

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 1 de 73

**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 2022**

PÚBLICA

**SEPTIEMBRE DE 2022**

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 2 de 73

### Tabla de Contenido

<b>1. JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
<b>2. OBJETIVO GENERAL</b> .....	7
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
<b>3. ALCANCE</b> .....	8
<b>4. METODOLOGÍA</b> .....	8
4.1. Revisión Documental.....	8
4.2. Procedimiento Analítico.....	9
4.3. Consulta.....	9
<b>5. RESULTADOS</b> .....	9
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.....	9
5.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.....	11
5.2.1. <i>Canales para la recepción de las PQRS</i> .....	13
5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2022.....	14
5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2022.....	39
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 2022.....	39
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.....	50
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 2022 con seguimiento del 1er semestre).....	54
5.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Medición de la satisfacción de los ciudadanos).....	59
5.7. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el primer semestre del 2022 para el Proceso de Relación con el Ciudadano.....	62
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	70
<b>7. RECOMENDACIONES</b> .....	72

### Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – primer semestre 2022.....	11
Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015.....	13
Tabla 3. Distribución total de peticiones.....	13
Tabla 4. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención.....	14
Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas 2º semestre 2021 vs 1er Semestre 2021 ...	15

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 3 de 73

Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: primer semestre 2022 vs segundo primer y segundo semestre 2021. ....	15
Tabla 7. Distribución de peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención que se indica en término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" primer semestre 2022.....	16
Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección – primer semestre 2022.....	17
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre 2022..	17
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – primer semestre 2022 .....	20
Tabla 11. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - Primer semestre 2022 .....	21
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 2022	22
Tabla 13. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – primer semestre 2022.....	24
Tabla 14. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta – primer semestre 2022.....	25
Tabla 15.Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional .....	27
Tabla 16. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna.....	28
Tabla 17. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional primer semestre 2022.....	29
Tabla 18. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2022 y 2o semestre 2021.....	30
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 2022.....	31
Tabla 20.Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2022 y 2o semestre 2021.....	32
Tabla 21. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional – primer semestre 2022 .....	33
Tabla 22. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2o semestre 2022 y 1er semestre 2021 .....	34
Tabla 23. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – primer semestre 2022. ....	35
Tabla 24.Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2022 y 2o semestre 2021 .....	36
Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2022. ....	37
Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2022 y 2º semestre 2021 .....	38

Tabla 27. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre de 2022.....	40
Tabla 28. Porcentaje de casos en los cuales no se brindó atención en los términos descritos por la Ley .....	50
Tabla 29. Mecanismos de seguimiento y control implementados por la Dirección de Protección para las regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.....	51
Tabla 30. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes primer semestre del 2022 Proceso Relación con el Ciudadano .....	62
Tabla 31. Acciones Correctivas producto de seguimiento por parte de la Dirección de Servicios y Atención – 1er semestre de 2022.....	63
Tabla 32. Revisión Acciones Correctivas derivadas de ejercicios de autocontrol por las Regionales del ICBF – primer semestre de 2022 .....	64
Tabla 33. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 1er y 2do semestre de 2021 - Proceso de Relación con el Ciudadano ....	65
Tabla 34. Consolidado Salidas No Conformes primer semestre 2022.....	67
Tabla 35. Verificaciones Salidas No Conformes Proceso Relación con el ciudadano .....	68

#### Tabla de Figuras

Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano: 17 AC ..	63
---	----

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 5 de 73

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

<b>FECHA DEL INFORME:</b>	26 de septiembre de 2022
<b>INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)</b>	17 al 29 de agosto 2022
<b>PUNTOS AUDITADOS O VERIFICADOS:</b>	Sede Dirección General y 33 Regionales del ICBF

**PROFESIONALES:**

Nombre	Cargo	Dependencia
Yanira Villamil S. (Dirección)	Jefe Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno
Flor Alicia Rojas Aguilar (Supervisión)	Profesional Especializado	
María del Pilar Peña Siabato (Líder)	Profesional Especializado- Psicóloga	
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:**

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 6 de 73

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

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

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

*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”.

Así mismo, se consideró lo establecido durante la emergencia sanitaria por COVID 19 mediante Decreto 491 del 28 de marzo 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 y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 7 de 73

de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, específicamente el Artículo 5. el cual ampliaba los términos para atender las peticiones.

El anterior artículo fue derogado a partir de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 "por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020" Artículo 2. Mediante el cual se derogó el Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2022.

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

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 2022.**

## 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes de oportunidad y 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, Inobservancia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)*) **recibidos durante el primer semestre de 2022.**

### 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.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 8 de 73

- 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 2022 con seguimiento del 1er semestre).
- 2.1.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano.
- 2.1.7. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas en el primer semestre 2022 para el Proceso de Relación con el Ciudadano.

### 3. ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre del 2022, 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: 202212520000127473 del 4 de agosto de 2022, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno en el cual relacionan la ruta mediante la cual soportan la información sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF.
- Radicado Orfeo No. 202220000000133493 del 11 de agosto de 2022, remitido por la Dirección de Protección en el que reportan información sobre las PQRS correspondientes al proceso *Protección* recibidas en los diversos Puntos de Atención del ICBF.
- Evidencias digitales reportadas en las rutas:

#### Dirección Servicios y Atención:

[https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab](https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab)

#### Dirección de Protección:

[https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS\\_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=9eb81edb%2D40b7%2D43ea%2D96c1%2D2eb0078721a6&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a](https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=9eb81edb%2D40b7%2D43ea%2D96c1%2D2eb0078721a6&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a)



#### 4.2. Procedimiento Analítico

Análisis Base de datos en Excel denominada “*Base\_OCI\_1Semestre\_2022*” reportada por la Dirección de Servicios y Atención con las siguientes variables:

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

De igual forma, la base de datos en Excel “*BD Semestre I 2022 Protección VF*”:

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

#### 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 *Relación con el Ciudadano*:  
<https://www.icbf.gov.co/> <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>
- Boletines mensuales “PQRS” emitidos por la Dirección de Servicios y Atención y publicados en [https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-pqrs?f%5B0%5D=field\\_date%3A2022](https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-pqrs?f%5B0%5D=field_date%3A2022)
- Aplicativo SUITE VISION EMPRESARIAL Acciones Correctivas, Salidas No conformes y Acciones para Abordar Riesgos:  
[https://icbf.pensem.com/SUITEve/base/client?soa=6&\\_mnuId=SUITEvebaseclientsoa6soa6&clearpy=1&mis=headersve7-modules-menu-item-home](https://icbf.pensem.com/SUITEve/base/client?soa=6&_mnuId=SUITEvebaseclientsoa6soa6&clearpy=1&mis=headersve7-modules-menu-item-home)

### 5. RESULTADOS

#### 5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

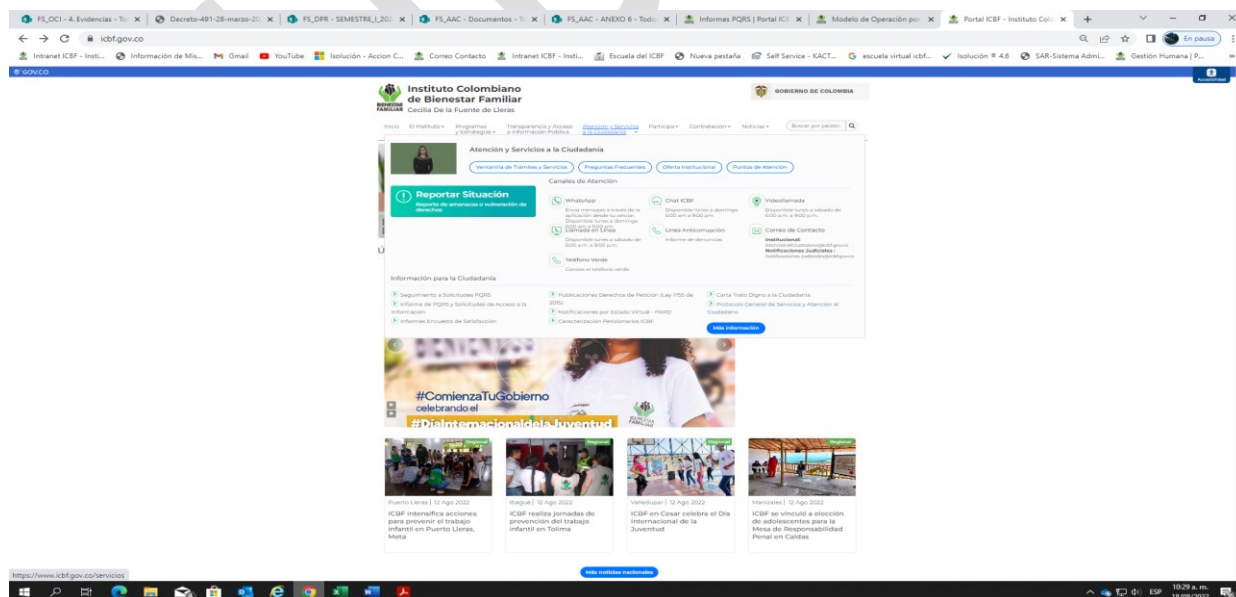
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 10 de 73

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 frente 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, según el Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión del ICBF aprobado mediante Resolución 11980 de 30 de diciembre de 2019, modificado por Resolución 6659 del 15 de diciembre 2020 expedidas por la Directora General del ICBF: <https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos>

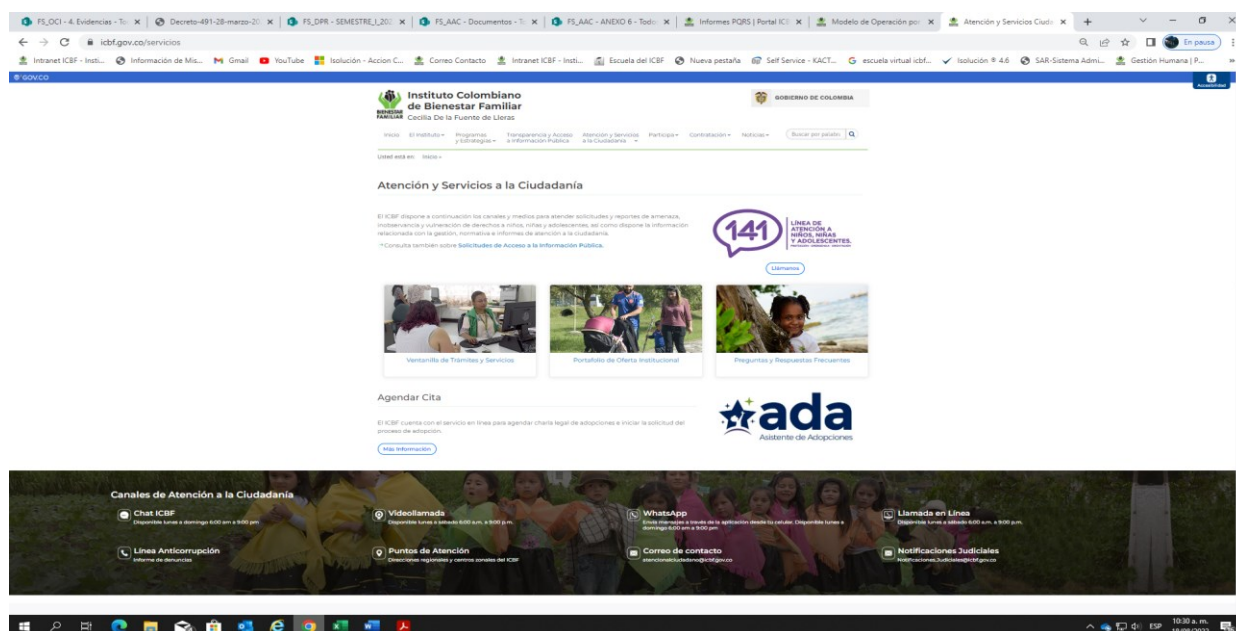
Consultadas las páginas web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF se evidenció la *G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF* versión 7 del 05/03/2021, la cual define los parámetros para la adecuada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



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

Ingresando a la página Web es posible hacer uso de los diferentes canales de atención habilitados para la atención a la ciudadanía como se muestra en el siguiente pantallazo generado en la verificación realizada por la OCI:



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

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

Considerando lo definido en la *G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021*; así como la ampliación de término de las peticiones establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 5° y la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 en su Artículo 2. Mediante el cual se derogó el Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2022; 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 2022**

Tipo de Petición	Clase	Tiempo de Ley 1755/2015	Tiempo de Ley ampliación de términos Decreto 491 del 28/03/2020)
Asesoría en Derecho de Familia	NA	30 días	NA
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	NA	15 días	NA
Atención en Crisis	NA	Inmediato	Inmediato
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	NA	Inmediato	Inmediato
Derecho de Petición -	Consulta	30	35 días

Tipo de Petición	Clase	Tiempo de Ley 1755/2015	Tiempo de Ley ampliación de términos Decreto 491 del 28/03/2020)
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Documentos e Información	10 días	20 días
	Interés General	15	30 días
	Interés Particular	15	30 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días	10
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	15	NA
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	NA	15 días	NA
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.	NA
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	15 días	NA
Trámite Búsqueda de Orígenes	NA	15 días	30 días
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	NA	Audiencia de conciliación: dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud acorde a la Ley 640 de 2001. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.	Audiencia de conciliación: <b>dentro de los cinco meses siguientes a la presentación de la solicitud.</b> Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

Fuente: Tiempo de Ley 1755/2015 y Decreto 491/2020

**Realizada la verificación de la clasificación** de las peticiones y de los tiempos de Ley registrados se encontró que lo reportado para el primer semestre del 2022 está acorde con lo establecido en la *G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021*, 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”, el anterior Artículo fue derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, Artículo 2.*

### 5.2.1. Canales para la recepción de las PQRS

La Entidad tiene establecidos 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 2022**

Medio de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Telefónico Verbal	147.758	31,76%
Presencial Verbal	137.363	29,53%
Correo Electrónico	87.132	18,73%
Escrito	41.284	8,87%
Chat	18.862	4,05%
WhatsApp	17.673	3,80%
Teléfono Verde	4.419	0,95%
Facebook	4.179	0,90%
Portal	3.643	0,78%
Click to Call	1.245	0,27%
Videollamada	701	0,15%
Instagram	386	0,08%
Twitter	313	0,07%
Buzón	218	0,05%
<b>Total general</b>	<b>465.176</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos “Base\_OCI\_1Semestre\_2022”  
suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la **tabla 3** se observa que los cuatro canales más utilizados por los grupos de interés son: *Telefónico Verbal* con un **31,76%** (147.758); *Presencial Verbal* con **29,53%** (137.363); *Correo Electrónico* **18,73%** (87.132) y *Escrito* con un **8,87%** (41.284); las anteriores peticiones representan el **88,90%** (413.537) del total de peticiones (**465.176**) recepcionadas durante el primer semestre 2022. Los canales menos utilizados son: *Videollamada* **0,15%** (701), *Instagram* **0,08%** (386), *Twitter* **0,07%** (313), *Buzón* **0,05%** (218).

### 5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2022.

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 **465.176** peticiones registradas en el *Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta* del primer semestre 2022; en la siguiente tabla se presenta la distribución por tipo de petición:

**Tabla 4. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención - primer semestre 2022**

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	131.082	28,18%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	115.040	24,73%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	87.841	18,88%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	54.980	11,82%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	26.630	5,72%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	15.910	3,42%
Asesoría y Asesoría a la Familia	7.889	1,70%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.994	1,50%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	6.479	1,39%
Asesoría en Derecho de Familia	4.927	1,06%
Derecho de Petición - Reclamos	3.698	0,79%
Inobservancia de derechos	1.618	0,35%
Derecho de Petición - Quejas	1.367	0,29%
Atención en Crisis	343	0,07%
Trámite Búsqueda de Orígenes	192	0,04%
Derecho de Petición - Sugerencias	186	0,04%
<b>Total general</b>	<b>465.176</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según los datos presentados en la **tabla 4** se evidencia que de un total de **465.176** peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención para el primer semestre 2022 la tipología que representa mayor valor porcentual corresponde a *Derecho de Petición - Información y Orientación* con un **28,18%** (131.082), seguido por *Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)* **24,73%** (115.040), *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un **18,88%** (87.841),

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 15 de 73

*Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite* con un **11,82%** (54.980), *Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos* con un **5,72%** (26.630) y *Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto* con un **3,42%** (15.910).

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

Total peticiones 2o semestre 2021	Total peticiones 1er semestre 2022	Diferencia	Variación
<b>468.988</b>	<b>465.176</b>	<b>3.812</b>	<b>-0,81</b>

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS segundo semestre de 2021

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 2022 (**465.176**) frente al segundo semestre 2021 (**468.988**) se evidenció una disminución porcentual en el primer semestre 2022 del **0,81%** (3.812).

A continuación, se presenta el **comparativo por tipo de peticiones con mayor distribución porcentual del primer semestre 2022 respecto al primer semestre 2021 y segundo semestre 2021:**

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

Tipo de Petición	I SEM 2021	II SEM 2021	I SEM 2022	VARIACIÓN	
				I SEM 2022 vs II SEM 2021	I SEM 2022 vs II SEM 2021
Derecho de Petición - Información y Orientación	224.692	164.314	131.082	-41,66%	-20,22%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	65.199	75.586	87.841	34,73%	16,21%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	52.648	54.627	54.980	4,43%	0,65%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	46.918	88.631	115.040	145,19%	29,80%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto*	31.176	25.605	15.910	-48,97%	-37,86%
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos **	27.797	27.305	26.630	-4,20%	-2,47%

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer y segundo semestre de 2021

De acuerdo con la tabla anterior se evidencia:

- Para el primer semestre 2022 la petición con mayor número de solicitudes fue **Información y orientación** con **131.082**; este tipo de petición al ser comparada con el mismo periodo de 2021 presentó una disminución del **41,66%** (93.610), al comparar con el segundo semestre de 2021 se observa una disminución porcentual del **20,22%** (33.232).

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 16 de 73

- Comparado el total de peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos** con el primer semestre de 2021 se evidenció un aumento porcentual del **34,73%** (22.642). Esta cifra en relación con el segundo semestre del 2021 reportó un aumento porcentual del **16,21%** (12.255).
- Con respecto al total de peticiones clasificadas como **Información y Orientación con Trámite** comparado con el mismo periodo del 2021 se observó un aumento porcentual del **4,43%** (2.332). En comparación con el segundo semestre de 2021 representa un aumento porcentual del **0,65%** (353).
- Comparado el primer semestre 2022 con el primer semestre 2021 se observa que del total de peticiones categorizadas como **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE** hubo un aumento porcentual del **145,19%** (68.122); contrastando el resultado de este periodo con el segundo semestre del 2021 se encontró un aumento porcentual del **29,80%** (26.409).
- La petición catalogada como **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** observó una disminución del **48,97%** (15.266) en relación con el primer semestre 2021; comparada con el segundo semestre de 2021 se presentó una disminución porcentual del **37,86%** (9.695).
- En relación con el tipo de petición **Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos** se evidenció una disminución porcentual del **4,20%** (1.167) en comparación con el primer semestre 2021; así mismo, frente al segundo semestre del 2021 se encontró una disminución porcentual del **2,47%** (675).

Verificada la base de datos denominada *Base\_OCI\_1Semestre\_2022* 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 **47,05%** (218.867) del total de las peticiones.

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

**Tabla 7. Distribución de peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención que se indica en término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" primer semestre 2022.**

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	115.040	52,56%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	87.841	40,13%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.889	3,60%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	6.479	2,96%
Inobservancia de derechos	1.618	0,74%
<b>Total general</b>	<b>218.867</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos “*Base\_OCI\_1Semestre\_2022*” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF



En la **Tabla 7** se observa que de las peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención como trámite de la Dirección de Protección para primer semestre 2022 la petición *Trámite de Atención Extraprocesal – TAE* representó el mayor porcentaje con un **52,56%** (115.040); seguido de la petición *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un **40,13%** (87.841).

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 2022**

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	115.040	52,56%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	87.841	40,13%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.889	3,60%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	6.479	2,96%
Inobservancia de derechos	1.618	0,74%
<b>Total general</b>	<b>218.867</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos "BD\_Semestre\_I\_2022\_Protección\_VF" 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 con radicado Orfeo 202220000000133493 del 11 de agosto de 2022. 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 2022**

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran "sin respuesta" (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	156	0,18%	154	98,72%	0	0,00%	2	1,28%
Antioquia	7.596	8,65%	7.036	92,63%	326	4,29%	234	3,08%
Arauca	592	0,67%	579	97,80%	5	0,84%	8	1,35%
Atlántico	3.953	4,50%	3.937	99,60%	7	0,18%	9	0,23%
Bogotá	22.062	25,12%	21.672	98,23%	291	1,32%	99	0,45%
Bolívar	2.436	2,77%	2.431	99,79%	2	0,08%	3	0,12%
Boyacá	2.312	2,63%	2.281	98,66%	0	0,00%	31	1,34%
Caldas	2.814	3,20%	2.760	98,08%	45	1,60%	9	0,32%
Caquetá	695	0,79%	692	99,57%	0	0,00%	3	0,43%
Casanare	893	1,02%	888	99,44%	3	0,34%	2	0,22%
Cauca	1.553	1,77%	1.540	99,16%	1	0,06%	12	0,77%

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran "sin respuesta" (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cesar	2.161	2,46%	2.143	99,17%	1	0,05%	17	0,79%
Chocó	309	0,35%	306	99,03%	0	0,00%	3	0,97%
Córdoba	1.994	2,27%	1.989	99,75%	3	0,15%	2	0,10%
Cundinamarca	5.490	6,25%	5.402	98,40%	47	0,86%	41	0,75%
Guainía	105	0,12%	102	97,14%	3	2,86%	0	0,00%
Guaviare	271	0,31%	270	99,63%	1	0,37%	0	0,00%
Huila	2.657	3,02%	2.654	99,89%	0	0,00%	3	0,11%
Instituciones autorizadas adopción	3	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	894	1,02%	879	98,32%	5	0,56%	10	1,12%
Magdalena	1.637	1,86%	1.623	99,14%	2	0,12%	12	0,73%
Meta	2.235	2,54%	2.198	98,34%	3	0,13%	34	1,52%
Nariño	2.934	3,34%	2.899	98,81%	2	0,07%	33	1,12%
Norte de Santander	2.401	2,73%	2.400	99,96%	0	0,00%	1	0,04%
Putumayo	636	0,72%	636	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	1.033	1,18%	1.031	99,81%	1	0,10%	1	0,10%
Risaralda	2.256	2,57%	2.242	99,38%	2	0,09%	12	0,53%
San Andrés	100	0,11%	98	98,00%	1	1,00%	1	1,00%
Santander	3.185	3,63%	3.178	99,78%	2	0,06%	5	0,16%
Sede Nacional	2	0,00%	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%
Sucre	881	1,00%	881	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	3.206	3,65%	3.205	99,97%	1	0,03%	0	0,00%
Valle del Cauca	8.103	9,22%	8.082	99,74%	14	0,17%	7	0,09%
Vaupés	57	0,06%	57	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	229	0,26%	229	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>87.841</b>	<b>100,00%</b>	<b>86.477</b>	<b>98,45%</b>	<b>770</b>	<b>0,88%</b>	<b>594</b>	<b>0,68%</b>

Fuente: Base de datos "BD\_Semestre\_I\_2022\_Protección\_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la **tabla 9** se observa que de los **87.841 Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** recibidos durante el primer semestre 2022 el **98,45%** (**86.477**) 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 2021) se observa un aumento de 12.255 **peticiónes** recibidas durante el primer semestre 2022. De igual manera, se evidencia un aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **0,82%** considerando que pasó del **97,64%** al **98,45%**.

De otra parte, se observó en la Base de datos "BD\_Semestre\_I\_2022\_Protección\_VF" aportada por la Dirección de Protección en la variable *Fecha de respuesta* **917** peticiónes que registraban "sin respuesta" al 30/06/2022, de las cuales 594 se encontraban en términos para el trámite; las demás estaban fuera del tiempo legalmente definido para su trámite.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 19 de 73

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: *Amazonas, Antioquia y Vaupés* presentaron una mejora mayor del **2%** en los tiempos de respuesta oportuna pasando del **96,52%, 85,09% y 97,10%** al **98,72%, 92,63% y 100,00%** respectivamente.

**IN42-PQRS-RC-SDG-NC001-22. Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derechos**

A partir del análisis de la Base de datos denominada *BD\_Semestre\_I\_2022\_Protección\_VF*, suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta: [https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS\\_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=9eb81edb%2D40b7%2D43ea%2D96c1%2D2eb0078721a6&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd%2Db05c95a](https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=9eb81edb%2D40b7%2D43ea%2D96c1%2D2eb0078721a6&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd%2Db05c95a), se evidenció que para el primer semestre 2022 el **0,88%** de **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD (770)** se tramitaron fuera del término establecido (resaltado en amarillo Tabla 8). El **69,70%** (23) 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 52° Parágrafo 2° modificado por el Artículo 1° 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 7 del 05/03/2021, numeral 4.9.9 TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.

El anterior resultado evidencia **recurrencia de la No conformidad No.1. Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derecho** producto de los informes de PQRS 1er y 2o semestre de 2021 notificados el 16 de septiembre de 2021 y 25 de marzo de 2022 respectivamente.

Continuando con el análisis, en relación con los **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** se encontró el registro de **115.040** peticiones de las cuales se analizaron **84.264** 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<sup>1</sup>, artículo 10° párrafo cuarto, amplió el término para su 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”*.

A continuación se presentan los motivos de las conciliaciones registradas:

<sup>1</sup> “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”

**Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – primer semestre 2022**

Motivo de la Petición	Total General	%
Alimentos, Visitas y Custodia	37.272	44,23%
Fijación de cuota de alimentos	17.444	20,70%
Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	9.467	11,23%
Fijación de custodia	8.431	10,01%
Revisión de custodia	6.101	7,24%
Revisión de visitas	2.799	3,32%
Fijación de visitas	1.968	2,34%
Ofrecimiento de alimentos	621	0,74%
Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	56	0,07%
Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País (Ley 1878 de 2018)	47	0,06%
Separación de cuerpos y de bienes	40	0,05%
Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	10	0,01%
Fijación provisional de residencia separada	8	0,01%
<b>Total general</b>	<b>84.264</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos "BD\_Semestre\_I\_2022\_Protección\_VF" 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 **44,23%** (37.272), *Fijación de Cuota de Alimentos* con el **20,70%** (17.444), *Revisión y/o modificación de cuota de alimentos* con el **11,23%** (9.467) y *Fijación de custodia* **10,01%** (8.431); lo cual corresponde al **86,17%** del total de las peticiones Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable.

El **13,83%** restante corresponde a las peticiones de la categoría conciliables relacionadas con los asuntos: *Revisión de custodia, Revisión de visitas, Fijación de visitas, Ofrecimiento de alimentos, Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge, Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018, Separación de cuerpos y de bienes, Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes y Fijación provisional de residencia separada.*

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 2022**

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	70	0,08%	70	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	5.407	6,42%	5.405	99,96%	0	0,00%	2	0,04%
Arauca	544	0,65%	544	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	4.049	4,81%	4.049	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	20.973	24,89%	20.971	99,99%	0	0,00%	2	0,01%
Bolívar	3.047	3,62%	3.047	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Boyacá	2.097	2,49%	2.097	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	1.494	1,77%	1.494	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caquetá	660	0,78%	660	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	914	1,08%	914	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cauca	1.977	2,35%	1.977	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	2.877	3,41%	2.877	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	309	0,37%	309	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	3.073	3,65%	3.073	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	5.000	5,93%	5.000	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guainía	61	0,07%	61	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	315	0,37%	315	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	3.325	3,95%	3.325	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	1.171	1,39%	1.170	99,91%	0	0,00%	1	0,09%
Magdalena	1.718	2,04%	1.716	99,88%	0	0,00%	2	0,12%
Meta	2.949	3,50%	2.949	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	1.847	2,19%	1.847	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	3.044	3,61%	3.044	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	454	0,54%	454	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	701	0,83%	701	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	1.814	2,15%	1.814	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	171	0,20%	171	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	3.875	4,60%	3.875	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	1.022	1,21%	1.022	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	3.383	4,01%	3.383	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	5.773	6,85%	5.770	99,95%	0	0,00%	3	0,05%
Vaupés	21	0,02%	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	129	0,15%	129	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>84.264</b>	<b>100,00%</b>	<b>84.254</b>	<b>99,99%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>10</b>	<b>0,01%</b>

Fuente: Base de datos "BD\_Semestre\_I\_2022\_Protección\_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Revisada la información presentada en la tabla anterior, se concluye que frente a los **84.264 Derechos de Petición - Trámite Atención Extraprocesal - TAE** relacionados con asuntos conciliables se dió respuesta oportuna al **99,99% (84.254)**, el **0,01% (10)** restante son peticiones que al 30 de junio de 2022 se encontraban en término para dar respuesta.

Lo anterior evidencia que se mantiene el mismo comportamiento del semestre inmediatamente anterior en cuanto al trámite oportuno.

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 de 2022) la Dirección de Protección según memorando con radicado Orfeo No. 202220000000133493 del 11 de agosto de 2022 informó sobre estas peticiones:

*“Este servicio tiene como objetivo brindar una intervención psicosocial, que ofrezca a las familias que presentan dificultades de convivencia, un fortalecimiento de sus vínculos y de cuidado mutuo, para mejorar y restablecer el desempeño de sus funciones. Actualmente, se desarrolla siguiendo lo establecido en la Guía de intervención Asistencia y Asesoría a la Familia la cual puede ser consultada en el siguiente link:*

[https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp\\_guia\\_de\\_intervencion\\_asistencia\\_y\\_asesoria\\_a\\_las\\_familias\\_v1.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp_guia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf)

Así mismo, se hace referencia a que desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos se realiza monitoreo periódico en el aplicativo SIM al registro de actuaciones relacionadas con la atención brindada a las familias que requieren el servicio de Asistencia y Asesoría para garantizar la atención y registro en el SIM.

También indica que se realiza articulación permanente con la Dirección de Familias y Comunidades, lo que ha facilitado el organizar y programar sesiones de asistencia técnica para fortalecer la atención con calidad y oportunidad por parte de las Regionales donde se presta el servicio.

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 2022**

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones de atención a las familias en el SIM			
			SI	%	NO	%
Amazonas	96	1,22%	96	100,00%	0	0,00%
Antioquia	293	3,71%	290	98,98%	3	1,02%
Arauca	101	1,28%	101	100,00%	0	0,00%
Atlántico	451	5,72%	451	100,00%	0	0,00%
Bogotá	855	10,84%	849	99,30%	6	0,70%
Bolívar	161	2,04%	161	100,00%	0	0,00%
Boyacá	195	2,47%	195	100,00%	0	0,00%
Caldas	170	2,15%	170	100,00%	0	0,00%
Caquetá	53	0,67%	53	100,00%	0	0,00%
Casanare	123	1,56%	120	97,56%	3	2,44%
Cauca	590	7,48%	590	100,00%	0	0,00%
Cesar	604	7,66%	604	100,00%	0	0,00%
Chocó	151	1,91%	149	98,68%	2	1,32%
Córdoba	329	4,17%	329	100,00%	0	0,00%
Cundinamarca	342	4,34%	341	99,71%	1	0,29%
Guainía	49	0,62%	48	97,96%	1	2,04%

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones de atención a las familias en el SIM			
			SI	%	NO	%
Guaviare	22	0,28%	22	100,00%	0	0,00%
Huila	134	1,70%	134	100,00%	0	0,00%
La Guajira	165	2,09%	165	100,00%	0	0,00%
Magdalena	186	2,36%	186	100,00%	0	0,00%
Meta	97	1,23%	97	100,00%	0	0,00%
Nariño	141	1,79%	141	100,00%	0	0,00%
Norte de Santander	177	2,24%	174	98,31%	3	1,69%
Putumayo	171	2,17%	171	100,00%	0	0,00%
Quindío	94	1,19%	94	100,00%	0	0,00%
Risaralda	196	2,48%	196	100,00%	0	0,00%
San Andrés	88	1,12%	88	100,00%	0	0,00%
Santander	793	10,05%	791	99,75%	2	0,25%
Sede Nacional	1	0,01%		0,00%	1	100,00%
Sucre	138	1,75%	138	100,00%	0	0,00%
Tolima	489	6,20%	488	99,80%	1	0,20%
Valle del Cauca	362	4,59%	360	99,45%	2	0,55%
Vaupés	20	0,25%	20	100,00%	0	0,00%
Vichada	52	0,66%	44	84,62%	8	15,38%
<b>Total general</b>	<b>7.889</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.856</b>	<b>99,58%</b>	<b>33</b>	<b>0,42%</b>

Fuente: Base de datos "BD\_Semestre\_I\_2022\_Protección\_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Según la información de la tabla anterior se concluye que del **100%** (7.889) peticiones el **99,58%** (7.856) fueron tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **0,42%** (33) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM intervención alguna.

En relación con el semestre anterior, se evidenció una disminución porcentual del **0,20%** (17) peticiones con atención por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF.

Respecto al semestre anterior se observó un aumento porcentual del **10,06%** (668) del total de peticiones recibidas por este motivo de atención.

De igual forma, la Dirección de Protección allegó la relación de las peticiones tipificadas como **Inobservancia de Derechos** para el periodo evaluado (01 de junio al 30 de julio 2022) mediante memorando con radicado Orfeo No. 202220000000133493 del 11 de agosto de 2022, indicando que para la medición de oportunidad en la atención se tiene en cuenta lo establecido en la Ley 1878 de 2018 que indica:

*“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 anteriores peticiones:**

**Tabla 13. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – primer semestre 2022**

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	14	0,87%	13	92,86%	1	7,14%	0	0,00%
Antioquia	55	3,40%	37	67,27%	11	20,00%	7	12,73%
Arauca	10	0,62%	2	20,00%	5	50,00%	3	30,00%
Atlántico	74	4,57%	72	97,30%	2	2,70%	0	0,00%
Bogotá	287	17,74%	252	87,80%	26	9,06%	9	3,14%
Bolívar	124	7,66%	113	91,13%	6	4,84%	5	4,03%
Boyacá	26	1,61%	24	92,31%	1	3,85%	1	3,85%
Caldas	18	1,11%	12	66,67%	5	27,78%	1	5,56%
Caquetá	3	0,19%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	18	1,11%	16	88,89%	2	11,11%	0	0,00%
Cauca	46	2,84%	45	97,83%	1	2,17%	0	0,00%
Cesar	35	2,16%	35	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	11	0,68%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	61	3,77%	61	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	81	5,01%	61	75,31%	12	14,81%	8	9,88%
Guainía	1	0,06%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	4	0,25%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	50	3,09%	50	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	22	1,36%	22	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	96	5,93%	96	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	34	2,10%	31	91,18%	2	5,88%	1	2,94%
Nariño	30	1,85%	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	127	7,85%	127	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	13	0,80%	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	2	0,12%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	48	2,97%	48	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	2	0,12%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	52	3,21%	52	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	42	2,60%	40	95,24%	1	2,38%	1	2,38%
Tolima	99	6,12%	87	87,88%	6	6,06%	6	6,06%
Valle del Cauca	113	6,98%	107	94,69%	4	3,54%	2	1,77%
Vaupés	5	0,31%	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	15	0,93%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>1.618</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.489</b>	<b>92,03%</b>	<b>85</b>	<b>5,25%</b>	<b>44</b>	<b>2,96%</b>

Fuente: Base de datos "BD\_Semestre\_I\_2022\_Protección\_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la tabla anterior se puede observar que de las **1.618** peticiones **Inobservancia de Derechos** registradas en el SIM el **92,03%** (1.489) se respondieron en el tiempo establecido<sup>2</sup>, destacándose las Regionales Caquetá, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Vaupés y Vichada con un **100%**.

<sup>2</sup> G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021.



 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 25 de 73

En relación con el semestre anterior, se observó una disminución porcentual del **2,40%** en la oportunidad del trámite de estas peticiones, pasó del **94,29% al 92,03%**.

### **IN42-PQRS-RC-SDG-NC002-22. Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos**

Con respecto a la oportunidad en el trámite de peticiones *inobservancia de Derechos*, considerando la información contenida en la base de datos denominada *BD\_Semestre\_I\_2022\_Protección\_VF*, suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta:

[https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS\\_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=9eb81edb%2D40b7%2D43ea%2D96c1%2D2eb0078721a6&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a](https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=GL2HG8&cid=9eb81edb%2D40b7%2D43ea%2D96c1%2D2eb0078721a6&FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a), se observó inoportunidad en el trámite de las peticiones - *inobservancia de Derechos* en un **5.25%** (85); de las 33 Regionales el **45,45%** (15) presentaron inoportunidad en las respuestas de este tipo de petición según los términos legalmente definidos (10 días) resaltadas en amarillo. (Ver tabla 13).

**Criterio:** Ley 1098 de 2006, artículo 99° Parágrafo 2° modificado por el Artículo 3° de la Ley 1878 de 2018; G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF numeral 4.9.11 TIPO DE PETICIÓN INOBSERVANCIA DE DERECHOS de la versión 7 del 05/03/2021.

Lo anterior evidencia recurrencia de la **No Conformidad No. 2. Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos** producto de los informes de PQRS 1er y 2° semestre 2021 notificados el 16 de septiembre y el 25 de marzo de 2022 respectivamente.

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 2022**

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	131.082	58,27%	131.082	100,00%	0	0%	0	0,00%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	54.980	24,44%	54.071	98,35%	621	1,13%	288	0,52%

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	26.630	11,84%	26.371	99,03%	192	0,72%	67	0,25%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.994	3,11%	6.876	98,31%	70	1,00%	48	0,69%
Derecho de Petición - Reclamos	3.698	1,64%	3.588	97,03%	59	1,60%	51	1,38%
Derecho de Petición - Quejas	1.367	0,61%	1.313	96,05%	33	2,41%	21	1,54%
Derecho de Petición - Sugerencias	186	0,08%	179	96,24%	2	1,08%	5	2,69%
<b>Total general</b>	<b>224.937</b>	<b>100,00%</b>	<b>223.480</b>	<b>99,35%</b>	<b>977</b>	<b>0,43%</b>	<b>480</b>	<b>0,21%</b>

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la tabla 14 se puede concluir que el **99,35%** (223.480) de peticiones fueron atendidas oportunamente acorde con los tiempos legalmente establecidos; al 30 de junio de 2022 el **0,21%** (480) fueron reportadas sin respuesta; no obstante, al verificar en el Sistema de Información Misional – SIM se encontraban en términos.

Con respecto al segundo semestre del 2021 se observó un aumento porcentual en la oportunidad de respuesta del **0,34%**, pasó del **99,02%** al **99,35%**.

#### **IN42-PQRS-RC-SDG-NC003-22. 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 OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

[https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab](https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab), se observó que del total de peticiones recibidas (excluyendo las reportadas por la Dirección de Protección) el **0,43%** (977) 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 7 del 05/03/2021* numeral 4.1.2.1 Términos de las peticiones.

A partir de los resultados de la verificación anterior se encontró recurrencia en la **No Conformidad No. 3. Oportunidad Respuesta Derechos de Petición** contenida en los informes de PQRS 1er y 2o semestre de 2021, notificados el 16 de septiembre de 2021 y 25 de marzo de 2022 respectivamente.

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 2022**

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	303	0,13%	301	99,34%	2	0,66%	0	0,00%
Antioquia	6.615	2,94%	6.280	94,94%	306	4,63%	29	0,44%
Arauca	599	0,27%	581	96,99%	14	2,34%	4	0,67%
Atlántico	4.125	1,83%	4.051	98,21%	53	1,28%	21	0,51%
Bogotá	22.525	10,01%	22.162	98,39%	239	1,06%	124	0,55%
Bolívar	2.612	1,16%	2.597	99,43%	7	0,27%	8	0,31%
Boyacá	3.664	1,63%	3.649	99,59%	12	0,33%	3	0,08%
Caldas	3.357	1,49%	3.335	99,34%	14	0,42%	8	0,24%
Caquetá	980	0,44%	980	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	980	0,44%	942	96,12%	29	2,96%	9	0,92%
Cauca	1.961	0,87%	1.955	99,69%	2	0,10%	4	0,20%
Cesar	1.797	0,80%	1.781	99,11%	2	0,11%	14	0,78%
Chocó	503	0,22%	502	99,80%	0	0,00%	1	0,20%
Córdoba	2.860	1,27%	2.833	99,06%	6	0,21%	21	0,73%
Cundinamarca	6.757	3,00%	6.579	97,37%	123	1,82%	55	0,81%
Guainía	185	0,08%	178	96,22%	7	3,78%	0	0,00%
Guaviare	268	0,12%	267	99,63%	0	0,00%	1	0,37%
Huila	4.684	2,08%	4.667	99,64%	15	0,32%	2	0,04%
Instituciones autorizadas adopción	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
La guajira	1.098	0,49%	1.094	99,64%	2	0,18%	2	0,18%
Magdalena	1.590	0,71%	1.583	99,56%	2	0,13%	5	0,31%
Meta	3.322	1,48%	3.304	99,46%	11	0,33%	7	0,21%
Nariño	4.029	1,79%	4.026	99,93%	1	0,02%	2	0,05%
Norte de Santander	4.794	2,13%	4.790	99,92%	1	0,02%	3	0,06%
Putumayo	787	0,35%	785	99,75%	1	0,13%	1	0,13%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Quindío	1.373	0,61%	1.354	98,62%	13	0,95%	6	0,44%
Risaralda	5.719	2,54%	5.709	99,83%	7	0,12%	3	0,05%
San Andrés	155	0,07%	150	96,77%	5	3,23%	0	0,00%
Santander	4.134	1,84%	4.121	99,69%	1	0,02%	12	0,29%
Sede Nacional	116.335	51,72%	116.258	99,93%	11	0,01%	66	0,06%
Sucre	1.471	0,65%	1.470	99,93%	0	0,00%	1	0,07%
Tolima	5.622	2,50%	5.587	99,38%	13	0,23%	22	0,39%
Valle del Cauca	9.418	4,19%	9.307	98,82%	69	0,73%	42	0,45%
Vaupés	78	0,03%	77	98,72%	1	1,28%	0	0,00%
Vichada	236	0,10%	228	96,61%	8	3,39%	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>224.937</b>	<b>100,00%</b>	<b>223.483</b>	<b>99,35%</b>	<b>977</b>	<b>0,43%</b>	<b>480</b>	<b>0,21%</b>

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior se puede observar que el **99,35%** (223.483) de las peticiones fueron tramitadas acorde con los tiempos establecidos.

**Tabla 16. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2021 y 1er semestre 2022.**

Sede Nacional/ Regional	2o Semestre 2021				Sede Nacional/ Regional	1er Semestre 2022				Variación %
	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna			Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	257.336	100%	254.802	99,02%		224.937	100%	223.483	99,35%	0,34%

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2021

Comparando el primer semestre 2022 con el segundo semestre de 2021 se encontró un aumento porcentual del **0,34%** en la oportunidad de trámite de los Derechos de Petición, pasando del **99,02%** al **99,35%**.

Analizada la Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" aportada por la Dirección de Servicios y Atención en la variable *Fecha de respuesta* se evidencia que **668** peticiones registraban "sin respuesta" al 30/06/2022, de las cuales 480 se encontraban en términos para el trámite; las demás estaban fuera del tiempo legalmente definido.

Al verificar la oportunidad de respuesta a los **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** primer semestre 2022 se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 17. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional primer semestre 2022**

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	212	0,39%	210	99,06%	2	0,94%	0	0,00%
Antioquia	2.473	4,50%	2.376	96,08%	90	3,64%	7	0,28%
Arauca	301	0,55%	289	96,01%	9	2,99%	3	1,00%
Atlántico	1.624	2,95%	1.566	96,43%	43	2,65%	15	0,92%
Bogotá	12.495	22,73%	12.168	97,38%	222	1,78%	105	0,84%
Bolívar	802	1,46%	792	98,75%	5	0,62%	5	0,62%
Boyacá	2.256	4,10%	2.243	99,42%	12	0,53%	1	0,04%
Caldas	1.370	2,49%	1.354	98,83%	10	0,73%	6	0,44%
Caquetá	664	1,21%	664	100,00%		0,00%	0	0,00%
Casanare	537	0,98%	512	95,34%	18	3,35%	7	1,30%
Cauca	876	1,59%	874	99,77%		0,00%	2	0,23%
Cesar	813	1,48%	809	99,51%	2	0,25%	2	0,25%
Chocó	309	0,56%	309	100,00%		0,00%	0	0,00%
Córdoba	998	1,82%	985	98,70%	5	0,50%	8	0,80%
Cundinamarca	3.251	5,91%	3.124	96,09%	96	2,95%	31	0,95%
Guainía	164	0,30%	158	96,34%	6	3,66%	0	0,00%
Guaviare	194	0,35%	194	100,00%		0,00%	0	0,00%
Huila	2.517	4,58%	2.503	99,44%	14	0,56%	0	0,00%
Instituciones autorizadas Adopción	1	0,00%	0	0,00%		0,00%	1	100,00%
La Guajira	203	0,37%	201	99,01%	2	0,99%	0	0,00%
Magdalena	745	1,36%	739	99,19%	2	0,27%	4	0,54%
Meta	2.073	3,77%	2.063	99,52%	7	0,34%	3	0,14%
Nariño	2.020	3,67%	2.020	100,00%		0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	1.945	3,54%	1.943	99,90%	1	0,05%	1	0,05%
Putumayo	459	0,83%	457	99,56%	1	0,22%	1	0,22%
Quindío	641	1,17%	630	98,28%	8	1,25%	3	0,47%
Risaralda	2.585	4,70%	2.580	99,81%	2	0,08%	3	0,12%
San Andrés	56	0,10%	53	94,64%	3	5,36%	0	0,00%
Santander	1.859	3,38%	1.854	99,73%	1	0,05%	4	0,22%
Sede nacional	2.340	4,26%	2.289	97,82%	10	0,43%	41	1,75%
Sucre	374	0,68%	374	100,00%		0,00%	0	0,00%
Tolima	3.469	6,31%	3.444	99,28%	7	0,20%	18	0,52%
Valle del Cauca	4.128	7,51%	4.076	98,74%	35	0,85%	17	0,41%
Vaupés	58	0,11%	57	98,28%	1	1,72%	0	0,00%
Vichada	168	0,31%	161	95,83%	7	4,17%	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>54.980</b>	<b>100,00%</b>	<b>54.071</b>	<b>98,35%</b>	<b>621</b>	<b>1,13%</b>	<b>288</b>	<b>0,52%</b>

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La **Tabla 17** muestra que de los **54.980** *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* recibidos en el primer semestre del 2022 se dió trámite oportuno al **98,35%** (54.071).

A continuación se presenta el comparativo acerca del número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna del 2o semestre 2021 frente al 1er semestre 2022:

**Tabla 18. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2022 y 2o semestre 2021.**

2o Semestre 2021				1er Semestre 2022				Variación %		
Sede Na/ Regional	Total	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Na/ Regional	Total	%		Peticiónes con respuesta oportuna	
	general		Cantidad	%		general			Cantidad	%
	54.627	100,00%	52.758	96,58%		54.980	100,00%	54.071	98,35%	<b>1,83%</b>

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2021

Comparado el primer semestre 2022 respecto al segundo semestre de 2021 se presentó un aumento porcentual en la oportunidad del trámite a los *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* en un **1,83%**, pasando del **96,58%** al **98,35%**.

#### **IN42-PQRS-RC-SDG-NC004-22. Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite**

Al verificar la Base de Datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

[https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab](https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab), se evidenció que el **1,13%** (621) de *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* se encontraban con registro de trámite fuera de término, el **96,97%** (28) de las Regionales presentaron inoportunidad en el trámite. (Ver Tabla 17 resaltadas en amarillo) y Sede Nacional.

**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 7 de fecha 05/03/2021 numeral 4.9.3 DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE.

El anterior resultado evidencia recurrencia de la **No Conformidad No. 4. Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite** producto de los informes de PQRS 1er y 2o semestre de 2021 notificados el 16 de septiembre de 2021 y el 25 de marzo de 2022 respectivamente.

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 2022.**

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	8	0,11%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	446	6,38%	416	93,27%	28	6,28%	2	0,45%
Arauca	9	0,13%	8	88,89%	0	0,00%	1	11,11%
Atlántico	121	1,73%	113	93,39%	4	3,31%	4	3,31%
Bogotá	1.012	14,47%	1004	99,21%	4	0,40%	4	0,40%
Bolívar	257	3,67%	255	99,22%	1	0,39%	1	0,39%
Boyacá	172	2,46%	171	99,42%	0	0,00%	1	0,58%
Caldas	164	2,34%	163	99,39%	1	0,61%	0	0,00%
Caquetá	46	0,66%	46	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	28	0,40%	23	82,14%	5	17,86%	0	0,00%
Cauca	241	3,45%	240	99,59%	1	0,41%	0	0,00%
Cesar	170	2,43%	168	98,82%	0	0,00%	2	1,18%
Chocó	21	0,30%	20	95,24%	0	0,00%	1	4,76%
Córdoba	142	2,03%	132	92,96%	0	0,00%	10	7,04%
Cundinamarca	344	4,92%	332	96,51%	7	2,03%	5	1,45%
Guainía	3	0,04%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	7	0,10%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	314	4,49%	312	99,36%	0	0,00%	2	0,64%
La guajira	143	2,04%	143	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	84	1,20%	83	98,81%	0	0,00%	1	1,19%
Meta	150	2,14%	148	98,67%	0	0,00%	2	1,33%
Nariño	324	4,63%	323	99,69%	1	0,31%	0	0,00%
Norte de Santander	193	2,76%	192	99,48%	0	0,00%	1	0,52%
Putumayo	22	0,31%	22	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	219	3,13%	213	97,26%	3	1,37%	3	1,37%
Risaralda	593	8,48%	588	99,16%	5	0,84%	0	0,00%
San Andrés	31	0,44%	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	262	3,75%	259	98,85%	0	0,00%	3	1,15%
Sede Nacional	75	1,07%	75	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	130	1,86%	130	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	414	5,92%	406	98,07%	5	1,21%	3	0,72%
Valle del Cauca	837	11,97%	830	99,16%	5	0,60%	2	0,24%
Vichada	12	0,17%	12	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>6.994</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.876</b>	<b>98,31%</b>	<b>70</b>	<b>1,00%</b>	<b>48</b>	<b>0,69%</b>

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **Tabla 19** se observa que de los **6.994** **Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos durante el primer semestre 2022 se dió trámite oportuno al **98.31%** (6.876). En color azul se resaltan las regionales que registraron respuesta oportuna al **100%**; la Regionales Vaupés no reportó para este periodo este tipo de Petición.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 32 de 73

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

A continuación, se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre 1er semestre 2022 y 2º semestre 2021 para este tipo de petición:

**Tabla 20. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2022 y 2o semestre 2021**

2o. Semestre 2021				1er semestre 2022				Variación %		
Sede Nal/Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Nal/Regional	Total general	%		Peticiónes con respuesta oportuna	
			Cantidad	%					Cantidad	%
	6.441	100,00%	6.354	98,65%		6.994	100,00%	6.876	98,31%	-0,34%

Fuente: Base de datos "Base\_OCL\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2021

Comparando el primer semestre 2022 con el segundo semestre de 2021 se observó una disminución porcentual en la oportunidad del trámite a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* en un **0,34%**, dado que pasó del **98,65%** al **98,31%**.

### **IN42-PQRS-RC-SDG-NC005-22. 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 OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

[https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab](https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab), que el **1,00%** (70) de las peticiones se registraron con trámite fuera de término de Ley. Las Regionales que aportaron al resultado de la inoportunidad fueron: Antioquia **6,28%** (28), Atlántico **3,31%** (4), Bogotá **0,40%** (4), Bolívar **0,39%** (1), Caldas **0,61%** (1), Casanare **17,86%** (5). Cauca **0,41%** (1), Cundinamarca **2,03%** (7), Nariño **0,31%** (1), Quindío **1,37%** (3), Risaralda **0,84%** (5), Tolima **1,21%** (5) y Valle del Cauca **0,60%** (5). (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 7 del 05/03/2021 numeral 4.9.4 DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN.



El resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 5. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** producto de los informes de PQRS 1er y 2o semestre de 2021, notificados el septiembre de 2021 y 25 de marzo de 2022 respectivamente.

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

**Tabla 21. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional – primer semestre 2022**

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	49	0,18%	49	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	2.209	8,30%	2.039	92,30%	154	6,97%	16	0,72%
Arauca	134	0,50%	130	97,01%	4	2,99%	0	0,00%
Atlántico	1.649	6,19%	1.649	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	5.634	21,16%	5.626	99,86%	4	0,07%	4	0,07%
Bolívar	1.112	4,18%	1.111	99,91%	0	0,00%	1	0,09%
Boyacá	596	2,24%	596	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	638	2,40%	637	99,84%	0	0,00%	1	0,16%
Caquetá	135	0,51%	135	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	261	0,98%	259	99,23%	2	0,77%	0	0,00%
Cauca	520	1,95%	520	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	527	1,98%	527	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	91	0,34%	91	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	776	2,91%	776	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	1.869	7,02%	1.857	99,36%	7	0,37%	5	0,27%
Guainía	8	0,03%	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%
Guaviare	33	0,12%	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	817	3,07%	817	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	202	0,76%	202	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	614	2,31%	614	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	705	2,65%	705	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	561	2,11%	560	99,82%	0	0,00%	1	0,18%
Norte de Santander	675	2,53%	675	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	106	0,40%	106	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	416	1,56%	416	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	732	2,75%	732	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	25	0,09%	25	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	1.473	5,53%	1.473	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sede nacional	21	0,08%	1	4,76%	0	0,00%	20	95,24%
Sucre	431	1,62%	430	99,77%	0	0,00%	1	0,23%
Tolima	1.218	4,57%	1.218	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	2.350	8,82%	2.312	98,38%	20	0,85%	18	0,77%
Vaupés	10	0,04%	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	33	0,12%	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>26.630</b>	<b>100,00%</b>	<b>26.371</b>	<b>99,03%</b>	<b>192</b>	<b>0,72%</b>	<b>67</b>	<b>0,25%</b>

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la información presentada en la tabla anterior se observó que de los **26.630 Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración** recibidos en el primer semestre del 2022 se dió respuesta oportuna al **99,03%** (26.371) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **0,72%** (192). De igual modo, se encontraron **104** peticiones sin registro de constatación en el SIM de las cuales 67 que equivalen al **64,42%** del total de peticiones se encontraban al 30 de junio de 2022 en términos para dar respuesta; las demás registraban trámite fuera de término.

Revisadas las 33 Regionales se encontró que Amazonas, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sede Nacional, Sucre, Tolima, Vaupés y Vichada 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).

Seguidamente se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre 1er semestre 2022 y 2º semestre 2021 para este tipo de petición:

**Tabla 22. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2o semestre 2022 y 1er semestre 2021**

2o Semestre 2021					1er. Semestre 2022					Variación %
Sede Na/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Na/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	27.305	100,00%	26.843	98,31%		26.630	100,00%	26.371	99,03%	0,73%

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2021

Comparado el primer semestre 2022 con el segundo semestre de 2021 se presentó un aumento en la oportunidad del trámite a los derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración en un 0,73%*, pasando del **98,31% al 99,03%**.

#### **IN42-PQRS-RC-SDG-NC006-22. 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 2022 al verificar en la Base de Datos denominada *Base\_OCI\_1Semestre\_2022*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

[https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab](https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab), se evidenció a nivel nacional un **0,72** (192) de peticiones registradas

con trámite fuera de término de Ley (10 días); el **21,21%** (7 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido. Las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia **6,97%** (154), Arauca **2,99%** (4), Bogotá **0,07%** (4), Casanare **0,77%** (2), Cundinamarca **0,37%** (7), Guainía **12,50%** (1), Valle del Cauca **0,85%** (20). (Ver tabla 21).

**Criterio:** Ley 1098 de 2006, artículo 52° Parágrafo 2° modificado por el Artículo 1° de la Ley 1878 del 2018; Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 7 del 05/03/2021 numeral 4.9.10 TIPO DE PETICIÓN REPORTE DE AMENAZA O VULNERACION DE DERECHOS.

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 6. Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración** producto de los informes de PQRS 1er y 2o semestre de 2021 notificados el 16 de septiembre de 2021 y 25 de marzo de 2022 respectivamente.

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 2022.**

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	6	0,16%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	218	5,90%	190	87,16%	25	11,47%	3	1,38%
Arauca	14	0,38%	13	92,86%	0	0,00%	1	7,14%
Atlántico	145	3,92%	137	94,48%	6	4,14%	2	1,38%
Bogotá	449	12,14%	439	97,77%	4	0,89%	6	1,34%
Bolívar	157	4,25%	155	98,73%	1	0,64%	1	0,64%
Boyacá	114	3,08%	113	99,12%	0	0,00%	1	0,88%
Caldas	128	3,46%	124	96,88%	3	2,34%	1	0,78%
Caquetá	34	0,92%	34	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	56	1,51%	52	92,86%	2	3,57%	2	3,57%
Cauca	149	4,03%	148	99,33%	1	0,67%	0	0,00%
Cesar	91	2,46%	83	91,21%	0	0,00%	8	8,79%
Chocó	28	0,76%	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	158	4,27%	154	97,47%	1	0,63%	3	1,90%
Cundinamarca	300	8,11%	288	96,00%	4	1,33%	8	2,67%
Guainía	2	0,05%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	11	0,30%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	173	4,68%	172	99,42%	1	0,58%	0	0,00%
La guajira	78	2,11%	76	97,44%	0	0,00%	2	2,56%
Magdalena	75	2,03%	75	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	65	1,76%	62	95,38%	2	3,08%	1	1,54%
Nariño	174	4,71%	174	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	81	2,19%	80	98,77%	0	0,00%	1	1,23%

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Putumayo	26	0,70%	26	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	44	1,19%	42	95,45%	2	4,55%	0	0,00%
Risaralda	72	1,95%	72	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	7	0,19%	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%
Santander	236	6,38%	231	97,88%	0	0,00%	5	2,12%
Sede Nacional	63	1,70%	60	95,24%	0	0,00%	3	4,76%
Sucre	67	1,81%	67	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	198	5,35%	197	99,49%	0	0,00%	1	0,51%
Valle del Cauca	275	7,44%	267	97,09%	6	2,18%	2	0,73%
Vaupés	2	0,05%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	2	0,05%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>3.698</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.588</b>	<b>97,03%</b>	<b>59</b>	<b>1,60%</b>	<b>51</b>	<b>1,38%</b>

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla 23 se observa que de los **3.698** *Derechos de Petición – Reclamos* recibidos en el primer semestre del 2022 a nivel Nacional el **97,03%** (3.588) fueron tramitados oportunamente; en este sentido el **36,36%** (12) de las Regionales dieron como resultado el **100%** (resaltadas en azul) en oportunidad del trámite, las cuales fueron: Amazonas, Caquetá, Chocó, Guainía, Guaviare, Magdalena, Nariño, Putumayo, Risaralda, Sucre, Vaupés y Vichada; en el **21,21%** (7) de las Regionales: Arauca, Boyacá, Cesar, La Guajira, Norte de Santander, Santander y Tolima se encontraron registradas 22 de 51 peticiones *Sin respuesta* en la variable "Fecha de respuesta" al 30 de junio 2022 se encontraban en término.

En la siguiente tabla se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre 1er semestre 2022 y 2º semestre 2021 para este tipo de petición:

**Tabla 24. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2022 y 2o semestre 2021**

Sede Nal/ Regional	2o Semestre 2021				2o Semestre 2021				Variación %
	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
			Cantidad	%			Cantidad	%	
	2.538	100,00%	2.460	96,93%	3.698	100,00%	3.588	97,03%	0,10%

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2021

Revisado el primer semestre 2022 con el segundo semestre del 2021, se observó un aumento porcentual en la oportunidad del trámite de Derechos de Petición – Reclamos del **0.10%**, pasando del **96,93%** al **97,03%**. El **42,42%** (14 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla 23 en color amarillo).

### IN42-PQRS-RC-SDG-NC007-22. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos

En cuanto a la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición - *Reclamos* para el segundo semestre 2021 al verificar en la Base de Datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

[https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab](https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab), se encontró que el **1,60%** (59) de *Reclamos* se encontraban registrados con respuestas fuera de término de Ley; las Regionales que aportan al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia **11,47%** (25), Atlántico **4,14%** (6), Bogotá **0,89%** (4), Bolívar **0,64%** (1), Caldas **2,34%** (3), Casanare **3,57%** (2), Cauca **0,67%** (1), Córdoba **0,63%** (1), Cundinamarca **1,33%** (4), Huila **0,58%** (1), Meta **3,08%** (2), Quindío **4,55%** (2), San Andrés **14,29%** (1) y Valle del Cauca **2,18%** (6). (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 5°, Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF Versión 7 del 05/03/2021, numeral 4.9.6 DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO.

Lo anterior evidenció recurrencia de la **No Conformidad No. 7. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos** producto de los informes de PQRS 1er y 2o semestre de 2021 notificados el 16 de septiembre de 2021 y 25 de marzo de 2022 respectivamente.

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 2022.**

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	3	0,22%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	83	6,07%	73	87,95%	9	10,84%	1	1,20%
Arauca	1	0,07%		0,00%	1	100,00%	0	0,00%
Atlántico	62	4,54%	61	98,39%	0	0,00%	1	1,61%
Bogotá	359	26,26%	350	97,49%	3	0,84%	6	1,67%
Bolívar	21	1,54%	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Boyacá	36	2,63%	36	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	33	2,41%	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caquetá	8	0,59%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	10	0,73%	8	80,00%	2	20,00%	0	0,00%
Cauca	14	1,02%	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	18	1,32%	16	88,89%	0	0,00%	2	11,11%

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Chocó	3	0,22%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	14	1,02%	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	103	7,53%	90	87,38%	9	8,74%	4	3,88%
Guainía	1	0,07%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	5	0,37%	4	80,00%	0	0,00%	1	20,00%
Huila	43	3,15%	43	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	11	0,80%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	28	2,05%	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	43	3,15%	40	93,02%	2	4,65%	1	2,33%
Nariño	39	2,85%	38	97,44%	0	0,00%	1	2,56%
Norte de Santander	21	1,54%	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	6	0,44%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	11	0,80%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	32	2,34%	32	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	5	0,37%	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%
Santander	41	3,00%	41	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sede Nacional	81	5,93%	79	97,53%	1	1,23%	1	1,23%
Sucre	15	1,10%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	87	6,36%	86	98,85%	1	1,15%	0	0,00%
Valle del Cauca	123	9,00%	117	95,12%	3	2,44%	3	2,44%
Vichada	7	0,51%	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>1.367</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.313</b>	<b>96,05%</b>	<b>33</b>	<b>2,41%</b>	<b>21</b>	<b>1,54%</b>

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De la tabla anterior se puede inferir que de los **1.367** *Derechos de Petición - Quejas* recibidas en el primer semestre del 2022 el **96,05%** (1.313) fueron tramitados dentro de los términos legalmente definidos.

Enseguida se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre 1er semestre 2022 y 2º semestre 2021 para este tipo de petición:

**Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2022 y 2º semestre 2021**

2o Semestre 2021				1er. Semestre 2022				Variación %		
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%		Peticiónes con respuesta oportuna	
			Cantidad	%					Cantidad	%
	1.777	100,00%	1.740	97,92%		1.367	100,00%	1.313	96,05%	-1,91%

Fuente: Base de datos "Base\_OCI\_1Semestre\_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2021

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 39 de 73

De acuerdo con el resultado del primer semestre 2022 con el segundo semestre de 2021 se evidenció una disminución porcentual en la oportunidad del trámite para este tipo de petición del **1,91%** pasando del **97,92%** al **96,05%**.

#### **IN42-PQRS-RC-SDG-NC008-22. Oportunidad Respuesta DP – Quejas**

Verificado el tiempo de respuesta de los *Derechos de Petición Quejas* para el segundo semestre 2021 en la Base de Datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

[https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab](https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab), se observó que el **2,41%** (33) de *Quejas* se encontraron registradas con respuestas fuera de término; las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia **10,84%** (9), Arauca **100,00%** (1), Bogotá **0,84%** (3), Casanare **20,00%** (2), Cundinamarca **8,74%** (9), Meta **4,65%** (2), San Andrés **20,00%** (1), Sede Nacional **1,23%** (1), Tolima **1,15%** (1), Valle del Cauca **2,44%** (3) y Vichada **14,29%** (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 5°; Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF. Versión 7 del 05/03/2021 numeral 4.9.5 DERECHO DE PETICIÓN QUEJA.

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 8. Oportunidad Respuesta DP – Quejas** producto de los informes de 1er y 2o semestre de 2021 notificados el 16 de septiembre de 2021 y 25 de marzo del 2022 respectivamente.

#### **5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre del 2022.**

##### **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 2022.**

En este capítulo se presenta lo correspondiente con la verificación efectuada a los mecanismos y procedimientos implementados a nivel nacional por parte de la Dirección de Servicios y Atención –en adelante DSyA-, según lo observado en el Memorando “*orfeo.RAD\_S*” Radicado No. *orfeo.RAD\_S*” con Asunto: “*Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022*” remitido por la Directora de la Dirección de Servicios y Atención en fecha 04/08/2022 a esta Oficina de Control Interno -en lo sucesivo OCI-, en el cual 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 2022.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 40 de 73

De igual manera, se realizó verificación a los mecanismos implementados a nivel nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición atendidos durante el primer semestre del 2022 y de las acciones informadas en el Memorando Radicado No: 202220000000133493 de fecha 11/08/2022 con Asunto: “*Respuesta Solicitud Información Seguimiento PQRDS Primer Semestre de 2022*”.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de 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 de 2022.**

Mecanismos	Acciones adelantadas
<b>Seguimiento Peticiones Fuera de Términos o Sin Respuesta de Fondo.</b>	<p>Se observó en el Memorando “<i>orfeo.RAD_S</i>” Radicado No. <i>orfeo.RAD_S</i>” con Asunto: “<i>Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022</i>” remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022, el detalle de las acciones implementadas por dicha Dirección, sobre el seguimiento a las peticiones que se encuentran fuera de términos o sin respuesta de fondo brindada al ciudadano. Este ejercicio se realiza a través de correos electrónicos enviados a Directores, Jefes de Oficina, Subdirectores y Directores Regionales, en los cuales se presentan las alertas y el reporte de las peticiones a cargo de sus dependencias, donde se incluyen entre otras, las peticiones que se encuentran vencidas, o sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional -SIM; adicional a ello, se remite copia de estas alertas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que apoyen desde sus competencias.</p> <p><b>Evidencia:</b> en verificación de la información contenida en el <b>Anexo 3</b> se observaron ocho (8) correos electrónicos enviados por la DSyA durante el primer semestre de 2022 con el Reporte de PQRS fuera de términos, de los cuales se muestrearon los meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Marzo:</b> un (1) correo electrónico de fecha 31/03/2022 dirigido a Directores Regionales con Asunto: “<i>Reporte Regional PQRS fuera de términos - Enero y Febrero 2022</i>” y un (1) correo electrónico de fecha 30/03/2022 dirigido a Directores de la Sede Dirección General -SDG, con Asunto: “<i>Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Enero/Febrero 2022</i>”.</li> <li>✓ <b>Mayo:</b> un (1) correo electrónico de fecha 24/05/2022 dirigido a Directores Regionales con Asunto: “<i>Reporte Regional PQRS fuera de términos - Marzo y Abril 2022</i>”.</li> <li>✓ <b>Junio:</b> un (1) correo electrónico de fecha 24/06/2022 con Asunto: “<i>Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Mayo 2022</i>” dirigido a Directores de la Sede Dirección General -SDG.</li> </ul> <p><b>Fuente:</b>  <a href="https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab">https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</a> </p>
<b>Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento</b>	<p>Refiere el Memorando “<i>orfeo.RAD_S</i>” Radicado No. <i>orfeo.RAD_S</i>” con Asunto: “<i>Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022</i>” remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022, que desde la DSyA los profesionales “<i>...revisan y analizan las peticiones en estado creada sin direccionamiento (...) reportan (...), las solicitudes que deben ser direccionadas al profesional competente en cada punto de atención (...), en el mismo correo, y en caso de identificarse, se informan las peticiones del tipo de petición Información y Orientación, que requieren cierre inmediato...</i>”, con este mecanismo “<i>...las Regionales y Centros Zonales del ICBF, movilizan aquellas peticiones con trámite, pendientes de direccionamiento dentro del día hábil siguiente a su creación</i>”.</p> <p><b>Evidencia:</b> en revisión de la información contenida en el <b>Anexo 4</b> se evidenció una (1) carpeta denominada “<b>ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO</b>” la cual contiene los correos electrónicos enviados a las Regionales con el reporte de las alertas de peticiones creadas y/o sin direccionamiento. A continuación, se presenta el resultado de la verificación para los meses de enero, abril y junio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Carpeta Enero</b> contiene (33) carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a las</li> </ul>



Mecanismos	Acciones adelantadas
<p style="text-align: center;"><b>Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento</b></p>	<p>Regionales durante el primer semestre del 2022, de las cuales se muestrearon las correspondientes a <b>Antioquia</b>: se evidenciaron ocho (8) correos electrónicos, de los cuales se verificaron los de fechas: 17/01/2022 con Asunto: "ANTIOQUIA 17/01/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO", 19/01/2022 Asunto: "ANTIOQUIA - 19/01/2022 ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO" y 27/01/2022 con Asunto: "ANTIOQUIA - 27/01/2022 ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO". <b>Caldas</b>: contiene cuatro (4) correos electrónicos, se revisaron los de fechas: 14/01/2022 Asunto: "CALDAS 14/01/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y 24/01/2022 Asunto: "CALDAS 24/1/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". <b>Guainía</b>: contiene dos (2) correos electrónicos, se revisaron los de fechas: 17/01/2022 Asunto: "Petición en estado Creado - Regionales con corte 2022-01-16" y 25/01/2022 Asunto: "GUAINIA - 25/01/2022 ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO".</p> <p>✓ <b>Carpeta Abril</b>: contiene Veintinueve (29) carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a Regionales durante el primer semestre del 2022, de las cuales se muestrearon las correspondientes a: <b>Arauca</b>: se evidenciaron dos (2) correos electrónicos de fechas: 13/04/2022 Asunto: "13-04 ARAUCA- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y 23/04/2022 Asunto: "23-04 ARAUCA- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". <b>Bolívar</b>: se evidenciaron dos (2) correos electrónicos de fechas: 13/04/2022 Asunto: "BOLIVAR 13/04/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y 21/04/2022 Asunto: "BOLIVAR 21/04/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". <b>Sucre</b>: se evidenciaron tres (3) correos electrónicos de fechas: 13/04/2022 Asunto: "SUCRE 13/4/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO", 21/04/2022 Asunto: "SUCRE 21/4/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y 28/04/2022 Asunto: "SUCRE 28/4/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO".</p> <p>✓ <b>Carpeta Junio</b>: contiene veintiocho (28) carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales durante el primer semestre del 2022, de las cuales se muestrearon las correspondientes a <b>Atlántico</b>: se evidenciaron cinco (5) correos electrónicos, se muestrearon los de fechas: 03/06/2022 Asunto: "03-06 ATLÁNTICO- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". <b>Huila</b>: se evidenciaron tres (3) correos electrónicos, se muestrearon los de fechas: 03/06/2022 Asunto: "HUILA 03/06/2020- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO", 03/06/2022 Asunto: "Petición en estado Creado - Regional Huila" y 17/06/2022 Asunto: "RE: HUILA 17/06/2020- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". <b>Meta</b>: se evidenciaron tres (3) correos electrónicos de los cuales se muestrearon los de fechas: 08/06/2022 Asunto: "META - 08/06/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO", 16/06/2022 Asunto: "META - 16/06/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y 23/06/2022 Asunto: "META - 23/06/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO".</p> <p><b>Fuente:</b> <a href="https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FFF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&amp;viewid=b9e65a7a%2D301%2D4552%2D94e9%2Dbb21c8b80ab">https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FFF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&amp;viewid=b9e65a7a%2D301%2D4552%2D94e9%2Dbb21c8b80ab</a></p>
<p style="text-align: center;"><b>Reporte Peticiones abiertas Vencidas y por Vencer (PAV)</b></p>	<p>En revisión del Memorando "orfeo.RAD_S" Radicado No. orfeo.RAD_S" con Asunto: "Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022" remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022, se observó que como estrategia de acción de control y seguimiento se remitieron semanalmente correos electrónicos desde el Centro de Contacto de la Dirección de Servicios y Atención-DSyA a los responsables del nivel regional y nacional el reporte de las peticiones en estado vencidas y por vencer, para las gestiones pertinentes.</p> <p><b>Evidencia:</b> en revisión de la información contenida en el <b>Anexo 4</b> se evidenció una (1) carpeta denominada "PETICIONES ABIERTAS VENCIDAS Y POR VENCER" la cual contiene los correos electrónicos enviados a las Regionales con el reporte de las alertas de peticiones creadas y/o sin direccionamiento. A continuación, se presenta el resultado de la verificación para los meses de enero, febrero y junio:</p> <p>✓ <b>Carpeta Enero</b>: contiene treinta y tres (33) carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales: <b>Caquetá</b>: dos (2) correos electrónicos de fechas 19/01/2022 Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2021 al 18 de enero de 2022 - Caquetá" y 26/01/2022 Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2021 al 25 de enero de 2022 - Caquetá". <b>Guaviare</b>: dos (2) correos electrónicos de fechas 19/01/2022 Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2021 al 18 de enero de 2022 - Guaviare" y 26/01/2022 Asunto: "Reporte PAV 21 de diciembre de 2021 al 25 de enero de 2022 - Guaviare".</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>2022 – Guaviare”. <b>Magdalena:</b> dos (2) correos electrónicos de fechas 19/01/2022 Asunto “Reporte PAV 01 de enero de 2021 al 18 de enero de 2022 Magdalena” y 26/01/2022 Asunto: “Reporte PAV 21 de diciembre de 2021 al 25 de enero de 2022 Magdalena”.</p> <p>✓ <b>Carpeta Febrero:</b> contiene treinta y tres (33) carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a las regionales: <b>Amazonas:</b> dos (2) correos electrónicos de fechas 03/01/2022 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2021 al 01 de febrero de 2022 –Amazonas” y 10/02/2022 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2021 al 08 de febrero de 2022 – Amazonas”. <b>Boyacá:</b> dos (2) correos electrónicos de fechas 03/02/2022 Asunto: “Reporte PAV 21 de diciembre de 2021 al 01 de febrero de 2022 – Boyacá” y 10/02/2022 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2021 al 08 de febrero de 2022 – Boyacá” <b>La Guajira:</b> dos (2) correos electrónicos de fechas 03/02/2022 Asunto “Reporte PAV 21 de diciembre de 2021 al 01 Febrero de 2022 La Guajira” y 10/02/2022 Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2021 al 08 de febrero de 2022 La Guajira.</p> <p>✓ <b>Carpeta Junio:</b> contiene treinta y tres (33) carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales durante el primer semestre del 2022, los cuales dan a conocer el detalle del nivel de vencimiento de las peticiones, así como de aquellas que aún están en la sucursal “Centro de Contacto”: <b>Cesar:</b> siete (7) correos electrónicos de los cuales se muestrearon los de fechas: 09/06/2022 Asunto: “Peticiones direccionadas a los usuarios del Centro de Contacto 08/06/2022”, 21/06/2022 Asunto: “Peticiones direccionadas a los usuarios del Centro de Contacto 20/06/2022” y 23/06/2022 Asunto: “Peticiones direccionadas a los usuarios del Centro de Contacto 22/06/2022”. <b>Risaralda:</b> siete (7) correos electrónicos de los cuales se muestrearon los de fechas: 09/06/2022 Asunto: “Peticiones direccionadas a los usuarios del Centro de Contacto 08/06/2022”, 21/06/2022 Asunto: “Peticiones direccionadas a los usuarios del Centro de Contacto 20/06/2022” y 23/06/2022 Asunto: “Peticiones direccionadas a los usuarios del Centro de Contacto 22/06/2022”. <b>Vaupés:</b> siete (7) correos electrónicos de los cuales se muestrearon los de fechas: 09/06/2022 Asunto: “Peticiones direccionadas a los usuarios del Centro de Contacto 08/06/2022”, 21/06/2022 Asunto: “Peticiones direccionadas a los usuarios del Centro de Contacto 20/06/2022” y 23/06/2022 Asunto: “Peticiones direccionadas a los usuarios del Centro de Contacto 22/06/2022”.</p> <p><b>Fuente:</b>  <a href="https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%204%2FPETICIONES%20ABIERTAS%20VENCIDAS%20Y%20POR%20VENCER&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab">https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%204%2FPETICIONES%20ABIERTAS%20VENCIDAS%20Y%20POR%20VENCER&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</a></p>
<p><b>Seguimiento preventivo áreas Sede Dirección Nacional.</b></p>	<p>En verificación del Memorando “<i>orfeo.RAD_S Radicado No. orfeo.RAD_S</i>” con Asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022” remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022, se observó a implementación de la acción de remitir “...mensualmente (...) correos electrónicos con alertas tempranas, en las que se notifica a las áreas de la Sede Nacional las peticiones a su cargo y que están próximas a vencer...”.</p> <p><b>Evidencia:</b> en verificación de los soportes contenidos en el <b>Anexo 5</b> se evidenció una (1) carpeta denominada “SEGUIMIENTO ÁREAS” la cual contiene los correos electrónicos enviado a direcciones misionales de la Sede Dirección General -en adelante SDG-, como Dirección de Infancia, Familia y Comunidades, Primera Infancia, Protección, así como a oficinas de Cooperación y Convenios, Administrativa, Aseguramiento de la Calidad, Comunicaciones, Control Interno Disciplinario, Contratación, Financiera, Subdirección Nacional, Secretaría General, Gestión Humana y Jurídica entre otras. En estos correos se presenta el detalle de las peticiones que aún no se han vencido, que no se evidencia una actuación de respuesta relación con el ciudadano, y que cuentan con días suficientes para el cumplimiento de términos de ley y dar una respuesta de fondo al ciudadano. A continuación, se presenta el resultado de la verificación para los meses de febrero, abril y junio:</p> <p>✓ <b>Carpeta Febrero:</b> contiene quince (15) carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a direcciones misionales y oficinas de la SDG, se presenta el resultado de la verificación aleatoria de estas Dependencias: <b>Primera Infancia:</b> cuatro (4) correos electrónicos de fechas 01/02/2022 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 01/02/2022”, 09/02/2022 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 09/02/2022”, 15/09/2022 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 15/02/2022” y 23/02/2022 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 23/02/2022”. <b>Protección:</b> cuatro (4) correos electrónicos de fechas: 01/02/2022 Asunto: “informe preventivo Dirección de Protección corte 31-01-2022”, 10/02/2022 Asunto: “informe preventivo Dirección de Protección corte 08-02-2022”, 15/02/2022 Asunto: “informe preventivo Dirección de Protección corte 14-02-2022” y 23/02/2022 Asunto: “informe preventivo Dirección de Protección corte 22-02-2022”. <b>Aseguramiento a la Calidad:</b> dos (2) correos electrónicos de fechas:</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Seguimiento preventivo áreas Sede Dirección Nacional.</p>	<p>09/02/2022 Asunto: “Informe Preventivo Oficina de Aseguramiento a la Calidad 09/02/2022” y 23/02/2022 Asunto: “Informe Preventivo Oficina de Aseguramiento a la Calidad 23/02/2022”.</p> <p>✓ <b>Carpeta Abril:</b> contiene Ocho (8) carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a direcciones misionales y oficinas de la SDG, se presenta el resultado de la verificación aleatoria de estas Dependencias: <b>Infancia:</b> un (1) correo electrónico de fecha: 05/02/2022 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Infancia 05/04/2022”. <b>Cooperación y Convenios:</b> un (1) correo electrónico de fecha: 05/02/2022 Asunto: “Informe preventivo Oficina de Cooperación y convenios 05/04/2022”. <b>Administrativa:</b> un (1) correo electrónico de fecha: 05/02/2022 Asunto: “Informe Preventivo Dirección Administrativa 05/04/2022”.</p> <p>✓ <b>Carpeta Mayo:</b> contiene Diecinueve (19) carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a direcciones misionales y oficinas de la SDG. Se presenta el resultado de la verificación aleatoria de las Dependencias: <b>Familia y Comunidades:</b> un (1) correo electrónico de fecha: 10/05/2022 Asunto: “Informe Dirección de Familias y Comunidades corte al 09 de Mayo de 2022”. <b>Abastecimiento:</b> un (1) correo electrónico de fecha: 25/04/2022 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Abastecimiento al 23 de Mayo de 2022”. <b>Gestión Humana:</b> tres (3) correos electrónicos de fechas: 10/05/2022 Asunto: “Informe preventivo Dirección de Gestión Humana corte 09-05-2022”, 17/05/2022 Asunto: “Informe preventivo Dirección de Gestión Humana corte 16-05-2022” y 24/05/2022 Asunto: “Informe preventivo Dirección de Gestión Humana corte 23-05-2022”.</p> <p><b>Fuente:</b> <a href="https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%205%2FSEGUIMIENTOS%20AREAS&amp;viewid=b9e65a7a%2D301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab">https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%205%2FSEGUIMIENTOS%20AREAS&amp;viewid=b9e65a7a%2D301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</a></p>
<p>Asistencia Técnica - Capacitaciones y Orientaciones Técnicas.</p>	<p>Refiere el Memorando “<i>orfeo.RAD_S Radicado No. orfeo.RAD_S</i>” con Asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022” remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022 que esta Dependencia cuenta con profesionales que brindan asistencia técnica y jurídica a Colaboradores del Proceso de Relación Con el Ciudadano de las Regionales a través del “... <i>seguimiento a las gestiones realizadas (...)</i> con el fin de <i>garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de las peticiones...</i>” mediante actividades de capacitación.</p> <p><b>Evidencia:</b> en verificación de los soportes contenidos en el <b>Anexo 4</b> se observó una (1) carpeta denominada “CAPACITACIONES” en la cual se presentan las capacitaciones brindadas a 22 regionales para los meses de febrero a junio de 2022, una (1) carpeta rotulada “<i>Lista de Asistencia Jornadas de Conocimiento</i>” la cual contiene soportes de las capacitaciones realizadas en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2022, y una (1) carpeta rotulada “NOTIGESTORA” correspondiente a correos electrónicos remitidos a las Regionales en los cuales se adjuntan boletines informativos que orientan el quehacer de los responsables de Servicios y atención. A continuación, se presenta el resultado de lo evidenciado:</p> <p>- <b>Carpeta “CAPACITACIONES”:</b> contiene cinco (5) carpetas correspondientes a los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio, de las cuales se muestrearon las siguientes:</p> <p><b>Marzo:</b> contiene a su vez seis (6) carpetas correspondientes a capacitaciones a las regionales Antioquia, Bogotá, Córdoba, Magdalena, Quindío y Tolima; se revisaron los siguientes soportes: <b>Antioquia:</b> se observó un correo electrónico del 25/03/2022 con Asunto: “<i>Capacitación Indicadores Antioquia</i>”, en el cual comparten “...<i>lista de asistencia y presentación socializada...</i>” del 23/03/2022. <b>Córdoba:</b> se evidenció un (1) correo electrónico de fecha 22/03/2022 con Asunto: “<i>22-03 Córdoba- Permiso salida del país</i>” donde adjuntaron la citación al encuentro, la presentación, el enlace donde se encuentra cargada la grabación del evento y el listado de asistencia. <b>Tolima:</b> se evidenció un (1) correo electrónico de fecha 04/04/2022 con Asunto: “<i>SOPORTES CAPACITACIÓN PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA PQRS - REGIONAL TOLIMA MARZO 22 Y 23 DE 2022</i>” en el cual compartieron la presentación “<i>SOCIALIZACIÓN PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</i>” y “<i>LÍNEA TÉCNICA LEY 2126 DE 2021</i>”, así como el listado de asistencia y encuesta de satisfacción.</p> <p><b>Mayo:</b> contiene a su vez seis (6) carpetas correspondientes a capacitaciones a las regionales Antioquia, Atlántico, Boyacá, Córdoba, Magdalena y Putumayo, se revisaron los siguientes soportes: <b>Atlántico:</b> se observó una (1) presentación “<i>Indicadores - Proceso Relación con el Ciudadano Guía PQRS V.7</i>” y listado de asistencia de fecha 25/05/2022. <b>Boyacá:</b> se observó una (1) presentación “<i>Indicadores - Proceso Relación con el Ciudadano Guía PQRS V.7</i>” y listado de asistencia de fecha 25/05/2022.</p> <p><b>Junio:</b> contiene a su vez cinco (5) carpetas correspondientes a capacitaciones a las regionales Amazonas, Antioquia, Meta, Risaralda y Valle del Cauca, de las cuales se revisaron los siguientes soportes: <b>Amazonas:</b> se observó una (1) presentación “<i>Indicadores - Proceso Relación con el Ciudadano Guía PQRS V.7</i>” y listado de asistencia y encuesta de satisfacción de fecha 16/06/2022. <b>Risaralda:</b> se observaron listado de asistencia “<i>Refuerzo Trámite de Peticiones Irrespetuosas, Incompletas y</i></p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p><b>Asistencia Técnica - Capacitaciones y Orientaciones Técnica.</b></p>	<p><i>Publicaciones web (Grupo A)</i> y <i>"Refuerzo Trámite de Peticiones Irrespetuosas, Incompletas y Publicaciones web (Grupo B)"</i> de fecha 24/6/2022. <b>Valle del Cauca:</b> una presentación <i>"Vamos a aprender y a practicar sobre la Ley 2126 del 2021"</i>, dos (2) presentaciones: <i>"Centro de contacto ICBF"</i> y <i>"SOCIALIZACIÓN PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO"</i>, así como listado de asistencia y encuesta de satisfacción de fecha 10/06/2022.</p> <p>- <b>Carpeta "Lista de Asistencia Jornadas de Conocimiento":</b> contiene a su vez cuatro (4) carpetas correspondientes a los meses de febrero, marzo, abril y junio donde se observaron soportes sobre actividades de capacitación, a saber:</p> <p><b>Marzo:</b> listados de asistencia de fecha 22/03/2022 sobre socialización del Proceso de Relación con el Ciudadano y Charla sobre el Buen Trato en la Regional Tolima.</p> <p><b>Abril:</b> listados de asistencia de fechas: 08/04/2022 sobre Taller Comunicación Cliente Interno y Externo en la Regional Cundinamarca y 21/04/2022 acerca de Capacitación Cultura del Servicio en la Regional La Guajira.</p> <p><b>Mayo:</b> listado de asistencia del 10/05/2022 sobre Capacitación Buen Trato y Servicio Humanizado en regional Cundinamarca, y listado de asistencia del 18/05/2020 acerca de Comunicación Asertiva y Servicio Humanizado en la Regional Risaralda, 23/05/2022 sobre Capacitación Comunicación Regional Amazonas y 20/05/2022 acerca de Capacitación Atención con Calidez en la Regional Valle del Cauca.</p> <p><b>Junio:</b> listados de asistencia de fechas: 10/06/2022 sobre Capacitación Protocolo Cultura del Servicio en la Regional Bogotá, 14/06/2022 acerca de Capacitación Habilidades Blandas en la Regional Bogotá, 14/06/2022 sobre Presuntos Actos de Corrupción en las Regionales: Bogotá Huila, Norte de Santander, Caquetá, Boyacá, Risaralda, Antioquia, Tolima, Caldas, Chocó Córdoba, Arauca y Cesar entre otras.</p> <p>-<b>Carpeta "NOTIGESTORA":</b> contiene los correos electrónicos enviados a las Regionales durante los meses de enero, febrero, marzo, mayo y junio, de los cuales se verificaron:</p> <p><b>Febrero:</b> correo electrónico remitido a las Regionales Valledupar, Valle del Cauca, Chocó, Tolima y Bolívar en fecha 18/02/2022 con los adjuntos <i>"Boletín Notigestora No. 2 Requerimientos Congreso, altas cortes y Concepto ICBF"</i>.</p> <p><b>Junio:</b> contiene los correos electrónicos enviados a las Regionales: Risaralda, Cundinamarca, Vichada, Vaupés (08/06/2022); Arauca, Atlántico, Córdoba, Vichada y Norte de Santander (09/06/2022); Amazonas, Cauca, Magdalena, San Andrés, Sincelejo (10/06/2022) con adjuntos <i>"Anexo"</i> y <i>"Notigestora Anexo"</i> y con copia al Grupo de Planeación y Sistema.</p> <p><b>Fuente:</b>  <a href="https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthR edirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeci ales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%204&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbb21c8b80ab">https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthR edirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeci ales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%204&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbb21c8b80ab</a></p>
<p><b>Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDS</b></p>	<p>Se observó en el Memorando <i>"orfeo.RAD_S Radicado No. orfeo.RAD_S"</i> con Asunto: <i>"Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022"</i> remitido por la DSYA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022 que desde esta Dirección se <i>"...realiza trimestralmente seguimiento a la gestión regional (...) y el resultado es socializado mediante memorando a los Directores Regionales."</i> En estos memorandos dan a conocer a las Regionales, en los casos que aplique, el análisis a los indicadores de gestión en lo correspondiente con los Indicadores del Proceso PA-131 y A10-PT1-07, la relación de los motivos frente a los cuales la ciudadanía interpuso quejas, reclamos, y sugerencias; en lo relacionado con la usabilidad Sistema Electrónico de Asignación de Citas -SEAC, Seguimiento Acciones Correctivas Suite Vision Empresarial, satisfacción ciudadana, Alertas de Eventos Críticos, Modelo de Atención Presencial, Apropriación de Conocimiento y Estrategia de participación Ciudadana, entre otras temáticas.</p> <p><b>Evidencia:</b> en verificación del <b>Anexo No. 4</b> se evidenció la carpeta denominada <i>"MEMORANDOS"</i> con subcarpeta <i>"I TRIMESTRE 2022"</i> y correo electrónico <i>"INFORMACIÓN MEMORANDOS II TRIMESTRE DSYA"</i>, a continuación se presenta el detalle de lo muestreado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Carpeta "I TRIMESTRE 2022":</b> esta carpeta contiene a su vez treinta y tres (33) correos electrónicos con adjunto de pdf correspondientes a memorandos con Asunto: <i>"SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN I TRIMESTRE DE 2022 PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO"</i> dirigidos a Directores de las Regionales, de las cuales se verificaron las correspondiente a las Regionales: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Bolívar:</b> correo electrónico de fecha 21/06/2022 Asunto: <i>"RV: MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN_CON_EL_CIUDADANO_Bolívar"</i> con adjunto memorando radicado No: 20221250000081343 de fecha 06/06/2022; en este correo electrónico enviaron el memorando radicado No. 20211250000123343 de fecha 06/06/2022.</li> </ul> </li> </ol>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p><b>Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>Guainía:</b> correo electrónico de fecha 17/06/2022 Asunto: "MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN_CON_EL_CIUDADANO_GUAINIA" con adjunto memorando radicado No: 20221250000081593 de fecha 06/06/2022.</li> <li>o <b>Bogotá:</b> correo electrónico de fecha 21/06/2022 Asunto: "RV: MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN_CON_EL_CIUDADANO_BOGOTÁ" con adjunto memorando radicado No: 20221250000081323 de fecha 06/06/2022.</li> <li>o <b>Cauca:</b> correo electrónico de fecha 21/06/2022 Asunto: "RV: MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN_CON_EL_CIUDADANO_CAUCA" con adjunto memorando radicado No: 20221250000081503 de fecha 06/06/2022.</li> <li>o <b>Sucre:</b> correo electrónico de fecha 21/06/2022 Asunto: "RV: MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN_CON_EL_CIUDADANO_SUCRE" con adjunto memorando radicado No: 20221250000088073 de fecha 14/06/2022.</li> <li>o <b>Vichada:</b> correo electrónico de fecha 21/06/2022 Asunto: "RV: MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN_CON_EL_CIUDADANO_VICHADA" con adjunto memorando radicado No: 20221250000088373 de fecha 14/06/2022.</li> <li>o <b>Chocó:</b> correo electrónico de fecha 16/06/2022 Asunto: "MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN_CON_EL_CIUDADANO_CHOCÓ" con adjunto memorando radicado No: 20221250000081533 de fecha 06/06/2022.</li> <li>o <b>Quindío:</b> correo electrónico de fecha 16/06/2022 Asunto: "MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN_CON_EL_CIUDADANO_QUINDÍO" con adjunto memorando radicado No: 20221250000085173 de fecha 09/06/2022.</li> <li>o <b>Meta:</b> correo electrónico de fecha 16/06/2022 Asunto: "MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN_CON_EL_CIUDADANO_META" con adjunto memorando radicado No: 20221250000083963 de fecha 08/06/2022.</li> <li>o <b>Norte de Santander:</b> correo electrónico de fecha 16/06/2022 Asunto: "MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN_CON_EL_CIUDADANO_NORTE_DE_SANTANDER" con adjunto memorando radicado No: 20221250000084893 de fecha 09/06/2022.</li> </ul> <p>2. Correo electrónico "INFORMACIÓN MEMORANDOS II TRIMESTRE DSYA": remitido por profesional del Grupo de Gestión de Canales en fecha 18/08/2022 donde informa que la elaboración "...del Memorando del Segundo Trimestre del 2022 actualmente está en construcción, para esta oportunidad se comparte a los Directores Regionales información correspondiente a los meses de abril, mayo y junio (...) estábamos a la espera que se generaran los resultados de los indicadores, vale la pena mencionar que estos están sujetos al cronograma remitido por Planeación, así las cosas, para finales del mes de julio contamos con dicha información razón por la cual se dispuso el mes de agosto para construir dicho Memorandos."</p> <p><b>Fuente:</b>  <a href="https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%204%2FMEMORANDOS">https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%204%2FMEMORANDOS</a></p>
<p><b>Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y</b></p>	<p>El Memorando "orfeo.RAD_S Radicado No. orfeo.RAD_S" con Asunto: "Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022" remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022 menciona las acciones implementadas en lo correspondiente con seguimiento a indicadores, en este sentido antes del reporte final en la herramienta de Tablero de Control remiten a las Regionales un informe preliminar para que "...se tomen las medidas correspondientes ante las peticiones que afectan la valoración, específicamente frente al cargue de respuestas y/o actualización de actuaciones en SIM.". También se informa en este Memorando, que mensualmente desde esta Dirección, el Comité de Calidad realiza "...el análisis del comportamiento de los indicadores de gestión (...) 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 (...) con la finalidad de asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión.". Adicional a estas acciones, se envían correos electrónicos a las Regionales en lo correspondiente con los indicadores de Oportunidad y de Acumulado, así como movilización de peticiones próximas a vencer y lo relacionado con Calidad de Datos.</p> <p><b>Evidencias:</b> verificados los soportes contenidos en el <b>Anexo 4</b> se observó carpeta denominada</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p><b>Atención</b></p>	<p>“Indicadores” la cual contiene a su vez la carpeta “Final” “con reporte del “...resultado final de los indicadores del Proceso de Relación con el Ciudadano, correspondientes al...” primer semestre del 2022, los cuales se enviaron a través de correos electrónicos de fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08/03/2022 Asunto: “INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ENERO 2022 (FINAL)”</li> <li>- 23/03/2022 Asunto: “INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO FEBRERO 2022 (FINAL)”</li> <li>- 22/04/2022 Asunto: “INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MARZO 2022 (FINAL)”</li> <li>- 20/05/2022 Asunto: “INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ABRIL 2022 (FINAL)”</li> <li>- 22/06/2022 Asunto: “INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MAYO 2022 (FINAL)”</li> <li>- 22/07/2022 Asunto: “INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2022 (FINAL)”.</li> </ul> <p>Se verificaron los soportes contenidos en el <b>Anexo 5</b> se observó la carpeta denominada “INDICADOR OPORTUNIDAD”, con la relación de correos electrónicos correspondiente al Indicador <b>PA-131: “Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente”</b> e Indicador <b>PA-10-PT1-07 “Derechos de Petición Acumulado que afectan el resultado”</b> enviados durante el primer semestre del 2022 a las regionales. A continuación, se presenta la revisión realizada a los soportes contenidos en las carpetas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Carpeta “INDICADOR OPORTUNIDAD”:</b> contiene información del primer semestre del 2022 correspondiente a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestreó la información de los meses de febrero, abril y junio: <b>Febrero:</b> esta carpeta contiene 33 correos electrónicos enviados a las regionales: <b>Caquetá:</b> 10/02/2022; <b>Cesar:</b> 10/02/2022, <b>Guaviare:</b> 10/02/2022, <b>Nariño:</b> 11/02/2022, <b>Casanare:</b> 11/02/2022 y <b>Vichada:</b> 10/02/2022. <b>Abril:</b> carpeta que contiene a su vez 31 carpetas correspondiente a correos electrónicos enviados a las Regionales: <b>Antioquia:</b> 21/04/2022; <b>Boyacá:</b> 21/04/2022, <b>San Andrés:</b> 21/04/2022, <b>Guainía:</b> 21/04/2022, <b>Tolima:</b> 21/04/2022 y <b>Magdalena:</b> 21/04/2022. <b>Junio:</b> esta carpeta contiene a su vez 30 carpetas con los correos electrónicos enviados a las Regionales: <b>Amazonas:</b> 21/06/2022; <b>Cauca:</b> 21/06/2022, <b>Bolívar:</b> 22/06/2022, <b>Cundinamarca:</b> 21/06/2022, <b>Santander:</b> 21/06/2022 y <b>Sucre:</b> 21/06/2022.</li> <li><b>Carpeta “INDICADOR ACUMULADO”:</b> contiene información del primer semestre del 2022 acerca de los correos electrónicos enviados a las Regionales en los meses de marzo, abril y mayo, de los cuales se muestreó la información de los meses de <b>marzo:</b> esta carpeta contiene 61 correos electrónicos enviados a las regionales: <b>Arauca:</b> 08/03/2022; <b>Córdoba:</b> 08/03/2022, <b>Antioquia:</b> 09/03/2022, <b>Caldas:</b> 23/03/2022, <b>La Guajira:</b> 23/03/2022 y <b>Valle del Cauca:</b> 24/03/2022. <b>Abril:</b> esta carpeta contiene a su vez 31 carpetas, las cuales contienen correos electrónicos remitidos a las regionales: <b>Bolívar:</b> 26/04/2022; <b>Caquetá:</b> 25/04/2022, <b>Chocó:</b> 26/04/2022, <b>Magdalena:</b> 25/04/2022, <b>Nariño:</b> 27/04/2022 y <b>Putumayo:</b> 27/04/2022.</li> </ol> <p><b>Fuente:</b>  <a href="https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%204%2FIndicadores%2FFinal&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab">https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%204%2FIndicadores%2FFinal&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</a>  <a href="https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%205&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab">https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%205&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</a></p>
<p><b>Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención</b></p>	<p>Se observó en el Memorando “<i>orfeo.RAD_S Radicado No. orfeo.RAD_S</i>” con Asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - primer semestre de 2022” remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022, que esta Dirección: “...remite de manera mensual correo electrónico a las Regionales con peticiones pendientes de gestión y/o cierre, indicándole a las Regionales la importancia de movilizar con sus Centros Zonales aquellas peticiones que a la fecha no se encuentran con los parámetros exigidos por la Dirección de Servicios y Atención.”.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Carpeta “MOVILIZACIÓN PD”:</b> se observaron correos electrónicos correspondientes a derechos de peticiones que se encuentran pendientes de cierre o de respuesta al ciudadano remitidos a las Regionales entre los meses de febrero a junio de los cuales se muestrearon los de: <b>FEBRERO:</b> Arauca: 15/02/2022 y Atlántico: 15/02/2022; Antioquia, Bogotá, Casanare, Cesar, Cundinamarca, La Guajira, Tolima y Valle del Cauca: 09/02/2022. <b>MAYO:</b> Antioquia, Meta, Quindío y Casanare: 11/05/2022; Cauca: 06/05/2020, Cundinamarca:</li> </ol>
<p><b>Movilización Derechos de Petición (DP) y Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos</b></p>	

Mecanismos	Acciones adelantadas
(RAVD).	<p>09/05/2022, Valle del Cauca: 17/05/2022 y Vichada: 09/05/2022.</p> <p>2. <b>Carpeta “MOVILIZACIÓN RAVD”:</b> se observaron correos electrónicos donde informan “...que de no ser subsanadas las peticiones relacionadas, se reportarán junto con las alertas remitidas mensualmente a Control Interno Disciplinario...”; se muestrearon los meses de abril y junio:  <b>Abril:</b> se enviaron correos electrónicos a las Regionales: Antioquia: 11/04/2022, Bogotá 08/04/2022, Bolívar: 13/04/2022.  <b>Junio:</b> se enviaron correos electrónicos a las Regionales: Bogotá: 03/06/2022, Antioquia: 14/06/2022, Cundinamarca: 03/06/2022, Vichada: 03/06/2022, San Andrés: 10/06/2022 y Valle del Cauca: 02/06/2022.</p> <p>Se revisaron los soportes contenidos en el <b>Anexo 5</b> y se observaron las carpetas denominadas “MOVILIZACIÓN PD” y “MOVILIZACIÓN RAVD” y con la relación de correos electrónicos enviados entre febrero y junio de 2022 con el reporte de aquellas peticiones “...que se encuentran pendientes de Cierre o de Respuesta Relación con el Ciudadano...” y de las peticiones de Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos que se encuentran “...sin un resultado final de constatación...”. A continuación, los resultados de la verificación de estas carpetas:</p> <p><b>Fuente:</b>  <a href="https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%205&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab">https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%205&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</a></p>
<b>Construcción y Actualización de contenidos.</b>	<p>Se observó en el Memorando “orfeo.RAD_S Radicado No. orfeo.RAD_S” con Asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022” remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022 que para “...el primer semestre del año no se actualizó contenidos, ya que se encuentran contemplados para el segundo semestre del 2022.”.</p>
<b>Estrategia de apropiación del Conocimiento.</b>	<p>Se evidenció en el Memorando “orfeo.RAD_S Radicado No. orfeo.RAD_S” con Asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022” enviado por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022 diferentes estrategias orientadas a la apropiación de conocimiento dirigidas a “...los colaboradores que adelantan y apoyan funciones de Servicio al Ciudadano en los 215 Centros Zonales y 33 Regionales.”. Entre las acciones adelantadas se tienen: <i>Cápsulas del Servicio</i> (con información alusiva al servicio humanizado y habilidades blandas) y <i>Cápsulas del Saber</i> (donde se socializan temas relacionados con la atención de peticiones, su recepción, tipificación y correcto direccionamiento), apoyo en jornadas de <i>Inducción</i> a la Dirección de Gestión Humana, así como jornadas de <i>Valoración de Conocimiento</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b> en consulta realizada del <b>ANEXO 4</b> se evidenciaron soportes relacionados con <i>Cápsulas del Saber</i>, <i>Cápsulas del Servicio</i> e <i>Inducción</i> complementaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Carpeta “Cápsulas del Saber”:</b> esta carpeta contiene cinco PDF correspondientes a pantallazos de correos electrónicos relacionados con información sobre permiso de salidas del país (03/04/2022); Salidas No Conformes (26/04/2022); Fijación de custodia y visitas o alimentos (14/06/2022); registro SRD (12/05/2022) y Ajustes a términos de respuestas de peticiones (19/05/2022).</li> <li>✓ <b>Carpeta “Cápsulas del Servicio”:</b> la cual contiene diecinueve (19) documentos PDF correspondientes a pantallazos de correos electrónicos sobre: Guía de Lenguaje DNP (19/04/2022); Saluda a todos por su nombre (28/01/2022); Pasos para la atención (26/01/2022); Actos de corrupción qué hacer (02/02/2020); Conoce y utiliza la línea de apoyo emocional (09/06/201); Competencias del servicio (17/06/2022); Cuida tus emociones (09/06/2022); El dato es vital (17/05/2022) y Discapacidad múltiple (23/03/2022).</li> <li>✓ <b>Carpeta “Inducción Complementaria DGH”:</b> se observaron cinco (5) Excel correspondientes a listas de asistencia forms de fechas 27/04/2022, 01/02/2022, 23/06/2022, 30/03/2022 y 25/05/2022.</li> <li>✓ <b>Carpeta “Valoración Trimestral de Conocimientos”:</b> se observaron tres (3) carpetas correspondientes a los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio, de las cuales se muestrearon las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Carpeta “Marzo”:</b> se observaron cuatro (4) documentos pdf correspondientes a listados de asistencia forms de la actividad: Tolima: “Buen trato” (22/03/2022) y Bogotá: PRC</li> </ul> </li> </ul>

Mecanismos	Acciones adelantadas																																																																																																																																																																																																																																								
	<p>(24/02/2022), y 04/03/2022).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>Carpeta “Mayo”</b>: se observaron tres (3) Excel correspondientes a listas de asistencia en Forms de fechas 14/06/2022: Habilidades blandas y Protocolo y Cultura de servicio y un (1) pdf Capacitación Protocolo y Cultura de servicio de fecha 10/06/2022.</li> <li>o <b>Carpeta “Junio”</b>: se observaron dos (2) documentos PDF correspondientes a pantallazos de correos electrónicos relacionados con actividad de crucigrama.</li> </ul> <p><b>Fuente:</b> <a href="https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEJO%204%2FListas%20de%20Asistencia%20Jornadas%20de%20Conocimiento&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab">https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEJO%204%2FListas%20de%20Asistencia%20Jornadas%20de%20Conocimiento&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</a></p>																																																																																																																																																																																																																																								
<p><b>Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial / Encuestas de Satisfacción</b></p>	<p>El Memorando “<i>orfeo.RAD_S Radicado No. orfeo.RAD_S</i>” con Asunto: “<i>Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2022</i>” remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 04/08/2022 da a conocer las acciones correspondientes con la Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial, la cual consiste en evaluar “...las alertas a partir de cuatro categorías de afectación...”: 1. Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió, 2. Mal procedimiento, 3. Limitación de la atención y 4: Tiempo de espera para la atención. A partir de este ejercicio “...se obtuvo un reporte de 785 alertas escaladas a las regionales”, las que presentaron mayor cantidad de alertas durante el primer semestre de 2022 fueron: Bogotá, Cundinamarca, Atlántico y Antioquia. A continuación se presenta el cuadro con el reporte mencionado:</p>  <p><b>Tomado: Memorando “orfeo.RAD_S Radicado No. orfeo.RAD_S”</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Región</th> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <th>Marzo</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ANTIOQUIA</td><td>3</td><td>18</td><td>28</td><td>16</td><td>6</td><td>3</td><td>74</td></tr> <tr><td>ARAUCA</td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>ATLANTICO</td><td>22</td><td>9</td><td>9</td><td>4</td><td>7</td><td>19</td><td>70</td></tr> <tr><td>BOGOTÁ</td><td>34</td><td>27</td><td>31</td><td>15</td><td>15</td><td>17</td><td>139</td></tr> <tr><td>BOLIVAR</td><td></td><td>2</td><td></td><td>3</td><td>1</td><td></td><td>4</td></tr> <tr><td>BOYACA</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td></td><td>1</td><td>1</td><td>11</td></tr> <tr><td>CALDAS</td><td>7</td><td>11</td><td>12</td><td>16</td><td>5</td><td>2</td><td>53</td></tr> <tr><td>CAQUETA</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>CASANARE</td><td>1</td><td>2</td><td>4</td><td></td><td></td><td></td><td>7</td></tr> <tr><td>CAUCA</td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>CESAR</td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>6</td><td>1</td><td>8</td></tr> <tr><td>CHOCO</td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td>2</td></tr> <tr><td>CORDOBA</td><td>7</td><td>26</td><td>9</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>54</td></tr> <tr><td>CUNDINAMARCA</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>16</td><td>21</td><td>21</td><td>91</td></tr> <tr><td>GUAVIARE</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>HUILA</td><td></td><td>4</td><td>6</td><td>2</td><td>3</td><td></td><td>15</td></tr> <tr><td>LA GUAJIRA</td><td>1</td><td>3</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td></td><td>10</td></tr> <tr><td>META</td><td></td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>1</td><td></td><td>11</td></tr> <tr><td>NARIÑO</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>1</td><td></td><td></td><td>5</td></tr> <tr><td>NORTE DE SANTANDER</td><td>6</td><td>4</td><td>9</td><td>9</td><td>9</td><td>12</td><td>49</td></tr> <tr><td>RISARALDA</td><td>9</td><td>15</td><td>11</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td><td>49</td></tr> <tr><td>SAN ANDRES</td><td></td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td>SANTANDER</td><td>5</td><td>3</td><td>2</td><td></td><td>3</td><td></td><td>13</td></tr> <tr><td>SUCRE</td><td>2</td><td>2</td><td>3</td><td>5</td><td>2</td><td>3</td><td>17</td></tr> <tr><td>TOLIMA</td><td>1</td><td></td><td>3</td><td></td><td>1</td><td></td><td>5</td></tr> <tr><td>VALLE DEL CAUCA</td><td>5</td><td>19</td><td>11</td><td>6</td><td>11</td><td>6</td><td>61</td></tr> <tr><td>VICHADA</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td><b>119</b></td><td><b>167</b></td><td><b>160</b></td><td><b>112</b></td><td><b>103</b></td><td><b>114</b></td><td><b>775</b></td></tr> </tbody> </table> <p><b>Tomado: Memorando “orfeo.RAD_S Radicado No. orfeo.RAD_S”</b></p> <p>Finalmente, el Informe detalla los resultados de las Encuestas de Satisfacción correspondiente al primer semestre del 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b> se consultó el <b>Anexo 7</b>, la cual a su vez contiene las carpetas “<b>Comité Alertas Eventos Críticos</b>” y “<b>proceso de medición de satisfacción</b>”. A continuación, se presentan los resultados de la verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Carpeta “Comité Alertas Eventos Críticos”</b>: contiene información del primer y segundo trimestre, las cuales se encuentran en las carpetas abril y julio:</li> <li><b>Carpeta “Abril”</b>: se observó acta de reunión de fecha 06/04/2022 e Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención de fecha 06/04/2022 los cuales dan cuenta de la socializaron del diagnóstico por regional de las alertas reportadas, el</li> </ul>	Región	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	ANTIOQUIA	3	18	28	16	6	3	74	ARAUCA				1			1	ATLANTICO	22	9	9	4	7	19	70	BOGOTÁ	34	27	31	15	15	17	139	BOLIVAR		2		3	1		4	BOYACA	3	3	3		1	1	11	CALDAS	7	11	12	16	5	2	53	CAQUETA	1						1	CASANARE	1	2	4				7	CAUCA				1			1	CESAR			1		6	1	8	CHOCO		1		1			2	CORDOBA	7	26	9	5	4	3	54	CUNDINAMARCA	10	11	12	16	21	21	91	GUAVIARE							1	HUILA		4	6	2	3		15	LA GUAJIRA	1	3	2	3	1		10	META		4	3	3	1		11	NARIÑO	1	2	1	1			5	NORTE DE SANTANDER	6	4	9	9	9	12	49	RISARALDA	9	15	11	4	5	5	49	SAN ANDRES		1					1	SANTANDER	5	3	2		3		13	SUCRE	2	2	3	5	2	3	17	TOLIMA	1		3		1		5	VALLE DEL CAUCA	5	19	11	6	11	6	61	VICHADA	1						1	<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>167</b>	<b>160</b>	<b>112</b>	<b>103</b>	<b>114</b>	<b>775</b>
Región	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total																																																																																																																																																																																																																																		
ANTIOQUIA	3	18	28	16	6	3	74																																																																																																																																																																																																																																		
ARAUCA				1			1																																																																																																																																																																																																																																		
ATLANTICO	22	9	9	4	7	19	70																																																																																																																																																																																																																																		
BOGOTÁ	34	27	31	15	15	17	139																																																																																																																																																																																																																																		
BOLIVAR		2		3	1		4																																																																																																																																																																																																																																		
BOYACA	3	3	3		1	1	11																																																																																																																																																																																																																																		
CALDAS	7	11	12	16	5	2	53																																																																																																																																																																																																																																		
CAQUETA	1						1																																																																																																																																																																																																																																		
CASANARE	1	2	4				7																																																																																																																																																																																																																																		
CAUCA				1			1																																																																																																																																																																																																																																		
CESAR			1		6	1	8																																																																																																																																																																																																																																		
CHOCO		1		1			2																																																																																																																																																																																																																																		
CORDOBA	7	26	9	5	4	3	54																																																																																																																																																																																																																																		
CUNDINAMARCA	10	11	12	16	21	21	91																																																																																																																																																																																																																																		
GUAVIARE							1																																																																																																																																																																																																																																		
HUILA		4	6	2	3		15																																																																																																																																																																																																																																		
LA GUAJIRA	1	3	2	3	1		10																																																																																																																																																																																																																																		
META		4	3	3	1		11																																																																																																																																																																																																																																		
NARIÑO	1	2	1	1			5																																																																																																																																																																																																																																		
NORTE DE SANTANDER	6	4	9	9	9	12	49																																																																																																																																																																																																																																		
RISARALDA	9	15	11	4	5	5	49																																																																																																																																																																																																																																		
SAN ANDRES		1					1																																																																																																																																																																																																																																		
SANTANDER	5	3	2		3		13																																																																																																																																																																																																																																		
SUCRE	2	2	3	5	2	3	17																																																																																																																																																																																																																																		
TOLIMA	1		3		1		5																																																																																																																																																																																																																																		
VALLE DEL CAUCA	5	19	11	6	11	6	61																																																																																																																																																																																																																																		
VICHADA	1						1																																																																																																																																																																																																																																		
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>167</b>	<b>160</b>	<b>112</b>	<b>103</b>	<b>114</b>	<b>775</b>																																																																																																																																																																																																																																		



 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 49 de 73

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>balance de las alertas que se presentaron en el primer trimestre de 2022 y lo correspondiente con acciones de Mejora del Proceso de Relación con el Ciudadano - Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.</p> <p><b>Carpeta “Julio”:</b> se observó acta de reunión No. 3 de fecha 28/07/2022 e Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención de fecha 28/07/2022 los cuales dan cuenta de la socializaron del diagnóstico por regional de las alertas reportadas, el balance de las alertas que se presentaron en el primer trimestre de 2022 y lo correspondiente con acciones de Mejora del Proceso de Relación con el Ciudadano - Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial. Adicionalmente se evidenciaron soportes como: presentación “Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial” de julio de 2022 y Excel denominado “<i>Diagnóstico Alertas Eventos Críticos por Regional trimestre II</i>” con información correspondiente a diagnóstico de Alerta Evento Crítico discriminado por regionales y con el resumen general.</p> <p>✓ <b>Carpeta “proceso de medición de satisfacción”:</b> se observaron dos (2) documentos pdf correspondientes al I y II trimestres de la aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial a diferentes Puntos de Atención del ICBF realizada por el Operador <b>Unión Temporal ASD-IQ</b> para los cortes de marzo y junio de 2022, en los cuales se observó el consolidado de las Encuestas de Satisfacción por Regional y el resultado de estas. Adicionalmente, se evidenciaron los siguientes documentos: “<i>Informe de Encuestas de satisfacción por canales – Centro de Contacto Segundo Trimestre 2022</i>”, “<i>informe medición de satisfacción canales electronicos y telefonicos icbf segundo trimestre vigencia 2022</i>”, así como documentación relacionada con el procedimiento de medición de la satisfacción de programas y servicios, de alertas eventos criticos canal presencial y medición de la satisfacción canal presencial.</p> <p><b>Fuente:</b>  <a href="https://icbf gob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%207%2FComit%C3%A9%20Alertas%20de%20Eventos%20Cr%C3%ADticos&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab">https://icbf gob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%207%2FComit%C3%A9%20Alertas%20de%20Eventos%20Cr%C3%ADticos&amp;viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</a> </p>

**Fuente:**  
[https://icbf gob.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab](https://icbf gob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab)

**De la verificación anterior se observó el cumplimiento de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el primer semestre de 2022.**

Así mismo, en revisión del informe en WORD denominado *Informe para Seguimiento PQRS\_I\_Semestre\_2022Final*, ubicado en la ruta:

[https://icbf gob.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab](https://icbf gob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab), la Dirección de Servicios y Atención refiere que tanto el establecimiento de procesos como la implementación de estrategias: “...han sido determinantes y efectivas, para ofrecer a los petitionarios respuestas y trámites oportunos.”; esta afirmación se cotejó con la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno para la verificación de la implementación de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones recibidas durante el primer semestre del 2022.

**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.**

En verificación del Memorando Radicado No. 202220000000133493 de fecha 11/08/2022, remitido por la Dirección de Protección a la Oficina de Control Interno, se observaron los mecanismos de seguimiento y control implementados por esta Dirección para las regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos. Refiere el Memorando que de acuerdo con el reporte de la base de datos de las “...peticiones atendidas en el segundo semestre de 2021 y con base en el seguimiento efectuado en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022...” se presentó un aumento en lo correspondiente a la “...oportunidad de la atención de los casos de tipo Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD), así como en los demás tipos de petición (TAE, AAF e IDD), pues se evidencia disminución en el porcentaje de casos en los cuales no se brindó atención en los términos descritos por la Ley”, el cual se presenta en el siguiente cuadro:

**Tabla 28. Porcentaje de casos en los cuales no se brindó atención en los términos descritos por la Ley**

TIPO DE PETICION	2021 - 1ER SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN TÉRMINOS DE LEY (Datos informe OCI)	2021 - 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN TÉRMINOS DE LEY (Datos informe OCI)	2022 - 1ER SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección)
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	2.596 (3,98%)	1.713 (2,27%)	953 (1,1%)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE) - Conciliables	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF)	107 (2,52%)	17 (0,2%)	9 (0,1%)
Inobservancia de derechos (IDD)	128 (12,62%)	58 (4,94%)	59 (3,6%)

Fuente SIM – Sistema de Información Misional.

Fuente: Memorando Radicado No. 202220000000133493 de fecha 11/08/2022

Estos resultados según el mencionado Memorando son el resultado de “...las acciones de monitoreo y estrategias de acompañamiento...” adelantadas por esta Dependencia hacia las regionales en el primer semestre del año. Lo anterior significó que desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos se realizara el seguimiento a los casos reportados en los indicadores de Gestión y Plan de Acción y “...al reporte de peticiones de Asistencia y Asesoría a la Familia/ Inobservancia de Derechos...” a fin de adelantar las acciones para garantizar la atención a “...niños, niñas y adolescentes en los términos previstos por la ley.”; adicionalmente, se menciona que se “...brindó asistencia técnica y apoyo permanente a (...) las defensorías de familia con el fin de lograr el registro adecuado y oportuno de las actuaciones correspondientes en el Sistema de Información Misional – SIM, conforme a lo establecido en la Resolución 183 de 2011.”

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 51 de 73

En la siguiente tabla se consolida el resultado de las acciones desarrolladas por la Dirección de Protección para las regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición atendidos durante el primer semestre de 2022.

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

Mecanismos	Acciones adelantadas
<b>Seguimiento Estratégico/ Estrategia Unificada.</b>	<p>Se observó en el Memorando Radicado No. 20222000000133493 de fecha 11/08/2022 remitido por la Dirección de Protección que en esta vigencia continuaron con el ejercicio de Estrategia Unificada en articulación con las regionales mediante actividades de seguimiento estratégico, la cual está bajo la responsabilidad de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos y la Coordinación de Autoridades Administrativas. Entre las acciones desarrolladas están el “...reporte de peticiones pendientes de definición del trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas, en la 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 dentro de los términos establecidos...”. Para el cumplimiento de esta estrategia se contó con la contratación de profesionales, los cuales apoyaron para descongestionar los casos de peticiones pendientes de definición del trámite</p> <p><b>Evidencias:</b> consultada la carpeta “SEMESTRE_I_2022” dispuesta en la ruta aportada por la Dirección de Protección, se observó la carpeta “<b>ESTRATEGIA UNIFICADA</b>” la cual contiene 231 archivos correspondientes a: <b>1)</b> correos electrónicos remitidos por la Subdirección de Restablecimiento de Derechos a las regionales con el reporte de situaciones como: Altas Permanencias en PARD, Semáforo SIM, Movilización Peticiones Sin Definición de Trámite a seguir (Plan Rezago), Registro / Actualización Motivo de ingreso en SIM, Peticiones pendientes por trámite y Actualización de motivos de ingreso a PARD, <b>2)</b> actas de reuniones relacionadas con el “seguimiento a la implementación de la Estrategia Unificada en la Regional Chocó en los componentes: Altas permanencias en PARD – Semáforo SIM, Movilización peticiones sin definición trámite a seguir (Plan Rezago), Registro / Actualización motivo de ingreso en SIM”, <b>3)</b> Listados de asistencia, <b>4)</b> dos (2) presentaciones “<b>SEGUIMIENTO ESTRATEGIA UNIFICADA</b>” para las regionales Valle del Cauca y Nariño. De la verificación anterior se muestrearon las regionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Bolívar, Caldas, Casanare, Huila, Meta, Nariño, Valle del Cauca y Vichada:</b> correo electrónico del 05/05/2022 Asunto: “Reporte estrategia unificada - corte marzo 2022”</li> <li>- <b>Amazonas, Atlántico, Boyacá, Cauca y Cesar:</b> correos electrónicos de fechas: 24/02/2022, 28/03/2022, 3/05/2022, 31/05/2022 y 29/06/2022.</li> <li>- <b>Chocó:</b> correos electrónicos de fechas: 28/03/2022, 14/03/2022, 13/05/2022, 03/05/2022, 06/05/2022, 27/05/2022 y acta de reunión del 28/06/2022.</li> <li>- <b>Cundinamarca:</b> correos electrónicos de fechas: 14/03/2022, 28/03/2022, 13/04/2022, 03/05/2022, 27/05/2022, 29/06/2022 y actas de reunión del 24/05/2022 y 28/06/2022.</li> <li>- <b>Guaviare:</b> correos electrónicos de fechas: 14/03/2022, 28/03/2022, 13/04/2022, 03/05/2022, 18/05/2022, 27/05/2022, 06/06/2022, 29/06/2022 y actas de reunión del 19/05/2022 y 22/06/2022.</li> </ul> <p><b>Fuente:</b>  <a href="https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=GL2HG8&amp;cid=abd1a16a%2D8126%2D4df1%2D8274%2D152d1773b98b&amp;FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022%2FESTRATEGIA%20UNIFICADA&amp;viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd05c95a">https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=GL2HG8&amp;cid=abd1a16a%2D8126%2D4df1%2D8274%2D152d1773b98b&amp;FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022%2FESTRATEGIA%20UNIFICADA&amp;viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd05c95a</a> </p>
	<p>Se observó en el Memorando Radicado No. 20222000000133493 de fecha 11/08/2022 remitido por la Dirección de Protección que dentro de los mecanismos de seguimiento y control implementados por la Dirección de Protección continúan con la “...remisión de memorandos desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos...” en los cuales reportan las peticiones de Asistencia y Asesoría a la Familia e Inobservancia (cuando aplica) que se encuentran atendidos en términos de ley; fuera de términos de ley; sin atención, en términos de ley; sin atención, fuera de los tiempos de ley, entre otros; así mismo, dan a conocer la ruta donde se encuentran los archivos para que los descarguen y realicen las acciones del caso.</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p><b>Reporte atención Asistencia y Asesoría a la Familia - (AAF) / Inobservancia de Derechos</b></p> <p><b>Reporte atención Asistencia y Asesoría a la Familia - (AAF) / Inobservancia de Derechos</b></p>	<p><b>Evidencias:</b> consultada la carpeta “SEMESTRE_I_2022” dispuesta en la ruta aportada por la Dirección de Protección, se observó la carpeta “ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA” la cual contiene 22 soportes relacionados con lo descrito anteriormente. A continuación se presenta el resultado de la muestra verificada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un (1) memorando Radicado No. 202220100000040713 de fecha 23/03/2022 con Asunto: “REPORTE ATENCIÓN PETICIONES ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA E INOBSERVANCIA DE DERECHOS” remitido a 32 regionales con la relación de las situaciones referidas anteriormente. Así mismo, solicitan a las regionales que remitan a la Subdirección “...un análisis cualitativo relacionando las dificultades que se tienen para la atención de las peticiones de Asistencia y Asesoría y la Familia e Inobservancia de Derechos en términos de ley”.</li> <li>- Un (1) correo electrónico de fecha 28/04/2022 en el cual reiteran la solicitud a la Regional Arauca sobre el “... análisis cualitativo relacionando las dificultades para la atención de las peticiones de asistencia y asesoría a la familia el cual fue solicitado según el memorando para el día 30 de marzo.”.</li> <li>- Un (1) pantallazo de correo electrónico de fecha 28/04/2022 de la Dirección de Protección dando a conocer el informe cualitativo de las Regionales Cundinamarca, La Guajira y Vaupés.</li> <li>- Un (1) memorando radicado No. 202231400000062193 de fecha 22/06/2022 con Asunto: “MEMORANDO 202220100000040713 DEL 23 DE MARZO DE 2022” donde dan a conocer a la Subdirección de Restablecimiento de Derechos.</li> <li>- Un (1) Excel denominado “ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA” en el cual se detallan las dificultades analizadas por las regionales Cundinamarca, La Guajira y Vaupés.</li> <li>- Un (1) acta de reunión de fecha 07/06/2022 con el objetivo: “Brindar orientaciones para la elaboración del informe cualitativo solicitado en el memorando 202220100000040713 del 23 de marzo de 2022, sobre las peticiones de asistencia y asesoría a la familia que no se han tramitado en términos” con la participación de la Regional Antioquia.</li> <li>- Nueve (9) actas de reunión de fechas 29/06/2022 (San Andrés), 24/06/2022 (Caquetá), 30/06/2022 (Magdalena), 24/06/2022 (Vaupés), 30/06/2022 (Santander), 30/06/2022 (La Guajira), 28/06/2022 (Cundinamarca), 28/06/2022 (Chocó), 22/06/2022 (Guaviare), en las cuales se realizaron “...seguimiento a la implementación de la Estrategia Unificada en la Regional Caquetá en los componentes: Altas permanencias en PARD – Semáforo SIM, Movilización peticiones sin definición trámite a seguir (Plan Rezago), Registro / Actualización motivo de ingreso en SIM y a la gestión de las peticiones de Asistencia y Asesoría a la Familia e Inobservancias de Derechos.”.</li> </ul> <p><b>Fuente:</b>  <a href="https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=GL2HG8&amp;cid=abd1a16a%2D8126%2D4df1%2D8274%2D152d1773b98b&amp;FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&amp;id=%2Fsites%2FFS%2FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%2FDPRO%2FDIRECCION%2FDE%2FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%2FOCI%2FSEMESTRE%2FI%2F2022%2FASISTENCIA%20Y%20ASESORIA%20A%20LA%20FAMILIA&amp;viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a">https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=GL2HG8&amp;cid=abd1a16a%2D8126%2D4df1%2D8274%2D152d1773b98b&amp;FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&amp;id=%2Fsites%2FFS%2FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%2FDPRO%2FDIRECCION%2FDE%2FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%2FOCI%2FSEMESTRE%2FI%2F2022%2FASISTENCIA%20Y%20ASESORIA%20A%20LA%20FAMILIA&amp;viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</a></p>
<p><b>Análisis Cualitativos Indicadores</b></p>	<p>Refiere el Memorando Radicado No. 202220000000133493 de fecha 11/08/2022 remitido por la Dirección de Protección que el equipo de profesionales de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos antes del reporte de la información sobre los indicadores realizan “...la revisión de los resultados...” y con base en ello adelantan actividades como: “...remisión de memorandos, correos electrónicos, videollamadas, e informe cualitativo con base en los análisis de causas y estrategias reportados por las regionales.”. En relación con los Indicadores <b>M5-PM2-01, M5-PM2-04, M5-PM2-05, M5-PM2-07 y PA-32</b> (en el evento en que queden en estado crítico o riesgo) remiten a las regionales el reporte de los casos, a fin de que realicen el análisis del resultado y se remitan un informe cualitativo donde incluyan: Avances, Dificultades, Estrategias implementadas para mejorar el resultado del indicador, así como las Necesidades de Asistencia Técnica, y con ello, proceder al cargue de la información en la herramienta SIMEI.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Evidencias:</b> consultada la carpeta “SEMESTRE_I_2022” dispuesta en la ruta aportada por la Dirección de Protección, se observó la carpeta “COMUNICACIONES_INDICADORES”, la cual contiene 24 correos electrónicos y 27 pdf soportes. Adicionalmente, se observó la Carpeta “ANÁLISIS CUALITATIVO” esta carpeta contiene 19 Excel correspondiente a informes de seguimiento a indicadores donde el equipo de apoyo PARD de la Subdirección de Restablecimiento PARD realizó análisis cualitativo a los indicadores. A continuación, el resultado de la documentación verificada:</li> <li>2. <b>Carpeta “COMUNICACIONES_INDICADORES”:</b> se realizó un muestreo de comunicaciones enviadas a regionales a través de correos electrónicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La Guajira:</b> 25/03/2022, 19/05/2022, 21/06/2022 y 21/07/2022.</li> </ul> </li> </ol>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Santander:</b> 23/03/2022, 25/04/2022, 19/05/2022 y 21/06/2022.</li> <li>- <b>Atlántico:</b> 25/04/2022, 19/05/2022, 21/06/2022 y 21/07/2022.</li> <li>- <b>Amazonas:</b> 23/03/2022, 19/05/2022, 25/04/2022, 21/06/2022 y 21/07/2022.</li> <li>- <b>Cundinamarca:</b> 23/03/2022, 25/04/2022, 21/06/2022 y 21/07/2022.</li> <li>- <b>Bogotá:</b> 19/05/2022, 21/06/2022 y 21/07/2022.</li> </ul> <p><b>3. Carpeta “ANÁLISIS CUALITATIVO”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cinco (5) Excel:</b> correspondiente al análisis del Indicador M5-PM2-01 de los meses de 2022: <b>febrero:</b> Cundinamarca, Santander, <b>marzo:</b> Cundinamarca, Guaviare y La Guajira; <b>abril:</b> Santander. M5-PM2-01: Cundinamarca y La Guajira, <b>junio:</b> Cundinamarca y La Guajira.</li> <li>- <b>Un (1) Excel:</b> correspondiente al análisis del Indicador M5-PM2-04 mes de febrero.</li> <li>- <b>Un (1) Excel:</b> correspondiente al análisis del Indicador M5-PM2-07 de marzo: M5-PM2-07.</li> <li>- <b>Un (1) Excel:</b> correspondiente al análisis de los Indicadores M5-PM2-01, M5-PM2-04, M5-PM2-05, M5-PM2-07 y PA-32 de febrero: Indicadores Bolívar, Caldas, Casanare, Córdoba, Huila, Meta, Valle del Cauca y Vichada.</li> </ul> <p><b>Fuentes:</b></p> <p><a href="https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=GL2HG8&amp;cid=abd1a16a%2D8126%2D4df1%2D8274%2D152d1773b98b&amp;FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022%2FCOMUNICACIONES%5FINDICADORES&amp;viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a">https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=GL2HG8&amp;cid=abd1a16a%2D8126%2D4df1%2D8274%2D152d1773b98b&amp;FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022%2FCOMUNICACIONES%5FINDICADORES&amp;viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</a></p> <p><a href="https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=GL2HG8&amp;cid=abd1a16a%2D8126%2D4df1%2D8274%2D152d1773b98b&amp;FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022%2FANALISIS%20CUALITATIVO&amp;viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a">https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=GL2HG8&amp;cid=abd1a16a%2D8126%2D4df1%2D8274%2D152d1773b98b&amp;FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FI%5F2022%2FANALISIS%20CUALITATIVO&amp;viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</a></p>
Videollamadas	<p>Se observó en el Memorando Radicado No. 202220000000133493 de fecha 11/08/2022 remitido por la Dirección de Protección que dentro de los mecanismos de seguimiento y control implementados por la Dirección de Protección cuentan con la estrategia de las videollamadas, éstas se realizan de manera articulada con las regionales para el análisis de resultado de los indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07 cuando observan comportamiento crítico o en riesgo. En el caso de las peticiones tipo Asistencia y Asesoría a la Familia en el marco de la Estrategia Unificada en los cuales se analizan junto con las regionales los componentes: Altas permanencias en PARD – Semáforo SIM, Movilización peticiones sin definición trámite a seguir (Plan Rezago), Registro / Actualización motivo de ingreso en SIM y a la gestión de las peticiones de Asistencia y Asesoría a la Familia e Inobservancias de Derechos.</p> <p><b>Evidencias:</b> consultada la carpeta “<b>SEMESTRE I 2022</b>” dispuesta en la ruta aportada por la Dirección de Protección, se observó la carpeta “<b>VIDEOLLAMADAS</b>” la cual contiene 36 PDF de los cuales se muestrearon:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Carpeta “ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA”:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un (1) acta de reunión de fecha 07/06/2022 con el objetivo de “<i>Brindar orientaciones para la elaboración del informe cualitativo solicitado en el memorando 202220100000040713 del 23 de marzo de 2022, sobre las peticiones de asistencia y asesoría a la familia que no se han tramitado en términos.</i>”, así como lista de asistencia.</li> <li>- Un (1) acta de reunión de fecha 24/05/2022 con el objetivo de “<i>Realizar seguimiento a la implementación de la Estrategia Unificada en la Regional Caquetá en los componentes: Altas permanencias en PARD – Semáforo SIM, Movilización peticiones sin definición trámite a seguir (Plan Rezago), Registro / Actualización motivo de ingreso en SIM y a la gestión de las peticiones de Asistencia y Asesoría a la Familia e Inobservancias de Derechos.</i>”.</li> <li>- Un (1) acta de reunión de fecha 30/06/2022 con el objetivo de “<i>Realizar seguimiento a la implementación de la Estrategia Unificada en la Regional La Guajira, en los componentes: Altas permanencias en PARD – Semáforo SIM, Movilización peticiones sin definición trámite a seguir (Plan Rezago), Registro / Actualización motivo de ingreso en SIM y a la gestión de las peticiones de Asistencia y Asesoría a la Familia e Inobservancias de Derechos.</i>”.</li> </ul> </li> <li><b>2. Carpeta “VIDEOLLAMADAS”:</b> contiene 36 PDF de los cuales se muestrearon la Regionales que a</li> </ol>

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 54 de 73

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>continuación se relacionan: <b>San Andrés:</b> 18/05/2022 y 29/06/2022, <b>Caquetá:</b> 30/06/2022, <b>Magdalena:</b> 24/06/2022, <b>Vaupés:</b> 30/06/2022, <b>Santander:</b> 30/06/2022, <b>La Guajira:</b> 28/06/2022, <b>Cundinamarca:</b> 28/06/2022, <b>Chocó:</b> 22/06/2022, <b>Guaviare:</b> 19/05/2022 y <b>Chocó:</b> 26/05/2022.</p> <p><b>Fuente:</b>  <a href="https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=GL2HG8&amp;cid=abd1a16a%2D8126%2D4df1%2D8274%2D152d1773b98b&amp;FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5F1%5F2022%2FVIDEOLLAMADAS&amp;viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd05c95a">https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&amp;web=1&amp;e=GL2HG8&amp;cid=abd1a16a%2D8126%2D4df1%2D8274%2D152d1773b98b&amp;FolderCTID=0x01200010A02FA7501BF34486C0D2746FB99E38&amp;id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5F1%5F2022%2FVIDEOLLAMADAS&amp;viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd05c95a</a></p>

**Fuente:** Memorando Radicado No. 20222000000133493 de fecha 11/08/2022

De la verificación realizada a los soportes cargados en la ruta dispuesta por la Dirección de Protección se observó **eficacia en la implementación de los mecanismos de seguimiento y control para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos**, lo que significó una disminución en el porcentaje de casos en los cuales no se brindó atención en los términos descritos por la Ley, según reportado en el Memorando Radicado No. 20222000000133493 del 11/08/2022 y que se presenta en la Tabla 29. La Directora de Protección indicó en el citado Memorando que los resultados se deben “...*gracias a las acciones de monitoreo y estrategias de acompañamiento a las regionales, realizadas (...) durante el primer semestre de la vigencia 2022...*”.

#### **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 2022 con seguimiento del 1er semestre).**

Verificada la matriz de riesgos del proceso *Relación con el Ciudadano*, actualizada para la vigencia 2022 según acta de mesa de trabajo sin número y sin fecha de aprobación cuyo objetivo fue “*Actualizar la gestión de los riesgos de calidad y corrupción del proceso de Relación con el con el Ciudadano*”, se aprobaron los siguientes riesgos:

- 1. RC1+(Corrupción):** *Uso indebido de la información reservada y clasificada incumpliendo con lo establecido en los instrumentos de gestión de la información pública, para beneficio propio de terceros.*
- 2. RC2: (Calidad):** *Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad, por parte de los peticionarios, debido a inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la falta de compromiso por parte del colaborador responsable de dar respuesta.*
- 3. RC3: (Calidad):** *Posibilidad de afectación en los tiempos que tiene el responsable en dar respuesta a una petición, por un inadecuado direccionamiento en la herramienta SIM, debido a la falta de apropiación de la información actualizada por parte de la DSYA*

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 55 de 73

La matriz de riesgos fue tomada de la documentación puesta a disposición de la OCI por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

[https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FFEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab](https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FFEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab); para lo cual se efectuó verificación sobre las actividades de control establecidas para la mitigación de las causas de los riesgos RC1+, Riesgo RC2 y RC3 primer semestre del 2022.

En este sentido, la matriz de Riesgos fue cotejada contra los soportes suministrados por la Dirección de Servicios y Atención, entre ellos:

**1. RC1+(Corrupción) *Uso indebido de la información reservada y clasificada incumpliendo con lo establecido en los instrumentos de gestión de la información pública, para beneficio propio de terceros, con nivel de riesgo Extremo (Riesgo residual)***: cuenta con los registros de avance de las actividades establecidas en el Plan de Tratamiento del Riesgo para vigencia 2022, Primer semestre como son:

1". *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*".

Se evidenciaron 2 correos electrónicos de invitación del 13/03/2022 a la capacitación denominada "Socialización Instrumentos de Gestión de Transparencia" a 49 colaboradores; igualmente, listados de capacitación del 15/03/2022 con participación de 29 servidores, correo del 31/3/2022 denominado "Soportes de capacitación instrumentos de Gestión de Transparencia" remitido a 55 responsables de servicios y atención con los archivos alusivos al Índice de Información Clasificada, Registro de Activos de la Información, Esquema Publicación de la Información, así como presentación relativa al tema.

En relación con resultado del monitoreo a la gestión de denuncias de presuntos actos de corrupción por uso indebido de la información se evidenciaron los siguientes soportes para febrero y marzo: correo del 17/02/2022: "RE: Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - Enero 2022; 07/03/2022" "Enero 2022-Seguimiento Act. RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción" (Boletín de PQRS del mes de febrero de 2022), correo electrónico del 14/03/2022 con asunto: "RV: Enero 2022 - Seguimiento Act RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción", las anteriores actividades también fueron remitidas para los meses de enero, abril, mayo y junio de 2022.

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

Se observaron listados de asistencia del 28/01/2022, 11/02/2022, 03/03/2022 y 08/04/2022 relacionadas con la socialización de "Instrumentos de Gestión de Información Pública - Índice de Información Clasificada y Reservada", con la participación de 145 colaboradores.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 56 de 73

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

Al realizar revisión del seguimiento a la aplicación de los controles se tienen establecidas las siguientes actividades en el Plan de Tratamiento de Riesgos:

*“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”.*

Se evidenciaron los siguientes soportes:

*“1.1 Correo electrónicos y/o memorandos dirigido a los Directores Regionales con copia a los Directivos de la Sede Nacional, entre ellos la Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno, así como correo electrónico y/o memorando dirigido a Directores y Jefes de Oficina de la Sede Nacional con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta, cargadas en SIM y recordando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015”* así como aquellas en las que no se evidencia alguna respuesta de fondo al ciudadano, de los cuales se observaron registros de cumplimiento mediante los siguientes correos electrónicos: 30/03/22, 31/03//2022 (ene/feb); 24/05/2022(mar/abr); 24/06/2022 (mayo) 01/08/2022 (junio).

*“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 con el plan de trabajo grupo cogestor”.* La Regional efectúa verificación trimestralmente de manera aleatoria. Revisada la información se encontraron registros de cumplimiento de: “marzo” Amazonas, Caquetá, Cesar, Córdoba, Cundinamarca y Meta; **abril** con matriz denominada: “*ICBFAacTiempoRespuestaPeticiones*” para las regionales Arauca, Bolívar, Casanare, La Guajira, San Andrés y Santander; para **mayo** se efectuó seguimiento a las Regionales Cauca, Huila, Nariño, Norte de Santander, Risaralda y Valle del Cauca; en **junio** el seguimiento aplicó para las regionales Antioquia, Bogotá, Boyacá, Caldas, Chocó y Sucre; los meses de enero y febrero corresponden a revisiones de información de la vigencia 2021, 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 electrónicos enviados el 08/03/2022 con asunto: “MEMORANDO\_GESTIÓN\_IV\_TRIMESTRE\_2021\_RELACIÓN CON EL CIUDADANO\_AMAZONAS” y “MEMORANDO\_GESTIÓN\_I\_TRIMESTRE\_2022\_RELACIÓN CON EL CIUDADANO\_GUAINIA” del 16/06/2022 remitido a todas las regionales del ICB, así como correos electrónicos de fecha 11/03/2022 con asunto: “MEMORANDO\_GESTIÓN\_IV\_TRIMESTRE\_2021\_RELACIÓN CON EL



 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 57 de 73

CIUDADANO\_ANTIOQUIA” y correo electrónico del 21/06/22 denominado “MEMORANDO\_GESTIÓN\_I\_TRIMESTRE\_2022\_RELACIÓN CON EL CIUDADANO\_BOYACA”, a todas las regionales del País.

“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:

- ✓ 31/01/2022: Boletín Notigestora 001 - Práctica de pruebas y testimonios a NNA en procesos disciplinarios.
- ✓ 18/02/2022: Boletín Notigestora 002- Requerimientos Congreso, Órganos de Control y altas cortes/ concepto 26 OAJ.
- ✓ 22/02/2022: Boletín Notigestora 002- Requerimientos Congreso, Órganos de Control y altas cortes/ concepto 26 OAJ.
- ✓ 22/03/2022: 22-03 Boletín Notigestora 003 - Actualización protocolo de atención presencial.
- ✓ 23/03/2022: 2-03 Boletín Notigestora 003 - Actualización protocolo de atención presencial
- ✓ 06/05/2022: Boletín Notigestora 004 - Legitimación DF para presentar demanda de impugnación.
- ✓ 09/05/2022: Boletín Notigestora 004 - Legitimación DF para presentar demanda de impugnación.
- ✓ 11/05/2022: Boletín Notigestora 004 - Legitimación DF para presentar demanda de impugnación.
- ✓ 08/06/2021: Boletín Notigestora 005 - Registro Anexos / Nueva Petición.
- ✓ 08/09/2021: Boletín Notigestora 005 - Registro Anexos / Nueva Petición.
- ✓ 08/10/2021: Boletín Notigestora 005 - Registro Anexos / Nueva Petición.
- ✓ 13/06/2022: RV: Boletín Notigestora 005 - Registro Anexos / Nueva Petición.

“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 mediante memorando de calidad del dato, entre ellos: enero: (20/01/2022); febrero: “AMAZONAS – REFUERZO CALIDAD DE DATOS – QUEJAS Y DP” (28/02/2022)” y “ENERO INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DERECHO DE PETICIÓN QUEJAS” del 04/02/2022 y 01/03/2022; los anteriores fueron remitidos al nivel regional.

“2.3 Comunicar a las Regionales las peticiones cuya respuesta no cumple con los parámetros establecidos en la ley 1755 de 2015 y en la Guía de Gestión de PQRS del ICBF”: se aportaron registros de cumplimiento mediante correos electrónicos con asunto: “27-01-2022 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA PUTUMAYO”, del 27/01/2022, 25/01/2022 (Regional Guaviare), 25/01/2022 (Regional Guainía), 24/01/2022 (Regional Vaupés), así como cronograma de seguimiento a la respuesta del 04/02/2022, asunto: “SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA PRIMER SEMESTRE 2022”. El anterior seguimiento también fue efectuado en febrero a las Regionales Atlántico: 09/02/2022, Quindío y Tolima: 08 y 28/02/2022, Caldas: 21/02/2022, Bogotá: 15/02/2022. De igual modo se evidenció seguimiento para los meses de marzo, abril, mayo y junio a las demás Regionales.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 58 de 73

*“2.4. Remitir las alertas tempranas con el fin de garantizar la respuesta oportuna de las PQR'S”:* se observaron correos electrónicos de seguimiento para las 32 regionales, entre ellos: 01/04/2022 con Asunto: *“Anexos regionales - (del 31 de Marzo del 2022)”*; 07/04/2022 con Asunto: *“Anexos regionales - (del 06 de abril del 2022)”*; 18/07/20202 con Asunto: *“Anexos regionales - (del 13 al 17 de Abril del 2022)”* 20/04/2022, con asunto: *“Anexos regionales - (del 19 de Abril del 2022)”*; 26/04/2022, con asunto: *“Anexos regionales - (del 25 de Abril del 2022)”*, entre otros, aclarando que el reporte fue realizado a las Regionales de manera aleatoria.

De igual modo, se evidenciaron soportes de monitoreo mediante correos electrónicos del 05/04/2022, con Asunto: *“Informe Preventivo Dirección Administrativa 05/04/2022”*; 05/04/2022: *“Informe Preventivo Dirección de Planeación y Control de Gestión”*; 05/04/2022: *“Informe Preventivo Oficina de Aseguramiento a la Calidad”*; 05/04/2022: *“Informe preventivo Oficina de Cooperación y convenios”*, 05/04/2022: *“Informe Preventivo Dirección Administrativa”*, 05/04/2022: *“Informe Preventivo Dirección de Infancia”*, 05/04/2022: *“Informe preventivo Dirección General”* y 05/04/2022: *“Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia”*.

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

Se evidenciaron registros de avance de las actividades establecidas en el Plan de Tratamiento del Riesgo para el primer semestre de la vigencia 2022, como son:

*3.1 Divulgar a los tres niveles de la entidad la actualización de los enlaces relacionados con el direccionamiento de peticiones en la herramienta tecnológica SIM- mensual:* la Dirección de Servicios y Atención divulgó la actualización de los enlaces mediante correos electrónicos, entre ellos:

**27/01/2022:** con Asunto: *“Coordinación C.Z. BARRIOS UNIDOS – 20220127”*; **14/01/2022:** con Asunto: *“Encargo Responsable Servicios y Atención C.Z. SANTA FE – 20220114”*; **17/01/2022:** con Asunto: *“Responsable Servicios y Atención Regional Santander – 20220117”* y *“Responsable Servicios y Atención Regional Atlántico – 20220119”*; **19/01/2022:** con Asunto: *“Responsable Servicios y Atención Regional Cauca – 20220119”* y *“Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. PUENTE ARANDA – 20220119”*; **21/01/2022:** con Asunto: *“Responsables Servicios y Atención C.Z. USAQUEN – 20220121”*, *“Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. MARTIRES – 20220121”* y *“Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. BOSA – 20220121”*; **25/01/2022:** con Asunto: *“Responsable Servicios y Atención Regional Valle – 20220125”*; **26/01/2022:** con Asunto: *“Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. USME – 20220126”*; **27/01/2022:** con asunto: *“Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. ENGATIVA – 20220127”* y *“Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. USME – 20220126”* y *“Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. USAQUEN – 20220127”*.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 59 de 73

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

Para la medición del proceso la Entidad tiene contratada con la firma *IQ Outsourcing* la medición de satisfacción de los ciudadanos, esta firma aplica como instrumentos *Encuestas Puntos de Atención ICBF*, con seguimiento trimestral teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

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

Los informes generados por la firma reflejan el resultado y valoración de las respuestas obtenidas luego de la aplicación del instrumento en el rango temporal correspondiente, así como el estatus para las Alertas generadas y categorización de cada una de ellas.

La muestra que toma la empresa es con una frecuencia de dos veces por semana, de acuerdo con el comportamiento de registro de cada Punto de Atención y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.

En virtud de lo anterior se evidenciaron dos informes correspondientes al primer y segundo trimestre de 2022 denominados *Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.*

#### **Conclusiones Generales** (Estrategias de mejora operativa en el Centro de Contacto)

A continuación se presentan las conclusiones generadas por la empresa *IQ Outsourcing* a partir de los informes presentados para el 1er y 2º trimestre 2022:

- *“Teniendo en cuenta el resultado de la contactabilidad en el primer trimestre de 2022, que presentaba una tendencia negativa, se realizó la revisión y ajuste de la estrategia de marcado para realizar una remarcación focalizada en registros con contactabilidad no efectiva y por regional, acorde a los horarios de mayor respuesta. Así mismo, se optó por reforzar el barrido de los registros más recientes, ajustando la capacidad operativa para atender las bases nuevas.*
- *Se ajustó la estructura en la redacción y escalamiento de las Alertas a las Regionales con el fin de lograr mayor claridad en la información, la incidencia y las oportunidades de mejora en cada caso. Así mismo se aplica la revisión del 100% de las alertas creadas para asegurar la claridad y argumentación acorde a la línea técnica oficial.*
- *Se gestionaron en el mes de junio de 2022 un total de 1.339 registros, de los cuales se generaron 927 encuestas y de estas mismas se escalaron 114 alertas a las regionales. Se obtuvo como índice 12,3%, lo que es un 0,2% menos que el mes anterior.*

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 60 de 73

- *Las regionales con mayor cantidad de encuestas realizadas durante el mes de junio de 2022 se concentraron en las regionales Bogotá, Norte de Santander, Valle del Cauca, Risaralda, Cundinamarca y Córdoba, que representaron el 56,7% de la muestra de encuestas en junio.*
- *Las regionales con mayor índice de alertas fueron Atlántico (52,78%), Bolívar (30,77%), Cundinamarca y Guaviare (25%), Tolima (20%) y Valle del Cauca (14,29%).*
- *“Se obtuvo una satisfacción general del 96%, aumentó 2 puntos porcentuales respecto al trimestre inmediatamente anterior. La macro región con mejor resultado de satisfacción fue “Centro Sur” con un 4,9.*
- *Las categorías con mejor resultado global fueron “Calidad del servicio” (4,9) y “Oportunidad en el servicio” 4,80 (96%) y aquella con más bajo resultado “Resolución de la necesidad” con un índice de 4,5”*
  - o *Así mismo, se dieron las siguientes recomendaciones:*
- *“Reforzar con los responsables de Servicios y Atención la importancia del registro y la actualización de datos personales de los ciudadanos, especialmente los números de teléfono de contacto, con el fin de mejorar la calidad de datos y la contactabilidad en la gestión de medición de la satisfacción. Así mismo, en las diferentes capacitaciones se ha reforzado el tema de registro, pese a esto, aún se evidencian puntos de atención sin registros en las bases recibidas.*
- *Frente a las alertas escaladas por la categoría de “Mal procedimiento” se evidencia mayor participación de la subcategoría “Información incompleta e incorrecta”, por lo cual es importante explicar en qué consiste los diferentes servicios y programas que ofrece el instituto (requisitos, condiciones, documentos y el desarrollo del mismo), asimismo, el registro la SRD o RAVD correspondiente esto es debido a que no se identifican las necesidades en el momento de la atención presencial razón por la cual es importante que el responsable de servicios realice las preguntas filtro pertinentes y suficientes para determinar el proceso correspondiente.*
- *Reforzar que para el registro de los trámites de atención extraprocésal es importante dar a conocer la disponibilidad de la agenda y el peticionario sea quien tome la decisión del registro, a su vez, tener en cuenta que para el registro del tipo de petición no se requieren documentos los mismo son necesario para el día de la citación con el Defensor de Familia, de igual manera, dar a conocer los medios de notificación al ciudadano (dirección de vivienda, trabajo y correo electrónico).*
- *Realizar seguimiento con las áreas encargadas para garantizar el cumplimiento de los horarios, la capacidad y aforo para la atención, asimismo, tener presente que se debe atender a los ciudadanos que se acerquen en horario de atención sin necesidad y no repartir cierto número de fichas por jornada”.*
- *En relación con la gestión para la mejora del proceso en cuanto a las sugerencias que tienen que ver con el proceso de Relación con el ciudadano, la Dirección de Servicios y*

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 61 de 73

*Atención indica que cuenta con un “Comité de eventos críticos” conformado por miembros de la DYSA”.*

A partir de lo anterior, se verificó en el Anexo 7 de la respuesta dada por la Dirección de servicios y atención mediante Radicado Orfeo No: 202212520000127473 del 4 de agosto de 2022 el cual incluye las carpetas **Comité Alertas Eventos Críticos** y **proceso de medición de satisfacción**:

- **Carpeta Comité Alertas Eventos Críticos:** contiene información del primer y segundo trimestre, las cuales se encuentran en las carpetas abril y julio:
- **Carpeta Abril:** se observó acta de reunión de fecha 06/04/2022 e Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención de fecha 06/04/2022 los cuales dan cuenta de la socializaron del diagnóstico por regional de las alertas reportadas, el balance de las alertas que se presentaron en el primer trimestre de 2022 y lo correspondiente con acciones de Mejora del Proceso de Relación con el Ciudadano - Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.
- **Carpeta Julio:** se observó acta de reunión No. 3 de fecha 28/07/2022 e Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención de fecha 28/07/2022 los cuales dan cuenta de la socializaron del diagnóstico por regional de las alertas reportadas, el balance de las alertas que se presentaron en el primer trimestre de 2022 y lo correspondiente con acciones de Mejora del Proceso de Relación con el Ciudadano - Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial. Adicionalmente se evidenciaron soportes como: presentación “Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial” de julio de 2022 y Excel denominado “Diagnóstico Alertas Eventos Críticos por Regional trimestre II” con información correspondiente a diagnóstico de Alerta Evento Crítico discriminado por regionales y con el resumen general.
- **Carpeta proceso de medición de satisfacción:** se observaron dos (2) documentos pdf correspondientes al I y II trimestres de la aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial a diferentes Puntos de Atención del ICBF realizada por el Operador Unión Temporal ASD-IQ para los cortes de marzo y junio de 2022, en los cuales se observó el consolidado de las Encuestas de Satisfacción por Regional y el resultado de estas. Adicionalmente, se evidenciaron los siguientes documentos: “Informe de Encuestas de satisfacción por canales – Centro de Contacto Segundo Trimestre 2022”, “informe medición de satisfacción canales electronicos y telefonicos icbf segundo trimestre vigencia 2022”, así como documentación relacionada con el procedimiento de medición de la satisfacción de programas y servicios, de alertas eventos críticos canal presencial y medición de la satisfacción canal presencial.

**Fuente ruta:**

[https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS\\_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%207%2FComit%20C3%A9%20Alertas%20de%20Eventos%20Cr%20C3%ADticos&viewid=b9e65a7a%202Da301%20D4552%20D94e9%202Dbbe21c8b80ab](https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5F1%5FSEMESTRE%5F2022%5FOCI%2FANEXO%207%2FComit%20C3%A9%20Alertas%20de%20Eventos%20Cr%20C3%ADticos&viewid=b9e65a7a%202Da301%20D4552%20D94e9%202Dbbe21c8b80ab)

### 5.7. *Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el primer semestre del 2022 para el Proceso de Relación con el Ciudadano*

Durante el seguimiento y control al proceso *Relación con el ciudadano* la Dirección de Servicios y Atención reportó a la Oficina de Control Interno en archivo Excel la relación de siete (7) Acciones Correctivas y dieciséis (16) Salidas No Conformes, generadas a partir de labores de seguimiento permanente a las Regionales y también por parte de éstas y seguimiento a las Acciones Correctivas correspondientes a los informes de PQRS 1er y 2o semestre de 2021, notificados el 16 de septiembre de 2021 y 25 de marzo de 2022 respectivamente.

La anterior información fue verificada en el aplicativo *SUITE VISIÓN EMPRESARIAL - SVE* evidenciando que para el primer semestre del 2022 se formularon **23** Acciones distribuidas así: **30,43%** (7 AC) y **69,56%** (16 Servicios No Conformes), así:

**Tabla 30. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes primer semestre del 2022 Proceso Relación con el Ciudadano**

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Dirección de Servicios y Atención	4	2	5	23 %
Regional Valle del Cauca	2	1	4	14 %
Regional Caldas	1	2	3	14%
Regional Meta		3	3	14%
Regional Huila		2	2	9%
Regional Santander		2	2	9%
Regional Magdalena		1	1	5%
Regional Tolima		1	1	5%
Regional San Andrés		1	1	5%
Regional Sucre		1	1	5%
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Informe DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, I semestre 2022

[https://icbf.pensem.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&\\_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8](https://icbf.pensem.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8)

Verificada la información reportada por la Dirección de Servicios y Atención frente a la registrada en el aplicativo *SUITE VISIÓN EMPRESARIAL* se encontró que el proceso *Relación con el Ciudadano* generó **23** acciones discriminadas así:

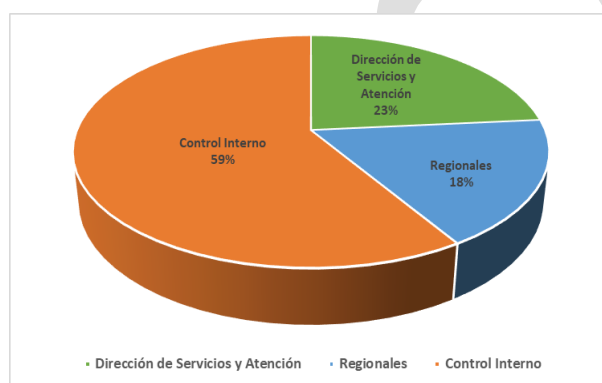
- **7** Acciones Correctivas se formularon por parte de la Dirección de Servicios y Atención y de las Regionales.
- **16 SNC** en relación con las cuales el **12,5 %** (2 SNC) fueron requeridas desde la Dirección de Servicios y Atención y el **87.5%** restantes (14 SNC) fueron generadas por las Regionales.

De las 7 AC el **57,14%** (4 AC) fueron generadas a partir de seguimientos desde la Dirección de Servicios y Atención y el **42,85%** restante (3 AC) fueron abiertas en ejercicios de autocontrol por parte de las regionales Valle del Cauca (2) y Caldas (1).

A continuación se presenta el análisis de las Acciones Correctivas establecidas por el Proceso de Relación con el Ciudadano primer semestre 2022.

Se identificó que como resultado de los Informes de Ley de Seguimiento a las PQRS generados por la Oficina de Control Interno durante 1er y 2º semestre de 2021 se formularon 10 AC; además 4 AC formuladas por la Dirección de Servicios y 3 AC por las Regionales, para un total de **17 AC**, así:

**Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano: 17 AC**



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

En la figura se muestra el consolidado de las Acciones Correctivas (17) formuladas por:

- **Dirección de Servicios y Atención: 23.4%** (4 AC producto de seguimientos)
- **Regionales: 17.6%** (3 AC producto de ejercicios de autocontrol)
- **Oficina de Control Interno: 59%** (10 AC Informes de Ley seguimiento PQRS).

En la siguiente tabla se consolida la verificación realizada por la OCI en el *SUITE VISIÓN EMPRESARIAL - SVE* al Estado del 100% (4) de las AC generadas por la Dirección de Servicios y Atención dentro del ejercicio de seguimiento al trámite de la PQRS 1er semestre 2022:

**Tabla 31. Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Servicios y Atención al trámite de la PQRS – 1er semestre de 2022.**

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	%	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	4	100%	La <b>AC-00744</b> registrada el 16/03/2022 cuenta con tres actividades en <i>SUITE VISIÓN</i> las cuales tienen fecha de revisión y ajuste por parte de la DSYA el 11/04/22, fecha prevista de ejecución 15/03/2023, sin registro de avance. Respecto al Análisis de causas no se efectuó la organización de las causas conforme lo requiere el paso No. 7 indicado en el "Formato Análisis de causas F1.P2.MI" "Asigne un orden de 1 a 5, donde 5 corresponde..."

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	%	Observaciones
			Respecto a la <b>AC-00716</b> con registro del 07/03/2022 dispone de cinco actividades, de las cuales la número 1 fue ejecutada dentro del término de proyección; sin embargo, en el aplicativo SUITE VISIÓN Empresarial – SVE se observó que las evidencias fueron subidas fuera de la fecha final planificada; por su parte, los números 2 y 3 fueron eficaces y las 4 y 5 a la fecha de revisión el compromiso se encuentra en los tiempos definidos por el Líder del Proceso.
			En relación con la <b>AC-01065</b> creada el 13/06/2022 tiene establecido en su Plan de Acción seis (6) actividades de las cuales las número 2 y 3 están próximas a vencerse (01/09/2022) y no cuentan con evidencias de avance.
			La <b>AC-01084</b> registrada el 23/06/2022, cuenta con seis (6) actividades las cuales se encuentran Estado “Gestión” y cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022.
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	-

**Fuente:** Informe DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, I semestre 2022

[https://icbf.pensemos.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&\\_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8](https://icbf.pensemos.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8)

La anterior tabla permite deducir que el **100%** de las actividades programadas en las cuatro (4) AC registradas en el aplicativo SUITE VISIÓN presentan el siguiente comportamiento: el 50% (AC-01084 y AC-01065) cumplen con lo establecido en el procedimiento P2.MI *Procedimiento Acciones Correctivas* versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022; mientras que el **50%** restante presentan alguna observación: AC 00744 en cuanto a coherencia del análisis de causas en el formato el F1.P2.MI v1; en la AC-00716 evidencias subidas fuera de la fecha de término programado.

**Tabla 32. Revisión Acciones Correctivas derivadas de ejercicios de autocontrol por las Regionales del ICBF – primer semestre de 2022**

Regional	No. SUITE VISIÓN	Total	%	Observación
<b>Regional Caldas</b>	<b>AC-01039</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>	Registrada el 02/06/2022, con estado “finalizada” cuenta con tres actividades con fecha de vencimiento: 31/03/2022, 02/05/2022 y 15/04/2022 respectivamente, las cuales fueron cumplidas fuera de la fecha proyectada de finalización. De otro lado, no se evidencia adjunto en el aplicativo SUITE VISIÓN el formato F1.P2.MI v1.
<b>Regional Valle del Cauca</b>	<b>AC-00736</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>	Creada el 01/06/2022 registra tres actividades con fecha de vencimiento: primera actividad el 30/11/2022 y la tercera el 30/12/2022; en cuanto a la segunda actividad no fue cumplida en la fecha límite de vencimiento (01/07/2022) y tampoco evidencia soporte de su cumplimiento.
<b>Regional Valle del Cauca</b>	<b>AC-01059</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>	Con registro del 10/06/2022 dispone una actividad que fue cumplida el 14/07/2022. De igual modo, se evidenció cumplimiento de lo normado en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 8 del 25/02/2021.



 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 65 de 73

*Fuente: Base de datos DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, I semestre 2022/*  
[https://icbf.pensemos.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&\\_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8](https://icbf.pensemos.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8)

En tabla 32 se observa que el 100% de las AC fueron registradas en el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, de las cuales el 33.3% que obedece a la AC-01059 cumple con lo normado en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022; sin embargo, el 66.7% correspondiente a las AC-01039 y AC-00736 presentan alguna novedad en cuanto a la eficacia del plan de acción.

De igual modo, se llevó a cabo la verificación de las Acciones Correctivas en el aplicativo *Suite Visión Empresarial – SVE* producto de los informes de Seguimiento a PQRS 1er y 2do semestre de 2021, adelantado por la Oficina de Control Interno, específicamente en cuanto a la formulación y eficacia del Plan de Acción, con los siguientes resultados:

**Tabla 33. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 1er y 2do semestre de 2021 - Proceso de Relación con el Ciudadano**

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en SUITE VISIÓN	Observaciones
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Atención Extraprocesal	AC-00432 (AC 12721 ISOLUCION)	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 24/08/2022 el plan de acción cuenta con 10 actividades de las cuales los números 5 y 7 no han sido cumplidas y las 1, 2 y 7 fueron ejecutadas fuera del término. Su estado es <b>“Abierta”</b> con fecha prevista de cierre 27/02/2023.
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derechos	AC-00433 (AC 12719 ISOLUCION)	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 23/08/2022, la AC registra 11 actividades, de las cuales los números 1 y 6 fueron cumplidas fuera de término, y la actividad 7 no evidencia soporte de su cumplimiento. Su estado es <b>“Abierta”</b> con fecha prevista de cierre el 30/06/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración	AC-00798	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 24/08/2022, las tres primeras actividades del Plan de Acción están programadas para ejecución del 31/08/2023, y la cuarta el 28/09/2023. Su estado es <b>“Abierta”</b> con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite	AC-00799	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 25/08/2022 las cuatro actividades del Plan de Acción están dentro del término de proyección. Su estado es <b>“Abierta”</b> con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	AC-00800	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 25/08/2022 las cuatro actividades del Plan de Acción tienen fecha de ejecución 31/8/2023. Su estado es <b>“Abierta”</b> con fecha prevista de cierre 30/09/2023.

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en SUITE VISIÓN	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte de amenaza o vulneración de derechos.	AC-00801	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 25/08/2022 las cuatro actividades del Plan de Acción registran fecha prevista de finalización 31/8/2023. Su estado es “ <b>Abierta</b> ” con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reclamo	AC-00802	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 25/08/2022 las cuatro actividades del Plan de Acción se encuentran dentro del término de ejecución. Su estado es “ <b>Abierta</b> ” con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Queja	AC-00803	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 25/08/2022, las cuatro actividades del Plan de Acción registran fecha prevista de finalización 31/08/2023. Su estado es “ <b>Abierta</b> ” con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia	AC-00242 (AC 13429 ISOLUCION)	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 25/08/2022 la AC fue registrada el 9/10/201 y evidencia cumplimiento de las tres primeras actividades programadas en el Plan de acción; la número 4 no registra soporte de cumplimiento, se aporta como soporte correo electrónico del 29/06/2022 mediante el cual se solicita a la OCI llevar a cabo mesa de trabajo.” con fecha de proyección de cierre del 20/07/2022; su estado es “ <b>Finalizada</b> ” con verificación de eficacia del 21/07/2022.
Dirección de Servicios y Atención	Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción	AC-00243 (AC 13428 ISOLUCION)	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 25/08/2022 registra 8 actividades en su Plan de Acción, de las cuales la número 7 no evidencia soporte de cumplimiento a la fecha de la revisión; las actividades 1,2,3 y 8 fueron cumplidas fuera de término; con fecha prevista de cierre 02/08/2022, Su estado es “ <b>Finalizada</b> ” con verificación de eficacia del 04/08/2022.

*Fuente: Oficina de Control Interno/aplicativo*

[https://icbf.pensem.com/suiteve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&\\_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8](https://icbf.pensem.com/suiteve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8)

A partir de los resultados generados en la tabla anterior se encontró que en el **100%** (10 AC) se realizó análisis de causas y formulación de Plan de Acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo; no obstante las AC 00432, 00433, 00242 y 00243 presentan situaciones de incumplimiento de las actividades del plan de acción. (Ver Anexo 1).

En relación con la eficacia de las actividades del Plan de Acción de la 10 AC, se evidenció cumplimiento dentro del término del **18%** (10 actividades), mientras que el **21%** (12 actividades) fueron cumplidas fuera de Término; el **53%** (30 actividades) se encuentran sin avance por cuanto tienen fecha de vencimiento el 30/06/2023, 31/08/2023 y 30/09/2021.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 67 de 73

Es de mencionar que la actividad 5 de la AC-00433, la 7 actividad de la AC-00243 y 4 de la AC-00242 aunque registran descripción de la actividad no se evidenciaron soportes de cumplimiento, cifra que equivale al **5.2%** (3 actividades); así mismo, las actividades 8 de la AC-00433 y 7 de la AC-00432 no fueron cumplidas, lo que corresponde al **3,5%** (2 actividades).

Finalmente, el **80%** (8 AC) presentan estado “abierta” y el 20% (2 AC) presenta estado **finalizado**, sin el cumplimiento de todas las actividades. (Ver anexo 1).

### **IN42-PQRS-RC-SDG-NC009-22. Formulación, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción.**

Verificados los ejercicios de autocontrol adelantados durante el primer semestre de 2022 por el proceso *Relación con el Ciudadano* la Dirección de Servicios y Atención reportó tres (3) AC gestionadas por las Regionales; cuatro (4) AC gestionadas por la Dirección de Atención al Ciudadano y además diez (10) AC implementadas a partir de los informes generados por la OCI, se efectuó verificación en el aplicativo *Suite Visión Empresarial – SVE* evidenciando que el **35,3%** (6 AC) correspondientes a las AC-00242 y AC-00243, AC-00432, AC-00433, AC-00736, AC-00739 presentan situaciones de incumplimiento en cuanto a la eficacia de las actividades del Plan de Acción.

**Criterio:** P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas, versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022, numeral 4. Descripción de Actividades, actividad No. 9. Gestionar las actividades.

Lo anterior, evidencia recurrencia en la **No Conformidad No. 10. Formulación, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción** producto de los informes de PQRS del 1er y 2do semestre de 2021, notificados el 16 de septiembre de 2021 y el 25 de marzo de 2022 respectivamente.

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 34. Consolidado Salidas No Conformes primer semestre 2022**

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado		<b>Observaciones</b> (Revisión OCI en <i>SUITE VISIÓN Empresarial - SVE</i> )
			Abierta	Cerrada	
Regional Meta	3	18.5%	-	3	
Regional Caldas	2	12.5%	-	2	
Regional Huila	2	12.5%	-	2	
Regional Santander	2	12.5%	-	2	
Regional Sucre	2	6.25%	-	2	
Regional Valle del Cauca	2	6.25%	-	1	
Regional Magdalena	1	6.25%	-	1	
Regional Tolima	1	6.25%	-	1	
Regional San Andrés	1	6.25%	-	1	
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>		<b>20</b>	

**Fuente:** Base de datos DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, I semestre 2022

[https://icbf.pensemos.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&\\_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8](https://icbf.pensemos.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8)

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 68 de 73

La anterior tabla permite evidenciar que el **100%** de las Salidas No Conformes se encuentran en estado **Finalizada** y el mayor porcentaje lo observa la Regional Meta con el **18:5%** (3 SNC).

**Tabla 35. Verificaciones Salidas No Conformes Proceso Relación con el ciudadano**

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en SUITE VISIÓN	Observaciones
3	Regional Meta	SNC-0007 SNC-0010 SNC-0011	Verificado el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL, la SNC-0007 fue registrada el 01/04/2022 y aparece cerrada el 21/04/2022; la SNC-0010 creada el 13/04/2022 con fecha de cierre 26/04/2022; asimismo, la SNC-0011 fue incluida el 05/04/2022 y cerrada el 27/04/2022. Las anteriores SNC cumplen con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 4 del 07/02/2020.
2	Regional Caldas	SNC-0012 SNC-0036	Consultado el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL, la SNC-0012 fue creada el 07/04/2022 y cerrada dentro del término (25/04/2022) y la SNC-0036 creada el 13/06/2022 y con ejecución de la actividad el 29/06/2022, con estado <b>Cerrada</b> el 30/06/2022. Las anteriores SNC cumplen con lo establecido en el Procedimiento P6. MI. V4 del 07/02/2020.
2	Regional Huila	SNC-0008 SNC-0009	Verificado el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL la SNC-0008 registrada el 04/04/2022 cuenta con tres actividades cumplidas dentro de la fecha final de planificación, siendo la fecha de ejecución el 28/04/2022.  Por su parte, la SNC-0009 aperturada el 05/04/2022, registra UNA (1) actividad con fecha de cumplimiento del 29/04/2022, cuenta con fecha superior a fecha final planificada (29/04/2022), la cual estaba prevista para el 28/04/2022, con estado <b>Cerrada</b>
2	Regional Santander	SNC-0026 SNC-0027	Consultado el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL, la SNC-0026 aparece creada el 27/05/2022 y registra tres actividades ejecutadas dentro de la fecha final planificada, con cierre del 27/05/2022.  Asimismo, la SNC-0027 registrada el 26/04/2022, cuenta dos (2) actividades cumplidas dentro del término final de planificación (17/06/2022).  Las anteriores SNC cumplen con lo establecido en el procedimiento P6.MI. V4 del 07/02/2020, siendo su estado " <b>Finalizada</b> ".
2	Regional Sucre	SNC-0005 SNC-0044	Revisado el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL, la SNC-0005 fue inscrita el 30/03/2022, y cuenta con dos actividades: La primera fue ejecutada fuera de la fecha programada de finalización (22/04/2022), mientras que la segunda cumple con la fecha de ejecución prevista (26/04/2022); la misma aparece cerrada en la misma fecha, con estado " <b>Finalizada</b> ".  En relación con la SNC-0044 inscrita el 23/06/2022 y con estado " <b>Finalizada</b> ", registra 4 actividades entre ellas, la 3ra y 4ta cumplidas dentro de la fecha prevista de ejecución (13/07/2022) y 12/07/2022) respectivamente; sin embargo, las actividades Nos. 1 y 3 fueron realizadas fuera de la fecha prevista de ejecución (26/07/2022).
2	Regional Valle del Cauca	SNC-0006 SNC-0043	Revisado el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL, la SNC registrada el 01/04/2022 fue cerrada el 29/04/2022; la misma cuenta con 4 actividades encontrando que la 1ra y 4ta fueron cumplidas dentro del término de finalización (21/04/2022) y (20/04/2022) respectivamente; sin embargo, las actividades Nos. 2 y 3 fueron realizadas fuera de la fecha prevista de ejecución

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en SUITE VISIÓN	Observaciones
			(20/04/2022) y (12/07/2022).  Asimismo, consultado el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL, la SNC-0043 con registro del 23/06/2022, aparece <b>cerrada</b> el 27/07/2022; la misma cuenta con cuatro actividades cumplidas dentro de la fecha proyectada para la finalización de estas.
1	Regional Magdalena	SNC-0025	Verificado el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL, la SNC-0025 con apertura del 23/05/2022, registra dos actividades cumplidas el 17/06/2022 y fue cerrada en la misma fecha.
1	Regional Tolima	SNC-0024	La SNC-0024 incluida en el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL el 20/05/2022 y cerrada el 24/06/2022, dispone de una actividad cumplida dentro la fecha de programación (24/06/2022).
1	Regional San Andrés	SNC-0002	Verificado el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL, la SNC-0002 con apertura del 04/03/2022, aparece cerrada el 26/04/2022. La misma cuenta con tres actividades, de las cuales la 1ra y 2da fueron cumplidas dentro del plazo de finalización programado, mientras que la No. 1 fue cumplida fuera del término (22/04/2022).

*Fuente: Base de datos DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, I semestre 2022*

[https://icbf.pensemos.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&\\_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8](https://icbf.pensemos.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8)

En la Tabla 35 se observa que de las **16** 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 Meta cuenta con el mayor número de SNC **18.5%** con (3 SNC); seguido por las Regionales Caldas, Huila, Santander, Sucre y Valle del Cauca con el **12.5%** (2 SNC cada una). En contraste con los anteriores porcentajes, se evidenció que las Regionales Magdalena, Tolima y San Andrés obtuvieron el menor porcentaje de SNC el **6.25%**, cifra que corresponde a una (1) SNC por cada Regional.

#### **IN42-PQRS-RC-SDG-NC0010-22. Salidas No Conformes – Eficacia**

- ✓ Verificada la información relacionada con el 100% de las Salidas No Conformes registradas para el proceso *Relación con el Ciudadano* en el aplicativo SUITE VISIÓN EMPRESARIAL, con corte al primer semestre de 2022, se observó cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento *P6.MI Procedimiento Salida No Conforme, versión 4 del 07/02/2020*, para las siguientes SNC: SNC-0002, SNC-0007, SNC-0008, SNC-0010, SNC-0011, SNC-0012, SNC-0024, SNC-0025, SNC-0026, SNC-0027, SNC-0036 y SNC-0043;

las cuatro (4) SNC restantes presentan las siguientes debilidades:

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 70 de 73

Para las SNC: 0005, 0006, 0009, 0044 se evidenció que aunque registran tratamiento la ejecución de las actividades superaron el tiempo establecido para el cumplimiento, en contraste con lo establecido en el procedimiento P6.MI. V4 del 07/02/2020, Capítulo 4. Descripción de Actividades, numeral 6 *Gestionar las actividades* de la Salida No Conforme – SNC.

**Criterio:** P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 4 del 07/02/2020 y versión 5 del 23/02/2022, Política de operación 3.10. Capítulo 4. Descripción de Actividades, numeral 6 “Gestionar las actividades: Implementar Corrección: • Ejecutar cada una de las actividades o tareas planteadas como corrección de acuerdo con las fechas programadas. • Registrar el tratamiento en el aplicativo y relacionar o cargar, según aplique las respectivas evidencias y/o soportes. Nota: Una vez se registre el cumplimiento de las actividades de corrección, se debe informar mediante correo electrónico al responsable de aprobarlas (aprobador)”.

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 10. Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia**, producto del informe de los informes PQRS del 1er y 2do semestre de 2021 notificados el 16 de septiembre de 2021 y el 25 de marzo de 2022 respectivamente.

## 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 Verbal, Presencial Verbal, Correo Electrónico, Escrito, Chat, WhatsApp, Teléfono Verde, Facebook, Portal, Click to Call, Video Llamada, Instagram, Twitter y Buzón*; encontrando que los cuatro canales más utilizados por los grupos de interés durante el primer semestre de 2022 fueron: *Telefónico Verbal* con un **31,76%** (147.758), *Presencial Verbal* con **29,53%** (137.363), *Correo Electrónico* **18,73%** (87.132), y *Escrito* con un **8,87%** (41.284); las anteriores peticiones representan el **88,90%** (413.537) del total de peticiones (**465.176**) recepcionadas durante el primer semestre 2022. Los canales menos utilizados son: *Video Llamada* **0,15%** (701), *Instagram* **0,08%** (386), *Twitter* **0,07%** (313) y *Buzón* **0,05%** (2018).

Respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de ley registrados para respuestas se encontró que lo reportado para el primer semestre del

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 71 de 73

2022 están acorde con lo determinado en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 7 del 05/03/2021*, y lo establecido en el Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020. *Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones*, y la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 "*por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020" el Congreso de Colombia*" Artículo 2. "*Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020*".

En relación con la oportunidad en las respuestas emitidas frente a las peticiones bajo la responsabilidad de la Dirección de Servicios y Atención comparado el primer semestre 2022 respecto al segundo semestre de 2021 se presentó un aumento porcentual en la oportunidad del trámite a los *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* en un **1,83%**, pasando del **96,58%** al **98,35%**.

Se destacan las actividades de monitoreo y control establecidas y realizadas por la Dirección de Servicios y Atención y la 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 y Quejas*; como también con el Análisis de causas y formulación de Plan de Acción, formulación e implementación de corrección en Salidas No Conformes. Lo anterior, evidencia recurrencia de las NC producto del informe de PQRS 1er y 2º semestre 2021.

De la verificación de controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición se encontró que el proceso *Relación con el Ciudadano* efectúa monitoreo a la gestión y tratamiento de los riesgos del proceso denominados: **RC1+(Corrupción):** *Uso indebido de la información reservada y clasificada incumpliendo con lo establecido en los instrumentos de gestión de la información pública, para beneficio propio de terceros;* **RC2: (Calidad):** *Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad, por parte de los peticionarios, debido a inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la falta de compromiso por parte del colaborador responsable de dar respuesta y* **RC3: (Calidad):** *Posibilidad de afectación en los tiempos que tiene el responsable en dar respuesta a una petición, por un inadecuado direccionamiento en la herramienta SIM, debido a la falta de apropiación de la información actualizada por parte de la DSYA.*

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 72 de 73

Con respecto a la Evaluación del proceso *Relación con el con el Ciudadano* la entidad tiene contratada la firma *IQ Outsourcing* para la medición de la satisfacción de los ciudadanos, la cual aplica como instrumento *Encuestas Puntos de Atención ICBF* con seguimiento trimestral; para el primer semestre del 2022 se observaron dos informes correspondientes al primer y segundo trimestre de 2022 denominados *Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F* en los cuales se dejaron conclusiones y recomendaciones para la Entidad.

Verificada la formulación y ejecución de las Acciones Correctivas registradas en el Aplicativo ISOLUCION, producto de las NC generadas a partir de los Informes de Ley de Seguimiento a las PQRS 1er y 2º semestre 2021 al proceso *Relación con el Ciudadano*, se encontró que en el **100%** (10 AC) se realizó análisis de causas y formulación de Plan de Acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo; no obstante las AC 00432, 00433, 00242 y 00243 presentan situaciones de incumplimiento de las actividades del plan de acción.

En relación con la eficacia de las actividades del Plan de Acción de las 10 AC se evidenció cumplimiento dentro del término del **18%** (10 actividades), mientras que el **21%** (12 actividades) fueron cumplidas fuera de Término; el **53%** (30 actividades) se encuentran dentro del término de ejecución con fecha de vencimiento el 30/06/2023, 31/08/2023 y 30/09/2021.

Es de mencionar que la actividad 5 de la AC-00433, la 7 actividad de la AC-00243 y 4 de la AC-00242 aunque registran descripción de la actividad no se evidenciaron soportes de cumplimiento, cifra que equivale al **5.2%** (3 actividades); así mismo, las actividades 8 de la AC-00433 y 7 de la AC-00432 no fueron cumplidas, lo que corresponde al **3,5%** (2 actividades).

Finalmente, el **80%** (8 AC) presentan estado **abierta** (Ver anexo 1)

## 7. RECOMENDACIONES

Desde el Proceso de Relación con el Ciudadano reportar por parte de la Dirección de Servicios y Atención a la Dirección de Planeación y Control de Gestión, la materialización del riesgo **RC2: Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad, por parte de los peticionarios, debido a inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la falta de compromiso por parte del colaborador responsable de dar respuesta**, según los eventos presentados. Así mismo, realizar análisis y determinar junto con el Proceso de Mejora e Innovación liderado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión y la Subdirección de Mejoramiento Organizacional - Responsable de Proceso Nacional, si la matriz de riesgos debe ser ajustada para fortalecer los controles y planes de tratamiento.


Desde el Proceso de Relación con el Ciudadano:



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


Realizar seguimiento a las sugerencias generadas en el informe de *Medición de los puntos de satisfacción ICBF* y documentarlo en las actas de reunión del Comité de Eventos Críticos con el fin de incluirlo en el plan de acción.

Atentamente,




**YANIRA VILLAMIL S.**  
Jefe Oficina de Control Interno

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

Iván Yesid Lerma Arangure  / Contratista – Psicólogo

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

**Revisó:** Flor Alicia Rojas Aguilar  / Coordinadora GPM OCI