



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 2021

PÚBLICA

SEPTIEMBRE DE 2021

Tabla de Contenido

1. JUSTIFICACIÓN	5
2. OBJETIVO GENERAL	7
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3. ALCANCE	7
4. METODOLOGÍA	7
4.1. Revisión Documental	7
4.2. Procedimiento Analítico.....	8
4.3. Consulta.....	8
5. RESULTADOS	9
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano	9
5.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.....	10
5.2.1. <i>Canales para la recepción de las PQRS</i>	12
5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2021.....	13
5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2021.....	38
5.4.1. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Servicios de Atención para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, para primer semestre del 2021.....	38
5.4.2. <i>Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Protección ICBF para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de estos</i>	45
5.5. Verificación de controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2021). 48	
5.6. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el segundo semestre del 2020 para el Proceso de Relación con el Ciudadano	51
6. CONCLUSIONES	60
7. RECOMENDACIONES	62

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 3 de 62

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – primer semestre 2021	11
Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015	12
Tabla 3. Distribución total de peticiones	12
Tabla 4. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención	13
Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas 1er semestre 2021 vs 2o Semestre 2020...	14
Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Primer semestre 2021 vs primer y segundo semestre 2020.	14
Tabla 7. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Servicios y Atención que indica en término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" primer semestre 2021.	16
Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - primer semestre 2021	16
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre 2021 ..	17
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – primer semestre 2021	19
Tabla 11. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - primer semestre 2021	20
Tabla 12. 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 2021..	22
Tabla 13. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - primer semestre 2021	23
Tabla 14. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta - primer semestre 2021	25
Tabla 15. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional	26
Tabla 16. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna	27
Tabla 17. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional primer semestre 2021	28
Tabla 18. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 2o semestre 2020 y 1er semestre 2021	29
Tabla 19. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2021.....	30
Tabla 20. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2o semestre 2020 y 1er semestre 2021	31
Tabla 21. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional - primer semestre 2021	32
Tabla 22. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vuleración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2o semestre 2020 y 1er semestre 2021	33

Tabla 23. Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional - primer semestre 2021	34
Tabla 24. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2021 y 2o semestre 2020	35
Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2021.	36
Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2021 y 2o semestre 2020	37
Tabla 27. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2021.	39
Tabla 28. mecanismos de seguimiento y control para las regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de los mismos.	45
Tabla 29. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes primer semestre del 2021 Proceso Relación con el Ciudadano.....	51
Tabla 30. Acciones Correctivas producto de seguimiento por parte de la Dirección de Servicios y Atención – primer semestre de 2021	52
Tabla 31. Revisión Acciones Correctivas derivadas de ejercicios de autocontrol por las Regionales del ICBF - primer semestre de 2021	53
Tabla 32. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 2do semestre de 2020, Proceso de Relación con el Ciudadano	55
Tabla 33. Consolidado Salidas No Conformes Primer semestre 2021.....	56
Tabla 34. Verificación Muestra Salidas No Conformes Proceso Relación con el ciudadano....	57

Tabla de Figuras

Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano: 32 AC ...	52
--	----



**INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO MISIONAL SERVICIOS Y ATENCIÓN
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)
PERÍODO: PRIMER SEMESTRE DE 2021**

FECHA DEL INFORME:	15 de septiembre de 2021
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	26 de agosto al 08 de septiembre 2021
PUNTOS AUDITADOS O VERIFICADOS:	Sede Dirección General y Regionales del ICBF

PROFESIONALES:

Nombre	Cargo	Dependencia
Flor Alicia Rojas Aguilar (Dirección)	Jefe Oficina de Control Interno (E)	Oficina de Control Interno
Flor Alicia Rojas Aguilar (Supervisión)	Profesional Especializado	
María del Pilar Peña Siabato	Profesional Especializado- Psicóloga - Líder	
Iván Yesid Lerma Arangure	Contratista - Psicólogo	
Nelcy Alieth Rojas Benítez	Profesional Especializado – Trabajadora Social	

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.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 6 de 62

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

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

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. (...).

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

(...)

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...).

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”.

Igualmente, 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 al primer semestre de 2021.

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, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)*) recibidos durante el primer semestre de 2021.

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. 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 2021).
- 2.1.6. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generados en el primer semestre 2021 para el Proceso de Relación con el Ciudadano.

3. ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre del 2021, 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: 202112500000106053 del 20 de agosto 2021, 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. 202120000000109063 del 25 de agosto de 2021, 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:



Dirección Servicios y Atención:

https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021

Dirección de Protección:

https://icbf.gov.sharepoint.com/:f:/r/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/FS_DPRO/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMES_OCI?csf=1&web=1&e=GL2HG8

4.2. Procedimiento Analítico

Análisis Base de datos en Excel denominada “*Base Peticiones OCI_...xlsx*” 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 “*BD_Semestre I 2021_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: <https://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/frmHome.aspx>

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 9 de 62

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 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 del ICBF, según el modelo de operación por procesos aprobado mediante Resolución 8080 de 2016¹; además según Resolución 6659 del 15 de diciembre 2020² que modifica la Resolución 11980 de 2019³ adopta el Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF como herramienta gerencial enfocada a dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad, promoviendo la mejora continua en cada uno de los procesos y fortaleciendo así el logro de la misión y los objetivos estratégicos de la entidad en el marco de las necesidades y expectativas de los niños, niñas, adolescentes y sus familia: <https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos>.

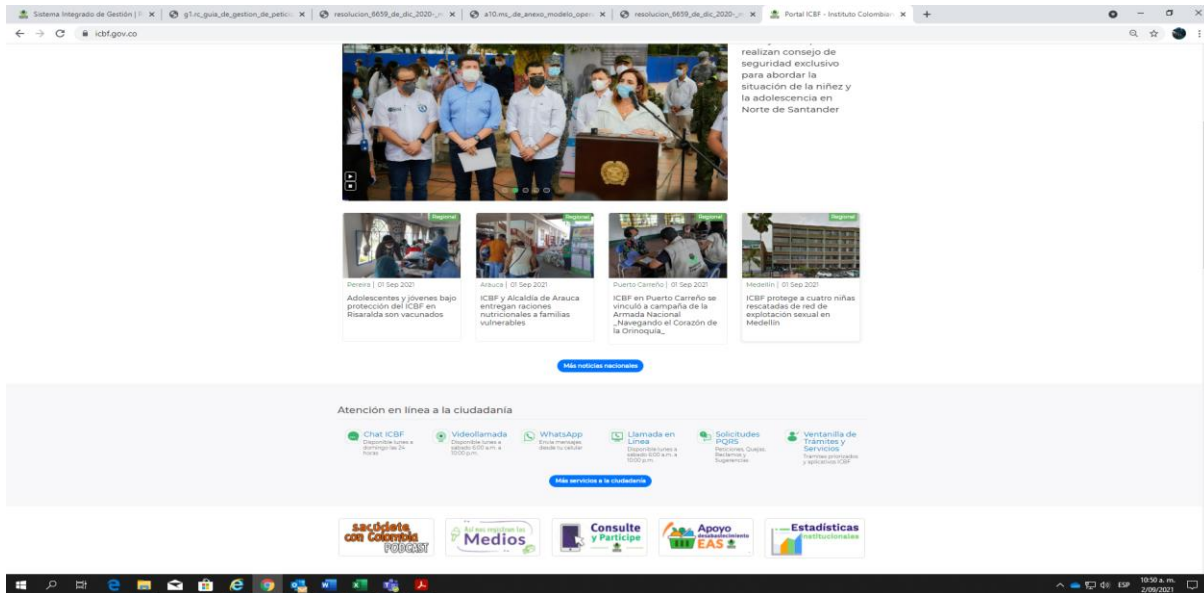
Consultadas la página web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF se evidenció la *G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF* versión 7 del 05/03/2021, la cual define los parámetros para la adecuada 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:

¹ “*Por la cual se aprueba el Manual del Sistema integrado de Gestión, se adopta el modelo de operación por procesos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras - ICBF y se deroga una resolución*”

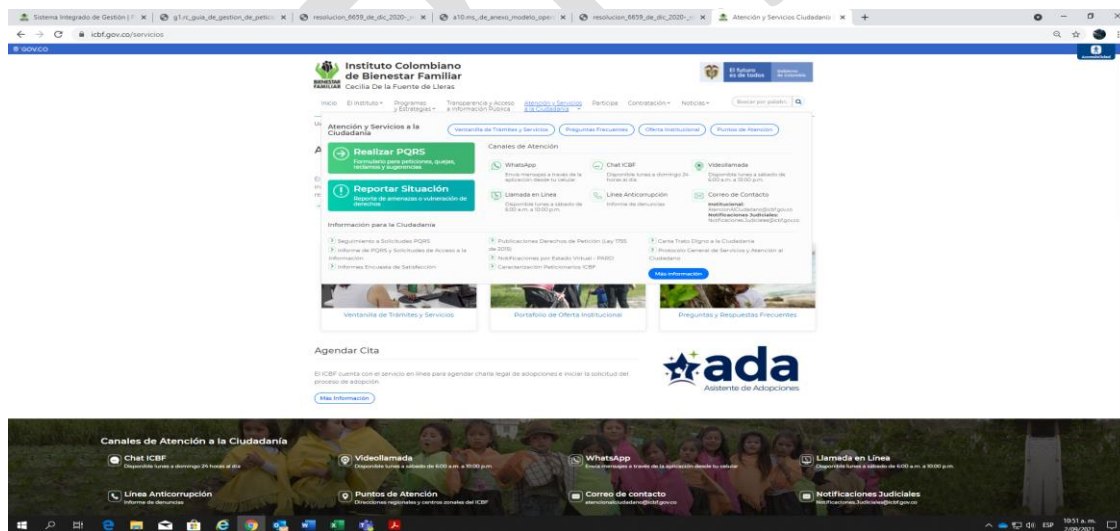
² “*Por la cual se modifica el Modelo de Planeación y el Sistema Integrado de Gestión*”

³ “*Por la cual se adopta el Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión del ICBF*”



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 29/03/2019 y versión 7 del 05/03/2021* y la ampliación de término de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria establecida por el Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 5°, en la **tabla 1** se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite:

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – primer semestre 2021

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	30 días	30 días
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	NA	30 días	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	35 días
	Documentos e Información	10 días	20 días
	Interés General	15	30 días
	Interés Particular	15	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
	Peticiones entre Autoridades	10 días	10 días
Derecho de Petición - Quejas	NA	15 días	30 días
Derecho de Petición - Reclamos	NA	15 días	30 días
Derecho de Petición - Sugerencias	NA	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 acorde a lo determinado por la Ley 1878 de 2018 Artículo 1o para verificación de Derechos.	10 días acorde a lo determinado por la Ley 1878 de 2018 Artículo 1o para verificación de Derechos
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	15 días	15 días
Trámite Búsqueda de Orígenes	NA	15 días	30 días

Tipo de Petición	Modalidad	Tiempo de Ley Ley 1755 2015	Tiempo de Ley ampliación de términos (Decreto 491 del 28/03/2020)
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 2001. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.	Audiencia de conciliación: dentro de los cinco meses siguientes a la presentación de la solicitud. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

Fuente: Base de datos "Base Peticiones OCI_...xlsx" 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 2021 están acorde 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 29/03/2019 y versión 7 del 05/03/2021, documento que asume los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015, determinados así:

Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015

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

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 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".

5.2.1. Canales para la recepción de las PQRS

En la entidad se han establecido diferentes canales para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, reportes de amenaza o vulneración de derechos y sugerencias; en la tabla 3 se detalla la **cantidad de peticiones recibidas** a través de cada uno de ellos en el periodo verificado.

Tabla 3. Distribución total de peticiones según canal de recepción – primer semestre 2021

Medio de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	221.018	46,11%
Correo Electrónico	89.921	18,76%

Medio de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Presencial	51.226	10,69%
Escrito	39.287	8,20%
WhatsApp	33.262	6,94%
Chat	24.038	5,01%
Facebook	6.131	1,28%
Click to Call	5.204	1,09%
Portal	4.888	1,02%
Video Llamada	2.359	0,49%
Teléfono Verde	1.386	0,29%
Instagram	368	0,08%
Twitter	162	0,03%
Buzón	128	0,03%
Total general	479.378	100,00%

Fuente: Base de datos “Base Peticiones OCI____.xlsx” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la **tabla 3** se observa que los cuatro canales más utilizados por los grupos de interés son: *Telefónico* con un **46,11%** (221.018); *Correo Electrónico* **18,76%** (89.921) ; *Presencial* **10,69%** (51.226) y *Escrito* con un **8,20%** (39.287); las anteriores peticiones representan el **83,74%** (401.452) del total de peticiones (**479.378**). Los canales menos utilizados son: *Instagram* **0,08%** (368), *Twitter* **0,03%** (162) y *Buzón* **0,03%** (128).

5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2021.

En cuanto a la **oportunidad de trámite de respuesta** durante el periodo evaluado, con fundamento en la información aportada por la Dirección de Servicios y Atención, la Oficina de Control Interno adelantó el análisis sobre datos generales de las **479.378** peticiones registradas en el *Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta* del primer semestre 2021, en la siguiente tabla se muestra la distribución por tipo de petición.

Tabla 4. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención - primer semestre 2021

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	224.692	46,87%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	65.199	13,60%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	52.648	10,98%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	46.918	9,79%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	31.176	6,50%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	27.797	5,80%
Asesoría en Derecho de Familia	8.571	1,79%

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	7.665	1,60%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	5.542	1,16%
Asistencia y Asesoría a la Familia	4.247	0,89%
Derecho de Petición – Reclamos	2.026	0,42%
Inobservancia de derechos	1.014	0,21%
Derecho de Petición – Quejas	1.009	0,21%
Atención en Crisis	533	0,11%
Trámite Búsqueda de Orígenes	227	0,05%
Derecho de Petición – Sugerencias	114	0,02%
Total general	479.378	100,00%

Fuente: Base de datos "Base Peticiones OCI_...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según los datos presentados en la **tabla 4** se puede evidenciar que de un total de **479.378** peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención para el primer semestre 2021, la tipología con mayor distribución porcentual corresponde a *Derecho de Petición - Información y Orientación* con un **46,87%** (224.692), seguido por *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un **13,60%** (65.199) ; *Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite* con un **10,98%** (52.648); *Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)* **9,79%** (46.918) ; *Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto* con un **6,50%** (31.176) y *Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos* con un **5,80%** (27.797).

Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas 1er semestre 2021 vs 2o Semestre 2020

Total peticiones 2o semestre 2020	Total peticiones 1er semestre 2021	Diferencia	Variación
444.099	479.378	35.279	7,94%

Fuente: Base de datos "Base Peticiones OCI_...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS segundo semestre de 2020

De acuerdo con los datos de la tabla 5 al realizar un comparativo acerca del total de peticiones recibidas en la Entidad por los canales disponibles entre el primer semestre 2021 (**479.378**) frente al segundo semestre de 2020 (**444.099**) se evidenció un aumento porcentual en el primer semestre 2021 del **7,94%** (35.279).

A continuación, se presenta el **comparativo por tipo de peticiones con mayor distribución porcentual del primer semestre 2021 respecto al primer y segundo semestre 2020**

Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Primer semestre 2021 vs primer y segundo semestre 2020.

Tipo de Petición	I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	VARIACIÓN	
				I SEM 2020 vs I SEM 2021	II SEM 2020 vs I SEM 2021
Derecho de Petición - Información y Orientación	167.138	206.732	224.692	34,44%	8,69%

Tipo de Petición	I SEM 2020	II SEM 2020	I SEM 2021	VARIACIÓN	
				I SEM 2020 vs I SEM 2021	II SEM 2020 vs I SEM 2021
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	58.497	64.645	65.199	11,46%	0,56%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	44.613	50.021	52.648	18,01%	5,25%
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	42.718	26.048	46.918	9,83%	80,12%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto*	33.056	38.120	31.176	-5,69%	-18,22%
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos **	30.586	32.370	27.797	-9,12%	-14,13%

Fuente: Base de datos "Base Peticiones OCI_...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De acuerdo con la tabla anterior se evidencia:

- Para el primer semestre 2021 la petición con mayor número de solicitudes fue **Información y orientación** con **224.692**; este tipo de petición al ser comparado con el mismo periodo de 2020 presentó un aumento del **34,44%** (57.554), al compararlo con el segundo semestre de 2020 se observa un aumento porcentual del **8,69%** (17.960).
- Comparado el total de peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos** con el primer semestre de 2020, se evidenció un aumento porcentual del **11,46%** (6.702). Esta cifra en relación con el segundo semestre del 2020 reportó un aumento porcentual del **0,86%** (554).
- Con respecto al total de peticiones clasificadas como **Información y Orientación con Trámite** comparado con el mismo periodo del 2020, se observó un aumento porcentual del **18,01%** (8.035). En comparación con el segundo semestre de 2020 representa un aumento porcentual del **5,25%** (2.627).
- Comparado el primer semestre 2021 con el primer semestre 2020 se observa que del total de peticiones categorizadas como **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE**, hubo un aumento porcentual del **9,83%** (4.200); contrastando el resultado de este periodo con el segundo semestre del 2020 se encontró un aumento porcentual del **80,12%** (20.870).
- La petición catalogada como **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** observó una disminución del **5,69%** (1.880) en relación con el primer semestre 2020; comparada con el segundo semestre de 2020 se presentó una disminución porcentual del **18,22%** (6.944).
- En relación con el tipo de petición **Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos** se evidenció una disminución porcentual del **9,12%** (2.789), en comparación con el primer semestre 2020; así mismo, frente al segundo semestre del 2020 se encontró una disminución porcentual del **14,13%** (4.573).

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 16 de 62

Verificada la base de datos denominada “*Base Peticiones OCI___.xlsx*” 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 **25.64%** (122.920) del total de las peticiones.

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

Tabla 7. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Servicios y Atención que indica en término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" primer semestre 2021.

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	65.199	53,04%
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	46.918	38,17%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	5.542	4,51%
Asistencia y Asesoría a la Familia	4.247	3,46%
Inobservancia de derechos	1.014	0,82%
Total general	122.920	100,00%

Fuente: Base de datos “*Base Peticiones OCI___.xlsx*” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **Tabla 7** se observa que la petición “*Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)*” en el primer semestre 2021 representó el mayor porcentaje con un **53,04%** (65.199); seguido de la petición *Trámite de Atención Extraprocesal – TAE* con un **38,17%** (46.918).

Con base en la información antes identificada la Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de Protección la relación de las peticiones a su cargo.

En la siguiente tabla se presenta la distribución de estas peticiones:

Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - primer semestre 2021

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	65.199	53%
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	46.918	38%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	5.542	5%
Asistencia y Asesoría a la Familia	4.247	3%
Inobservancia de derechos	1.014	1%
Total general	122.920	100%

Fuente: Base de datos “*BD_Semestre_I_2021_Protección*” suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la tabla anterior se evidencia coherencia entre la información entregada por la Dirección de Protección y la aportada por la Dirección de Servicios y Atención (tabla 7).

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 Orfeo 202120000000109063 del 25 de agosto de 2021. El resultado de la revisión se presenta a continuación:

Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre 2021

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	131	0,20%	127	96,95%	4	3,05%	0	0,00%
Antioquia	6.027	9,24%	4.829	80,12%	1.142	18,95%	56	0,93%
Arauca	477	0,73%	473	99,16%	4	0,84%	0	0,00%
Atlántico	3.258	5,00%	3.220	98,83%	31	0,95%	7	0,21%
Bogotá	14.384	22,06%	13.683	95,13%	699	4,86%	2	0,01%
Bolívar	1.862	2,86%	1.845	99,09%	15	0,81%	2	0,11%
Boyacá	1.541	2,36%	1.538	99,81%	3	0,19%	0	0,00%
Caldas	1.935	2,97%	1.876	96,95%	52	2,69%	7	0,36%
Caquetá	499	0,77%	499	100,00%		0,00%	0	0,00%
Casanare	799	1,23%	764	95,62%	34	4,26%	1	0,13%
Cauca	1.135	1,74%	1.130	99,56%	5	0,44%	0	0,00%
Cesar	1.916	2,94%	1.914	99,90%	1	0,05%	1	0,05%
Chocó	296	0,45%	292	98,65%	4	1,35%	0	0,00%
Córdoba	1.793	2,75%	1.745	97,32%	48	2,68%	0	0,00%
Cundinamarca	3.817	5,85%	3.612	94,63%	197	5,16%	8	0,21%
Guainía	40	0,06%	35	87,50%	5	12,50%	0	0,00%
Guaviare	177	0,27%	176	99,44%	1	0,56%	0	0,00%
Huila	2.077	3,19%	2.069	99,61%	8	0,39%	0	0,00%
Instituciones autorizadas adopción	6	0,01%	6	100,00%		0,00%	0	0,00%
La Guajira	900	1,38%	897	99,67%	3	0,33%	0	0,00%
Magdalena	1.434	2,20%	1.430	99,72%	4	0,28%	0	0,00%
Meta	2.024	3,10%	1.953	96,49%	70	3,46%	1	0,05%
Nariño	1.761	2,70%	1.756	99,72%	5	0,28%	0	0,00%
Norte de Santander	1.923	2,95%	1.920	99,84%	3	0,16%	0	0,00%
Putumayo	449	0,69%	449	100,00%		0,00%	0	0,00%
Quindío	850	1,30%	850	100,00%		0,00%	0	0,00%
Risaralda	1.659	2,54%	1.656	99,82%	3	0,18%	0	0,00%
San Andrés	101	0,15%	99	98,02%	2	1,98%	0	0,00%
Santander	2.468	3,79%	2.453	99,39%	15	0,61%	0	0,00%
Sucre	719	1,10%	718	99,86%	1	0,14%	0	0,00%
Tolima	2.526	3,87%	2.506	99,21%	17	0,67%	3	0,12%
Valle del Cauca	5.958	9,14%	5.740	96,34%	217	3,64%	1	0,02%
Vaupés	61	0,09%	60	98,36%	1	1,64%	0	0,00%
Vichada	196	0,30%	194	98,98%	2	1,02%	0	0,00%
Total general	65.199	100,00%	62.514	95,88%	2.596	3,98%	89	0,14%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2021_Protección" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la tabla 9 se observa que de los **65.199 Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** recibidos durante el primer semestre 2021 el **95,88%**

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 18 de 62

(62.514) tuvieron respuesta oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles).

Con respecto al semestre anteriormente analizado (2o semestre de 2020) se observa un aumento de **362 peticiones** recibidas durante el primer semestre 2021. De igual manera, se evidencia un aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **2,10%** considerando que pasó del **93,91%** al **95,88%**.

De otra parte, se observó que de las **343** peticiones que registraban en la variable “Fecha de respuesta” sin respuesta, **89** peticiones al 30/06/2021 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 en relación con el semestre anterior, se identifica que las Regionales: *Antioquia* y *Bogotá*, presentaron una mejora mayor del 5% en los tiempos de respuesta oportuna pasando del 74,43% y 90,10% al 80,12% y 95,13% respectivamente.

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

A partir del análisis de la Base de datos denominada “BD_Semestre_I_2021_Protección” suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta: https://icbfqob.sharepoint.com/:f:/r/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/FS_DPRO/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMES_OCI?csf=1&web=1&e=GL2HG8, se evidenció que para el primer semestre 2021 el **3,98% (2.596)** de **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD** se tramitaron fuera del término establecido (resaltado en amarillo Tabla 8). El 90,91% (30) de las Regionales presentaron casos en los que no se dió 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 y numeral 4.9.9 TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS de la versión 7 del 05/03/2021.

El anterior resultado evidencia **recurrencia de la No conformidad No.1. Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derecho** producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado el 30 de septiembre 2020 y segundo semestre 2020 notificado el 06 de abril de 2021.

Continuando con el análisis, en relación con los **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** se encontró el registro de 46.918 peticiones; analizando **28.689** que cuentan con un término de tres meses para su trámite según lo consagrado en la Ley 640 de 2001; sin embargo, el Decreto 491 de 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”, en su artículo 10 párrafo segundo amplió el término para su

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 19 de 62

trámite: “El plazo contenido en los artículos 20 y 21 de la Ley 640 de 2001 para el trámite de las conciliaciones extrajudiciales, a cargo de los servidores públicos habilitados para conciliar y de los centros de conciliación públicos y privados autorizados, será de cinco (5) meses”.

Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – primer semestre 2021

Motivo de la Petición	Total General	%
Alimentos, Visitas y Custodia	12.003	41,84%
Fijación de cuota de alimentos	5.490	19,14%
Fijación de custodia y cuidado personal	2.949	10,28%
Revisión de cuota de alimentos	2.299	8,01%
Revisión de custodia y cuidado personal	1.761	6,14%
Revisión de visitas	926	3,23%
Fijación de custodia	903	3,15%
Fijación de visitas	770	2,68%
Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	669	2,33%
Revisión de custodia	640	2,23%
Ofrecimiento de alimentos	238	0,83%
Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País (Ley 1878 de 2018)	18	0,06%
Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	13	0,05%
Fijación provisional de residencia separada	5	0,02%
Separación de cuerpos y de bienes	4	0,01%
Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	1	0,00%
Total general	28.689	100,00%

Fuente: Base de datos “BD_Semestre_I_2021_Protección” suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la tabla 10 se observa que los motivos **Conciliables** registrados con mayor porcentaje fueron: *Alimentos, Visitas y Custodia* con un **41,84%** (12.003) ; *Fijación de Cuota de Alimentos* con el **19,14%** (5.490); *Fijación de Custodia y Cuidado Personal* con un **10,28%** (2.949) y *Revisión de Cuota de Alimentos* con un **8,01%** (2.290). El **18,26%** restante corresponde a las peticiones de la categoría conciliables relacionadas con los asuntos: *Revisión de custodia y cuidado personal, Revisión de visitas, Fijación de custodia, Fijación de visitas, Revisión y/o modificación de cuota de alimentos, Revisión de custodia, Ofrecimiento de alimentos, Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País (Ley 1878 de 2018), Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge, Fijación provisional de residencia separada, Separación de cuerpos y de bienes, 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**. El resultado de la verificación del tiempo se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 11. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - primer semestre 2021

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	57	0,20%	57	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	2.560	8,92%	2.559	99,96%	0	0,00%	1	0,04%
Arauca	329	1,15%	328	99,70%	0	0,00%	1	0,30%
Atlántico	869	3,03%	869	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	6.889	24,01%	6.888	99,99%	0	0,00%	1	0,01%
Bolívar	741	2,58%	740	99,87%	0	0,00%	1	0,14%
Boyacá	330	1,15%	330	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	958	3,34%	958	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caquetá	611	2,13%	611	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	221	0,77%	220	99,55%	0	0,00%	1	0,45%
Cauca	1.111	3,87%	1.111	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	1.201	4,19%	1.201	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	219	0,76%	219	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	390	1,36%	389	99,74%	0	0,00%	1	0,26%
Cundinamarca	2.262	7,88%	2.262	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guainía	27	0,09%	27	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	49	0,17%	49	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	1.156	4,03%	1.156	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	332	1,16%	332	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	267	0,93%	267	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	1.265	4,41%	1.265	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	222	0,77%	222	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	1.659	5,78%	1.658	99,94%	0	0,00%	1	0,06%
Putumayo	162	0,56%	162	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	522	1,82%	522	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	736	2,57%	736	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andres	135	0,47%	135	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	530	1,85%	530	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	576	2,01%	576	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tolima	1.285	4,48%	1.285	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del cauca	888	3,10%	888	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vaupés	28	0,10%	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	102	0,36%	102	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	28.689	100,00%	28.682	99,98%	0	0,00%	7	0,02%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2021_Protección" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Revisada la información presentada en la tabla anterior, se concluye que frente a los **28.689 Derechos de Petición - Tramite Atención Extraprocesal - TAE** relacionados con asuntos conciliables se dio respuesta oportuna al **99,98%** (28.682). el **0,02%** (7) restante son peticiones que al 30 de junio 2021 se encontraban en termino para dar respuesta.

De otra parte, se observa que de 7 peticiones que registraron en la variable "Fecha de respuesta" sin respuesta, el **100%** (7) al 30/06/2021 se encontraban en término para dar respuesta.

Lo anterior evidencia no recurrencia de la **No Conformidad No. 2. Oportunidad Respuesta DP - Atención Extraprocesal** producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado 30 de septiembre 2020 y segundo semestre 2020 notificado el 06 de abril de 2021.

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 2021) la Dirección de Protección según memorando con radicado Orfeo No. 20212000000109063 del 25 de agosto de 2021 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/q15_pp_quia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf

Actualmente, se realiza monitoreo periódico a través de la remisión de memorando desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos, donde se incluye la base de datos del reporte automático generado desde el SIM, con el fin de brindar las alertas necesarias a las regionales. Así mismo, se indica a las regionales que cuentan con el acompañamiento permanente por parte del Equipo de seguimiento a Regionales de la Subdirección de Restablecimiento de derechos con el fin de lograr la atención y registro en el aplicativo SIM, con calidad y oportunidad"

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 12. 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 2021

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones en el SIM			
			SI	%	NO	%
Amazonas	74	1,74%	73	98,65%	1	1,35%
Antioquia	183	4,31%	178	97,27%	5	2,73%
Arauca	53	1,25%	53	100,00%	0	0,00%
Atlántico	207	4,87%	200	96,62%	7	3,38%
Bogotá	800	18,84%	795	99,38%	5	0,63%
Bolívar	48	1,13%	48	100,00%	0	0,00%
Boyacá	96	2,26%	96	100,00%	0	0,00%
Caldas	209	4,92%	192	91,87%	17	8,13%
Caquetá	47	1,11%	47	100,00%	0	0,00%
Casanare	45	1,06%	45	100,00%	0	0,00%
Cauca	478	11,26%	468	97,91%	10	2,09%
Cesar	135	3,18%	129	95,56%	6	4,44%
Chocó	131	3,08%	114	87,02%	17	12,98%
Córdoba	123	2,90%	123	100,00%	0	0,00%
Cundinamarca	365	8,59%	351	96,16%	14	3,84%
Guainía	22	0,52%	21	95,45%	1	4,55%
Guaviare	21	0,49%	9	42,86%	12	57,14%
Huila	97	2,28%	97	100,00%	0	0,00%
La Guajira	77	1,81%	77	100,00%	0	0,00%
Magdalena	24	0,57%	24	100,00%	0	0,00%
Meta	37	0,87%	37	100,00%	0	0,00%
Nariño	91	2,14%	91	100,00%	0	0,00%
Norte de Santander	53	1,25%	52	98,11%	1	1,89%
Putumayo	133	3,13%	133	100,00%	0	0,00%
Quindío	39	0,92%	39	100,00%	0	0,00%
Risaralda	134	3,16%	132	98,51%	2	1,49%
San Andrés	37	0,87%	37	100,00%	0	0,00%
Santander	105	2,47%	103	98,10%	2	1,90%
Sucre	36	0,85%	36	100,00%	0	0,00%
Tolima	171	4,03%	170	99,42%	1	0,58%
Valle del Cauca	147	3,46%	146	99,32%	1	0,68%
Vaupés	8	0,19%	8	100,00%	0	0,00%
Vichada	21	0,49%	16	76,19%	5	23,81%
Total general	4.247	100,00%	4.140	97,48%	107	2,52%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2021_Protección" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Según la información de la tabla anterior se concluye que del **100%** (4.247) peticiones, el **97,48%** (4.140) fueron tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **2,52%** (107) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM intervención alguna.

En relación con el semestre anterior, se evidenció un aumento porcentual del **7,61%** (712) en la atención por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 23 de 62

Respecto al semestre anterior, se observó un aumento porcentual del **12,24%** (463) 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 2021) mediante memorando con radicado Orfeo No. 202120000000109063 del 25 de agosto de 2021, indicando que para la medición de oportunidad en la atención, dado que la Ley 1878 de 2018 sólo establece que:

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

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

Tabla 13. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - primer semestre 2021

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	7	0,69%	6	85,71%	1	16,67%	0	0,00%
Antioquia	54	5,33%	39	72,22%	15	38,46%	0	0,00%
Arauca	2	0,20%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	32	3,16%	27	84,38%	4	14,81%	1	3,13%
Bogotá	134	13,21%	118	88,06%	16	13,56%	0	0,00%
Bolívar	29	2,86%	21	72,41%	7	33,33%	1	3,45%
Boyacá	14	1,38%	13	92,86%	1	7,69%	0	0,00%
Caldas	10	0,99%	7	70,00%	3	42,86%	0	0,00%
Caquetá	4	0,39%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	3	0,30%	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%
Cauca	28	2,76%	26	92,86%	2	7,69%	0	0,00%
Cesar	10	0,99%	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	8	0,79%	7	87,50%	1	14,29%	0	0,00%
Córdoba	7	0,69%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	25	2,47%	19	76,00%	6	31,58%	0	0,00%
Guainía	2	0,20%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	1	0,10%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	5	0,49%	4	80,00%	1	25,00%	0	0,00%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
La Guajira	137	13,51%	126	91,97%	11	8,73%	0	0,00%
Magdalena	38	3,75%	37	97,37%	1	2,70%	0	0,00%
Meta	7	0,69%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	3	0,30%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	57	5,62%	54	94,74%	3	5,56%	0	0,00%
Putumayo	2	0,20%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	11	1,08%	10	90,91%	1	10,00%	0	0,00%
Risaralda	53	5,23%	47	88,68%	6	12,77%	0	0,00%
San Andrés	3	0,30%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	14	1,38%	12	85,71%	2	16,67%	0	0,00%
Sede Nacional	195	19,23%	162	83,08%	33	20,37%	0	0,00%
Sucre	13	1,28%	12	92,31%	1	8,33%	0	0,00%
Tolima	39	3,85%	36	92,31%	3	8,33%	0	0,00%
Valle del Cauca	41	4,04%	36	87,80%	5	13,89%	0	0,00%
Vichada	26	2,56%	24	92,31%	2	8,33%	0	0,00%
Total general	1.014	100,00%	884	87,18%	128	12,62%	2	0,20%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2021_Protección" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la tabla anterior se puede observar que de las **1.014** peticiónes **Inobservancia de Derechos** registradas en el SIM el **87,18%** (884) se respondieron en el tiempo establecido⁴, destacándose las Regionales Arauca, Caquetá, Cesar, Córdoba, Guainía, Guaviare, Meta, Nariño, Putumayo y San Andrés con un **100%**.

En relación con el semestre anterior, se observó un aumento porcentual del **12,30%** en la oportunidad del trámite de estas peticiónes, pasó del **77,83%** al **87,18%**.

No Conformidad No. 2. Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos

Con respecto a la oportunidad en el trámite de *Derechos de Petición Inobservancia*, considerando la información contenida en la base de datos denominada "BD_Semestre_I_2021_Protección" suministrada por la Dirección de Protección ICBF por OneDrive en la ruta:

https://icbf.gov.sharepoint.com/:f:/r/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/FS_DPRO/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMES_OCI?csf=1&web=1&e=GL2HG8, se observó

⁴ G1.RC Guía de gestión de peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 6 del 27/12/2019.

inoportunidad en el trámite de las peticiones - *inobservancia de Derechos* en un **12,62%** (128); de las 33 Regionales el **69,70%** (23) presentaron inoportunidad en las respuestas de los Derechos de petición *Inobservancia de Derechos* según los términos legalmente definidos (15 días). (ver tabla 13).

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 numeral 4.9.11 TIPO DE PETICIÓN INOBSERVANCIA DE DERECHOS *de la versión 7 del 05/03/2021*.

Lo anterior evidencia recurrencia de la **No Conformidad No. 3. Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos** producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado el 30 de septiembre 2020 y segundo semestre 2020 notificado el 06 de abril de 2021.

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 14. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta - primer semestre 2021

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	224.692	71,12%	224.692	100,00%	0	0%	0	0,00%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	52.648	16,66%	51.837	98,46%	446	1%	365	0,69%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	27.797	8,80%	25.278	90,94%	2.500	9%	19	0,07%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	7.665	2,43%	7.467	97,42%	124	2%	74	0,97%
Derecho de Petición - Reclamos	2.026	0,64%	1.987	98,08%	18	1%	21	1,04%
Derecho de Petición – Quejas	1.009	0,32%	992	98,32%	5	0%	12	1,19%
Derecho de Petición - Sugerencias	114	0,04%	114	100,00%		0%	0	0,00%
Total general	315.951	100,00%	312.367	98,87%	3.093	0,98%	491	0,16%

Fuente: Base de datos "Base Peticiones OCI_...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 26 de 62

Según la tabla 14 se puede concluir que el **98,87%** (312.367) de peticiones fueron atendidas oportunamente acorde a los tiempos legalmente establecidos; además, el **0,16%** (491) al 30 de junio de 2021 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 2020 se observó un aumento porcentual en la oportunidad de respuesta del **2,24%**, pasó del **96,79%** al **98,87%**.

No Conformidad No. 3. Oportunidad Respuesta Derechos de Petición

En relación con la oportunidad en el trámite en la respuesta de los derechos de petición, al verificar en la Base de Datos denominada “*Base Peticiones OCI*...xlsx” entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021, se observó que del total de peticiones recibidas (excluyendo las reportadas por la Dirección de Protección) el **0,98%** (3.093) no fueron atendidas en los términos establecidos por la Ley (ver tabla No. 14).

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 y numeral 4.1.2.1 Términos de las peticiones *de la versión 7 del 05/03/2021*.

A partir de los resultados de la verificación anterior se encontró recurrencia en la **No Conformidad No. 4. Oportunidad Respuesta Derechos de Petición** contenida en el informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado 30 de septiembre 2020 y segundo semestre 2020 notificado el 06 de abril de 2021.

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

Tabla 15. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2021

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	320	0,10%	318	99,38%	2	0,63%	0	0,00%
Antioquia	7.207	2,28%	6.346	88,05%	825	11,45%	36	0,50%
Arauca	643	0,20%	626	97,36%	17	2,64%	0	0,00%
Atlántico	4.154	1,31%	4.058	97,69%	76	1,83%	20	0,48%
Bogotá	23.710	7,50%	22.397	94,46%	1.279	5,39%	34	0,14%
Bolívar	2.378	0,75%	2.342	98,49%	29	1,22%	7	0,29%
Boyacá	2.900	0,92%	2.884	99,45%	10	0,34%	6	0,21%
Caldas	2.968	0,94%	2.953	99,49%	7	0,24%	8	0,27%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Caquetá	1.024	0,32%	1.023	99,90%	1	0,10%	0	0,00%
Casanare	812	0,26%	702	86,45%	96	11,82%	14	1,72%
Cauca	1.736	0,55%	1.717	98,91%	4	0,23%	15	0,86%
Cesar	1.196	0,38%	1.177	98,41%	12	1,00%	7	0,59%
Chocó	577	0,18%	574	99,48%	2	0,35%	1	0,17%
Córdoba	2.202	0,70%	2.151	97,68%	44	2,00%	7	0,32%
Cundinamarca	7.262	2,30%	7.032	96,83%	161	2,22%	69	0,95%
Guainía	195	0,06%	177	90,77%	9	4,62%	9	4,62%
Guaviare	214	0,07%	214	100,00%		0,00%	0	0,00%
Huila	4.241	1,34%	4.227	99,67%	5	0,12%	9	0,21%
La Guajira	946	0,30%	902	95,35%	17	1,80%	27	2,85%
Magdalena	1.785	0,56%	1.756	98,38%	20	1,12%	9	0,50%
Meta	2.906	0,92%	2.853	98,18%	6	0,21%	47	1,62%
Nariño	2.660	0,84%	2.637	99,14%	3	0,11%	20	0,75%
Norte de Santander	4.315	1,37%	4.278	99,14%	21	0,49%	16	0,37%
Putumayo	769	0,24%	761	98,96%		0,00%	8	1,04%
Quindío	1.642	0,52%	1.613	98,23%	18	1,10%	11	0,67%
Risaralda	5.921	1,87%	5.914	99,88%	4	0,07%	3	0,05%
San Andrés	263	0,08%	255	96,96%	6	2,28%	2	0,76%
Santander	4.260	1,35%	4.244	99,62%	4	0,09%	12	0,28%
Sede Nacional	212.321	67,20%	212.211	99,95%	89	0,04%	21	0,01%
Sucre	1.390	0,44%	1.366	98,27%	17	1,22%	7	0,50%
Tolima	5.281	1,67%	5.256	99,53%	13	0,25%	12	0,23%
Valle del Cauca	7.271	2,30%	6.958	95,70%	261	3,59%	52	0,72%
Vaupés	119	0,04%	106	89,08%	12	10,08%	1	0,84%
Vichada	363	0,11%	339	93,39%	23	6,34%	1	0,28%
Total general	315.951	100,00%	312.367	98,87%	3.093	0,98%	491	0,16%

Fuente: Base de datos "Base Peticiónes OCI _____.xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior, se puede observar que el **98,87%** (312.367) peticiónes fueron tramitadas acorde con los tiempos establecidos.

Tabla 16. Comparativo número de peticiónes a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2o semestre 2020 y 1er semestre 2021.

2o Semestre 2020				1er Semestre 2021				Variación %		
Sede Dir Gral/ Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna	Sede Dir Gral/ Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna			
			Cantidad				%		Cantidad	%
	296.752	100%	286.949	96,70%		315.951	100%	312.367	98,87%	2,24%

Fuente: Base de datos "Base Peticiónes OCI _____.xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2020

Comparando el primer semestre 2021 con el segundo semestre de 2020, se encontró un aumento porcentual del **2,24%** en la oportunidad de trámite de los Derechos de Petición, pasando del **96,70%** al **98,87%**.

Analizado el reporte del Sistema de Información Misional - SIM se observan 491 peticiones sin registro de respuesta; sin embargo, se encuentran al 30/06/2021 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 2021, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 17. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional primer semestre 2021

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	217	0,41%	215	99,08%	2	0,92%		0,00%
Antioquia	2.121	4,03%	2.069	97,55%	38	1,79%	14	0,66%
Arauca	328	0,62%	325	99,09%	3	0,91%		0,00%
Atlántico	1.713	3,25%	1.627	94,98%	66	3,85%	20	1,17%
Bogotá	11.157	21,19%	11.103	99,52%	28	0,25%	26	0,23%
Bolívar	728	1,38%	716	98,35%	5	0,69%	7	0,96%
Boyacá	1.832	3,48%	1.825	99,62%	2	0,11%	5	0,27%
Caldas	1.380	2,62%	1.374	99,57%	5	0,36%	1	0,07%
Caquetá	680	1,29%	679	99,85%	1	0,15%		0,00%
Casanare	408	0,77%	349	85,54%	45	11,03%	14	3,43%
Cauca	771	1,46%	762	98,83%	3	0,39%	6	0,78%
Cesar	450	0,85%	439	97,56%	6	1,33%	5	1,11%
Chocó	336	0,64%	335	99,70%	1	0,30%		0,00%
Córdoba	834	1,58%	794	95,20%	33	3,96%	7	0,84%
Cundinamarca	2.921	5,55%	2.840	97,23%	27	0,92%	54	1,85%
Guainía	154	0,29%	139	90,26%	6	3,90%	9	5,84%
Guaviare	161	0,31%	161	100,00%		0,00%		0,00%
Huila	2.501	4,75%	2.490	99,56%	2	0,08%	9	0,36%
La Guajira	263	0,50%	254	96,58%	1	0,38%	8	3,04%
Magdalena	742	1,41%	724	97,57%	12	1,62%	6	0,81%
Meta	1.864	3,54%	1.812	97,21%	6	0,32%	46	2,47%
Nariño	1.678	3,19%	1.659	98,87%	2	0,12%	17	1,01%
Norte de Santander	2.391	4,54%	2.375	99,33%	6	0,25%	10	0,42%
Putumayo	366	0,70%	359	98,09%		0,00%	7	1,91%
Quindío	704	1,34%	688	97,73%	7	0,99%	9	1,28%
Risaralda	2.132	4,05%	2.128	99,81%	1	0,05%	3	0,14%
San Andrés	169	0,32%	162	95,86%	5	2,96%	2	1,18%
Santander	2.014	3,83%	2.005	99,55%	3	0,15%	6	0,30%
Sede Nacional	3.562	6,77%	3.509	98,51%	37	1,04%	16	0,45%
Sucre	464	0,88%	446	96,12%	12	2,59%	6	1,29%
Tolima	3.252	6,18%	3.229	99,29%	13	0,40%	10	0,31%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Valle del Cauca	4.036	7,67%	3.959	98,09%	37	0,92%	40	0,99%
Vaupés	76	0,14%	65	85,53%	10	13,16%	1	1,32%
Vichada	243	0,46%	221	90,95%	21	8,64%	1	0,41%
Total general	52.648	100,00%	51.837	98,46%	446	0,85%	365	0,69%

Fuente: Base de datos "Base Peticiones OCI...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La **Tabla 17** muestra que de los **52.648** *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* recibidos en el primer semestre del 2021, se dió trámite oportuno al **98,46%** (51.837).

Tabla 18. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 2o semestre 2020 y 1er semestre 2021

2o Semestre 2020				1er Semestre 2021				Variación %		
Sede Dir Gral/ Regional	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Dir Gral/ Regional	Total	%		Peticiones con respuesta oportuna	
	general		Cantidad	%		general			Cantidad	%
	50.021	16,86%	48.534	97,03%		52.648	100,00%	51.837	98,46%	1,47%

Fuente: Base de datos "Base Peticiones OCI...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2020

Comparado el primer semestre 2021 respecto al 2o semestre de 2020, se presentó un aumento porcentual en la oportunidad del trámite a los *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* en un **1,47%**, pasando del **97,03%** al **98,46%**.

No Conformidad No. 4. Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite

Al verificar en la Base de Datos denominada "Base Peticiones OCI...xlsx" entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2D2a301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021, se evidenció que el **0,85%** (446) de *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* se encontraban con registro de trámite fuera de término de Ley 1755 de 2015, el **93,94%** (31) de las Regionales presentaron inoportunidad en el trámite. (ver Tabla 17).

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 y numeral 4.9.3 DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE de la versión 7 del 05/03/2021.

El anterior resultado evidencia recurrencia de la **No Conformidad No. 5. Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite** producto del informe de PQRS 1er

semestre 2020, notificado 30 de septiembre 2020 y segundo semestre 2020 notificado el 06 de abril de 2021.

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 19. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2021.

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	4	0,05%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	859	11,21%	820	95,46%	31	3,61%	8	0,93%
Arauca	15	0,20%	14	93,33%	1	6,67%	0	0,00%
Atlántico	245	3,20%	243	99,18%	2	0,82%	0	0,00%
Bogotá	1.240	16,18%	1.236	99,68%	0	0,00%	4	0,32%
Bolívar	263	3,43%	263	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Boyacá	183	2,39%	181	98,91%	1	0,55%	1	0,55%
Caldas	197	2,57%	193	97,97%	0	0,00%	4	2,03%
Caquetá	57	0,74%	57	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	21	0,27%	18	85,71%	3	14,29%	0	0,00%
Cauca	170	2,22%	162	95,29%	0	0,00%	8	4,71%
Cesar	120	1,57%	118	98,33%	1	0,83%	1	0,83%
Chocó	34	0,44%	34	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	141	1,84%	138	97,87%	3	2,13%	0	0,00%
Cundinamarca	360	4,70%	345	95,83%	3	0,83%	12	3,33%
Guainía	5	0,07%	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	6	0,08%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	343	4,47%	343	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	208	2,71%	189	90,87%	7	3,37%	12	5,77%
Magdalena	153	2,00%	148	96,73%	3	1,96%	2	1,31%
Meta	122	1,59%	122	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	345	4,50%	343	99,42%	0	0,00%	2	0,58%
Norte de Santander	133	1,74%	130	97,74%	0	0,00%	3	2,26%
Putumayo	28	0,37%	27	96,43%	0	0,00%	1	3,57%
Quindío	115	1,50%	110	95,65%	3	2,61%	2	1,74%
Risaralda	676	8,82%	674	99,70%	2	0,30%	0	0,00%
San Andrés	20	0,26%	20	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	277	3,61%	276	99,64%	1	0,36%	0	0,00%
Sede Nacional	338	4,41%	282	83,43%	52	15,38%	4	1,18%
Sucre	89	1,16%	88	98,88%	0	0,00%	1	1,12%
Tolima	416	5,43%	414	99,52%	0	0,00%	2	0,48%
Valle del Cauca	476	6,21%	459	96,43%	10	2,10%	7	1,47%
Vaupés	4	0,05%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	2	0,03%	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%
Total general	7.665	100,00%	7.467	97,42%	124	1,62%	74	0,97%

Fuente: Base de datos "Base Peticiones OCI...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 31 de 62

En la **Tabla 19** se observa que de los **7.665 Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos durante el primer semestre 2021 se dio trámite oportuno al **97.42%** (7.467). 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*; de las cuales para Bogotá, Caldas, Cauca, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Sucre y Tolima no registra el 100% en respuesta oportuna. Sin embargo, NO presentaron inoportunidad en el trámite; registraban peticiones que en la variable “Fecha de Respuesta” indicaba “sin respuesta”, las cuales al 30/06/2021 se encontraban dentro de los términos para dar respuesta.

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 20. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2o semestre 2020 y 1er semestre 2021

2o semestre 2020					1er. Semestre 2021					Variación %
Sede Dir Gral/Regional	Total general	%	Petición con respuesta oportuna		Sede Dir Gral/Regional	Total general	%	Petición con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	4.240	1,43%	3.874	91,37%		7.665	100,00%	7.467	97,42%	6,62%

Fuente: Base de datos “Base Peticiones OCI...xlsx” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2020

Comparando el primer semestre 2021 con el segundo semestre de 2020, se observó un aumento porcentual en la oportunidad del trámite a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* en un **6,62%**, dado que pasó del **91,37%** al **97,42%**.

No Conformidad No. 5. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición

En lo relativo a la oportunidad en el trámite de los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición*, se encontró al verificar en la Base de Datos denominada “Base Peticiones OCI...xlsx” entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2D301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021, que el **1,62%** (124) de las peticiones se registraron con trámite fuera de término de Ley (según **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; según **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 **3,61%** (31), Arauca **6,67%** (1), Atlántico **0,82%** (2), Boyacá **0,55%** (1), Casanare **14,29%** (3), Cesar **0,83%** (1), Córdoba **2,13%** (3), Cundinamarca **0,83%** (3), La Guajira **3,37%** (7), Magdalena **1,96%** (3), Quindío **2,61%** (3), Risaralda **0,30%** (2), Santander **0,36%** (1), Sede Nacional **15,38%** (52), Valle del Cauca **2,10%** (10), Vichada **50,00%** (1). (ver tabla 20).

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 NUTRICIÓN" y numeral 4.9.4 DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN de la versión 7 del 05/03/2021.

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 6. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado 30 de septiembre 2020 y segundo semestre 2020 notificado el 06 de abril de 2021.

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 21. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional - primer semestre 2021

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	41	0,15%	41	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	2.254	8,11%	1.487	65,97%	755	33,50%	12	0,53%
Arauca	118	0,42%	105	88,98%	13	11,02%	0	0,00%
Atlántico	1.843	6,63%	1.835	99,57%	8	0,43%	0	0,00%
Bogotá	6.120	22,02%	4.873	79,62%	1.247	20,38%	0	0,00%
Bolívar	1.116	4,01%	1.092	97,85%	24	2,15%	0	0,00%
Boyacá	517	1,86%	510	98,65%	7	1,35%	0	0,00%
Caldas	620	2,23%	618	99,68%	2	0,32%	0	0,00%
Caquetá	123	0,44%	123	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	229	0,82%	181	79,04%	48	20,96%	0	0,00%
Cauca	570	2,05%	569	99,82%	1	0,18%	0	0,00%
Cesar	555	2,00%	550	99,10%	5	0,90%	0	0,00%
Chocó	84	0,30%	82	97,62%	1	1,19%	1	1,19%
Córdoba	791	2,85%	789	99,75%	2	0,25%	0	0,00%
Cundinamarca	2.027	7,29%	1.898	93,64%	129	6,36%	0	0,00%
Guainía	24	0,09%	21	87,50%	3	12,50%	0	0,00%
Guaviare	40	0,14%	40	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	820	2,95%	817	99,63%	3	0,37%	0	0,00%
La Guajira	199	0,72%	196	98,49%	3	1,51%	0	0,00%
Magdalena	759	2,73%	753	99,21%	5	0,66%	1	0,13%
Meta	754	2,71%	754	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	484	1,74%	483	99,79%	1	0,21%	0	0,00%
Norte de Santander	500	1,80%	483	96,60%	15	3,00%	2	0,40%
Putumayo	108	0,39%	108	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	446	1,60%	440	98,65%	6	1,35%	0	0,00%
Risaralda	773	2,78%	772	99,87%	1	0,13%	0	0,00%
San Andrés	22	0,08%	22	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	1.607	5,78%	1.605	99,88%	0	0,00%	2	0,12%
Sucre	504	1,81%	499	99,01%	5	0,99%	0	0,00%

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tolima	1.219	4,39%	1.219	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	2.478	8,91%	2.264	91,36%	213	8,60%	1	0,04%
Vaupés	16	0,06%	14	87,50%	2	12,50%	0	0,00%
Vichada	36	0,13%	35	97,22%	1	2,78%	0	0,00%
Total general	27.797	100,00%	25.278	90,94%	2.500	8,99%	19	0,07%

Fuente: Base de datos "Base Peticiónes OCI...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la información presentada en la tabla anterior, se observó que de los **27.797** *Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración* recibidos en el primer semestre del 2021 se dió respuesta oportuna al **90,94%** (25.278) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **8,99%** (2.500). Así mismo, se encontraron **323** peticiónes sin registro de constatación en el SIM, de las cuales 19 que equivale al **0,07%** del total de peticiónes se encontraban al 30 de junio de 2021 en términos para dar respuesta; las demás registraban con trámite fuera de término.

Revisadas las 33 Regionales se encontró que Amazonas, Caquetá, Guaviare, Meta, Putumayo, San Andrés, Santander y Tolima obtuvieron 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 22. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2o semestre 2020 y 1er semestre 2021

2o Semestre 2020				1er semestre 2021				Variación %
Sede Dir Gral/	Total	%	Peticiónes con respuesta oportuna	Sede Dir Gral/	Total	%	Peticiónes con respuesta oportuna	
Regional	general		Cantidad %	Regional	general		Cantidad %	
	32.370	100,00%	24.547 75,83%		27.797	100,00%	25.278 90,94%	19,92%

Fuente: Base de datos "Base Peticiónes OCI...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2020

Comparado el primer semestre 2021 con el segundo semestre de 2020, se presentó un aumento en la oportunidad del trámite a los derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración* en un **19,92%**, pasando del **75,83%** al **90,94%**.

No Conformidad No. 6. Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración

En relación con la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición *Reporte de Amenaza y Vulneración* para el primer semestre 2021 al verificar en la Base de Datos denominada "Base Peticiónes OCI...xlsx" entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021, se evidenció a nivel nacional un **8,99%** (2.500) de peticiónes registradas con

trámite fuera de término de Ley (10 días); el 79% (26 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido. Las regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia **33,50%** (755), Arauca **11,02%** (13), Atlántico **0,43%** (8), Bogotá **20,38%** (1.247), Bolívar **2,15%** (24), Boyacá **1,35%** (7), Caldas **0,32%** (2), Casanare **20,96%** (48), Cauca **0,18%** (1), Cesar **0,90%** (5), Chocó **1,19%** (1), Córdoba **0,25%** (2), Cundinamarca **6,36%** (129), Guainía **12,50%** (3), Huila **0,37%** (3), La Guajira **1,51%** (3), Magdalena **0,66%** (5), Nariño **0,21%** (1), Norte de Santander **3,00%** (15), Quindío **1,35%** (6), Risaralda **0,13%** (1), Sucre **0,99%** (5), Valle del Cauca **8,60%** (213) Vaupés **12,50%** (2) y Vichada con un **2,78%** (1). (ver tabla 21).

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 y numeral 4.9.10 TIPO DE PETICIÓN REPORTE DE AMENAZA O VULNERACION DE DERECHOS de la versión 7 del 05/03/2021.

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 7. Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración** producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado 30 de septiembre 2020 y segundo semestre 2020 notificado el 06 de abril de 2021.

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

Tabla 23. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional - primer semestre 2021

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	9	0,44%	9	100,00%		0,00%	0	0,00%
Antioquia	118	5,82%	117	99,15%	1	0,85%	0	0,00%
Arauca	9	0,44%	9	100,00%		0,00%	0	0,00%
Atlántico	144	7,11%	144	100,00%		0,00%	0	0,00%
Bogotá	289	14,26%	288	99,65%	1	0,35%	0	0,00%
Bolívar	103	5,08%	103	100,00%		0,00%	0	0,00%
Boyacá	52	2,57%	52	100,00%		0,00%	0	0,00%
Caldas	120	5,92%	120	100,00%		0,00%	0	0,00%
Caquetá	8	0,39%	8	100,00%		0,00%	0	0,00%
Casanare	13	0,64%	13	100,00%		0,00%	0	0,00%
Cauca	52	2,57%	52	100,00%		0,00%	0	0,00%
Cesar	38	1,88%	38	100,00%		0,00%	0	0,00%
Chocó	14	0,69%	14	100,00%		0,00%	0	0,00%
Córdoba	108	5,33%	103	95,37%	5	4,63%	0	0,00%
Cundinamarca	111	5,48%	109	98,20%	2	1,80%	0	0,00%
Guaviare	4	0,20%	4	100,00%		0,00%	0	0,00%
Huila	53	2,62%	53	100,00%		0,00%	0	0,00%
La Guajira	55	2,71%	43	78,18%	6	10,91%	6	10,91%

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Magdalena	45	2,22%	45	100,00%		0,00%	0	0,00%
Meta	40	1,97%	40	100,00%		0,00%	0	0,00%
Nariño	60	2,96%	60	100,00%		0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	53	2,62%	53	100,00%		0,00%	0	0,00%
Putumayo	7	0,35%	7	100,00%		0,00%	0	0,00%
Quindío	27	1,33%	26	96,30%	1	3,70%	0	0,00%
Risaralda	32	1,58%	32	100,00%		0,00%	0	0,00%
San Andrés	6	0,30%	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%
Santander	106	5,23%	106	100,00%		0,00%	0	0,00%
Sede Nacional	61	3,01%	61	100,00%		0,00%	0	0,00%
Sucre	36	1,78%	36	100,00%		0,00%	0	0,00%
Tolima	115	5,68%	115	100,00%		0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	116	5,73%	115	99,14%	1	0,86%	0	0,00%
Vaupés	1	0,05%	1	100,00%		0,00%	0	0,00%
Vichada	21	1,04%	21	100,00%		0,00%	0	0,00%
Total general	2.026	100,00%	2.002	98,82%	18	0,89%	6	0,30%

Fuente: Base de datos "Base Peticiónes OCI...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla 23 se observa que de los **2.026 Derechos de Petición – Reclamos** recibidos en el primer semestre del 2021 a nivel Nacional, el **98,82%** (2.002) fueron tramitados oportunamente; en este sentido, el **75,76%** (25) de las Regionales dieron como resultado el 100% (resaltadas en azul) en oportunidad del trámite, las cuales fueron: Amazonas, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Guaviare, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Risaralda, Santander, Sede Nacional, Sucre, Tolima, Vaupés y Vichada.

Tabla 24. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2021 y 2o semestre 2020

2º Semestre 2020				1er Semestre 2021				Variación		
Sede Dir Gral/	Total	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Dir Gral/	Total	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
Regional	general		Cantidad	%	Regional	general		Cantidad	%	
	2.047	0,69%	1.970	96,24%		2.026	100,00%	2.002	98,82%	2,68%

Fuente: Base de datos "Base Peticiónes OCI...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2020

Comparando el primer semestre 2021 con el segundo semestre del 2020, se observó un aumento en la oportunidad del **2,68%**, pasando del **96,24%** al **98,82%**. El **24,24%** (8 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla No 23 en color amarillo).

No Conformidad No. 7. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos

En cuanto a la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición - *Reclamos* para el primer semestre 2021 al verificar en la Base de Datos denominada “*Base Peticiones OCI___xlsx*” entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%202Da301%20D4552%20D94e9%20Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%518INFORME%5FPQRS%5FI%5FSEME%5FSTRE%5F2021, se encontró que el **0,89%** (18) de *Reclamos* se encontraban registrados con respuestas fuera de término de Ley (según **Ley 1755 de 2015**: 15 días; según **Decreto 491 de 2020**: 30 días); las Regionales que aportan al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia **0,85%** (1), Bogotá **0,35%** (1), Córdoba **4,63%** (5), Cundinamarca **1,80%** (2), La Guajira **10,91%** (6), Quindío **3,70%** (1), San Andrés **16,67%** (1) y Valle del Cauca con un **0,86%** (1). (ver tabla 23).

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 y numeral 4.9.5 DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO y numeral 4.9.6 DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO de la Versión 7.

Lo anterior, evidenció recurrencia de la **No Conformidad No. 8. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos** producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado el 30 de septiembre 2020 y segundo semestre 2020 notificado el 06 de abril de 2021.

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

Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2021.

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	2	0,20%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	67	6,64%	67	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Arauca	4	0,40%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	38	3,77%	38	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	280	27,75%	273	97,50%	3	1,07%	4	1,43%
Bolívar	18	1,78%	18	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Boyacá	11	1,09%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	21	2,08%	20	95,24%	0	0,00%	1	4,76%
Caquetá	7	0,69%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	9	0,89%	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cauca	17	1,68%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	15	1,49%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	4	0,40%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	6	0,59%	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Cundinamarca	83	8,23%	81	97,59%	0	0,00%	2	2,41%
Guaviare	2	0,20%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	35	3,47%	35	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	5	0,50%	3	60,00%	0	0,00%	2	40,00%
Magdalena	17	1,68%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	20	1,98%	20	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	18	1,78%	18	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	16	1,59%	15	93,75%	0	0,00%	1	6,25%
Putumayo	6	0,59%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	19	1,88%	18	94,74%	1	5,26%	0	0,00%
Risaralda	27	2,68%	27	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	27	2,68%	27	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sede Nacional	110	10,90%	110	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	8	0,79%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	42	4,16%	42	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	63	6,24%	61	96,83%	0	0,00%	2	3,17%
Vaupés	3	0,30%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	9	0,89%	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	1.009	100,00%	992	98,32%	5	0,50%	12	1,19%

Fuente: Base de datos "Base Peticiones OCI...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De la tabla anterior se puede inferir que de los **1.009 Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el primer semestre del 2021, el **98,32%** (992) fueron tramitados dentro de los términos legalmente definidos.

Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2021 y 2o semestre 2020

2o Semestre 2020				1er Semestre 2021				Variación		
Sede Dir Gral/	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Dir Gral/	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		
Regional	general		Cantidad	%	Regional	general		Cantidad	%	
	878	0,30%	841	95,79%		1.009	100,00%	992	98,32%	2,64%

Fuente: Base de datos "Base Peticiones OCI...xlsx" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2020

Comparando el resultado del primer semestre 2021 con el segundo semestre de 2020, se evidenció un aumento porcentual en la oportunidad del trámite para este tipo de petición del **2,64%** pasando del **95,79%** al **98,32%**.

No Conformidad No. 8. Oportunidad Respuesta DP – Quejas

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 38 de 62

Verificado el tiempo de respuesta de los *Derechos de Petición Quejas* para el primer semestre 2021 en la Base de Datos denominada “*Base Peticiones OCI____.xlsx*” entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%518INFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021, se observó que el **0,50%** (5) de *Quejas* se encontraron registradas 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: Bogotá**1,07%** (3), Córdoba **16,67%** (1) y Quindío con un **5,26%** (1). (ver tabla 25).

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 y numeral 4.9.5 DERECHO DE PETICIÓN QUEJA de la versión 7 del 05/03/2021.

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 9. Oportunidad Respuesta DP – Quejas** producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado 30 de septiembre 2020 y segundo semestre 2020 notificado el 06 de abril de 2021.

5.4. **Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2021.**

5.4.1. **Mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Servicios de Atención para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, para primer semestre del 2021.**

En este apartado se presenta lo relacionado con la verificación efectuada a 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 del 2021, incluyendo las acciones reportadas a la Oficina de Control Interno según lo observado en el Memorando Radicado No: 20211250000106053 del 20/08/2021 donde relacionan la información sobre las *peticiones, quejas, reclamos y sugerencias* – PQRS recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF para el primer semestre del 2021.

Así mismo, se cotejaron **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 del 2021 y de las acciones informadas en el Memorando Radicado No: 20211250000106053 del 20/08/2021.

En la siguiente tabla se detallan los mecanismos implementados por parte de la Dirección de Servicios y Atención, verificados por la Oficina de Control Interno para el presente informe:

Tabla 27. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2021.

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Seguimiento Peticiones Fuera de Términos</p>	<p>La Dirección de Servicios y Atención refiere en el Memorando Radicado No: 202112500000106053 del 20/08/2021 que remiten mensualmente correos electrónicos a “...Directores, Jefes de Oficina, Subdirectores y Directores Regionales, con las alertas y el reporte consolidado de las PQRS a cargo de sus áreas, 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 (...) 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 efectuó revisión aleatoria a la información contenida en el Anexo 3 correspondiente a correos electrónicos enviados por la Dirección de Servicios y Atención -DSyA durante el primer semestre del 2021 con el Reporte PQRS fuera de términos de los siguientes meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enero: 2 correos electrónicos de fechas 25/01/2021 con Asuntos: “RV: Reporte Regional PQRS fuera de términos - Diciembre 2020” Enviados a Directores Regionales y Asunto: “RV: Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Diciembre 2020” enviado a Directores y Jefes de Oficina de la Sede de la Dirección General -en adelante SDG y Directores Regionales. ✓ Abril: 3 correos electrónicos de fechas 26/04/2021 con Asuntos: “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Marzo 2021”, “Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Febrero 2021” y “Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Marzo 2021” enviados a Directores y Jefes de Oficina SDG y Directores Regionales. ✓ Junio: 2 correos electrónicos del 22/06/2021 con Asuntos “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Mayo 2021” y “Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Mayo 2021” enviados a Directores y Jefes de Oficina SDG y Regionales. <p>Fuente: https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%203</p>
	<p>En revisión del Memorando Radicado No: 202112500000106053 del 20/08/2021 se observó que la Dirección de Servicios y Atención refiere que entre las acciones adelantadas frente a las “...peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta cargada en SIM” remitieron correos electrónicos tanto a Directivos de la SDG como a Directores Regionales, “...con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas...”.</p> <p>Evidencia: en revisión de la información contenida en el Anexo 4 referido en el precitado memorando, se observaron las carpetas “REPORTE ABIERTA VENCIDAS” y “SEGUIMIENTO PETICIONES AREAS” donde reposan los correos electrónicos enviados a las regionales con el consolidado de peticiones abiertas vencidas, así como correos electrónicos con alertas preventivas en el marco del seguimiento a las peticiones a las áreas de la Dirección de la SDG a continuación, se presenta el resultado de las regionales muestreadas:</p> <p>Carpeta: “REPORTE ABIERTA VENCIDAS”:</p> <p>En esta carpeta reposa información correspondiente a correos electrónicos con el reporte de las peticiones abiertas vencidas a corte de cada mes, las Regionales muestreadas para esta revisión fueron Caldas, Chocó y Cauca:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caldas: Febrero: 4 correos electrónicos de fechas 03/02/2021, 12/02/2021, 17/02/2021 y 24/02/2021; Abril: 1 correo electrónico de fecha 07/04/2021. Mayo: 1 correo electrónico de fecha 27/05/2021. ✓ Chocó: Enero: 2 correos electrónicos de fechas 06/01/2021 y 28/01/2021. Marzo: 2 correos electrónicos de fechas 18/03/2021 y 25/03/2021. Mayo: 1 correo electrónico del

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Alertas de Peticiones Abiertas Vencidas</p>	<p>27/05/2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cauca: Enero: 3 correos electrónicos de fechas: 06/01/2021, 15/01/2021 y 28/01/2021. Marzo: 4 correos electrónicos de fechas: 04/03/2021, 10/03/2021, 18/03/2021 y 25/03/2021. Junio: 4 correos electrónicos de fechas: 09/06/2021, 18/06/2021, 24/06/2021 y 01/07/2021. <p>Carpeta: “SEGUIMIENTO PETICIONES AREAS”:</p> <p>En esta carpeta reposa información correspondiente a correos electrónicos donde se realiza seguimiento a las peticiones a cargo de las Direcciones de la SDG que “...que a la fecha no se evidencia una actuación de gestión”, pero que cuentan “...cuenta con días suficientes para el vencimiento...”</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección Familia y Comunidades: Abril: se observaron 4 correos electrónicos de fechas 06/04/2021, 13/04/2021, 20/04/2021 y 27/04/2021. Mayo: se observó 1 correo electrónico del 04/05/2021. Junio: se observaron 4 correos electrónicos de fechas 15/06/2021, 22/06 y 29/06/2021. ✓ Dirección Nutrición: Enero: se observaron 3 correos electrónicos de fechas 12/01/2021, 05/01/2021 y 26/01/2021. Marzo: se observaron 4 correos electrónicos de fechas 09/03/2021, 16/03/2021, 25/03/2021 y 30/03/2021. Junio: se observaron 2 correos electrónicos de fechas 09/06/2021 y 15/06/2021. ✓ Dirección Protección: Febrero: se observaron 3 correos electrónicos de fechas 09/02/2021, 16/02/2021 y 24/02/2021. Abril: se observaron 3 correos electrónicos de fechas 06/04/2021, 13/04/2021 y 20/04/2021. Mayo: se observaron 4 correos electrónicos de fechas 11/05/2021, 18/05/2021, 25/05/2021 y 06/01/2021. <p>Fuente: https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%204</p>
<p>Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento.</p>	<p>Se observó en el Memorando Radicado No: 202112500000106053 del 20/08/2021 que los profesionales de apoyo a regionales adscritos a esta Dirección, semanalmente “...revisan y analizan las peticiones en estado creada sin direccionamiento (...) reportan vía correo electrónico a los responsables (...) de las regionales, las solicitudes que deben ser direccionadas al profesional competente en cada punto de atención...”; en estos correos presentan el detalle de las peticiones que requieren gestión inmediata y su vez exhortan para dar cumplimiento a lo señalado en la G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF. Versión 6 y 7.</p> <p>Evidencia: en revisión de la información contenida en el Anexo 5 se evidenció la carpeta “CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO” donde reposan los correos electrónicos enviados a las 33 regionales durante el primer semestre del 2021, a continuación, se presentan las regionales muestreadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Amazonas: Enero: 1 correo electrónico del 29/01/2021 con el reporte de las peticiones creadas y/o sin direccionamiento. Abril: 2 correos electrónicos de fechas 20/06/2021 y 23/04/2021 con el reporte de las peticiones creadas y/o sin direccionamiento. Junio: 2 correos electrónicos de fechas 04/06/2021 y 28/06/2021 con el reporte de las peticiones creadas y/o sin direccionamiento. ✓ Bolívar: Febrero: 3 correos electrónicos de fechas 10/02/2021, 17/02/2021 y 26/02/2021 con el reporte de las peticiones creadas y/o sin direccionamiento. Marzo: 5 correos electrónicos de fechas 04/03/2021, 10/03/2021, 19/03/2021, 24/03/2021 y 26/03/2021 con el reporte de las peticiones creadas y/o sin direccionamiento. Junio: 1 correo electrónico del 16/06/2021 donde no se reporta petición de esta naturaleza, sino otro tipo de información relacionada con peticiones que requieren cierre inmediato. ✓ Vaupés: Abril: 3 correos electrónicos de fechas 09/04/2021, 15/04/2021 y 16/04/2021 con



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

F1.EI

08/02/2018

FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 2

Página 41 de 62

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>el reporte de las peticiones creadas y/o sin direccionamiento. Mayo: 1 correo electrónico del 27/05/2021 el reporte de la petición creada que requiere direccionamiento inmediato. Junio: en este periodo no se requirió enviar correo electrónico a la regional.</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%205</p>
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDS	<p>En Revisión del Memorando Radicado No: 20211250000106053 del 20/08/2021 remitido por la Dirección de Servicios y Atención, se observó que realizan seguimiento trimestral a la gestión de las Regionales, cuyo "...resultado es socializado mediante memorando a los Directores Regionales."</p> <p>Evidencia: La anterior información fue verificada por la OCI en el Anexo No. 6 dispuesto por la Dirección de Servicios y Atención, donde se evidenciaron 33 correos electrónicos enviados a las regionales el 10/06/2021 con adjuntos correspondientes a memorandos con el asunto "SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN I TRIMESTRE DE 2021-PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO" en los cuales dan a conocer el comportamiento de la Regional frente temáticas como "...indicadores de gestión, seguimiento a los Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos, principales motivos afectados por las QRS, peticiones pendientes de gestión o cerradas sin la misma, acciones correctivas, satisfacción ciudadana, modelo de atención presencial y resultado valoración de conocimientos" y realizan las recomendaciones del caso. A continuación, se presentan las Regionales muestreadas con el respectivo memorando de fecha 24/05/2021 y número de radicado: Cauca (No. 20211250000060953), Casanare (No. 20211250000060963), Bogotá (No. 20211250000059573), Chocó (No. 20211250000061023), Guaviare (No. 20211250000061313) y Huila (No. 20211250000061323).</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%206%2FMemorandos%20Regionales</p>
	<p>La Dirección de Servicios y Atención refiere en el Memorando Radicado No: 20211250000106053 del 20/08/2021, que brindaron apoyo y acompañamiento en temas relacionados con el Proceso de Relación con el Ciudadano a las Regionales, soportan el seguimiento "...a los temas que requirieron mayor refuerzo" y finalmente anexaron las evidencias de "...las presentaciones, correos y material utilizados en las asistencias y capacitaciones."</p> <p>Evidencia: en revisión del Anexo 7 se observó la carpeta "CAPACITACIONES" donde reposa información relacionada con la asistencia técnica brindada a las Regionales, de las cuales se muestrearon:</p> <p>Bolívar: se observó una carpeta correspondiente al mes de abril que contiene correo electrónico del 29/04/2021 Asunto: "Capacitación Asistencia Técnica Regional Bolívar 2021" donde comparten el enlace de la grabación del evento, así mismo, adjuntaron listado de asistencia, preguntas relacionadas con los cambios en la Guía de PQRS, los resultados de la apropiación de los cambios y la presentación "PROFUNDIZACIÓN GUIA PQRS V7" del 29/04/2021.</p> <p>Caquetá: se observó una carpeta correspondiente al mes de mayo que contiene correo electrónico del 28/05/2021 Asunto: "SOPORTES CAPACITACIÓN TAE CONCILIABLES - REGIONAL CAQUETÁ 28-05-21" con los adjuntos de Invitación, listado de asistencia, encuesta de Satisfacción, presentación "TRÁMITES CONCILIABLES" del 27/05/2021 y el enlace donde reposa la grabación el evento.</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Asistencia Técnica Enlaces Regionales</p>	<p>Meta: se observó una carpeta correspondiente al mes de mayo que contiene 2 correos electrónicos, de los cuales se revisó el de fecha 02/06/2021 Asunto "Insumos Jornada de Capacitación Regional Meta - Actualización Guía PQRS V7" con los adjuntos de listado de asistencia, "PROFUNDIZACIÓN GUIA PQRS V7" y enlace de la grabación de la capacitación.</p> <p>Vichada: se observó una carpeta correspondiente al mes de marzo que contiene correo electrónico del 16/06/2021 Asunto "16-03 Capacitación Regional Vichada" de marzo de 2021, con los adjuntos de citación a la capacitación, listado de asistencia, presentación "CAPACITACIÓN REGIONAL VICHADA" y el enlace de la grabación de la capacitación.</p> <p>Cundinamarca: se observó una carpeta correspondiente al mes de junio que contiene correo electrónico del 15/06/2021 Asunto "11-06 Capacitación Regional Cundinamarca", con los adjuntos de citación a la capacitación, listado de asistencia, presentación "PROFUNDIZACIÓN GUIA PQRS V7" y el enlace donde se puede consultar el video de capacitación</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2Fconsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%207%2FCAPACITACIONES</p>
<p>Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención</p>	<p>Con respecto a los resultados de los Indicadores de gestión, la Dirección de Servicios y Atención refiere en el Memorando Radicado No. 20211250000106053 del 20/08/2021, que "Previo al reporte de indicadores definitivos en el tablero de control, (...) remite un informe preliminar a las Direcciones Regionales, con el fin de que se tomen las medidas correspondientes ante las peticiones que afectan la valoración...", y tan pronto las Regionales validan esta información "...el profesional EPICO del Grupo Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención realiza el reporte final de indicadores, el cual es cargado al tablero de control (SIMEI)...". Adicional a ello, esta Dirección mencionó que cuentan con el Comité de Calidad, escenario "...donde se efectúa el análisis del comportamiento de los indicadores (...) analizan los resultados e identifican las medidas que se deben adoptar en cada caso (...) 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...".</p> <p>Evidencias: En revisión del Anexo 8 se evidenció información correspondiente a las gestiones realizadas con las estrategias adoptadas en materia de Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carpeta "Comité de Calidad": se muestrearon los correos electrónicos de fechas 05/02/2021, 27/03/2021, 06/05/2021 y 02/06/2021 en los cuales remitieron la presentación del Comité, listado de asistencia y el enlace donde se puede consultar la grabación de este comité. 2. Carpeta "Indicadores": se observaron a su vez 6 carpetas correspondiente al primer semestre del 2021, de las cuales se muestrearon los meses de febrero, marzo, abril y mayo en los cuales remiten el resultado de los indicadores. 3. Carpeta "SEGUIMIENTO INDICADORES ACUMULADO": se observó información correspondiente al primer semestre del 2021 en los cuales detallan el resultado de las peticiones que afectan el resultado del Indicador A10-PT1-07 y las dan a conocer a las 33 Regionales a través de correos electrónicos, se muestrearon los de: Antioquia: 23/03/2021, Boyacá: 06/03/2021, Cauca: 23/04/2021 y Cundinamarca: 22/06/2021. 4. Carpeta "SEGUIMIENTO INDICADORES OPORTUNIDAD": se observó información correspondiente al primer semestre del 2021 en los cuales detallan el resultado de las peticiones que afectan el indicador PA-131 y las dan a conocer a las 33 Regionales a través de correos electrónicos, se muestrearon los de: Arauca: 25/02/2021, Atlántico: 18/03/2021 y Bolívar: 21/05/2021. <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2Fconsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEGUIMIENTO%20INDICADORES%20OPORTUNIDAD</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Construcción y Actualización de contenidos.</p>	<p>La Dirección de Servicios y Atención refiere en el Memorando Radicado No: 20211250000106053 del 20/08/2021 que lidera de manera permanente "(...) la construcción y actualización de contenidos para la adecuada gestión y atención de PQRS.", se observó en la ruta https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano en la cual se observaron documentos relacionados con el Proceso de Relación con el Ciudadano.</p> <p>Evidencia: en consulta realizada en fecha 24/08/2021 en la ruta https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano se observaron los siguientes documentos: G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familias - ICBF versión 7 de 05/03/2021, P1.RC Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición versión 4 del 09/02/2021, P4.RC Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción versión 6 del 10/05/2021, P5.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción de los Programas y Servicios del ICBF versión 3 del 29/03/2021, P6.RC Procedimiento Alertas de Eventos Críticos del Canal versión 3 del 29/03/2021, P7.RC Procedimiento de la Estrategia de Participación Articulada con el Direcciónamiento Estratégico y la Planeación Institucional versión 2 del 09/04/2021, Presencial y el Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF versión 1 del 31/03/2021. Así mismo, se observó en el Anexo 7 la carpeta "CAPACITACIONES" las socializaciones de contenidos, de los cuales se muestrearon las impartidas a las Regionales: Córdoba: 19/02/2021 capacitación "<i>Protocolo de Servicio y Atención</i>", 25/03/2021 capacitación "<i>QUEJAS – RECLAMOS</i>" y 14/05/2021 capacitación "<i>ACTUALIZACION GUIA PQRS V7</i>". Vaupés: 30/06/2021 capacitación "<i>Guía de gestión de peticiones quejas, reclamos y sugerencias v7</i>", "<i>Guía para el trámite de peticiones irrespetuosas y publicaciones web v2</i>" y "<i>Procedimiento para la atención de presuntos actos de corrupción v6</i>". Bogotá: 04/03/2021 capacitación en "<i>Trámites Internacionales</i>"</p> <p>Fuente: https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2Fconsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%207</p>
<p>Estrategia de apropiación del Conocimiento.</p>	<p>La Dirección de Servicios y Atención Informó que, en el primer semestre del 2021 el Grupo Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención sensibilizó a "...colaboradores del ICBF (...) frente a la importancia que tiene el PRC (Proceso de Relación con el Ciudadano)..." y se socializaron "...los mensajes que se remiten a través de la cuenta de correo electrónico culturadeservicio@icbf.gov.co", igualmente, se socializan temas inherentes con la prestación del servicio y la atención de peticiones mediante mecanismo como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cápsulas del Servicio: estrategia relacionada con temáticas acerca la prestación del "...servicio humanizado y habilidades blandas que brindan herramientas para mejorar la interacción con los clientes internos y externos." ✓ Cápsulas del Saber: estrategia de socialización de temáticas relacionadas con la atención de las peticiones de los ciudadanos, lo cual permite "...reforzar temas que pueden llegar a ser de difícil manejo, interiorización o que presentan constantes cambios y actualizaciones ...". ✓ Videoconferencias: espacios dedicado a reforzar "...temas que se han actualizado y cuya aplicación ha generado impacto (...) sin que se afecte el servicio en los puntos de atención en el país." Mediante capacitaciones y talleres. ✓ Valoración Trimestral de Conocimientos: son actividades orientadas a "...conocer el nivel de conocimiento y brindar herramientas de mejora frente a la manera como la DSyA imparte el conocimiento propio del Proceso de Relación con el Ciudadano." ✓ Participación en jornadas de capacitación: son escenario liderados por la Dirección de Gestión Humana donde participa la DSyA con temas relacionados con "...Cultura de Servicio, Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS."

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Estrategia de apropiación del Conocimiento.</p>	<p>Evidencias: en revisión del Anexo 10 se evidenciaron 5 carpetas que detallan la gestión adelantada durante los meses de febrero a junio del 2021:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carpetas “Cápsulas del Servicio”: información que reposa en las carpetas de (los meses de febrero a junio del 2021 con el detalle de las gestiones desarrolladas; se muestrearon de manera aleatoria los meses: <ul style="list-style-type: none"> • Febrero: se observó correo electrónico de fecha: 16/02/2021 Asunto: “<i>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS 2021</i>”. • Abril: se observaron 3 correos electrónicos de fechas: 15/04/2021. Asunto: “<i>CÁPSULA DEL SERVICIO: PASOS PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO (5 DE 10)</i>”, 20/04/2021 Asunto “<i>CÁPSULA DEL SERVICIO: FUNCIONES ROL SERVICIO AL CIUDADANO EN CENTRO ZONAL</i>” y 23/04/2021 Asunto “<i>CÁPSULA DEL SERVICIO: PASOS PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO (DEL 6 AL 10)</i>”. • Mayo: correo electrónico del 11/05/2021 Asunto “<i>CÁPSULA DEL SERVICIO: PASOS PARA LA ATENCIÓN</i>”. 2. Carpetas “Cápsulas del saber”: contenidos que se encuentran en las carpetas de (los meses de febrero a junio del 2021 con el detalle de las gestiones desarrolladas; se muestrearon de manera aleatoria los meses: <ul style="list-style-type: none"> • Marzo: se observó correo electrónico de fecha: 30/03/2021 Asunto: “<i>CÁPSULA DEL SABER: ¿Qué es una Conciliación?</i>”. • Mayo: se observaron 2 correos electrónicos del 19/05/2021 Asunto “<i>CÁPSULA DEL SABER: ¿QUÉ SON LAS PARTES INTERESADAS?</i>” y 04/05/2021 Asunto “<i>CÁPSULA DEL SABER: TAE – ALIMENTOS</i>”. • Junio: se observaron 5 correos electrónicos de los cuales se muestrearon los de fechas: 02/06/2021 Asunto “<i>CÁPSULA DEL SABER: TAE – VISITAS</i>”, 08/06/2021 Asunto “<i>CÁPSULA DEL SABER: ¿QUIENES SON NUESTRAS PARTES INTERESADAS?</i>” y 15/06/2021 Asunto “<i>CÁPSULA DEL SABER: USUARIOS Y PETICIONARIOS - PARTES INTERESADAS</i>”. 3. Carpeta “Videoconferencias” contenidos que dan cuenta de las gestiones desarrolladas en el mes de marzo, se evidenciaron tanto las invitaciones como listado de asistencia: correo electrónico del 18/03/2021 Asunto “<i>INVITACIÓN VIDEOCONFERENCIA MARZO 2021</i>” y listado de asistencia del 26/03/2021. 4. Carpeta “Valoración de Conocimientos”: la Dirección de Servicios y Atención refiere que esta estrategia “...pretende conocer el nivel de conocimiento y brindar herramientas de mejora frente a la manera como la DSyA imparte el conocimiento propio del Proceso de Relación con el Ciudadano.”, lo cual se corroboró tras la verificación de soportes contenido en dicha carpeta correspondiente al mes de Abril: correos electrónicos del 28/04/2021 Asunto “<i>ENLACE 1A VALORACIÓN TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS - G1</i>” 29/04/2021 Asunto “<i>ENLACE 1A VALORACIÓN TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS - G2</i>” y 29/04/2021 Asunto “<i>ENLACE 1A VALORACIÓN TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS - G3</i>” en estos correos electrónicos se compartieron los enlaces donde se “...podrán ingresar al cuestionario correspondiente a la Primera Valoración Trimestral de Conocimientos”. <p>Fuente: https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%2010</p>

Fuente: Memorando Radicado No: 20211250000106053 del 20/08/2021 ruta:

https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021

En virtud de lo anterior, revisada la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno para verificar la implementación de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad en

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 45 de 62

pro de la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones recibidas durante el primer semestre del 2021 (tabla 27), se evidenció que **se cumplió con la implementación de dichos mecanismos por la Dirección de Servicios y Atención.**

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

La Dirección de Protección indicó en el Memorando Radicado No. 202120000000109063 del 25 de agosto de 2021 que se presentó mayor oportunidad en la atención de casos de tipo Solicitud de Restablecimiento de Derechos -SRD; Trámite de Atención Extraprocesal -TAE- Conciliables; Asistencia y Asesoría a la Familia e Inobservancia de Derechos; lo anterior, siendo coherente con la verificación de oportunidad en cuanto a trámite realizado por la OCI en el numeral 5.3 del presente informe.

La Dirección de Protección refiere que este resultado se logró por las acciones adelantadas como: Seguimiento Estratégico / Estrategia Unificada, Reporte atención Asistencia y Asesoría a la Familia / Inobservancia de Derechos, Análisis de Indicadores, Seguimiento a No Conformidades, Memorandos y Videollamadas.

La siguiente tabla registra el detalle de los mecanismos implementados a nivel Nacional por la Dirección de Protección ICBF, para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición atendidos durante el primer semestre de 2021 y de las acciones antes señaladas.

Tabla 28. mecanismos de seguimiento y control para las regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de los mismos.

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento Estratégico/ Estrategia Unificada.	<p>La Dirección de Protección refiere en el Memorando Radicado No. 202120000000109063 del 25/08/2021 que "...se encuentra avanzando en el seguimiento estratégico con las 33 regionales del ICBF..." lo cual busca focalizar los aspectos relevantes a trabajar articuladamente con las Direcciones Regionales. En este ejercicio, además, se vinculan la Subdirección de Restablecimiento de Derechos y la Coordinación de Autoridades Administrativa para concretarse la Estrategia Unificada cuya labor es el "...reporte de peticiones pendientes de definición del trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas, en el cual se reporta el histórico de las peticiones de tipo Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos – RAVD, en las que no se ha registrado el trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas."</p> <p>Evidencias: Consultada la ruta dispuesta por la Dirección de Protección se observó en la carpeta "Comunicaciones" correos electrónicos correspondientes a reportes de avances de la Estrategia Unificada Dirección de Protección de las Regionales que a continuación se detallan:</p> <p>Atlántico: correo electrónico del 23/03/2021 Asunto "ATLÁNTICO: Reporte Avances Estrategias Unificadas Dirección de Protección Feb", 26/04/2021 Asunto "ATLÁNTICO: Reporte Avances Estrategias Unificadas Dirección de Protección Mar", 26/05/2021 Asunto</p>

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 49 de 62

Verificada la matriz de Riesgos contra el aplicativo ISOLUCIÓN, los riesgos registrados en esta herramienta corresponden al 2020; motivo por el cual los resultados que se presentan a continuación son con base a los soportes aportados por la Dirección de Servicios y Atención, entre ellos:

1. Riesgo 2021 - RC1+: *“Uso indebido de la información reservada y clasificada en beneficio de terceros”*, con zona de riesgo Extrema 40. Cuenta con los registros de avance de las actividades establecidas en el Plan de Tratamiento del Riesgos para vigencia 2021, como son:

1. *“Realizar socialización del Índice de Información Clasificada y Reservada del ICBF, con los referentes de servicio y atención de los Centros Zonales, por parte del Referente de Servicios y Atención de la Dirección Regional”*; se evidenciaron registros de avance del 01 de abril de 2021, con el Índice de Información Clasificada, a los Referentes de Servicios y Atención de Direcciones Regionales a nivel nacional; igualmente, se evidenció la Resolución 6863 del 23/12/2020, mediante la cual se aprobó el Registro de Activos de información 2020, índice de Información Clasificada y Reservada 2020 y Esquema de Publicación 2020, firmada por parte de la Directora General, documento que también fue socializado al nivel Regional.

2. *“Socializar los Instrumentos de gestión de la información pública”*, especialmente el índice de información clasificada y reservada y resultado del monitoreo a la gestión de denuncias con los responsables de servicios y atención regionales y agentes de Centro de Contacto, con registro de cumplimiento para el período evaluado correo del 01 de abril de 2021 denominado *“Socialización Direcciones Regionales - Índice de Información Clasificada”*, a los Referentes de Servicios y Atención de Direcciones Regionales a nivel nacional, mediante el cual se evidenció Registro de Activos de Información, índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información y presentación riesgos, entre otras.

2. Riesgo 2020-RC2: *“Inoportunidad en la gestión de PQR’S”*, con zona de riesgo Moderado
3. Al realizar revisión del seguimiento a la aplicación de los controles se tienen establecidas las siguientes actividades en el plan de tratamiento de Riesgos, entre ellos:

“1.1 Divulgar el reporte final de indicadores de gestión de PQRS, a los Directivos de la Sede Nacional y a los Directores Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta cargada en SIM y recordando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. 1.1 Correo electrónico y/o memorando dirigido a los Directivos de la Sede Nacional y otro a los Directores Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta cargada en SIM y recordando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015”; se observaron registros de cumplimiento mediante los siguientes correos: 25/01/2021 (diciembre 2020); 09/03/2021(enero); 26/04/2021 (marzo); 25/05/2021 (abril) y 22/06/2021 (junio), sin evidenciar soporte para el mes de febrero.

“1.2 Realizar seguimiento aleatorio a la respuesta de los derechos de petición de los tipos Información y Orientación con Trámite, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, de acuerdo al plan de trabajo grupo cogestor”; se encontraron registros de

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 50 de 62

cumplimiento con correos del 19/04/2021 (Regional Arauca) denominado Seguimiento Modalidades Derechos De Petición las 33 Regionales correspondientes; correo del 06/03/2021 (Regional Antioquia); 19/02/2021 (Regional Atlántico) y 13/04/2021 (Regional La Guajira), aclarando que el seguimiento fue realizado a las regionales de manera aleatoria.

“1.3 Generar informe de seguimiento a los directores regionales de acuerdo con los resultados a la gestión oportuna de PQR’S”; se observaron registros de cumplimiento mediante correos de envío del 10/06/2021 con el cual se remitió con asunto: “MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2021_RELACIÓN CON EL CIUDADANO_CAQUETA”, a todas las regionales del ICBF.

“2.1 Realizar divulgación de los lineamientos e instrucciones con relación a actualizaciones internas que impacten el proceso”; por su parte, la Dirección de Servicios y Atención realizó diferentes ejercicios de socialización para fortalecer el conocimiento en los colaboradores del proceso, entre ellos:

- ✓ 02/03/2021: motivo elaboración de demanda dentro del tipo de petición Trámite de Atención Extraprocesal.
- ✓ 26/03/2021: remisión actualización de la Guía de Gestión de PQRS V7, Responsables Regionales
- ✓ 16/04/2021: socialización de memorando con radicado No: 202112220000024583, de fecha 04 de marzo de 2021 adecuada gestión de las peticiones externas.
- ✓ 19/04/2021: socialización de la creación del Motivo Solicitud de aval ampliación del seguimiento PARD dentro del tipo de petición Solicitud de Restablecimiento Derechos OA,
- ✓ 20/04/2021: se socializa memorando con radicado No: 202120000000043893, relacionado con el Registro y Trámite de las Solicitudes de Búsquedas de Niños, Niñas y adolescentes.
- ✓ 22/06/2021: se comparte con los Responsables Regionales novedades del módulo de Atención al Ciudadano y Beneficiarios.

“2.2 Fortalecer el seguimiento de calidad de datos a partir de las estrategias definidas por las Dirección”; se evidenciaron soportes de seguimiento realizado a través de correo electrónico a cada una de las Regionales de calidad del dato para los meses de enero (09/03/2021), febrero (30/abr/2021 y 21/05/2021), marzo (01/06/2021).

“2.3 Comunicar a las Regionales las peticiones cuya respuesta no cumplen con los parámetros establecidos en la ley 1755 de 2015 y en la Guía de Gestión de PQRS del ICBF”; se aportaron registros de cumplimiento con correos del 19 de abril de 2021(Regional Arauca) denominado: Seguimiento Modalidades Derechos de Petición a las 33 Regionales correspondientes; correo del 06/03/2021 (Regional Antioquia); 19/02/2021 (Regional Atlántico) y 13/04/2021 (Regional Guajira); el anterior seguimiento fue realizado a las Regionales de manera aleatoria.

Por otro lado, revisada la información enviada por la DSyA mediante correo electrónico del 20/08/2021 y las evidencias aportadas en el link en ruta https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItem...: se encontró el monitoreo y seguimiento a los riesgo por parte de la DSyA. Observando entre ellos

el “Informe de resultados de gestión del riesgo del proceso”, conforme a lo establecido en la caracterización del proceso como salida de este.

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

En ejercicio del seguimiento y control del proceso Relación con el ciudadano, la Dirección de Servicios y Atención remitió a la Oficina de Control Interno en archivo Excel la relación de **21** Acciones Correctivas y **31** Salidas No Conformes generadas a partir de labores de seguimiento permanente a las Regionales, ejercicios de autocontrol y ejercicio de seguimiento a las PQRS II semestre del 2020 y I semestre 2021 efectuado por la OCI.

La anterior información fue contrastada en el aplicativo ISOLUCIÓN, evidenciando que para el primer semestre del 2021 se formularon **52** Acciones de mejora distribuidas así: **41%** (21 AC) y **59%** (31 Servicios No Conformes), con los siguientes resultados:

Tabla 29. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes primer semestre del 2021 Proceso Relación con el Ciudadano

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Dirección de Servicios y Atención	9	1	10	19%
Regional Tolima	6	2	8	15%
Regional Antioquia	2		2	3,8%
Regional Huila	2		2	3,8%
Regional Santander		5	5	9,6%
Regional Valle del Cauca	1	4	5	9,6%
Regional Magdalena		6	6	11,5%
Regional Boyacá		3	3	5,7%
Regional Caldas		3	3	5,7%
Regional Arauca		2	2	3,8%
Regional Sucre		2	2	3,8%
Regional Meta		2	2	3,8%
Regional Chocó	1		1	1,9%
Regional San Andrés		1	1	1,9%
Total	21	31	52	100%

Fuente: Informe DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, I semestre 2021
[/http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/](http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/)

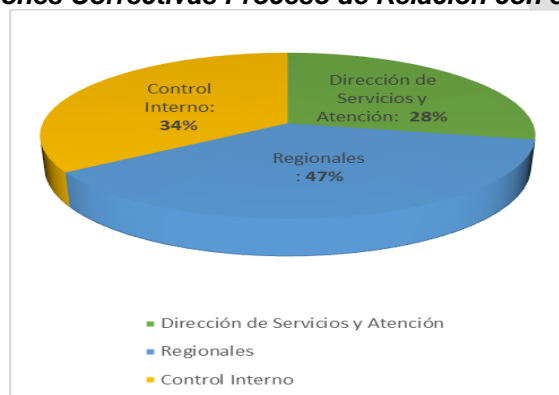
Verificada la información reportada por la Dirección de Servicios y Atención frente a la registrada en el aplicativo ISOLUCION, se encontró que el proceso *Relación con el Ciudadano* generó 52 Acciones de mejora discriminadas así:

- De las 21 AC el **42%** (9 AC) fueron generadas desde la Dirección de Servicios y Atención y el **58%** (12 AC) fueron abiertas por las distintas Regionales.

- En relación con las 31 SNC, el 2% (1 SNC) fue requerida desde la Dirección de Servicios y Atención y el 99% restantes (30 SNC) fueron generadas por las Regionales.

Revisado el aplicativo ISOLUCIÓN, se evidenció que el 41% (21 AC) Acciones Correctivas se formularon a partir de seguimientos por parte de la Dirección de Servicios y Atención, y ejercicios de autocontrol por parte de las de las Regionales; es de mencionar que a partir del informe de Ley seguimiento a las PQRS generado por la Oficina de Control Interno, también se verificaron 11 AC, para un total de 32 AC, así:

Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano: 32 AC



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 formuladas a partir de:

- Dirección de Servicios y Atención: 28%** (9 AC producto de seguimientos)
- Regionales: 37.7%** (12 AC producto de ejercicios de autocontrol)
- Oficina de Control Interno: 34,3%** (11 AC Informe de Ley seguimiento PQRS).

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 el 100% (32) de las Acciones Correctivas, con los siguientes resultados:

Tabla 30. Acciones Correctivas producto de seguimiento por parte de la Dirección de Servicios y Atención – primer semestre de 2021

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	%	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	9	100%	Las AC 13082 registrada el 22/04/21 presenta las tres causas raíz requeridas por el Sistema ISOLUCION, pero estas causas no se evidencian como causa raíz en el formato en el formato F1.P2.MI v1 del 29/10/2019. Por su parte la AC 13080 sólo registra dos causas raíz de las 6 identificadas en el formato, y el mismo requiere que sean tres.

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	%	Observaciones
			<p>Respecto a la AC 13079, el formato F1.P2.MI v1 adjunto en ISOLUCIÓN, se encuentra modificado, no registra toda la información requerida en el mismo y el "número consecutivo de ISOLUCION" corresponde al 12820.</p> <p>Las AC 13081, aunque registran descripción del cumplimiento, no evidencian cumplimiento para las actividades 1 y 2 del plan de acción, las cuales vencieron en junio de 2021. Igual situación se presenta con la AC 13080, dado que la actividad 1, registra descripción de cumplimiento, pero no evidencia soporte.</p> <p>La AC 13039 registra soporte de cumplimiento de las 7 actividades propuestas en el Plan de Acción; sin embargo, las actividades números 2,3,4 y 5 fueron ejecutadas fuera de la fecha de compromiso.</p> <p>La AC 12873 registrada el 20/01/2021, no evidenció registro del cumplimiento de las cuatro actividades del Plan de Acción, las cuales vencieron el 31/mar./2021, 30/jun./2021 y 28/feb./2021, como tampoco registro de las posibles causas.</p> <p>La AC 11025, corresponde a la vigencia 2019.</p> <p>Por su parte, las AC 13156, 13101 y 12994 cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 7 del 03/07/2020 y v8 del 25/02/2021.</p>
Total	9	100%	-

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

La anterior tabla permite inferir que el **100%** (9 AC) presentan formulación del Plan de Acción en el aplicativo ISOLUCIÓN; el **33,3%** (AC 13156, 13301 y 12994) cumplen con lo establecido en el procedimiento P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 7 del 03/07/2020 y v8 del 25/02/2021; mientras que el **33,3%** (AC 13082, 13081 y 13079) presentan alguna novedad con el formato F1.P2.MI v1. Finalmente el **33,3%** restante (AC 13081, 13039 y 12873) presentan novedad en cuanto a la eficacia del plan de acción.

Tabla 31. Revisión Acciones Correctivas derivadas de ejercicios de autocontrol por las Regionales del ICBF - primer semestre de 2021

Regional	No. ISOLUCION	Total	%	Observación
Tolima	13021	6	50%	Las AC correctivas 13021, 13046, 13047 y 13053 cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 7 del 03/07/2020 y v8 del 25/02/2021.
	13046			
	13047			
	13053			

Regional	No. ISOLUCION	Total	%	Observación
	13040			Verificado en ISOLUCION el formato adjunto F1.P2.MI v1, sólo registra 2 causas “raíz” de las 6 identificadas en la casilla “Lluvia de por qué’s” y el formato en mención requiere que sean tres; es de resaltar, que las mismas deber ser registradas en el aplicativo ISOLUCION en la casilla “Posibles causas”, como lo demanda el formato en mención.
	13041			No se evidenció en ISOLUCION soporte del formato F1.P2.MI v1. Igualmente, las actividades 1 y 2 del Plan de Acción que estaban programadas para el 09/06/2021 y 27/08/2021, no registran soporte de cumplimiento.
Antioquia	13151	2	16,6%	Las AC 13151 y 13152 registradas el 03/06/2021, no cuentan con el diligenciamiento de las casillas establecidas en ISOLUCION como “posibles causas”. de igual modo, los formatos F1.P2.MI v1, no se encuentran diligenciados en su totalidad. 5
	13152			Adicionalmente, la AC 13151 no evidenció registro ni soporte del cumplimiento de la actividad 3 del Plan de Acción, la cual venció el 15/06/2021.
Huila	13016	2	16,6%	La dos Acciones cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas v7 del 03/07/2020 y v8 del 25/02/2021.
	13017			
Chocó	13128	1	8,3%	No se evidenció soporte de cumplimiento de la actividad 2 del Plan de Acción, la cual venció el 30/08/2021. De otro lado, el Formato F1.P2.MI v1, fue modificado y no registra la casilla “Raíces” con las tres posibles causas más relevantes.
Valle del Cauca	12853	1	8,3%	Cumple con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas v7 del 03/07/2020 y v8 del 25/02/2021.
Total general	-	21	100%	-

Fuente: Informe emitido por DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN del 12/02/2020: anexos 8 y 13, <http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

No Conformidad No. 9. Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción.

Verificados los ejercicios de autocontrol adelantados durante el primer semestre 2021 por el proceso de Relación con el ciudadano, la Dirección de Servicios y Atención reportó 12 AC gestionadas por las Regionales; de la verificación efectuada en aplicativo ISOLUCIÓN, se observó que el 100% presenta formulación del Plan de Acción; no obstante, las AC 13151 y 13152 no evidencian en ISOLUCION las posibles causas identificadas en el formato F1.P2.MI v1 del 29/10/2019 y la AC 13141 no registra adjunto del formato F1.P2.MI v1. (ver tabla 30 y 31)

Criterio: P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas, versión 7 del 3/07/2020 numeral 3. Políticas de Operación, numeral 3.15. Descripción de actividades numeral 4, actividad No. 6 “Realizar el análisis de causas”, y actividad No. 9 Gestionar las actividades.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 55 de 62

Lo anterior, evidencia recurrencia en la No Conformidad No. 10. Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción producto del informe de PQRS 1er y 2o semestre de 2020, notificado 30 de septiembre 2020.

Así mismo, se llevó a cabo revisión de las Acciones Correctivas en el aplicativo ISOLUCIÓN producto del informe de Seguimiento a PQRS 2do semestre de 2020, adelantado por la Oficina de Control Interno, específicamente en cuanto a la eficacia de Plan de Acción, las cuales se encontraban abiertas al momento de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, con los siguientes resultados:

Tabla 32. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 2do semestre de 2020, Proceso de Relación con el Ciudadano

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derechos	12719	Consultado el aplicativo ISOLUCION el 25/08/2021, las actividades 1 y 2 fueron cumplidas fuera del término, y la actividad 5 no evidenció soporte de su de su cumplimiento. Su estado es abierto con fecha prevista de cierra el 1/10/2021.
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Atención Extraprocesal	12720	Revisado el aplicativo ISOLUCION el 26/08/2021, las actividades 1 y 2 fueron cumplidas fuera del término. Su estado es abierto con fecha prevista de cierra el 1/10/2021
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos	12721	Verificado el aplicativo ISOLUCION el 27/08/2021, la actividad 1 fue cumplida fuera del término. Su estado es abierto con fecha prevista de cierra el 31/10/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta Derechos de Petición	12722	Consultado el aplicativo ISOLUCION el 28/08/2021, las actividades del plan de Acción 1, 2, 4 y 5 fueron cumplidas dentro del término y la actividad 3 está prevista para el 15/12/2021. Su estado es "abierta" con fecha prevista de cierre el 28/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite	12723	Consultado el aplicativo ISOLUCION el 29/08/2021, las actividades del plan de Acción 1, 2, 4 y 5 fueron cumplidas dentro del término y la actividad 3 está prevista para el 15/12/2021. Su estado es "abierta" con fecha prevista de cierre el 28/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	12724	Verificado el aplicativo ISOLUCION el 30/08/2021, cuatro de las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término y la actividad 3 está prevista para el 15/12/2021. Su estado es "abierta" con fecha prevista de cierre el 28/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración	12725	Verificado el aplicativo ISOLUCION el 29/08/2021, cuatro de las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término y la actividad 3 está prevista para el 15/12/2021. Su estado es "abierta" con fecha prevista de cierre el 28/12/2021.

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reclamos	12726	Verificado el aplicativo ISOLUCION el 29/08/2021, cuatro de las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término y la actividad 3 está prevista para el 15/12/2021. Su estado es "abierta" con fecha prevista de cierre el 28/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Quejas	12727	Verificado el aplicativo ISOLUCION el 29/08/2021, cuatro de las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término y la actividad 3 está prevista para el 15/12/2021. Su estado es "abierta" con fecha prevista de cierre el 28/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción	12728	Consultado el aplicativo ISOLUCION el 29/08/2021, las primeras cinco actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término y la actividad 6 está prevista para el 30/09/2021. Su estado es "abierta" con fecha prevista de cierre el 28/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia	12729	Revisado el aplicativo ISOLUCION el 29/08/2021, la AC registrada el 5/10/2020 evidencia cumplimiento de las cuatro actividades programadas en el plan de acción.

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

A partir de los resultados generados en la tabla anterior, se encontró que en el **100%** (11 AC) realizó análisis de causas y formulación del Plan de Acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo. (ver Anexo 1).

En relación con la eficacia de Plan de Acción de las 11 AC, se evidenció cumplimiento del **73.5%** (39 actividades), mientras que el **9.4%** (5 actividades) fueron cumplidas fuera de Término; el **13,2%** (7 actividades) se encuentran sin avance por cuanto tienen fecha de vencimiento el 30/09/2021 (1) y el 5/12/2021 (6). Es de mencionar que únicamente la actividad 5 de la AC 12719 aunque evidenció descripción de la actividad, no presenta soporte de su cumplimiento.

Finalmente, el **100%** (11 AC) presentan estado "abierta"; sin embargo, la actividad 3 de la AC 12729 tenía proyección de cierre el 30/06/2021, pero se encuentra abierta. (Ver anexo 1)

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 33. Consolidado Salidas No Conformes Primer semestre 2021

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado		Observaciones (Revisión OCI en ISOLUCIÓN)
			Abierta	Cerrada	
Dirección de Servicios y Atención	1	3,2%		1	De las 31 SNC se tomó muestra del 38% (12 SNC).
Regional Magdalena	6	19,3 %		6	

Regional Santander	5	16%		5	De la muestra tomada el 100% fueron registradas acorde con el Procedimiento de SNC.
Regional Valle del Cauca	4	13%		4	
Regional Boyacá	3	9,6%		3	
Regional Caldas	3	9,6%		3	
Regional Arauca	2	6,4 %		2	
Regional Meta	2	6,4 %		2	
Regional Sucre	2	6,4%		2	
Regional San Andrés	1	3,2%		1	
Total	31	100%		31	

Fuente: Base de datos DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, I semestre 2021
<http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

En la Tabla 33 se observa que de las 31 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 Regional Magdalena cuenta con el mayor número de SNC **19,3%** con (6 SNC); seguido la Regional Santander **16%** (5 SNC) y la Regional Valle del Cauca con **16%** (5 SNC). En contraste con los anteriores porcentajes, se evidenció que la Dirección de Servicios y Atención tuvo el menor porcentaje de SNC el **3%**, cifra que corresponde a 1 SNC.

A continuación, se muestra el resultado de la verificación de **12** Salidas No Conformes, en la base de datos del aplicativo ISOLUCIÓN, de las **31** implementados por el proceso de Relación con el ciudadano:

Tabla 34. Verificación Muestra Salidas No Conformes Proceso Relación con el ciudadano

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
1	Regional Arauca	11008	Verificado el aplicativo ISOLUCION, la SNC fue registrada el 18/02/2021 y aparece cerrada el 22/04/2021, superando el tiempo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020 para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC que es de veinte (20) días hábiles según lo indica el numeral 3:10. Asimismo, este numeral refiere "En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz", sin evidenciarse apertura de AC. De otro lado, se sugiere complementar en el recuadro "Evaluación de las necesidades" el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.
2	Regional San Andrés	11012	Revisado el aplicativo ISOLUCION, la SNC registrada el 24/02/2021, fue cerrada el 23/03/2021, evidenciando corrección y tratamiento por parte de la Regional SAI. Sin embargo, el soporte de actividad 2 de la corrección no está completo. Adicionalmente, fue implementado plan de acción, pero el formato anexo F1.P2.MI v1 del 29/10/2019, se encuentra incompleto, así como la descripción de la evaluación de necesidades.
3	Regional Valle del Cauca	11019	Revisado el aplicativo ISOLUCION, la SNC fue registrada el 24/03/2021 y aparece cerrada el 20/03/2021. No obstante, se sugiere complementar en el recuadro "Evaluación de las necesidades" el motivo por el cual no se

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
			requiere generar plan de acción.
4	Regional Tolima	11023	<p>Verificado el aplicativo ISOLUCION, la SNC fue registrada el 22/04/2021 y aparece cerrada el 10/06/2021, superando el tiempo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020 para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC que es de veinte (20) días hábiles según lo indica el numeral 3:10. Asimismo, este numeral refiere <i>“En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz”</i>, sin evidenciarse apertura de AC.</p> <p>De otro lado, no registra la actividad de la corrección a tomar, sino la descripción de la corrección tomada. Finalmente, se sugiere complementar en el recuadro <i>“Evaluación de las necesidades”</i> el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.</p>
5	Regional Cesar	11025	<p>Consultado el aplicativo ISOLUCION, la SNC aparece cerrada el 25/06/2021. Registra apertura del 11/05/2021 y fue cerrada el 25/06/2021, superando el tiempo para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC que es de veinte (20) días hábiles.</p> <p>En el recuadro <i>“Evaluación de las necesidades”</i>, se evidenció el siguiente concepto <i>“No se requieren tomar acciones correctivas, teniendo en cuenta que el incumplimiento se generó por error involuntario y de interpretación por parte de la Coordinadora del Centro Zonal Aguachica, la cual procedió de manera ligera en cambiar la fecha de creación”</i>. Sin embargo, el lapso superado fuera de los 20 días hábiles fue de 12 días hábiles adicionales.</p>
6	Regional Caldas	11028	Revisado el aplicativo ISOLUCION, la SNC aparece cerrada el 11/06/2021, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020.
7	Regional Meta	11030	Consultado el aplicativo ISOLUCION, la SNC aparece cerrada el 28/06/2021. Pero se sugiere complementar en el recuadro <i>“Evaluación de las necesidades”</i> el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.
8	Regional Santander	11038	Verificado el aplicativo ISOLUCION, la SNC aparece cerrada el 06/06/2021. No obstante, se sugiere complementar en el recuadro <i>“Evaluación de las necesidades”</i> el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.
9	Regional Boyacá	11042	Revisado el aplicativo ISOLUCION, la SNC aparece cerrada el 28/06/2021 el 28/06/2021. Sin embargo, se sugiere complementar en el recuadro <i>“Evaluación de las necesidades”</i> el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.
10	Regional Magdalena	11043	Revisado el aplicativo ISOLUCION, la SNC aparece cerrada el 15/06/2021. No obstante, se sugiere complementar en el recuadro <i>“Evaluación de las necesidades”</i> el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.
11	Regional Magdalena	11004	Confrontado el aplicativo ISOLUCION, la SNC aparece cerrada el 15/02/2021. Sin embargo, se sugiere complementar en el recuadro <i>“Evaluación de las necesidades”</i> el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.
12	Regional Sucre	11046	Aunque la SNC registrada el 29/jul./2021 aparece cerrada el 28/06/2021, se evidenció corrección solo para las peticiones 29806363 y 1762333711, sin observarse soporte para la petición 29806355. Se sugiere complementar en el recuadro <i>“Evaluación de las necesidades”</i> el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.

Fuente: <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 59 de 62

No Conformidad No. 10. Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia

Verificada la información relacionada con las Salidas No Conformes tomadas como muestra y registradas para el Proceso de Relación con el Ciudadano en el aplicativo ISOLUCION con corte al primer semestre de 2021, se observó el cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento *P6.MI Procedimiento Salida No Conforme*, versión 4 del 07/02/2020, para la SNC 11028; las 11 SNC presentan las siguientes novedades:

- ✓ Para 3 SNC (No. 11008, 11023 y 11025) aunque registran tratamiento, superaron el tiempo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020 para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC que es de veinte (20) días hábiles según lo indica el numeral 3:10 y no fue implementada AC.
- ✓ Para 6 SNC (No. 11030, 11038, 11042, 11043, 11004 y 11046) aunque registran tratamiento, no indican en la variable “Evaluación de las necesidades” el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.

Criterio: *P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 4 del 07/02/2020, 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 3.10 “En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz: ...• Cuando se identifica que el tiempo para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC es superior veinte (20) días hábiles”.*

El anterior resultado muestra recurrencia de la **Recurrencia No Conformidad No. 11. Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia**, producto del informe de PQRS del 1er y 2do semestre 2020.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 60 de 62

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 oficinas 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 cuatro canales más utilizados por los grupos de interés fueron: *Telefónico* con un **46,11%** (221.018), *Correo Electrónico* **18,76%** (89.921), *Presencial* **10,69%** (51.226) y *Escrito* con un **8,20%** (39.287); las anteriores peticiones representan el **83,74%** (401.452) del total de peticiones (**479.378**). Los canales menos utilizados son: *Instagram* 0,08% (368), *Twitter* 0,03% (162) y *Buzón* 0,03% (128).

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 2021 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 versión 6 del 27/12/2019 y versión 7 del 05/03/2021* 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 primer semestre 2020 un aumento porcentual del **2,24%**, pasando del **96,70%** al%. **98,87**

Se destacan las actividades de monitoreo y control establecidas y realizadas por la Dirección de Servicios y Atención y Dirección de Protección 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 evidenció en el aumento porcentual de respuesta oportuna descrita en el presente informe.

Durante la verificación realizada por la Oficina de Control Interno se detectaron **10 No Conformidades - NC** relacionadas con la oportunidad en trámite Derechos de Petición: *Solicitudes restablecimiento de Derechos – SRD, 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 Conformes. Estas evidencian recurrencia de las NC producto del informe de PQRS 1er y 2º semestre 2020.

En relación 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 2021) se encontró monitoreo y seguimiento a los controles establecidos por parte de la DSyA. Observando entre ellos el “Informe de resultados de gestión del riesgo del proceso”, conforme a lo establecido en la caracterización del proceso como salida de este.

Verificada la formulación y ejecución de las Acciones Correctivas registradas en el Aplicativo ISOLUCION, producto de las NC generadas a partir del Informe de Ley de Seguimiento a las PQRS primer semestre de 2020 al proceso de *Relación con el Ciudadano*, se encontró que en el **100%** (11 AC) se realizó análisis de causas y formulación del Plan de Acción; se evidenció que de las 52 actividades formuladas se han cumplido dentro del término 75% (39), cumplidas fuera del termino el 10% (5), en avance 2% (1), sin avance el 13% (7). (Ver anexo 1).

PÚBLICO

7. RECOMENDACIONES

Desde el proceso de Relación con el Ciudadano:

Reportar a la Dirección de Planeación y Control de Gestión - Subdirección de Mejoramiento Organizacional la materialización del riesgo No. 2 (*Inoportunidad en la gestión de PQR'S*) y generar las Acciones Correctivas necesarias en aras disminuir la probabilidad de ocurrencia.

Socializar los resultados del presente informe a las Direcciones Regionales y a las Dependencias de la Sede Dirección General en aras de fortalecer las acciones de autocontrol en el trámite oportuno de la PQRS.

Revisar la matriz de riesgos 2021 (vigente) o subsiguientes lo referente a la valoración para el riesgo **RC2. "Inoportunidad en la gestión de PQR'S"**, considerando que se encuentra calificado como **"IMPROBABLE"**, sin embargo, según los resultados del presente informe y anteriores, se evidenció que se presentó inoportunidad en el trámite de PQR'S en el último año, así como determinar si la matriz debe ser ajustada para fortalecer los controles existentes y los planes de tratamiento.

Registrar y hacer seguimiento a la matriz de Riesgos en el aplicativo ISOLUCIÓN; dado que los riesgos registrados en esta herramienta al momento de la verificación por la OCI correspondían al 2020.

Desde el Proceso de Protección fortalecer la articulación de acciones con las demás áreas misionales para el trámite de las peticiones tipo *"Asistencia y asesoría a la Familia"*. Lo anterior, teniendo en cuenta el Mapa 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 bajo responsabilidad de la Dirección de Familia para garantizar las respuestas de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política que preceptúa *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución."*

Atentamente,


FLOR ALICIA ROJAS AGUILAR
Jefe Oficina de Control Interno (E)

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

Iván Yesid Lerma Arangure  Contratista - Psicólogo

María del Pilar Peña Siabato  Profesional Especializado – Psicóloga OCI

Revisó: Flor Alicia Rojas  / Coordinadora GPM OCI