (6), Cundinamarca 1,90% (4), La Guajira 2,44% (2), Quindío 2,27% (1), Risaralda 0,80% (1), Sede nacional 3,17% (2), Valle del Cauca 6,27% (26) (ver tabla 22).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5º, Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 6 de fecha 27/12/2019, numeral 4.9.5 DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO.

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

Tabla 24. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2020.

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	1	0,09%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	59	5,21%	55	93,22%	4	6,78%	0	0,00%
Arauca	6	0,53%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	34	3,00%	34	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	317	28,00%	317	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bolívar	14	1,24%	13	92,86%	1	7,14%	0	0,00%
Boyacá	27	2,39%	26	96,30%	1	3,70%	0	0,00%
Caldas	31	2,74%	30	96,77%	1	3,23%	0	0,00%
Caquetá	8	0,71%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	13	1,15%	12	92,31%	1	7,69%	0	0,00%
Cauca	7	0,62%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	22	1,94%	22	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Choco	1	0,09%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	17	1,50%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	78	6,89%	75	96,15%	3	3,85%	0	0,00%
Guaviare	5	0,44%	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	37	3,27%	37	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	9	0,80%	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	24	2,12%	24	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	24	2,12%	24	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	27	2,39%	27	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	22	1,94%	21	95,45%	1	4,55%	0	0,00%
Putumayo	2	0,18%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Quindío	25	2,21%	24	96,00%	1	4,00%	0	0,00%
Risaralda	29	2,56%	29	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	1	0,09%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	39	3,45%	39	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sede nacional	96	8,48%	92	95,83%	4	4,17%	0	0,00%
Sucre	9	0,80%	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	39	3,45%	39	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del cauca	105	9,28%	99	94,29%	5	4,76%	1	0,95%
Vichada	4	0,35%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	1.132	100,00%	1.109	97,97%	22	1,94%	1	0,09%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De la tabla anterior se puede inferir que de los **1.132 Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el primer semestre del 2020, el **97,97%** (1.109) fueron tramitados dentro de los términos legalmente definidos.

Tabla 25. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2019 y 1er semestre 2020

Sede Nal/ Regional	2do semestre 2019				1er Semestre 2020				Variación %	
	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad		%
	1.208	0,60%	1.183	97,93%		1.132	0,44%	1.110	97,97%	0,04%

Fuente: Base de datos "Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre de 2019

Comparando el resultado del primer semestre de 2020 con el segundo semestre de 2019, se evidenció un aumento porcentual en la oportunidad del trámite para este tipo de petición del **0,04%** pasando del **97,93%** al **97,97%**.

No Conformidad No. 9. Oportunidad Respuesta DP - Quejas

Verificado el tiempo de respuesta de los *Derechos de Petición Quejas* para el primer semestre de 2020, en la Base de datos denominada *Base 1er Semestre 2020_Entrega_19082020* suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF en la ruta del File Server \\icbf.gov.co/fs_AAC\FConsultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020_, se observó que el **1,94%** (22) de Quejas se encontraron registrados con respuestas fuera de término (Ley 1755 de 2015: 15 días; Decreto 491 de 2020: 30 días); las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia 6, 78% (4), Bolívar 7,14% (1), Boyacá 3,70% (1),

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 39 de 67

Caldas 3,23% (1), Casanare 7,69% (1), Cundinamarca 3,85% (3), Norte de Santander 4,55% (1), Quindío 4,00% (1), Sede Nacional 4,17% (4), Valle del Cauca 4,76% (5).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5º; Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 6 de fecha 27/12/2019, numeral 4.9.4. DERECHO DE PETICIÓN QUEJA.

5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2020.

En este aparte se presenta lo relacionado con la verificación efectuada sobre los mecanismos implementados a nivel Nacional por parte de la Dirección de Servicios y Atención para fortalecer la gestión de los Derechos de Petición durante el primer semestre de 2020, **se incluyen las acciones reportadas según radicado No. 202012500000119703 del 24/0/2020, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno** en el cual relacionan la información sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF durante el primer semestre del 2020.

Además, se verificaron **los mecanismos implementados a nivel Nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición** atendidos durante el Primer Semestre de 2020 y de las acciones informadas en el *Memorando Radicado No. 202020000000122493 del 28/08/2020* verificados por la Oficina de Control Interno para el presente informe.

En la siguiente tabla se detallan los mecanismos implementados a nivel Nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición atendidos durante el Primer Semestre de 2020 y de las acciones informadas en el *Memorando Radicado No. 202020000000122493 del 28/08/2020* verificados por la Oficina de Control Interno para el presente informe.

Tabla 26. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2020

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>La Dirección de Servicios y Atención, informa que en el marco de las acciones implementadas para brindar respuestas a los ciudadanos en coherencia con los términos definidos en la ley, mensualmente remite "(...) correos electrónicos dirigidos a los Directores, Jefes de Oficina, Subdirectores y Directores Regionales, con las alertas y el reporte consolidado de las PQRS a cargo del área que se encuentran vencidas sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional (SIM), cuya respuesta se evidencia fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano y adicionalmente se remite copia de esta alerta a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que nos apoyen en el fomento del respeto a las normas vigentes."</p> <p>Evidencia: Se realizó revisión aleatoria a la información referida en el Anexo 3 aportado por esta Dirección y se</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Seguimiento Peticiones Fuera de Términos</p>	<p>observaron correos electrónicos enviados durante el primer semestre del 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enero: 2 correos electrónicos de fechas: 13/03/2020 Asunto: “Reporte Regional PQRS fuera de términos – Enero 2020”; 13/03/2020 Asunto: “Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - enero 2020”. ✓ Febrero: 2 correos electrónicos de fechas: 27/03/2020 Asunto: “RV: Reporte Regional PQRS fuera de términos - Febrero 2020”, 27/03/2020 Asunto: “RV: Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Febrero 2020”. ✓ Marzo: 2 correos electrónicos de fechas: 23/04/2020 Asunto: “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Marzo 2020” y 23/04/2020 Asunto: “RV: Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Marzo 2020”. ✓ Abril: 2 correos electrónicos de fechas: 27/05/2020 Asunto: “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Abril 2020”; 27/05/2020 Asunto: “Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Marzo 2020”; 22/01/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 21 de enero de 2020 - Bogotá”. ✓ Mayo: 2 correos electrónicos: 25/06/2020 Asunto: “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Mayo 2020” y 25/06/2020 Asunto: “RV: Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Mayo 2020”. ✓ Junio: 2 correos electrónicos de fechas: 29/07/2020 Asunto: “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Junio 2020”; 29/07/2020 Asunto: “Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Junio 2020”. <p>Fuente: wcbf.gov.co/dfs_AACIF/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020/Anexo 3</p>
<p>Alertas de Peticiones Abiertas Vencidas</p>	<p>La Dirección de Servicios y Atención, informa que brindaron soporte técnico virtual y por correo electrónico a las Regionales en lo relacionado con “(...) <i>peticiones abiertas vencidas...</i>” y otras acciones como “(...) <i>la remisión de alertas a las regionales y áreas de la Sede de la Dirección General.</i>”</p> <p>Evidencia: Realizada revisión aleatoria de la información contenida en el Anexo 4 aportado por la Dirección de Servicios y Atención se observaron correos electrónicos enviados a las 33 Regionales y a 20 Dependencias de la Sede Dirección General, -en adelante -SDG, se tomó una muestra de 3 Regionales y 3 Dependencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Amazonas: Enero: 5 correos electrónicos de fechas: 02/01/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 01 de enero de 2020 – Amazonas”; 22/01/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 21 de enero de 2020 – Amazonas”, 30/01/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 29 de enero de 2020 – Amazonas”. Marzo: 4 correos electrónicos de fechas: 12/03/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 11 de marzo de 2020 – Amazonas”, 18/03/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 17 de marzo de 2020 – Amazonas”. Junio: 1 correos electrónicos de fechas: 04/06/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 03 de junio de 2020 – Amazonas”. ✓ Bogotá: Enero: 5 correos electrónicos de fechas: 02/01/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 01 de enero de 2020 - Bogotá”; 15/01/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 14 de enero de 2020 - Bogotá”; 22/01/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 21 de enero de 2020 - Bogotá”. Marzo: 4 correos electrónicos de fechas: 12/03/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 11 de marzo de 2020 - Bogotá”, 20/03/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 19 de marzo de 2020 - Bogotá” y 25/03/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 24 de marzo de 2020 – Bogotá”. ✓ Córdoba: Febrero: 3 correos electrónicos de fechas: 12/02/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 11 de febrero de 2020 - Córdoba”; 20/02/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>2019 al 19 de febrero de 2020 – Córdoba”; 25/02/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 25 de febrero de 2020 - Córdoba”. Abril: 1 correo electrónico de fecha: 29/04/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 28 de marzo de 2020 – Córdoba”. Junio: 3 correos electrónicos de fechas: 04/06/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 02 de junio de 2020 - Córdoba”; 10/06/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 09 de junio de 2020 - Córdoba”; 24/06/2020 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 23 de junio de 2020 - Córdoba”.</p> <p>✓ Dirección Administrativa: Enero: 5 correos electrónicos de fechas: 02/01/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección Administrativa 02/01/2020”; 14/01/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección Administrativa 14/01/2020”, 28/01/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección Administrativa 28/01/2020”. Marzo: 4 correos electrónicos de fechas: 03/03/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección Administrativa 03_03_2020”, 18/03/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección Administrativa 18_03_2020” y 31/03/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección Administrativa 31/03/2020”.</p> <p>✓ Dirección de Familia y Comunidades: Mayo: 7 correos electrónicos de fechas: 07/04/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Familias y Comunidades 07_04_2020”; 18/02/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Familias y Comunidades 18_02_2020” y 24/03/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Familias y Comunidades 24_03_2020”.</p> <p>✓ Dirección de Nutrición: Enero: 2 correos electrónicos de fechas: 21/01/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Nutrición 20_01_2020”; 24/01/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Nutrición 27_01_2020”. Febrero: 2 correos electrónicos de fechas: 04/02/2020 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Nutrición 04_02_2020” y 18/02/2020 Asunto: “RE_ Informe Preventivo Dirección de Nutrición 04_02_2020”. Marzo: 1 correo electrónico de fecha: 03/03/2020 Asunto: “Informe preventivo Dirección de Nutrición corte 02-03-2020”.</p> <p>Fuente: http://icbf.gov.co/dfs_AAC/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020/Anexo_4</p>
<p>Alertas Peticiónes Creadas Sin Direccionamiento.</p>	<p>La Dirección de Servicios y Atención informa que los profesionales de apoyo a las Regionales semanalmente “(...) revisan y analizan las peticiones en estado creadas sin direccionamiento (...) reportan vía correo electrónico a los responsables de Servicios y Atención de las regionales, las peticiones que deben ser direccionadas al profesional competente en cada punto de atención...” y en las peticiones que requieran cierre inmediato “(...) en el mismo correo (...) se informan las peticiones del tipo de petición Información y Orientación...”, acorde con la G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 6 del 27/12/2019. Producto de esta estrategia informa que de “(...) 139 peticiones creadas sin direccionamiento (...) al cierre del mes de junio ya se contaba con solo 27, minimizando así los riesgos de la falta de oportunidad en la atención de estas.”.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Según el Anexo 5 aportado por la Dirección de Servicios y Atención, se revisó el 100% de los correos electrónicos enviados a las Regionales durante el primer semestre del 2020, en los cuales informan el tipo de petición que se encuentra pendiente por direccionamiento:</p> <p>✓ Enero: 1 correo electrónico de fecha: 31/01/2020 Asunto: “Peticiónes en estado Creado Regionales 30/01/2020”.</p> <p>✓ Febrero: 2 correos electrónicos de fechas: 28/02/2020 Asunto: “Peticiónes en estado Creado - Regionales con corte 27-02-2020”; 21/02/2020 Asunto: “Peticiónes en estado Creado Regionales corte 20/02/2020”.</p> <p>✓ Marzo: 4 correos electrónicos de fechas: 02/03/2020 Asunto: “Peticiónes en estado Creado - Regionales con corte 01-03-2020”, 11/03/2020 Asunto: “Peticiónes en estado Creado - Regionales con</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>corte 10-03-2020”, 26/03/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 25-03-2020</i>” y 01/04/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 31-03-2020</i>”.</p> <p>✓ Abril: 4 correos electrónicos de fechas: 02/04/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 01-04-2020</i>”, 13/04/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 12-04-2020</i>”, 21/04/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 20-04-2020</i>” y 30/04/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 29-04-2020</i>”.</p> <p>✓ Mayo: 4 correos electrónicos de fechas: 04/05/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 03-05-2020</i>”, 11/05/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 10-05-2020</i>”, 18/05/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 17-05-2020</i>” y 01/06/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 31-05-2020</i>”.</p> <p>✓ Junio: 5 correos electrónicos de fechas: 02/06/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2020-06-01</i>”, 11/06/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2020-06-10</i>”, 18/06/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2020-06-10</i>”, 26/06/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2020-06-25</i>” y 01/07/2020 Asunto: “<i>Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2020-06-30</i>”.</p> <p>Fuente: http://icbf.gov.co/dfs_AAC/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020/Anexo 5</p>
<p>Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDS</p>	<p>Se observó en el Memorando Radicado No: 202012500000119703 del 24/08/20 remitido por la por la Dirección de Servicios y Atención , que trimestralmente realizan seguimiento a la gestión de las Regionales, cuyo resultado es socializado a través de memorandos a los Directores Regionales; producto de este análisis dan a conocer los “(...) <i>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 QRS, apropiación de conocimientos, resultado encuestas de satisfacción y modelo de atención presencial...</i>”. Así mismo, en estos memorandos “(...) <i>efectúan recomendaciones según la situación de cada regional, y además se realiza reconocimiento a la gestión o se invita a identificar e implementar acciones de mejora</i>”.</p> <p>Evidencia: Se observaron 33 PDF “SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN I TRIMESTRE DE 2020 PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO” de las Regionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Antioquia: Radicado No. 202012500000077183 del 18/05/2020. ○ Bolívar: Radicado No. 202012500000077223 del 18/05/2020. ○ Chocó: Radicado No. 202012500000077873 del 19/05/2020. ○ Huila: Radicado No. 202012500000077933 del 19/05/2020. ○ Santander: Radicado No. 202012500000078313 del 20/05/2020. ○ Vaupés: Radicado No. 202012500000078393 del 20/05/2020. <p>Fuente: http://icbf.gov.co/dfs_AAC/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020/Anexo 6</p>
	<p>La Dirección de Servicios y Atención informa que “(...) <i>brindó asistencia técnica presencial en las Regionales Santander y Sucre (...) durante este primer semestre también se realizó de manera virtual capacitaciones frente al Proceso de Relación con el Ciudadano a las Regionales Atlántico, Cundinamarca, Caquetá y Norte de Santander.</i>” Informa además que cuenta con seis (6) profesionales para estas actividades, las cuales de realizaron de manera “(...) <i>virtuales y por correo electrónico a todas las Regionales...</i>”, teniendo en cuenta “(...) <i>el comportamiento de sus</i></p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Asistencia Técnica Enlaces Regionales</p>	<p><i>indicadores, seguimiento a la respuesta, seguimiento a los anexos, reporte de hallazgos de Regionales y Centros Zonales, Calidad de datos general, peticiones abiertas vencidas y peticiones en estado creadas sin direccionamiento y/o cierre. y vía correo electrónico.” Otra estrategia adoptada fue la implementación de “(...) alertas eventos críticos y Calidad de Datos Específica, los cuales fueron abordados a través de cápsulas informativas, asistencias virtuales e información enviada por correo electrónico.”.</i></p> <p>Los aspectos que demandan mayor acompañamiento a esta Dirección están relacionados con orientación al adecuado registro y direccionamiento de las peticiones en el sistema de información misional -SIM y parámetros descritos en la G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 6 del 27/12/2019.</p> <p>Evidencia: Revisado el Anexo 7 se observaron 4 carpetas con información relacionada con la asistencia técnica brindada a las Regionales:</p> <p>1. Carpeta “ESTRATEGIA FOCALIZADA”: esta carpeta a su vez contiene 2 carpetas:</p> <p><u>Carpeta ALERTAS EVENTOS CRITICOS:</u> en la cual reposan las gestiones realizadas con las 33 Regionales, se muestrearon 6 Regionales con el siguiente detalle: Arauca: Presentación “Plan de Acción Regionales” y correo electrónico de fecha 06/05/2020 Asunto: “Videoconferencia Regionales - Tema Alertas Eventos Críticos”; Chocó: correo electrónico de fecha 29/05/2020 Asunto: “PLAN DE TRABAJO ALERTAS”; Guaviare: correo electrónico de fecha 29/05/2020 Asunto: “PLAN DE TRABAJO ALERTAS” con adjunto Word con el “plan de acción propuesto para cada una de las regionales” sobre y correo electrónico de fecha 30/06/2020 Asunto: “IMPORTANCIA REGISTRO IO” en el cual adjuntaron Presentación “IMPORTANCIA REGISTRO IO”; Meta: correo electrónico de fecha 29/05/2020 Asunto: “PLAN DE TRABAJO ALERTAS” con adjunto Word con el “plan de acción propuesto para cada una de las regionales” y Nariño: Presentación “Plan de Acción Regionales” y correo electrónico de fecha 06/05/2020 Asunto: “Videoconferencia Regionales - Tema Alertas Eventos Críticos”.</p> <p><u>Carpeta “C. ESPECÍFICA”:</u> en la cual reposan las evidencias 9 Regionales, de las cuales se revisaron: Bogotá: 2 correos electrónicos de fechas: 29/04/2020 Asunto: “Reparto Distribución Calidad de Datos - Peticiones Registradas en Enero y Febrero 2020 / ACVN Especifica” y: 30/04/2020 Asunto: “Reparto Distribución Calidad de Datos - Peticiones Registradas en Enero y Febrero 2020 / ACVN Especifica”. Antioquia: 1 correo electrónico de fecha: 27/04/2020 Asunto: “Reparto Distribución Calidad de Datos - Peticiones Registradas en Enero y Febrero 2020 / ACVN Especifica”. Bolívar: 2 correos electrónicos de fechas: 29/04/2020 Asunto: “Reparto Distribución Calidad de Datos - Peticiones Registradas en Enero y Febrero 2020 / ACVN Especifica” 30/04/2020 Asunto: “Reparto Distribución Calidad de Datos - Peticiones Registradas en Enero y Febrero 2020 / ACVN Especifica”. Caldas: 2 correos electrónicos de fechas: 29/04/2020 Asunto: Bolívar: 2 correos electrónicos de fechas: 29/04/2020 Asunto: “Reparto Distribución Calidad de Datos - Peticiones Registradas en Enero y Febrero 2020 / ACVN Especifica”.</p>
<p>Asistencia Técnica Enlaces Regionales</p>	<p>2. Carpeta “PREGUNTAS FRECUENTES”: la cual contiene a su vez 20 carpetas correspondiente a gestión adelantada a Regionales, y se revisaron las siguientes: Arauca: 1 correo electrónico de fecha 10/06/2020 Asunto: “SOLICITUD DE ORIENTACIÓN ARAUCA”. Boyacá: correo del 10/01/2020 Asunto: “Solicitud de orientación”. Chocó: 1 correo electrónico de fecha 12/05/2020 Asunto: “CONSTATAción CUANDO CUIDADORES O SNBF NO PERMITEN CONTACTO CON AFECTADO”. Putumayo: correo electrónico de fecha 12/05/2020 Asunto: “CONSTATAción</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p><i>CUANDO CUIDADORES O SNBF NO PERMITEN CONTACTO CON AFECTADO</i>. Sucre: correo electrónico de fecha 13/02/2020 Asunto: “<i>SOLICITUD DE ORIENTACION FRENTE AL ARCHIVO DE LOS CONCEPTOS NOTARIALES Y OTRAS PETICIONES</i>”. Quindío: correo electrónico de fecha 19/06/2020 Asunto: “<i>solicitud atención persona en situación de discapacidad</i>”.</p> <p>3. Carpeta “REFUERZOS”: la cual contiene a su vez 15 carpetas correspondiente a gestión adelantada a Regionales, se verificaron: Boyacá: correo electrónico de fecha 14/05/2020 Asunto: “<i>Videoconferencia Regionales - Tema Alertas Eventos Críticos</i>”. Nariño: correo electrónico de fecha 14/05/2020 Asunto: “<i>Videoconferencia Regionales - Tema Alertas Eventos Críticos</i>”. Sucre: correo electrónico de fecha 05/03/2020 Asunto: “<i>SUCRE - CAPACITACIÓN PRESENCIAL MARZO 2020</i>”. Córdoba: correo electrónico de fecha 12/03/2020 Asunto: “<i>Capacitaciones presenciales</i>”. Arauca: correo electrónico de fecha 14/05/2020 Asunto: “<i>Videoconferencia Regionales - Tema Alertas Eventos Críticos</i>”. Cesar: correo electrónico de fecha 14/05/2020 Asunto: “<i>Videoconferencia Regionales - Tema Alertas Eventos Críticos</i>”. Cauca: 1 correo electrónico de fecha 28/04/2020 Asunto “<i>ACVN NNA CON DISCAPACIDAD_.xlsx (85.98 KB), ESTRATEGIA CALIDAD DE DATOS ESPECIFICA</i>”.msg (2.91 MB), <i>ASISTENCIA TÉCNICA - CALIDAD DE DATOS ESPECIFICA - ACVN - Modalidad de Atención para NNA con Discapacidad y sus Familias</i>.msg (147 KB), <i>CALIDAD DE DATOS ESPECIFICA - ACVN MODALIDAD DIFERENTE</i>.pptx (1.9 MB), <i>ASISTENTES CALIDAD DE DATOS ESPECIFICA - ACVN - MODALIDAD DE ATENCION NNA</i>.pdf (372.04 KB), <i>La grabación de la reunión ya está lista ASISTENCIA TÉCNICA - CALIDAD DE DATOS ESPECIFICA - ACVN - Modalidad de Atención para NNA con Discapacidad y sus Familias</i>.msg (185 KB), <i>ESTRATEGIA CALIDAD DE DATOS ESPECIFICA - ACVN- MODALIDAD DE ATENCIÓN PARA NNA</i>”. Cesar: 1 correo electrónico de fecha 08/05/2020 Asunto “<i>SUCRE- CALIDAD DE DATOS ESPECIFICA - ACVN</i>.msg (600.5 KB), <i>CESAR - CALIDAD DE DATOS ESPECIFICA - ACVN</i>.msg (659.5 KB), <i>QUINDÍO - CALIDAD DE DATOS ESPECIFICA - ACVN</i>”.</p> <p>Fuente: \\icbf.gov.co\fs_AACIF\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020\Anexo 7</p>
<p>Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención</p>	<p>La Dirección de Servicios y Atención informó que antes de reportar los indicadores en el Tablero de Control remite un informe preliminar a las Direcciones Regionales a fin de adelantar las acciones del caso para aquellas “(...) <i>peticiones que afectan la valoración (...) Una vez las regionales han validado la información preliminar (...) el profesional épico realiza el reporte final de indicadores, el cual es cargado al tablero de control (SIMEI)</i>...”. Adicional a ello, mensualmente el Comité de Calidad revisa el comportamiento de los indicadores “(...) <i>analizan los resultados e identifican las medidas que se deben adoptar en cada caso, de acuerdo con el conocimiento previo de la dinámica de cada regional (...) Posterior a ello, las cogestoras realizan la retroalimentación respectiva con la regional asignada y ésta a su vez, continua el seguimiento con los Responsables de Servicios y Atención de sus centros zonales</i>...”.</p> <p>Esta estrategia ha permitido “(...) <i>asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión</i>”.</p> <p>Evidencias: Revisado el Anexo 8 corresponde a tres (3) carpetas que contienen lo siguiente:</p> <p>1. Carpeta “ACCIONES CORRECTIVAS”: contiene a su vez 2 carpetas:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Carpeta “Notificación”: la cual contiene 33 correos electrónicos relacionados con Acciones Correctivas -AC- y Salida No Conforme -SNC-, se revisaron las AC:12201, 12203, 12205, 12215, 12224, 12540, 12209 y 12220 y las SNC: 10931, 10951, 10954, 10956, 10958 y 10959.

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Carpeta “Seguimiento”: la cual contiene 13 correos electrónicos relacionados el seguimiento a las Acciones Correctivas números: 9234, 10374, 10848, 11024, 11202, 11762 y 12209 entre otras y 1 correo electrónico del 28/02/2020 Asunto: “<i>Solicitud anulación AC 12223</i>”. ○ Excel “AC_I_SEM_2020”: correspondiente al estado de las Acciones Correctivas y Salida No Conforme (se observó que 45 se encuentran cerradas, 36 abiertas y 4 vencidas). <p>2. Carpeta “COMITÉ”: se observaron a su vez 2 carpetas: una rotulada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ “04_Mar”: que contiene una presentación “Gestión de calidad Dirección de Servicios y Atención 22 de mayo de 2020”. ○ “05_Abr”: con la presentación “Gestión de calidad Dirección de Servicios y Atención 29 de junio de 2020”. <p>3. Carpeta “CORREOS”: se observaron 6 carpetas con las gestiones realizadas durante el primer semestre del 2020, se procedió a verificar los siguientes meses: enero: se observaron 3 correos electrónicos de fechas: 10/03/2020 Asunto: “<i>INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ENERO 2020 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)</i>”, 12/03/2020 Asunto: “<i>INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ENERO 2020 (FINAL)</i>” y 20/02/2020 Asunto: “<i>INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ENERO 2020 (PRELIMINAR 2)</i>”. marzo: se evidenciaron 3 correos electrónicos de fechas: 20/04/2020 Asunto: “<i>INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MARZO 2020 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)</i>”, 22/04/2020 Asunto: “<i>INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MARZO 2020 (FINAL)</i>” y 15/04/2020 Asunto: “<i>INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MARZO 2020 (PRELIMINAR)</i>”. junio: se observaron 3 correos electrónicos de fechas: 13/07/2020 Asunto: “<i>INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2020 (PRELIMINAR)</i>”, 23/07/2020 Asunto: “<i>INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2020 (FINAL)</i>” y 21/07/2020 Asunto: “<i>INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2020 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)</i>”.</p> <p>Fuente: \\icbf.gov.co\fs_AACF\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020\Anexo 8</p>
<p>Construcción y Actualización de contenidos.</p>	<p>La Dirección de Servicios y Atención en el memorando menciona que lidera de manera permanente “<i>(...) la construcción y actualización de contenidos para la adecuada gestión y atención de PQRS.</i>”, los cuales se socializan y se publican en la ruta https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano para su consulta, lo cual se corroboró el 08/09/2020.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6.RC Procedimiento Alertas Eventos Críticos Canal Presencial v2 del 16/03/2020 - PT4.RC Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano v2 del 01/06/2020 - MD1.RC Modelo de la Estrategia de Participación Ciudadana del ICBF v2 del 06/04/2020 <p>Fuente: Consultado el 08/09/2020 en: https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano</p>
	<p>La Dirección de Servicios y Atención Informó que en el primer semestre del 2020 se desarrollaron estrategias para favorecer la apropiación del conocimiento de los Colaboradores del ICBF en cuanto a línea técnica y cultura del servicio, lo cual significó un reto “<i>(...) dadas las condiciones de aislamiento preventivo frente a la pandemia COVID-19</i>”, por cuanto debieron apropiar tecnologías de la información y las comunicaciones para la construcción de espacios orientados a la “<i>(...)</i>”</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Estrategia de apropiación del Conocimiento.</p>	<p><i>sensibilización y la mejora continua, se aprovecharon las condiciones debido a la no atención de manera presencial a los ciudadanos...".</i> Entre las actividades adelantadas están:</p> <p>Remisión semanal de dos (2) de correos electrónicos: culturadeservicio@icbf.gov.co relacionados con el Proceso de Relación con el Ciudadano:</p> <p>Cápsulas del Servicio": con temáticas de: "<i>servicio humanizado, habilidades blandas y temáticas que permiten una mejor interacción con los clientes internos y externos.</i>".</p> <p>Cápsulas del Saber: donde se socializó: "<i>técnica propia del proceso de Relación con el Ciudadano.</i>". Esta Dirección incentivó en los colaboradores del ICBF la realización en la plataforma externa del Departamento Nacional de Planeación -DNP el Curso Virtual Lenguaje Claro. Se remitieron "<i>Cápsulas del Servicio</i>" a los colaboradores del ICBF con los "<i>10 Pasos para hablar en Lenguaje Claro</i>".</p> <p>Evidencias: Revisado el Anexo 10 se evidenciaron seis (6) carpetas que detallan la gestión desarrollada durante el primer semestre:</p> <p>1. Carpeta "Cápsulas": contiene 6 carpetas que dan cuenta de las gestiones adelantadas durante el primer semestre del 2020, de las cuales se muestrearon la de los meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enero: correo electrónico de fecha 28/01/2020 Asunto: "<i>PRIMERA INDUCCION PRESENCIAL 2020 ENERO 29 Y 30</i>". <p>2. Febrero: se evidenciaron 4 carpetas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta "ACTUALIZACIÓN REPOSITORIO DE CAPACITACIONES 2020": correo electrónico de fecha 10/02/2020 Asunto: "<i>ACTUALIZACIÓN REPOSITORIO CAPACITACIONES 2020 - ENERO y FEBRERO</i>". • Carpeta "CAPACITACIONES": contiene grabaciones: "<i>Proceso de Relación con el Ciudadano 21 de febrero</i>" y "<i>Ruta de Desistimiento 25 de febrero</i>". • Carpeta "INVITACIONES": correo electrónico de fecha 17/02/2020 Asunto: "<i>VIDEOCONFERENCIAS Dirección de Servicios y Atención 21 Y 25 DE FEBRERO</i>". • Carpeta "LISTAS DE ASISTENCIA": contiene 23 PDF correspondiente a listas de asistencia de las videoconferencias brindadas a Regionales y Centros Zonales: CZ: Cartago, Fontibón, Girardot, Sahagún, Sevilla, Soatá, Regionales: Casanare, Córdoba, Risaralda, Caldas, Caquetá, Cesar, Magdalena y Quindío, entre otros. <p>3. Marzo: se evidenciaron 4 carpetas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta "CAPACITACIONES": correo electrónico de fecha 01/04/2020 Asunto: "<i>GRABACIONES VIDEOCONFERENCIAS 31 DE MARZO Y 1 DE ABRIL DE 2020</i>". • Carpeta "INVITACIONES": correo electrónico de fecha 29/03/2020 Asunto: "<i>VIDEOCONFERENCIA MARZO 31 DE 2020</i>". • Carpeta "LISTAS DE ASISTENCIA": contiene 1 Word con pantallazos de los asistentes de fecha 31/03/2020. • Carpeta "CÁPSULAS DEL SABER": correo electrónico de fecha 19/03/2020 Asunto: "<i>CÁPSULA DEL SABER: ATENCIÓN DE PETICIONES</i>" y 30/03/2020 Asunto: "<i>CÁPSULA DEL SABER: DECRETO 491 DE MARZO 28 DE 2020</i>". <p>4. Junio: se evidenciaron 4 carpetas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta "CAPACITACIONES": correo electrónico de fecha 19/06/2020 Asunto: "<i>SOPORTES CAPACITACIÓN REGIONAL CESAR "LENGUAJE CLARO PARA UNA ATENCIÓN CON CALIDAD"</i>".

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>04/06/2020 Asunto: "SOPORTES TALLER EN HABILIDADES INTERPERSONALES E INTERACCIÓN CON CLIENTES - REGIONAL ARAUCA- SESIÓN 1" y 11/06/2020 Asunto: "SOPORTES TALLER EN HABILIDADES INTERPERSONALES E INTERACCIÓN CON CLIENTES - REGIONAL ARAUCA- SESIÓN 2".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta "INVITACIONES": correo electrónico de fecha 29/03/2020 Asunto: "VIDEOCONFERENCIA MARZO 31 DE 2020". • Carpeta "LISTAS DE ASISTENCIA": contiene 3 Excel correspondiente a fechas 2 y 9 de junio Regional Arauca y 19 de junio Regional Cesar. • Carpeta "CÁPSULAS DEL SABER": correo electrónico de fecha 02/06/2020 Asunto: "CÁPSULA DEL SABER: CAUSALES PARA APERTURA DE SALIDAS NO CONFORMES" y 09/06/2020 Asunto: "CÁPSULA DEL SABER: OTRAS CAUSALES PARA APERTURA DE SALIDAS NO CONFORMES". • Carpeta "CÁPSULAS DEL SERVICIO": correo electrónico de fecha 11/06/2020 Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: 10 PASOS PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO (SEGUNDA ENTREGA)" y 16/06/2020 Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: SERVICIO EN TIEMPOS DE COVID-19". • Carpeta "INDUCCIÓN FUNCIONARIOS NUEVOS": presentación con fecha 20/06/2020 "Proceso de Relación con el Ciudadano" y 17/06/2020 Asunto: "INDUCCIÓN PRESENCIAL O COMPLEMENTARIA VÍA TEAMS MAYO". <p>5. Mayo: contiene a su vez 6 carpetas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta "ACTUALIZACIÓN REPOSITORIO DE CAPACITACIONES 2020": correo electrónico de fecha 12/05/2020 Asunto: "MATERIAL CAPACITACIONES "CONOCES EL ADA" y fecha 21/25/2020 Asunto: "ACTUALIZACIÓN REPOSITORIO DE CAPACITACIONES 2020 - ABRIL y LO CORRIDO". • Carpeta "CAPACITACIONES": correo electrónico de fecha 17/07/2020 Asunto: "SOPORTES CAPACITACIÓN PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO R. CAQUETÁ" en el cual informan enlace de la grabación: https://web.microsoftstream.com/videoupdate/2c04fa70-d3ed-4fda-af53-4be85349bff0 • Carpeta "INVITACIONES": correo electrónico de fecha 18/05/2020 Asunto: "CAPACITACIÓN PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO R. CAQUETÁ" y 28/05/2020 Asunto: "TALLER EN HABILIDADES INTERPERSONALES E INTERACCIÓN CON CLIENTES - REGIONAL ARAUCA- SESIÓN 1". • Carpeta "LISTAS DE ASISTENCIA": contiene 3 Excel correspondiente a fechas 20/05/2020 Regional Tolima y Córdoba, 21 y 22 de mayo Regional Caquetá. • Carpeta "Día del Servicio": contiene 4 correos electrónicos de fechas: 21/05/2020 Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: 3 PASOS DE SERVICIO", 25/05/2020 Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: DIVERSIDAD INSTITUCIONAL", 28/05/2020 Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: LA CLAVE ESTÁ EN EL SIM". • Carpeta "Valoración de Conocimientos": correo electrónico de fecha 20/05/2020 Asunto: "RESULTADOS PRIMERA VALORACIÓN TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS 2020 - GRUPO 3". <p>Fuente: \\icbf.gov.col\fs_AAC\FConsultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020\Anexo 10</p>

Fuente: Memorando Radicado No. 202012500000119703 del 24/08/2020 Ruta:

\\icbf.gov.col\fs_AAC\FConsultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020

En revisión de la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno para la verificación realizada a 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 del 2020 (tabla 26), se pudo evidenciar que se cumplió con la implementación de dichos mecanismos por la Dirección de Servicios y Atención.

En la siguiente tabla se detallan los mecanismos implementados a nivel Nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición atendidos durante el Primer Semestre de 2020 y de las acciones informadas en el Memorando Radicado No. 202020000000122493 del 28/08/2020 verificados por la Oficina de Control Interno para el presente informe.

Tabla 27. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el primer semestre de 2020 – Dirección de Protección

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento	<p>La Dirección de Protección, en adelante -DP- informa en el Memorando Radicado No: 202020000000122493 de fecha 28/08/2020 que ante la emergencia sanitaria brindó orientaciones a las Regionales mediante las Resoluciones números 2953 del 17/03/2020, 3101 del 31/03/2020 y 3507 del 14/05/2020 en las cuales se priorizó "(...) la atención de actos urgentes que requirieran la presencia de los profesionales de defensoría de familia (...) lo relacionado con PARD y TAE, se determinó suspender los términos de ley establecidos hasta el día hábil siguiente a la superación de la Emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y la Protección Social".</p> <p>Evidencia</p> <p>Revisada la carpeta "Asistencia Técnica 1er Semestre 2020" se evidenciaron las acciones de asistencia técnica realizadas a las Regionales: Amazonas, Antioquia, Bolívar Caldas, Chocó, La Guajira, San Andrés, Arauca, Valle del Cauca y Vaupés, de las cuales para su revisión se tomó una muestra, el resultado se presenta a continuación:</p>
Asistencia Técnica	<p>Amazonas: correos electrónicos de fechas 04/2020 Asunto: "<i>Programación Capacitación SIM - Módulo Beneficiarios - Pantallas y reportes - Regional Amazonas</i>", 10/06/2020 Asunto: "<i>Programación Capacitación SIM - Módulo Beneficiarios - Pantallas y reportes - Regional Amazonas</i>", 19/06/2020 Asunto: "<i>Material de Apoyo - Capacitación SIM - Módulo Beneficiarios, pantallas y reportes</i>", Excel "<i>Listado de Asistencia Capacitación Regional Amazonas - Tema SIM Módulo Beneficiarios, pantallas y reportes(1-11)</i>" y "<i>PANTALLAZO INVITACIÓN TEAMS - REGIONAL AMAZONAS</i>".</p> <p>Boyacá: correo electrónico de fecha 13/03/2020 Asunto: "<i>Listados de asistencia capacitación SIM Regional Boyacá</i>" y 2 PDF: "<i>Reg Boyacá listado de asistencia capacitación SIM 12_marzo_20</i>" y "<i>Reg Boyacá listado de asistencia capacitación SIM 13_marzo_20</i>".</p> <p>Chocó: correos electrónicos de fechas 04/06/2020 Asunto: "<i>Programación Capacitación SIM - Módulo Beneficiarios - Pantallas y reportes - Regional Chocó</i>" y 12/06/2020 Asunto: "<i>Material de apoyo - Capacitación SIM - Módulo Beneficiarios - Pantallas y reportes</i>", Excel "<i>Listado de Asistencia Capacitación Regional Chocó-Tema_ SIM - Módulo Beneficiarios - Pantallas y reportes (1-56)</i>" y 1 Word "<i>PANTALLAZO INVITACIÓN TEAMS - JORNADA DE ASISTENCIA TÉCNICA REGIONAL CHOCÓ</i>".</p> <p>La Guajira: correos electrónicos de fechas 18/05/2020 Asunto: "<i>Capacitación SIM - Módulo Beneficiarios -</i></p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p><i>Pantallas y reportes - Regional Guajira</i> y 11/05/2020 Asunto: “ASISTENCIA TÉCNICA - SIM MÓDULO BENEFICIARIOS - REGIONAL GUAJIRA”, Excel “<i>Listado de Asistencia - Capacitación Regional Guajira - Tema SIM Módulo Beneficiarios, pantallas y reportes (1-39)</i>” y 2 Word “<i>PANTALLAZO ASISTENCIA A CAPACITACIÓN</i>” y “<i>PANTALLAZO CONVOCATORIA ASISTENCIA TECNICA - REGIONAL GUAJIRA</i>”.</p> <p>San Andrés: correo electrónico de fecha 18/05/2020 Asunto: “<i>Capacitación SIM - Módulo Beneficiarios - Pantallas y reportes - Regional San Andrés</i>”, 1 PDF “<i>Material de Apoyo - Listado de Asistencia</i>” y 2 Word “<i>PANTALLAZO ASISTENTES CAPACITACIÓN</i>” y “<i>PANTALLAZO INVITACIÓN - ASISTENCIA TÉCNICA - REGIONAL SAN ANDRES</i>”.</p> <p>Vichada: 2 PDF: Acta de reunión No. 1 del 27/02/2020 Objetivo: “Revisión resultado Indicadores PARD y Plan Rezago” y “<i>20200228 LISTADO_ASISTENCIA</i>”.</p> <p>Fuente: https://icbfgov-my.sharepoint.com/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9pY2JmZ29iLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29tLzpmOi9nL3BlcnNvbmlFsdW5X3ZpbGxhdGVfaWNiZi9nb3ZfY28vRWtQcVhXWUZ2SWRCbUp1WWo3VzlycXNcMmRIUU5VQXNjcE9SdW5pYm5DWGJUT9ydGltZT1vMVd0b181VTJFZw&id=%2Fpersonal%2Fleidy%5Fvillate%5Ficbf%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2020%2FINFORMES%20OCI%2F2020%2DSEMESTRE%5F1%2FINFORME%5FSEMESTRE%201%5F2020%2F3%2E%20Soportes%20Asistencia%20Tecnica%2FAistencia%20Tecnica%201er%20Semestre%202020</p>
<p>PLAN DE TRABAJO EN CASA</p>	<p>Refiere el Memorando que semanalmente remiten un boletín a los Enlaces Regionales con las peticiones Solicitud de Restablecimiento de Derechos y Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, recepcionadas durante la emergencia generada; garantizando el seguimiento a los casos activados por Defensoría de Familia que se encontraban sin trámite de fondo: Apertura de PARD, No amerita Apertura de PARD o Remisión a otras entidades.</p> <p>Evidencia Revisada la carpeta PLAN DE TRABAJO EN CASA se evidenciaron 3 carpetas con información relacionada con esta estrategia:</p> <ol style="list-style-type: none"> En revisión de la carpeta “1. ABRIL-JUNIO”: la cual contiene: <ul style="list-style-type: none"> 10 Excel “<i>BD#3_BOLETÍN SRD_RAVD</i>” correspondiente a las fechas: 03/05/2020; 07/06/2020; 10/05/2020; 14/06/2020; 17/05/2020; 22/06/2020; 24/05/2020; 30/06/2020 y 31/05/2020. 1 Excel “<i>REUNIÓN PLAN DE TRABAJO EN CASA (1-54)</i>”. Memorando Radicado No: 202020000000068783 de fecha 24/04/2020 Asunto: “<i>Trabajo en casa Defensorías de Familia</i>”. Presentación “<i>PLAN DE TRABAJO EN CASA</i>” del 28/04/2020. En revisión de la carpeta “2. JULIO-AGOSTO”: la cual contiene: <ul style="list-style-type: none"> 7 Excel “<i>BD#3_BOLETÍN SRD_RAVD</i>” correspondiente a las fechas: 03/05/2020; 02/08/2020; 09/08/2020; 12/07/2020; 17/07/2020; 20/07/2020; 27/07/2020 y 27/08/2020. 1 Excel “<i>REUNIÓN PLAN DE TRABAJO EN CASA (1-54)</i>”. Memorando Radicado No: 202020000000068783 de fecha 24/04/2020 Asunto: “<i>Trabajo en casa Defensorías de Familia</i>”. Presentación “<i>PLAN DE TRABAJO EN CASA</i>” del 28/04/2020. En revisión de la carpeta “3. SEPTIEMBRE-OCTUBRE”: la cual contiene: <ul style="list-style-type: none"> 1 Excel “<i>BD#2_PREPARACIÓN REINTEGRO_AVANCES_11082020</i>”. 1 Excel “<i>BD#3_BOLETIN SRD_RAVD_03092020</i>”.

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>o 1 Excel "BD_CALIDAD INFORMACIÓN SIM V2_11082020".</p> <p>Fuente: https://icbfgobmy.sharepoint.com/f:/g/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/EqeJJw8FcAICpKuN_tCHoPEBWLPM6k4RtwwlN9Jf6bCpmg?e=22saBb</p>
Memorandos	<p>Refiere el informe que se remiten mensual a los Directores Regionales mediante memorando cuando se identifica criticidad o riesgo del indicador, en el cual adjunta matriz de reporte de casos, a fin de que la Regional analice el resultado y remita cuales fueron las causas identificadas que afectan el resultado. Esto permite que se les brinden las recomendaciones correspondientes.</p> <p>Evidencias: Revisada la carpeta "2. Soportes seguimiento" se evidenciaron 23 correos electrónicos que dan cuenta de los memorandos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon los enviados en las fechas: MEMORANDOS - INDICADORES: 26/05/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Abril Huila", 26/05/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Abril Meta", 26/05/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Abril Risaralda", 26/05/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Abril Valle del Cauca", 25/02/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Enero Arauca", 25/02/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Enero Risaralda", 27/03/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Febrero Arauca", 27/04/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Marzo Valle del Cauca", 23/06/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Mayo Huila" y 23/06/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Mayo Risaralda".</p> <p>Fuente: https://icbfgobmy.sharepoint.com/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9pY2JmZ29iLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29tLzpmOi9nL3BlcnNvbWFSL2xlaWR5X3ZpbGxhdGVfaWNiZi9nb3ZFY28vRWtQcVhXWUZ2SWRCbUp1WWo3VzIYcXNcMmRIUU5VQXNjE9SdW5pYm5DWGJQUT9ydGltZT1vMVVlOb181VTJFZW&id=%2Fpersonal%2Fleidy%5Fvillate%5Ficbf%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2020%2FINFORMES%20OC1%2F2020%2DSEMESTRE%5F1%2FINFORME%5FSEMESTRE%20I%5F2020%2F2%2E%20Soportes%20seguimiento</p>
Videollamadas	<p>Se observó en el Memorando que esta Dirección ha realizado videollamadas a: Referentes Regionales y Líderes SIM, Profesionales Grupos de Protección o Asistencia Técnica y a veces a Defensores de Familia, ante la criticidad o riesgo de los indicadores para que identifique las causas identificadas. En estos espacios "(...) se analizan las causas identificadas desde cada Regional y se brindan las orientaciones que permitan fortalecer las estrategias por ellos planteadas (...) haciendo recomendaciones como priorizar casos (...) solicitar al área competente apoyo frente a las necesidades logísticas y operatividad(...)", estas estrategias se orientan para la oportunidad y celeridad según el trámite requerido.</p> <p>Evidencia VIDEOLLAMADAS REVISIÓN DE INDICADORES: se observaron 43 correos electrónicos de los cuales se revisaron los de fechas: 01/04/2020 Asunto: "Acta video llamada revisión indicadores Febrero Vaupés", 06/02/2020 Asunto: "Acta video llamada revisión indicadores Diciembre Risaralda", 09/03/2020 Asunto: "Acta video llamada revisión indicadores Enero Arauca", 04/05/2020 Asunto: "Acta video llamada revisión indicadores Marzo Valle", 26/06/2020 Asunto: "Acta video llamada revisión indicadores Mayo Meta", 25/02/2020 Asunto: "Video Llamada Indicadores Enero Valle del Cauca", 25/02/2020 Asunto: "Video Llamada Indicadores Enero Arauca", 26/05/2020 Asunto: "Video Llamada Indicadores Abril Huila", 24/06/2020 Asunto: "Video Llamada Indicadores Mayo Meta" y 24/02/2020 Asunto: "Video Llamada Indicadores Enero Risaralda".</p> <p>Fuente:</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	https://icbfgobmy.sharepoint.com/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9pY2JmZ29iLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29tLzpmOi9nL3BlcnNvbWFsL2xlaWR5X3ZpbGxhdGVfaWNiZi9nb3ZlY28vRWtQcVhXWUZ2SWR0bUp1WWo3VzZlYcXN0MmRIUU5VQXNjcE9SdW5pYm5DWGJQUT9ydGltZT1vMVV0b181VTJFZW&id=%2Fpersonal%2Fleidy%5Fvillate%5Ficbf%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2020%2FINFORMES%20OCI%2F2020%2DSEMESTRE%5F1%2FINFORME%5FSEMESTRE%201%5F2020%2F2%2E%20Soportes%20seguimiento
<p>Análisis Cualitativos</p>	<p>Se identificó en el Memorando que la Subdirección de Restablecimiento de Derechos realiza permanentemente "(...) <i>seguimiento a los casos reportados en los indicadores de Gestión y Plan de Acción del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos – PARD</i>"; aspecto que ha permitido adelantar acciones conducentes a garantizar la atención en los tiempos previsto de ley. De igual modo, se brinda asistencia técnica a los Equipos de Defensorías de Familias en cuanto a registro de actuaciones la herramienta del Sistema de Información Misional -SIM, tal como lo establece la Resolución 183 del 2011.</p> <p>Evidencias: Revisada la carpeta "2. Soportes seguimiento" se evidenciaron 41 correos electrónicos con los análisis cualitativos de los indicadores PA-32 - M5-PM01 - M5-PM2-07 del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos -PARD enviados a las Regionales, de los cuales se tomó una muestra para su verificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Correos Análisis Cualitativos de los Indicadores: enviado en fechas: 04/06/2020 Asunto: "INDICADORES PARD ABRIL 2020 - ANALISIS CUALITATIVO Y PLAN DE ACCION", 30/03/2020 Asunto: "INDICADORES PARD FEBRERO 2020 - ANALISIS CUALITATIVO Y PLAN DE ACCION", 04/05/2020 Asunto: "INDICADORES PARD MARZO 2020 - ANALISIS CUALITATIVO Y PLAN DE ACCION", 22/05/2020 Asunto: "INDICADORES PARD ABRIL 2020 - ANALISIS CUALITATIVO Y PLAN DE ACCION", 25/02/2020 Asunto: "INDICADORES PARD ENERO 2020 - ANALISIS CUALITATIVO Y PLAN DE ACCION", 26/03/2020 Asunto: "INDICADORES PARD FEBRERO 2020 - ANALISIS CUALITATIVO Y PLAN DE ACCION", 25/05/2020 Asunto: "INDICADORES PARD ABRIL 2020", 24/04/2020 Asunto: "INDICADORES PARD MARZO 2020 - ANALISIS CUALITATIVO Y PLAN DE ACCION", 25/06/2020 Asunto: "INDICADORES PARD MAYO 2020 - ANALISIS CUALITATIVO Y PLAN DE ACCION". Correos electrónicos Reporte de Indicadores: enviados en fechas: 24/04/2020 Asunto: "Acta Reporte Indicador PA-32 corte marzo 2020", 22/04/2020 Asunto: "Reporte indicador M5-PM-01 corte marzo 2020", 22/04/2020 Asunto: "Reporte Indicador PA-32", 26/04/2020 Asunto: "Reporte indicador M5-PM2-07 corte febrero 2020", 24/04/2020 Asunto: "Reporte Indicador M5-PM2-01 corte mayo 2020", 24/06/2020 Asunto: "Reporte Indicador M5-PM2-01 corte mayo 2020", 08/04/2020 Asunto: "Reporte Indicador PA-32 corte febrero", 26/03/2020 Asunto: "Reporte indicador M5-PM2-07 corte febrero 2020", 22/03/2020 Asunto: "Reporte indicador PA-32 corte marzo 2020" y 24/06/2020 Asunto: "Reporte Indicador M5-PM2-01 corte mayo 2020". Excel "Informe_cuali_indic_marzo": se observó seguimiento de los indicadores M5-PM2-01, M5-PM2-04, M5-PM2-05, M5-PM2-07 y PA 32 con corte a maro 2020. Indicadores: M5-PM2-01 "Porcentaje de solicitudes de restablecimiento de derechos con trámite por parte de la Autoridad Administrativa" con corte al 30/06/2020 en las 33 regionales: 6 reportaron en estado Óptimo, equivalente al 18%, 22 reportaron en estado Adecuado, equivalente al 67%, 1 reportó en estado de Riesgo, equivalente al 3% y 4 reportaron en estado Crítico equivalente al 12%. M5-PM2-07 "Porcentaje de peticiones de Asuntos Conciliables atendidas en los términos de Ley", durante

Mecanismos	Acciones adelantadas																																																			
	<p>el primer semestre de 2020 se mantuvo en estado adecuado, en donde el 99,4% de las Regionales cuentan con resultados adecuados u óptimos.</p> <p>Fuente: https://icbfqobmy.sharepoint.com/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9pY2JmZ29iLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29tLzpmOi9nL3BlcnNvbWFsL2xlaWR5X3ZpbGxhdGVfaWNiZi9nb3ZfY28vRWtQcVhXWUZ2SWRCbUp1WWo3VzIYcXNcMmRIUU5VQXNjE9SdW5pYm5DWGJQUT9ydgltZT1vMVVOb181VTJFZw&id=%2Fpersonal%2Fleidy%5Fvillate%5Ficbf%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2020%2FINFORMES%20OCI%2F2020%2DSEMESTRE%5F1%2FINFORME%5FSEMESTRE%20I%5F2020%2F2%2E%20Soportes%20seguimiento</p>																																																			
<p>Mesas de Trabajo</p> <p>Asistencia y Asesoría a la Familia – AAF</p>	<p>El Memorando informa sobre el registro de actuaciones en el Sistema de Información Misional SIM de la recepción y gestión de las peticiones relacionadas con el Proceso de Protección:</p> <table border="1" data-bbox="462 737 1453 1354"> <thead> <tr> <th>CODIGO</th> <th>NOMBRE DE LA ACTUACIÓN</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AEG-001</td> <td>BENEFICIARIO CREADO</td> <td>Muestra la acción de creación del beneficiario y la sucesoral</td> </tr> <tr> <td>PRD_160</td> <td>APERTURA DEL PROCESO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS</td> <td>Permite Registrar el acto administrativo en donde el Defensor de Familia inicia o da impulso al proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos. A esta actuación también se le pueden migrar datos desde el T-36.</td> </tr> <tr> <td>PRD_845</td> <td>REMISIÓN A OTRAS ENTIDADES</td> <td>Permite registrar las acciones adelantadas cuando se requiere dirigir a otras entidades.</td> </tr> <tr> <td>PRD_925</td> <td>DESISTIMIENTO</td> <td>Permite registrar la decisión del ciudadano, de no continuar con el proceso solicitado.</td> </tr> <tr> <td>AAF_070</td> <td>INTERVENCIÓN CON FAMILIA - SESIÓN DE ORIENTACIÓN</td> <td>Orientación a la familia, en una sesión, respecto de una situación puntual o la remisión una ruta o servicio.</td> </tr> <tr> <td>AAF_090</td> <td>PARTICIPACIÓN EN</td> <td>Registro de la vinculación de familias a los programas para la prevención de situaciones de amenaza o vulneración de derechos.</td> </tr> <tr> <td>AAF_110</td> <td>ACOMPANAMIENTO DE TRADUCCIÓN (LENGUAJE DE SEÑAS, BRAILLE, DIALECTOS ENTRE OTROS)</td> <td>Registro de las acciones referidas a facilitar la atención de un traductor cuando la nacionalidad o circunstancia del NNA o familia lo ameriten</td> </tr> <tr> <td>AAF_140</td> <td>ACCIONES DE SEGUIMIENTO</td> <td>Permite registrar acciones de seguimiento a la atención dentro de los servicios y al cumplimiento de propósitos de la misma.</td> </tr> <tr> <td>AEG_030</td> <td>ORIENTACIÓN PARA ACCESO O VINCULACIÓN A UN SERVICIO</td> <td>Permite registrar la orientación para facilitar el acceso a servicios requeridos para el ejercicio de los derechos.</td> </tr> <tr> <td>AEG_040</td> <td>DERECHO A RECIBIR ATENCIÓN, TRATAMIENTO Y CUIDADOS ESPECIALES DE SALUD DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN</td> <td>Derecho a recibir atención, tratamiento y cuidados especiales de salud de acuerdo con su condición</td> </tr> <tr> <td>PRD_470</td> <td>SOLICITUD DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD O MODIFICACIONES AL MISMO</td> <td>Permite registrar las acciones relacionadas con el registro a la identidad en cuanto a garantizar la tenencia de un documento de identidad o las modificaciones del mismo si fuera necesario.</td> </tr> <tr> <td>PRD_480</td> <td>SOLICITUD DE CUPO Y MATRÍCULA ESCOLAR</td> <td>Permite registrar las acciones relacionadas con la solicitud a la entidad respectiva del cupo y la matrícula escolar de un NNA.</td> </tr> <tr> <td>PRD_490</td> <td>VERIFICACIÓN DE MATRÍCULA APROVECHAMIENTO Y ESCOLAR</td> <td>Permite registrar las acciones relacionadas con el seguimiento y supervisión que realiza el Trabajador social al NNA a quien le fue asignado un cupo en una institución educativa.</td> </tr> <tr> <td>PRD_610</td> <td>TUTELAR DERECHOS DE ACCESO A SERVICIOS Y GARANTIZAR EJERCICIO DE DH</td> <td>Permite registrar la acción de requerimiento por parte del Defensor de Familia a entidades del CNSF para garantizar el acceso a los diferentes a NNA y sus familias.</td> </tr> <tr> <td>AAC-060</td> <td>GESTIÓN DE LA PETICIÓN</td> <td>Registro de la gestión que realiza el profesional con la Petición que le fue presentada.</td> </tr> <tr> <td>AAC-015</td> <td>BOLETA DE CITACIÓN</td> <td>Boleta de Citación</td> </tr> </tbody> </table> <p>Estas actuaciones permiten brindar procesos de intervención psicosocial a las familias que acuden al servicio de protección ante dificultades en sus dinámicas familiares como de convivencia, fortalecimiento de vínculos y cuidado mutuo; para ello, esta Dirección cuenta con la G15.PP Guía de Intervención Asistencia y Asesoría a las Familias de ámbito de aplicación en los Centros Zonales del ICBF que brindan el Servicio de Asistencia y Asesoría a las Familias; este documento está ubicado en la ruta: https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp_guia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf</p> <p>Evidencias: Revisados los soportes cargados en la carpeta “SOLICITUD A DIT” se evidenció:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico de fecha 22/11/2019 Asunto: “SIM - SOLICITUD CREACION REPORTE ASISTENCIA Y ASESORIA A LA FAMILIA”. • PDF correspondiente a Acta de reunión de fecha 06/06/2020 con el objetivo “Sesión de análisis requerimiento –Reporte Asistencia y asesoría a la familia” en donde se observó abordó el requerimiento radicado del 22/11/2019 con respecto a “Crear reporte automático en el Sistema de Información Misional SIM, modulo Beneficiarios, que permita monitorear los casos donde la atención se brinda como Asistencia y asesoría a la Familia...”. • Correo electrónico de fecha 08/07/2020 Asunto: 	CODIGO	NOMBRE DE LA ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN	AEG-001	BENEFICIARIO CREADO	Muestra la acción de creación del beneficiario y la sucesoral	PRD_160	APERTURA DEL PROCESO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Permite Registrar el acto administrativo en donde el Defensor de Familia inicia o da impulso al proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos. A esta actuación también se le pueden migrar datos desde el T-36.	PRD_845	REMISIÓN A OTRAS ENTIDADES	Permite registrar las acciones adelantadas cuando se requiere dirigir a otras entidades.	PRD_925	DESISTIMIENTO	Permite registrar la decisión del ciudadano, de no continuar con el proceso solicitado.	AAF_070	INTERVENCIÓN CON FAMILIA - SESIÓN DE ORIENTACIÓN	Orientación a la familia, en una sesión, respecto de una situación puntual o la remisión una ruta o servicio.	AAF_090	PARTICIPACIÓN EN	Registro de la vinculación de familias a los programas para la prevención de situaciones de amenaza o vulneración de derechos.	AAF_110	ACOMPANAMIENTO DE TRADUCCIÓN (LENGUAJE DE SEÑAS, BRAILLE, DIALECTOS ENTRE OTROS)	Registro de las acciones referidas a facilitar la atención de un traductor cuando la nacionalidad o circunstancia del NNA o familia lo ameriten	AAF_140	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Permite registrar acciones de seguimiento a la atención dentro de los servicios y al cumplimiento de propósitos de la misma.	AEG_030	ORIENTACIÓN PARA ACCESO O VINCULACIÓN A UN SERVICIO	Permite registrar la orientación para facilitar el acceso a servicios requeridos para el ejercicio de los derechos.	AEG_040	DERECHO A RECIBIR ATENCIÓN, TRATAMIENTO Y CUIDADOS ESPECIALES DE SALUD DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN	Derecho a recibir atención, tratamiento y cuidados especiales de salud de acuerdo con su condición	PRD_470	SOLICITUD DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD O MODIFICACIONES AL MISMO	Permite registrar las acciones relacionadas con el registro a la identidad en cuanto a garantizar la tenencia de un documento de identidad o las modificaciones del mismo si fuera necesario.	PRD_480	SOLICITUD DE CUPO Y MATRÍCULA ESCOLAR	Permite registrar las acciones relacionadas con la solicitud a la entidad respectiva del cupo y la matrícula escolar de un NNA.	PRD_490	VERIFICACIÓN DE MATRÍCULA APROVECHAMIENTO Y ESCOLAR	Permite registrar las acciones relacionadas con el seguimiento y supervisión que realiza el Trabajador social al NNA a quien le fue asignado un cupo en una institución educativa.	PRD_610	TUTELAR DERECHOS DE ACCESO A SERVICIOS Y GARANTIZAR EJERCICIO DE DH	Permite registrar la acción de requerimiento por parte del Defensor de Familia a entidades del CNSF para garantizar el acceso a los diferentes a NNA y sus familias.	AAC-060	GESTIÓN DE LA PETICIÓN	Registro de la gestión que realiza el profesional con la Petición que le fue presentada.	AAC-015	BOLETA DE CITACIÓN	Boleta de Citación
CODIGO	NOMBRE DE LA ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN																																																		
AEG-001	BENEFICIARIO CREADO	Muestra la acción de creación del beneficiario y la sucesoral																																																		
PRD_160	APERTURA DEL PROCESO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Permite Registrar el acto administrativo en donde el Defensor de Familia inicia o da impulso al proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos. A esta actuación también se le pueden migrar datos desde el T-36.																																																		
PRD_845	REMISIÓN A OTRAS ENTIDADES	Permite registrar las acciones adelantadas cuando se requiere dirigir a otras entidades.																																																		
PRD_925	DESISTIMIENTO	Permite registrar la decisión del ciudadano, de no continuar con el proceso solicitado.																																																		
AAF_070	INTERVENCIÓN CON FAMILIA - SESIÓN DE ORIENTACIÓN	Orientación a la familia, en una sesión, respecto de una situación puntual o la remisión una ruta o servicio.																																																		
AAF_090	PARTICIPACIÓN EN	Registro de la vinculación de familias a los programas para la prevención de situaciones de amenaza o vulneración de derechos.																																																		
AAF_110	ACOMPANAMIENTO DE TRADUCCIÓN (LENGUAJE DE SEÑAS, BRAILLE, DIALECTOS ENTRE OTROS)	Registro de las acciones referidas a facilitar la atención de un traductor cuando la nacionalidad o circunstancia del NNA o familia lo ameriten																																																		
AAF_140	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	Permite registrar acciones de seguimiento a la atención dentro de los servicios y al cumplimiento de propósitos de la misma.																																																		
AEG_030	ORIENTACIÓN PARA ACCESO O VINCULACIÓN A UN SERVICIO	Permite registrar la orientación para facilitar el acceso a servicios requeridos para el ejercicio de los derechos.																																																		
AEG_040	DERECHO A RECIBIR ATENCIÓN, TRATAMIENTO Y CUIDADOS ESPECIALES DE SALUD DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN	Derecho a recibir atención, tratamiento y cuidados especiales de salud de acuerdo con su condición																																																		
PRD_470	SOLICITUD DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD O MODIFICACIONES AL MISMO	Permite registrar las acciones relacionadas con el registro a la identidad en cuanto a garantizar la tenencia de un documento de identidad o las modificaciones del mismo si fuera necesario.																																																		
PRD_480	SOLICITUD DE CUPO Y MATRÍCULA ESCOLAR	Permite registrar las acciones relacionadas con la solicitud a la entidad respectiva del cupo y la matrícula escolar de un NNA.																																																		
PRD_490	VERIFICACIÓN DE MATRÍCULA APROVECHAMIENTO Y ESCOLAR	Permite registrar las acciones relacionadas con el seguimiento y supervisión que realiza el Trabajador social al NNA a quien le fue asignado un cupo en una institución educativa.																																																		
PRD_610	TUTELAR DERECHOS DE ACCESO A SERVICIOS Y GARANTIZAR EJERCICIO DE DH	Permite registrar la acción de requerimiento por parte del Defensor de Familia a entidades del CNSF para garantizar el acceso a los diferentes a NNA y sus familias.																																																		
AAC-060	GESTIÓN DE LA PETICIÓN	Registro de la gestión que realiza el profesional con la Petición que le fue presentada.																																																		
AAC-015	BOLETA DE CITACIÓN	Boleta de Citación																																																		

Mecanismos	Acciones adelantadas																									
	<p>“Consolidado_REQUERIMIENTOS_SIM_06072020” en el cual se observó el consolidado de requerimiento realizado por la Dirección de Protección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico de fecha 26/02/2020 Asunto: “Requerimientos_Recurrentes_Proteccion_2020”. • Correo electrónico de fecha 30/06/2020 Asunto: “Consolidado_REQUERIMIENTOS_SIM_15052020”. <p>Fuente: https://icbfgobmy.sharepoint.com/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9pY2JmZ29iLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29lZpmOi9nL3BlcnNvbmFsL2xlaWR5X3ZpbGxhdGVfaWNIzI9nb3ZFy28vRWtQcVhXWUZ2SWRCbUp1WWo3VzIYcXNcMmRIUU5VQXNJcE9SdW5pYm5DWGJQUT9ydGltZT1BT2F0UEtaVjJFZW&id=%2Fpersonal%2Fleidy%5Fvillate%5Ficbf%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2020%2FINFORMES%20OCI%2F2020%2DSEMESTRE%5F1%2FINFORME%5FSEMESTRE%20I%5F2020%2F4%2E%20Soporte%20AAF%2F1%2E%20SOLICITUD%20A%20DIT</p>																									
<p>Reporte Asistencia y Asesoría a la Familia – AAF.</p>	<p>Se observó en el Memorando que la Dirección de Protección acogió la recomendación de la Oficina de Control Interno -OCI, en cuanto a las 173 no atendidas recepcionadas durante el segundo semestre del 2019, correspondiente a Asistencia y Asesoría a la Familia.</p> <table border="1" data-bbox="695 867 1224 1003"> <thead> <tr> <th>ESTADO A 31/12/2019</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATENDIDA – FUERA DE TÉRMINOS</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>SIN ATENCIÓN - FUERA DE TÉRMINOS</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>SIN ATENCIÓN - EN TÉRMINOS</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>173</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Detalle de las peticiones “no atendidas”</p> <table border="1" data-bbox="695 1052 1224 1213"> <thead> <tr> <th>ESTADO</th> <th>REGIONAL</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">NO ATENDIDO</td> <td>ANTIOQUIA</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>BOYACA</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>GUAINIA</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total NO ATENDIDO</td> <td></td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table> <p>Peticiones “(...) que se encuentran pendientes, se realizan las acciones de seguimiento a las siguientes Regionales”.</p> <p style="text-align: center;">Fuente: Memorando Radicado No: 20202000000122493 de 28/08/2020</p> <p>El Memorando señala, además que realizaron: “(...) seguimiento a las 51 peticiones pendientes de intervención evidenciando que en el 75% de las peticiones se realizó la correspondiente atención de la solicitud, haciendo la búsqueda de las familias solicitantes y, en aquellas donde se logró el contacto, adelantando las acciones de fortalecimiento familiar requerida.” Y adjuntan 9 PDF con las peticiones en Estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “ESTADO INTERVENCIÓN PARA RESTABLECIMIENTO” números: 15013792 y 17108982. • “CERRADA”: números 17108987, 17128993, 26605228, 31037765 y 31220941. • “DIRECCIONADA”: número 17108988. • “CAMBIO DE AUTORIDAD – TRASLADO”: número 30633570 <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico de fecha 10/06/2020 Asunto: “Reporte programado AAF_01012020_31052020” en el cual informan “(...) la programación el archivo AAF_01012020_31052020...” y relacionan la ruta: \\SDT1W12VAIREPDI\Compartida\ConsolidadoBeneficiarios\GestionDeInformacion\SIM • Correo electrónico de fecha 04/04/2020 Asunto: “Reporte programado AAF_01012020_31032020” en el cual informan “(...) la programación el archivo AAF_01012020_31032020...” y relacionan la ruta: \\SDT1W12VAIREPDI\Compartida\ConsolidadoBeneficiarios\GestionDeInformacion\SIM 	ESTADO A 31/12/2019	TOTAL	ATENDIDA – FUERA DE TÉRMINOS	122	SIN ATENCIÓN - FUERA DE TÉRMINOS	32	SIN ATENCIÓN - EN TÉRMINOS	19	Total general	173	ESTADO	REGIONAL	TOTAL	NO ATENDIDO	ANTIOQUIA	9	BOYACA	1	GUAINIA	1	META	1	Total NO ATENDIDO		12
ESTADO A 31/12/2019	TOTAL																									
ATENDIDA – FUERA DE TÉRMINOS	122																									
SIN ATENCIÓN - FUERA DE TÉRMINOS	32																									
SIN ATENCIÓN - EN TÉRMINOS	19																									
Total general	173																									
ESTADO	REGIONAL	TOTAL																								
NO ATENDIDO	ANTIOQUIA	9																								
	BOYACA	1																								
	GUAINIA	1																								
	META	1																								
Total NO ATENDIDO		12																								

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Fuente: https://icbf.gov-my.sharepoint.com/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly9pY2JmZ29iLW15LnNoYXJlcG9pbmQuY29tLzpmOi9nL3BlcnNvbWFsL2xlaWR5X3ZpbGxhdGVfaWNiZi9nb3ZfY28vRWtQcVhXWUZ2SWRCbUp1WWo3VzIYcXNlcmRlUUV5VXNjE9SdW5pYm5DWGJUT9ydGltZT1Cc1k2Vk81VjJFZW&id=%2Fpersonal%2Fleidy%5Fvillate%5Ficbf%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2F2020%2FINFORMES%20OCI%2F2020%2DSEMESTRE%5F1%2FINFORME%5FSEMESTRE%20I%5F2020</p>

Fuente: Memorando Radicado No. Radicado No: 20202000000122493 de 28 de agosto de 2020

De la revisión anterior, se evidenció la implementación de los mecanismos definidos a nivel Nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición atendidos durante el Primer Semestre de 2020.

5.5. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el primer semestre del 2020 para el Proceso de Relación con el Ciudadano

Desde el Proceso de Relación con el Ciudadano en ejercicio de seguimiento y control para el primer semestre del 2020 se formularon 85 Acciones, distribuidas así: **70%** (59 Acciones Correctivas) y **30%** (26 Servicios No Conformes). A continuación, se presenta el resultado de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno:

Tabla 28. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes primer semestre del 2020 Proceso Relación con el Ciudadano

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Dirección de Servicios y Atención	31	10	41	48%
Regional Valle del Cauca	13	2	15	17%
Regional Magdalena	3	4	7	8%
Regional Bogotá	2	2	4	4%
Regional Huila	3	0	3	3%
Regional Boyacá	0	3	3	3%
Regional Chocó	3	0	3	3%
Regional Caldas	1	2	3	3%
Regional Cauca	0	2	2	2%
Regional Norte de Santander	2	0	2	2%
Regional Arauca	0	1	1	1%
Regional Atlántico	0	1	1	1%
Regional Casanare	1	0	1	1%
Regional Antioquia	0	1	1	1%
Total	59	26	85	100%

Fuente: Informe DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN , II semestre/<http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 55 de 67

Cotejada la información reportada por la Dirección de Servicios y Atención frente a la información registrada en ISOLUCION, se encontró que el proceso de “Relación con el Ciudadano” generó 85 Acciones de Mejora, discriminadas así:

- Del **70%** (59 AC), de las cuales el **52%** (31 AC) fueron generadas desde la Dirección de Servicios y Atención y **el 28%** (28AC) fueron abiertas por las diferentes Regionales.
- El **30%** (26 SNC), de las cuales el **38%** (10 SNC) han sido solicitadas desde la Dirección de Servicios y Atención y **el 62%** restantes (16 SNC) fueron generadas por las Regionales.

La Dirección de Servicios y Atención remitió a la Oficina de Control Interno archivo en Excel con la relación de las Acciones Correctivas y las Salidas No Conformes generadas a partir de las labores seguimiento permanente a las Regionales, ejercicios de autocontrol y auditorías SIGE; **información que fue verificada por la Oficina de Control Interno – OCI en el aplicativo ISOLUCIÓN, y que se presenta a continuación:**

Tabla 29. Consolidado Acciones Correctivas proceso Relación con el Ciudadano – primer semestre de 2020

Oficina Solicitante	Acción Correctiva	Participación	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	31	52%	La acción correctiva 12226 fue registrada el 18/feb/2020; no obstante, no se evidencia el análisis de causas, como tampoco la formulación del plan de acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, conforme con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019.
Regional Valle del Cauca	13	22%	En la AC 12217, a pesar de que se encuentra cerrada, las actividades fueron cumplidas fuera de término.
Regional Magdalena	3	5%	Cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019.
Regional Huila	3	5%	Cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019.
Regional Chocó	3	5%	Cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019.
Regional Norte de Santander	2	3%	Cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019.
Regional Bogotá	2	3%	Cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019.
*Regional Caldas	1	1%	Consultada la AC 12583, el sistema indica: “No se han encontrado datos para el filtro especificado”.
Regional Casanare	1	1%	Cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019.
Total	59	100%	

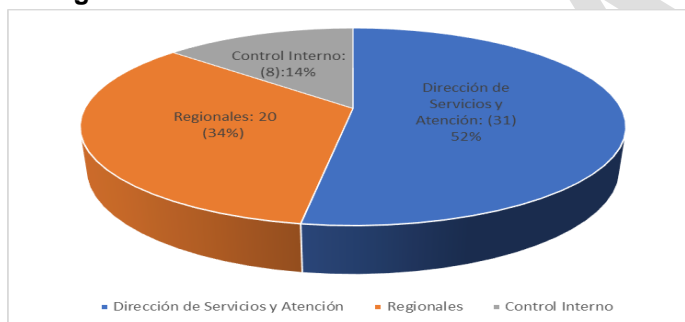
Fuente: Dirección de Servicios y Atención <http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

Verificados los ejercicios de autocontrol adelantados por las Regionales, la Dirección de Servicios y Atención reportó 20 AC; a partir de las cuales se seleccionó una muestra de 7 Acciones Correctivas (12583, 12543, 12307, 12304, 12217, 12009, 12208). De la verificación efectuada, se observó en el

71% (5 AC) cumplimiento de lo establecido en el P2.MI *Procedimiento Acciones Correctivas* versión 7 del 20/09/2019, numeral 3.11, a excepción de la AC 12583 por cuanto el aplicativo ISOLUCION indica “No se han encontrado datos para el filtro especificado”. Asimismo, la AC 12217 a pesar de que se encuentra cerrada, las actividades fueron cumplidas fuera de término.

Revisado el aplicativo ISOLUCIÓN, se evidenció que las 59 Acciones Correctivas se generaron a partir de seguimientos por parte de la Dirección de Servicios y Atención, ejercicios de autocontrol de las Regionales y auditorías SIGE adelantadas por la Oficina de Control Interno, así:

Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas: 59



Fuente: Dirección de Servicios y Atención /<http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

En la figura anterior se muestra el consolidado de las Acciones Correctivas, encontrando que:

- **Dirección de Servicios y Atención:** 52% (31 AC a partir de seguimientos)
- **Regionales:** 34% (20 AC producto de ejercicios de autocontrol)
- **Oficina de Control Interno:** 14% (8 AC producto de Auditorías SIGE).

Respecto a los ejercicios de seguimiento por parte de la Dirección de Servicios y Atención, **la Oficina de Control Interno revisó en el aplicativo ISOLUCION una muestra aleatoria de 10 Acciones Correctivas AC; presentando los siguientes resultados:**

Tabla 30. Revisión Acciones Correctivas derivadas de Seguimientos Dirección de Servicios y Atención primer semestre de 2020

Regional	Acciones Correctivas	No. ISOLUCION	Total	%	Observación
Antioquia	1	12205	1	10%	
Atlántico	1	12207	1	10%	Se encuentra registrada la acción correctiva del 18/02/2020, con la formulación del plan de acción; sin embargo, la Actividad No.1 registra fecha de compromiso el 30/04/2020 y no evidencia soporte de cumplimiento.
Bogotá	1	12201	1	10%	
Caldas	1	12091	1	10%	Revisado el tratamiento de la Acción Implementada por la Dirección de Servicios y Atención, emite concepto de reformular el plan de acción, dado que las acciones no fueron eficaces.
Cesar	1	12200	1	10%	A pesar de encontrarse cerrada la AC, se evidenció que las

Regional	Acciones Correctivas	No. ISOLUCION	Total	%	Observación
					actividades fueron cumplidas con posterioridad a la fecha prevista de cumplimiento.
Córdoba	1	12216	1	10%	
La Guajira	1	12226	1	10%	Registra acción correctiva del 18/02/2020; no obstante, no se evidencia el análisis de causas, como tampoco la formulación del plan de acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, conforme a lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019.
Magdalena	2	12211	2	10%	Aunque la AC se encuentra cerrada, pero se observó que las actividades fueron cumplidas con posterioridad a la fecha prevista de cumplimiento.
		12210			
Valle	1	12214	1	10%	Abierta con acciones cumplidas dentro del plazo de estipulado; pendiente revisión de la eficacia por reformulación de la Dirección de Servicios y Atención.
Total general	10	-	10	100%	

Fuente: Informe emitido por DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN del 23/07/2019: anexos 8 y 12, <http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

Como antecedente de la revisión de las Acciones Correctivas **producto de las Auditorías Internas de Calidad** llevadas a cabo durante el segundo semestre de 2019 por la Oficina de Control Interno en el marco del P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas Versión 6 del 20/09/2019 realizó la verificación de los análisis de causas y la propuesta de Plan de Acción e hizo observaciones sobre la coherencia No Conformidad – Causa – Acción, la cual fue comunicada a las Regionales: Choco el 11/02/220, Norte de Santander el 9/09/2020 y Magdalena el 6/03/2020.

Para el presente informe se verificó en el Aplicativo ISOLUCION el **estado de las Acciones Correctivas** relacionadas con el proceso de Relación con el Ciudadano, encontrando los siguientes resultados:

Tabla 31. Revisión Acciones Correctivas derivadas de auditorías internas de calidad Proceso de Relación con el Ciudadano segundo semestre 2019, según avance en el primer semestre de 2020

Regional	Fecha notificación del informe AI	Tipo de Hallazgo	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
*Chocó	26/12/2019	NC	Comunicación política de calidad	11830	Se encontró registro de las acciones correctivas del 08/01/2020, con el análisis de causas y formulación de plan de acción, según lo establecido en el P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019, numeral 3.11; sin embargo, no se encontró evidencia de cumplimiento de las actividades planeadas dentro de los tiempos proyectados en el Plan de Acción, incumpliendo así lo
	26/12/2019	NC	Comunicación con el cliente	11831	
	26/12/2019	NC	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	11847	

Regional	Fecha notificación del informe AI	Tipo de Hallazgo	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
					señalado el P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.14 y versión 7 3/07/2020 del numeral 3.15.
*Norte de Santander	17/01/2020	NC	Comunicación con el cliente	11904	En el aplicativo ISOLUCION se encontró registrada la AC con fecha 23 de enero de 2020; sin embargo, verificado el formato de causa raíz no se evidenció diligenciada la etapa denominada "raíz", hallándose incompleto, acorde con el numeral 4 ítem 6 del P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019. Asimismo, la actividad No. 1 prevista para el 31/08/2020, no fue cumplida dentro término normado en el P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.14 y versión 7 3/07/2020 del numeral 3.15.
	17/01/2020	NC	Comunicación con el cliente	11911	En el aplicativo ISOLUCION se encontró registrada la AC con fecha 23/01/2020; verificado el formato de causa raíz el formato de causa raíz no se evidenció diligenciada la etapa denominada "raíz", hallándose incompleto, acorde con el numeral 4 ítem 6 del P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019; asimismo, la actividad No. 1 prevista para el 31/08/2020, no fue cumplida dentro de los tiempos estipulados en el P2. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.14 y versión 7 3/07/2020 del numeral 3.15.
*Magdalena	22/01/2020	NC	Comunicación con el Cliente	11942	La AC 11942 se encuentra registrada en ISOLUCION con fecha 24 de enero de 2020. No obstante, la actividad No. 4 programada para el 31/07/2020, no cuenta con soporte de cumplimiento , incumpliendo así lo determinado en el P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.14 y versión 7 3/07/2020 del numeral 3.15.
	22/01/2020	NC	Identificación y Trazabilidad	11945	Se evidenció registro de la acción correctiva del 24/01/2020; empero, no se observó soporte de cumplimiento de las actividades No. (s) 2 y 3 del plan de acción, según lo establecido en el P2. MI.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 59 de 67

Regional	Fecha notificación del informe AI	Tipo de Hallazgo	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
					Procedimiento Acciones Correctivas, versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.14 y versión 7 3/07/2020 del numeral 3.15.
	22/01/2020	NC	Control de la Producción y de la Provisión del Servicio	11995	Se observó registro de la AC del 23/01/2020; sin embargo, no se evidenció soporte de cumplimiento de las tres actividades establecidas en el plan de acción para el tratamiento de la AC, según lo instituido en el P2. MI. Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.14 y versión 7 3/07/2020 del numeral 3.15.

Fuente: Oficina de Control Interno/aplicativo /<http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

Según revisión realizada en el Aplicativo ISOLUCION sobre el estado de las Acciones Correctivas producto de las Auditorías Internas de Calidad llevadas a cabo durante el segundo semestre de 2019 (con registro del plan de acción en el primer semestre de 2020) al proceso de Relación con el Ciudadano, se encontró que en el 100% (8 AC) se realizó análisis de causas y formulación del Plan de Acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo; sin embargo, verificado el formato de causa raíz para las AC No. 11904 y 11911 se evidenció que no registra la etapa denominada “raíz”, hallándose incompleto.

Así mismo, en las Acciones Correctivas No. 11830, 11831, 11847, 11942, 11945 y 11995 no se evidenció cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan de Acción; en las Acciones Correctivas No 11904 y 11911 la actividad No. 1 prevista para el 31/08/2020, no fue cumplida dentro del término previsto. A la fecha el 100% (8 AC) presentan estado abiertas.

No Conformidad No. 10. Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción

Verificado en el Aplicativo ISOLUCION el estado de las Acciones Correctivas producto de las Auditorías Internas de Calidad llevadas a cabo durante el segundo semestre de 2019, se observó que no se registró el paso 7 en el formato de causa raíz para las AC No(s). 11904 y 11911.

De igual modo, en las Acciones Correctivas No(s). 11830, 11831, 11847, 11942, 11945 y 11995 no se evidenció cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan de Acción. Así mismo, en las Acciones Correctivas No 11904 y 11911 la actividad la actividad No. 1 prevista para el 31/08/2020, no fue cumplida dentro del término previsto.

Criterio: P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019, numeral 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES ítem 6, Políticas de operación numeral 3.14 y de la versión 7 del 3/07/2020 numeral 3.15.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 60 de 67

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 Regionales:

Tabla 32. Consolidado Salidas No Conformes primer semestre 2020

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado		Observaciones (Revisión OCI en ISOLUCIÓN)
			Abierta	Cerrada	
Dirección de Servicios y Atención	10	38%	0	10	El 100% fueron registradas acorde con el Procedimiento de SNC.
Regional Magdalena	4	15%	0	4	
Regional Boyacá	3	11%	0	3	
Regional Caldas	2	7%	0	2	
Regional Cauca 2	2	7%	0	2	
Regional Valle del Cauca	2	7%	0	2	
Regional Arauca	1	3%	1	0	
Regional Atlántico	1	3%	0	1	
Total	26	100%	2	24	

Fuente: Base de datos DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, II semestre/<http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

En la Tabla 32 se observa que de las 26 Salidas No Conformes el **100%** fueron registradas en cumplimiento del *P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 4 del 7/02/2020*. Anexo 1 Cuadro Identificación y tratamiento de Salidas No conformes del ICBF.

Adicionalmente, se evidenció que la Dirección de Servicios y Atención cuenta con el mayor número de SNC 38% con (10 SNC); entre las Regionales identificadas con mayor número de salidas No conformes, se encuentran: Magdalena 15% (4 SNC) y Boyacá 11% (3 SNC).

Confrontada la base de datos de ISOLUCIÓN se observó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento *P6.MI Procedimiento Salida No Conforme*, versión 4 del 07/02/2020, a excepción de las siguientes:

Tabla 33. Salidas No Conformes sin acciones de tratamiento

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
1	Dirección de Servicios y Atención	10956 10957	Se evidenció corrección y tratamiento por parte de la Dirección General del 30/06/2020 y 05/06/2020 respectivamente, pero no se observa verificación de la eficacia de la acción por la Dirección de Servicios y Atención, conforme lo requiere el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 4 del 07/02/2020, numeral 3.18, siendo la fecha prevista de cierre el 26/ago./2020.
2	Arauca	10922	Se observó corrección y tratamiento por parte del de la Regional Arauca del 05/02/2020, pero no se observa diligenciamiento de la evaluación de la necesidad, como tampoco verificación de la eficacia. Lo anterior incumple lo requerido por el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme, versión 4 del 07/02/2020 en el numeral 3.18; se encuentra abierta y no registra la fecha prevista de cierre.

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
3	Magdalena	10961	Aunque la SNC registrada el 21/05/2020 aparece cerrada, como corrección refiere "Se solicitó a MIS las anulaciones de la información de los peticionarios y se socializó en GET la Guía PQRS". De otro lado, en la fase de "Evaluación de las Necesidades" indica que no requiere plan de acción; la corrección sería la anulación de las peticiones e ingreso de las mismas de manera correcta y el plan de acción la Socialización de la Guía PQR a los funcionarios del centro zonal.
4	Valle del Cauca	10942	A pesar de que la acción aparece cerrada, el compromiso fue establecido el 28/02/20 y su cumplimiento fue del 16/04/2020, tiempo que supera los 20 días hábiles para tratar la SNC a partir de que se registra la SNC en el aplicativo Solución, según lo indicado en el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 4 del 07/02/2020, numeral 3.7

Fuente: <http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

No Conformidad No. 11. Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia.

Verificada la información relacionada con las Salidas No Conformes registradas para el Proceso de Relación con el Ciudadano en el aplicativo ISOLUCION con corte al primer semestre de 2020, se evidenció que para 3 SNC (No. 10956, 10957, 10922) aunque registran tratamiento no cuentan con verificación de "eficacia de la acción" por parte de la Dirección de Servicios de Atención(SNC No. 10956, 10957) y Regional Arauca (SNC No , 10922); de igual modo, en 1 SNC (No.10942) se superó el tiempo establecido para el tratamiento.

Criterio: P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 4 del 07/02/2020, numeral 3.18 "Realizar la gestión de las Salidas No Conformes en el aplicativo (Evaluación intermedia, cargue y reporte de actividades, verificación de acciones, cierre, etc.)"; numeral 3.7 "El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme es de veinte (20) días hábiles a partir de que se registra la SNC en el aplicativo Isolucion" y numeral 3.14 POLITICAS DE OPERACIÓN "Cada Director de las dependencias misionales debe analizar semestralmente el comportamiento de las Salidas No Conformes- SNC de sus procesos, tanto a nivel de Sede de la Dirección General como en las Regionales (Coordinador de Grupo o responsable de Relación con el Ciudadano), generar un informe de seguimiento al estado de estas, identificar las problemáticas más frecuentes por las cuales se están presentando y proponer acciones macro tendientes a eliminar sus causas raíz identificadas, en el marco de la Revisión por Dirección").

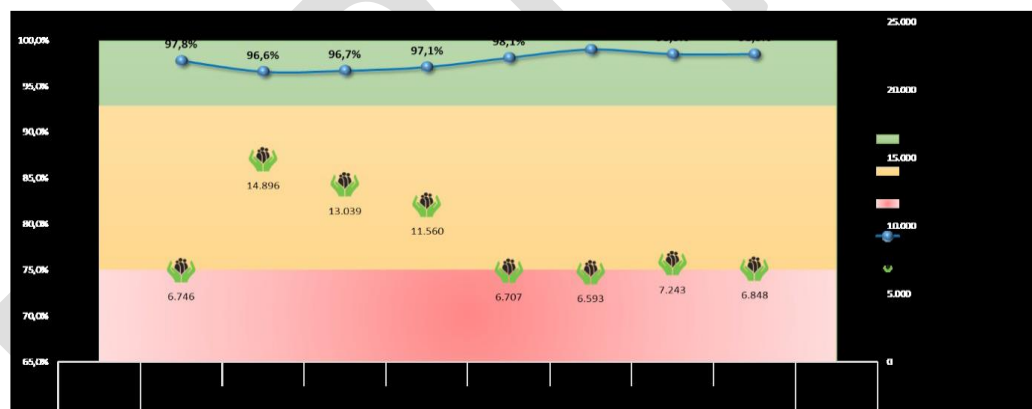
5.6. Resultado de implementación de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

Refiere la Dirección de Servicios y Atención en el Memorando con Radicado No. 202012500000119703 del 24 de agosto de 2020 que ha "(...) implementado procesos y estrategias

que con el transcurrir del tiempo, han sido determinantes y efectivas...” para brindar “(...) respuesta y trámites oportunos...” a los peticionarios. Así mismo presentan el comportamiento de los indicadores de gestión del primer semestre del 2020 “(...) los derechos de petición gestionados en términos de oportunidad...”, acorde con lo señalado en G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 6 del 27/12/202. En ese orden, atendiendo la Guía, informan que los indicadores mantuvieron “(...) una tendencia estable en nivel adecuado de cumplimiento de cumplimiento”; en cuanto a: solicitudes de Información y Orientación con Trámite (DP-IOT), Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (DP-ACVN) y Quejas, Reclamos y Sugerencias.

En relación con la medición del indicador PA-131 “Porcentaje de derechos de petición atendidos oportunamente” durante el primer semestre de 2020 se realizó un ajuste en la actuación (AAC-060) en la G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 6 del 27/12/202, en donde se menciona que “(...) se debe adjuntar copia del documento elaborado con número de radicado de correspondencia y fecha legible en donde se evidencie dicha gestión.”

La Dirección de Servicios y Atención presenta la gráfica que se relaciona a continuación, donde se evidencia que los indicadores mantuvieron “(...) una tendencia estable positiva, en rango adecuado”:



Tomado de: Fuente: el Memorando Radicado No. 202012500000119703 del 24 de agosto de 2020.

Así mismo, se observó en el memorando mencionado que para el primer trimestre del 2020 el promedio de peticiones fueron 11.560 y para el segundo trimestre 6.848; se evidenció además “(...) una disminución en la cantidad de peticiones recibidas a través de todos nuestros canales en un 41% entre el primer y segundo trimestre”.

La Dirección Informó también que debido a las estrategias implementadas lograron “(...) mantener la gestión de los Derechos de Petición en niveles altos de cumplimiento, lo cual evidencia mayor dominio del proceso, y apropiación e implementación de la Guía de Gestión de PQRS por parte de los responsables de servicios y atención de todas las regionales y centros zonales”.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 63 de 67

Revisado el Anexo 8 referenciado en el memorando, se evidenciaron las carpetas Acciones Correctivas, Comité y Correos, lo cual se encuentra descrito en la **Tabla 21. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2020.**

Frente al comportamiento de los indicadores, el Informe señala la ruta en la cual se puede consultar la información <https://simei.icbf.gov.co/tablerocontrol/index3.php?in=1>; así como también se encuentra amplio detalle en la Tabla 21 mencionada en el anterior párrafo, en lo relacionado con las Alertas de Peticiones Abiertas Vencidas.

Finalmente, en lo que atañe a las acciones adelantadas por la Dirección de Protección en cuanto a las estrategias para lograr la oportunidad en la respuesta en los derechos de petición Reportes de Amenaza y Vulneración – RAVD, el Memorando refiere que se “(...) remite mensualmente a las regionales con copia a la Dirección de Protección, el informe sobre el estado de estos casos, a fin de que puedan realizar el monitoreo respectivo y sirva de apoyo para la toma de decisiones frente a la atención de este tipo de petición”.

Lo anterior se cotejó con los soportes cargados en el “**Anexo 11**” en el cual reposa la carpeta “**Alertas_RAVD**” la cual contiene correos electrónicos enviado a las Regionales durante el primer semestre del 2020, en los meses:

- **12/03/2020** Asunto: “Informe Reportes de Amenazas o Vulneración de Derechos Enero 2020”.
- **Febrero: 25/03/2020** Asunto: “Informe Reportes de Amenazas o Vulneración de Derechos Febrero 2020”.
- **Febrero: 25/03/2020** Asunto: “Informe Reportes de Amenazas o Vulneración de Derechos Febrero 2020”.
- **Marzo: 22/04/2020** Asunto: “Informe Reportes de Amenazas o Vulneración de Derechos Marzo 2020”.
- **Abril: 22/05/2020** Asunto: “Informe Reportes de Amenazas o Vulneración de Derechos Abril 2020”.
- **Mayo: 23/06/2020** Asunto: “Informe Reportes de Amenazas o Vulneración de Derechos Mayo 2020”.
- **Junio: 23/07/2020** Asunto: “Informe Reportes de Amenazas o Vulneración de Derechos Junio 2020”.

5.7. 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 2020).

Revisada la matriz de riesgos del Proceso de Relación con el Ciudadano actualizada para la vigencia 2020, mediante acta de mesa de trabajo del 14 de noviembre de 2019, registrando los siguientes riesgos:

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 64 de 67

1. RC1+: Uso indebido de la información reservada y clasificada
2. RC2: Falta de oportunidad en la gestión de PQR'S
3. RC3: Direccionamiento inadecuado de peticiones ciudadanas.

La matriz fue suministrada por la Dirección de Servicios y Atención con los riesgos que podrían afectar el cumplimiento del objetivo del proceso, realizándose verificación a las actividades de control establecidas para la mitigación de las causas de los riesgos RC1+ y Riesgo RC2, dado que la evaluación del nivel del riesgo residual es Moderado y Extrema-Inaceptable; revisado el aplicativo ISOLUCIÓN se observaron los siguientes resultados:

Riesgo 2020-RC1+: *“Uso indebido de la información reservada y clasificada”*, con zona de riesgo residual Moderado. El Riesgo registra actividades que permitan su mitigación y cuenta con las evidencias establecidas en el plan de tratamiento del Riesgo.

- **Riesgo 2020-RC2:** *“Falta de oportunidad en la gestión de PQR'S”*, con zona de riesgo residual Extrema inaceptable. Al realizar revisión del seguimiento a la aplicación de los controles en el aplicativo ISOLUCIÓN, se evidenciaron dos actividades a saber:
 1. *“Fortalecer las acciones e instrumentos para el seguimiento a la gestión oportuna de PQRS”* la cual registra soportes de cumplimiento, con fecha de vencimiento 15/12/2020.
 2. *Seguimiento aleatorio a peticiones, para verificar la trazabilidad del proceso (registro, direccionamiento y gestión), las cuales no registran fecha de vencimiento ni soportes de cumplimiento y el estado de la acción es “abierta”.* Las cuales cuentan con los soportes de las actividades establecidas en el plan de tratamiento del Riesgo.

Así mismo, la Oficina de Control Interno a partir de los resultados de la verificación en el presente informe llevó a cabo valoración de los controles definidos para los riesgos encontrando:

Riesgo 2020-RC1+: *“Uso indebido de la información reservada y clasificada”*, se evidenció el seguimiento a las denuncias de presuntos actos de corrupción asociados con el uso indebido de la información reservada y clasificada y el seguimiento a peticiones negadas por solicitud de información clasificada o reservada de la Entidad.

Riesgo 2020-RC2: *“Falta de oportunidad en la gestión de PQR'S”*, se observó para el primer semestre de 2020 el seguimiento que lleva a cabo la Dirección de Servicios y Atención a la oportunidad y calidad de la respuesta de las PQRS. (ver anexo No.1)

6. CONCLUSIONES

En cumplimiento de sus funciones y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad, acorde con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF cuenta con la Dirección de Servicios y Atención y

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 65 de 67

una oficina de Servicios y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en los diferentes Puntos de Atención de la Entidad.

El ICBF tiene 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, Presencial, Escrito, Correo Electrónico, Chat, WhatsApp, Facebook, Click to Call, Portal, Instagram, Video Llamada, Twitter, Teléfono Verde y Buzón*; encontrando que los tres canales más utilizados por los grupos de interés son: *Telefónico Verbal 42% (168.142)*, *Presencial Verbal con un 22,23% (89.982 peticiones)*, *Escrito 10,03% (40.590)*, peticiones correspondientes al **73,81%** (298.714) del total de peticiones (**404.704**).

La Dirección de Servicios y Atención lidera el Proceso Relación con el Ciudadano, dando cumplimiento a la obligación de recibir, direccionar y tramitar los derechos de petición que los ciudadanos presentan sobre los servicios que brinda el ICBF, logrando con su gestión de manera preventiva mejorar los tiempos de respuesta para garantizar la oportunidad del trámite mediante el seguimiento a nivel Nacional, Regional y Zonal de las diferentes peticiones.

Respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de ley registrados para respuesta, se encontró que los reportados para el primer semestre del 2020 están 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 del 29/03/2019 versión 5 y versión 6 del 27/12/2019* y lo establecido en el Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020. *“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.*

En relación con la oportunidad en las respuestas emitidas frente a las peticiones según tipo bajo responsabilidad de la Dirección de Servicios y Atención, se observó con respecto al segundo semestre del 2019 una disminución porcentual del **2,30%**, pasando del **99,5%** al **97,20%**.

Se destacan las actividades de monitoreo y control establecidas y realizadas por la Dirección de Servicios y Atención para el seguimiento continuo a los registros de las peticiones en el Sistema de Información Misional -SIM, el acompañamiento permanente a los Puntos de Atención y los reportes de alertas tempranas, lo cual se evidencia en el porcentaje significativo de respuesta oportuna de los diferentes tipos de petición.

Durante la verificación de la información realizada por la Oficina de Control Interno, se detectaron **11 No Conformidades** relacionadas con la oportunidad en trámite Derechos de Petición: Solicitudes restablecimiento de Derechos – SRD, Tramite Atención Extraprocesal -TAE, Inobservancia de Derechos, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y nutrición, *Reporte Amenaza o Vulneración*, Reclamos, Quejas; como también con el Análisis de causas y formulación Plan de Acción, Formulación e implementación de corrección en Salidas No

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 66 de 67

Conformes y Seguimiento a la Gestión del Riesgo en el proceso de Relación con el ciudadano. Las NC se deben tratar por cada responsable para contribuir con la mejora de la gestión de peticiones, así como la Gestión del Riesgo en el proceso.

Revisada la formulación y ejecución de las Acciones Correctivas registrada en el Aplicativo ISOLUCION producto de las Auditorías Internas de Calidad llevadas a cabo durante el segundo semestre de 2019 (con registro del plan de acción en el primer semestre de 2020) al proceso de Relación con el Ciudadano, se encontró que en el 100% (8 AC) se realizó análisis de causas y formulación del Plan de Acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo; sin embargo, verificado el formato de causa raíz para las AC No. 11904 y 11911 se evidenció que no registra la etapa denominada “raíz”, hallándose incompleto.

Así mismo, en las Acciones Correctivas No. 11830, 11831, 11847, 11942, 11945 y 11995 no se evidenció cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan de Acción; en las Acciones Correctivas No 11904 y 11911 la actividad la actividad No. 1 prevista para el 31/08/2020, no fue cumplida dentro del término previsto. A la fecha el 100% (8 AC) presentan estado abiertas.

Por su parte, al revisar en el aplicativo ISOLUCION el tratamiento a las Salidas No Conformes, se encontró que el 100% (26 SNC) registró acciones de tratamiento, acorde con lo instituido en el P6.MI *Procedimiento Salida No Conforme* versión 4 del 07/02/2020. Asimismo, el 96% (25 SNC) cumplen con el tiempo establecido para la tratar la SNC a partir de que se registra la SNC en el aplicativo Solución, según lo establecido en el precipitado procedimiento; sin embargo, se encontró debilidad en el 11% (3 SNC) las cuales, aunque registran tratamiento, no observan verificación o “eficacia de la acción”, acorde con lo establecido en el procedimiento P6.MI *Procedimiento Salida No Conforme* versión 4 del 07/02/2020, numeral 3.18 y etapa 4 numeral 3 “Realizar evaluación intermedia”.

7. RECOMENDACIONES

Autoevaluar la aplicación y la efectividad de los controles adelantados por la Dirección de Servicios y Atención para lograr la oportunidad en el trámite al 100% de los Derechos de Petición, específicamente, en los asociados al riesgo materializado **(Denuncias no constatadas oportunamente y Falta de oportunidad en la gestión de PQRDS)**.

Revisar la redacción del riesgo “*Falta de oportunidad en la gestión de PQR’S*” considerando que se describe como causa y debe ajustarse como riesgo, según lo establecido en la G3.V9 *Guía Gestión de Riesgos y Peligros* versión 9 del 12/11/2019 numeral 7.4.3: *Identificación del riesgo y Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas* v4 de octubre de 2018 numeral 2.

Revisar la redacción de la Corrección y de la Acción para el caso de la Salidas No conformes, considerando que se evidenció confusión en la descripción de estas en el aplicativo ISOLUCION, para el caso de la SNC No. 10961.

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

Socializar los resultados del presente informe a las Direcciones Regionales y a las Dependencias de la Sede Dirección General.

Llevar a cabo el control y seguimiento por la Dirección de Protección de las 88 peticiones de *Asistencia y Asesoría a la Familia* que reportaron “sin el registro de ninguna actividad”; se sugiere articular acciones con las demás áreas misionales; lo anterior, teniendo en cuenta el Plan Estratégico vigente para la Entidad y la G15. PP *Guía de Intervención Asistencia y Asesoría a las Familias* versión 1 del 08/03/2018 correspondiente al Proceso Misional Promoción y Prevención, y que de acuerdo con el artículo 23º de la Constitución Política “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*”


Finalmente, se recomienda revisar y ajustar el P1.RC. *Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición* versión 3 del 09/09/2019 numeral 3. “**POLITICAS DE OPERACIÓN**”, 3.1 que indica en el párrafo segundo: “*La Ley 1755 de 2015 establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante el Instituto implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo y su respuesta debe ser completa y de fondo*”; toda vez que la Ley citada es una disposición general y en su texto no menciona específicamente al ICBF.

Atentamente,




YANIRA VILLAMIL S.

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Iván Yesid Lerma Arangure. Psicólogo – Contratista OCI 

Ys
Nelcy Alieth Rojas Benítez. Profesional Especializado - Trabajadora Social OCI 

María del Pilar Peña Siabato. Profesional Especializado – Psicóloga OCI 

Revisó: Flor Alicia Rojas/ Coordinadora GPM OCI 