



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1.EI

08/02/2018

Versión 2

Página 1 de 69

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

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

MARZO DE 2021

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 2 de 69

Tabla de Contenido

1. JUSTIFICACIÓN	5
2. OBJETIVO GENERAL	7
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3. ALCANCE	7
4. METODOLOGÍA	7
4.1. Revisión Documental	7
4.2. Procedimiento Analítico	8
4.3. Consulta	8
5. RESULTADOS	9
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano	9
5.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción	11
5.2.2. <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 segundo semestre 2020.	14
5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre del 2020.	41
5.4.1. <i>Mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Servicios de Atención para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, para segundo semestre del 2020.</i>	41
5.4.2. <i>Mecanismos implementados a nivel Nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición</i>	48
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 2020). 51	
5.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Análisis de indicadores- Medición de la satisfacción de los ciudadanos).	54
5.7. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el segundo semestre del 2020 para el Proceso de Relación con el Ciudadano	58
6. CONCLUSIONES	66
7. RECOMENDACIONES	68

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 3 de 69

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – segundo semestre 2020	11
Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015	12
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 2020 vs 1er semestre 2020	15
Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Segundo semestre 2020 vs Segundo semestre 2019 y primer semestre 2020.	15
Tabla 7. Distribución de peticiones con término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" segundo semestre 2020.	16
Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - segundo semestre 2020	17
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - segundo semestre de 2020	17
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – segundo semestre 2020.....	20
Tabla 11. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - segundo semestre 2020.....	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 - segundo semestre de 2020	23
Tabla 13. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - segundo semestre 2020.....	24
Tabla 14. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta - segundo semestre 2020.....	26
Tabla 15. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional	28
Tabla 16. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna	29
Tabla 17. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite segundo semestre 2020	29
Tabla 18. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2020 y 2o semestre 2020	30
Tabla 19. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2020.....	31
Tabla 20. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2020 y 2o semestre 2020	32
Tabla 21. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional - segundo semestre 2020	34
Tabla 22. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2020 y 2o semestre 2020	35

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 4 de 69

Tabla 23. Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional - segundo semestre de 2020	36
Tabla 24. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2020 y 2o semestre 2020	37
Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - segundo semestre 2020.....	39
Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2020 y 2o semestre 2020	40
Tabla 27. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre del 2020.....	41
Tabla 28. Peticiones sin Direccionamiento nivel Regional	43
Tabla 29. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2020 – Dirección de Protección	48
Tabla 30. Encuestas efectivas vigencia 2020 (I, II y IV trimestre).....	56
Tabla 31. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes segundo semestre del 2020 Proceso Relación con el Ciudadano	58
Tabla 32. Consolidado Acciones Correctivas proceso Relación con el Ciudadano – segundo semestre de 2020	59
Tabla 33. Revisión Acciones Correctivas derivadas de Seguimientos Dirección de Servicios y Atención segundo semestre de 2020.....	60
Tabla 34. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 1er semestre de 2020, Proceso de Relación con el Ciudadano.....	62
Tabla 35. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2020.....	64
Tabla 36. Salidas No Conformes sin acciones de tratamiento	65

Tabla de Figuras

Figura 1. Categorías medición de la satisfacción del cliente ICBF	57
Figura 2. Consolidado Acciones Correctivas: 42 AC	60

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 5 de 69

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

FECHA DEL INFORME:	5/04/2021
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	12 al 3 de marzo de 2021
PUNTOS AUDITADOS O VERIFICADOS:	Sedes Dirección General y 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	Profesional Especializado- Psicóloga - Líder	
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:

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 6 de 69

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 7 de 69

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 segundo semestre de 2020.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes de oportunidad y la gestión en el trámite, en relación con las respuestas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a los Derechos de Petición (*Información y Orientación, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)*) recibidos durante el segundo semestre de 2020.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar:

- 2.1.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.
- 2.1.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.
- 2.1.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.
- 2.1.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.
- 2.1.5. Controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2020).
- 2.1.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Análisis de indicadores- Medición de la satisfacción de los ciudadanos).
- 2.1.7. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generados en el segundo semestre 2020 para el Proceso de Relación con el Ciudadano.

3. ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre del 2021, en la Sede de la Dirección General - Dirección de Servicios y Atención y las 33 Regionales del ICBF.

4. METODOLOGÍA

4.1. Revisión Documental

-Radicado Orfeo No: 20211250000013333 del 12 de febrero 2021, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno en el cual relacionan

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 8 de 69

la información sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF.

-Radicado Orfeo No. 20212000000016223 del 17 de febrero de 2021, remitido por la Dirección de Protección en donde reportan información sobre las PQRS correspondientes al Proceso de Protección recibidas en los diversos Puntos de Atención del ICBF.

-Evidencias digitales reportadas en las rutas:

Dirección Servicios y Atención:

\\icbf.gov.co\fs_aac\F\Consultas_especiales\Control Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020

Dirección de Protección:

https://icbfqob-my.sharepoint.com/:f/g/person/leidy_villate_icbf_gov_co/Epicd0Z4UPVnt_UV2IGawxEBt_cg8QDJ7r3vbEtHo9Qfg?e=hCt89h

4.2. Procedimiento Analítico

Análisis Base de datos en Excel denominada “Base 2do Semestre 2020” reportada por la Dirección de Servicios y Atención con las siguientes variables:

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

De igual forma, las bases de datos en Excel “BD_Semestre_II_2020_Protección_VF”:

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

4.3. Consulta

- Página web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y la documentación dispuesta en el modelo de operación por procesos de la entidad para el proceso de Relación con el Ciudadano:

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

<https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>

- Boletines mensuales “PQRSD” emitidos por la Dirección de Servicios y Atención y publicados en <https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-boletines-pqrds>.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 9 de 69

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

5. RESULTADOS

5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto No. 0987 del 14 de mayo de 2012 “*Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familia*” artículo 15, desde la Dirección de Servicios y Atención se brindan los lineamientos técnicos para la atención de entrada a las 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 operación por procesos del ICBF aprobado mediante Resolución 6659 del 15 de diciembre 2020 expedida por la Directora General: <https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos>

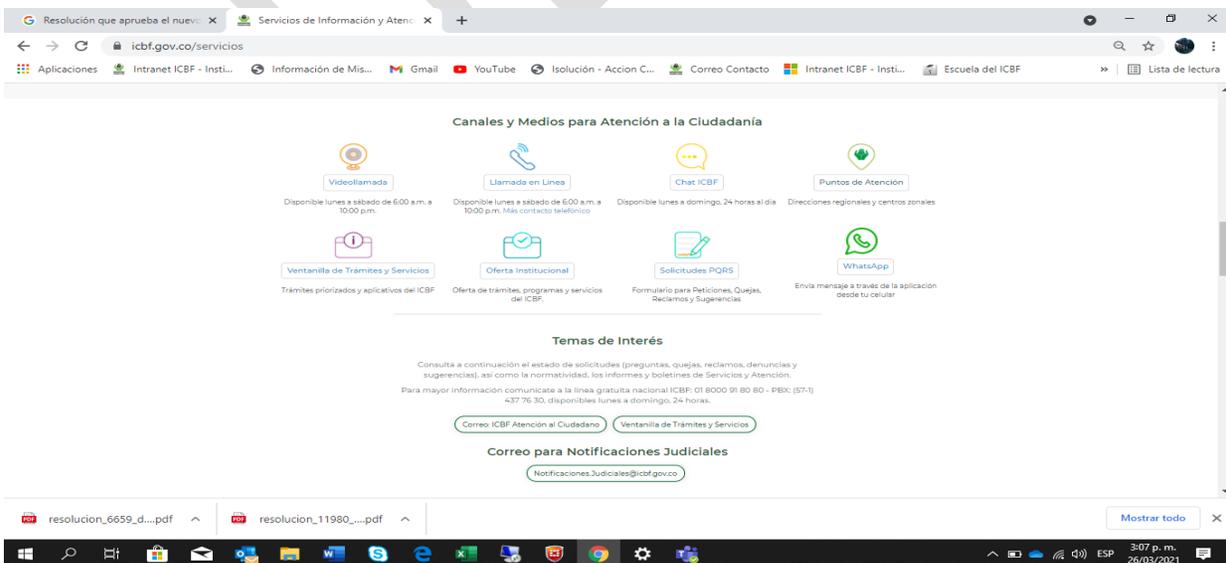
Consultadas la páginas web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF se evidenció la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 6 del 27/12/2019*, la cual define los parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, reporte de amenaza o vulneración de derechos y sugerencias – PQRS, presentadas a través de los diferentes canales de atención, ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la normatividad vigente.

Verificada la página Web del ICBF (www.icbf.gov.co) se encontró que dispone de las siguientes opciones para que la ciudadanía pueda tener acceso al registro y seguimiento de sus peticiones, tal como se observa en el pantallazo presentado a continuación:



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

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



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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 11 de 69

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

Considerando lo definido en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF*. Versión 6 del 27/12/2019 en la **tabla 1** se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite:

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

Tipo de Petición	Modalidad	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	30 días
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	NA	30 días	30 días
Atención en Crisis	NA	Inmediato	Inmediato
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	NA	Inmediato	Inmediato
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Consulta	30	35 días
	Documentos e Información	10 días	20 días
	Interés General	15	30 días
	Interés Particular	15	30 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días	10
Derecho de Petición - Información y Orientación	NA	Inmediato	Inmediato
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Consulta	30	35 días
	Documentos e Información	10 días	20 días
	Interés General	15	30 días
	Interés Particular	15	30 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días	10 días
Derecho de Petición - Quejas	NA	15 días	30 días
Derecho de Petición – Reclamos	NA	15 días	30 días
Derecho de Petición – Sugerencias	NA	15 días	30 días
Inobservancia de derechos	NA	10 días	10 días
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	NA	3 días	3 días

Tipo de Petición	Modalidad	Tiempo de Ley 1755 2015	Tiempo de Ley ampliación de términos Decreto 491 del 28/03/2020
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 en donde se ponga en conocimiento la presunta vulneración o amenazada los derechos de un niño, niña y adolescente.	10 días acorde a lo determinado por la Ley 1878 de 2018 Artículo 1o para verificación de Derechos en donde se ponga en conocimiento la presunta vulneración o amenazada los derechos de un niño, niña y adolescente.
Solicitud de Restablecimiento de Derechos— Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	15 días	15
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: dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud acorde a la Ley 640 de 20100000. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Realizada la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de Ley registrados se encontró que los reportados para el segundo semestre del 2020 están acordes con lo determinado en la G1.RC *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF*, versión 6 del 27/12/2019, 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 siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

* Los días siempre serán hábiles

Así mismo, se evidenció ampliación de términos en cumplimiento del Decreto 491 de 28/03/2020 *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades"*

públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, Artículo 5. “Ampliación de términos para atender las peticiones”.

5.2.1. Canales para la recepción de las PQRS

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 – segundo semestre 2020**

Canal de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	224.950	50,65%
Correo Electrónico	79.722	17,95%
Escrito	35.092	7,90%
Presencial	30.125	6,78%
Chat	28.476	6,41%
WhatsApp	27.257	6,14%
Click to Call	6.297	1,42%
Facebook	4.697	1,06%
Portal	4.077	0,92%
Video Llamada	2.183	0,49%
Instagram	481	0,11%
Teléfono Verde	456	0,10%
Twitter	215	0,05%
Buzón	71	0,02%
Total general	444.099	100,00%

Fuente: Base de datos “Base 2do Semestre 2020” 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)* **50,65%** (224.950), *Correo electrónico* **17,95%** (79.722); *Escrito* **7,90%** (35.092) y *Presencial* con un **6,78%** (30.125), las anteriores peticiones que representan el **83,29%** (369.889) del total de peticiones (**444.099**). Los canales menos utilizados son: *Buzón* con un **0,02%** (71), *Twitter* con **0,05%** (215) y *Teléfono Verde* **0,10%** (456).

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 14 de 69

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

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 **444.099** peticiones registradas en el *Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta* del Segundo semestre 2020, en la siguiente tabla se muestra la distribución por tipo de petición.

Tabla 4. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención - segundo semestre de 2020

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	206.732	46,55%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	64.837	14,60%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	50.021	11,26%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	38.120	8,58%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	32.370	7,29%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	26.048	5,87%
Asesoría en Derecho de Familia	7.938	1,79%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	4.926	1,11%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	4.240	0,95%
Asistencia y Asesoría a la Familia	3.784	0,85%
Derecho de Petición – Reclamos	2.047	0,46%
Inobservancia de derechos	1.055	0,24%
Derecho de Petición – Quejas	878	0,20%
Derecho de Petición – Sugerencias	466	0,10%
Atención en Crisis	457	0,10%
Trámite Búsqueda de Orígenes	180	0,04%
Total general	444.099	100,00%

Fuente: Base de datos “Base 2do Semestre 2020” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según los datos presentados en la **tabla 4** se puede evidenciar que de un total de **444.099** peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención para el segundo semestre 2020, la tipología con mayor distribución porcentual corresponde a *Derecho de Petición - Información y Orientación* con un **46,55%** (206.732), seguido por *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un **14,60%** (64.837), *Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite* con un **11,26%** (50.021), *Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto* con un **8,58%** (38.120); *Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos* con un **7,29%** (32.370) y *Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)* con un **5,87%** (26.048).

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

Total peticiones 1er semestre 2020	Total peticiones 2º semestre 2020	Diferencia	Variación
404.704	444.099	39.395	9,73%

Fuente: Base de datos “Base 2do Semestre 2020” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre de 2020

De acuerdo con los datos de la tabla 5 al realizar un comparativo acerca del total de peticiones recibidas en la Entidad por los canales disponibles entre el segundo semestre de 2020 (**444.099**) frente al primer semestre de 2020 (**404.704**) se evidenció un aumento porcentual del **9,73%** (39.395) en el segundo semestre de 2020.

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

Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Segundo semestre 2020 vs Segundo semestre 2019 y primer semestre 2020.

Tipo de Petición	II SEM 2019	I SEM 2020	II SEM 2020	VARIACIÓN	
				II SEM 2020 vs II SEM 2019	II SEM 2020 vs I SEM 2020
Derecho de Petición - Información y Orientación	135.303	167.138	206.732	52,79%	23,69%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	73.794	58.497	64.837	-12,14%	10,84%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	56.270	44.613	50.021	-11,11%	12,12%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto*	41.171	33.056	38.120	-7,41%	15,32%
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos **	32.462	30.586	32.370	-0,28%	5,83%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	79.695	42.718	26.048	-67,32%	-39,02%

Fuente: Base de datos “Base 2do Semestre 2020” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De acuerdo con la tabla anterior se evidencia:

- Para el segundo semestre de 2020 la petición con mayor número de solicitudes fue **Información y orientación** con **206.732**; este tipo de petición al ser comparado con el mismo periodo de 2019 presenta un aumento del **52,79%** (71.429), al compararlo con el primer semestre de 2020 se observa un aumento porcentual del **23,69%** (39.594).
- Comparado el total de peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos** con el segundo semestre de 2019 se evidenció una disminución en el **12,14%** (8.957). Esta

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 16 de 69

cifra en relación con el primer semestre del 2020 reporta un aumento porcentual del **10,84%** (6.340).

- Con respecto al total de peticiones clasificadas como **Información y Orientación con Trámite** se evidenció una disminución del **11,11%** (6.249). En comparación con el primer semestre de 2020 representa un aumento porcentual del **12,12%** (5.408).
- La petición catalogada como **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** observó una disminución del **7,41%** (3.051) en relación con el segundo semestre 2019; comparada con el primer semestre de 2020 se presentó un aumento porcentual del **15,32%** (5.064).
- En relación con el tipo de petición **Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos** se evidenció una disminución porcentual del **0,28%** (92) en comparación con el segundo semestre 2019; mientras que frente al primer semestre del 2020 se encontró un aumento porcentual del **5,83%** (1.784).
- Comparado el segundo semestre de 2020 con el segundo semestre 2019 se observa que del total de peticiones categorizadas como **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE**, hubo una disminución del **67,32%** (53.647); contrastando el resultado de este periodo con el primer semestre del 2020 se encontró una disminución porcentual del **39,02%** (16.670).

Verificada la base de datos denominada *Base 2do Semestre 2020* 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 **22.66%** (100.650) del total de las peticiones.

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

Tabla 7. Distribución de peticiones con término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" segundo semestre 2020.

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	64.837	64,42%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	26.048	25,88%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	4.926	4,89%
Asistencia y Asesoría a la Familia	3.784	3,76%
Inobservancia de derechos	1.055	1,05%
Total general	100.650	100%

Fuente: Base de datos “Base 2do Semestre 2020” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 17 de 69

En la **Tabla 7** se observa que la petición “*Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)*” en el segundo semestre de 2020 representa el mayor porcentaje con un **64,46%** (64.837); seguido de la petición *Trámite de Atención Extraprocesal – TAE* con un **38,40%** (42.718).

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

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

Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - segundo semestre 2020

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	64.837	14,60%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	26.048	5,87%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	4.926	1,11%
Asistencia y Asesoría a la Familia	3.784	0,85%
Inobservancia de derechos	1.055	0,24%
Total general	100.650	22,66%

Fuente: Base de datos “BD_Semestre_II_2020_Protección_VF” suministrada por la Dirección Protección ICBF.

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

De la información allegada **se verificó la oportunidad en el trámite con fundamento en el reporte generado del Sistema de Información Misional –SIM- Beneficiarios – Tiempo de Respuesta** de las peticiones, remitidas por la Dirección de Protección mediante memorando Radicado Orfeo No. 20212000000016223 del 17 de febrero de 2021. El resultado de la revisión se presenta a continuación.

Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - segundo semestre de 2020

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	146	0,23%	145	99,32%	1	0,68%	0	0,00%
Antioquia	6.085	9,41%	4.529	74,43%	1556	25,57%	114	1,87%
Arauca	549	0,85%	537	97,81%	12	2,19%	0	0,00%
Atlántico	3.102	4,80%	3.088	99,55%	14	0,45%	0	0,00%
Bogotá	14.223	22,00%	12.815	90,10%	1408	9,90%	55	0,39%

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bolívar	1.949	3,01%	1.935	99,28%	14	0,72%	1	0,05%
Boyacá	1.471	2,28%	1.460	99,25%	11	0,75%	0	0,00%
Caldas	1.919	2,97%	1.892	98,59%	27	1,41%	0	0,00%
Caquetá	455	0,70%	455	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	827	1,28%	778	94,07%	49	5,93%	2	0,24%
Cauca	1.357	2,10%	1.343	98,97%	14	1,03%	1	0,07%
Cesar	1.749	2,71%	1.747	99,89%	2	0,11%	0	0,00%
Chocó	246	0,38%	244	99,19%	2	0,81%	0	0,00%
Cordoba	1.672	2,59%	1.662	99,40%	10	0,60%	1	0,06%
Cundinamarca	4.047	6,26%	3.787	93,58%	260	6,42%	7	0,17%
Guainía	67	0,10%	65	97,01%	2	2,99%	1	1,49%
Guaviare	231	0,36%	229	99,13%	2	0,87%	0	0,00%
Huila	2.024	3,13%	1.997	98,67%	27	1,33%	1	0,05%
Instituciones autorizadas adopción	16	0,02%	16	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	1.062	1,64%	1.041	98,02%	21	1,98%	4	0,38%
Magdalena	1.365	2,11%	1.358	99,49%	7	0,51%	0	0,00%
Meta	1.901	2,94%	1.837	96,63%	64	3,37%	1	0,05%
Nariño	1.725	2,67%	1.715	99,42%	10	0,58%	0	0,00%
Norte de Santander	1.919	2,97%	1.907	99,37%	12	0,63%	0	0,00%
Putumayo	429	0,66%	429	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	843	1,30%	838	99,41%	5	0,59%	0	0,00%
Risaralda	1.526	2,36%	1.518	99,48%	8	0,52%	0	0,00%
San Andrés	93	0,14%	89	95,70%	4	4,30%	0	0,00%
Santander	2.350	3,64%	2.317	98,60%	33	1,40%	2	0,09%
Sucre	773	1,20%	773	100,00%		0,00%	0	0,00%
Tolima	2.362	3,65%	2.354	99,66%	8	0,34%	0	0,00%
Valle del cauca	5.944	9,19%	5.595	94,13%	349	5,87%	2	0,03%
Vaupés	52	0,08%	51	98,08%	1	1,92%	0	0,00%
Vichada	166	0,26%	159	95,78%	7	4,22%	0	0,00%
Total general	64.645	100,00%	60.705	93,91%	3.940	6,09%	192	0,30%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_II_2020_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la **tabla 9** se observa que de los **64.645 Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** recibidos durante el segundo semestre de 2020 el **93,91% (60.705)** tuvieron respuesta oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles).

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 19 de 69

Con respecto al semestre anteriormente analizado (I semestre de 2020) se observa un aumento de **6.161 peticiones** recibidas durante el segundo semestre de 2020. De igual manera, se evidencia un aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **20,33%** considerando que pasó del **78,02%** al **93,91%**.

De otra parte, se observa que de las **861** peticiones que registraban en la variable “DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA POR MOTIVO” sin respuesta, **192** peticiones al 31/12/2020 se encontraban en términos para el trámite; las demás estaban fuera del tiempo legalmente definido para su trámite.

Realizado el comparativo de la información por parte de la Oficina de Control Interno en relación con el semestre anterior, se identifica que las Regionales: *Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Caldas, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Guaina, Guaviare, Meta, Valle del Cauca, Vaupés y Vichada* presentaron una mejora igual o mayor del 10% en los tiempos de respuesta oportuna pasando del 63,68%, 86,30%, 85,58%, 60,38%, 85,10%, 84,92%, 87,11%, 74,99%, 84,09%, 87,86%, 85,24%, 66,70%, 86,36%, 82,35% **al** 74,43%, 97,81%, 99,55%, 90,10%, 98,59%, 94,07%, 99,40%, 93,58%, 97,01%, 99,13%, 96,63%, 94,13%, 98,08%, 95,78% respectivamente.

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

A partir del análisis de la Base de datos denominada “Base de datos “BD_Semestre_II_2020_Protección_VF” suministrada por la Dirección de Protección ICBF por OneDrive en la ruta: https://icbf gob-my.sharepoint.com/f:g/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/Epicd0Z4UPVnt_UV2IGawxEBTt_cg8QDJ7r3vbEtHo9Qfg?e=hCt89h, se evidenció que para el segundo semestre de 2020 el **6,09%** de **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD (3.940)** se tramitaron fuera del término establecido (resaltado en amarillo Tabla 8). El 91% (30) de las Regionales presentan casos en los que no se dio gestión oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles).

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 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 6 del 29/03/2019 numeral 4.9.8 TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS. Versión 6 de fecha 27/12/2019.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 20 de 69

Continuando con el análisis, en relación con los **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** se encontró el registro de **26.048** peticiones; analizando **11.876** que cuentan con un término de tres meses para su trámite según lo consagrado en la Ley 640 de 2001 y que corresponden a la categoría “*Conciliables*”:

Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – segundo semestre 2020

Motivo de la Petición	Total General	%
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	4.950	41,68%
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	1.849	15,57%
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	1.645	13,85%
Conciliable - Revisión de cuota de alimentos	1.264	10,64%
Conciliable - Revisión de custodia y cuidado personal	1.131	9,52%
Conciliable - Revisión de visitas	516	4,34%
Conciliable - Fijación de visitas	387	3,26%
Conciliable - Ofrecimiento de alimentos	109	0,92%
Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	11	0,09%
Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	9	0,08%
Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes	3	0,03%
Conciliable - Fijación provisional de residencia separada	1	0,01%
Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	1	0,01%
Total general	11.876	100,00%

Fuente: Base de datos “*BD_Semestre_II_2020_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 **41,68%** (4.950), *Fijación de Cuota de Alimentos* con el **15,57%** (1.849), *Fijación de Custodia y Cuidado Personal* con un **13,85%** (1.645) y *Revisión de Cuota de Alimentos* con un **10,64%** (1.264). El **18,26%** restante corresponde a las peticiones de la categoría conciliables relacionadas con los asuntos: *Revisión de custodia y cuidado personal, Revisión de visitas, Fijación de visitas, Ofrecimiento de alimentos, Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018, Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge, Separación de cuerpos y de bienes, Fijación provisional de residencia separada, Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes.*

A partir de lo anterior, la Oficina de Control Interno verificó en la base de datos el tiempo transcurrido entre el registro de las actuaciones en el SIM y las acciones registradas por las Regionales para las **peticiones con motivo Conciliable**. 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 - segundo semestre 2020

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	5	0,04%	5	100,00%	0	0%	0	0,00%
Antioquia	1.168	9,83%	658	56,34%	44	3,77%	466	39,90%
Arauca	93	0,78%	43	46,24%	1	1,08%	49	52,69%
Atlántico	289	2,43%	185	64,01%	1	0,35%	103	35,64%
Bogotá	4.184	35,23%	2.047	48,92%	132	3,15%	2.005	47,92%
Bolívar	262	2,21%	178	67,94%	0	0%	84	32,06%
Boyacá	145	1,22%	107	73,79%	0	0%	38	26,21%
Caldas	480	4,04%	287	59,79%	6	1,25%	187	38,96%
Caquetá	188	1,58%	169	89,89%	0	0%	19	10,11%
Casanare	89	0,75%	71	79,78%	4	4,49%	14	15,73%
Cauca	323	2,72%	250	77,40%	2	0,62%	71	21,98%
Cesar	361	3,04%	304	84,21%	2	0,55%	55	15,24%
Chocó	92	0,77%	50	54,35%	6	6,52%	36	39,13%
Cordoba	167	1,41%	149	89,22%	0	0%	18	10,78%
Cundinamarca	775	6,53%	489	63,10%	11	1,42%	275	35,48%
Guaina	33	0,28%	8	24,24%	7	21%	18	54,55%
Guaviare	3	0,03%	3	100,00%	0	0%	0	0,00%
Huila	267	2,25%	154	57,68%	13	4,87%	100	37,45%
La guajira	182	1,53%	93	51,10%	2	1,10%	87	47,80%
Magdalena	90	0,76%	63	70,00%	3	3,33%	24	26,67%
Meta	264	2,22%	125	47,35%	6	2,27%	133	50,38%
Nariño	69	0,58%	39	56,52%	0	0%	30	43,48%
Norte de Santander	193	1,63%	129	66,84%	7	3,63%	57	29,53%
Putumayo	111	0,93%	101	90,99%	2	1,80%	8	7,21%
Quindío	301	2,53%	198	65,78%	9	2,99%	94	31,23%
Risaralda	402	3,38%	303	75,37%	0	0%	99	24,63%
San Andrés	40	0,34%	12	30,00%	0	0%	28	70,00%
Santander	247	2,08%	190	76,92%	1	0,40%	56	22,67%
Sucre	250	2,11%	145	58,00%	0	0%	105	42,00%
Tolima	271	2,28%	174	64,21%	12	4,43%	85	31,37%
Valle del Cauca	453	3,81%	324	71,52%	9	1,99%	120	26,49%
Vaupés	15	0,13%	15	100,00%	0	0%	0	0,00%
Vichada	64	0,54%	56	87,50%	1	1,56%	7	10,94%
Total general	11.876	100,00%	7.124	59,99%	281	2,37%	4.471	37,65%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_II_2020_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF

Revisada la información presentada en la tabla anterior, se concluye que frente a los **11.876 Derechos de Petición - Tramite Atención Extraprocesal - TAE** relacionados con asuntos conciliables se dio respuesta oportuna al **59,99%** (7.124).

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 22 de 69

De otra parte, se observa que de 4.702 peticiones que registraron en la variable “DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA POR MOTIVO” sin respuesta, el **37,667%** (4.471) al 31/12/2020 se encontraban en término para dar respuesta.

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

Al verificar la oportunidad en el trámite de Derechos de Petición **Trámite Atención Extraprocesal -TAE** en la base de datos denominada “Base de datos “BD_Semestre_II_2020_Protección_VF” suministrada por la Dirección de Protección ICBF por OneDrive en la ruta: https://icbf.gov-my.sharepoint.com/:f/g/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/Epicd0Z4UPVnt_UV2IGawxEBt_cg8QDJ7r3vbEtHo9Qfq?e=hCt89h, correspondiente al segundo semestre 2020, se evidenció que para el **2,37%** (281 TAE) se registraron respuestas fuera de los términos legalmente definidos (3 meses). Las Regionales con resultado de inoportunidad son: Antioquia con **3,77%** (44), Arauca con **1,08%** (1), Atlántico con **0,35%** (1), Bogotá con **3,15%** (132), Caldas con **1,25%** (6), Casanare con **4,49%** (4), Cauca con **0,62%** (2), Cesar con **0,55%** (2), Chocó con **6,52%** (6), Cundinamarca con **1,42%** (11), Guainía con **21%** (7), Huila con **4,87%** (13), La guajira con **1,10%** (2), Magdalena con **3,33%** (3), Meta con **2,27%** (6), Norte de Santander con **3,63%** (7), Putumayo con **1,80%** (2), Quindío con **2,99%** (9), Santander con **0,40%** (1), Tolima con **4,43%** (12), Valle del cauca con **1,99%** (9) y Vichada con **1,56%** (1). (Ver tabla 11).

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

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

De otra parte, analizando los Derechos de Petición **Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF** para el periodo evaluado (01 de junio al 31 de diciembre 2020) la Dirección de Protección según memorando con radicado Orfeo No. 20212000000016223 del 17 de febrero de 2021 informó sobre estas peticiones:

“Este servicio tiene como objetivo brindar una intervención psicosocial, que ofrezca a las familias que presentan dificultades de convivencia, un fortalecimiento de sus vínculos y de cuidado mutuo, para mejorar y restablecer el desempeño de sus funciones. Actualmente, se desarrolla siguiendo lo establecido en la Guía de intervención Asistencia y Asesoría a la Familia la cual puede ser consultada en el siguiente link: https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15_pp_guia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf”

Actualmente, no se cuenta con indicador para controlar los términos de este tipo de peticiones. Sin embargo, se han adelantado las siguientes acciones:

- Se logró la publicación del reporte automático en SIM en Diciembre de 2020, con el fin de socializarlo y utilizarlo como instrumento de monitoreo por parte de los Centros Zonales, las Regionales y el nivel nacional, de tal manera que se pueda obtener un análisis cualitativo respecto a las situaciones que puedan impactar la atención del 100% de las solicitudes con oportunidad. De esta forma se podrán generar estrategias de mejora cuando así se requiera.
- Para la vigencia 2021, se remitirá el reporte desde el nivel nacional periódicamente con el fin de brindar las alertas necesarias a las regionales.”.

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 - segundo semestre de 2020

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones en el SIM			
			SI	%	NO	%
Amazonas	31	0,82%	31	100,00%	0	0,00%
Antioquia	148	3,91%	119	80,41%	29	19,59%
Arauca	46	1,22%	42	91,30%	4	8,70%
Atlántico	144	3,81%	143	99,31%	1	0,69%
Bogotá	696	18,39%	636	91,38%	60	8,62%
Bolívar	35	0,92%	28	80,00%	7	20,00%
Boyacá	108	2,85%	105	97,22%	3	2,78%
Caldas	231	6,10%	194	83,98%	37	16,02%
Caquetá	19	0,50%	19	100,00%	0	0,00%
Casanare	96	2,54%	90	93,75%	6	6,25%
Cauca	226	5,97%	211	93,36%	15	6,64%
Cesar	92	2,43%	91	98,91%	1	1,09%
Chocó	93	2,46%	88	94,62%	5	5,38%
Cordoba	119	3,14%	93	78,15%	26	21,85%
Cundinamarca	307	8,11%	304	99,02%	3	0,98%
Guaina	22	0,58%	18	81,82%	4	18,18%
Guaviare	12	0,32%	7	58,33%	5	41,67%
Huila	103	2,72%	96	93,20%	7	6,80%
La guajira	103	2,72%	99	96,12%	4	3,88%
Magdalena	70	1,85%	70	100,00%	0	0,00%
Meta	26	0,69%	17	65,38%	9	34,62%
Nariño	124	3,28%	124	100,00%	0	0,00%
Norte de Santander	102	2,70%	99	97,06%	3	2,94%
Putumayo	65	1,72%	52	80,00%	13	20,00%
Quindío	68	1,80%	67	98,53%	1	1,47%
Risaralda	89	2,35%	79	88,76%	10	11,24%
San Andrés	75	1,98%	49	65,33%	26	34,67%
Santander	156	4,12%	140	89,74%	16	10,26%
Sucre	26	0,69%	24	92,31%	2	7,69%
Tolima	181	4,78%	155	85,64%	26	14,36%

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones en el SIM			
			SI	%	NO	%
Valle del cauca	151	3,99%	118	78,15%	33	21,85%
Vaupés	2	0,05%	2	100,00%	0	0,00%
Vichada	18	0,48%	18	100,00%	0	0,00%
Total general	3.784	100,00%	3.428	90,59%	356	9,41%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_II_2020_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF

Según la información de la tabla anterior se concluye que del **100%** (3.784) peticiones el **90,59%** (3.428) fueron tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **9,41%** (356) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM intervención alguna.

Respecto al semestre anterior, se observó una disminución porcentual del **14,26%** (626) del total de peticiones recibidas por este motivo de atención.

De igual forma, la Dirección de Protección allegó la relación de las peticiones **Inobservancia de Derechos**, para el periodo evaluado (01 de enero al 31 de diciembre 2020) mediante memorando con radicado Orfeo No. 202120000000016223 del 17 de febrero de 2021, indicando que para la medición de oportunidad en la atención dado que la Ley 1878 de 2018 sólo establece que:

“ la autoridad administrativa competente deberá movilizar a las entidades que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, dictando las ordenes específicas para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes de manera que se cumplan en un término no mayor a (10) días”, dando término solo para que se cumpla lo requerido por parte de las entidades del SNBF., actualmente en la versión 6 de la GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF, se encuentra definido lo siguiente con el fin de garantizar oportunidad:

Respuesta al ciudadano: dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud en el ICBF.

Por lo anterior, en el mes de diciembre de 2020 se logró la publicación de un reporte automático que permite realizar el monitoreo necesario para lograr el cumplimiento de los términos establecidos”.

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

Tabla 13. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - segundo semestre 2020

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna	%	Peticiones con respuesta fuera de término	%	Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad		Cantidad		Cantidad	%
Amazonas	1	0,09%	1	100,00%	0	0%	0	0,00%
Antioquia	31	2,94%	21	67,74%	10	32,26%	0	0,00%
Arauca	4	0,38%	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%
Atlántico	14	1,33%	10	71,43%	4	28,57%	0	0,00%
Bogotá	121	11,47%	84	69,42%	35	28,93%	2	1,65%
Bolívar	40	3,79%	38	95,00%	2	5,00%	0	0,00%
Boyacá	22	2,09%	21	95,45%	1	4,55%	0	0,00%
Caldas	14	1,33%	9	64,29%	5	35,71%	0	0,00%
Caquetá	3	0,28%	3	100,00%	0	0%	0	0,00%
Casanare	2	0,19%	2	100,00%	0	0%	0	0,00%
Cauca	21	1,99%	19	90,48%	2	9,52%	0	0,00%
Cesar	13	1,23%	9	69,23%	4	30,77%	0	0,00%
Chocó	2	0,19%	2	100,00%	0	0%	0	0,00%
Cordoba	11	1,04%	9	81,82%	2	18,18%	0	0,00%
Cundinamarca	43	4,08%	31	72,09%	10	23,26%	2	4,65%
Guania	6	0,57%	6	100,00%	0	0%	0	0,00%
Guaviare	4	0,38%	4	100,00%	0	0%	0	0,00%
Huila	49	4,64%	45	91,84%	4	8,16%	0	0,00%
La guajira	298	28,25%	190	63,76%	108	36,24%	0	0,00%
Magdalena	41	3,89%	36	87,80%	5	12,20%	0	0,00%
Meta	6	0,57%	5	83,33%	1	16,67%	0	0,00%
Nariño	16	1,52%	11	68,75%	5	31,25%	0	0,00%
Norte de Santander	56	5,31%	50	89,29%	6	10,71%	0	0,00%
Putumayo	10	0,95%	9	90,00%	1	10,00%	0	0,00%
Quindío	15	1,42%	15	100,00%	0	0%	0	0,00%
Risaralda	27	2,56%	24	88,89%	3	11,11%	0	0,00%
San Andrés	2	0,19%	2	100,00%	0	0%	0	0,00%
Santander	12	1,14%	10	83,33%	2	16,67%	0	0,00%
Sucre	17	1,61%	14	82,35%	3	17,65%	0	0,00%
Tolima	25	2,37%	22	88,00%	3	12,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	120	11,37%	108	90,00%	11	9,17%	1	0,83%
Vichada	9	0,85%	8	88,89%	1	11,11%	0	0,00%
Total general	1.055	100,00%	819	77,63%	231	21,90%	5	0,47%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_II_2020_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF

En la tabla anterior se puede observar que de las **1.055** peticiones **Inobservancia de Derechos** registradas en el SIM el **77,63%** (819) se respondieron en el tiempo establecido¹, destacándose las Regionales (resaltadas en azul): Amazonas, Caquetá, Casanare, Chocó, Guania, Guaviare, Quindío y San Andrés con un **100%**.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 26 de 69

En relación con el semestre anterior se observó un aumento porcentual del **0,44%** en la oportunidad del trámite de estas peticiones, paso del **77,29%** al **77,83%**.

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

Con respecto a la oportunidad en el trámite de *Derechos de Petición Inobservancia*, considerando la información contenida en la base de datos denominada “Base de datos “BD_Semestre_II_2020_Protección_VF” suministrada por la Dirección de Protección ICBF por OneDrive en la ruta: https://icbfgob-my.sharepoint.com/:f/g/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/Epicd0Z4UPVnt_UV2IGawxEBTt_cg8QDJ7r3vbEtHo9Qfg?e=hCt89h, correspondiente al segundo semestre 2020, se observó inoportunidad en el trámite de las peticiones - *inobservancia de Derechos* en un **21,90%** (231); de las 33 Regionales el **72,73%** (24) presentaron inoportunidad en las respuestas de los Derechos de petición *Inobservancia de Derechos* según los términos legalmente definidos (15 días). (ver tabla 13).

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 99º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 3º de la Ley 1878 de 2018; G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 6 del 27/12/2019. Numeral 4.9.10 TIPO DE PETICIÓN *INOBSERVANCIA DE DERECHOS*.

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

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 - segundo semestre 2020

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	206.730	69,66%	206.730	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	50.021	16,86%	48.534	97,03%	1.317	2,63%	170	0,34%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	32.370	10,91%	24.547	75,83%	7.785	24,05%	38	0,12%
Derecho de Petición -	4.240	1,43%	3.874	91,37%	103	2,43%	263	6,20%

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición								
Derecho de Petición - Reclamos	2.047	0,69%	1.970	96,24%	57	2,78%	20	0,98%
Derecho de Petición - Quejas	878	0,30%	841	95,79%	31	3,53%	6	0,68%
Derecho de Petición - Sugerencias	466	0,16%	453	97,21%	13	2,79%	0	0,00%
Total general	296.752	100%	286.949	96,70%	9.306	3,14%	497	0,17%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la tabla 14 se puede concluir que el **96,70%** (286.949) de peticiones fueron atendidas oportunamente acorde a los tiempos legalmente establecidos; además, el **0,17%** (497) al 31 de diciembre de 2020 fueron reportadas sin respuesta; al verificar en el Sistema de Información Misional – SIM se encontraban en términos legalmente definidos para dar respuesta.

Con respecto al primer semestre del 2020 se observó una disminución porcentual en la oportunidad de respuesta del **0,43%**, paso del **97,20%** al **96,79%**.

No Conformidad No. 4. 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 2do Semestre 2020" entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta File Server \\icbf.gov.co\fs_aac\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020 se observó que del total de peticiones recibidas (excluyendo las reportadas por la Dirección de Protección) el **3,14%** (9.306) no fueron atendidas en los términos establecidos por la Ley (ver tabla No. 14).

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

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

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
- segundo semestre 2020**

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	303	0,10%	295	97,36%	8	2,64%	0	0,00%
Antioquia	6.644	2,24%	5.134	77,27%	1.484	22,34%	26	0,39%
Arauca	688	0,23%	653	94,91%	35	5,09%	0	0,00%
Atlántico	4.262	1,44%	4.075	95,61%	182	4,27%	5	0,12%
Bogotá	22.595	7,61%	18.003	79,68%	4.552	20,15%	40	0,18%
Bolívar	2.144	0,72%	2.000	93,28%	135	6,30%	9	0,42%
Boyacá	2.666	0,90%	2.593	97,26%	72	2,70%	1	0,04%
Caldas	3.256	1,10%	3.044	93,49%	203	6,23%	9	0,28%
Caquetá	843	0,28%	828	98,22%	15	1,78%	0	0,00%
Casanare	685	0,23%	585	85,40%	94	13,72%	6	0,88%
Cauca	1.680	0,57%	1.628	96,90%	51	3,04%	1	0,06%
Cesar	1.260	0,42%	1.210	96,03%	49	3,89%	0	0,00%
Chocó	433	0,15%	419	96,77%	14	3,23%	0	0,00%
Cordoba	1.891	0,64%	1.820	96,25%	69	3,65%	2	0,11%
Cundinamarca	7.263	2,45%	7.002	96,41%	254	3,50%	7	0,10%
Guania	206	0,07%	183	88,83%	23	11,17%	0	0,00%
Guaviare	204	0,07%	186	91,18%	18	8,82%	0	0,00%
Huila	4.305	1,45%	4.206	97,70%	98	2,28%	1	0,02%
Nariño	2.578	0,87%	2.500	96,97%	76	2,95%	2	0,08%
La guajira	776	0,26%	733	94,46%	38	4,90%	5	0,64%
Magdalena	1.450	0,49%	1.393	96,07%	47	3,24%	10	0,69%
Meta	2.724	0,92%	2.638	96,84%	86	3,16%	0	0,00%
Norte de Santander	3.308	1,11%	3.274	98,97%	31	0,94%	3	0,09%
Putumayo	680	0,23%	668	98,24%	12	1,76%	0	0,00%
Quindío	1.822	0,61%	1.801	98,85%	21	1,15%	0	0,00%
Risaralda	4.961	1,67%	4.901	98,79%	60	1,21%	0	0,00%
San Andrés	144	0,05%	141	97,92%	3	2,08%	0	0,00%
Santander	3.914	1,32%	3.786	96,73%	124	3,17%	4	0,10%
Sede nacional	199.532	67,24%	199.065	99,77%	123	0,06%	344	0,17%
Sucre	1.317	0,44%	1.212	92,03%	101	7,67%	4	0,30%
Tolima	5.033	1,70%	4.923	97,81%	109	2,17%	1	0,02%
Valle del Cauca	6.832	2,30%	5.739	84,00%	1.082	15,84%	11	0,16%
Vaupés	128	0,04%	123	96,09%	5	3,91%	0	0,00%
Vichada	225	0,08%	188	83,56%	32	14,22%	5	2,22%
Total general	296.752	100,00%	286.949	96,70%	9.306	3,14%	497	0,17%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior se puede observar que el **96,70%** (286.949) peticiones fueron tramitadas acorde a los tiempos establecidos.

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

Sede Nal/ Regional	1er Semestre 2020				Sede Nal/ Regional	2o Semestre 2020				Variación %
	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna			Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	254.669	100%	247.544	97,20%		296.752	100%	286.034	96,39%	-0,84%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre 2020

Comparando el segundo semestre de 2020 con el primer semestre de 2020 se encontró una disminución porcentual del **0,84%** en la oportunidad de trámite de los Derechos de Petición, pasando del **97,20%** al **96,39%**.

Analizado el reporte del Sistema de Información Misional - SIM se observan 497 peticiones sin registro de respuesta; sin embargo, se encuentran al 31/12/2020 dentro de los términos legalmente definidos para dar respuesta.

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

Tabla 17. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional segundo semestre 2020

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	218	0,44%	213	97,71%	5	2,29%	0	0%
Antioquia	1.868	3,73%	1.801	96,41%	59	3,16%	8	0,43%
Arauca	316	0,63%	294	93,04%	22	6,96%	0	0,00%
Atlántico	1.531	3,06%	1.459	95,30%	70	4,57%	2	0,13%
Bogotá	10.120	20,23%	9.969	98,51%	138	1,36%	13	0,13%
Bolívar	476	0,95%	459	96,43%	13	2,73%	4	0,84%
Boyacá	1.619	3,24%	1.584	97,84%	35	2,16%	0	0,00%
Caldas	1.622	3,24%	1.509	93,03%	108	6,66%	5	0,31%
Caquetá	534	1,07%	524	98,13%	10	1,87%	0	0,00%
Casanare	301	0,60%	275	91,36%	20	6,64%	6	1,99%
Cauca	812	1,62%	795	97,91%	16	1,97%	1	0,12%
Cesar	398	0,80%	396	99,50%	2	0,50%	0	0,00%
Chocó	223	0,45%	214	95,96%	9	4,04%	0	0,00%
Cordoba	611	1,22%	581	95,09%	28	4,58%	2	0,33%
Cundinamarca	2.852	5,70%	2.748	96,35%	97	3,40%	7	0,25%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Guania	162	0,32%	142	87,65%	20	12,35%	0	0,00%
Guaviare	143	0,29%	134	93,71%	9	6,29%	0	0,00%
Huila	2.436	4,87%	2.376	97,54%	60	2,46%	0	0,00%
La guajira	189	0,38%	168	88,89%	19	10,05%	2	1,06%
Magdalena	491	0,98%	473	96,33%	15	3,05%	3	0,61%
Meta	1.474	2,95%	1.422	96,47%	52	3,53%	0	0,00%
Nariño	1.552	3,10%	1.498	96,52%	52	3,35%	2	0,13%
Norte de Santander	2.375	4,75%	2.363	99,49%	12	0,51%	0	0,00%
Putumayo	367	0,73%	365	99,46%	2	0,54%	0	0,00%
Quindío	634	1,27%	624	98,42%	10	1,58%	0	0,00%
Risaralda	2.078	4,15%	2.039	98,12%	39	1,88%	0	0,00%
San Andrés	95	0,19%	92	96,84%	3	3,16%	0	0,00%
Santander	1.768	3,53%	1.734	98,08%	30	1,70%	4	0,23%
Sede nacional	5.520	11,04%	5.310	96,20%	113	2,05%	97	1,76%
Sucre	428	0,86%	364	85,05%	60	14,02%	4	0,93%
Tolima	3.092	6,18%	3.063	99,06%	29	0,94%	0	0,00%
Valle del Cauca	3.510	7,02%	3.362	95,78%	140	3,99%	8	0,23%
Vaupés	49	0,10%	46	93,88%	3	6,12%	0	0,00%
Vichada	157	0,31%	138	87,90%	17	10,83%	2	1,27%
Total general	50.021	100,00%	48.534	97,03%	1.317	2,63%	170	0,34%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La **Tabla 17** muestra que de los **50.021** *Derechos de Petición* - Información y Orientación con Trámite recibidos en el Segundo semestre del 2020, se dio trámite oportuno al **97,03%** (48.534).

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

Sede Nal/ Regional	1er semestre 2020				2o Semestre 2020				Variación %	
	Total	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
	general		Cantidad	%		general		Cantidad		%
	44.613	18,00%	43.946	98,50%		50.021	16,86%	48.534	97,03%	-1,50%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre 2020o

Comparado el segundo semestre de 2020 respecto al 1er semestre de 2020 se presentó una disminución porcentual en la oportunidad del trámite a los *Derechos de Petición* - Información y Orientación con Trámite en un **1,50%**, pasando del **98,50%** al **97,03%**.

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

Al verificar en la Base de Datos denominada “Base 2do Semestre 2020” entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta File Server \\icbf.gov.co\fs_aac\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020, se evidenció que el **2,63%** (170) de *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* se encontraban con registro de trámite fuera de término de Ley 1755 de 2015, el 100% de las Regionales presentaron inoportunidad en el trámite. (ver Tabla 17).

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

El anterior resultado evidencia recurrencia de la **No Conformidad No. 5. Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite** producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado 30 de septiembre 2020.

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 - segundo semestre 2020.

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Antioquia	307	7,24%	286	93,16%	20	6,51%	1	0,33%
Arauca	25	0,59%	25	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	95	2,24%	92	96,84%	2	2,11%	1	1,05%
Bogotá	671	15,83%	661	98,51%	9	1,34%	1	0,15%
Bolívar	95	2,24%	87	91,58%	5	5,26%	3	3,16%
Boyacá	110	2,59%	108	98,18%	1	0,91%	1	0,91%
Caldas	64	1,51%	43	67,19%	20	31,25%	1	1,56%
Caquetá	21	0,50%	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	17	0,40%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cauca	94	2,22%	93	98,94%	1	1,06%	0	0,00%
Cesar	53	1,25%	52	98,11%	0	0,00%	1	1,89%
Chocó	12	0,28%	12	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	75	1,77%	69	92,00%	6	8,00%	0	0,00%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cundinamarca	217	5,12%	211	97,24%	6	2,76%	0	0,00%
Guania	3	0,07%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	4	0,09%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
Huila	362	8,54%	361	99,72%	1	0,28%	0	0,00%
La guajira	115	2,71%	110	95,65%	3	2,61%	2	1,74%
Magdalena	52	1,23%	45	86,54%	1	1,92%	6	11,54 %
Meta	65	1,53%	65	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	358	8,44%	355	99,16%	3	0,84%	0	0,00%
Norte de Santander	44	1,04%	43	97,73%	0	0,00%	1	2,27%
Putumayo	22	0,52%	22	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	90	2,12%	90	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	278	6,56%	274	98,56%	4	1,44%	0	0,00%
San Andrés	2	0,05%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	108	2,55%	106	98,15%	2	1,85%	0	0,00%
Sede nacional	297	7,00%	49	16,50%	6	2,02%	242	81,48 %
Sucre	44	1,04%	39	88,64%	5	11,36%	0	0,00%
Tolima	263	6,20%	261	99,24%	2	0,76%	0	0,00%
Valle del Cauca	273	6,44%	266	97,44%	4	1,47%	3	1,10%
Vaupés	1	0,02%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	3	0,07%	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%
Total general	4.240	100,00%	3.874	91,37%	103	2,43%	263	6,20%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **Tabla 19** se observa que de los **4.240** *Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* recibidos durante el Segundo semestre de 2020 se dio trámite oportuno al **91.37%** (3.874). En color azul se resaltan las regionales que registraron respuesta oportuna al **100%** en los Derechos de Petición tipo *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* y sin resaltar las Regionales que no presentaron inoportunidad en el trámite; sin embargo, registraban peticiones **sin** respuesta, las cuales al 31/12/2020 se encontraban dentro de los términos para dar repuesta.

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

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

1er. semestre 2019	2o. Semestre 2020	Variación
--------------------	-------------------	-----------

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO		Versión 2	Página 33 de 69

Sede Nal/Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/Regional	Total general	Peticiones con respuesta oportuna		%	
			Cantidad	%			Cantidad	%		
	6.304	2,00%	6.185	98,11%		4.240	1,43%	3.874	91,37%	-6,87%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre 2020

Comparando el segundo semestre de 2020 con el primer semestre de 2020, se presentó una disminución en la oportunidad del trámite a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* en un **6,87%**, dado que pasó del **98,11%** al **91,37%**.

No Conformidad No. 6. 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 2do Semestre 2020" entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta File Server \\icbf.gov.co\fs_aac\F\Consultas_especiales\Control Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020, que el **2,43%** (103) de las peticiones se registraron con trámite fuera de término de Ley (Ley 1755 de 2015: *Consulta 30 días, Documentos e Información 10 días, Interés General 15 días, Interés Particular 15 días, Interés Particular/ General 15 días, Peticiones entre Autoridades 10 días; Decreto 491 de 2020: Consulta 35 días, Documentos e Información 20 días, Interés General 30 días, Interés Particular 30 días, Interés Particular/ General 30 días, Peticiones entre Autoridades 10 días*). Las regionales que aportaron al resultado de la inoportunidad fueron: Antioquia con **6,51%** (20), Atlántico con **2,11%** (2), Bogotá con **1,34%** (9), Bolívar con **5,26%** (5), Boyacá con **0,91%** (1), Caldas con **31,25%** (20), Cauca **1,06%** (1), Córdoba con **8,00%** (6), Cundinamarca con **2,76%** (6), Guaviare con **25,00%** (1), Huila con **0,28%** (1), La guajira con **2,61%** (3), Magdalena con **1,92%** (1), Nariño con **0,84%** (3), Risaralda con **1,44%** (4), Santander con **1,85%** (2), Sede nacional con **2,02%** (6), Sucre con **11,36%** (5), Tolima **0,76%** (2), Valle del Cauca **1,47%** (4) y Vichada con **33,33%** (1). (ver tabla 20).

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

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

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 - segundo semestre 2020

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	40	0,12%	37	92,50%	3	7,50%	0	0,00%
Antioquia	2.604	8,04%	1.200	46,08%	1.391	53,42%	13	0,50%
Arauca	175	0,54%	162	92,57%	13	7,43%	0	0,00%
Atlántico	2.291	7,08%	2.181	95,20%	109	4,76%	1	0,04%
Bogotá	7.080	21,87%	2.664	37,63%	4.395	62,08%	21	0,30%
Bolívar	1.327	4,10%	1.211	91,26%	116	8,74%	0	0,00%
Boyacá	677	2,09%	644	95,13%	33	4,87%	0	0,00%
Caldas	809	2,50%	772	95,43%	37	4,57%	0	0,00%
Caquetá	160	0,49%	155	96,88%	5	3,13%	0	0,00%
Casanare	256	0,79%	183	71,48%	73	28,52%	0	0,00%
Cauca	640	1,98%	606	94,69%	34	5,31%	0	0,00%
Cesar	695	2,15%	648	93,24%	47	6,76%	0	0,00%
Chocó	93	0,29%	88	94,62%	5	5,38%	0	0,00%
Cordoba	882	2,72%	848	96,15%	34	3,85%	0	0,00%
Cundinamarca	2.371	7,32%	2.223	93,76%	148	6,24%	0	0,00%
Guania	32	0,10%	29	90,63%	3	9,38%	0	0,00%
Guaviare	44	0,14%	36	81,82%	8	18,18%	0	0,00%
Huila	1.004	3,10%	966	96,22%	37	3,69%	1	0,10%
La guajira	272	0,84%	257	94,49%	15	5,51%	0	0,00%
Magdalena	829	2,56%	798	96,26%	31	3,74%	0	0,00%
Meta	862	2,66%	829	96,17%	33	3,83%	0	0,00%
Nariño	522	1,61%	501	95,98%	21	4,02%	0	0,00%
Norte de Santander	610	1,88%	589	96,56%	19	3,11%	2	0,33%
Putumayo	113	0,35%	103	91,15%	10	8,85%	0	0,00%
Quindío	502	1,55%	491	97,81%	11	2,19%	0	0,00%
Risaralda	875	2,70%	858	98,06%	17	1,94%	0	0,00%
San Andrés	30	0,09%	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	1.856	5,73%	1.767	95,20%	89	4,80%	0	0,00%
Sucre	501	1,55%	467	93,21%	34	6,79%	0	0,00%
Tolima	1.416	4,37%	1.339	94,56%	77	5,44%	0	0,00%
Valle del Cauca	2.760	8,53%	1.832	66,38%	928	33,62%	0	0,00%
Vaupés	13	0,04%	11	84,62%	2	15,38%	0	0,00%

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Vichada	29	0,09%	22	75,86%	7	24,14%	0	0,00%
Total general	32.370	100,00%	24.547	75,83%	7.785	24,05%	38	0,12%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la información presentada en la tabla anterior se observa que de los **32.370** Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración recibidos en el segundo semestre del 2020 se dio respuesta oportuna al **75,83%** (24.547) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **24,05%** (7.785). Asimismo, se encontraron **830** peticiones sin registro de constatación en el SIM, de las cuales 38 que equivale al 0,12% del total de peticiones se encontraban al 31 de diciembre de 2020 en términos para dar respuesta; las demás registraban con tramite fuera de termino.

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

Tabla 22. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre 2020 y 2o semestre 2020

1er semestre 2020				2o Semestre 2020				Variación %		
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%		Peticiones con respuesta oportuna	
			Cantidad	%					Cantidad	%
	30.586	12,01%	24.382	79,72%		32.370	10,91%	24.547	75,83%	-4,87%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre 2020

Comparado el segundo semestre de 2020 con el primer semestre de 2020, se presentó una disminución en la oportunidad del trámite a los derechos de petición tipo Reporte de Amenaza y Vulneración en un **4,87%**, pasando del **79,72%** al **75,83%**.

No Conformidad No. 7. 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 segundo semestre 2020 al verificar en la Base de Datos denominada "Base 2do Semestre 2020" entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta File

Server_ http://icbf.gov.co/fs_aac/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020 se evidenció a nivel nacional un **24,05%** (7.785) de peticiones registradas con trámite fuera de término de Ley (10 días); el 97% (32 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido. Las regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Amazonas con **7,50%** (3), Antioquia con **53,42%** (1.391), Arauca con **7,43%** (13), Atlántico con **4,76%** (109), Bogotá con **62,08%** (4.395), Bolívar con **8,74%** (116), Boyacá con **4,87%** (33), Caldas con **4,57%** (37), Caquetá con **3,13%** (5), Casanare con **28,52%** (73), Cauca con **5,31%** (34), Cesar con **6,76%** (47), Chocó con **5,38%** (5), Córdoba con **3,85%** (34), Cundinamarca con **6,24%** (148), Guanía con **9,38%** (3), Guaviare con **18,18%** (8), Huila con **3,69%** (37), La guajira con **5,51%** (15), Magdalena con **3,74%** (31), Meta con **3,83%** (33), Nariño con **4,02%** (21), Norte de Santander con **3,11%** (19), Putumayo con **8,85%** (10), Quindío con **2,19%** (11), Risaralda con **1,94%** (17), Santander con **4,80%** (89), Sucre con **6,79%** (34), Tolima con **5,44%** (77), Valle del cauca con **33,62%** (928), Vaupés con **15,38%** (2) y Vichada con **24,14%** (7). (ver tabla 21).

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 52º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 1º de la Ley 1878 del 2018; Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 6 de fecha 27/12/2019 numeral 4.9.9. TIPO DE PETICIÓN REPORTE DE AMENAZA O VULNERACION DE DERECHOS.

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

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 - segundo semestre de 2020

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	14	0,68%	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	122	5,96%	112	91,80%	6	4,92%	4	3,28%
Arauca	6	0,29%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	108	5,28%	106	98,15%	1	0,93%	1	0,93%
Bogotá	255	12,46%	252	98,82%	2	0,78%	1	0,39%
Bolívar	78	3,81%	76	97,44%	1	1,28%	1	1,28%
Boyacá	64	3,13%	63	98,44%	1	1,56%	0	0,00%
Caldas	146	7,13%	114	78,08%	29	19,86%	3	2,05%

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Caquetá	12	0,59%	12	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	19	0,93%	18	94,74%	1	5,26%	0	0,00%
Cauca	78	3,81%	78	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	40	1,95%	40	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	10	0,49%	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	88	4,30%	87	98,86%	1	1,14%	0	0,00%
Cundinamarca	94	4,59%	92	97,87%	2	2,13%	0	0,00%
Guaviare	3	0,15%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	42	2,05%	42	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	51	2,49%	50	98,04%	1	1,96%	0	0,00%
Magdalena	61	2,98%	60	98,36%	0	0,00%	1	1,64%
Meta	101	4,93%	101	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	109	5,32%	109	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	57	2,78%	57	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	7	0,34%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	29	1,42%	29	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	27	1,32%	27	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	6	0,29%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	91	4,45%	90	98,90%	1	1,10%	0	0,00%
Sede nacional	67	3,27%	61	91,04%	1	1,49%	5	7,46%
Sucre	40	1,95%	40	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	75	3,66%	74	98,67%	0	0,00%	1	1,33%
Valle del Cauca	125	6,11%	122	97,60%	3	2,40%	0	0,00%
Vaupés	1	0,05%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	21	1,03%	11	52,38%	7	33,33%	3	14,29%
Total general	2.047	100,00%	1.970	96,24%	57	2,78%	20	0,98%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla 23 se observa que de los **2.047 Derechos de Petición – Reclamos** recibidos en el segundo semestre del 2020 a nivel Nacional, el **96,24%** (1.970) fueron tramitados oportunamente; en este sentido el **57,58%** (19) de las Regionales dieron respuesta dando como resultado el 100% (resaltadas en azul) en oportunidad del trámite, las cuales fueron: Amazonas, Arauca, Caquetá, Cauca, Cesar, Chocó, Guaviare, Huila, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Sucre y Vaupés.

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 38 de 69

1er semestre 2020					2º Semestre 2020					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	4.608	1,70%	4.512	97,92%		2.047	0,69%	1.970	96,24%	-1,72%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre 2020

Comparando el segundo semestre de 2020 con el primer semestre del 2020 se observó una disminución en la oportunidad del **1,72%**, pasando del **97,92%** al **96,24%**. El **42,42%** (14 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla 23 en color amarillo).

No Conformidad No. 8. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos

en cuanto a la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición - *Reclamos* para el segundo semestre 2020 al verificar en la Base de Datos denominada "Base 2do Semestre 2020" entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta File Server \\icbf.gov.co\fs_aac\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020 se encontró que el **2,78%** (57) de *Reclamos* se encontraban registrados con respuestas fuera de término de Ley (Ley 1755 de 2015: 15 días; Decreto 491 de 2020: 30 días); las Regionales que aportan al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia con **4,92%** (6), Atlántico con **0,93%** (1), Bogotá con **0,78%** (2), Bolívar con **1,28%** (1), Boyacá con **1,56%** (1), Caldas con **19,86%** (29), Casanare con **5,26%** (1), Córdoba con **1,14%** (1), Cundinamarca con **2,13%** (2), La guajira con **1,96%** (1), Santander con **1,10%** (1), Sede nacional con **1,49%** (1), Valle del cauca con **2,40%** (3) y Vichada con **33,33%** (7). (ver tabla 23).

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

Lo anterior, evidencia recurrencia de la **No Conformidad No. 8. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos** producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado 30 de septiembre 2020.

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 - segundo semestre 2020.

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2020 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	4	0,46%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	48	5,47%	48	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Arauca	6	0,68%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	25	2,85%	25	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	235	26,77%	223	94,89%	8	3,40%	4	1,70%
Bolívar	7	0,80%	6	85,71%	0	0,00%	1	14,29%
Boyacá	27	3,08%	25	92,59%	2	7,41%	0	0,00%
Caldas	22	2,51%	14	63,64%	8	36,36%	0	0,00%
Caquetá	6	0,68%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	4	0,46%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cauca	17	1,94%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	11	1,25%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	3	0,34%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	8	0,91%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	53	6,04%	52	98,11%	1	1,89%	0	0,00%
Guaina	1	0,11%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	6	0,68%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	21	2,39%	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	5	0,57%	4	80,00%	0	0,00%	1	20,00%
Magdalena	7	0,80%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	28	3,19%	27	96,43%	1	3,57%	0	0,00%
Nariño	17	1,94%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	11	1,25%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	3	0,34%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	21	2,39%	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	21	2,39%	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	1	0,11%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	40	4,56%	38	95,00%	2	5,00%	0	0,00%
Sede Nacional	81	9,23%	81	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	11	1,25%	9	81,82%	2	18,18%	0	0,00%
Tolima	44	5,01%	44	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	82	9,34%	75	91,46%	7	8,54%	0	0,00%
Vichada	2	0,23%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	878	100,00%	841	95,79%	31	3,53%	6	0,68%

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2020" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De la tabla anterior se puede inferir que de los **878** Derechos de Petición - Quejas recibidas en el segundo semestre del 2020, el **95,79%** (841) fueron tramitados dentro de los términos legalmente definidos.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 40 de 69

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

1er semestre 2020					2o Semestre 2020					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	1.132	0,44%	1.110	97,97%		878	0,30%	841	95,79%	-2,23%

Fuente: Base de datos “Base 2do Semestre 2020” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre 2020

Comparando el resultado del segundo semestre de 2020 con el primer semestre de 2020 se evidenció una disminución porcentual en la oportunidad del trámite para este tipo de petición del **2,23%** pasando del **97,97%** al **95,79%**.

No Conformidad No. 9. Oportunidad Respuesta DP – Quejas

Verificado el tiempo de respuesta de los *Derechos de Petición Quejas* para el segundo semestre de 2020 en la Base de Datos denominada “Base 2do Semestre 2020” entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta File Server \\icbf.gov.co\fs_aac\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020 se observó que el **3,53%** (31) de *Quejas* se encontraron registradas con respuestas fuera de término (Ley 1755 de 2015: 15 días; Decreto 491 de 2020: 30 días); las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Bogotá con **3,40%** (8), Boyacá con **7,41%** (2), Caldas con **36,36%** (8), Cundinamarca con **1,89%** (1), Meta con **3,57%** (1), Santander con **5,00%** (2), Sucre con **18,18%** (2) y Valle del Cauca **8,54%** (7). (ver tabla 25)

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

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 41 de 69

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

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 segundo semestre del 2020.*

En este aparte se presenta lo relacionado con la verificación efectuada a los **mecanismos implementados a nivel Nacional, por parte de la Dirección de Servicios y Atención**, para fortalecer la gestión de los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2020, incluyendo las acciones reportadas a la Oficina de Control Interno según radicado Orfeo No: 20211250000013333 del 12/02/2021 el cual relaciona la información sobre las *peticiones, quejas, reclamos y sugerencias* – PQRS, recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF para el segundo semestre del 2020.

Asimismo, se cotejaron **los mecanismos implementados a nivel Nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF, para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición** atendidos durante el Segundo Semestre de 2020 y de las acciones informadas en el Memorando Radicado No: 20212000000016223 del 17/02/2021.

La siguiente tabla detalla los mecanismos implementados por parte 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 segundo semestre del 2020

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento Peticiones Fuera de Términos	<p>La Dirección de Servicios y Atención mensualmente remite correos electrónicos dirigidos a los Directores, Jefes de Oficina, subdirectores y Directores Regionales con las alertas y el reporte consolidado fuera de términos de las PQRS, a cargo del área que se encuentran vencidas sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional (SIM), con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario.</p> <p>Evidencia: Se efectuó revisión aleatoria a la información referida en el Anexo 4 aportado por esta Dirección, donde se evidenciaron los siguientes correos electrónicos enviados durante el segundo semestre del 2020 con el Reporte PQRS fuera de términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Julio: 2 correos electrónicos del 25/08/2020, enviados a la Dirección General y Regionales. ✓ Agosto: 2 correos electrónicos del 24/09/2020, enviados a la Dirección General y Regionales. ✓ Septiembre: 2 correos electrónicos del 23/10/2020, enviados a Dirección General y Regionales. ✓ Octubre: 2 correos electrónicos del 24/11/2020, enviados a la Dirección General y Regionales.
Seguimiento Peticiones Fuera de Términos	

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Noviembre: 2 correos electrónicos: 2/12/2020, enviados a la Dirección General y Regionales.</i> ✓ <i>Diciembre: 2 correos electrónicos: 25/01/202, enviados a la Dirección General y Regionales.</i> <p><i>Fuente: \\icbf.gov.col\fs_aac\FConsultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020.</i></p>
<p>Alertas de Peticiones Abiertas Vencidas</p>	<p>La Dirección de Servicios y Atención, informa que brindaron soporte técnico virtual y por correo electrónico a las Regionales en lo relacionado con “(...) <i>peticiones abiertas vencidas...</i>” y otras acciones como “(...) <i>la remisión de alertas a las regionales y áreas de la Sede de la Dirección General.</i>”</p> <p>Evidencia: Realizada revisión aleatoria de la información incluida en el Anexo 4, aportado por la Dirección de Servicios y Atención se observaron correos electrónicos enviados a las 33 Regionales y a 20 Dependencias de la Sede Dirección General, - en adelante -SDG, donde se tomó una muestra de 3 Regionales y 3 Dependencias resultado que se presenta a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Antioquia: Julio: 4 correos electrónicos de fechas: 8/07/2020, 15/07/2020 22/07/2020, 29/07/2020. Agosto: 4 correos electrónicos de fechas: 5/08/2020, 6/08/2020, 12/08/2020, 19/08/2020. Septiembre: 4 correos electrónicos de fechas: 2/09/2020, 9/09/2020, 17/09/2020, 23/09/2020. Octubre: 4 correos electrónicos de fechas: 8/10/2020, 14/10/2020, 22/10/2020 y 28/10/2020. Noviembre: 4 correos electrónicos de fechas: 5/11/2020, 11/11/2020, 19/11/2020 y 25/11/2020. Diciembre: 4 correos electrónicos de fechas: 3/12/2020, 9/12/2020, 16/12/2020, 23/12/2020 y 31/12/2020. Los anteriores correos fueron remitidos a la Dirección Regional con el reporte de PAV de manera semanal. ✓ Bolívar: Julio: 4 correos electrónicos de fechas: 8/07/2020, 29/07/2020 15/07/2020 22/07/2020. Agosto: 4 correos electrónicos de fechas: 5/08/2020, 6/08/2020, 12/08/2020 y 19/08/2020. Septiembre: 4 correos electrónicos de fechas: 2/09/2020, 9/09/2020, 17/09/2020, 23/09/2020. Octubre: 5 correos electrónicos de fechas: 2/10/2020, 8/10/2020, 14/10/2020, 22/10/2020, 28/10/2020. Noviembre: 4 correos electrónicos de fechas: 5/11/2020, 11/11/2020, 19/11/2020 y 25/11/2020. Diciembre: 4 correos electrónicos de fechas: 3/12/2020, 9/12/2020 y 31/12/2020. Los anteriores correos fueron remitidos a la Dirección Regional con el reporte de PAV de manera semanal. ✓ Magdalena: Julio: 4 correos electrónicos de fechas: 8/07/2020, 15/07/2020, 22/07/2020, 29/07/2020. Agosto: 4 correos electrónicos de fechas: 5/08/2020, 12/08/2020, 19/08/2020, 26/08/2020. Septiembre: 4 correos electrónicos de fechas: 2/09/2020, 9/09/2020, 17/09/2020, 23/09/2020. Octubre: 5 correos electrónicos de fechas: 2/10/2020, 8/10/2020, 14/10/2020, 22/10/2020, 28/10/2020. Noviembre: 4 correos electrónicos de fechas: 6/11/2020, 11/11/2020, 19/11/2020, 25/11/2020. Diciembre: 5 correos electrónicos de fechas: 3/12/2020, 9/12/2020, 16/12/2020, 23/12/2020, 30/12/2020. Los anteriores correos fueron remitidos a la Directora Regional con el reporte de PAV de manera semanal. ✓ Dirección de Gestión Humana: Julio: 2 correos electrónicos de fechas: 02/07/2020; 28/07/2020. Agosto: 4 correos electrónicos de fechas: 4/08/2020, 11/08/2020, 18/08/2020 25/08/2020. Septiembre: 4 correos electrónicos de fechas: 2/09/2020, 8/09/2020, 15/09/2020, 22/09/2020, 29/09/2020. Octubre: 4 correos electrónicos de fechas: 8/10/2020, 13/10/2020 20/10/2020 y 27/10/2020: Noviembre: 4 correos electrónicos de fechas: 3/11/2020,

Mecanismos	Acciones adelantadas																																																																				
<p>Alertas de Peticiones Abiertas Vencidas</p>	<p>11/11/2020, 17/11/2020, 24/11/2020. Diciembre: 5 correos electrónicos de fechas: 9/12/2020, 15/12/2020, 23/12/2020, 29/12/2020, 1/12/2020. Asunto: Informe preventivo Dirección de Gestión Humana.</p> <p>✓ Dirección de Primera Infancia: Julio: No registra soporte de correos electrónicos. Agosto: 1 correo electrónico de fecha 25/08/2020. Septiembre: 2 correos electrónicos de fechas: 02/09/2020 y 08/09/2020. Octubre: 4 correos electrónicos de fechas: 08/10/2020, 13/10/2020, 20/10/2020, 27/10/2020. Noviembre: 5 correos electrónicos de fechas: 03/11/2020, 11/11/2020, 17/11/2020, 24/11/2020, 01/12/2020. Diciembre: 09/12/2020, 15/12/2020, 23/12/2020, 29/12/2020. Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Familias y Comunidades. Es de anotar que no registra alertas de peticiones vencidas para julio y para agosto registra 2 semanas.</p> <p>✓ Dirección de Primera Infancia: Julio: 2 correos electrónicos de fechas: 21/07/2020, 28/07/2020. Agosto: 4 correos electrónicos de fechas: 04/08/2020, 11/08/2020, 18/08/2020, 25/08/2020. Septiembre: 5 correos electrónicos de fechas: 02/09/2020, 08/09/2020, 15/09/2020, 22/09/2020, 29/09/2020. Octubre: 4 correos electrónicos de fechas: 08/10/2020, 13/10/2020, 20/10/2020, 27/10/2020. Noviembre: 5 correos electrónicos de fechas: 03/11/2020, 11/11/2020, 17/11/2020, 24/11/2020, 01/12/2020. Diciembre: 09/12/2020, 15/12/2020, 23/12/2020, 29/12/2020. Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Familias y Comunidades.</p> <p>Fuente: wcbf.gov.co/dfs_aac/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020</p>																																																																				
<p>Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento.</p>	<p>Verificada la información puesta a disposición de la OCI en el Anexo 5, por la Dirección de Servicios y Atención, fueron remitidas 406 peticiones sin direccionamiento a las distintas Regionales, durante el segundo semestre del 2020, en los cuales informan el tipo de petición que se encuentra pendiente por direccionamiento, conforme al criterio establecido en la G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del del instituto colombiano de bienestar familiar – ICBF, del numeral 4.8.2.4.2 Direccionamiento.</p> <p>A continuación, se presenta el resultado de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno:</p> <p style="text-align: center;">Tabla 28. Peticiones sin Direccionamiento nivel Regional</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Regional</th> <th>Peticiones Sin Direccionamiento</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Regional Amazonas</td><td>5</td><td>1,2%</td></tr> <tr><td>2</td><td>Regional Antioquia</td><td>42</td><td>10,3%</td></tr> <tr><td>3</td><td>Regional Arauca</td><td>7</td><td>1,7%</td></tr> <tr><td>4</td><td>Regional Atlántico</td><td>17</td><td>4,2%</td></tr> <tr><td>5</td><td>Regional Bogotá</td><td>20</td><td>4,9%</td></tr> <tr><td>6</td><td>Regional Bolívar</td><td>13</td><td>3,2%</td></tr> <tr><td>7</td><td>Regional Boyacá</td><td>10</td><td>2,5%</td></tr> <tr><td>8</td><td>Regional Caldas</td><td>2</td><td>0,5%</td></tr> <tr><td>9</td><td>Regional Caquetá</td><td>6</td><td>1,5%</td></tr> <tr><td>10</td><td>Regional Casanare</td><td>10</td><td>2,5%</td></tr> <tr><td>11</td><td>Regional Cauca</td><td>16</td><td>3,9%</td></tr> <tr><td>12</td><td>Regional César</td><td>3</td><td>0,7%</td></tr> <tr><td>13</td><td>Regional Chocó</td><td>5</td><td>1,2%</td></tr> <tr><td>14</td><td>Regional Córdoba</td><td>11</td><td>2,7%</td></tr> <tr><td>15</td><td>Regional Cundinamarca</td><td>22</td><td>5,4%</td></tr> <tr><td>16</td><td>Regional Guainía</td><td>10</td><td>2,5%</td></tr> </tbody> </table>	No.	Regional	Peticiones Sin Direccionamiento	Porcentaje	1	Regional Amazonas	5	1,2%	2	Regional Antioquia	42	10,3%	3	Regional Arauca	7	1,7%	4	Regional Atlántico	17	4,2%	5	Regional Bogotá	20	4,9%	6	Regional Bolívar	13	3,2%	7	Regional Boyacá	10	2,5%	8	Regional Caldas	2	0,5%	9	Regional Caquetá	6	1,5%	10	Regional Casanare	10	2,5%	11	Regional Cauca	16	3,9%	12	Regional César	3	0,7%	13	Regional Chocó	5	1,2%	14	Regional Córdoba	11	2,7%	15	Regional Cundinamarca	22	5,4%	16	Regional Guainía	10	2,5%
No.	Regional	Peticiones Sin Direccionamiento	Porcentaje																																																																		
1	Regional Amazonas	5	1,2%																																																																		
2	Regional Antioquia	42	10,3%																																																																		
3	Regional Arauca	7	1,7%																																																																		
4	Regional Atlántico	17	4,2%																																																																		
5	Regional Bogotá	20	4,9%																																																																		
6	Regional Bolívar	13	3,2%																																																																		
7	Regional Boyacá	10	2,5%																																																																		
8	Regional Caldas	2	0,5%																																																																		
9	Regional Caquetá	6	1,5%																																																																		
10	Regional Casanare	10	2,5%																																																																		
11	Regional Cauca	16	3,9%																																																																		
12	Regional César	3	0,7%																																																																		
13	Regional Chocó	5	1,2%																																																																		
14	Regional Córdoba	11	2,7%																																																																		
15	Regional Cundinamarca	22	5,4%																																																																		
16	Regional Guainía	10	2,5%																																																																		

Mecanismos	Acciones adelantadas			
Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento.	17	Regional Guaviare	2	0,5%
	18	Regional Huila	10	2,5%
	19	Regional La Guajira	12	3,0%
	20	Regional Magdalena	18	4,4%
	21	Regional Meta	15	3,7%
	22	Regional Nariño	5	1,2%
	23	Regional Norte de Santander	9	2,2%
	24	Regional Putumayo	5	1,2%
	25	Regional Quindío	15	3,7%
	26	Regional Risaralda	21	5,2%
	27	Regional San Andrés	6	1,5%
	28	Regional Santander	12	3,0%
	29	Regional Sucre	7	1,7%
	30	Regional Tolima	26	6,4%
	31	Regional Valle	31	7,6%
32	Regional Vaupés	2	0,5%	
33	Regional Vichada	11	2,7%	
	Total	-	406	100%
	Fuente: icbf.gov.co/dfs_AACIF/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II_SEMESTRE_2020/Anexo_5			
	La tabla anterior permite inferir que las Regionales con mayor número de participación en peticiones fuera de término fueron Antioquia: 10,3% (42); seguido Valle: 7,6 % (31); Tolima: 6,4% (26), Cundinamarca: 5,4% (22) y Risaralda: 5.2% (21) y Bogotá con el 4.9% (20), para un total de 162 peticiones, cifra que obedece al 40% del total de las peticiones.			
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDS	Mediante Memorando con Radicado Orfeo No: 20211250000013333 del 12/02/2020, remitido por la por la Dirección de Servicios y Atención, indican que trimestralmente realizan seguimiento a la gestión de las Regionales, cuyo resultado es socializado a través de memorandos a los Directores Regionales.			
	Evidencia: La anterior información fue verificada por la OCI en el anexo No.6 dispuesto por la Dirección de Servicios y Atención, en el cual se evidenciaron 33 documentos PDF Asunto: "Seguimiento a La Gestión III Trimestre de 2020 Proceso Relación con El Ciudadano", con los memorandos alusivos a las 33 regionales, los cuales incluyen los siguientes aspectos:			
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis indicadores de gestión 2. Mejora continua del proceso (2.1 Acciones correctivas ISOUCION, 2.2 Satisfacción ciudadana, 2.3 Modo de atención presencial, 2.4 Apropiación de conocimientos) 			
	Fuente: icbf.gov.co/dfs_AACIF/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_III_SEMESTRE_2020/Anexo_6			
Asistencia Técnica Enlaces Regionales	La Dirección de Servicios y Atención indica mediante "Memorando Radicado No: 20211250000013333 del 12/02/2020", que durante este II semestre del 2020, brindó asistencia técnica a todas las Regionales, a través de correo electrónico, teams y de manera telefónica, para lo cual cuenta con un grupo seis (6) profesionales especializados en los procedimientos y Guías del proceso de Relación con el ciudadano, especialmente la Guía de Gestión de PQRDS; así como en el comportamiento de sus indicadores, seguimiento a la respuesta, seguimiento a los anexos, Calidad de datos general, peticiones abiertas vencidas y peticiones en estado creadas sin direccionamiento y/o cierre, entre otros.			
	Asimismo, refiere que por la situación de Pandemia para el periodo en mención			

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Asistencia Técnica Enlaces Regionales</p>	<p>realizó de manera virtual capacitaciones frente al Proceso de Relación con el Ciudadano a las Regionales Antioquia, Amazonas, Santander, Boyacá, Córdoba, Guainía, La Guajira, Atlántico, Magdalena, Valle del Cauca y Vichada.</p> <p>Evidencia: Revisado el Anexo 7 se observaron 8 carpetas con información relacionada con la asistencia técnica brindada a las Regionales entre ellas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <p>Carpeta “CALIDAD DE DATOS”: Dispone el seguimiento efectuado por la Dirección de Servicios y Atención a las 33 Regionales, para los meses de julio a diciembre de 2020. Se tomó como muestra cinco (5) Regionales, entre ellas: Amazonas, Caldas y Cundinamarca, con los siguientes resultados:</p> <p>Amazonas: Correos de fechas: 24/07/2020, 28/10/2020. Asuntos: Informe Calidad de Datos DP – Reclamos, Informe Calidad de Datos Septiembre - Inobservancia de Derechos y Calidad Datos Específica - Anexo A Comisaria De Familia; Caldas correos electrónicos de fechas 24/07/2020, 27/08/2020, 28/10/2020. Asuntos: Informe Calidad de Datos DP – Reclamos, Informe Calidad De Datos DP - Quejas y Sugerencias”; Cundinamarca: correos electrónicos de fechas: 24/07/2020, 27/08/2020. Asuntos: “Informe Calidad de Datos DP – Reclamos, Calidad Datos Específica - Anexo A Comisaria De Familia</p> <p>Carpeta “REPORTE ABIERTAS VENCIDAS”: La cual cuenta con el seguimiento efectuado por la Dirección de Servicios y Atención a las 33 Regionales, para los meses de julio a diciembre de 2020. Se tomó como muestra tres (3) Regionales, entre ellas: Amazonas, Caldas y Cundinamarca, con los siguientes resultados:</p> <p>Atlántico: Correos de fechas: 29/07/2020, 5/08/2020, 26/08/2020. Asuntos: “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 28 de julio de 2020 – Atlántico”, “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 25 de agosto de 2020 – Atlántico” y “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 25 de agosto de 2020 – Atlántico”; Boyacá correos electrónicos de fechas 8/07/2020, 6/08/2020, 14/10/2020. Asuntos: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 07 de julio de 2020 – Boyacá”, “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 05 de agosto de 2020 – Boyacá” Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 13 de octubre de 2020 - Boyacá; Huila: correos electrónicos de fechas: /07/2020, 12/08/2020, 9/09/2020. Asunto: “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 07 de julio de 2020 – Huila”, “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 11 de agosto de 2020 – Huila” y “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 08 de septiembre de 2020 – Huila”,</p> <p>Carpeta “SEGUIMIENTO A RESPUESTA”: La cual cuenta con el seguimiento efectuado por la Dirección de Servicios y Atención a las 33 Regionales, para los meses de julio a diciembre de 2020. Se tomó como muestra tres (3) Regionales, entre ellas: Amazonas, Caldas y Cundinamarca, con los siguientes resultados:</p> <p>Cauca: Correos de fechas: 11/08/2020, 4/09/2020 y 28/10/2020. Asuntos: “cauca - seguimiento a respuesta mayo DP-IOT, ACVN”, “Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 25 de agosto de 2020 – Atlántico” y “Rv: Cauca - Seguimiento A Respuesta MAYO DP-IOT, ACVN”, RV: cauca - seguimiento a respuesta mayo DP-IOT, ACVN; La Guajira. Correos electrónicos de fechas: 11/11/2020, 30/11/2020. Asunto: “Septiembre - Seguimiento a Respuestas PQRS - septiembre 2020; Tolima: correos electrónicos de fechas: 7/09/2020 y 28/10/2020. Asunto: “Rv: Tolima - Seguimiento A Respuesta Julio DP-IOT, ACVN”, “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 11 de agosto de 2020 – Huila” y “Reporte PAV 01 de enero de 2019 al 08 de septiembre de 2020 – Huila”.</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Construcción y Actualización de contenidos.</p>	<p>Fuente: \\icbf.gov.co\dfs_aac\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020/Anexo7</p> <p>La Dirección de Servicios y Atención en el memorando menciona que lidera de manera permanente "(...) la construcción y actualización de contenidos para la adecuada gestión y atención de PQRS.", los cuales se socializan y se publican en la ruta https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano para su consulta, aspecto que fue corroborado el 01/03/2020.</p> <p>Evidencia: - PT4.RC Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano v3 30/12/2020 Fuente: https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano</p>
<p>Estrategia de apropiación del Conocimiento.</p>	<p>La Dirección de Servicios y Atención Informó que en el segundo semestre del 2020, se Atención adelantó actividades que permitieron mejorar y mantener el conocimiento en los temas relacionados con el Proceso Relación con el Ciudadano - PRC (línea técnica y cultura de servicio); desarrollaron estrategias para favorecer la apropiación del conocimiento de los Colaboradores del ICBF en cuanto a línea técnica y cultura del servicio, lo cual significó un reto "(...). Entre las actividades adelantadas se encuentran:</p> <p>Mensajes relacionados con temas del Proceso de Relación con el Ciudadano desde la cuenta de correo electrónico culturadeservicio@icbf.gov.co:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> "Cápsulas del Servicio": abordan temas propios de servicio humanizado y habilidades blandas que permiten una mejor interacción con los clientes internos y externos. <input type="checkbox"/> "Cápsulas del Saber": permite la socialización de la línea técnica propia del Proceso de Relación con el Ciudadano y refuerza temas que son de difícil manejo o que presentan constantes cambios y actualizaciones. Remisión semanal de dos (2) de correos electrónicos: culturadeservicio@icbf.gov.co relacionados con el Proceso de Relación con el Ciudadano: <p>Evidencias: Revisado el Anexo 10 se evidenciaron seis (6) carpetas que detallan la gestión desarrollada durante el segundo semestre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carpeta "Cápsulas del Servicio": contiene 6 carpetas (julio a diciembre) que dan cuenta de las gestiones adelantadas durante el segundo semestre del 2020, de las cuales se muestrearon las de los meses: <ul style="list-style-type: none"> • Julio: correo electrónico de fechas: 2/07/2020 Asunto: "cápsula del servicio: actualización protocolo de atención presencial al ciudadano v2 - tercera entrega"; 16/07/2020, Capsula del Servicio: Trabajo Colaborativo, Primera Entrega; 23/07/2020 "Cápsula del Servicio: Trabajo Colaborativo (Segunda Entrega)". • Septiembre: correo electrónico de fechas: 1/09/2020. Asunto: "Cápsula del Servicio: Día del Servicio Icbf". • Diciembre: correo electrónico de fecha 18/12/2020. Cápsula del Servicio: Atención a Personas Mayores Asunto: "Cápsula del Servicio: Atención a Personas con Discapacidad"; 1/12/2020: Asunto: "Cápsula del Servicio Atención Preferencial; 11/12/2020, Asunto: Cápsula del Servicio: Atención Veteranos de la Fuerza Pública; 3/12/2020 Asunto: "Cápsula del Servicio: Normativa Atención Preferencial a Veteranos de la Fuerza Pública"; 21/12/2020 Asunto: "Tips para la Atención A Personas Mayores". 2. Carpeta "Cápsulas del saber": se evidenciaron 6 subcarpetas, relacionadas con la gestión del segundo semestre para los meses de julio a diciembre, de las cuales se tomaron como muestra las de los meses: <ul style="list-style-type: none"> • Agosto: correo electrónico de fechas: 5/08/2020 Tipos de Petición con

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Estrategia de apropiación del Conocimiento.</p>	<p>Afectado que No Genera Beneficiario; 12/08/2020 Asunto: "Registro AAC-166 control y seguimiento SYA; 25/08/2020" Asunto: "Cápsula del Saber: Programa Madres Gestantes y Lactantes; 18/08/2020, Asunto: "Cápsula del saber: recordatorio registro en SIM".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Octubre: correo electrónico de fechas: 19/10/2020: Registro en SIM Casos de Amenaza o Vulneración". • Diciembre: correo electrónico de fecha 21/12/2020. Asunto: "Cápsula del Saber: Procedimiento Acciones Correctivas"; 23/12/2020 Asunto: "Cápsula del Saber: Salidas no conformes"; 24/12/2020. Asunto: "Cápsula del Saber: Oportunidades de Mejora"; 28/12/2020. Asunto: "Cápsula del Saber: "Herramienta ISOLUCIÓN". <p>3. Carpeta "Valoración Trimestral de Conocimientos": La Dirección de Servicios y Atención "<i>Da cuenta del grado de apropiación de los conocimientos del proceso de relación con el ciudadano (línea técnica y cultura de servicio) que son impartidos de manera frecuente por la DSyA a lo largo de cada trimestre del año, y que corresponden a aquellas fortalezas, que se espera tenga un profesional cuya labor sea la de Servicio al Ciudadano</i>".</p> <p>Al realizar la verificación pertinente, se evidenciaron 6 subcarpetas, relacionadas con la gestión del segundo semestre para los meses de julio a diciembre; sin embargo, solo se evidenció información en la Subcarpeta "Noviembre, con las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noviembre: correo electrónico de fechas: 13/11/2020 Asunto: Resultados Tercera Valoración de Conocimientos Grupo 1; 23/11/2020 Asunto: "Resultados Tercera Valoración de Conocimientos Grupo 2; 25/08/2020" Asunto: "Cápsula del Saber: Programa Madres Gestantes y Lactantes; 3/11/2020, Asunto: "Tercera Valoración de Conocimientos (NOV. 9, 10 Y 11)". <p>4. Carpeta "Actualización Repositorio de Capacitaciones 2020": La DSyA indica que "<i>cuenta con una carpeta a través de la herramienta SharePoint / OneDrive, en la cual se ubican y comparten los contenidos de cada una de las capacitaciones y videoconferencias, adelantadas a lo largo del año</i>" el cual es actualizado de manera periódica y frecuente y de consulta para los profesionales que hacen parte del proceso de Relación con el Ciudadano; la socialización de cada actualización se hace desde la cuenta de correo electrónico culturadeservicio@icbf.gov.co, la cual fue consultada evidenciando repositorio para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre.</p> <p>Se tomo como muestra el mes de diciembre, con las siguientes evidencias: correo electrónico de fecha 12/05/2020 Asunto: "Presentación de fecha 22/12/2020, Asunto: Acciones de mejora", Presentación Atención a personas con discapacidad; Presentación sin fecha, Asunto: "Modelo de Atención Presencial".</p>

Fuente: Consultado el 01/03/2020 en: https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano/Anexo_10

Fuente: Memorando Radicado No. 20201250000119703 del 24/08/2020 Ruta:

[icbf.gov.co/ifs_AACIFConsultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020](https://www.icbf.gov.co/ifs_AACIFConsultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2020)

En virtud de lo anterior, revisada 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 segundo semestre del 2020 (tabla 26), se evidenció que **se cumplió con la implementación de dichos mecanismos por la Dirección de Servicios y Atención.**

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 48 de 69

5.4.2. Mecanismos implementados a nivel Nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición

La Dirección de Protección indica en Memorando Radicado No. 202120000000016223 del 17 de febrero de 2021 que se presentó mayor oportunidad en la atención de casos de tipo SRD, pero en los demás tipos de petición se mostró un aumento de peticiones sin atención en términos de Ley causado especialmente por las restricciones de atención generadas en el marco de la emergencia sanitaria; sin embargo, se encontró que se brindó constante acompañamiento y monitoreo a las Regionales durante el segundo semestre del 2020, entre ellos:

- Seguimiento a los casos reportados en los indicadores de Gestión y plan de acción del proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos-PARD.
- Asistencia Técnica a Profesionales, a fin de que las Defensorías de familia Registraran correctamente y de manera oportuna las actuaciones correspondientes al Sistema de Información Misional - SIM conforme a lo establecido en la resolución 183 de 2011.

Evidencia:

Consultada la ruta: https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp.guia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf , se observó la carpeta “**Evidencias de Seguimiento**”, con las acciones de asistencia técnica, está integrada por tres subcarpetas a saber: “**Informes Análisis cualitativos indicadores**”, “**Memorandos**” y “**Videollamadas**”.

La siguiente tabla registra el detalle de los mecanismos implementados a nivel Nacional por la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición atendidos durante el Segundo Semestre de 2020 y de las acciones informadas mediante *Memorando con Radicado No. 202120000000016223 del 17/02/2021*, aspectos verificados por la Oficina de Control Interno para el presente informe.

Tabla 29. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2020 – Dirección de Protección

Mecanismos	Acciones adelantadas
	Se identificó en el Memorando que la Subdirección de Restablecimiento de Derechos realiza permanentemente “(...) <i>seguimiento a los casos reportados en los indicadores de Gestión y Plan de Acción del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos – PARD</i> ”; aspecto que ha

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<ul style="list-style-type: none"> • Guaviare: correo electrónico de fecha 22/10/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Corte septiembre 202020100000147693". • Huila: correo electrónico de fecha 18/12/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Corte noviembre 202020100000177463" • Meta: correo electrónico de fecha 20/11/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Corte agosto 202020100000133993". • Risaralda: correo electrónico de fecha 19/11/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Corte octubre 202020100000161713" • Valle del Cauca. correo electrónico de fecha 18/12/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Corte noviembre 202020100000177513" • Vaupés. correo electrónico de fecha 24/09/2020 Asunto: "Memorando Indicadores Corte agosto 202020100000134043". <p>Fuente: https://icbfqob-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/Epjcd0Z4UPVnt_UV2IGawxEBt_cg8QDJ7r3vbEtHo9Qfg?e=hCt89h</p>
Videollamadas	<p>Se observó en el Memorando 20212000000016223 del 17/02/2021 que en el marco del seguimiento a estos boletines e indicadores el equipo de seguimiento a PARD de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos, previo al reporte en el tablero de control, realiza la revisión de los resultados y adelanta estrategias de seguimiento tales como: memorandos, videollamadas a: Referentes Regionales y Líderes SIM, Profesionales Grupos de Protección o Asistencia Técnica y en algunas oportunidades a Defensores de Familia, ante la criticidad o riesgo de los indicadores para que identifique las causas, a efectos de mitigar el resultado de riesgo.</p> <p>Evidencia VIDEOLLAMADAS REVISIÓN DE INDICADORES: se observaron 43 correos electrónicos de los cuales se revisaron los de fechas:</p> <p>25/08/2020 Asunto: "Acta de Reunión Indicadores Agosto 25_09_2020", 06/10//2020 Asunto: "Acta De Reunión Indicadores Agosto 05_10_2020", 23/12/2020 Asunto: "Video Llamada Indicadores Noviembre Valle del Cauca", 20/11/2020 Asunto: "Video Llamada Indicadores Octubre Meta" 22/10//2020 Asunto: "Video Llamada Indicadores septiembre Córdoba", 25/09/2020 Asunto: "Video Llamada Indicadores Agosto Huila", 20/08/2020 Asunto: "Video Llamada Indicadores Julio Vaupés", 19/08/2020 Asunto: "Videollamada indicadores julio", 23/09/2020 "Video Llamada Indicadores Agosto".</p> <p>Fuente: https://icbfqob-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/Epjcd0Z4UPVnt_UV2IGawxEBt_cg8QDJ7r3vbEtHo9Qfg?e=hCt89h</p>

Fuente: [Memorando Radicado No. Radicado No: 202020000000122493 de 28 de agosto de 2020; link https://icbfqob-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/Epjcd0Z4UPVnt_UV2IGawxEBt_cg8QDJ7r3vbEtHo9Qfg?e=hCt89h](https://icbfqob-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/leidy_villate_icbf_gov_co/Epjcd0Z4UPVnt_UV2IGawxEBt_cg8QDJ7r3vbEtHo9Qfg?e=hCt89h)

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 51 de 69

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 2020).

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

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

La matriz fue tomada de la documentación ubicada en la intranet link: <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano> para lo cual se realizó verificación a las actividades de control establecidas para la mitigación de las causas de los riesgos RC1+ y Riesgo RC2, dado que la evaluación del nivel del riesgo residual es Moderado y Extrema-Inaceptable; **revisado el aplicativo ISOLUCIÓN se observaron los siguientes resultados:**

1. Riesgo 2020-RC1+: “*Uso indebido de la información reservada y clasificada*”, con zona de riesgo residual *Moderado*. Cuenta con los registros de avance de las actividades establecidas en el Plan de Tratamiento del Riesgos subidas en ISOLUCIÓN para el segundo semestre, como son:

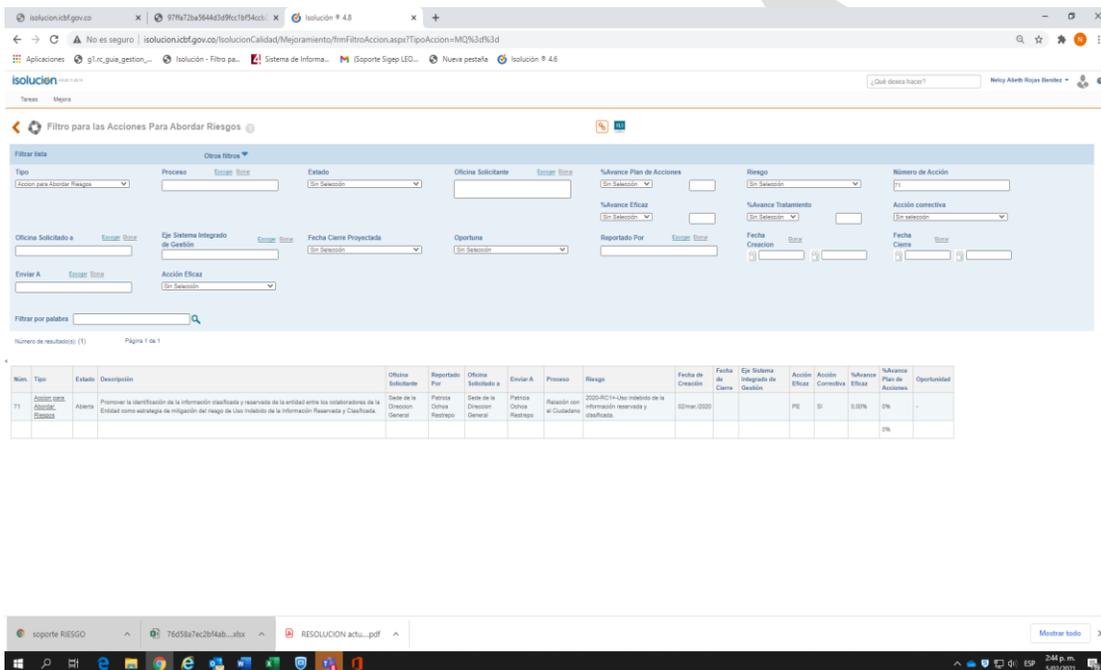
- 1. *Mantener actualizado el índice de información clasificada y reservada*” con registros de avance del 03/09/2020, 05/10/20, 04/11/2020, 13/12/2020.

Respecto al registro del 22/12/2020, relacionado con la actualización de la Matriz de Matriz de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada y Esquema de Publicación, se encuentra en proceso la recolección de firmas de *elaborado y aprobado* para la gestión de firma de la Resolución por parte de la Directora General, motivo por el cual está pendiente subir este acto administrativo de adopción.

- 2. *Socializar los instrumentos de gestión de la información pública, especialmente el índice de información clasificada y reservada con los responsables de servicios y atención a nivel nacional*, con registros de cumplimiento para el período evaluado del 11/08/2020, 03/09/2020, 05/10/20, 04/11/2020 y 13/12/2020, mediante los cuales se evidenció transferencia de conocimiento a los responsables de responsables de servicios y atención a nivel nacional.
- 3. *Monitorear mensualmente la gestión de las denuncias recibidas en la línea anticorrupción frente al tema de uso indebido de la información reservada y clasificada,*

con registros del 07/07/2020, 11/08/2020, 03/09/2020, 05/10/20, 04/11/2020, 13/12/2020 y 22/12/2020, mediante los cuales se evidenciaron informes de PQRSD, de los meses de julio, agosto, septiembre, así como trimestral de los meses de octubre y noviembre.

Es oportuno mencionar que en aplicativo ISOLUCION no se tiene registrada fecha de cierre para la acción, tal como lo requiere la matriz en “Acción para abordar los riesgos” y a la fecha de la revisión 05/02/2021 se encuentra abierta:



The screenshot shows the 'Filtro para las Acciones Para Abordar Riesgos' interface. Below the filters, a table displays the following data:

Núm.	Tipo	Estado	Descripción	Oficina Solicitante	Reportado Por	Oficina Solicitada a	Enviar A	Proceso	Riesgo	Fecha de Creación	Fecha de Cierre	Eje Sistema Integrado de Gestión	Avance Eficaz	Acción Correctiva	Subsema Eficaz	%Avance Plan de Acciones	Oportunidad
71	Acción para Abordar Riesgos	Abierta	Promover la identificación de la información clasificada y reservada de la entidad entre los colaboradores de la Entidad como estrategia de mitigación del riesgo de Uso Inadecuado de la Información Reservada y Clasificada.	Sección de la Dirección General	Patricia Torres Montano	Sección de la Dirección General	Patricia Torres Montano	Relación con el Ciudadano	2020-RC14-Una medida de la información reservada y clasificada.	02mar/2020			0%	SI	0.00%	0%	

2. Riesgo 2020-RC2: “Falta de oportunidad en la gestión de PQR’S”, con zona de riesgo residual Extrema inaceptable. Al realizar revisión del seguimiento a la aplicación de los controles en el aplicativo ISOLUCIÓN se evidenciaron tres actividades en el Plan de Acción, a saber:

“1.1”Remitir mensualmente, una vez se cuente con el reporte final de indicadores de gestión, dos correos electrónicos, uno dirigido a los Directivos de la Sede Nacional y otro a los Directores Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta cargada en SIM y recordando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015”. Se evidenciaron registros de cumplimiento del 28/08/2020 con los siguientes correos: 29/07/2020 (junio), 25/08/2020 (julio) y 24/09/2020 (agosto); 30/dic./2020: 23/10/2020 (septiembre), 24/11/2020 (octubre) y 22/12/2020 (noviembre).

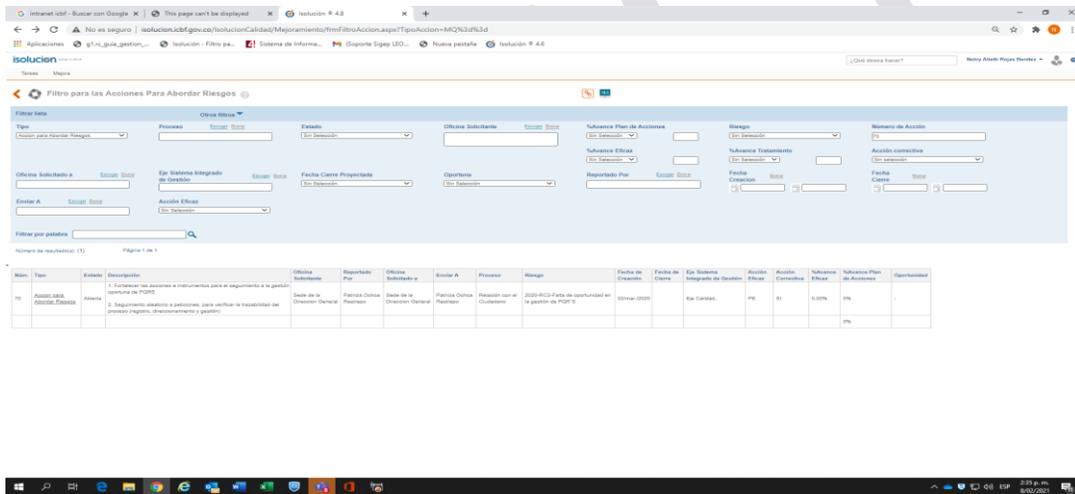
1.2 Generar informe de seguimiento trimestral a los directores regionales de acuerdo con los resultados a la gestión oportuna de PQR’S. Se demostraron registros de cumplimiento del 04/sep./2020 y

20/ene./2021 con correos de envío del informe de seguimiento a la gestión del proceso Relación con el Ciudadano a las 33 Regionales correspondientes al II y III trimestre de 2020.

2.2 Fortalecer el seguimiento de calidad de datos a partir de las estrategias definidas por las Dirección”.

En el registro del 04/09/2020 responsan los datos del primer semestre; asimismo, en el archivo del 20/ene./2021 se encuentran los datos de seguimiento de calidad del dato para los meses de agosto (Correo del 25/09/2020), septiembre (correo del 28/10/2020), octubre (Correo del 20/11/2020) y noviembre (correo del 15/12/2020).

Sin embargo, se observa que en aplicativo ISOLUCION el anterior riesgo no tiene registrada fecha de cierre para la acción, tal como lo requiere la matriz en “Acción para abordar los riesgos” y a la fecha de la revisión 08/02/2021 la acción se encuentra abierta:



De igual modo, la Oficina de Control Interno a partir de los resultados de la verificación en el presente informe llevó a cabo valoración de los controles definidos para los riesgos y sus resultados se presentan en el anexo No.1.

Fue puesta a disposición del equipo auditor acta de reunión del 10 de diciembre del 2021, cuyo objeto fue revisar, definir controles, planes de tratamiento y aprobar los riesgos del proceso *Relación con el ciudadano* para la vigencia 2021, mediante la cual se aprobaron los siguientes:

1. RC1+: Uso indebido de la información clasificada y reservada en beneficio de terceros, con zona de riesgo residual 20.
2. RC2: Inoportunidad en la gestión de las PQR´S, con zona de riesgo moderado.
3. RC3: Afectación en la prestación de servicio misional o de funcionamiento debido a direccionamiento inadecuado de peticiones ciudadanas, con zona de riesgo bajo aceptable.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 54 de 69

En relación con el riesgo No. 2, del cual se había dejado recomendación de mejora, se evidenció modificación de la descripción.

Por otro lado, revisada la información enviada por la DSyA mediante correo electrónico del 12 de febrero de 2021 y las evidencias aportadas en el link: \\icbf.gov.co\fs_aac\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020 se encontró el monitoreo y seguimiento a los riesgo por parte de la DSyA. No obstante, no se evidenció el “Informe de resultados de gestión del riesgo del proceso”, conforme a lo establecido en la caracterización del proceso como salida de este.

Finalmente, teniendo en cuenta el resultado de verificación de oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición, la OCI encuentra recurrencia en la inoportunidad de respuesta de estos para el 2o semestre 2020. Por lo tanto, a criterio de esta Oficina se califica la probabilidad de materialización del riesgo No. 2 como **Probable** dado que se materializó en el último año; pasando el riesgo Residual de **MODERADO 3** a **MODERADO 6** (ver anexo 1).

En virtud de lo anterior y acorde con la *Guía Gestión de Riesgos y Peligros*. G3.MI. Versión 11 del 27/11/2020 se recomienda a la Dirección de Servicios y Atención reportar a la Dirección de Planeación y Control la materialización del riesgo No. 2 y generar las Acciones Correctivas en aras disminuir la probabilidad de ocurrencia. Así mismo, realizar análisis y determinar junto con la Dirección de Planeación y Control de Gestión si la matriz de riesgos debe ser ajustada para fortalecer los controles y planes de tratamiento.

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

5.7.1. Seguimiento y medición del proceso de Relación con el ciudadano

Para el seguimiento y medición del desempeño y evaluación del proceso de Relación con el Ciudadano, se tienen establecidos los siguientes indicadores, los cuales cuentan con las respectivas hojas de vida, evidenciando los siguientes resultados:

PA-131: Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente, con seguimiento mensual, tipo: Eficiencia.

A10-PT1-07: Porcentaje Acumulado de Derechos de Petición Atendidos (gestión y cierre en SIM), con seguimiento mensual, tipo: Eficiencia.

A10-P1-06: Porcentaje de usabilidad del Sistema Electrónico de Citas (SEAC), con seguimiento mensual, tipo: Eficiencia.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 55 de 69

Con el fin de efectuar seguimiento del comportamiento de los indicadores la Dirección de Servicios y Atención indicó que antes de reportar en el Tablero de Control remite un informe preliminar a las Direcciones Regionales a fin de adelantar las acciones del caso para aquellas “(...) *peticiones que afectan la valoración (...) Una vez las regionales han validado la información preliminar (...) el profesional épico realiza el reporte final de indicadores, el cual es cargado al tablero de control (SIMEI)...*” Esta estrategia ha permitido “(...) *asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión.*”.

Evidencias: Revisado el **Anexo 8** dos (2) integrado por dos (2) carpetas relacionadas con la formulación y seguimiento de los indicadores, que contienen lo siguiente:

1. **Carpeta “CORREOS” de Seguimiento indicadores:** se evidenciaron 6 carpetas con las gestiones realizadas mes a mes durante el segundo semestre del 2020; se procedió a verificar los siguientes meses: julio, agosto, agosto, septiembre, octubre, noviembre: diciembre.
2. Igualmente, en la carpeta “**Seguimiento indicadores**”, se evidenciaron 33 subcarpetas relacionadas con los nombres y evidencia del comportamiento de los indicadores para cada una de las Regionales, en relación con felicitación o exhortación al cierre de las peticiones que están afectando el indicador, para lo cual se tomó como muestra las Regionales **Caquetá, Córdoba y Sucre**.

Fuente: http://icbf.gov.co/fs_aac/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II_SEMESTRE_2020/Anexo_8

Verificado el comportamiento de los anteriores indicadores por parte de la OCI en el aplicativo SIMEI, se evidenciaron los siguientes resultados:

PA-131: Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente: Porcentaje de cumplimiento **99, 1%**, ubicándose en un porcentaje Alto de cumplimiento.

A10-PT1-07: Porcentaje Acumulado de Derechos de Petición Atendidos (gestión y cierre en SIM), Porcentaje de cumplimiento **99, 96%**, ubicándose en un porcentaje Alto de cumplimiento.

A10-P1-06: Porcentaje de usabilidad del Sistema Electrónico de Citas (SEAC), Porcentaje de cumplimiento **98, 6%**, ubicándose en un porcentaje bajo de usabilidad.

A partir de los anteriores resultados, se concluye que **los tres indicadores se encuentran en nivel de cumplimiento Adecuado**, ubicándose el indicador **PA-131:** con el porcentaje más Alto de cumplimiento el cual obedece al **99,1%** de derechos atendidos oportunamente.

5.7.2. Medición de la satisfacción del cliente y medición del proceso de Relación con el ciudadano

El proceso de Relación con el Ciudadano realiza la medición de la satisfacción del cliente por medio del “Canal Telefónico” para lo cual tiene contratada la firma “IQ Outsourcing”.

Para la vigencia 2020 se encontró informe “Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F Anual 2020” el cual cuenta con 28.430 registros con medición nacional para por cada una de las Regionales, y 9.988 encuestas como lo demuestra la siguiente tabla:

Tabla 30. Encuestas efectivas vigencia 2020 (I, II y IV trimestre)

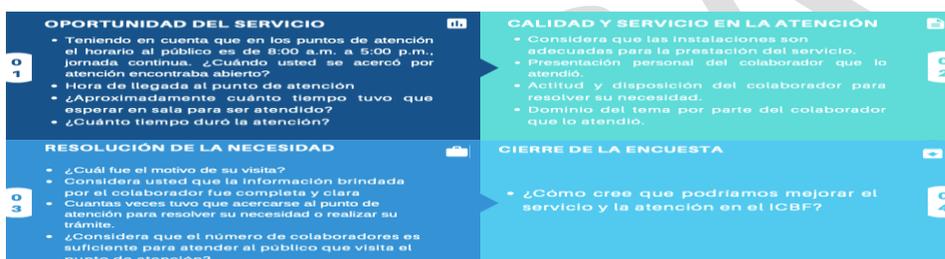
Regional	Encuestas
Bogotá	1677
Cundinamarca	1183
Risaralda	1024
Antioquia	935
Valle Del Cauca	742
Norte De Santander	682
Caldas	505
Huila	493
Quindío	372
Nariño	347
Cesar	263
Atlántico	230
Santander	191
Bolívar	189
Caquetá	166
Arauca	150
Córdoba	136
Tolima	135
Boyacá	116
Sucre	100
La Guajira	68
Putumayo	55
Meta	52
Casanare	49
Chocó	35
Magdalena	32
Vichada	23
Cauca	11
Vaupés	10
Guaviare	8

Regional	Encuestas
San Andres	7
Guainía	1
Total	9.988

Fuente: [icbf.gov.co/fs_aac/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020/Otros anexos](https://icbf.gov.co/fs_aac/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS%20INFORME%20PQRS%20II%20SEMESTRE%202020/Otros_anexos)

La encuesta fue realizada con base en las categorías de *Oportunidad del Servicio, Calidad del Servicio en la atención, resolución de la necesidad y cierre de la encuesta*, como lo ilustra el siguiente gráfico:

Figura 1. Categorías medición de la satisfacción del cliente ICBF



Fuente: [icbf.gov.co/fs_aac/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020/Otros anexos](https://icbf.gov.co/fs_aac/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS%20INFORME%20PQRS%20II%20SEMESTRE%202020/Otros_anexos)

Una vez elaborado el análisis de las 4 categorías se evidenció que el nivel de satisfacción que arrojó la encuesta para lo corrido del 2020 fue del 94%, como resultado de los tres trimestres evaluados.

Las conclusiones y sugerencias presentadas por la firma que llevo la medición de la Satisfacción del Cliente fueron:

- “Se gestionaron en el transcurso del año (7 meses) un total de 28.430 registros, de los cuales se generaron 9.988 encuestas y de estas mismas 919 alertas. Se obtuvo como índice anual un resultado del 9%.
- La regional con mayor cantidad de encuestas fue Bogotá con 1.677 (16%) y el mes en el que se generaron más encuestas fue Marzo con 3.054 (30%).
- Se obtuvo un nivel de satisfacción del 94%, 4 pp superior que en el año 2019. La regional con mejor resultado de satisfacción fue “Eje cafetero” con un 4.8.
- La categoría con mejor resultado global fue “Oportunidad de servicio” y aquella con más bajo resultado “Calidad de servicio”.
- De las 919 alertas generadas el 56% (511) se ubican en la categoría “tiempo de espera muy largo”. La regional con mayor cantidad de alertas es “Bogotá” con 259 (28%) y el Centro Zonal con más alertas en “Kennedy” con 66.
- La regional con el índice más alto fue el de “Meta” con un 50% y aquella con más bajo resultado es “Arauca” con un 0% y 65 encuestas”.

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

En ejercicio del seguimiento y control del proceso *Relación con el ciudadano* por la Dirección de Servicios y Atención para el segundo semestre del 2020 se formularon 54 Acciones distribuidas así: **74%** (40 AC) y **26%** (14 Servicios No Conformes).

A continuación, se presenta el resultado de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno:

Tabla 31. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes segundo semestre del 2020 Proceso Relación con el Ciudadano

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Dirección de Servicios y Atención	30	3	31	59%
Regional Bogotá	7		7	13%
Regional Magdalena		5	5	9%
Regional Caldas	1	3	4	7%
Regional Boyacá		2	2	4%
Regional Antioquia	1		1	2%
Regional Arauca	1		1	2%
Regional Caquetá	1		1	2%
Regional Tolima	1		1	2%
Regional Valle del Cauca		1	1	2%
Total	40	14	54	100%

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

Revisada información reportada por la Dirección de Servicios y Atención frente a la información registrada en ISOLUCION se encontró que el proceso *Relación con el Ciudadano* generó 54 Acciones discriminadas así:

- De las 40 AC el **70%** (28 AC) fueron generadas desde la Dirección de Servicios y Atención y el **30%** (14 AC) fueron abiertas por las distintas Regionales.
- En relación con las 14 SNC, el **21%** (3 SNC) han sido requeridas desde la Dirección de Servicios y Atención y el **79%** restantes (11 SNC) fueron generadas por las Regionales.

No obstante, las AC números 12728 y 12729 no venían relacionadas en el archivo "AC_II_SEM_2020" remitido por la Dirección de Servicios y Atención, a partir de las cuales las AC son 42.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 59 de 69

La Dirección de Servicios y Atención envió a la Oficina de Control Interno archivo en Excel con la relación de las Acciones Correctivas (40) y las Salidas No Conformes (14) generadas a partir de las labores de seguimiento permanente a las Regionales, ejercicios de autocontrol y ejercicio de seguimiento a las PQRS II semestre 2020 efectuado por la OCI; información que fue contrastada en el aplicativo ISOLUCIÓN, resultados que se presentan a continuación:

Tabla 32. Consolidado Acciones Correctivas proceso Relación con el Ciudadano – segundo semestre de 2020

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	%	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	30	71,5%	<p>Las Acciones Correctivas 12599, 12790, 12820, 12853, 12854, 12855, 12856, 12857 registradas el 18/nov, 02, 07, 09 y 14 dic./2020, no evidencian en ISOLUCION las posibles causas identificadas en el formato F1.P2.MI v1 del 29/10/2019.</p> <p>La actividad número 1 de los Planes de acción establecidos para las AC 12719, 12720 y 12721 estaban programadas para el 31/01/2021 y no registran soporte de cumplimiento; asimismo, las actividades números 1 y 2 del Plan de acción formulado para la AC 12728, no presenta soporte de cumplimiento; igual situación se da para la AC 12729, por cuanto las actividades números 1, 2 y 3 del Plan de acción, no registran soporte de cumplimiento.</p> <p>La AC 12766, no evidencia cumplimiento para las actividades 1 y 2 del plan de acción, las cuales vencieron en nov de 2020.</p> <p>Respecto a la AC 12599, la actividad No. 3 del plan de acción relacionado con la Reformulación venció el 10/dic./2020 y no evidencia cumplimiento. La AC 12597 registrada el 1/jul./2020, no evidenció registro del cumplimiento de las tres actividades del Plan de Acción, las cuales vencieron el 30/sep./2020, 31/dic./2020 y 15/ene./2021.</p> <p>La AC 12853, no tiene registrada la formulación del Plan de Acción, que permita eliminar la causa raíz del hallazgo.</p>
Bogotá	7	17%	Cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 7 del 03/07/2020.
Regional Caldas	1	2,3%	
Regional Antioquia	1	2,3%	
Regional Arauca	1	2,3%	
Regional Caquetá	1	2,3%	
Regional Tolima	1	2,3%	
Total	42	100%	-

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

Verificados los ejercicios de autocontrol adelantados por las Regionales, la Dirección de Servicios y Atención reportó 12 AC; de la verificación efectuada en aplicativo ISOLUCIÓN, se observó en el 83% (10 AC) presenta análisis de causa raíz y Pla de Acción. Sin embargo, las AC 12625 y 12716 no evidencian en ISOLUCION las posibles causas identificadas en el formato F1.P2.MI v1 del 29/10/2019.

Revisado el aplicativo ISOLUCIÓN, se evidenció que las 42 Acciones Correctivas se formularon a partir de seguimientos por parte de la Dirección de Servicios y Atención, ejercicios de autocontrol de las Regionales e informe de Ley seguimiento PQRS generado por la Oficina de Control Interno, así:

Figura 2. Consolidado Acciones Correctivas: 42 AC



Fuente: Dirección de Servicios y Atención

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

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

- **Dirección de Servicios y Atención: 45%** (19 AC a partir de seguimientos)
- **Regionales: 29%** (12 AC producto de ejercicios de autocontrol)
- **Oficina de Control Interno: 29%** (11 AC Informe de Ley seguimiento PQRS).

Respecto a los ejercicios de seguimiento por parte de la Dirección de Servicios y Atención, la Oficina de Control Interno revisó en el aplicativo ISOLUCION el **100% (42)** de las Acciones Correctivas AC; encontrando los siguientes resultados:

Tabla 33. Revisión Acciones Correctivas derivadas de Seguimientos Dirección de Servicios y Atención segundo semestre de 2020

Regional	Acciones Correctivas	No. ISOLUCION	Total	%	Observación
Antioquia	3	12598	3	14%	La AC 12625 creada en ISOLUCION el 30/07/2020, no registra las posibles causas identificadas en el formato F1.P2.MI v1 del.
		12856			
		*12625			
Arauca	1	12716	1	4,76%	A pesar de encontrarse cerrada la AC, no evidencia en ISOLUCION las posibles causas identificadas en el formato F1.P2.MI V1 del 29/10/2019. Asimismo, la

Regional	Acciones Correctivas	No. ISOLUCION	Total	%	Observación
					actividad No. 5 del plan de Acción fue cumplida fuera de término; incumpliendo lo establecido en el numeral 4, actividad No. 6 "Realizar el análisis de causas", procedimiento AC P2.MI Versión 7, del 03/07/2020.
Amazonas	1	12698	1	4,76%	Cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 7 del 03/07/2020.
Cauca	1	12600		4,76%	
Casanare	1	12820	1	4,76%	No se evidenció en ISOLUCION las posibles causas identificadas en el formato F1.P2.MI v1 del 29/10/2019, incumpliendo lo establecido en el numeral 4, actividad No. 6 "Realizar el análisis de causas", procedimiento AC P2.MI Versión 7, del 03/07/2020.
Córdoba	1	12853	1	4,76%	No se evidencia en ISOLUCION las posibles causas identificadas en el formato F1.P2.MI V1 del 29/10/2019, incumpliendo lo establecido en el numeral 4, actividad No. 6 "Realizar el análisis de causas", procedimiento AC P2.MI Versión 7, del 03/07/2020.
Cundinamarca	1	12597	1	4,76%	La AC 12597 registrada el 1/jul./2020 en ISOLUCION, no evidenció registro del cumplimiento de las tres actividades del Plan de Acción, las cuales vencieron el 30/sep./2020, 31/dic./2020 y 15/ene./2021; lo anterior incumpliendo lo establecido en los numerales 3.23 y 3.25 procedimiento de AC P2.MI Versión 7, del 03/07/2020.
Guanía	1	12854	1	4,86%	No se observó en ISOLUCION las posibles causas identificadas en el formato F1.P2.MI v1 del 29/10/2019, incumpliendo lo normado en el numeral 4, actividad No. 6 "Realizar el análisis de causas", procedimiento AC P2.MI Versión 7, del 03/07/2020.
Magdalena	1	12766	1	4,76%	La AC 12766, creada en ISOLUCION el 19/10/2020, no evidenció cumplimiento para las actividades 1 y 2 del plan de acción, las cuales vencieron el 30/11/2020. Lo anterior, incumpliendo lo establecido en los numerales 3.23 y 3.25 procedimiento de AC P2.MI Versión 7, del 03/07/2020.
Meta	1	12823	1	4,76%	Cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 7 del 03/07/2020.
Nariño	1	12827	1	4,76%	
Norte de Santander	1	12828	1	4,76%	
Quindío	1	12829	1	4,76%	
Risaralda	1	12857	1	4,76%	No se evidenció en ISOLUCION las posibles causas identificadas en el formato F1.P2.MI V1 del 29/10/2019, incumpliendo lo establecido en el numeral 4, actividad No. 6 "Realizar el análisis de causas", procedimiento AC P2.MI Versión 7, del 03/07/2020.
Tolima	1	12855	1	4,76%	
Vaupés	1	12790	1	4,76%	Cumplen con lo determinado en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 7 del 03/07/2020.
Valle del Cauca	2	12785 12601	2	4,76%	
Vichada	1	12599	1	4,76%	Registra acción correctiva del 01/jul.2020 no evidencia en ISOLUCION las posibles causas identificadas en el formato F1.P2.MI v1 del 29/10/2019, incumpliendo lo señalado en el numeral 4, actividad No. 6 "Realizar el análisis de causas", procedimiento AC P2.MI Versión 7, del 03/07/2020.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 62 de 69

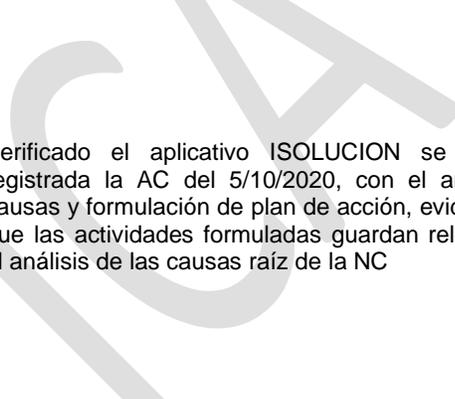
Regional	Acciones Correctivas	No. ISOLUCION	Total	%	Observación
					De igual modo, la actividad No. 3 del plan de acción relacionado con la Reformulación venció el 10/dic./2020 y no registra soportes de cumplimiento; lo anterior, incumpliendo lo establecido en los numerales 3.23 y 3.25 procedimiento de AC P2.MI V7, del 03/07/2020.
Total general	21	-	21	100%	-

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

Así mismo, se llevó a cabo revisión de las Acciones Correctivas en el aplicativo ISOLUCIÓN producto del informe de Seguimiento a PQRS 1er semestre de 2020 adelantado por la Oficina de Control Interno, específicamente en cuanto a la verificación de los análisis de causas y la propuesta de Plan de Acción e hizo observaciones sobre la coherencia No Conformidad – Causa – Acción, encontrando los siguientes resultados:

Tabla 34. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 1er semestre de 2020, Proceso de Relación con el Ciudadano

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derechos	12719	Se encontró registro de la AC del 5/10/2020, con el análisis de causas y formulación de plan de acción; no obstante, consultado el aplicativo ISOLUCION el 11/02/2021 no se observó soporte de su ejecución para la actividad No. 1, la cual estaba prevista para su cumplimiento el 31/01/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Atención Extraprocesal	12720	Se encontró registro de la AC del 5/10/2020, con el análisis de causas y formulación de plan de acción; no obstante, consultado el aplicativo ISOLUCION el 11/02/2021 no se observó soporte de su ejecución para la actividad No. 1, la cual estaba prevista para su cumplimiento el 31/01/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos	12721	Se halló registro de la AC del 5/10/2020, con el análisis de causas y formulación de plan de acción; sin embargo, consultado el aplicativo ISOLUCION el 11/02/2021 no se observó soporte de su ejecución para la actividad No. 1, la cual estaba prevista para su cumplimiento el 31/01/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta Derechos de Petición	12722	Consultado el aplicativo ISOLUCION se encontró registro de la AC del 5/10/2020, con el análisis de causas y formulación de plan de acción, evidenciando que las actividades formuladas guardan relación con el análisis de las causas raíz de la NC.

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite	12723	En el aplicativo ISOLUCION se encontró registro de la AC del 5/10/2020, con el análisis de causas y formulación de plan de acción, evidenciando que las actividades formuladas guardan relación con el análisis de las causas raíz de la NC.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	12724	 Verificado el aplicativo ISOLUCION se encontró registrada la AC del 5/10/2020, con el análisis de causas y formulación de plan de acción, evidenciando que las actividades formuladas guardan relación con el análisis de las causas raíz de la NC
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración	12725	
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reclamos	12726	
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Quejas	12727	
Dirección de Servicios y Atención	Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción	12728	
Dirección de Servicios y Atención	Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia	12729	Consultado el aplicativo ISOLUCION, la AC registrada el 5/10/2020, cuenta con el análisis de causas y formulación de plan de acción; aunque, no se evidenció soporte de desempeño para las actividades No.(s) 1, 2 y 3, las cuales estaban previstas para su Ejecución el 23/11/2020, incumpliendo lo establecido en el P2. MI. Procedimiento Acciones Correctivas, versión 7 del 3/07/2020, numeral 3.15.

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

A partir de los resultados generados en la tabla anterior encontró que se encontró que en el **100%** (11 AC) realizó análisis de causas y formulación del Plan de Acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo. (ver Anexo 2).

En relación con la eficacia de Plan de Acción, se evidenció el no cumplimiento de 9 actividades correspondientes a las AC No.: 12719, 12720, 12721, 12728 y 12729 a la fecha el **100%** (11 AC) presentan estado abiertas. (Ver anexo 2)

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

Verificado en el Aplicativo ISOLUCION el estado de las Acciones Correctivas producto de seguimientos por parte de la Dirección de Servicios y Atención, ejercicios de autocontrol de las Regionales e informe de Ley seguimiento PQRS generado por la Oficina de Control Interno se encontró:

- ✓ Para las Acciones Correctivas No(s). 12597, 12599, 12719,12720, 12728, 12729 y 12766 no se evidenció cumplimiento en 9 actividades formuladas en el Plan de Acción.
- ✓ Para las AC No(s) 12799, 12820,12829,12853, 12854 y 12857, si bien se evidenció el anexo del formato F1. P2.MI v1 del 29/10/2019 análisis de causa raíz, no se observó el debido registro en el aplicativo ISOLUCION para la variable denominada "Posibles causas".

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

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 10. Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción** producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado 30 de septiembre 2020.

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 35. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2020

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado		Observaciones (Revisión OCI en ISOLUCIÓN)
			Abierta	Cerrada	
Dirección de Servicios y Atención	3	21,5%	1	2	El 100% fueron registradas acorde con el Procedimiento de SNC.
Regional Magdalena	5	36%	0	5	
Regional Boyacá	2	14%	0	2	
Regional Caldas	3	21,5%	0	3	
Regional Valle del Cauca	1	7%	0	1	
Total	14	100%	1	13	

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

En la Tabla 35 se observa que de las 14 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.*

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 65 de 69

Adicionalmente, se evidenció que la Regional Magdalena cuenta con el mayor número de SNC **35%** con (5 SNC); seguido la Dirección de Servicios y Atención con **21%** (3SNC); en igual proporción se encuentra la Regional Caldas con **21%** (3SNC).

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

Tabla 36. Salidas No Conformes sin acciones de tratamiento

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
1	Dirección de Servicios y Atención	10988	<p>Aunque la SNC registrada el 23/oct./2020 aparece cerrada, no registra corrección y tratamiento, por cuanto la Dirección de Servicios y atención refiere en la casilla Evaluación de las Necesidades: “Revisado el incumplimiento encontrado es necesario formular una AC que permita mejorar la oportunidad del registro de la información en el SEAC y mejorar de esta manera los resultados del indicador”.</p> <p>Sin embargo, según lo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020 numerales 3.11 y 3.12 reza: “En caso de que se genere una acción correctiva cuya fuente es una Salida No Conforme ya generada en el aplicativo, la SNC se podrá cerrar indicando el número de la Acción Correctiva y seguir la gestión a través de la acción correctiva abierta”, situación que no se evidenció en el sistema ISOLUCION.</p>
2		10981	<p>Aun cuando la SNC registrada el 24/sep./2020 aparece cerrada, se evidenció corrección y tratamiento por parte de la Regional Santa Martha del 24/sep./2020; no obstante, se sugiere complementar en el recuadro “Evaluación de las necesidades” el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.</p> <p>Adicionalmente, no se aprecia verificación de la eficacia de la acción por la Dirección de Servicios y Atención, conforme lo requiere el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme.</p>
3	Santa Marta	10985	<p>A pesar de que la SNC registrada el 23/oct./2020, observa corrección y tratamiento por parte del de la Regional Santa Martha del 23/oct./2020, los soportes de las correcciones No. 1 y 2 no permiten abrir y aparece siguiente mensaje “se ha producido un error al cargar el documento”.</p> <p>De otro lado, se sugiere complementar en el recuadro “Evaluación de las necesidades” el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.</p>
4		11001	<p>Aunque la SNC registrada el 8/dic./2020 se encuentra cerrada y se evidenció corrección y tratamiento por parte de la Regional Santa Martha, se sugiere complementar en el recuadro “Evaluación de las necesidades” el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.</p> <p>Por otro lado, no se observó verificación de la eficacia de la acción por la Dirección de Servicios y Atención, conforme lo requiere el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme</p>

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
5	Regional Boyacá	11000	<p>A pesar de que SNC registrada el 11/dic./2020, se encuentra cerrada y se evidenció corrección y tratamiento por parte de la Regional Boyacá, se sugiere complementar en el recuadro "Evaluación de las necesidades" el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.</p> <p>Por su parte, no se evidenció verificación de la eficacia de la acción por la Dirección de Servicios y Atención, conforme lo requiere el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme.</p>

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

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

Verificada la información relacionada con las Salidas No Conformes registradas para el Proceso de Relación con el Ciudadano en el aplicativo ISOLUCION con corte al segundo semestre de 2020, se evidenció:

- ✓ Para 3 SNC (No. 10981, 10985, 11001) aunque registran tratamiento, no cuentan con la verificación de variable "eficacia de la acción"; igual situación se presenta para la SNC No. 11000.
- ✓ La SNC 10988 registrada el 23/oct./2020 fue cerrada por la Dirección de Servicios y Atención indicando que el SNC no tiene corrección y requiere la apertura de una AC; sin evidenciarse el número de AC generado en el aplicativo ISOLUCIÓN.

Criterio: P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 4 del 07/02/2020, numeral 3.18 "Realizar la gestión de las Salidas No Conformes en el aplicativo (Evaluación intermedia, cargue y reporte de actividades, verificación de acciones, cierre, etc.)"; numeral 3.12 "En caso de que se genere una acción correctiva cuya fuente es una Salida No Conforme ya generada en el aplicativo, la SNC se podrá cerrar indicando el número de la Acción Correctiva y seguir la gestión a través de la acción correctiva abierta."

El anterior resultado muestra recurrencia de la **Recurrencia No Conformidad No. 11. Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia**, producto del informe de PQRS 1er semestre 2020, notificado 30 de septiembre 2020.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 67 de 69

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

El ICBF tiene implementado el Modelo de Atención al Ciudadano adscrito al Proceso Misional *Relación con el Ciudadano*, liderado por la Dirección de Servicios y Atención.

La Entidad dispone de canales de recepción para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; entre ellos: *Telefónico, Presencial, Escrito, Correo Electrónico, Chat, WhatsApp, Facebook, Click to Call, Portal, Instagram, Video Llamada, Twitter, Teléfono Verde y Buzón*; encontrando que los tres canales más utilizados por los grupos de interés fueron: *Telefónico Verbal 50,65% (224.950), Correo electrónico 17,95% (79.722); Escrito 7, 90% (35.092), Presencial con un 6,78% (30.125)*, peticiones que representan el **83,29% (369.889)** del total de peticiones (**444.099**). Los canales menos utilizados son: *Buzón con un 0,02% (71), Twitter con 0,05% (215) y Teléfono Verde 0,10% (456)*. (ver tabla 3).

Respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de ley registrados para respuesta se encontró que los reportados para el segundo semestre del 2020 están acordes con lo determinado en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 6 del 27/12/2019* y lo establecido en el Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020. *Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.*

En relación con la oportunidad en las respuestas emitidas frente a las peticiones según tipo bajo responsabilidad de la Dirección de Servicios y Atención se observó con respecto al primer semestre 2020 una disminución porcentual del **0,84%**, pasando del **97,20%** al **96,39%**.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 68 de 69

con el ciudadano. Estas evidencian recurrencia de las NC producto del informe de PQRS 1er semestre 2020

Teniendo en cuenta el anterior resultado de verificación de oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición la OCI valoró la probabilidad de materialización del riesgo No. 2 *Inoportunidad en la gestión de las PQR'S* clasificándolo como *PROBABLE* dado que se materializo en el último año; pasando el riesgo Residual de *MODERADO 3* a *MODERADO 6* (ver anexo 1).

Revisada la información enviada por la DSyA mediante correo electrónico del 12 de febrero de 2021 y las evidencias aportadas en el link: \icbf.gov.co\fs_aac\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2020 se encontró el monitoreo y seguimiento a los riesgo por parte de la DSyA. No obstante, no se evidenció el “Informe de resultados de gestión del riesgo del proceso” conforme a lo establecido en la caracterización del proceso como salida de este.

Verificada la formulación y ejecución de las Acciones Correctivas registradas en el Aplicativo ISOLUCION, producto de las NC generadas a partir del Informe de Ley de Seguimiento a las PQRS primer semestre de 2020 al proceso de *Relación con el Ciudadano*, se encontró que en el **100%** (11 AC) se realizó análisis de causas y formulación del Plan de Acción; sin embargo, se evidencio el no cumplimiento de 9 actividades correspondientes a las AC No.: 12719, 12720, 12721, 12728 y 12729. (Ver anexo 2).

Por su parte, al revisar en el aplicativo ISOLUCION el tratamiento a las Salidas No Conformes, se encontró que el 100% (16 SNC) 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.

7. RECOMENDACIONES

Reportar desde la Dirección de Servicios y Atención a la Dirección de Planeación y Control la materialización del riesgo No. 2 (*Inoportunidad en la gestión de PQR'S*) y generar las Acciones Correctivas en aras disminuir la probabilidad de ocurrencia. Así mismo, realizar análisis y determinar junto con la Dirección de Planeación y Control de Gestión, si la matriz de riesgos debe ser ajustada para fortalecer los controles y planes de tratamiento.

Revisar desde el Proceso *Relación con el Ciudadano* lo indicado en el numeral 4.3. “Verificar” específicamente con la salida “Informe de resultados de gestión del riesgo del proceso”, y determinar cuál sería el producto final.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 69 de 69

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

Desde la Dirección de Protección fortalecer la articulación de acciones con las demás áreas misionales para el trámite de las peticiones *Asistencia y asesoría a la Familia*. Lo anterior, teniendo en cuenta el Plan Estratégico vigente para la Entidad y la G15. PP *Guía de Intervención Asistencia y Asesoría a las Familias* versión 1 del 08/03/2018 correspondiente al Proceso Misional Promoción y Prevención Familia, y que de acuerdo con el artículo 23º de la Constitución Política *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*

Atentamente,


YANIRA VILLAMIL S.
 Jefe Oficina de Control Interno

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

María del Pilar Peña Siabato  Profesional Especializado – Psicóloga OCI

Revisó: Flor Alicia Rojas  / Coordinadora GPM OCI