

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 1 de 76

**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 2021**

PÚBLICA

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 2 de 76

MARZO 2022

Tabla de Contenido

1. JUSTIFICACIÓN	5
2. OBJETIVO GENERAL	7
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
3. ALCANCE	7
4. METODOLOGÍA	8
4.1. Revisión Documental.....	8
4.2. Procedimiento Analítico.....	8
4.3. Consulta.....	9
5. RESULTADOS	9
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.....	9
5.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.....	11
5.2.1. <i>Canales para la recepción de las PQRS</i>	12
5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2021.....	13
5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre del 2021.....	41
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 2021.....	41
5.4.2. <i>Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Protección ICBF para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de estos</i>	51
5.5. Verificación de controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2021). 56	
5.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano.....	60
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.....	63
6. CONCLUSIONES	73
7. RECOMENDACIONES	76

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – segundo semestre 2021	11
Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015.....	12

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 3 de 76

Tabla 3. Distribución total de peticiones	13
Tabla 4. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención	13
Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas 2º semestre 2021 vs 1er Semestre 2021 ...	14
Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: segundo semestre 2021 vs segundo semestre 2020 y primer semestre 2021.	15
Tabla 7. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Servicios y Atención que indica en término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" segundo r semestre 2021.	16
Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - segundo semestre 2021	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 2021	17
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – segundo semestre 2021.....	19
Tabla 11. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - segundo semestre 2021	20
Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2021	22
Tabla 13. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - segundo semestre 2021	24
Tabla 14. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta - segundo semestre 2021	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 nivel Nacional y Regional segundo semestre 2021	30
Tabla 18. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 1er semestre y 2o semestre 2021	31
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 2021.	32
Tabla 20. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre y 2o semestre 2021	33
Tabla 21. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional - segundo semestre 2021	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 y 2o semestre 2021.....	36
Tabla 23. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional - segundo semestre 2021	37

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 4 de 76

Tabla 24. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 1er semestre y 2o semestre 2021	38
Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - segundo semestre 2021.....	39
Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 1er semestre y 2o semestre 2021	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 2021.	42
Tabla 28. Consolidado de porcentaje de casos en los cuales no se brindó atención en los términos descritos por la Ley	51
Tabla 29. mecanismos de seguimiento y control para las regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.	52
Tabla 29. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes segundo semestre del 2021 Proceso Relación con el Ciudadano.....	63
Tabla 30. Acciones Correctivas producto de seguimiento por parte de la Dirección de Servicios y Atención – segundo semestre de 2021	65
Tabla 31. Revisión Acciones Correctivas derivadas de ejercicios de autocontrol por las Regionales del ICBF – segundo semestre de 2021	66
Tabla 32. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 2do semestre de 2020-2do semestre de 2021 Proceso de Relación con el Ciudadano	68
Tabla 33. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2021	70
Tabla 34. Verificación Muestra Salidas No Conformes Proceso Relación con el ciudadano	71

Tabla de Figuras

Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano: 32 AC ...	64
--	----

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 5 de 76

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

FECHA DEL INFORME:	23 de marzo de 2022
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	14 al 25 de febrero 2022
PUNTOS AUDITADOS O VERIFICADOS:	Sede 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	
Iván Yesid Lerma Arangure	Contratista - Psicólogo	
Nelcy Alieth Rojas Benítez	Profesional Especializado – Trabajadora Social	

1. JUSTIFICACIÓN

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

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 6 de 76

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”.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 7 de 76

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

Con base en las normas antes descritas, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio del rol de *Evaluación y Seguimiento* establecido en el Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación correspondiente al primer semestre de 2021.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes de oportunidad y 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 2021.**

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar:

- 2.1.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.
- 2.1.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.
- 2.1.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.
- 2.1.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.
- 2.1.5. Controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2021).
- 2.1.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano.
- 2.1.7. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generados en el segundo semestre 2021 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: 202212500000016273 del 7 de febrero de 2022, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno en el cual relacionan la información sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF.
- Radicado Orfeo No. 202220000000018503 del 14 de febrero de 2022, 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:

[Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5FSEMESTRE%5F2021](https://icbfgob.sharepoint.com/:f/r/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5FSEMESTRE%5F2021)

Dirección de Protección:

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

4.2. Procedimiento Analítico

Análisis Base de datos en Excel denominada “Base OCI (2do Semestre 2021)” entregada por la Dirección de Servicios y Atención con las siguientes variables:

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

De igual forma, la base de datos en Excel “Base OCI (2do Semestre 2021) _DP_VF” aportada por la Dirección de Protección con las siguientes variables:

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

4.3. Consulta

- Página web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y la documentación dispuesta en el modelo de operación por procesos de la entidad para el proceso de Relación con el Ciudadano:
<https://www.icbf.gov.co/> <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>
- Boletines mensuales “PQRSD” emitidos por la Dirección de Servicios y Atención y publicados en <https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-boletines-pqrds>.
- Aplicativo ISOLUCIÓN Acciones Correctivas, Salidas No conformes y Acciones para Abordar Riesgos:
<https://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/frmHome.aspx>

5. RESULTADOS

5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

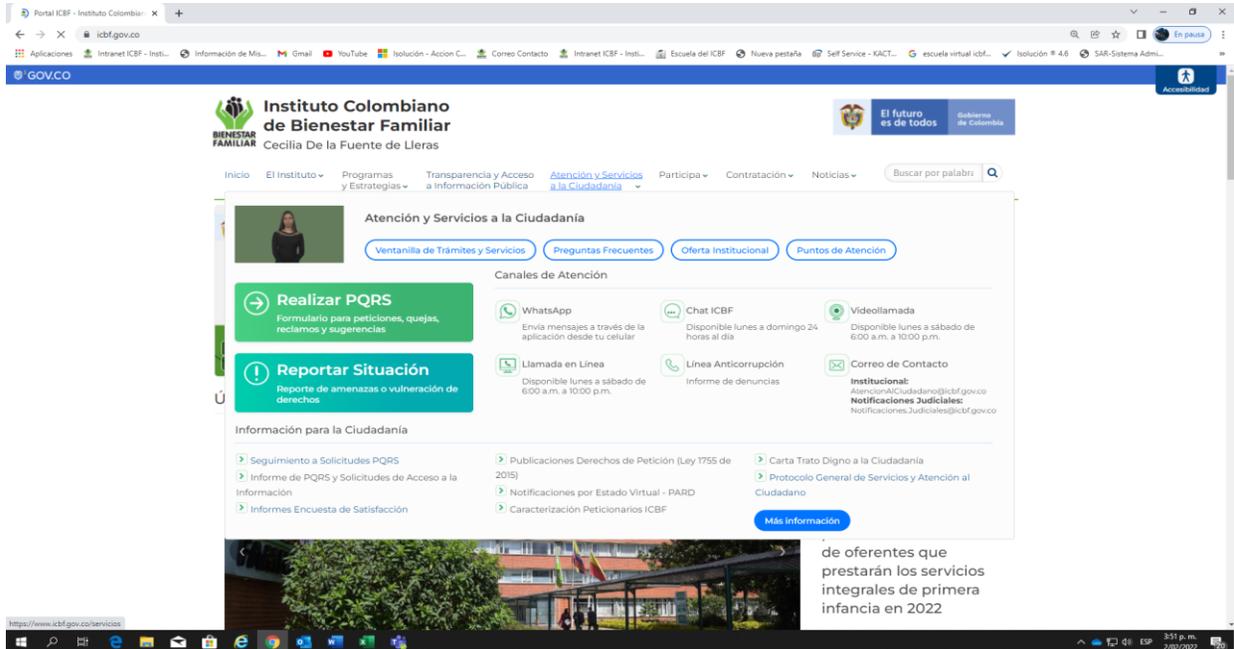
En cumplimiento de lo establecido en el Decreto No. 0987 del 14 de mayo de 2012 “*Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*” artículo 15 **desde la Dirección de Servicios y Atención se brindan los lineamientos técnicos para la atención de entrada frente a las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

El proceso *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 página web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF se evidenció la **G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021** la cual define los parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, reporte de amenaza o vulneración de derechos y sugerencias – PQRS, presentadas a través de los diferentes canales de atención, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión de conformidad con la normatividad vigente.

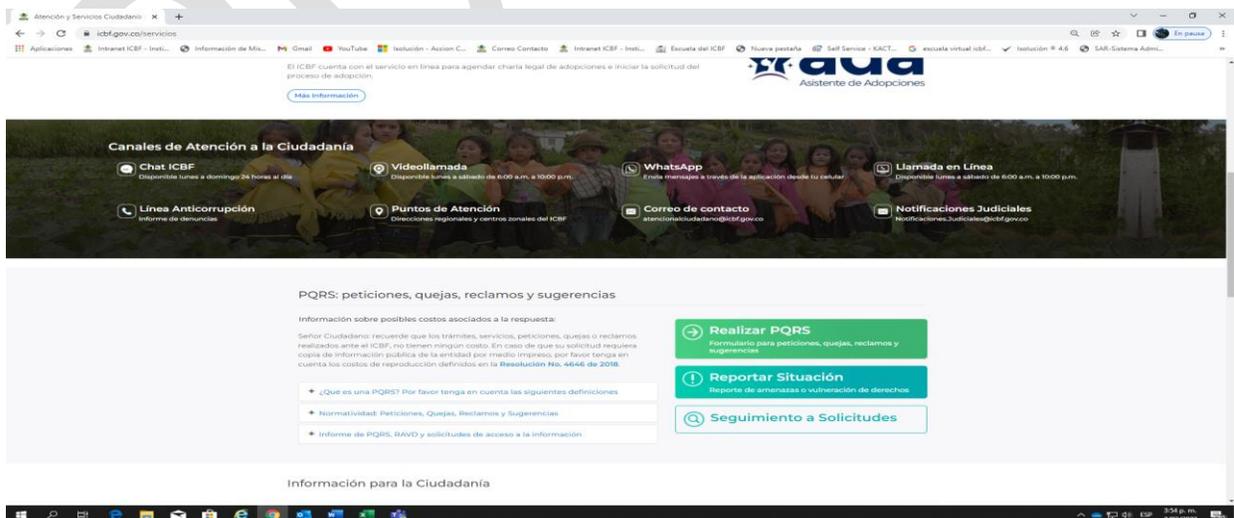
	<p style="text-align: center;">PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 10 de 76

Verificada la página Web del ICBF (www.icbf.gov.co) se encontró que **se disponen 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/>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 11 de 76

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

Considerando lo señalado en la *G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021* y la ampliación de término de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria establecida por el Decreto Legislativo 491 de 2020 artículo 5°, en la **tabla 1** se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite:

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

Tipo de Petición	Modalidad	Tiempo de Ley Ley 1755/2015	Tiempo de Ley ampliación de términos Decreto 491 del 28/03/2020)
Asesoría en Derecho de Familia	NA	30 días	30 días
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	NA	15 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	15	NA
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	NA	15 días	NA
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NA	10 días acorde a lo determinado por la Ley 1878 de 2018 Artículo 1o para verificación de Derechos.	NA

Tipo de Petición	Modalidad	Tiempo de Ley Ley 1755/2015	Tiempo de Ley ampliación de términos Decreto 491 del 28/03/2020)
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	15 días	NA
Trámite Búsqueda de Orígenes	NA	15 días	30 días
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	NA	Audiencia de conciliación: dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud acorde a la Ley 640 de 2001. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.	Audiencia de conciliación: dentro de los cinco meses siguientes a la presentación de la solicitud. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

Fuente: Base de datos “Base OCI (2do Semestre 2021)” 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 registrados para el segundo semestre del 2021 están acorde con lo establecido en la *G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021*, documento que asume los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015, determinados así:

Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015

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

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

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 2021

Medio de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Telefónico Verbal	159.982	34,11%
Presencial Verbal	116.014	24,74%
Correo Electrónico	91.163	19,44%
Escrito	42.191	9,00%
WhatsApp	24.322	5,19%
Chat	18.375	3,92%
Facebook	5.280	1,13%
Sin Información	2.819	0,60%
Portal	2.497	0,53%
Videollamada	2.119	0,45%
Teléfono Verde	1.880	0,40%
Click to Call	1.552	0,33%
Instagram	444	0,09%
Twitter	211	0,04%
Buzón	134	0,03%
Virtual	4	0,00%
Interoperabilidad	1	0,0002%
Total general	468.988	100,00%

Fuente: Base de datos “Base OCI (2do Semestre 2021)”
suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la **tabla 3** se observa que los cuatro canales más utilizados por los grupos de interés son: *Telefónico Verbal* con un **34,11%** (159.982), *Presencial Verbal* con **24,74%** (116.014), *Correo Electrónico* **19,44%** (91.163), y *Escrito* con un **9,00%** (42.191); las anteriores peticiones representan el **87,29%** (409.350) del total de peticiones (**468.988**) recepcionadas durante el segundo semestre 2021. Los canales menos utilizados son: *Twitter* **0,04%** (211), *Buzón* **0,03%** (134), *Virtual* **0,001%** (4) e *Interoperabilidad* **0,0002%** (1).

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

En cuanto a la **oportunidad de trámite de respuesta** durante el periodo evaluado, con fundamento en la información aportada por la Dirección de Servicios y Atención, la Oficina de Control Interno adelantó el análisis sobre datos generales de las **468.988** peticiones registradas en el *Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta* del segundo semestre 2021. En la siguiente tabla se muestra la distribución por tipo de petición:

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

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	164.314	35,04%

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	88.631	18,90%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	75.586	16,12%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	54.627	11,65%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	27.305	5,82%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	25.605	5,46%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.168	1,53%
Asesoría en Derecho de Familia	6.935	1,48%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.441	1,37%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	6.100	1,30%
Derecho de Petición – Reclamos	2.538	0,54%
Derecho de Petición – Quejas	1.777	0,38%
Inobservancia de derechos	1.173	0,25%
Derecho de Petición – Sugerencias	334	0,07%
Atención en Crisis	308	0,07%
Trámite Búsqueda de Orígenes	146	0,03%
Total general	468.988	100,00%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según los datos presentados en la **tabla 4** se puede evidenciar que de un total de **468.988** peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención para el segundo semestre 2021 la tipología con mayor distribución porcentual corresponde a *Derecho de Petición - Información y Orientación* con un **35,04%** (164.314), seguido por *Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)* **18,90%** (88.631), *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un **16,12%** (75.586), *Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite* con un **11,65%** (54.627), *Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos* con un **5,82%** (27.305). y *Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto* con un **5,46%** (25.605).

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

Total peticiones 1er semestre 2021	Total peticiones 2o semestre 2021	Diferencia	Variación
479.378	468.988	10.390	-2,17%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2021

De acuerdo con los datos de la tabla 5 al realizar un comparativo acerca del total de peticiones recibidas en la Entidad por los canales disponibles entre el segundo semestre 2021 (**468.988**) frente al primer semestre de 2021 (**479.378**) se evidenció una disminución porcentual en el segundo semestre 2021 del **2,17%** (10.390).

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 15 de 76

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

Tipo de Petición	II SEM 2020	I SEM 2021	II SEM 2021	VARIACIÓN	
				II SEM 2020 vs II SEM 2021	I SEM 2021 vs II SEM 2021
Derecho de Petición - Información y Orientación	206.732	224.692	164.314	-20,52%	-26,87%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	64.645	65.199	75.586	16,92%	15,93%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	50.021	52.648	54.627	9,21%	3,76%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	26.048	46.918	88.631	240,26%	88,91%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	38.120	31.176	25.605	-32,83%	-17,87%
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos	32.370	27.797	27.305	-15,65%	-1,77%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS segundo semestre 2020 y primer semestre de 2021

De acuerdo con la tabla anterior se evidencia:

- Para el segundo semestre 2021 la petición con mayor número de solicitudes fue **Información y orientación** con **164.314**; este tipo de petición al ser comparado con el mismo periodo de 2020 presentó una disminución del **20,52%** (42.418), al compararlo con el primer semestre de 2021 se observa una disminución porcentual del **26,87%** (60.378).
- Comparado el total de peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos** con el segundo semestre de 2020, se evidenció un aumento porcentual del **16,92%** (10.941). Esta cifra en relación con el primer semestre del 2021 reportó un aumento porcentual del **15,93%** (10.387).
- Con respecto al total de peticiones clasificadas como **Información y Orientación con Trámite** comparado con el mismo periodo del 2020, se observó un aumento porcentual del **9,21%** (4.606). En comparación con el primer semestre de 2021 representa un aumento porcentual del **3,76%** (1.979).
- Comparado el segundo semestre 2021 con el segundo semestre 2020 se observa que del total de peticiones categorizadas como **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE**, hubo un aumento porcentual del **240,26%** (62.583); contrastando el resultado de este periodo con el primer semestre del 2021 se encontró un aumento porcentual del **88,91%** (41.713).

- La petición catalogada como **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** observó una disminución del **32,83%** (12.515) en relación con el segundo semestre 2020; comparada con el primer semestre de 2021 se presentó una disminución porcentual del **17,87%** (5.571).
- En relación con el tipo de petición **Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos** se evidenció una disminución porcentual del **15,65%** (5.065) en comparación con el segundo semestre 2020; así mismo, frente al primer semestre del 2021 se encontró una disminución porcentual del **1,77%** (492).

Verificada la base de datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021)* allegada por la Dirección de Servicios y Atención se identificó para la variable **Tiempo de ley para dar respuesta por motivo** hay peticiones con descripción *Información que reporta la Dirección de Protección*, las cuales corresponden al **37.27%** (178.658) del total de las peticiones.

En seguida se presenta la distribución porcentual de estas peticiones (tabla 7):

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

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	88.631	49,61%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	75.586	42,31%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.168	4,01%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	6.100	3,41%
Inobservancia de derechos	1.173	0,66%
Total general	178.658	100,00%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **Tabla 7** se observa que de las peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención como tramite de la Dirección de Protección para el segundo semestre 2021 la petición *Trámite de Atención Extraprocesal – TAE* representó el mayor porcentaje con un **49,61%** (88.631); seguido de la petición *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un **42,31%** (75.586).

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 2021

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocésal (TAE)	88.631	49,61%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	75.586	42,31%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.168	4,01%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	6.100	3,41%
Inobservancia de derechos	1.173	0,66%
Total general	178.658	100,00%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

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

De la información allegada se verificó la oportunidad en el trámite con fundamento en el reporte generado del **Sistema de Información Misional –SIM- Beneficiarios – Tiempo de Respuesta** de las peticiones, remitidas por la Dirección de Protección mediante memorando Radicado Orfeo 20222000000018503 del 14 de febrero de 2022.

El resultado de la revisión se presenta a continuación:

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

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	201	0,27%	194	96,52%	7	3,48%	0	0,00%
Antioquia	7.157	9,47%	6090	85,09%	1.033	14,43%	34	0,48%
Arauca	451	0,60%	451	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	3.456	4,57%	3445	99,68%	10	0,29%	1	0,03%
Bogotá	17.680	23,39%	17417	98,51%	254	1,44%	9	0,05%
Bolívar	2.044	2,70%	2034	99,51%	10	0,49%	0	0,00%
Boyacá	1.728	2,29%	1722	99,65%	6	0,35%	0	0,00%
Caldas	2.345	3,10%	2294	97,83%	51	2,17%	0	0,00%
Caquetá	644	0,85%	643	99,84%	1	0,16%	0	0,00%
Casanare	819	1,08%	806	98,41%	13	1,59%	0	0,00%
Cauca	1.396	1,85%	1396	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	1.973	2,61%	1970	99,85%	3	0,15%	0	0,00%
Chocó	267	0,35%	265	99,25%	2	0,75%	0	0,00%
Córdoba	1.969	2,60%	1965	99,80%	4	0,20%	0	0,00%
Cundinamarca	4.591	6,07%	4504	98,10%	77	1,68%	10	0,22%
Guainía	70	0,09%	67	95,71%	3	4,29%	0	0,00%
Guaviare	199	0,26%	198	99,50%	1	0,50%	0	0,00%

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Huila	2.147	2,84%	2146	99,95%	1	0,05%	0	0,00%
Instituciones autorizadas adopción	11	0,01%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	873	1,15%	867	99,31%	6	0,69%	0	0,00%
Magdalena	1.522	2,01%	1519	99,80%	3	0,20%	0	0,00%
Meta	2.139	2,83%	2108	98,55%	20	0,94%	11	0,51%
Nariño	2.480	3,28%	2469	99,56%	10	0,40%	1	0,04%
Norte de Santander	1.908	2,52%	1901	99,63%	7	0,37%	0	0,00%
Putumayo	450	0,60%	450	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	1.030	1,36%	1027	99,71%	3	0,29%	0	0,00%
Risaralda	2.019	2,67%	2011	99,60%	8	0,40%	0	0,00%
San Andrés	95	0,13%	93	97,89%	2	2,11%	0	0,00%
Santander	2.895	3,83%	2877	99,38%	17	0,59%	1	0,03%
Sucre	817	1,08%	816	99,88%	1	0,12%	0	0,00%
Tolima	2.893	3,83%	2872	99,27%	20	0,69%	1	0,03%
Valle del Cauca	7.048	9,32%	6910	98,04%	138	1,96%	0	0,00%
Vaupés	69	0,09%	67	97,10%	1	1,45%	1	1,45%
Vichada	200	0,26%	199	99,50%	1	0,50%	0	0,00%
Total general	75.586	100,00%	73.804	97,64%	1.713	2,27%	69	0,09%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021) _DP_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la **tabla 9** se observa que de los **75.586 Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** recibidos durante el segundo semestre 2021 el **97,64% (73.804)** tuvieron respuesta oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles).

Con respecto al semestre anteriormente analizado (1er semestre de 2021) se observa un aumento de **10.387** peticiones recibidas durante el segundo semestre 2021. De igual manera, se evidencia un aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **1,84%** considerando que pasó del **95,88%** al **97,64%**.

De otra parte, se observó que de las **217** peticiones que registraban *sin respuesta* en la variable *Fecha de respuesta*, **69** peticiones al 31/12/2021 se encontraban en términos para el trámite; las demás estaban fuera del tiempo legalmente definido para su trámite.

Realizado el comparativo de la información en relación con el semestre anterior se identifica que las Regionales: **Antioquia y Guainía**, presentaron una mejora mayor del **5%** en los tiempos de respuesta oportuna pasando del **80,12%** y **87,50%** al **85,09%** y **95,71%** respectivamente.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 19 de 76

IN20-PQRS-RC-SDG-NC001-22. Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derechos

A partir del análisis de la Base de datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021) _DP_VF*, suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta: https://icbf.gov.sharepoint.com/:f:/r/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/FS_DPRO/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMES_OCI?csf=1&web=1&e=GL2HG8, se evidenció que para el segundo semestre 2021 el **2,27%** de **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD (1.713)** se tramitaron fuera del término establecido (resaltado en amarillo Tabla 9). El **91,91%** (30) de las Regionales presentaron algunos casos en los que no se dió gestión oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles).

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 52º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 1º de la Ley 1878 del 2018; G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021, numeral 4.9.9 TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.

El anterior resultado evidencia **recurrencia de la No conformidad No.1. Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derecho** producto del informe de PQRS 1er y 2o semestre de 2020, y 1er semestre de 2021 notificados el 30 de septiembre 2020, 06 de abril y 16 de septiembre de 2021 respectivamente.

Continuando con el análisis, en relación con los **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** se encontró el registro de **88.631** peticiones; de las cuales se analizaron **62.156** que cuentan con un término de tres meses para su trámite según lo consagrado en la Ley 640 de 2001; sin embargo, el Decreto 491 de 2020 “*por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*” en su artículo 10 párrafo segundo amplió el término para su trámite: “*El plazo contenido en los artículos 20 y 21 de la Ley 640 de 2001 para el trámite de las conciliaciones extrajudiciales, a cargo de los servidores públicos habilitados para conciliar y de los centros de conciliación públicos y privados autorizados, será de cinco (5) meses*”.

A continuación se consolidan los motivos de conciliaciones registradas:

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

Motivo de la Petición	Total General	%
Alimentos, Visitas y Custodia	28.531	45,90%
Fijación de cuota de alimentos	11.912	19,16%

Motivo de la Petición	Total	%
Fijación de custodia	7.061	11,36%
Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	5.536	8,91%
Revisión de custodia	4.524	7,28%
Revisión de visitas	2.070	3,33%
Fijación de visitas	1.845	2,97%
Ofrecimiento de alimentos	533	0,86%
Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	53	0,09%
Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	44	0,07%
Separación de cuerpos y de bienes	30	0,05%
Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	12	0,02%
Fijación provisional de residencia separada	5	0,01%
Total general	62.156	100,00%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021) _DP_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 **45,90%** (28.531), *Fijación de Cuota de Alimentos* con el **19,16%** (11.912), *Fijación de custodia* con el **11,36%** (7.061) y *Revisión y/o modificación de cuota de alimentos* **8,91%** (5.536); peticiones que corresponden al **85,33%** del total de la tipología Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable.

El **14,67%** restante corresponde a las peticiones de la categoría conciliables relacionadas con los asuntos: *Revisión de custodia; Revisión de visitas; Fijación de visitas; Ofrecimiento de alimentos; 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; Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes y Fijación provisional de residencia separada.*

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

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

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	98	0,16%	98	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Antioquia	3.979	6,40%	3.979	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Arauca	413	0,66%	413	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	3.085	4,96%	3.085	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	13.719	22,07%	13.717	99,99%	0	0,00%	2	0,01%
Bolívar	2.185	3,52%	2.184	99,95%	0	0,00%	1	0,05%
Boyacá	1.133	1,82%	1.133	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	1.415	2,28%	1.415	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caquetá	567	0,91%	567	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	858	1,38%	858	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cauca	1.501	2,41%	1.501	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	1.874	3,01%	1.874	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	179	0,29%	179	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	2.115	3,40%	2.112	99,86%	0	0,00%	3	0,14%
Cundinamarca	3.337	5,37%	3.336	99,97%	0	0,00%	1	0,03%
Guainía	52	0,08%	52	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	293	0,47%	293	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	2.510	4,04%	2.510	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	945	1,52%	945	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	1.432	2,30%	1.432	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	2.440	3,93%	2.440	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	1.465	2,36%	1.465	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	2.227	3,58%	2.227	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	348	0,56%	348	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	633	1,02%	633	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	1.708	2,75%	1.708	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	134	0,22%	134	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	3.109	5,00%	3.108	99,97%	0	0,00%	1	0,03%
Sucre	878	1,41%	878	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	2.920	4,70%	2.920	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	4.488	7,22%	4.488	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vaupés	18	0,03%	16	88,89%	0	0,00%	2	11,11%
Vichada	98	0,16%	98	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	62.156	100,00%	62.146	99,98%	0	0,00%	10	0,02%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021) _DP_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Revisada la información presentada en la tabla anterior se concluye que frente a los **62.156 Derechos de Petición - Tramite Atención Extraprocesal - TAE** relacionados con asuntos conciliables se dió respuesta oportuna al **99,98% (62.146)**, el **0,02%** (10) restante son peticiones que al 31 de diciembre de 2021 se encontraban en término para dar respuesta.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 22 de 76

Lo expuesto evidencia que se mantiene el mismo comportamiento del semestre inmediatamente anterior en cuanto al trámite oportuno; y no recurrencia de la No Conformidad No. 2. Oportunidad Respuesta DP - Atención Extraprocesal producto del informe de PQRS 1er semestre y 2º semestre 2020, notificados el 30 de septiembre y el 06 de abril de 2021 respectivamente.

De otra parte, analizando los Derechos de Petición **Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF** para el periodo evaluado (01 de julio al 31 de diciembre de 2021), la Dirección de Protección según memorando con radicado Orfeo No. 20222000000018503 del 14 de febrero de 2022 informó sobre estas peticiones:

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

https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g15.pp_guia_de_intervencion_asistencia_y_asesoria_a_las_familias_v1.pdf

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

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 2021

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones de atención a las familias en el SIM			
			SI	%	NO	%
Amazonas	75	1,05%	73	97,33%	2	2,67%
Antioquia	274	3,82%	272	99,27%	2	0,73%
Arauca	113	1,58%	112	99,12%	1	0,88%
Atlántico	326	4,55%	326	100,00%	0	0,00%
Bogotá	743	10,37%	743	100,00%	0	0,00%
Bolívar	212	2,96%	212	100,00%	0	0,00%
Boyacá	123	1,72%	123	100,00%	0	0,00%
Caldas	228	3,18%	228	100,00%	0	0,00%
Caquetá	76	1,06%	76	100,00%	0	0,00%
Casanare	144	2,01%	144	100,00%	0	0,00%

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones de atención a las familias en el SIM			
			SI	%	NO	%
Cauca	540	7,53%	536	99,26%	4	0,74%
Cesar	414	5,78%	414	100,00%	0	0,00%
Chocó	181	2,53%	180	99,45%	1	0,55%
Córdoba	307	4,28%	307	100,00%	0	0,00%
Cundinamarca	244	3,40%	244	100,00%	0	0,00%
Guainía	45	0,63%	45	100,00%	0	0,00%
Guaviare	99	1,38%	99	100,00%	0	0,00%
Huila	127	1,77%	127	100,00%	0	0,00%
La Guajira	214	2,99%	214	100,00%	0	0,00%
Magdalena	231	3,22%	228	98,70%	3	1,30%
Meta	140	1,95%	140	100,00%	0	0,00%
Nariño	197	2,75%	197	100,00%	0	0,00%
Norte de Santander	134	1,87%	134	100,00%	0	0,00%
Putumayo	133	1,86%	133	100,00%	0	0,00%
Quindío	105	1,46%	105	100,00%	0	0,00%
Risaralda	206	2,87%	206	100,00%	0	0,00%
San Andrés	83	1,16%	83	100,00%	0	0,00%
Santander	630	8,79%	627	99,52%	3	0,48%
Sucre	120	1,67%	120	100,00%	0	0,00%
Tolima	363	5,06%	363	100,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	263	3,67%	263	100,00%	0	0,00%
Vaupés	24	0,33%	24	100,00%	0	0,00%
Vichada	54	0,75%	54	100,00%	0	0,00%
Total general	7.168	100,00%	7.152	99,78%	16	0,22%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021) _DP_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Según la información de la tabla anterior se concluye que del **100%** (7.168) de peticiones el **99,78%** (7.152) fueron tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF y el **0,22%** (16) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM intervención alguna.

En relación con el semestre anterior, se evidenció un aumento porcentual del **2,36%** (3.012) peticiones con atención por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; además, se observó un aumento porcentual del **68,78%** (2.931) 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 julio al 31 de diciembre 2021) mediante memorando con radicado Orfeo No. 202220000000018503 del 14 de febrero de 2022,

indicando que para la medición de oportunidad en la atención se tiene en cuenta lo establecido en la Ley 1878 de 2018 que indica:

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

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

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

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	9	0,77%	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	72	6,14%	50	69,44%	17	23,61%	5	6,94%
Arauca	7	0,60%	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%
Atlántico	49	4,18%	49	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	177	15,09%	173	97,74%	4	2,26%	0	0,00%
Bolívar	92	7,84%	90	97,83%	2	2,17%	0	0,00%
Boyacá	8	0,68%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	17	1,45%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caquetá	1	0,09%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	7	0,60%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cauca	29	2,47%	29	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	28	2,39%	27	96,43%	1	3,57%	0	0,00%
Chocó	8	0,68%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	39	3,32%	38	97,44%	1	2,56%	0	0,00%
Cundinamarca	67	5,71%	63	94,03%	3	4,48%	1	1,49%
Guainía	1	0,09%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	2	0,17%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	21	1,79%	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	44	3,75%	43	97,73%	1	2,27%	0	0,00%
Magdalena	73	6,22%	72	98,63%	1	1,37%	0	0,00%
Meta	42	3,58%	33	78,57%	9	21,43%	0	0,00%
Nariño	34	2,90%	34	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de	69	5,88%	67	97,10%	2	2,90%	0	0,00%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Santander								
Putumayo	7	0,60%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	10	0,85%	9	90,00%	1	10,00%	0	0,00%
Risaralda	42	3,58%	41	97,62%	1	2,38%	0	0,00%
San Andrés	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Santander	31	2,64%	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	17	1,45%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	51	4,35%	51	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	106	9,04%	91	85,85%	12	11,32%	3	2,83%
Vaupés	1	0,09%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	12	1,02%	11	91,67%	1	8,33%	0	0,00%
Total general	1.173	100,00%	1.106	94,29%	58	4,94%	9	0,77%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021) _DP_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF

En la tabla anterior se puede observar que de las **1.173** peticiones **Inobservancia de Derechos** registradas en el SIM el **94,29%** (1.106) se respondieron en el tiempo establecido¹, destacándose las Regionales Amazonas, Atlántico, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Chocó, Guainía, Guaviare, Huila, Nariño, Putumayo, Santander, Sucre, Tolima, Vaupés con un **100%**.

En relación con el semestre anterior, se observó un aumento porcentual del **8,16%** en la oportunidad del trámite de estas peticiones, pasó del **87,18%** al **94,29%**.

IN20-PQRS-RC-SDG-NC002-22. 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 OCI (2do Semestre 2021) _DP_VF*, suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta: https://icbfgob.sharepoint.com/:f:/r/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/FS_DPRO/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMES_OCI?csf=1&web=1&e=GL2HG8, se observó inoportunidad en el trámite de las peticiones - *inobservancia de Derechos* en un **4,94%** (58); de las 33 Regionales el **45,45%** (15) presentaron inoportunidad en las respuestas de los Derechos de petición *Inobservancia de Derechos* según los términos legalmente definidos (10 días) resaltadas en amarillo. (Ver tabla 13).

¹ G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021.

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 99º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 3º de la Ley 1878 de 2018; G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 6 del 27/12/2019. Numeral 4.9.10 TIPO DE PETICIÓN INOBSERVANCIA DE DERECHOS numeral 4.9.11 TIPO DE PETICIÓN INOBSERVANCIA DE DERECHOS de la versión 7 del 05/03/2021.

Lo anterior evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 3. Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos producto del informe de PQRS 1er y 2o semestre de 2020, y 1er semestre de 2021 notificados el 30 de septiembre 2020, 06 de abril y 16 de septiembre de 2021 respectivamente.

Por otra parte, 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 2021

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	164.314	63,85%	164.314	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	54.627	21,23%	52.758	96,58%	1.334	2,44%	535	0,98%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	27.305	10,61%	26.843	98,31%	426	1,56%	36	0,13%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.441	2,50%	6.354	98,65%	58	0,90%	29	0,45%
Derecho de Petición - Reclamos	2.538	0,99%	2.460	96,93%	32	1,26%	46	1,81%
Derecho de Petición - Quejas	1.777	0,69%	1.740	97,92%	9	0,51%	28	1,58%

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Sugerencias	334	0,13%	333	99,70%	0	0,00%	1	0,30%
Total general	257.336	100,00%	254.802	99,02%	1.859	0,72%	675	0,26%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la tabla 14 se puede concluir que el **99,02%** (252.802) de peticiones fueron atendidas oportunamente acorde a los tiempos legalmente establecidos; el **0,26%** (675) al 31 de diciembre de 2021 fueron reportadas sin respuesta; al verificar en el Sistema de Información Misional – SIM se encontraban en términos legalmente definidos para dar respuesta.

Con respecto al primer semestre del 2021 se observó un aumento porcentual en la oportunidad de respuesta del 0,15%, pasó del 98,87% al 99,02%.

IN20-PQRS-RC-SDG-NC003-22. Oportunidad Respuesta Derechos de Petición

En relación con la oportunidad en el trámite en la respuesta de los derechos de petición al verificar en la Base de Datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta: [Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5FSEMESTRE%5F2021](#), se observó que del total de peticiones recibidas (excluyendo las reportadas por la Dirección de Protección) el **0, 72%** (1.859) no fueron atendidas en los términos establecidos por la Ley (ver tabla No. 14).

Criterio: Ley 1755 de 2015, artículo 14; Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020; artículo 5 y la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF *versión 7 del 05/03/2021* numeral 4.1.2.1 Términos de las peticiones.

A partir de los resultados de la verificación anterior se encontró recurrencia en la No Conformidad No. 4. Oportunidad Respuesta Derechos de Petición contenida en el informe de PQRS 1er y 2o semestre de 2020, y 1er semestre de 2021 notificados el 30 de septiembre 2020, 06 de abril y 16 de septiembre de 2021 respectivamente.

Dando continuidad al análisis, se presenta el comportamiento detallado por Regional:

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

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	262	0,10%	258	98,47%	4	1,53%	0	0,00%
Antioquia	6.955	2,70%	6.382	91,76%	507	7,29%	66	0,95%
Arauca	697	0,27%	687	98,57%	6	0,86%	4	0,57%
Atlántico	4.550	1,77%	4.427	97,30%	96	2,11%	27	0,59%
Bogotá	24.053	9,35%	23.691	98,49%	215	0,89%	147	0,61%
Bolívar	2.385	0,93%	2.347	98,41%	30	1,26%	8	0,34%
Boyacá	3.144	1,22%	3.101	98,63%	29	0,92%	14	0,45%
Caldas	3.111	1,21%	3.037	97,62%	50	1,61%	24	0,77%
Caquetá	1.046	0,41%	1.032	98,66%	11	1,05%	3	0,29%
Casanare	931	0,36%	894	96,03%	33	3,54%	4	0,43%
Cauca	1.803	0,70%	1.770	98,17%	20	1,11%	13	0,72%
Cesar	1.443	0,56%	1.401	97,09%	34	2,36%	8	0,55%
Chocó	410	0,16%	402	98,05%	7	1,71%	1	0,24%
Córdoba	2.788	1,08%	2.748	98,57%	38	1,36%	2	0,07%
Cundinamarca	6.907	2,68%	6.634	96,05%	213	3,08%	60	0,87%
Guainía	211	0,08%	210	99,53%	1	0,47%	0	0,00%
Guaviare	241	0,09%	240	99,59%	1	0,41%	0	0,00%
Huila	5.528	2,15%	5.444	98,48%	55	0,99%	29	0,52%
La Guajira	1.066	0,41%	1.052	98,69%	2	0,19%	12	1,13%
Magdalena	1.820	0,71%	1.814	99,67%	2	0,11%	4	0,22%
Meta	3.307	1,29%	3.162	95,62%	58	1,75%	87	2,63%
Nariño	4.065	1,58%	4.058	99,83%	2	0,05%	5	0,12%
Norte de Santander	4.545	1,77%	4.513	99,30%	28	0,62%	4	0,09%
Putumayo	847	0,33%	844	99,65%	2	0,24%	1	0,12%
Quindío	1.432	0,56%	1.427	99,65%	5	0,35%	0	0,00%
Risaralda	6.059	2,35%	5.944	98,10%	93	1,53%	22	0,36%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
San Andrés	143	0,06%	142	99,30%	1	0,70%	0	0,00%
Santander	4.930	1,92%	4.903	99,45%	9	0,18%	18	0,37%
Sede Nacional	145.857	56,68%	145.830	99,98%	8	0,01%	19	0,01%
Sucre	1.122	0,44%	1.117	99,55%	4	0,36%	1	0,09%
Tolima	5.728	2,23%	5.666	98,92%	52	0,91%	10	0,17%
Valle del cauca	9.554	3,71%	9.245	96,77%	229	2,40%	80	0,84%
Vaupés	83	0,03%	82	98,80%	1	1,20%	0	0,00%
Vichada	313	0,12%	298	95,21%	13	4,15%	2	0,64%
Total general	257.336	100,00%	254.802	99,02%	1.859	0,72%	675	0,26%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior se puede observar que el 99,02% (254.802) de las peticiones fueron tramitadas acorde con los tiempos establecidos.

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

1er Semestre 2021					2o Semestre 2021					Variación %
Sede Na/ Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Na/ Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	315.951	100%	312.367	98,87%		257.336	100%	254.802	99,02%	0,15%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre 2021

Comparando el segundo semestre 2021 con el primer semestre de 2021 se encontró un aumento porcentual del 0,15% en la oportunidad de trámite de los Derechos de Petición, pasando del 98,87% al 99,02%.

Analizado el reporte del Sistema de Información Misional - SIM se observan 675 peticiones sin registro de respuesta; sin embargo, se encontraban 31/12/2021 dentro de los términos legalmente definidos para dar respuesta.

Al verificar la oportunidad de respuesta a los **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** segundo semestre 2021 se obtuvo el siguiente resultado:

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

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petición con respuesta oportuna		Petición con respuesta fuera de término		Petición que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	190	0,35%	186	97,89%	4	2,11%	0	0,00%
Antioquia	2.399	4,39%	2.212	92,21%	157	6,54%	30	1,25%
Arauca	348	0,64%	341	97,99%	5	1,44%	2	0,57%
Atlántico	2.019	3,70%	1.906	94,40%	92	4,56%	21	1,04%
Bogotá	12.359	22,62%	12.027	97,31%	202	1,63%	130	1,05%
Bolívar	714	1,31%	677	94,82%	30	4,20%	7	0,98%
Boyacá	1.989	3,64%	1.949	97,99%	28	1,41%	12	0,60%
Caldas	1.222	2,24%	1.162	95,09%	47	3,85%	13	1,06%
Caquetá	741	1,36%	727	98,11%	11	1,48%	3	0,40%
Casanare	494	0,90%	465	94,13%	25	5,06%	4	0,81%
Cauca	874	1,60%	848	97,03%	20	2,29%	6	0,69%
Cesar	642	1,18%	604	94,08%	32	4,98%	6	0,93%
Chocó	240	0,44%	232	96,67%	7	2,92%	1	0,42%
Córdoba	1.055	1,93%	1.015	96,21%	38	3,60%	2	0,19%
Cundinamarca	3.044	5,57%	2.829	92,94%	162	5,32%	53	1,74%
Guainía	189	0,35%	188	99,47%	1	0,53%	0	0,00%
Guaviare	193	0,35%	192	99,48%	1	0,52%	0	0,00%
Huila	2.591	4,74%	2.507	96,76%	55	2,12%	29	1,12%
La Guajira	253	0,46%	248	98,02%	1	0,40%	4	1,58%
Magdalena	834	1,53%	830	99,52%	2	0,24%	2	0,24%
Meta	1.838	3,36%	1.699	92,44%	57	3,10%	82	4,46%
Nariño	2.023	3,70%	2.019	99,80%	0	0,00%	4	0,20%
Norte de Santander	1.923	3,52%	1.895	98,54%	25	1,30%	3	0,16%
Putumayo	452	0,83%	449	99,34%	2	0,44%	1	0,22%
Quindío	684	1,25%	680	99,42%	4	0,58%	0	0,00%
Risaralda	2.477	4,53%	2.362	95,36%	93	3,75%	22	0,89%
San Andrés	71	0,13%	70	98,59%	1	1,41%	0	0,00%
Santander	2.050	3,75%	2.030	99,02%	7	0,34%	13	0,63%
Sede nacional	2.370	4,34%	2.351	99,20%	7	0,30%	12	0,51%
Sucre	386	0,71%	381	98,70%	4	1,04%	1	0,26%
Tolima	3.502	6,41%	3.452	98,57%	47	1,34%	3	0,09%
Valle del Cauca	4.200	7,69%	3.976	94,67%	157	3,74%	67	1,60%
Vaupés	63	0,12%	62	98,41%	1	1,59%	0	0,00%
Vichada	198	0,36%	187	94,44%	9	4,55%	2	1,01%
Total general	54.627	100,00%	52.758	96,58%	1.334	2,44%	535	0,98%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La **Tabla 17** muestra que de los **54.627** *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* recibidos en el segundo semestre del 2021 se dió trámite oportuno al **96,58%** (52.758).

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

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

1er. Semestre 2021					2o Semestre 2021					Variación %
Sede Na/ Regional	Total	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Na/ Regional	Total	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
	general		Cantidad	%		general		Cantidad	%	
	52.648	100,00%	51.837	98,46%		54.627	100,00%	52.758	96,58%	-1,91%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre 2021

Comparado el segundo semestre 2021 respecto al primer semestre de 2021, se presentó una disminución porcentual en la oportunidad del trámite a los *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* en un **1,91%**, pasando del **98,46%** al **96,58%**.

IN20-PQRS-RC-SDG-NC004-22. Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite

Al verificar en la Base de Datos denominada "Base OCI (2do Semestre 2021)" entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta: [Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5FSEMESTRE%5F2021](#), se evidenció que el **2,44%** (1.334) de *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* se encontraban con registro de trámite fuera de término de Ley 1755 de 2015, el **96,97%** (32) de las Regionales presentaron inoportunidad en el trámite. (Ver Tabla 17) y Sede Nacional.

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5º y la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 7 de fecha 05/03/2021 numeral 4.9.3 DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE.

El anterior resultado evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 5. Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite producto del informe de PQRS 1er y 2o semestre de 2020, y 1er semestre de 2021 notificados el 30 de septiembre 2020, 06 de abril y 16 de septiembre de 2021 respectivamente.

Se presentan en seguida 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 2021.

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	3	0,05%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	358	5,56%	340	94,97%	15	4,19%	3	0,84%
Arauca	8	0,12%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	101	1,57%	96	95,05%	3	2,97%	2	1,98%
Bogotá	1.032	16,02%	1.031	99,90%	0	0,00%	1	0,10%
Bolívar	243	3,77%	242	99,59%	0	0,00%	1	0,41%
Boyacá	158	2,45%	157	99,37%	0	0,00%	1	0,63%
Caldas	147	2,28%	141	95,92%	2	1,36%	4	2,72%
Caquetá	48	0,75%	48	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	17	0,26%	15	88,24%	2	11,76%	0	0,00%
Cauca	181	2,81%	179	98,90%	0	0,00%	2	1,10%
Cesar	106	1,65%	105	99,06%	1	0,94%	0	0,00%
Chocó	17	0,26%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	92	1,43%	92	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	374	5,81%	344	91,98%	29	7,75%	1	0,27%
Guainía	0	0,00%		0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	9	0,14%	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	520	8,07%	520	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	127	1,97%	123	96,85%	0	0,00%	4	3,15%
Magdalena	92	1,43%	91	98,91%	0	0,00%	1	1,09%
Meta	98	1,52%	98	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	383	5,95%	381	99,48%	2	0,52%	0	0,00%
Norte de Santander	86	1,34%	86	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	39	0,61%	39	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	138	2,14%	138	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	642	9,97%	642	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	9	0,14%	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	211	3,28%	209	99,05%	0	0,00%	2	0,95%
Sede Nacional	171	2,65%	167	97,66%	0	0,00%	4	2,34%
Sucre	72	1,12%	72	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Tolima	402	6,24%	399	99,25%	0	0,00%	3	0,75%
Valle del Cauca	556	8,63%	552	99,28%	4	0,72%	0	0,00%
Vaupés	0	0,00%		0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	1	0,02%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	6.441	100,00%	6.354	98,65%	58	0,90%	29	0,45%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **Tabla 19** se observa que de los **6.441** *Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* recibidos durante el segundo semestre 2021 se dió trámite oportuno al **98,65%** (6.354). En color azul se resaltan las regionales que registraron respuesta oportuna al **100%**; las Regionales Guainía y Vaupés no reportaron este para este periodo este tipo de Petición.

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

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

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

1er. Semestre 2021				2o. Semestre 2021				Variación %		
Sede Nal/Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/Regional	Total general	%		Peticiones con respuesta oportuna	
			Cantidad	%					Cantidad	%
	7.665	100,00%	7.467	97,42%		6.441	100,00%	6.354	98,65%	1,27%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2021

Comparando el segundo semestre 2021 con el primer semestre de 2021 se observó un aumento porcentual en la oportunidad del trámite a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* en un 1,27%, dado que pasó del 97,42% al 98,65%.

IN20-PQRS-RC-SDG-NC005-22. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición

En lo relativo a la oportunidad en el trámite de los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* se encontró al verificar en la Base de Datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la

ruta:Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsulta%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5FSEMESTRE%5F2021, que el **0,90%** (29) 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 con resultado de inoportunidad fueron: Antioquia Con **4,19%** (15), Atlántico **2,97%** (3), Caldas **1,36%** (2), Casanare **11,76%** (2), Cesar **0,94%** (1), Cundinamarca **7,75%** (29), Nariño **0,52%** (2) y Valle Del Cauca **0,72%** (4). (ver tabla 20).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5º; Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF. versión 7 del 05/03/2021 numeral 4.9.4 DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN.

El anterior resultado refleja recurrencia de la No Conformidad No. 6. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición producto del informe de PQRS 1er y 2o semestre de 2020, y 1er semestre de 2021 notificados el 30 de septiembre 2020, 06 de abril y 16 de septiembre de 2021 respectivamente.

Ahora, se muestra el resultado de la verificación llevada a cabo por la OCI sobre 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 2021

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	37	0,14%	37	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	2.248	8,23%	1.897	84,39%	326	14,50%	25	1,11%
Arauca	104	0,38%	103	99,04%	1	0,96%	0	0,00%
Atlántico	1.809	6,63%	1.809	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	5.774	21,15%	5.761	99,77%	13	0,23%	0	0,00%
Bolívar	1.101	4,03%	1.101	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Boyacá	475	1,74%	475	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	699	2,56%	699	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caquetá	150	0,55%	150	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	264	0,97%	259	98,11%	5	1,89%	0	0,00%

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cauca	526	1,93%	526	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	557	2,04%	557	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	91	0,33%	91	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	794	2,91%	794	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	2.046	7,49%	2.037	99,56%	8	0,39%	1	0,05%
Guainía	8	0,03%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	33	0,12%	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	820	3,00%	820	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	217	0,79%	217	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	692	2,53%	692	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	774	2,83%	774	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	516	1,89%	516	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	529	1,94%	525	99,24%	3	0,57%	1	0,19%
Putumayo	122	0,45%	122	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	422	1,55%	422	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	768	2,81%	768	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	29	0,11%	29	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	1.670	6,12%	1.670	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	429	1,57%	429	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	1.209	4,43%	1.204	99,59%	5	0,41%	0	0,00%
Valle del cauca	2.355	8,62%	2.282	96,90%	64	2,72%	9	0,38%
Vaupés	11	0,04%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	26	0,10%	25	96,15%	1	3,85%	0	0,00%
Total general	27.305	100,00%	26.843	98,31%	426	1,56%	36	0,13%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la información presentada en la tabla anterior, se observó que de los **27.305 Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración** recibidos en el segundo semestre del 2021 se dió respuesta oportuna al **98,31%** (26.843) y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **1,56%** (426). Así mismo, se encontraron **122** peticiones sin registro de constatación en el SIM, de las cuales 36 que equivale al **0,13%** del total de peticiones se encontraban al 31 de diciembre de 2021 en términos para dar respuesta; las demás registraban con tramite fuera de término.

Revisadas las 33 Regionales se encontró que Amazonas, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre y Vaupés obtuvieron un resultado de **100%** de oportunidad en el trámite de los *Derechos de Petición Amenaza o Vulneración de derechos* (resaltado en azul), las demás presentaron inoportunidad en el trámite (resaltadas en amarillo).

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 36 de 76

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

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

1er semestre 2021					2º Semestre 2021					Variación %
Sede Nal/	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		
Regional	general		Cantidad	%	Regional	general		Cantidad	%	
	27.797	100,00%	25.278	90,94%		27.305	100,00%	26.843	98,31%	8,10%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2021

Comparado el segundo semestre 2021 con el primer semestre de 2021, se presentó un aumento en la oportunidad del trámite a los derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración* en un 8,10%, pasando del 90,94% al 98,31%.

IN20-PQRS-RC-SDG-NC006-22. Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración

En relación con la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición *Reporte de Amenaza y Vulneración* para el segundo semestre 2021, al verificar en la Base de Datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta: [Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5FSEMESTRE%5F2021](#), se evidenció a nivel nacional un 1,56% (426) de peticiones registradas con trámite fuera de término de Ley (10 días); el 27,27% (9 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido. Las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia 14,50% (326), Arauca 0,96% (1), Bogotá 0,23% (13), Casanare 1,89% (5), Cundinamarca 0,39% (8), Norte de Santander 0,57% (3), Tolima 0,41% (5), Valle del cauca 2,72% (64) y Vichada 3,85% (1). (Ver tabla 21).

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

El anterior resultado muestra recurrencia de la No Conformidad No. 7. Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración producto del informe de PQRS 1er y 2o semestre de 2020, y 1er semestre de 2021 notificados el 30 de septiembre 2020, 06 de abril y 16 de septiembre de 2021 respectivamente.

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

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

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	7	0,28%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	172	6,78%	158	91,86%	8	4,65%	6	3,49%
Arauca	14	0,55%	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	116	4,57%	113	97,41%	1	0,86%	2	1,72%
Bogotá	407	16,04%	399	98,03%	0	0,00%	8	1,97%
Bolívar	83	3,27%	83	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Boyacá	86	3,39%	84	97,67%	1	1,16%	1	1,16%
Caldas	144	5,67%	139	96,53%	1	0,69%	4	2,78%
Caquetá	24	0,95%	24	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	16	0,63%	16	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cauca	42	1,65%	38	90,48%	0	0,00%	4	9,52%
Cesar	42	1,65%	40	95,24%	1	2,38%	1	2,38%
Chocó	11	0,43%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	88	3,47%	88	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	153	6,03%	136	88,89%	14	9,15%	3	1,96%
Guainía	1	0,04%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	1	0,04%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	80	3,15%	80	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	75	2,96%	70	93,33%	1	1,33%	4	5,33%
Magdalena	55	2,17%	54	98,18%	0	0,00%	1	1,82%
Meta	49	1,93%	48	97,96%	0	0,00%	1	2,04%
Nariño	120	4,73%	120	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Norte de Santander	50	1,97%	50	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	11	0,43%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	27	1,06%	27	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	81	3,19%	81	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	2	0,08%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	138	5,44%	133	96,38%	2	1,45%	3	2,17%
Sede nacional	52	2,05%	51	98,08%	0	0,00%	1	1,92%
Sucre	37	1,46%	37	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	161	6,34%	157	97,52%	0	0,00%	4	2,48%
Valle del cauca	185	7,29%	181	97,84%	1	0,54%	3	1,62%
Vaupés	1	0,04%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	7	0,28%	5	71,43%	2	28,57%	0	0,00%
Total general	2.538	100,00%	2.460	96,93%	32	1,26%	46	1,81%

Fuente: Base de datos “Base OCI (2do Semestre 2021)” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla 23 se observa que de los **2.538** *Derechos de Petición – Reclamos* recibidos en el segundo semestre del 2021 a nivel Nacional el **96,93%** (2.460) fueron tramitados oportunamente; en este sentido, el **54,55%** (18) de las Regionales dieron como resultado el 100% (resaltadas en azul) en oportunidad del trámite, las cuales fueron: Amazonas, Arauca, Bolívar, Caquetá, Casanare, Chocó, Córdoba, Guainía, Guaviare, Huila, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Sucre y Vaupés; en el **15,15%** (5) de las Regionales: Bogotá, Cauca, Magdalena, Meta, Tolima se encontró registrado en 19 peticiones “Sin respuesta” en la variable “Fecha de respuesta”, las cuales al 31 de diciembre 2021 se encontraban en término para dar respuesta.

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

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

1er Semestre 2021					2o Semestre 2021					Variación
Sede Na/ Regional	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Na/ Regional	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		%
	general		Cantidad	%		general		Cantidad	%	
		2.026	100,00%	2.002		98,82%		2.538	100,00%	2.460

Fuente: Base de datos “Base OCI (2do Semestre 2021)” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2021

Comparando el segundo semestre 2021 con el primer semestre del 2021 se observó una disminución en la oportunidad del trámite de Derechos de Petición – Reclamos del **1.91%**, pasando del **98,82%** al **96,93%**. El **24,24%** (8 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla 23 en color amarillo).

IN20-PQRS-RC-SDG-NC007-22. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos

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

https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%518INFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021, se encontró que el **1,26%** (32) 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 **4,65%** (8), Atlántico **0,86%** (1), Boyacá **1,16%** (1), Caldas **0,69%** (1), Cesar **2,38%** (1), Cundinamarca **9,15%** (14), La Guajira **1,33%** (1), Santander **1,45%** (2), Valle del Cauca **0,54%** (1), Vichada **28,57%** (2). (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 7 numeral 4.9.6 **DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO.**

Lo anterior, evidenció recurrencia de la No Conformidad No. 8. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos producto del informe de PQRS 1er y 2o semestre de 2020, y 1er semestre de 2021 notificados el 30 de septiembre 2020, 06 de abril y 16 de septiembre de 2021 respectivamente.

Se expone en seguida 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 2021.

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	3	0,17%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	79	4,45%	76	96,20%	1	1,27%	2	2,53%
Arauca	12	0,68%	10	83,33%	0	0,00%	2	16,67%
Atlántico	100	5,63%	98	98,00%	0	0,00%	2	2,00%
Bogotá	362	20,37%	354	97,79%	0	0,00%	8	2,21%
Bolívar	24	1,35%	24	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Boyacá	59	3,32%	59	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	38	2,14%	36	94,74%	0	0,00%	2	5,26%
Caquetá	8	0,45%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	16	0,90%	15	93,75%	1	6,25%	0	0,00%
Cauca	23	1,29%	22	95,65%	0	0,00%	1	4,35%
Cesar	54	3,04%	53	98,15%	0	0,00%	1	1,85%
Chocó	3	0,17%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	31	1,74%	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	118	6,64%	116	98,31%	0	0,00%	2	1,69%
Guainía	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	#¡DIV/0!
Guaviare	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	#¡DIV/0!
Huila	115	6,47%	115	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	10	0,56%	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	59	3,32%	59	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	62	3,49%	57	91,94%	1	1,61%	4	6,45%
Nariño	39	2,19%	38	97,44%	0	0,00%	1	2,56%
Norte de Santander	27	1,52%	27	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	10	0,56%	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	20	1,13%	19	95,00%	1	5,00%	0	0,00%
Risaralda	22	1,24%	22	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	5	0,28%	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2021 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Santander	71	4,00%	71	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sede Nacional	79	4,45%	76	96,20%	1	1,27%	2	2,53%
Sucre	21	1,18%	21	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	61	3,43%	61	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	239	13,45%	235	98,33%	3	1,26%	1	0,42%
Vichada	7	0,39%	6	85,71%	1	14,29%	0	0,00%
Total general	1.777	100,00%	1.740	97,92%	9	0,51%	28	1,58%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De la tabla anterior se puede inferir que de los **1.777 Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el segundo semestre del 2021, el **97,92% (1.740)** fueron tramitados dentro de los términos legalmente definidos.

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

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

1er Semestre 2021					2º Semestre 2021					Variación
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		%
			Cantidad	%				Cantidad	%	
		1.009	100,00%	992	98,32%		1.777	100,00%	1.740	97,92%

Fuente: Base de datos "Base OCI (2do Semestre 2021)" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2021

Comparando el resultado del segundo semestre 2021 con el primer semestre de 2021, se evidenció una disminución porcentual en la oportunidad del trámite para este tipo de petición del 0,40% pasando del 98,32% al 97,92%.

IN20-PQRS-RC-SDG-NC008-22. Oportunidad Respuesta DP – Quejas

Verificado el tiempo de respuesta de los *Derechos de Petición Quejas* para el segundo semestre 2021 en la Base de Datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?viewid=b9e65a7a

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 41 de 76

[%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%518INFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021](#), se observó que el **0,51%** (9) 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: Antioquia **1,27%** (1), Casanare **6,25%** (1), Meta **1,61%** (1), Quindío **5,00%** (1), Valle del Cauca **1,26%** (3), Vichada **14,29%** (1), y Sede Nacional **1,27%** (1). (Ver tabla 25)

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5º; Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF. Versión 7 del 05/03/2021 numeral 4.9.5 DERECHO DE PETICIÓN QUEJA.

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 9. Oportunidad Respuesta DP – Quejas producto del informe de 1er y 2o semestre de 2020, y 1er semestre de 2021 notificados el 30 de septiembre 2020, 06 de abril y 16 de septiembre de 2021 respectivamente.**

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

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

En este apartado se presenta lo correspondiente con la verificación efectuada a los **mecanismos implementados a nivel nacional, por parte de la Dirección de Servicios y Atención**, según lo observado en el Memorando Radicado No: 202212500000016273 del 07 de febrero de 2022 suscrito por la Directora de la Dirección de Servicios y Atención, en adelante DSyA, donde relacionan la información sobre las *peticiones, quejas, reclamos y sugerencias* – PQRS recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF para el segundo semestre del 2021.

Así mismo, se cotejaron **los mecanismos implementados a nivel nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF, para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición** atendidos durante el segundo semestre del 2021 y de las acciones informadas en el Memorando Radicado No: 202220000000018503 del 14 de febrero de 2022.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 42 de 76

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

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

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento Peticiones Fuera de Términos	<p>Se observó el Memorando Radicado No. 20221250000016273 de fecha 07/02/2022 en el cual relacionaron las acciones implementadas por la DSyA con respecto al seguimiento a las peticiones que se encontraban fuera de término para el segundo semestre del 2021, a través de correos electrónicos dirigidos a Jefes de Oficina, Subdirectores y Directores Regionales, con el reporte consolidado de las peticiones que se encuentran fuera de términos, vencidas, sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional (SIM) o sin respuesta de fondo al ciudadano. Así mismo, informan que le copian la alerta a la Oficina de Control Interno Disciplinario.</p> <p>Evidencia: se verificó la información contenida en el Anexo 3 donde se evidenciaron diez (10) correos electrónicos enviados por la DSyA durante el segundo semestre de 2021 con el Reporte PQRS fuera de términos de los siguientes meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Septiembre: dos (2) correos electrónicos de fechas 6/09/2021 con Asunto: “Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Julio 2021” Enviado a Directores y Jefes de Oficina de la Sede Dirección General -en adelante SDG-, y un (1) correo electrónico del 06/09/2022 Asunto: “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Julio 2021” enviado a Directores Regionales. ✓ Octubre: dos (2) correos electrónicos de fecha 26/10/2021 Asunto: “Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Septiembre 2021” dirigido a Directores de la SDG, Jefes de Oficina y Subdirectores de oficina de la SDG, y un (1) correo electrónico del 26/10/2021 Asunto: “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Septiembre 2021” dirigido a Directores Regionales. ✓ Noviembre: dos (2) correos electrónicos de fechas 30/11/2021 con Asunto: “Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Octubre 2021”, dirigido a Directores y Jefes de Oficina de la Sede Dirección General y un (1) correo electrónico de 30/11/2021 Asunto: “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Octubre 2021” dirigido a Directores Regionales. <p>Fuente: https://icbf gob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsite%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInter%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5FSEMESTRE%5F2021&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab </p>
	<p>Se observó en el Memorando Radicado No. 20221250000016273 de fecha 07/02/2022 la implementación de las acciones adelantadas por la DSyA, como es la remisión de alertas semanales a Directivos de la SDG y a Directores Regionales con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el detalle del reporte de las peticiones que se encuentran vencidas, sin respuesta cargada en SIM</p> <p>Evidencia: se verificó la información contenida en el Anexo 4 y se evidenció la Carpeta denominada “Correos a Directores” que contiene seis (6) carpetas correspondientes a los meses de julio a diciembre, las cuales contienen correos electrónicos sobre el reporte de “...las peticiones que se encuentran vencidas sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional (SIM), aquellas cuya respuesta se evidencia fuera de términos, o en las que no se evidencia alguna respuesta de fondo al ciudadano...”, en estos correos electrónicos adjuntan un (1) Excel correspondiente a base de datos con las peticiones en mención. Se muestreó el contenido de las carpetas; a continuación, el reporte de lo verificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Julio: dos (2) correos electrónicos denominados “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Junio 2021” y “Reporte Sede Dir_General PQRS fuera de términos - Junio 2021” de fecha 28/07/2021 los

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Reporte Peticiones Vencidas Sin Gestión en el SIM, Fuera de términos o Sin Evidencia de Respuesta de Fondo al Ciudadano.</p>	<p>cuales contienen adjunto Excel correspondiente a base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agosto: dos (2) correos electrónicos denominados “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Julio 2021” y “Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Julio 2021” de fecha 06/09/2021 los cuales contienen adjunto Excel correspondiente a base de datos. ✓ Septiembre: dos (2) correos electrónicos denominados “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Agosto 2021” y “Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Agosto 2021” de fecha 29/09/2021 los cuales contienen adjunto Excel correspondiente a base de datos. ✓ Octubre: dos (2) correos electrónicos denominados “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Septiembre 2021” del 26/10/2021: cual contiene adjunto Excel correspondiente a base de datos y “Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Septiembre 2021” de fecha 26/10/2021: en este correo electrónico no se adjuntan Excel ya no se presentaron vencimiento de términos. ✓ Noviembre: dos (2) correos electrónicos denominados “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Octubre 2021” de fecha 30/11/2021: el cual contiene adjunto Excel correspondiente a base de datos y “Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Octubre 2021” de fecha 30/11/2021: en este correo electrónico no se adjuntan Excel; toda vez que no se presentaron vencimiento de términos. ✓ Diciembre: dos (2) correos electrónicos denominados “Reporte Regional PQRS fuera de términos - Diciembre 2021” del 08/02/2022 el cual contiene adjunto Excel correspondiente a base de datos y “Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Diciembre 2021” de fecha 08/02/2022 en este correo electrónico no se adjuntan Excel ya que no se presentaron vencimiento de términos. <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInter%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%204%2FCorreo%20Directores&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento.</p>	<p>Refiere el Memorando Radicado No. 20221250000016273 de fecha 07/02/2022 que los profesionales de apoyo de la DSyA “...revisan y analizan las peticiones en estado creada sin direccionamiento (...) reportan vía correo electrónico a los responsables de Servicios y Atención de las regionales, las solicitudes que deben ser direccionadas al profesional competente en cada punto de atención (...) en el mismo correo, y en caso de identificarse, se informan las peticiones del tipo de petición Información y Orientación, que requieren cierre inmediato, tal como lo señala la Guía de Gestión de PQRS.”.</p> <p>Evidencia: verificada la información contenida en el Anexo 5 se evidenciaron dos (2) carpetas: una (1) carpeta denominada “CREADAS JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE” y otra carpeta rotulada “CREADAS OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE” con el detalle de las alertas de peticiones Creadas y/o Sin Direccionamiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carpeta “CREADAS JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE”: esta carpeta contiene a su vez veinticinco (25) carpetas correspondientes a los correos electrónicos enviados a las Regionales: Amazonas, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Córdoba, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Nariño, Norte de Santander, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca y Vichada con el detalle de las alertas de peticiones Creadas y/o Sin Direccionamiento; de lo anterior, para verificación se muestrearon las carpetas de Amazonas, Bolívar, Casanare, Guainía, Santander y Tolima: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Amazonas: contiene una (1) carpeta denominada “7. JULIO” en la cual reposan dos (2) correos electrónicos rotulados “06-07-21 AMAZONAS ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO” y “12-07-21 AMAZONAS ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO”. ✓ Bolívar: contiene tres (3) carpetas denominadas “7. JULIO”, “8. AGOSTO” y “9. SEPTIEMBRE”, se muestreó la correspondiente al mes de septiembre y se observaron correos electrónicos denominados “BOLIVAR - 27_08_2021 ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO”. ✓ Casanare: contiene tres (3) carpetas denominadas “7. JULIO”, “8. AGOSTO” y “8. SEPTIEMBRE”, se

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento.</p>	<p>muestreó la correspondiente al mes de septiembre y se observaron tres (3) correos electrónicos denominados "14-09 CASANARE ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO_", "CASANARE ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO_ (1)" y "CASANARE ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO_".</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Guainía: contiene tres (3) carpetas denominadas "7. JULIO", "8. AGOSTO" y "8. SEPTIEMBRE", se muestreó la correspondiente al mes de agosto y se observaron dos (2) correos electrónicos denominados "12082021 - GUAINIA ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO" y "24082021 - GUAINIA ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO". ✓ Santander: contiene tres (3) carpetas denominadas "7. JULIO", "8. AGOSTO" y "8. SEPTIEMBRE", se muestreó la correspondiente al mes de julio y se observaron dos (2) correos electrónicos denominados "08-07-21 SANTANDER ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO" y "26-07-21 SANTANDER ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO". ✓ Tolima: contiene tres (3) carpetas denominadas "7. JULIO", "8. AGOSTO" y "8. SEPTIEMBRE", se muestreó la correspondiente al mes de agosto y se observaron cuatro (4) correos electrónicos denominados "TOLIMA - 04_08_2021 ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO" y "TOLIMA - 11_08_2021 ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO", "TOLIMA - 20_08_2021 ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO" y "TOLIMA - 27_08_2021 ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO". <p>2. Carpeta "CREADAS_OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE": esta carpeta contiene treinta y tres (3) carpetas rotuladas "10. OCTUBRE", "11 NOVIEMBRE" y "DICIEMBRE", se muestrearon las correspondientes a octubre y noviembre, a continuación se presenta el detalle de ellas:</p> <p>OCTUBRE: en esta carpeta reposa información de las Regionales: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Córdoba, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Cundinamarca, La Guajira, Guaviare, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vichada, Chocó, Vaupés y Guainía. Se muestrearon las carpetas correspondientes a las Regionales Boyacá: la cual contiene cuatro (4) correos electrónicos con los Asuntos: "BOYACA – 20/10/2021 ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO O PENDIENTES DE CIERRE", "Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2021-10-05", "Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2021-10-15" y "Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2021-10-26". Guaviare: la cual contiene tres (3) correos electrónicos con los Asuntos: "Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2021-10-05", "Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2021-10-15" y "Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2021-10-26". Chocó: la cual contiene cuatro (4) correos electrónicos con los Asuntos: "CHOCÓ - 15/10/2021 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO", "Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2021-10-05", "Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2021-10-15" y "Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2021-10-26".</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ DICIEMBRE: en esta carpeta reposa información de las Regionales: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Casanare, Cauca, Cesar, Cundinamarca, La Guajira, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca y Guainía. Se muestrearon las Regionales: Amazonas: la cual contiene un (1) correo electrónico con el Asunto: "Peticiones en estado Creado - Regionales con corte 2021-12-01". Cesar: la cual contiene un (1) correo electrónico con el Asunto: "CESAR - 02/12/2021 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". Quindío: la cual contiene dos (2) correos electrónicos con los Asuntos: "QUINDÍO 03/12/2021 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y "QUINDÍO 09/12/2021 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInter</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención</p>	<p>retroalimentan a las Regionales "...con la finalidad de asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión."</p> <p>Evidencias: en verificación de los soportes contenidos en el Anexo No. 8, se observaron reportes mensuales de indicadores remitidos por el Grupo de Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención adscrito a la DSyA a través de correos electrónicos, así como presentaciones de los Indicadores del Proceso de Relación con el Ciudadano con el resultado y el análisis del comportamiento de los <i>Indicadores PA-131 Porcentaje de derechos de petición atendidos oportunamente, A10-PT1-07 Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos, A10-PT1-06 Porcentaje Usabilidad SEAC, PA-227 Porcentaje del nivel de servicio de la línea 141 y PA-228 Porcentaje de direccionamientos no mayor a 18 horas de los reportes de amenaza, vulneración de derechos y solicitudes de restablecimiento de derechos recibidos a través del Centro de Contacto a los enlaces SIM de las Regionales</i>. Se observaron seis (6) carpetas correspondientes a los meses de julio a diciembre que contienen los correos electrónicos en los cuales se presentan el estado de los Indicadores y el cargue en la herramienta SIMEI. A continuación se presenta el detalle de lo verificado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carpeta "07_Jul": la cual contiene tres (3) correos electrónicos de fechas: 19/07/2021, asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2021 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)"; 23/07/2021. Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2021 (FINAL)" y 14/07/2021. Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2021 (FINAL)" y "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2021 (PRELIMINAR)". 2. Carpeta "09_Sep": la cual contiene tres (3) correos electrónicos de fechas: 17/09/2021. Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO AGOSTO 2021 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)"; 22/09/2021. Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO AGOSTO 2021 (FINAL)" y 14/09/2021. Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO AGOSTO 2021 (PRELIMINAR)". 3. Carpeta "11_Nov": la cual contiene tres (3) correos electrónicos de fechas: 19/11/2021. Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2021 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)", 24/11/2021. Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2021 (FINAL)" y 12/11/2021. Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2021 (PRELIMINAR)". 4. Carpeta "Comité": se observaron cuatro (4) presentaciones denominadas "IND_202107", "IND_202108", "IND_202109" y "IND_2021108", las cuales contienen información relacionada con el comportamiento de los Indicadores. 5. Correo electrónico "Memorando Cronograma Monitoreo 2021": de fecha 02/07/2021. Asunto: "Memorando cronograma monitoreo 2021.pdf (272.6 KB)", "Cronograma_Reporte_SIMEI_2021" remitido por el Subdirector de Monitoreo y Evaluación a Directores, Jefes de Oficina, Directores Regionales y Coordinadores de Planeación en el cual adjuntan cronograma de reporte para el monitoreo y seguimiento a la gestión 2021, así como el enlace de la ruta de intranet. <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInter%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FFPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%208%2FIndicadores&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbb21c8b80ab</p>
<p>Construcción y</p>	<p>Refiere el Memorando Radicado No. 20221250000016273 de fecha 07/02/2022 remitido por la Directora de la DSyA que lidera "...de forma continua la construcción y actualización de contenidos para la adecuada gestión y atención de PQRS." los cuales se socializan y publican "...para que el personal Responsable de Servicios y Atención, cuente con herramientas de apoyo para desarrollar las actividades propias del proceso..."</p> <p>Evidencias: se consultó la ruta https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano_en_fecha_16/02/2022 en la cual se observó la publicación de los contenidos correspondientes a los protocolos:</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Actualización de contenidos.</p>	<p>PT3.RC Protocolo General de Servicio y Atención al Ciudadano 2 17/09/2021; PT4.RC Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano 4 15/12/2021 y PT7.RC Protocolo de activación de la ruta de atención con la Policía Nacional en el marco del convenio 01012252021.</p> <p>Fuentes: https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano y https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInter%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%2010&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
<p>Estrategia de apropiación del Conocimiento.</p> <p>Estrategia de apropiación del Conocimiento.</p>	<p>Se menciona en el Memorando Radicado No. 20221250000016273 de fecha 07/02/2022 remitido por la Directora de la DSyA que realizaron jornadas de conocimiento donde asistieron, tanto colaboradores que "...cumplen funciones de Servicio al Ciudadano..." como colaboradores que asistieron a dichas jornadas.</p> <p>Entre las temáticas socializadas se tienen: "Línea Técnica del PRC (Guía de Gestión de PQRS, Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano, lenguaje Claro, Cultura de Servicio entre otros)...". Adicionalmente, refieren que se "...continuó con el envío desde la cuenta de correo electrónico culturadeservicio@icbf.gov.co de los mensajes ligados a la línea técnica del PRC..." como: <u>Cápsulas del Servicio</u>: donde se abordan temáticas acerca de la humanización y adquisición de habilidades blandas en el ejercicio de servicio de atención a fin de "...mejorar la interacción con los clientes internos y externos."; <u>Cápsulas del Saber</u>: esta actividad consiste en la socialización de "... temas relacionados con la atención de peticiones, su recepción, tipificación y correcto direccionamiento". <u>Videoconferencias a través de la herramienta TEAMS</u>: es un espacio virtual orientado a la apropiación de conocimientos. <u>Valoración Trimestral de Conocimientos</u>: en este escenario se desarrollaron "...actividades lúdicas que generaron recordación positiva y permitieron la retroalimentación inmediata en quienes apoyan la atención al ciudadano..."; <u>Jornadas de Capacitación</u>: este es un espacio liderado por la Dirección de Gestión Humana donde participa la DSyA y da a "...a conocer los temas de Cultura de Servicio, Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS...".</p> <p>Evidencias: se consultó la ruta dispuesta por la DSyA, donde se observaron las carpetas mencionadas en el párrafo anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carpeta "Cápsulas del Servicio y del Saber": esta carpeta contiene a su vez seis (6) carpetas correspondientes a los meses de julio a diciembre, de las cuales se muestrearon: <ul style="list-style-type: none"> ○ Carpeta "Agosto": se observaron tres (3) documentos pdf correspondientes a pantallazos de correos electrónicos de fechas: 19/08/2021 Asunto: "RE: CÁPSULA DEL SERVICIO: CONCURSO "YO SÍ CONOZCO DE SERVICIO – DÍA DEL SERVICIO", 03/08/2021 Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: PASOS PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO (Parte 1)" y 03/08/2021 Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: PASOS PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO (Parte 2)". ○ Carpeta "Septiembre": se observó un (1) documento pdf correspondiente a pantallazo de correo electrónico de fecha: 07/09/2021 Asunto: "RE: CÁPSULA DEL SERVICIO: CURSO VIRTUAL DE LENGUAJE CLARO". ○ Carpeta "Diciembre": se observaron seis (6) documentos pdf correspondientes a pantallazos de correos electrónicos de fechas: 07/12/2021 Asunto: "CÁPSULA DEL SABER: PDF-A PRIMERA INFANCIA", 29/12/2021 Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: HERRRAMIENTA ISOLUCION" y 31/12/2021 Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: SALIDAS NO CONFORMES". ✓ Carpeta "Videoconferencias a través de la herramienta Teams": carpeta que contiene a su vez cinco (5) carpetas correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre; se muestrearon las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Carpeta "Julio": se observaron dos (2) carpetas: una (1) carpeta denominada "Invitación", la cual contiene cuatro (4) correos electrónicos de fechas 02, 18 y 24 de julio de 2021, con información relacionada con: Asistencia Técnica Frente al Motivo de Apoyo a Mujeres Gestantes y/o Lactantes, interacción identidad, territorialidad y cultura de las comunidades indígenas,

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>capacitación en el Proceso de Relación con el Ciudadano, y la carpeta rotulada “Lista de Asistencia”, la cual contiene listados de fecha 06, 09, 16 y 30 de julio de 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Carpeta “septiembre”: se observaron dos (2) carpetas: una (1) carpeta denominada “Invitación”, la cual contiene cuatro (4) correos electrónicos de fechas 02 (2 correos de esta fecha), 18 y 24 de julio de 2021, con información relacionada con: Asistencia Técnica Frente al Motivo de Apoyo a Mujeres Gestantes y/o Lactantes, interacción identidad, territorialidad y cultura de las comunidades indígenas, capacitación en el Proceso de Relación con el Ciudadano, y la carpeta rotulada “Lista de Asistencia”, la cual contiene listados de fechas 06, 09, 16 y 30 de julio de 2021. ○ Carpeta “Octubre”: se observaron dos (2) carpetas: una (1) carpeta denominada “Invitación”, la cual contiene tres (3) correos electrónicos de fechas 15, 20 y 23 de octubre de 2021, con información relacionada con: Habilidades para la interacción con clientes interno y externo, Inducción Proceso de Relación con el Ciudadano y Grupo de Estudio y Trabajo -Grupo de Gestión Humana, y la carpeta rotulada “Lista de Asistencia”. ○ Carpeta “Diciembre”: se observaron dos (2) carpetas: una (1) carpeta denominada “Invitación”, la cual contiene dos (2) correos electrónicos de fechas 18 y 21 de diciembre de 2021, con información relacionada con Agendas de videoconferencias en lo correspondiente a Instrumentos de gestión de información pública, atención a personas con discapacidad, Acciones de Mejora y Modelo de Atención Presencial, y la carpeta rotulada “Lista de Asistencia” <p>✓ Carpeta “Valoración Trimestral de Conocimientos”: se observaron cuatro (4) carpetas correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y diciembre, de las cuales se muestrearon:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Carpeta “septiembre”: se observó un documento pdf correspondiente a pantallazo de correo electrónico de fecha 07/09/2021 Asunto: “CÁPSULA DEL SERVICIO: CURSO VIRTUAL DE LENGUAJE CLARO”, en el cual adjuntaron un rompecabezas e información para inscribirse al curso virtual. ○ Carpeta “Diciembre”: se observó un documento pdf correspondiente a pantallazo de correo electrónico de fecha 13/12/2021 Asunto: “RETROALIMENTACIÓN VALORACIÓN TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS, ACTIVIDAD “ESTE ES MI CASO” en el cual realizan ejercicios de retroalimentación a aquellos casos convocados por colaboradores. <p>✓ Carpeta “Capacitaciones”: carpeta que contiene a su vez cinco (5) carpetas correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, en las cuales se observaron soportes relacionados con capacitaciones en Cultura del servicio, Lenguaje Claro, Protocolo de Servicios y Atención, Taller Cultura del Servicio, Taller Técnicas para Seducir el Conocimiento G1_Sesión 2; se muestrearon los meses de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Carpeta “Julio”: se observaron nueve (9) Excel relacionados con lista de asistencia de las capacitaciones realizadas. ○ Carpeta “septiembre”: se observaron cinco (5) Excel correspondientes a lista de asistencia de las capacitaciones efectuadas. ○ Carpeta “Noviembre”: se observaron cinco (5) Excel de lista de asistencia de las capacitaciones llevadas a cabo. <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsite%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInter%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%2010&viewid=b9e65a7a%2D301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
	<p>En revisión del Memorando Radicado No. 20221250000016273 de fecha 07/02/2022 remitido por la Directora de la DSyA se observó que esta Dirección en coherencia con el Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial logró “...identificar los eventos críticos de la atención en el canal presencial, que generan mayor insatisfacción en la ciudadanía, así como el incumplimiento a la normatividad y al proceso de Relación con el Ciudadano.”, para lograr ese propósito implementaron categorías orientadas a evaluar: <i>el mal procedimiento, Actitud inadecuada del colaborador, límite la atención y tiempo de espera.</i></p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial</p>	<p>En ese sentido, el Memorando presenta el consolidado del 2021 mes a mes de las encuestas realizadas a las Regionales y las categorías afectadas.</p> <p>Evidencias: se verificó la carpeta denominada “Anexo 13”, la cual a su vez contiene dos (2) carpetas; a continuación, se presenta lo evidenciado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carpeta “ 2021”: contiene doce (12) Excel correspondientes a los consolidados mensuales. Los Excel presentan el resumen de las categorías, las regionales a las que se les generaron alertas, el consolidado de alertas y las semanas en que se realizaron las encuestas. Se muestrearon los Excel de los meses: <ul style="list-style-type: none"> ○ Excel “7. Consolidado de Alertas julio 2021”: se encuestaron 15 Regionales con un total de 66 llamadas donde se identificaron 131 categorías afectadas. ○ Excel “9. Consolidado de Alertas Septiembre 2021”: se encuestaron 18 Regionales con un total de 145 llamadas donde se identificaron 135 categorías afectadas. ○ Excel “7. Consolidado de Alertas Diciembre 2021”: se encuestaron 19 Regionales con un total de 85 llamadas donde se identificaron 85 categorías afectadas. ✓ Carpeta “Comité Alertas Eventos Críticos”: contiene una (1) carpeta denominada “2021” en la cual se observaron tres (3) carpetas rotuladas “1. Febrero”, “2. Junio” y “3. Septiembre”, de las cuales se muestrearon las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Carpeta “2. Junio”: se evidenciaron dos (2) documentos Word correspondientes a acta de reunión de fecha 04/06/2021 con el Objetivo de “Presentar el balance de las alertas identificadas, tomar decisiones sobre los casos atípicos que se identifiquen y revisar la reincidencia de las alertas en los puntos de atención sobre una misma categoría, con el fin de tomar las acciones pertinentes para fortalecer el Proceso de Relación con el Ciudadano.”, así como el Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención de esta reunión. ○ Carpeta “3. Septiembre”: se evidenciaron dos (2) documentos Word correspondientes a acta de reunión de fecha 14/09/2021 con el Objetivo de “Presentar el balance de las alertas identificadas, tomar decisiones sobre los casos atípicos que se identifiquen y revisar la reincidencia de las alertas en los puntos de atención sobre una misma categoría, con el fin de tomar las acciones pertinentes para fortalecer el Proceso de Relación con el Ciudadano.”; así mismo, el Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención de dicha reunión. Y se evidenció Excel denominado “Compromisos Comités Alertas y Eventos Críticos” en el cual se realiza el seguimiento a los compromisos de los Comités Alertas y Eventos Críticos de los meses de febrero, junio y septiembre de 2021. <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInter%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5FSEMESTRE%5F2021%2FANEXO%2013&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>

Fuente: Memorando Radicado No: 20221250000016273 del 07/02/2022 ruta:

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

De la verificación anterior se evidenció la efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

De igual modo, en el Memorando Radicado No. 20221250000016273 de fecha 07/02/2022 remitido por la Directora de la DSyA refiere que tanto las acciones como el establecimiento e implementación de estrategias como las descritas anteriormente “...han sido determinantes y

efectivas, para ofrecer a los peticionarios respuestas y trámites oportunos.”, esta afirmación se corroboró a partir de 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 2021.

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

En el Memorando Radicado ORFEO No. 20222000000018503 de fecha 14/02/2022, emitido por la Dirección de Protección, se refiere que de acuerdo con el seguimiento realizado durante el segundo semestre del 2021 se presentó mayor oportunidad en la atención de peticiones tipo: *Solicitudes de Restablecimiento de Derechos -SRD-, Trámite de Atención Extraprocesal -TAE-, Asistencia y Asesoría a la Familia -AAF-, Solicitud de Restablecimiento de Derechos -SRD-, Orientación y Atención -OA- e Inobservancia de Derechos -ID-*, así como “..la disminución en el porcentaje de casos en los cuales no se brindó atención en los términos descritos por la Ley”, lo cual lo presentaron en el siguiente cuadro:

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

TIPO DE PETICION	2020 - 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN TÉRMINOS DE LEY (Datos informe OCI)	2021 - 1ER SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN TÉRMINOS DE LEY (Datos informe OCI)	2021 - 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección)
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	3940 (6,09%)	2.596 (3,98%)	2.788 (3,3%)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE) - Conciliables	281 (2,4%)	0 (0%)	0 (0%)
Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF)	356 (9,4%)	107 (2,52%)	17 (0,2%)
Inobservancia de derechos (IDD)	231 (21,9%)	128 (12,62%)	16 (1,4%)

Fuente SIM – Sistema de Información Misional.

Fuente: Memorando Radicado No. 20222000000018503 de fecha 14/02/2022

Así mismo, menciona el Memorando que los logros alcanzados obedecieron a las “...acciones de monitoreo, estrategias y acompañamiento a las regionales...” por parte de esa Dirección; también al seguimiento de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos frente al resultado de los indicadores de gestión, al Plan de Acción del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos – PARD y a los reportes de Asistencia y Asesoría a la Familia - AAF e Inobservancia de Derechos – ID, con el fin de orientar acciones que garantice atención a niños, niñas y adolescentes en consonancia con lo determinado en la ley; adicionalmente, señala esta Dirección que brindaron asistencia técnica a los profesionales de las Defensorías

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 52 de 76

de Familia en lo atinente al registro correcto y oportuno de las actuaciones en el Sistema de Información Misional – SIM, acorde con lo estipulado en la Resolución 183 de 2011.

Las acciones implementadas para la consecución de estos resultados fueron: Seguimiento Estratégico /Estrategia Unificada (Altas permanencias en PARD), Reporte atención Asistencia y Asesoría a la Familia/Inobservancia de Derechos, Análisis de Indicadores, Seguimiento a No Conformidades, Memorandos y correos electrónicos, Informe cualitativo de indicadores PARD y Videollamadas.

En la siguiente tabla se consolidan las acciones adelantadas por la Dirección de Protección a nivel nacional para las regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición atendidos durante el segundo semestre de 2021.

Tabla 29. mecanismos de seguimiento y control para las regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento Estratégico /Estrategia Unificada.	<p>Se observó en el Memorando No. 20222000000018503 de fecha 14/02/2022 emitido por la Dirección de Protección que se “...avanzó en el seguimiento (...) con las 33 regionales del ICBF (...) a cargo de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos y la Coordinación de Autoridades Administrativas” en lo relacionado con la Estrategia Unificada reporte de peticiones pendientes de definición del trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas.</p> <p>Evidencias: consultada la ruta dispuesta por la Dirección de Protección se observaron en la carpeta ESTRATEGIA UNIFICADA seis (6) correos electrónicos donde remiten la ruta para ingresar y descargar la Base de datos de los casos reportados por situaciones como: <i>Altas permanencias en PARD, Semáforo SIM, Movilización de peticiones sin definición de trámites A SEGUIR – Plan rezago y Registro actuación motivo de ingreso SIM.</i> Adicionalmente, en este correo electrónico se realizan las recomendaciones frente al ingreso y descarga del archivo correspondiente.</p> <p>A continuación, se relacionan los correos electrónicos muestreados de los meses:</p> <p>Julio: correo electrónico del 30/08/2021 Asunto: “ESTRATEGIA UNIFICADA-SUB.RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS”.</p> <p>Agosto: correo electrónico del 28/09/2021 Asunto “ESTRATEGIA UNIFICADA-SUB.RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS”.</p> <p>Septiembre: correo electrónico del 27/10/2021 Asunto “ESTRATEGIA UNIFICADA-SUB.RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS”.</p> <p>Octubre: correo electrónico del 26/11/2021 Asunto “ESTRATEGIA UNIFICADA-SUB.RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS”.</p> <p>Diciembre: correo electrónico del 23/12/2021 Asunto “SEGUIMIENTO ESTRATEGICO DIRECCION DE PROTECCION - 2021”.</p> <p>Fuente: https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FII%5F2021%2FESTRATEGIA%20UNIFICADA </p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Reporte atención Asistencia y Asesoría a la Familia / Inobservancia de Derechos (AAF)</p> <p>Reporte atención Asistencia y Asesoría a la Familia / Inobservancia de Derechos (AAF)</p>	<p>Refiere el Memorando Radicado No. 20222000000018503 de fecha 14/02/2022 suscrito por la Directora de Protección que emitieron memorandos dirigidos a Directores Regionales y Coordinadores Grupos de Protección y Asistencia Técnica; correos electrónicos, presentación relacionada con AAF, grabación de reunión AAF y Excel correspondiente a lista de asistencia forms y consolidados de base de datos de peticiones tipo AAF</p> <p>Evidencias: verificada la ruta dispuesta por la Dirección de Protección se observaron en la carpeta denominada ASISTENCIA Y ASESORÍA FAMILIA los soportes que a continuación se detallan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tres (3) Memorandos con radicados No. 202120100000098983 del 09/08/2021; No. 2021201000000134263 del 04/10/2021 y No. 2021201000000154913 de 10/11/2021 emitidos por la Subdirectora de Restablecimiento de Derechos dirigido a Directores Regionales y Coordinadores Grupos de Protección y Asistencia Técnica con Asunto: “REPORTE ATENCIÓN PETICIONES ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA E INOBSERVANCIA DE DERECHOS”. ✓ Un (1) PDF “AAF_NOVIEMBRE_2021.pdf” ✓ Dos (2) correos electrónicos de fecha 18/11/2021 Asunto. “MEMORANDO - ATENCIÓN PETICIONES ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA e INOBSERVANCIA DERECHOS” enviado por la Subdirección de Restablecimiento de Derechos a Directores y Coordinadores en el cual dan “...alcance al memorando 202120100000154913 de fecha 10/11/2021, en lo relacionado con la revisión y seguimiento a los listados reportados, las regionales” y además, informan acerca de la reunión donde se brindará asistencia técnica en lo relacionado con la prestación del servicio y registro SIM y correo electrónico del 02/12/2021 Asunto: “MEMORANDO - ATENCIÓN PETICIONES ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA e INOBSERVANCIA DERECHOS” enviado por la Subdirección de Restablecimiento de Derechos a Directores y Coordinadores en el cual comparten la ruta <input type="checkbox"/> ASISTENCIA Y ASESORIA A LA FAMILIA donde se encuentra la presentación y la grabación de la reunión realizada el 24/11/2021. ✓ Un (1) audio “20211124_WEBINAR_AAF.mp4” ✓ Tres (3) Excel: Lista de asistencia forms “ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA -ENFOQUE TRABAJO CON FAMILIA Y NOVEDADES DE ATENCIÓN(1-83)”, “CONSOLIDADO_AAF_IDD_2020-2021_20210731” y “CONSOLIDADO_AAF_IDD_2021-20211031”. <p>Fuente: https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FII%5F2021%2FASISTENCIA%20Y%20ASESORIA%20FAMILIA&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</p>
<p>Análisis Cualitativos Indicadores</p>	<p>Se observó en el Memorando Radicado No. 20222000000018503 del 14/02/2021 emitido por la Dirección de Protección que desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos reportan a las Regionales “...<i>Mensualmente (...) el informe cualitativo de indicadores PARD de las regionales que reportaron en estado crítico o en riesgo, con base en el análisis de causas y estrategias implementadas por la regionales para lograr el estado óptimo de los mismos y posteriormente fue cargado en el SIMEI.</i>”. Adicionalmente, se observó Excel correspondiente a informe de seguimiento a indicadores M5-PM2-01; M5-PM2-04, M5-PM-05, M5-PM2-07 y PA-32 con el análisis del comportamiento de cada uno de los indicadores reportado por las Regionales.</p> <p>Evidencias: se consultaron las rutas dispuestas por la Dirección de Protección donde se observaron las carpetas denominadas COMUNICACIONES SEGUIMIENTO A INDICADORES y ANÁLISIS CUALITATIVOS las cuales contienen a su vez correos electrónicos dirigidos a las Regionales y bases de datos Excel con el análisis de los indicadores. A continuación, se presenta el detalle de la muestra seleccionada por la OCI de los soportes verificados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carpeta “COMUNICACIONES SEGUIMIENTO A INDICADORES”: contiene cuarenta (40) correos

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>electrónicos enviado a las Regionales durante el segundo semestre del 2021, se verificaron los correos electrónicos correspondiente a los meses de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Julio: correo electrónico "AMAZONAS: INDICADORES_JULIO_2021" del 21/08/2021 Asunto: "REPORTE INDICADORES PARD JULIO 2021", dirigido a la Regional Amazonas. ✓ Noviembre: correo electrónico "BOGOTA_REPORTE INDICADORES PARD NOVIEMBRE 2021 del 23/12/2021/2021 Asunto: "REPORTE INDICADORES PARD NOVIEMBRE 2021)", dirigido a la Regional Bogotá. ✓ Octubre: correo electrónico "Reporte indicadores PARD Guainía" del 19/10/2021 Asunto: "Reporte indicadores PARD septiembre", dirigido a la Regional Guainía. ✓ Agosto: correo electrónico "Reporte indicadores corte Julio 2021 Antioquia" del 19/10/2021 Asunto: "Reporte Indicadores corte julio 2021", dirigido a la Regional Antioquia. <p>2. Carpeta "ANÁLISIS CUALITATIVOS": se observaron dieciocho (18) Excel correspondiente al análisis de los indicadores y Excel con los planes de trabajo de las regionales que reportaron indicadores en estado a riesgo o crítico durante el segundo semestre del 2021; se muestrearon los Excel los meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Julio Excel "Análisis Indicadores-SRD_Julio_2021" ✓ Agosto: Excel "Análisis Indicadores-SRD_Agosto_2021" ✓ Septiembre: Excel "Análisis Indicadores-SRD_Septiembre_2021" ✓ Octubre: Excel "PLAN_PLAN_ACCIÓN_INDICADOR_M5PM2021_OCTUBRE_2021" ✓ Noviembre: Excel "PLAN_PLAN_ACCIÓN_INDICADOR_M5PM2021_NOVIEMBRE_2021" ✓ Diciembre: Excel "PLAN_PLAN_ACCIÓN_INDICADOR_M5PM2021_DICIEMBRE_2021" <p>Fuentes: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FII%5F2021%2FCOMUNICACIONES%5FSEGUIMIENTO%20A%20INDICADORES&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FII%5F2021%2FANALISIS%20CUALITATIVOS&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</p>
<p>Videollamadas</p>	<p>Se informa en el Memorando Radicado No. 20222000000018503 del 14/02/2022 emitido por la Dirección de Protección que "...realizan videollamadas de seguimiento y acompañamiento permanente con las 33 regionales a fin de conocer los avances y resolver inquietudes respecto del desarrollo de los planes de acción formulados para hacer frente a la estrategia unificada, dentro de la que se encuentra la estrategia de peticiones pendientes de definir el trámite (...) En cuanto al resultado de los indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07, se realizaron video-llamadas con los referentes regionales, cuando el resultado del indicador fue crítico o en riesgo (...) se analizaron las causas identificadas desde cada regional y se brindaron orientaciones que permitieron fortalecer las estrategias planteadas por ellos, haciendo recomendaciones como priorización de los casos según los motivos y fechas de ingreso y solicitar al área competente apoyo frente a las necesidades logísticas y de operatividad que faciliten la oportunidad y celeridad de las actuaciones correspondientes según el trámite que se requiera.". Además, en el memorando se presenta el resultado de estos indicadores.</p> <p>Evidencias: en verificación de la carpeta denominada "Video llamadas" se observaron veinticuatro (24) PDF correspondientes a actas de reunión sobre el seguimiento y acompañamiento al desarrollo de la estrategia unificada para la vigencia 2021 con la participación de profesionales de Grupo de Protección, Subdirección de Restablecimiento de Derechos, Líder SIM y Profesional Coordinación de Autoridades Administrativas entre otros; se observaron así mismo, Excel correspondientes a listas de asistencia y presentación AAF. A continuación, se presentan las Regionales muestreadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Regional Guainía: acta de reunión del 24/08/2021 con el objetivo "Revisión y análisis del resultado del indicador PA-32, PORCENTAJE DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES A LOS CUALES

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>SE LES RESUELVE SU SITUACIÓN LEGAL DENTRO DE LOS TÉRMINOS DEFINIDOS POR LA LEY, INDICADOR PARD M5-PM2-01 PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS CON TRÁMITE POR PARTE DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA para el corte correspondiente al mes de julio de 2021.”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Regional Cesar: acta de reunión del 23/07/2021 con el objetivo “Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de las estrategias unificadas para la vigencia 2021, en el marco del seguimiento estratégico a las regionales.”. ✓ Regional Norte de Santander: acta de reunión del 05/10/2021 con el objetivo “Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo del plan de acción propuesto por la regional para gestionar las peticiones reportadas en la estrategia actualización de motivos de ingreso 2021, en el marco del seguimiento estratégico a las regionales.”. ✓ Regional Cauca: acta de reunión del 30/08/2021 con el objetivo “Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de las estrategias unificadas para la vigencia 2021, en el marco del seguimiento estratégico a las regionales.”. ✓ Regional La Guajira: acta de reunión del 25/10/2021 con el objetivo “Realizar seguimiento a las Estrategias Unificadas (Altas permanencias, plan rezago y motivos de ingreso) corte agosto 2021.”. ✓ Regional Chocó: acta de reunión del 11/11/2021 con el objetivo “Realizar seguimiento a las Estrategias Unificadas (Altas permanencias, plan rezago y motivos de ingreso) corte septiembre 2021.”. ✓ Excel Listas de Asistencia: se observaron (12) listas de asistencia, de las cuales se verificaron las de Putumayo: de fecha 02/12/2021; Cauca: de fecha 30/28/2021; Bogotá: de fecha 26/08/2021; Cesar: de fecha 26/08/2021; Guainía: de fecha 15/07/2021 y La Guajira: de fecha 16/07/2021. <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsite%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FII%5F2021%2FESTRATEGIA%20UNIFICADA%2FVIDEOLLAMADAS%5FSEGUIMIENTO</p>
<p>Seguimiento a No Conformidades</p>	<p>Refiere el Memorando Radicado No. 20222000000018503 del 14/02/2021 emitido por la Dirección de Protección que adelantaron “...las actividades establecidas en los Planes de Acción definidos en las No Conformidades, creadas bajo la recomendación de la Oficina de Control Interno de Gestión, las cuales cuentan con su correspondiente documentación en el aplicativo ISOLUCION.”. Las No Conformidades referidas corresponden a los No conformidad No. 12719 Oportunidad Respuesta DP – Solicitudes Restablecimiento de Derechos; No Conformidad No. 12720 Oportunidad Respuesta DP - Atención Extraprocesal y No. 12721 Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Se realizó verificación de lo informado en el Memorando anterior en la herramienta ISOLUCION y se observó cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Acción de cada una de las Acciones Correctivas.</p> <p>A continuación, se presenta el resultado de la consulta:</p> <p>AC No. 12719: se encuentra en estado ABIERTA, se observó cumplimiento de las actividades 1, 2, 3, 4 y 5. Las actividades 6, 7 y 8 tienen fecha de compromiso para su cumplimiento el 08/04/2021 y 02/07/2021, pese a que en el Memorando se menciona “...se amplió la fecha proyectada de cierre para el 30 de abril del 2022”</p> <p>AC No. 12720: se encuentra en estado CERRADA el 10/11/2021 por cumplimiento de las actividades 1, 2, 3 y 4</p> <p>AC No. 12721: se encuentra en estado ABIERTA, se observó cumplimiento de las actividades 1, 2, 3 y 4. Las actividades 5, 6 y 7 tienen compromiso de cumplimiento hasta el 30/03/2022, pese a que en el Memorando se menciona “...se amplió la fecha proyectada de cierre para el 30 de abril del 2022.”</p>

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 56 de 76

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Adicionalmente, se verificó en la ruta dispuesta por esta Dirección y se observaron PDF correspondientes a pantallazos de la herramienta ISOLUCION; a continuación el detalle de éstos de éstos:</p> <p>Tres (3) PDF denominados “<i>Cargue_Evidencias AC 12719.pdf</i>”, “<i>Cargue_Evidencias AC 12720.pdf</i>” y “<i>Cargue_Evidencias AC 12721.pdf</i>”.</p> <p>Fuente: https://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/frmHome.aspx https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2FSEMESTRE%5FII%5F2021&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D4717%2D90cb%2D55cfd05c95a</p>

Fuente: Memorando Radicado No. 20222000000018503 de fecha 14/02/2022 y evidencias aportadas por la Dirección de Protección

De la verificación se observó **efectividad en la implementación de los mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Protección, lo cual ha permitido fortalecer el trámite de los Derechos de Petición atendidos durante el segundo semestre del 2021**. Se observó una disminución en el porcentaje de casos en los cuales no se brindó atención en los términos descritos por la Ley, según lo reportado en la tabla No. 28; así mismo, indica la Dirección de Protección en el Memorando Radicado No. 20222000000018503 de fecha 14 de febrero de 2022 que los *Mecanismos de seguimiento y control para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de estos* han sido “*Efectivos*”; además, hace referencia a que : “...*estos resultados se han logrado gracias a las diferentes acciones de monitoreo, estrategias y acompañamiento a las regionales realizado desde la Dirección de Protección durante el segundo semestre de la vigencia 2021...*”.

5.5. Verificación de controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2021).

Revisada la matriz de riesgos del Proceso *Relación con el Ciudadano* actualizada para la vigencia 2021, se evidenció que mediante acta de mesa de trabajo del 10 de diciembre de 2020 cuyo objeto fue “*Revisar, definir controles, planes de tratamiento y aprobar los riesgos para 2021 del Proceso de Relación con el Ciudadano*”, se aprobaron los siguientes riesgos:

1. **RC1+:** Uso indebido de la información reservada y clasificada en beneficio de terceros (Corrupción).
2. **RC2:** Inoportunidad en la gestión de PQR’S.
3. **RC3:** Afectación en la prestación de servicio misional o de funcionamiento debido a direccionamiento inadecuado de peticiones ciudadanas.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 57 de 76

La matriz fue tomada de la documentación ubicada en la intranet link: <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano> y la puesta a disposición por la Dirección de Atención al Ciudadano, para lo cual se efectuó verificación a las actividades de control establecidas para la mitigación de las causas de los riesgos RC1+ y Riesgo RC2, segundo semestre del 2021, dado que la evaluación del nivel del riesgo residual es *Extrema* 20 y *Moderado* 3 respectivamente.

Así mismo, la matriz de Riesgos fue contrastada con los soportes suministrados por la Dirección de Servicios y Atención, entre ellos:

Riesgo 2021 - RC1+: Uso indebido de la información reservada y clasificada en beneficio de terceros, con zona de riesgo Extrema 20 (Riesgo residual). Cuenta con los registros de avance de las actividades establecidas en el Plan de Tratamiento del Riesgo para vigencia 2021 segundo semestre, como son:

1". *Socializar los Instrumentos de gestión de la información pública, especialmente el índice de información clasificada y reservada y resultado del monitoreo a la gestión de denuncias con los responsables de servicios y atención regionales y agentes de Centro de Contacto*". Se evidenciaron correos de invitación del 08 y 09 /09/2021 a la capacitación denominada *Instrumentos de Gestión Pública*, así como presentación del 15/09/2021 alusiva al tema y enviada a los Referentes de Servicios y Atención de Direcciones Regionales a nivel nacional; igualmente, se evidenciaron listados de capacitación del 01/09/2021 con participación de 33 servidores públicos y del 15/09/2021 con participación de 67 personas.

En relación con el resultado del monitoreo a la gestión de denuncias se evidenciaron los siguientes soportes: correo del 04/08/2021: Informe Denuncias Uso Indebido Información ICBF junio 2021, correo del 03/08/2021: Junio 2021 - Seguimiento ACT RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción, Informe de PQRSD y solicitudes de Acceso a la información de junio de 2021, correo del 22/08/2021 *Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - Junio 2021*; las anteriores actividades también fueron remitidas para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2021.

2. *Realizar socialización del Índice de Información clasificada y reservada del ICBF, con los referentes de servicio y atención de los Centros Zonales, por parte del Referente de Servicios y Atención de la Dirección Regional*. Se observó correo con Asunto *Cultura del Servicio* del 24/09/2021 mediante el cual se realizó "*Socialización a Direcciones Regionales - Índice De Información Clasificada y Resultado Monitoreo Denuncias 1er Semestre 2021*".

2. Riesgo 2020-RC2: Inoportunidad en la gestión de PQR'S, con zona de riesgo Moderado 3 (Riesgo residual). Al realizar revisión del seguimiento a la aplicación de los controles se encontró que se tienen establecidas las siguientes actividades en el Plan de Tratamiento de Riesgos, así:

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 58 de 76

“1.1 Divulgar el reporte final de indicadores de gestión de PQRS, a los Directivos de la Sede Nacional y a los Directores Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta cargada en SIM y recordando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. 1.1” Correo electrónico y/o memorando dirigido a los Directivos de la Sede Dirección General y otro a los Directores Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta cargada en SIM y recordando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015”; se observaron registros de cumplimiento mediante los siguientes correos: 28/08/2021 (junio); 06/09/2021 (julio); 29/09/2021 (agosto); 26/10/2021 (septiembre), 30/11/2021 (octubre), y 08/02/2022 (diciembre); sin evidenciar soporte para el mes de noviembre 2021.

“1.2 Realizar seguimiento aleatorio a la respuesta de los derechos de petición de los tipos Información y Orientación con Trámite, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, de acuerdo con el plan de trabajo grupo cogestor”. La Regional efectúa verificación trimestralmente de manera aleatoria. Verificada la información se encontraron registros de cumplimiento de octubre con matriz denominada: *“ICBFAacTiempoRespuestaPeticonecon”* para las regionales Arauca, Bolívar, La Guajira, San Andrés y Santander; para noviembre se efectuó seguimiento a las Regionales Cundinamarca, Meta, Nariño, Norte de Santander y Valle del Cauca; en diciembre aplicó el seguimiento a las Regionales Amazonas, Boyacá, Casanare, Risaralda y Sucre, aclarando que el seguimiento fue realizado a las regionales de manera aleatoria.

“1.3 Generar informe de seguimiento a los directores regionales de acuerdo con los resultados a la gestión oportuna de PQR’S”. Se observaron registros de cumplimiento mediante correos de envío del 20/09/2021 con los cuales se remitió *“MEMORANDO_GESTIÓN_II_TRIMESTRE_2021_RELACIÓN CON EL CIUDADANO_AMAZONAS”*, a todas las regionales del ICBF, así como correos de envío del 30/11/2021 con asunto: *“MEMORANDO_GESTIÓN_III_TRIMESTRE_2021_RELACIÓN CON EL CIUDADANO_ATLANTICO”* a todas las regionales del país.

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

- ✓ 08/11/2021: *“04-11 CALDAS-I Jornada de sensibilización PQRS e indicadores”.*
- ✓ 08/11/2021: *“04-11 Cundinamarca Socialización procedimiento alerta de eventos críticos”.*
- ✓ 10/08/2021: *“Jul 21 protocolo SyA casanare.xlsx (26.65 kb)”.*
- ✓ 29/10/2021: *“Material Capacitación - Asistencia técnica Regional Chocó”.*

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 59 de 76

- ✓ 03/08/2021: “Material Taller Guía de Gestión PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Regional Cesar”.
- ✓ 11/10/2021: “Asunto “Capacitación Vichada”.
- ✓ 30/08/2021: “Soportes Capacitación Proceso Relación Con El Ciudadano Guía PQRS - Regional Santander agosto 27-2021
- ✓ 21/08/2021: “Soportes Mesa Alertas Eventos Críticos del Canal Presencial”.
- ✓ 10/12/2021: “Insumos Capacitación Permiso Salida Del País”
- ✓ 29/10/2021: “Material Asistencia Técnica - Clasificación de Peticiones Guía PQRS Regional Tolima”.

“2.2 Fortalecer el seguimiento de calidad de datos a partir de las estrategias definidas por las Dirección”. Se evidenciaron soportes de seguimiento realizado a través de correo electrónico a cada una de las Regionales, relacionados con calidad del dato para el mes de septiembre (2/11/2021), correo del 02/11/2021 conclusiones reunión calidad de datos (octubre), correo del 19/11/2021: Material Calidad De Datos RAVD Y ACVN, correo del 29/10/2021; 29-10 Refuerzo calidad de datos RAVD-ACVN, 04/10/2020 Informe Calidad de Datos Agosto correo del 03/12/2021: Informe Calidad De Datos Octubre – TAEACVN, Remitido al nivel Regional (octubre).

“2.3 Comunicar a las Regionales las peticiones cuya respuesta no cumplen con los parámetros establecidos en la ley 1755 de 2015 y en la Guía de Gestión de PQRS del ICBF”. Se aportaron registros de cumplimiento mediante correos del 03/10/2021 y 27/10/2021 (Regional Guajira); correos del 14/10/2021 y 22/10/2021 (Regional Arauca); Correo del 13/10/2021 (Regional Atlántico); Correo del 23/10/2021 (Regional Bolívar); Correo del 13/10/2021 (Regional Boyacá); correo del 20/10/2021 (Regional San Andrés); correo del 13/10/2021 (Regional Santander) y correo del 14/10/2021 (Regional Antioquia); el anterior seguimiento fue realizado a las Regionales de manera aleatoria.

“2.4. Remitir las alertas tempranas con el fin de garantizar la respuesta oportuna de las PQR'S”.

Se observaron correos para las 33 Regionales, entre ellos: 07/10/2021: Reporte anexos regional Amazonas del 1 al 6 de octubre de 2021; 04/10/2021 con Asunto: Anexos regionales - (01 al 03/10/2021); 14/10/2021, con asunto: Anexos regionales - (13/10/2021); 28/10/2021, con asunto: Anexos regionales - (27/10/2021); 29/10/2021, con asunto: “Anexos regionales - (28/10/2021)”, aclarando que el reporte fue realizado a las regionales de manera aleatoria.

De igual modo, se observaron soportes de monitoreo mediante correos del 29/09/2021 y 07/10/2021 dirigidos a la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, correspondientes al trimestre de 2021 (JUL-AGO-SEPT) y correo del 14/01/2022 alusivo al cuarto trimestre del año (OCT-NOV-DIC), tal como lo requiere el procedimiento Gestión de Riesgos de calidad y corrupción Política de Operación 13.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 60 de 76

5.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano.

Para la medición del proceso la Entidad tiene contratado con la firma *IQ Outsourcing* la medición de la satisfacción de los ciudadanos, firma que aplica el instrumento *Encuestas Puntos de Atención ICBF*, con seguimiento trimestral, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ En el marco del desarrollo del *Procedimiento de Alertas y Eventos Críticos del Canal Presencial* se ejecuta la clasificación de Alertas producto de las situaciones críticas que generan mayor grado de insatisfacción. Dicha clasificación se da como resultado de la aplicación de la encuesta vía telefónica al ciudadano a partir de la muestra recibida por parte del área de Planeación del ICBF.
- ✓ En el presente informe se presentará el resultado y valoración de las respuestas? obtenidas luego de la aplicación del instrumento para la evaluación de satisfacción del cliente externo aplicada por la firma contratada por ICBF.
- ✓ La muestra se recibe con una frecuencia semanal acorde con comportamiento de registro de cada punto de atención y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.
- ✓ El informe suministrado por la firma da a conocer algunas conclusiones, sugerencias y acciones operativas específicas del segmento que se llevó a cabo durante el mes.

En virtud de lo anterior, se evidenciaron dos informes correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2021 denominados *Medición de los puntos de satisfacción ICBF- Tercer Trimestre 2021* y *Medición de los puntos de satisfacción ICBF- vigencia 2021*

A continuación, se presentan los resultados generados a partir del informe *Medición de los puntos de satisfacción ICBF- vigencia 2021*:

- ✓ Se gestionaron en el año 2021 un total de 20.516 registros, de los cuales se generaron 11.403 encuestas y de estas mismas se escalaron 1.525 alertas a las Regionales para las acciones de mejora del caso.
- ✓ Las Regionales con mayor indicador índice fueron la Regional Cundinamarca (30,43%), seguida de la Regional Atlántico (21,95%). El mejor resultado fue el de la Regional Norte de Santander con un índice de alertas del 3,85% en una muestra de 26 encuestas y la Regional Caquetá con un índice de alertas del 0% en una muestra de 5 encuestas.
- ✓ Se obtuvo una satisfacción general del 96% en el mes de diciembre, se mantuvo respecto al trimestre inmediatamente anterior. La macro Región con mejor resultado de satisfacción fue *Eje Cafetero* con un 4,9.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 61 de 76

- ✓ La categoría con mejor resultado global fue *Calidad del servicio* con un índice de 4,8 y aquella con más bajo resultado *Resolución de la necesidad* con un índice de 4,5. De las alertas generadas el 62,1% se ubican en la categoría *Mal procedimiento*. La regional con mayor cantidad de alertas en el año fue Bogotá con 442 alertas, seguido por Cundinamarca (217) y Risaralda (161).

En el informe se dejaron las sugerencias del caso; ante lo cual se presentan las Estrategias de Gestión formuladas por ICBF a partir de los resultados obtenidos, entre ellas:

- ✓ Seguimiento al nivel de contactabilidad, asignación y gestión estratégica de la base de datos, considerando los estados y control de la ocupación, optimización de tiempos de encuesta y revisión previa en el SIM antes de marcar y la gestión prioritaria de regionales con mayores índices de contactabilidad.
- ✓ Rotación en el equipo de encuestadores, entre otras razones, debido al cambio de vigencia y procesos de contratación, por lo cual se adelantará la respectiva convocatoria en enero de 2022 para contar con talento humano capacitado en casos de contingencia y crecimiento de la base de datos.
- ✓ Jornadas de fortalecimiento en temas transversales de los productos y servicios del ICBF, además de los insumos requeridos para argumentar las casuísticas presentadas.
- ✓ Desde la supervisión, el seguimiento con la estrategia de monitoreo de los agentes de manera semanal en compañía de este.
- ✓ Por parte de la formadora se generó la capacitación focalizada en el segmento y la inclusión de preguntas orientadas en la evaluación mensual de conocimientos, a fin de mejorar la calidad del proceso de medición de satisfacción.
- ✓ Desde el mes de diciembre se complementa con una revisión aleatoria por parte de la agente especializada de las interacciones, en las cuales se generan alertas para reforzar protocolos, guías y demás elementos que sustentan el procedimiento y fortalecen los procesos de calidad en el servicio por parte de los encuestadores.
- ✓ Desde el mes de junio 2021 se implementó la nueva versión del formulario de encuestas en el aplicativo con los ajustes propuestos para la tercera versión del procedimiento, con el objetivo de implementar las mejoras propuestas y ampliar la calidad en la captura de información que viabilice la toma de decisiones.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 62 de 76

- ✓ Teniendo en cuenta el resultado de la contactabilidad en los meses de junio a diciembre se realizó la revisión y ajuste de la estrategia de SMS para realizar el envío a una sección centrada con base en contactos no efectivos, dichos registros remarcados arrojaron un resultado de 41% de efectividad en el contacto.
- ✓ Se ajustó la estructura en la redacción y escalamiento de las Alertas a las Regionales con el fin de lograr mayor claridad en la información, la incidencia y las oportunidades de mejora en cada caso.
- ✓ Para el mes de diciembre de 2021 se recibieron registros de servicio brindado en los puntos de atención al corte del 17 de diciembre; por tanto, la gestión de la última semana del mes corresponde a la gestión, remarcación y barrido de los registros no contactados y de contacto no efectivo, lo cual se vio reflejado en la disminución de la tasa de contactabilidad, así como en la cantidad de encuestas efectivas logradas.
- ✓ Para el mes de enero de 2022 se proyecta gestionar los registros que remita el ICBF desde el 20 de diciembre de 2021 en adelante.

Respecto a la gestión para la mejora del proceso en cuanto a las sugerencias de la firma *IQ Outsourcing* quien realizó la medición de la satisfacción de los ciudadanos que tienen que ver con *Relación con el ciudadano*, la Dirección de Servicios y Atención indica que cuenta con el *Comité de eventos críticos* conformado por miembros de la Subdirección de Servicios y Atención y 2 personas de la firma IQ, quienes se reúnen de manera trimestral con el fin de hacerle seguimiento a las alertas y planes de mejoras. Al respecto se evidenció Acta S/N del 14 de septiembre del 2021 en la cual se observó agenda con los siguientes temas: 1. *Revisión compromisos*, 2. *Balance Jornadas de socialización Procedimiento versión*, 3. *Socialización del diagnóstico por regional de las alertas reportadas*, 4. *Revisión de los casos atípicos para la toma de decisión*, 5. *Balance de las alertas que se han presentado en 2021*, 6. *Oportunidades de mejora* y 7. *Conclusiones*; sin embargo, no se evidenció dentro del cuerpo del acta el desarrollo de las Oportunidades de mejora y conclusiones propuestas en la agenda. Así mismo, se observó matriz de *Compromisos Comité Eventos y Alertas* correspondiente a septiembre de 2021, la cual no registra fecha de ejecución del compromiso.

Se evidenció *Procedimiento de Eventos Críticos del canal presencial P6.RC Versión 3 29/03/2021* para poderle dar a conocer el resultado en cuanto a la insatisfacción de los ciudadanos; asimismo, se requiere a las Regionales que generaron insatisfacción hacer un plan de mejora interno por CZ, para el control se revisa el índice de alertas, y para los casos en que no observa una mejora por parte de la Regional se genera una AC.

Al respecto se crearon las siguientes oportunidades por parte de las Dirección de Servicios y Atención.

No. Oportunidad de mejora	Motivo	Estado	Fecha
784	...evidencia en las encuestas de satisfacción dentro de la categoría de mal procedimiento ya que se reporta la omisión en la toma de peticiones con trámite, orientación errada e incompleta.	Cerrada	28/feb./2022
786	...evidencia en las encuestas de satisfacción dentro de la categoría de actitud inadecuada del colaborador...	Cerrada	28/feb./2022
787	...evidencia en las encuestas de satisfacción dentro de la categoría de Se limita la atención, por reparto de número limitado de turnos, o limitado a días y horarios específicos de la semana.	Cerrada	28/feb./2022

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

Con respecto al seguimiento y control del proceso *Relación con el ciudadano* la Dirección de Servicios y Atención reportó a la Oficina de Control Interno en archivo Excel el consolidado de **45** Acciones Correctivas y **20** Salidas No Conformes, generadas a partir de labores de seguimiento permanente a las Regionales y también por parte de éstas, así como ejercicios de autocontrol y seguimiento a las AC II semestre del 2020 y I y II semestre de 2021 efectuado por la OCI.

La anterior información fue verificada en el aplicativo ISOLUCIÓN, evidenciando que para el segundo semestre del 2021 se formularon **65** Acciones de mejora distribuidas así: **69, 2%** (45 AC) y **30, 8%** (20 Servicios No Conformes), con los siguientes resultados:

Tabla 30. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes segundo semestre del 2021 Proceso Relación con el Ciudadano

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Dirección de Servicios y Atención	20	1	21	32 %
Regional Santander		8	8	12 %
Regional Caldas	2	5	7	10,8%
Regional Meta	5	1	6	9%
Regional Tolima	6		6	9%
Regional Valle del Cauca	4	1	5	9%
Regional La Guajira	3		3	4,7%
Regional Amazonas		1	1	1,5%
Regional Bolívar		1	1	1,5%
Regional Boyacá	1		1	1,5%

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Regional Caquetá		1	1	1,5%
Regional Cesar	1		1	1,5%
Regional Magdalena		1	1	1,5%
Regional Putumayo	1		1	1,5%
Regional Risaralda	1		1	1,5%
Regional Sucre	1		1	1,5%
Total	45	20	65	100%

*Fuente: Informe DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, II semestre 2021
/http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/*

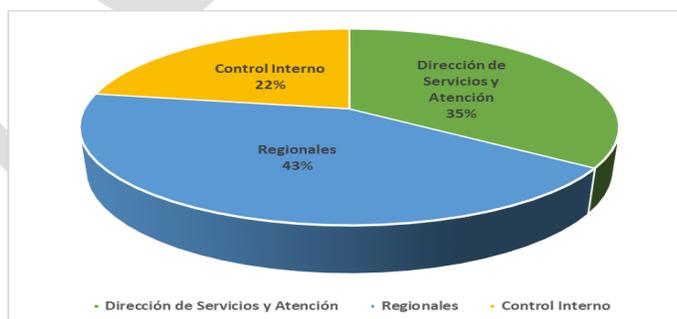
Verificada la información reportada por la Dirección de Servicios y Atención frente a la registrada en el aplicativo ISOLUCION se encontró que el proceso **Relación con el Ciudadano** generó **65 Acciones de mejora discriminadas** así:

- 45 Acciones Correctivas se formularon por parte de la Dirección de Servicios y Atención, y ejercicios de autocontrol por parte de las de las Regionales.
- En relación con las 21 SNC, el **4.76%** (1 SNC) fueron requeridas desde la Dirección de Servicios y Atención y el **95.24%** restantes (19 SNC) generadas por las Regionales.

De las **45 AC** el **44,4%** (20 AC) producto del seguimiento desde la Dirección de Servicios y Atención y el **55,6%** (25 AC) fueron abiertas en ejercicios de autocontrol por parte de las distintas Regionales.

Es de aclarar que a partir del informe de Ley de Seguimiento a las PQRSD realizado por la Oficina de Control Interno durante el II semestre de 2020 también se verificaron **11 AC**, y del informe del I semestre de 2021 **2 AC**, para un total de **58 AC** así:

Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano: 58 AC



*Fuente: Dirección de Servicios y Atención-OCI -
/http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/*

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 65 de 76

En la figura anterior se muestra el consolidado de las Acciones Correctivas (**58**) formuladas a partir de:

- **Dirección de Servicios y Atención: 35%** (20 AC producto de seguimientos)
- **Regionales: 43%** (25 AC producto de ejercicios de autocontrol)
- **Oficina de Control Interno: 22%** (13 AC Informes 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 **60% (12)** de las **20** Acciones Correctivas, con los siguientes resultados:

Tabla 31. Acciones Correctivas producto de seguimiento por parte de la Dirección de Servicios y Atención – segundo semestre de 2021

Dependencia Solicitante	Cantidad de Acciones Correctivas verificadas	%	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	12	60%	<p>La AC 13631 registrada el 10/12/2021 cuenta con cinco actividades en ISOLUCIÓN, de las cuales la No. 2 registra ejecución posterior a la fecha estipulada para el cumplimiento; por su parte, la actividad 4 no cuenta con soportes de su ejecución.</p> <p>En relación con la AC registrada el 13426 el 22/09/2021 tiene establecido en su plan de acción 4 actividades de las cuales los números 1, 2 y 4 fueron ejecutadas con fecha posterior a la establecida para su cumplimiento.</p> <p>Respecto a las AC 13424 y 13402, el formato F1.P2.MI v1 adjunto en ISOLUCIÓN no cuenta con las causas raíz y en el aplicativo ISOLUCIÓN registra sólo dos de las tres requeridas en el mencionado formato. De otro lado, las actividades número 1 de ambas AC con fechas de cumplimiento del 30/11/2021 y 05/11/2021 no registran soporte de su ejecución.</p> <p>Por su parte, la AC 13422 registrada el 22/09/2021 no evidencia el Formato F1.P2.MI v1 adjunto en ISOLUCIÓN; asimismo, tenía fecha prevista de cierre el 15/12/2021 y a la fecha de la revisión se encuentra en estado "Abierta" y sin diligenciamiento de la casilla "Eficacia" con Nota: "No se puede cerrar hasta que no se diligencie el tratamiento".</p> <p>La AC 13249 registrada el 20/12/2021 con Estado "Cerrada" el 28/12/2021, solo cuenta con dos (2) causa raíz identificadas en el F1.P2.MI v1 adjunto en ISOLUCIÓN, de las tres requeridas en el mismo instrumento. De igual modo, la actividad No. 1 proyectada para el 21/08/2021 no observa soporte de su cumplimiento.</p> <p>La AC 13229 con registro del 08/07/2021 y Estado "Cerrada" el 06/01/2022, no evidencia oportunidad en la ejecución de las actividades números 1, 2, y 3 establecidas en el plan de acción, dado que fueron ejecutadas fuera de la</p>

Dependencia Solicitante	Cantidad de Acciones Correctivas verificadas	%	Observaciones
			<p>fecha de compromiso.</p> <p>La AC 13220 registrada el 01/07/2021 con Estado “Cerrada” del 31/01/2022; no obstante, las tres actividades propuestas en el plan de acción fueron ejecutadas fuera de la fecha de compromiso.</p> <p>La AC 13219 con registro del 01/07/2021 no evidencia soporte de la ejecución de la actividad No.1 de establecida en el plan de acción con fecha de cumplimiento 05/11/2021. De otro lado, solo cuenta con dos (2) causa raíz identificadas en el F1.P2.MI v1 adjunto en ISOLUCIÓN, de las tres requeridas en el mismo instrumento</p> <p>Por su parte, las AC 13251, 13230 y 13277 fueron registradas en ISOLUCION el 20/07/2021, y 10/08/2021 respectivamente; las mismas cuentan con Estado “Cerrada” y cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 8 del 25/02/2021.</p>
Total	12	100 %	-

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

La anterior tabla permite deducir que de la muestra seleccionada el **100%** de las actividades programadas (12 AC) presentan formulación del Plan de Acción en el aplicativo ISOLUCIÓN; el **25%** (AC 13251, 13230 y 13277) cumplen con lo establecido en el procedimiento P2.MI *Procedimiento Acciones Correctivas* versión 8 del 25/02/2021; mientras que el **41.7%** (AC 13424, 13402, 13422, 13249 y 13219) presentan alguna novedad con el formato F1.P2.MI v1. Finalmente, el **33, 3%** restante (AC 13631, 13402, 13229 y 3220) presentan observación en cuanto a la eficacia del Plan de Acción.

Tabla 32. Revisión Acciones Correctivas derivadas de ejercicios de autocontrol por las Regionales del ICBF – segundo semestre de 2021

Regional	No. ISOLUCION	Total	%	Observación
Boyacá	13401	1	4%	La AC creada el 07/09/2021 y cerrada el 12/11/2021 cumple con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas v8 del 25/02/2021.
Caldas	13503	1	16,6%	La AC creada el 10/11/2021 con fecha de proyección de cierre el 28/01/2022, evidencia cumplimiento de las cuatro actividades previstas en el plan de acción; no obstante, en ISOLUCIÓN La variable “Verificación del Tratamiento y/o de las Acciones Implementadas” indica que el centro zonal incidió nuevamente en el resultado del indicador A” 10-PT1-06 “Porcentaje de usabilidad del Sistema Electrónico de Asignación de Citas (SEAC), se evidenció que se continua presentando y es reiterativo, por lo tanto, es necesario reformular la acción correctiva, la cual se

Regional	No. ISOLUCION	Total	%	Observación
Boyacá	13401	1	4%	La AC creada el 07/09/2021 y cerrada el 12/11/2021 cumple con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas v8 del 25/02/2021.
	13437	1		encuentra vencida. AC registrado el 05/10/2021 con proyección de cierre el 25/02/2022, cumple con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas v8 del 25/02/2021.
Cesar	13296	1	8%	La AC 13296 registrada el 19/08/2021 con estado "Cerrada" el 03/12/2021, identificó en la variable plan de Acción del formato F1.P2.MI v1 dos actividades; sin embargo, en el aplicativo ISOLUCION no evidenció registro ni soporte del cumplimiento de la actividad 2 con fecha de compromiso 20/12/2021. De otro lado, no se observaron Actividades para las posibles causas números 1 y 3.
Guajira	13380	1	8%	Creada en ISOLUCION el 31/08/2021 con fecha de cierre del 14/01/2022, no registra actividad para la causa "Debilidades en la apropiación de la Guía PQRS", en el Formato de Causa "Raíz" F1.P2.MI v1, ni en el aplicativo ISOLUCION.
Meta	13440	1	16,6%	La dos Acciones cumplen cuentan con estado "Abierta" y cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas v8 del 25/02/2021.
	13552	1		
Putumayo	13634	1	8%	Verificado en ISOLUCION, las causa raíz registradas en la variable "Posibles causas" son distintas a las identificadas en el formato adjunto F1.P2.MI v1 como "raíces", en contravención al P2.MI v8 del 25/02/2021, numeral 4. Descripción de actividades, paso 6. De otro lado, el plan de acción contiene tres actividades, de las cuales los números 1 y 2 estaban programadas para el 29/12/2021 y no evidencian soporte de cumplimiento
Tolima	13471	1	16,6%	La AC fue creada el 08/11/2021 con eficacia de la actividad No.1 del plan de Acción y avance de las actividades 4,5,6 y 7, las cuales vencen en el 2022, cumpliendo con lo normado en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas v8 del 25/02/2021.
	13269	1		La AC 13269 con registro del 28/07/2021, tiene identificadas en el formato F1.P2.MI v1 sólo dos actividades y en el aplicativo ISOLUCION tres, en contravención al P2.MI v8 del 25/02/2021, numeral 4. Descripción de actividades, paso 6.
Valle del Cauca	13525	1	16,6%	Las AC 13525 registrada el 20/11/2021 con fecha de cierre del 22/12/2021 y 13279 creada el 11/07/2021 y cerrada el 28/10/2021 cumplen con lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas v8 del 25/02/2021.
	13279	1		
	-	12	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/>

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 68 de 76

IN20-PQRS-RC-SDG-NC009-22. Formulación, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción.

Verificados los ejercicios de autocontrol adelantados durante el segundo semestre de 2021 por el proceso *Relación con el Ciudadano* la Dirección de Servicios y Atención reportó 25 AC gestionadas por las Regionales; de estas se efectuó verificación en aplicativo ISOLUCIÓN a 12 AC evidenciando que el 100% presenta formulación del Plan de Acción; las AC 13401, 13437, 13440, 13552, 13525, 13279 y 13471 cumplen con lo establecido en el P2.MI *Procedimiento Acciones Correctivas* v8 del 25/02/2021. No obstante, la AC 13296 no evidencia en ISOLUCION cumplimiento de la actividad 2 del Plan de Acción, como tampoco registra actividades para las posibles cusas números 1 y 3; la AC 13380 no evidenció actividad para la causa No. 3. Finalmente, la AC 13503 presenta incidencia en el resultado del indicador A "10-PT1-06".

Criterio: P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas, versión v8 del 25/02/2021 numeral 4. Descripción de Actividades, numeral 6 "Realizar el análisis de causas", y actividad No. 9 Gestionar las actividades, 8 Cargar Plan de Acción, 9 Gestionar las actividades y 10 Verificar eficacia del plan. de acción

Lo anterior, evidencia recurrencia en la No Conformidad No. 10. de 2020 y 10 de 2021 relacionadas con Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción producto del informe de PQRS 1er y 2do semestre de 2020, y 1er semestre de 2021 notificados el 30 de septiembre 2020, 06 de abril y 16 de septiembre de 2021 respectivamente.

De igual modo, se llevó a cabo verificación de las Acciones Correctivas en el aplicativo ISOLUCIÓN producto del informe de Seguimiento a PQRS 2do semestre de 2020, y 1er semestre de 2021, adelantado por la Oficina de Control Interno, específicamente en cuanto a la formulación y eficacia de Plan de Acción, con los siguientes resultados:

Tabla 33. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 2do semestre de 2020-2do semestre de 2021 Proceso de Relación con el Ciudadano

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derechos	12719	Consultado el aplicativo ISOLUCION en fecha 2/2/2022 las actividades 1 y 2 fueron cumplidas fuera del término, y la actividad 5 no evidenció soporte de su cumplimiento. Adicionalmente, la Subdirección de protección con base en el informe del 1er semestre de 2021 realizó mejoramiento y adicionó 3 actividades para ejecución en el 2022. Su estado es "abierta" con fecha prevista de cierre

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
			el 30/04/2022.
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Atención Extraprocesal	12720	Revisado el aplicativo ISOLUCION en fecha 2/2/2022 las actividades 1 y 2 fueron cumplidas fuera del término. Su estado es "cerrada" el 10/11/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos	12721	Verificado el aplicativo ISOLUCION en fecha 8/2/2022, la actividad 1 fue cumplida fuera del término. Adicionalmente, la Subdirección de Protección con base en el informe del 1er semestre de 2021 realizó mejoramiento y adicionó 3 actividades para cumplimiento en el 2022. Su estado es "abierta" con fecha prevista de cierre el 30/04/2022.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta Derechos de Petición	12722	Consultado el aplicativo ISOLUCION en fecha 3/2/2022, las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término. Su estado es "Cerrada" del 9/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite	12723	Verificado el aplicativo ISOLUCION en fecha 4/2/2022, las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término. Su estado es "Cerrada" del 9/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	12724	Revisado el aplicativo ISOLUCION en fecha 3/2/2022, las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término. Su estado es "Cerrada" del 9/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración	12725	Consultado el aplicativo ISOLUCION en fecha 8/2/2022, las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término. Su estado es "Cerrada" del 9/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reclamos	12726	Verificado el aplicativo ISOLUCION en fecha 8/2/2022, las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término. Su estado es "Cerrada" del 9/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Quejas	12727	Consultado el aplicativo ISOLUCION en fecha 8/2/2022, las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término. Su estado es "Cerrada" del 9/12/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción	12728	Revisado el aplicativo ISOLUCION en fecha 8/2/2022, las actividades del plan de Acción fueron cumplidas dentro del término; su estado es "Cerrada" del 13/12/2021.
Dirección de	Salidas No Conformes –	12729	Verificado el aplicativo ISOLUCION en fecha

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
Servicios y Atención	Verificación de Eficacia		8/2/2022, la AC registrada el 9/10/2020 evidencia cumplimiento de las cuatro actividades programadas en el plan de acción. Su estado es "Cerrada" del 27/07/2021.
Dirección de Servicios y Atención	Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción	13428	Consultado el aplicativo ISOLUCION en fecha 8/2/2022, registra 8 actividades en su Plan de Acción, de las cuales las número 3 y 8 no evidencian soporte de cumplimiento a la fecha de la revisión; las demás actividades están proyectas para la vigencia 2022. Su estado es "Abierta" con fecha prevista de cierre 29/04/2022.
Dirección de Servicios y Atención	Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia	13429	Consultado el aplicativo ISOLUCION en fecha 8/2/2022, registra 4 actividades en su Plan de Acción, de las cuales la número 3 no observa soporte de cumplimiento a la fecha de la revisión; las demás actividades están proyectas para el 25/2/2022. Su estado es "Abierta" con fecha prevista de cierre 29/04/2022.

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

A partir de los resultados generados en la tabla anterior, se encontró que en el 100% (13 AC) se realizó análisis de causas y formulación del Plan de Acción orientado a eliminar la causa raíz del hallazgo. (Ver Anexo 1).

En relación con la eficacia de Plan de Acción de las 13 AC, se evidenció cumplimiento dentro del término del **66%** (47 actividades), mientras que el **7%** (5 actividades) fueron cumplidas fuera de Término; el **21%** (15 actividades) se encuentran sin avance; por cuanto tienen fecha de vencimiento el 30/09/2021 (1) y el 5/12/2021 (6). Es de mencionar que la actividad 5 de la AC 12719 aunque evidenció descripción de la actividad no presenta soporte de su cumplimiento; así mismo, las actividades números 3 y 8 de la AC 13428 y la actividad No. 3 de la AC 13429 no fueron cumplidas, cifra que obedece al **6%** (4 actividades).

Finalmente, el **33.3%** (4 AC) entre ellas las AC 12719, 12721 13428 y 13429 presentan estado "Abierta" (Ver anexo 1)

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

Tabla 34. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2021

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado		Observaciones (Revisión OCI en ISOLUCIÓN)
			Abierta	Cerrada	
Regional Santander	8	40%	-	8	

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 71 de 76

Regional Caldas	5	25%	-	4
Regional Valle del Cauca	2	10%	-	2
Regional Amazonas	1	5%	-	1
Regional Bolívar	1	5%	-	1
Regional Caquetá	1	5%	-	1
Regional Meta	1	5%	-	1
Regional Magdalena	1	5%	-	1
Total	20	100%		20

Fuente: Base de datos DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, II semestre 2021

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

Tabla 35. Verificación Muestra Salidas No Conformes Proceso Relación con el ciudadano

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

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
1	Regional Santander	11087 11075 11062 11060	<p>Verificado el aplicativo ISOLUCION, la SNC 11087 fue registrada el 30/11/2021 y aparece cerrada el 20/12/2021; la AC 11062 registrada el 30/08/2021 con fecha de cierre 27/09/2021; asimismo, la AC 11060 fue incluida el 30/08/2021 y cerrada el 09/09/2021. Las anteriores SNC cumplen con lo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020.</p> <p>La SNC 11075 incluida en ISOLUCIÓN 27/09/2021 y cerrada el 29/10/2021, supera el tiempo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020 para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC que es de veinte (20) días hábiles, según lo indica el numeral 3:10. Asimismo, este numeral refiere "En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz", sin evidenciarse apertura de AC.</p> <p>Adicionalmente, se sugiere complementar en el recuadro "Evaluación de las necesidades" el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.</p>
2	Regional Caldas	11077 11072	<p>Revisado el aplicativo ISOLUCION, la SNC registrada el 27/09/2021, fue cerrada el 12/10/2021; de igual modo, la SNC 11072 fue creada 16/09/2021 y cerrada el 22/09/2021, evidenciando corrección y tratamiento por parte de la Regional Caldas para las dos SNC. Sin embargo, la SNC 11072 no registra soporte de la actividad de la corrección a tomar, sino la descripción de la corrección tomada.</p>
3	Regional Valle del cauca	11086 11083	<p>Consultado el aplicativo ISOLUCION, las SNC 11086 fue creada el 10/11/2021 y cerrada el 09/12/2021, así como la SNC 11083, creada el 26/10/2021 y cerrada el 09/12/2021 superan el tiempo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020 para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC que es de veinte (20) días hábiles según lo indica el numeral 3:10. Así mismo, este numeral refiere "En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz", sin evidenciarse apertura de AC.</p>

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
			De otro lado, no registran soporte de las actividades de la corrección a tomar, sino la descripción de la corrección y acciones tomadas.
4	Amazonas	11084	<p>Verificado el aplicativo ISOLUCION, la SNC fue registrada el 27/10/2021 y con fecha de cierre del 29/11/2021, superando el tiempo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020 para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC que es de veinte (20) días hábiles según lo indica el numeral 3:10. Asimismo, este numeral refiere <i>“En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz”</i>, sin evidenciarse apertura de AC.</p> <p>De otro lado, no registra la actividad de la corrección a tomar, sino la descripción de la corrección tomada.</p>
5	Regional Bolívar	11079	Consultado el aplicativo ISOLUCION, la SNC aparece creada el 19/10/2021 y registra cierre del 21/12/2021, superando el tiempo para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC que es de veinte (20) días hábiles y el lapso superado fuera de los 20 días hábiles fue de 25 días hábiles adicionales. Asimismo, este numeral refiere <i>“En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz”</i> , sin evidenciarse apertura de AC.
6	Regional Caquetá	11065	Revisado el aplicativo ISOLUCION, la SNC fue registrada el 09/09/2021 y aparece cerrada el 04/10/2021, cumpliendo así con lo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020.
7	Regional Meta	11078	Consultado el aplicativo ISOLUCION, la SNC con registro del 14/10/2021 aparece cerrada el 14/12/2021, superando el tiempo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 del 07/02/2020 para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC que es de veinte (20) días hábiles según lo indica el numeral 3:10. Asimismo, este numeral refiere <i>“En caso de que se presenten las siguientes circunstancias asociadas a Salidas No Conformes, se debe formular e implementar las Acciones Correctivas adecuadas al efecto de la No Conformidad identificada con el fin de eliminar su causa raíz”</i> , sin evidenciarse apertura de AC, teniendo en cuenta que superó 23 días adicionales a los 20 días hábiles.
8	Regional Magdalena	11089	Verificado el aplicativo ISOLUCION, la SNC con apertura del 01/12/2021, aparece cerrada el 03/12/2021. No obstante, se sugiere complementar en el recuadro <i>“Evaluación de las necesidades”</i> el motivo por el cual no se requiere generar plan de acción.

En la Tabla 34 se observa que de las 20 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 73 de 76

Adicionalmente, se observó que la Regional Santander cuenta con el mayor número de SNC **40%** con (8 SNC); seguido la Regional Caldas **25%** (5 SNC) y la Regional Valle del Cauca con **10%** (2 SNC). En contraste con los anteriores porcentajes, se evidenció que las Regionales Amazonas, Bolívar, Caquetá, Meta y Magdalena obtuvieron el menor porcentaje de SNC con un **25%**, cifra que corresponde a 1 SNC por cada Regional.

IN20-PQRS-RC-SDG-NC010-22. Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia

Verificada la información relacionada con las Salidas No Conformes tomadas como muestra y registradas para el Proceso *Relación con el Ciudadano* en el aplicativo ISOLUCION con corte al segundo semestre de 2021, se observó cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento *P6.MI Procedimiento Salida No Conforme* versión 4 del 07/02/2020, para las SNC 11087, 11077, 11065 y 11062; las 8 SNC presentan las siguientes debilidades:

- ✓ Para 7 SNC (No. 11075, 11072, 11083, 11084, 11086, 11079 y 11078) aunque registran tratamiento, superaron el tiempo establecido en el procedimiento P6.MI.V4 para implementar la corrección de la Salida No Conforme - SNC que es de veinte (20) días hábiles según lo indica el numeral 3:10 y no fue implementada AC. Igualmente, las 11072, 11083, y 11086 no registran soporte de la acción tomada.
- ✓ Para 6 SNC (No. 11087, 11075, 11062, 11060, 11072, 11089) no indican en la variable *Evaluación de las necesidades* el motivo por el cual no se requiere generar Plan de Acción.

Criterio: P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 4 del 07/02/2020, numeral “3.7. El tiempo máximo para tratar una Salida No Conforme y numeral 3.10.

El anterior resultado muestra recurrencia de la No Conformidad No. 11. Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia, producto del informe de PQRS del 2do semestre de 2020 y 1er semestre de 2021 notificados 06 de abril y 16 de septiembre de 2021 respectivamente.

6. CONCLUSIONES

- En cumplimiento de sus funciones y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad, acorde con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, **el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF cuenta con la Dirección de Servicios y Atención y oficinas de Servicios y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias** en los diferentes Puntos de Atención de la Entidad.

- El ICBF tiene **implementado el Modelo de Atención al Ciudadano** adscrito al proceso Misional *Relación con el Ciudadano*, liderado por la Dirección de Servicios y Atención.
- La Entidad **dispone de canales de recepción para atender las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**; entre ellos: *Telefónico Verbal, Presencial Verbal, Correo Electrónico, Escrito, WhatsApp, Chat, Facebook, Portal, Videollamada, Teléfono Verde, Click to Call, Instagram, Twitter, Buzón, Virtual e Interoperabilidad*; encontrando que los cuatro canales más utilizados por los grupos de interés durante el segundo semestre de 2021 fueron: *Telefónico Verbal* con un **34,11%** (159.982), *Presencial Verbal* con **24,74%** (116.014), *Correo Electrónico* **19,44%** (91.163), y *Escrito* con un **9,00%** (42.191); las anteriores peticiones representan el **87,29%** (409.350) del total de peticiones (468.988). Los canales menos utilizados son: *Twitter* **0,04%** (211), *Buzón* **0,03%** (134), *Virtual* **0,001%** (4) e *Interoperabilidad* **0,000%** (1).
- 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 2021 están acordes con lo determinado en la Ley 1437 de 2011**, modificada por la Ley 1755 de 2015, la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 7 del 05/03/2021* y lo establecido en el Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020. *Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.*
- En relación con la oportunidad en las respuestas emitidas frente a las peticiones bajo la responsabilidad de la Dirección de Servicios y Atención **se observó con respecto al segundo semestre 2021 un aumento porcentual del 0,15% en la oportunidad de trámite de los Derechos de Petición, pasando del 98,87% al 99,02%**.
- **Se destacan las actividades de monitoreo y control establecidas y realizadas por la Dirección de Servicios y Atención y Dirección de Protección para el seguimiento continuo a los registros de las peticiones** en el Sistema de Información Misional -SIM, el acompañamiento permanente a los Puntos de Atención y los reportes de alertas tempranas; lo cual se evidenció en el aumento porcentual de respuesta oportuna descrita en el presente informe.
- Durante la verificación realizada por la Oficina de Control Interno **se detectaron 10 No Conformidades - NC relacionadas con la oportunidad en trámite Derechos de Petición: Solicitudes restablecimiento de Derechos – SRD, Inobservancia de Derechos, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y nutrición, Reporte Amenaza o Vulneración, Reclamos, Quejas**; como también con el Análisis de causas y formulación Plan de Acción, formulación e implementación de

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 75 de 76

corrección en Salidas No Conformes. Estas evidencian recurrencia de las NC producto del informe de PQRS 1er y 2º semestre 2020 y 1er semestre 2021.

- De la verificación de controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición se encontró que **el proceso *Relación con el Ciudadano* efectúa monitoreo a la gestión y tratamiento de los riesgos del proceso denominados: RC1+: Uso indebido de la información reservada y clasificada en beneficio de terceros (Corrupción) y RC2: Inoportunidad en la gestión de PQR'S.**
- **Con respecto a la Evaluación del proceso *Relación con el Ciudadano* la entidad tiene contratada con la firma *IQ Outsourcing* la medición de la satisfacción de los ciudadanos**, firma que aplica como instrumento *Encuestas Puntos de Atención ICBF*, con seguimiento trimestral; para el segundo semestre se observaron dos (2) informes denominados *Medición de los puntos de satisfacción ICBF- Tercer Trimestre 2021* y *Medición de los puntos de satisfacción ICBF- vigencia 2021* los cuales evidenciaron *“una satisfacción general del 96% en el mes de diciembre, se mantuvo respecto al trimestre inmediatamente anterior. La macro Región con mejor resultado de satisfacción fue “Eje Cafetero” con un 4,9.”*
- **Las sugerencias generadas por la firma contratada son tratadas por el la Dirección de Servicios y Atención** mediante el *Comité de eventos críticos* con el fin de hacerle seguimiento a las alertas y planes de mejora del proceso, evidenciando la gestión de tres OM (784, 786 y 787), con estado “Cerrada”.
- 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 1er y 2º semestre 2020 y 1er semestre de 2021 al proceso de *Relación con el Ciudadano*, se encontró que en el **100%** (13 AC) se realizó análisis de causas y formulación del Plan de Acción. En relación con la eficacia de Plan de Acción de las 13 AC se evidenció cumplimiento dentro del término del **66%** (47 actividades), mientras que el **7%** (5 actividades) fueron cumplidas fuera de Término; el **21%** (15 actividades) se encuentran sin avance por cuanto tienen fecha de vencimiento el 30/09/2021 (1) y el 5/12/2021 (6). Es de mencionar que la actividad 5 de la AC 12719 aunque evidenció descripción de la actividad no presenta soporte de su cumplimiento; asimismo, las actividades números 3 y 8 de la AC 13428 y la actividad No. 3 de la AC 13429 no fueron cumplidas, cifra que obedece al **6%** (4 actividades).
- Finalmente, el **33.3%** (4 AC) entre ellas las AC 12719, 12721 13428 y 13429 presentan estado “abierta”. (Ver Anexo 1).

7. RECOMENDACIONES

- Reportar desde la Dirección de Servicios y Atención a la Dirección de Planeación y Control de Gestión – Subdirección de Mejoramiento Organizacional la materialización del riesgo No. 2 (*Inoportunidad en la gestión de PQR'S*) y generar las Acciones Correctivas a fin 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.
- 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.
- Hacer seguimiento a todas sugerencias generadas por el informe de *Medición de los puntos de satisfacción ICBF* y relacionarlo en las actas de reunión del Comité de Eventos Críticos. Asimismo, realizar mejora de la matriz Compromisos Comité Eventos y Alertas incluyendo la fecha de ejecución del compromiso.

Atentamente,



YANIRA VILLAMIL S. -
Jefe Oficina de Control Interno

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

Iván Yesid Lerma Arangure  Contratista – Psicólogo

María del Pilar Peña Siabato  Profesional Especializado – Psicóloga OCI

Revisó: Flor Alicia Rojas  Coordinadora GPM OCI