

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 1 de 79

**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 2022**

PÚBLICA

ABRIL 2023

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 2 de 79

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 segundo semestre 2022.....	13
5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre de 2022.....	40
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 de 2022.....	40
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.....	52
5.5. Verificación de controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2022 con seguimiento del 2º semestre).....	57
5.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Medición de la satisfacción de los ciudadanos).....	61
5.7. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el segundo semestre de 2022 para el Proceso de Relación con el Ciudadano.....	64
6. CONCLUSIONES	76
7. RECOMENDACIONES	79

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta –segundo semestre 2022	11
Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015.....	12
Tabla 3. Distribución total de peticiones.....	12
Tabla 4. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención	13
Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas 2º semestre 2022 vs 1er Semestre 2022 ...	14

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 3 de 79

Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: segundo semestre 2022 vs segundo semestre 2021 y primer semestre 2022.	14
Tabla 7. Distribución de peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención que se indica en término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" segundo semestre 2022.	16
Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección – segundo semestre 2022	16
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2022	17
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – segundo semestre 2022.....	19
Tabla 11. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - segundo semestre 2022	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 2022	22
Tabla 13. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – segundo semestre 2022	23
Tabla 14. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta – segundo semestre 2022	25
Tabla 15. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional	27
Tabla 16. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna.....	28
Tabla 17. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional segundo semestre 2022	29
Tabla 18. Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación con trámite a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2022 y 1er semestre 2022.....	30
Tabla 19. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2022.....	31
Tabla 20. Comparativo número de Derechos de Petición - Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2022 y 1er semestre 2022	32
Tabla 21. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional – segundo semestre 2022.....	33
Tabla 22. Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2022 y 1er semestre 2022	34
Tabla 23. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – segundo semestre 2022.	36
Tabla 24. Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2022 y 1er semestre 2022	37

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 4 de 79

Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - segundo semestre 2022.....	38
Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2022 y 1er semestre 2022.....	39
Tabla 27. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre de 2022.	41
Tabla 28. Porcentaje de casos en los cuales no se brindó atención en los términos descritos por la Ley	52
Tabla 29. Mecanismos de seguimiento y control implementados por la Dirección de Protección para las regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.....	53
Tabla 30. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes segundo semestre de 2022 Proceso Relación con el Ciudadano.....	64
Tabla 31. Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Servicios y Atención al trámite de la PQRS – 1er semestre de 2022.....	66
Tabla 32. Revisión Acciones Correctivas derivadas de ejercicios de autocontrol por las Regionales del ICBF y Auditorías SIGE – Segundo semestre de 2022.....	67
Tabla 33. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 2do semestre de 2022 - Proceso de Relación con el Ciudadano.....	70
Tabla 34. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2022	72
Tabla 35. Verificación muestra Salidas No Conformes Proceso Relación con el ciudadano ...	73

Tabla de Figuras

Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano: 42 AC...	65
---	----

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 5 de 79

INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO MISIONAL SERVICIOS Y ATENCIÓN
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

FECHA DEL INFORME:	14 de abril de 2023
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	Febrero - marzo de 2023
PUNTOS AUDITADOS O VERIFICADOS:	Sede Dirección General y 33 Regionales del ICBF

PROFESIONALES:

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

1. JUSTIFICACIÓN

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

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

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

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 6 de 79

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”.

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 7 de 79

Igualmente, lo dispuesto en la G1.RC. *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF*. Versión 7 del 05/03/2021.

Con base en las normas antes descritas, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio del rol de *Evaluación y Seguimiento* establecido en el Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno realizó la **evaluación correspondiente al segundo semestre de 2022**.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes de oportunidad y gestión en el trámite en relación con las respuestas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a los Derechos de Petición (*Información y Orientación, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, Inobservancia de derechos y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)*) **recibidos durante el segundo semestre de 2022**.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar:

- 2.1.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.
- 2.1.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.
- 2.1.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.
- 2.1.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.
- 2.1.5. Controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2022 con seguimiento del 2º semestre).
- 2.1.6. Evaluación y medición del Proceso de Relación con el ciudadano.
- 2.1.7. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generadas durante el segundo semestre 2022 para el Proceso de Relación con el Ciudadano.

3. ALCANCE

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, Inobservancia de derechos y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)*) *Derechos de*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 8 de 79

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, Inobservancia de derechos y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)) recibidos durante el segundo semestre de 2022.

4. METODOLOGÍA

4.1. Revisión Documental

- Radicado Orfeo No: 202312520000019243 del 20 de febrero de 2023, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno en el que se relaciona la ruta mediante la cual soportan la información sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF, segundo semestre 2022.
- Radicado Orfeo No. 202320000000020673 del 22 de febrero de 2023, remitido por la Dirección de Protección en el que reportan información sobre las PQRS correspondientes al proceso de *Protección* recibidas en los diversos Puntos de Atención del ICBF, segundo semestre 2022.
- Evidencias digitales reportadas en las rutas:

Dirección Servicios y Atención:

https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab

Dirección de Protección:

https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?ga=1&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2022%2DSEMESTRE%5FII&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a

4.2. Procedimiento Analítico

Análisis Base de datos en Excel denominada “*Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022*” reportada por la Dirección de Servicios y Atención con las siguientes variables:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 9 de 79

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

De igual forma, la base de datos en Excel “BD_Semestre_II_2022_Protección_VF”:

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

4.3. Consulta

- Página web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y la documentación dispuesta en el modelo de operación por procesos de la entidad para el proceso de *Relación con el Ciudadano*:
<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-pqrs>
- Aplicativo SUITE VISION EMPRESARIAL Acciones Correctivas, Salidas No conformes y Acciones para Abordar Riesgos:
https://icbf.pensemos.com/Suiteve/imp/report?soa=1&mdl=imp&_sveVrs=965620230130&&mis=imp-B-128

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.

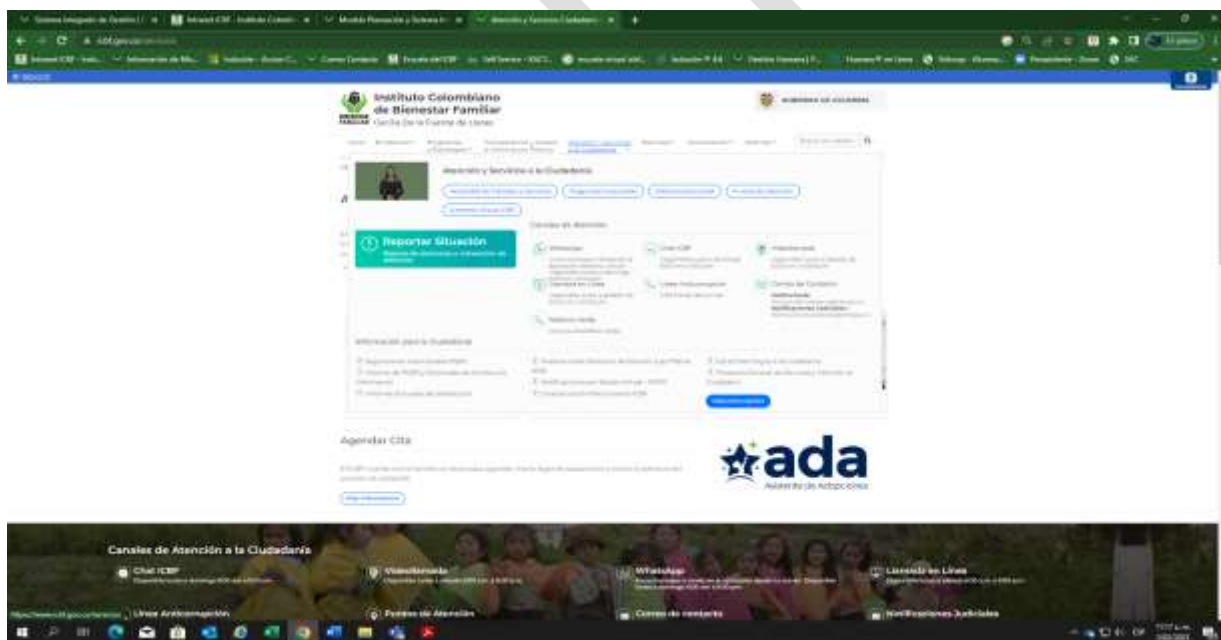
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 10 de 79

El proceso de Relación con el Ciudadano hace parte de los procesos misionales, según el Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión del ICBF aprobado mediante Resolución 11980 de 30 de diciembre de 2019, modificado por Resolución 6659 del 15 de diciembre 2020 expedidas por la Directora General del ICBF:

<https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos>

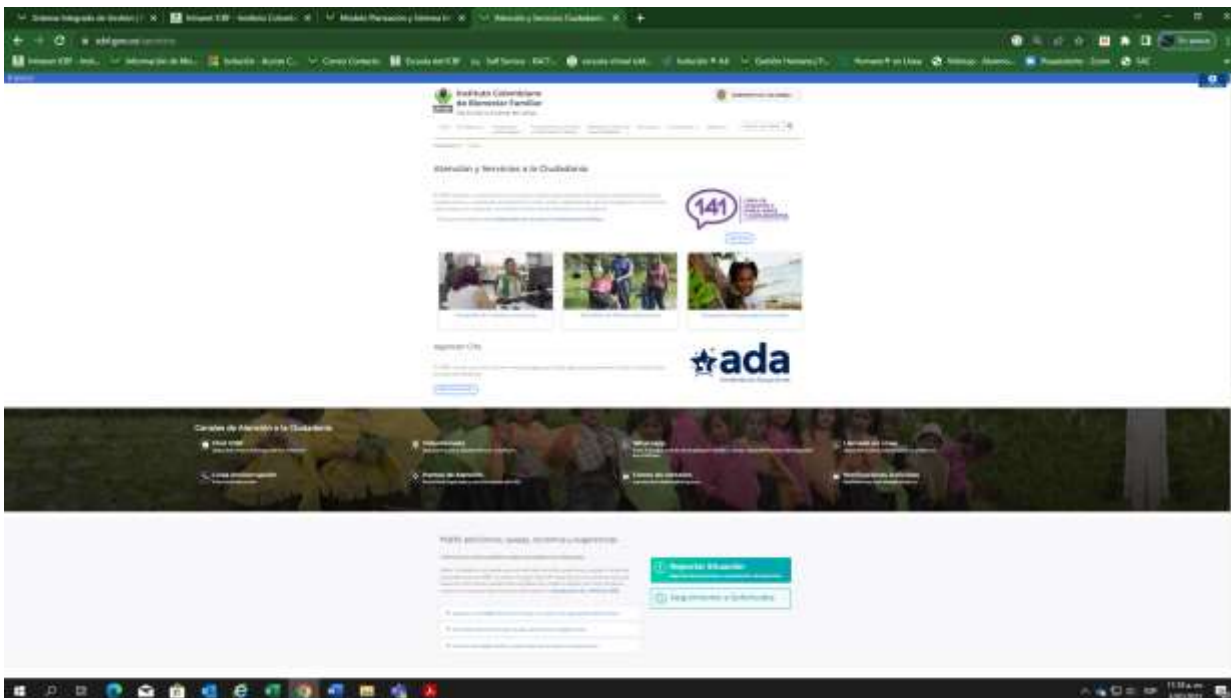
Consultadas las páginas web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF se evidenció la *G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF* versión 7 del 05/03/2021, la cual define los parámetros para la adecuada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

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



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

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



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

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

Considerando lo definido en la *G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021*; 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 2022

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

Tipo de Petición	Clase	Tiempo de Ley 1755/2015
	Interés General	15 días
	Interés Particular	15 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición - Quejas	NA	15 días
Derecho de Petición - Reclamos	NA	15 días
Derecho de Petición - Sugerencias	NA	15 días
Inobservancia de derechos	NA	15 días
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	NA	15 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NA	10 días acorde a lo determinado por la Ley 1878 de 2018 Artículo 1o para verificación de Derechos.
Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	15 días
Trámite Búsqueda de Orígenes	NA	15 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; Ley 2220 de 2022. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

Fuente: Tiempo de Ley 1755/2015

Realizada la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de Ley registrados se encontró que lo reportado para el segundo semestre de 2022 está acorde con lo establecido en la *G1.RC Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021*, documento que asume los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015, determinados así:

Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015

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

5.2.1. Canales para la recepción de las PQRS

La Entidad tiene 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 2022

Medio de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Telefónico Verbal	132.188	29,91%
Presencial Verbal	120.345	27,23%
Correo Electrónico	94.005	21,27%
Escrito	42.481	9,61%

Medio de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Chat	18.233	4,13%
WhatsApp	17.539	3,97%
Teléfono Verde	7.637	1,73%
Portal	3.817	0,86%
Facebook	2.875	0,65%
Click to Call	1.053	0,24%
Videollamada	755	0,17%
Instagram	478	0,11%
Twitter	230	0,05%
Buzón	177	0,04%
Web Service	131	0,03%
Total general	441.944	100,00%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la **tabla 3** se observa que los cuatro canales más utilizados por los grupos de interés son: *Telefónico Verbal con el 29,91% (132.188)*, *Presencial Verbal el 27,23% (120.345)*, *Correo Electrónico el 21,27% (94.005)* y *Escrito el 9,61% (42.481)*; las anteriores peticiones representan el **88,02%** (389.019) del total de peticiones (**441.944**) recepcionadas durante el segundo semestre 2022. Los canales menos utilizados son: Instagram **0,11%** (478), Twitter **0,05%** (230), Buzón **0,04%** (177) y Web Service **0,03%** (131).

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

En cuanto a la **oportunidad de trámite de respuesta** durante el periodo evaluado, con fundamento en la información aportada por la Dirección de Servicios y Atención, la Oficina de Control Interno adelantó el análisis sobre datos generales de las **441.944** peticiones registradas en el *Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano – Tiempo de Respuesta* del segundo semestre 2022; en la siguiente tabla se presenta la distribución por tipo de petición:

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

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	113.963	25,79%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	104.266	23,59%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	95.547	21,62%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	58.523	13,24%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	25.240	5,71%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	10.094	2,28%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.911	1,79%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	7.181	1,62%
Asesoría en Derecho de Familia	6.583	1,49%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5.287	1,20%

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Reclamos	3.545	0,80%
Derecho de Petición - Quejas	1.601	0,36%
Inobservancia de derechos	1.384	0,31%
Atención en Crisis	397	0,09%
Trámite Búsqueda de Orígenes	216	0,05%
Derecho de Petición - Sugerencias	206	0,05%
Total general	441.944	100,00%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según los datos presentados en la **tabla 4** se evidencia que de un total de **441.944** peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención para el segundo semestre 2022 la tipología que representa mayor valor porcentual corresponde a *Derecho de Petición - Información y Orientación* con un **25,79%** (113.963), seguido por *Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)* **23,59%** (104.266), *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un **21,62%** (95.547), *Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite* con un **13,24%** (58.523), *Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos* con un **5,71%** (25.240) y *Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto* con un **2,28%** (10.094).

Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas 2º semestre 2022 vs 1er Semestre 2022

Total peticiones 1er semestre 2021	Total peticiones 2º semestre 2022	Diferencia	Variación
465.176	441.944	23.232	-4,99

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2022

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 2022 (**441.944**) frente al primer semestre 2022 (**465.176**) se evidenció una disminución porcentual en el segundo semestre 2022 del **4,99%** (23.232 peticiones).

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

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

Tipo de Petición	II SEM 2021	I SEM 2022	II SEM 2022	VARIACIÓN	
				II SEM 2022 vs I ISEM 2021	II SEM 2022 vs I SEM 2022
Derecho de Petición - Información y Orientación	164.314	131.082	113.963	-30,64	-13,06
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	88.631	115.040	104.266	17,64	-9,37

Tipo de Petición	II SEM	I SEM	II SEM	VARIACIÓN	
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	75.586	87.841	95.547	26,41	8,77
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	54.627	54.980	58.523	7,13	6,44
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	25.605	15.910	10.094	-60,58	-36,56
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos	27.305	26.630	25.240	-7,56	-5,22

Fuente: Base de datos "Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022"
suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF
e informe de la OCI PQRS segundo semestre 2021 y primer semestre de 2022

De acuerdo con la tabla anterior se evidencia:

- Para el segundo semestre 2022 la petición con mayor número de solicitudes fue **Información y orientación** con **113.963**; este tipo de petición al ser comparada con el mismo periodo de 2021 presentó una disminución del **30,64%** (50.351), al comparar con el primer semestre de 2022 se observa una disminución porcentual del **13,06%** (17.119).
- Comparado el segundo semestre 2022 con el segundo semestre 2021 se observa que del total de peticiones categorizadas como **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE** hubo un aumento porcentual del **17,64%** (15.635); contrastando el resultado de este periodo con el primer semestre de 2022 se encontró una disminución porcentual del **9,37%** (10.774).
- Con respecto al total de peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos** con el segundo semestre de 2021 se evidenció un aumento porcentual del **26,41%** (19.961). Esta cifra en relación con el primer semestre de 2022 reportó un aumento porcentual del **8,77%** (7.706).
- Del total de peticiones clasificadas como **Información y Orientación con Trámite** comparado con el mismo periodo del 2021 se observó un aumento porcentual del **7,13%** (3.896). En comparación con el primer semestre de 2022 representa un aumento porcentual del **6,44%** (3.543).
- La petición catalogada como **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** observó una disminución del **60,58%** (15.511) en relación con el segundo semestre 2021; comparada con el primer semestre de 2022 se presentó una disminución porcentual del **36,56%** (5.816).
- En relación con el tipo de petición **Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos** se evidenció una disminución porcentual del **7,56%** (2.065) en comparación con el

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 16 de 79

segundo semestre 2021; así mismo, frente al primer semestre de 2022 se encontró una disminución porcentual del **5,22%** (1.390).

Verificada la base de datos denominada “Base de datos “*Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022*” allegada por la Dirección de Servicios y Atención se identificó para la variable **Tiempo de ley para dar respuesta por motivo** peticiones con descripción “*Información que reporta la Dirección de Protección*” las cuales corresponden al **48,94%** (216.289) del total de las peticiones.

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

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

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	104.266	48,21%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	95.547	44,18%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.911	3,66%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	7.181	3,32%
Inobservancia de derechos	1.384	0,64%
Total general	216.289	100%

Fuente: “Base de datos “*Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022*”

En la **Tabla 7** se observa que de las peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención como trámite de la Dirección de Protección para segundo semestre 2022 la petición *Trámite de Atención Extraprocesal – TAE* representó el mayor porcentaje con un **48,21%** (104.266); seguido de la petición *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)*” con un **44,18%** (95.547).

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 2022

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	104.266	48,21%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	95.547	44,18%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.911	3,66%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	7.181	3,32%
Inobservancia de derechos	1.384	0,64%
Total general	216.289	100%

Fuente: Base de datos “*BD_Semestre_II_2022_Protección_VF*” suministrada por la Dirección Protección ICBF.

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

De la información allegada **se verificó la oportunidad en el trámite con fundamento en el reporte generado desde el Sistema de Información Misional –SIM- Beneficiarios –Tiempo de Respuesta** de las peticiones, remitidas por la Dirección de Protección mediante memorando con radicado Orfeo 202320000000020673 del 22 de febrero de 2023. 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 2022

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	183	0,19%	182	99,45%	1	0,55%	0	0,00%
Antioquia	8.599	9,00%	8.420	97,92%	179	2,08%	21	0,24%
Arauca	553	0,58%	553	100,00%	0	0,00%	1	0,18%
Atlántico	4.286	4,49%	4.284	99,95%	2	0,05%	0	0,00%
Bogotá	24.813	25,97%	24.779	99,86%	34	0,14%	13	0,05%
Bolívar	2.676	2,80%	2.676	100,00%	0	0,00%	1	0,04%
Boyacá	2.445	2,56%	2.445	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	2.863	3,00%	2.862	99,97%	1	0,03%	2	0,07%
Caquetá	646	0,68%	646	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	1.036	1,08%	1.034	99,81%	2	0,19%	0	0,00%
Cauca	1.765	1,85%	1.765	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	1.952	2,04%	1.952	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	386	0,40%	386	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	2.083	2,18%	2.083	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	5.940	6,22%	5.940	100,00%	0	0,00%	1	0,02%
Guainía	103	0,11%	102	99,03%	1	0,97%	0	0,00%
Guaviare	281	0,29%	281	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	2.762	2,89%	2.762	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Instituciones autorizadas adopción	11	0,01%	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	1.292	1,35%	1.292	100,00%	0	0,00%	1	0,08%
Magdalena	1.816	1,90%	1.816	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	2.471	2,59%	2.471	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	3.072	3,22%	3.072	100,00%	0	0,00%	1	0,03%
Norte de Santander	2.368	2,48%	2.368	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	728	0,76%	728	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	1.069	1,12%	1.069	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	2.381	2,49%	2.381	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	101	0,11%	101	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	3.747	3,92%	3.747	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Sede Nacional	2	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	947	0,99%	947	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	3.396	3,55%	3.396	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del Cauca	8.487	8,88%	8.486	99,99%	1	0,01%	0	0,00%
Vaupés	88	0,09%	88	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	199	0,21%	199	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	95.547	100,00%	95.326	99,77%	221	0,23%	41	0,04%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_II_2022_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la **tabla 9** se observa que de los **95.547 Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** recibidos durante el segundo semestre 2022 el **99,77% (95.326)** 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 2022) se observa un aumento de 7.706 **peticiónes** recibidas durante el segundo semestre 2022. De igual manera, se evidencia un aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **1,34%** considerando que pasó del **98,45%** al **99,77%**.

De otra parte, se observó en la Base de datos "BD_Semestre_II_2022_Protección_VF" aportada por la Dirección de Protección en la variable "Fecha de respuesta" 70 peticiones que registraban "sin respuesta" al 31/12/2022, de las cuales 41 (**58,57%**) se encontraban en términos para el trámite; las demás estaban fuera del tiempo legalmente definido para respuesta.

Realizado el comparativo de la información por parte de la Oficina de Control Interno en relación con el semestre anterior se identifica que las Regionales: Antioquia, Arauca, San Andrés y Sede Nacional *presentaron* una mejora mayor del **2%** en los tiempos de respuesta oportuna pasando del **92,63%, 97,80%, 98,00% y 0,00%** al **97,92%, 100,00%, 100,00%, 100,00%** respectivamente.

IN23-PQRS-RC-SDG-NC001-22. Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derechos

A partir del análisis de la Base de datos denominada *BD_Semestre_II_2022_Protección_VF*, suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta: https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?ga=1&id=%2Fsite%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 19 de 79

[%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2022%2DSEMESTRE%5FII&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd05c95a](#), se evidenció que para el segundo semestre 2022 el **0,23%** de **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD (221)** se tramitaron fuera del término establecido (resaltado en amarillo Tabla 8). El **24,24%** (8) de las Regionales presentaron casos en los que no se dio gestión oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles).

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

El anterior resultado evidencia **recurrencia de la No conformidad No.1. Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes Restablecimiento de Derecho** producto de los informes de PQRS 1er y 2° semestres de 2021 y 1er semestre 2022 notificados el 16 de septiembre de 2021, 25 de marzo de 2022 y 26 de septiembre 2022 respectivamente.

Continuando con el análisis, en relación con los **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** se encontró el registro de **104.266** peticiones de las cuales se analizaron **73.007** que cuentan con un término de tres meses para su trámite según lo consagrado en la Ley 640 de 2001¹ y Ley 2220 de 2022². Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

A continuación se presentan 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 2022

Motivo de la Petición	Total General	%
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	33.044	45,26%
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	14.067	19,27%
Conciliables - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	7.739	10,60%
Conciliable - Fijación de custodia	7.273	9,96%
Conciliable - Revisión de custodia	5.543	7,59%
Conciliable - Revisión de visitas	2.780	3,81%
Conciliable - Fijación de visitas	1.872	2,56%
Conciliable - Ofrecimiento de alimentos	477	0,65%
Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	76	0,10%
Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes	72	0,10%
Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	58	0,08%
Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	4	0,01%

¹ Ley derogada a partir del 30 de diciembre de 2022 por el artículo 146 de la Ley 2220 de 2022.

² Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.

Motivo de la Petición	Total	%
Conciliable - Fijación provisional de residencia separada	2	0,00%
Total general	73.007	100,00%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_II_2022_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la tabla 10 se observa que los motivos **Conciliables** registrados con mayor porcentaje fueron: *Alimentos, Visitas y Custodia* con un **45,26%** (33.044), *Fijación de Cuota de Alimentos* con el **19,27%** (14.067), Revisión y/o modificación de cuota de alimentos con el **10,60%** (7.739) y Fijación de custodia **9,96%** (7.273); lo cual corresponde al **85,09%** del total de las peticiones Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable.

El **14,91%** restante corresponde a las peticiones de la categoría conciliables relacionadas con los asuntos: *Revisión de visitas, Fijación de visitas, Ofrecimiento de alimentos, Fijación de Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018³, Separación de cuerpos y de bienes, Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge, 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 2022

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
			Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	54	0,06%	54	100,00%	0	0,00%
Antioquia	4579	5,43%	4579	100,00%	0	0,00%
Arauca	391	0,46%	391	100,00%	0	0,00%
Atlántico	3345	3,97%	3345	100,00%	0	0,00%
Bogotá	17181	20,39%	17181	100,00%	0	0,00%
Bolívar	2838	3,37%	2838	100,00%	0	0,00%
Boyacá	1689	2,00%	1689	100,00%	0	0,00%
Caldas	1412	1,68%	1412	100,00%	0	0,00%
Caquetá	744	0,88%	744	100,00%	0	0,00%
Casanare	710	0,84%	710	100,00%	0	0,00%
Cauca	2045	2,43%	2045	100,00%	0	0,00%
Cesar	2586	3,07%	2586	100,00%	0	0,00%
Chocó	275	0,33%	275	100,00%	0	0,00%

³ Por medio de la cual se modifican algunos artículos de la Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, y se dictan otras disposiciones.

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término	
			Cantidad	%	Cantidad	%
Cordoba	2709	3,21%	2709	100,00%	0	0,00%
Cundinamarca	4479	5,32%	4479	100,00%	0	0,00%
Guainía	70	0,08%	70	100,00%	0	0,00%
Guaviare	279	0,33%	279	100,00%	0	0,00%
Huila	2844	3,38%	2844	100,00%	0	0,00%
La guajira	1109	1,32%	1109	100,00%	0	0,00%
Magdalena	1434	1,70%	1434	100,00%	0	0,00%
Meta	2224	2,64%	2224	100,00%	0	0,00%
Nariño	1806	2,14%	1806	100,00%	0	0,00%
Norte de Santander	2736	3,25%	2736	100,00%	0	0,00%
Putumayo	556	0,66%	556	100,00%	0	0,00%
Quindío	551	0,65%	551	100,00%	0	0,00%
Risaralda	1637	1,94%	1637	100,00%	0	0,00%
San Andrés	143	0,17%	143	100,00%	0	0,00%
Santander	3644	4,32%	3644	100,00%	0	0,00%
Sucre	920	1,09%	920	100,00%	0	0,00%
Tolima	2898	3,44%	2898	100,00%	0	0,00%
Valle del cauca	4973	5,90%	4973	100,00%	0	0,00%
Vaupés	27	0,03%	27	100,00%	0	0,00%
Vichada	119	0,14%	119	100,00%	0	0,00%
Total general	73.007	86,64%	73.007	100,00%	0	0,00%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_II_2022_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Revisada la información presentada en la tabla anterior, se concluye que frente a los **73.007 Derechos de Petición - Trámite Atención Extraprocesal - TAE** relacionados con asuntos conciliables se dio respuesta oportuna al **100%**.

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

De otra parte, analizando los Derechos de Petición **Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF** para el periodo evaluado (01 de junio al 31 de diciembre de 2022) la Dirección de Protección según memorando con radicado Orfeo No. 20232000000020673 del 22 de febrero de 2023 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, se hace referencia a que desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos se realiza monitoreo periódico a través de la remisión de memorando, incluyendo la base de datos del reporte automático generado desde el SIM, con el fin de brindar las alertas necesarias a las regionales.

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

A partir de lo anterior, la Oficina de Control Interno verificó en la base de datos entregada por la Dirección de Protección el registro de **actuaciones realizadas para la gestión de las peticiones denominadas Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)**, teniendo en cuenta que dichas peticiones no tienen tiempos de ley establecidos para su trámite.

Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional – segundo semestre 2022

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones de atención a las familias en el SIM			
			SI	%	NO	%
Amazonas	70	0,88%	66	94,29%	4	5,71%
Antioquia	353	4,46%	353	100,00%		0,00%
Arauca	57	0,72%	56	98,25%	1	1,75%
Atlántico	335	4,23%	335	100,00%		0,00%
Bogotá	732	9,25%	730	99,73%	2	0,27%
Bolívar	184	2,33%	184	100,00%		0,00%
Boyacá	144	1,82%	144	100,00%		0,00%
Caldas	155	1,96%	155	100,00%		0,00%
Caquetá	114	1,44%	114	100,00%		0,00%
Casanare	63	0,80%	63	100,00%		0,00%
Cauca	509	6,43%	509	100,00%		0,00%
Cesar	648	8,19%	648	100,00%		0,00%
Chocó	189	2,39%	189	100,00%		0,00%
Cordoba	297	3,75%	297	100,00%		0,00%
Cundinamarca	370	4,68%	370	100,00%		0,00%
Guainía	71	0,90%	71	100,00%		0,00%
Guaviare	100	1,26%	100	100,00%		0,00%
Huila	108	1,37%	108	100,00%		0,00%
La Guajira	171	2,16%	171	100,00%		0,00%
Magdalena	202	2,55%	202	100,00%		0,00%
Meta	148	1,87%	148	100,00%		0,00%
Nariño	309	3,91%	309	100,00%		0,00%
Norte de Santander	170	2,15%	170	100,00%		0,00%
Putumayo	205	2,59%	205	100,00%		0,00%
Quindío	96	1,21%	96	100,00%		0,00%
Risaralda	147	1,86%	147	100,00%		0,00%
San Andrés	95	1,20%	95	100,00%		0,00%
Santander	908	11,48%	908	100,00%		0,00%
Sucre	118	1,49%	118	100,00%		0,00%

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones de atención a las familias en el SIM			
			SI	%	NO	%
Tolima	390	4,93%	390	100,00%		0,00%
Valle del cauca	357	4,51%	357	100,00%		0,00%
Vaupés	15	0,19%	15	100,00%		0,00%
Vichada	81	1,02%	81	100,00%		0,00%
Total general	7.911	100,00%	7.904	99,91%	7	0,09%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_II_2022_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF

Según la información de la tabla anterior se concluye que del **100%** (7.911) peticiones el **99,91%** (7.904) fueron tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **0,09%** (7) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM intervención alguna.

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

Respecto al semestre anterior se observó un aumento porcentual del **0,33%** (48) del total de peticiones recibidas por este motivo de atención.

De igual forma, la Dirección de Protección allegó la relación de las peticiones tipificadas como **Inobservancia de Derechos** para el periodo evaluado (01 de julio al 31 de diciembre 2022) mediante memorando con radicado Orfeo No. 202320000000020673 del 22 de febrero de 2023, indicando que para la medición de oportunidad en la atención se tiene en cuenta lo establecido en la Ley 1878 de 2018:

“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 mencionadas peticiones:**

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

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	12	0,87%	10	83,33%	2	16,67%		0,00%
Antioquia	48	3,47%	33	68,75%	13	27,08%	2	4,17%
Arauca	18	1,30%	10	55,56%	1	5,56%	7	38,89%
Atlántico	58	4,19%	53	91,38%	4	6,90%	1	1,72%
Bogotá	187	13,51%	141	75,40%	36	19,25%	10	5,35%
Bolívar	88	6,36%	66	75,00%	20	22,73%	2	2,27%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Boyacá	14	1,01%	14	100,00%		0,00%		0,00%
Caldas	35	2,53%	23	65,71%	12	34,29%		0,00%
Caquetá	2	0,14%	2	100,00%		0,00%		0,00%
Casanare	14	1,01%	12	85,71%	2	14,29%		0,00%
Cauca	25	1,81%	23	92,00%	2	8,00%		0,00%
Cesar	61	4,41%	54	88,52%	7	11,48%		0,00%
Chocó	8	0,58%	8	100,00%		0,00%		0,00%
Cordoba	54	3,90%	48	88,89%	6	11,11%		0,00%
Cundinamarca	56	4,05%	51	91,07%	4	7,14%	1	1,79%
Guainía	1	0,07%	1	100,00%		0,00%		0,00%
Guaviare	1	0,07%	1	100,00%		0,00%		0,00%
Huila	46	3,32%	46	100,00%		0,00%		0,00%
La Guajira	33	2,38%	23	69,70%	10	30,30%		0,00%
Magdalena	56	4,05%	43	76,79%	11	19,64%	2	3,57%
Meta	56	4,05%	53	94,64%	3	5,36%		0,00%
Nariño	39	2,82%	35	89,74%	2	5,13%	2	5,13%
Norte de Santander	102	7,37%	93	91,18%	8	7,84%	1	0,98%
Putumayo	5	0,36%	5	100,00%		0,00%		0,00%
Quindío	14	1,01%	13	92,86%		0,00%	1	7,14%
Risaralda	45	3,25%	41	91,11%	3	6,67%	1	2,22%
Santander	46	3,32%	36	78,26%	10	21,74%		0,00%
Sucre	28	2,02%	28	100,00%		0,00%		0,00%
Tolima	103	7,44%	68	66,02%	35	33,98%		0,00%
Valle del cauca	117	8,45%	73	62,39%	43	36,75%	1	0,85%
Vichada	12	0,87%	10	83,33%	2	16,67%		0,00%
Total general	1.384	100,00%	1.117	80,71%	236	17,05%	31	2,24%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_II_2022_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF

En la tabla anterior se puede observar que de las **1.384** peticiones **Inobservancia de Derechos** registradas en el SIM el **80,71%** (1.117) se respondieron en el tiempo establecido⁴, destacándose las Regionales Boyacá, Caquetá, Chocó, Guainía, Guaviare, Huila, Quindío, Putumayo y Sucre con un **100%** de cumplimiento.

En relación con el semestre anterior, se observó una disminución porcentual del **12,30%** en la oportunidad del trámite de estas peticiones, pasó del **92,03% al 80,71%**.

⁴ G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 7 del 05/03/2021.

IN23-PQRS-RC-SDG-NC002-22. Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos

Con respecto a la oportunidad en el trámite de peticiones *inobservancia de Derechos*, considerando la información contenida en la base de datos denominada *BD_Semestre_II_2022_Protección_VF*, suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta:

https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?ga=1&id=%2Fsites%2FFF%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFF%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2022%2DSEMESTRE%5FII&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfd05c95a, se observó inoportunidad en el trámite de las peticiones - *inobservancia de Derechos* en un **17.05%** (236); de las 33 Regionales el **66,67%** (22) presentaron inoportunidad en las respuestas de este tipo de petición según los términos legalmente definidos (10 días) resaltadas en amarillo. (Ver tabla 13).

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

Lo anterior evidencia recurrencia de la **No Conformidad No. 2. Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos** producto de los informes de PQRS correspondientes al 1er y al 2° semestre de 2021 y 1er semestre 2022, notificados por la OCI el 16 de septiembre de 2021, 25 de marzo de 2022 y 26 de septiembre 2022 respectivamente.

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

Tabla 14. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta – segundo semestre 2022

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	113.963	50,50%	113.963	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	58.523	25,93%	56.203	96,04%	1.992	0,88%	328	0,56%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	25.240	11,19%	23.720	93,98%	1.241	0,55%	279	1,11%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	10.094	4,47%	10.094	100,00%	0	0,00%	0	0,00%

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Asesoría en Derecho de Familia	6.583	2,92%	6.556	99,59%	24	0,01%	3	0,05%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5.287	2,34%	5.223	98,79%	45	0,02%	19	0,36%
Derecho de Petición - Reclamos	3.545	1,57%	3.478	98,11%	46	0,02%	21	0,59%
Derecho de Petición - Quejas	1.601	0,71%	1.567	97,88%	25	0,01%	9	0,56%
Atención en Crisis	397	0,18%	397	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Trámite Búsqueda de Orígenes	216	0,10%	213	98,61%	3	0,00%	0	0,00%
Derecho de Petición - Sugerencias	206	0,09%	206	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	225.655	100,00%	221.620	98,21%	3.376	1,50%	659	0,29%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la tabla 14 se puede concluir que el **98,21%** (221.620) de peticiones fueron atendidas oportunamente acorde con los tiempos legalmente establecidos; al 31 de diciembre de 2022 el **1,01%** (2.284) fueron reportadas sin respuesta; no obstante, al verificar en el Sistema de Información Misional – SIM se encontraban en términos para dar respuesta 659 peticiones; las demás se encontraron fuera de término para dar respuesta.

Con respecto al primer semestre de 2022 se presentó una disminución porcentual en la oportunidad de respuesta del **1,15%**, pasó del **99,35%** al **98,21%**.

IN23-PQRS-RC-SDG-NC003-22. Oportunidad Respuesta Derechos de Petición

Revisada la oportunidad en el trámite en la respuesta de los derechos de petición en la Base de Datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI en la ruta:

https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab, se observó que del total de peticiones recibidas por la entidad (excluyendo las reportadas por la Dirección de Protección), el **1,50%** (3.376) no fueron atendidas en los términos establecidos por la Ley (ver tabla No. 14).

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

A partir de los resultados de la verificación anterior se encontró recurrencia en la **No Conformidad No. 3. Oportunidad Respuesta Derechos de Petición** contenida en los informes de PQRS de 1er y 2º semestres de 2021 y 1er semestre 2022 notificados el 16 de septiembre de 2021, 25 de marzo de 2022 y 26 de septiembre 2022 respectivamente.

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

Tabla 15. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2022

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	311	0,14%	303	97,43%	7	2,25%	1	0,32%
Antioquia	6.052	2,68%	5326	88,00%	665	10,99%	61	1,01%
Arauca	542	0,24%	525	96,86%	14	2,58%	3	0,55%
Atlántico	5.081	2,25%	4967	97,76%	77	1,52%	37	0,73%
Bogotá	22.728	10,07%	21313	93,77%	1.058	4,66%	357	1,57%
Bolívar	2.314	1,03%	2238	96,72%	64	2,77%	12	0,52%
Boyacá	3.448	1,53%	3352	97,22%	84	2,44%	12	0,35%
Caldas	2.776	1,23%	2706	97,48%	62	2,23%	8	0,29%
Caquetá	845	0,37%	833	98,58%	12	1,42%	0	0,00%
Casanare	862	0,38%	736	85,38%	120	13,92%	6	0,70%
Cauca	1.938	0,86%	1892	97,63%	36	1,86%	10	0,52%
Cesar	1.992	0,88%	1955	98,14%	34	1,71%	3	0,15%
Chocó	416	0,18%	410	98,56%	6	1,44%	0	0,00%
Cordoba	2.133	0,95%	2095	98,22%	37	1,73%	1	0,05%
Cundinamarca	6.617	2,93%	6371	96,28%	225	3,40%	21	0,32%
Guainía	180	0,08%	176	97,78%	4	2,22%	0	0,00%
Guaviare	358	0,16%	354	98,88%	3	0,84%	1	0,28%
Huila	4.547	2,02%	4476	98,44%	68	1,50%	3	0,07%
La Guajira	1.227	0,54%	1216	99,10%	3	0,24%	8	0,65%
Magdalena	1.835	0,81%	1806	98,42%	22	1,20%	7	0,38%
Meta	3.080	1,36%	2981	96,79%	94	3,05%	5	0,16%
Nariño	3.997	1,77%	3981	99,60%	12	0,30%	4	0,10%
Norte de Santander	4.021	1,78%	4003	99,55%	18	0,45%	0	0,00%
Putumayo	970	0,43%	957	98,66%	13	1,34%	0	0,00%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Quindío	1.298	0,58%	1282	98,77%	15	1,16%	1	0,08%
Risaralda	4.527	2,01%	4392	97,02%	129	2,85%	6	0,13%
San Andrés	141	0,06%	132	93,62%	9	6,38%	0	0,00%
Santander	4.254	1,89%	4183	98,33%	56	1,32%	15	0,35%
Sede Nacional	122.256	54,18%	122168	99,93%	69	0,06%	19	0,02%
Sucre	1.084	0,48%	1081	99,72%		0,00%	3	0,28%
Tolima	5.128	2,27%	5012	97,74%	112	2,18%	4	0,08%
Valle del Cauca	8.363	3,71%	8080	96,62%	236	2,82%	47	0,56%
Vaupés	83	0,04%	79	95,18%	3	3,61%	1	1,20%
Vichada	251	0,11%	239	95,22%	9	3,59%	3	1,20%
Total general	225.655	100,00%	221.620	98,21%	3.376	1,50%	659	0,29%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior se puede observar que el **98,21%** (221.620) de las peticiones fueron tramitadas acorde con los tiempos establecidos.

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

Sede Na/ Regional	1er. Semestre 2022				2º. Semestre 2022				Variación %	
	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Na/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad		%
	224.937	100%	223.483	99,35%		225.655	100%	221.618	98,21%	-1,15%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS primer semestre 2022

Comparando el segundo semestre 2022 con el primer semestre de 2022 se encontró una disminución porcentual del **1,15%** en la oportunidad de trámite de los Derechos de Petición, pasando del **99,35%** al **98,21%**.

Analizada la Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" aportada por la Dirección de Servicios y Atención en la variable *Fecha de respuesta* se evidencia que **2.284** peticiones registraban "sin respuesta" al 31/12/2022, de las cuales 659 se encontraban en términos para el trámite; las demás estaban fuera del tiempo legalmente definido para responder.

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

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

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 repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	221	0,38%	213	96,38%	7	3,17%	1	0,45%
Antioquia	2.216	3,79%	2.009	90,66%	194	8,75%	13	0,59%
Arauca	284	0,49%	271	95,42%	12	4,23%	1	0,35%
Atlántico	2.013	3,44%	1.914	95,08%	66	3,28%	33	1,64%
Bogotá	14.109	24,11%	13.581	96,26%	404	2,86%	124	0,88%
Bolívar	799	1,37%	731	91,49%	61	7,63%	7	0,88%
Boyacá	2.258	3,86%	2.163	95,79%	83	3,68%	12	0,53%
Caldas	1.401	2,39%	1.335	95,29%	59	4,21%	7	0,50%
Caquetá	571	0,98%	559	97,90%	12	2,10%	0	0,00%
Casanare	477	0,82%	402	84,28%	72	15,09%	3	0,63%
Cauca	989	1,69%	951	96,16%	30	3,03%	8	0,81%
Cesar	1.024	1,75%	992	96,88%	31	3,03%	1	0,10%
Chocó	256	0,44%	253	98,83%	3	1,17%	0	0,00%
Cordoba	955	1,63%	919	96,23%	35	3,66%	1	0,10%
Cundinamarca	3.543	6,05%	3.337	94,19%	190	5,36%	16	0,45%
Guainía	162	0,28%	159	98,15%	3	1,85%	0	0,00%
Guaviare	279	0,48%	275	98,57%	3	1,08%	1	0,36%
Huila	2.539	4,34%	2.468	97,20%	68	2,68%	3	0,12%
La Guajira	304	0,52%	297	97,70%	2	0,66%	5	1,64%
Magdalena	905	1,55%	880	97,24%	22	2,43%	3	0,33%
Meta	2.015	3,44%	1.920	95,29%	90	4,47%	5	0,25%
Nariño	2.299	3,93%	2.291	99,65%	6	0,26%	2	0,09%
Norte de Santander	1.907	3,26%	1.889	99,06%	18	0,94%	0	0,00%
Putumayo	551	0,94%	540	98,00%	11	2,00%	0	0,00%
Quindío	627	1,07%	615	98,09%	11	1,75%	1	0,16%
Risaralda	2.416	4,13%	2.286	94,62%	124	5,13%	6	0,25%
San Andrés	71	0,12%	67	94,37%	4	5,63%	0	0,00%
Santander	2.088	3,57%	2.024	96,93%	52	2,49%	12	0,57%
Sede Nacional	3.217	5,50%	3.163	98,32%	42	1,31%	12	0,37%
Sucre	392	0,67%	390	99,49%	0	0,00%	2	0,51%
Tolima	3.302	5,64%	3.193	96,70%	108	3,27%	1	0,03%
Valle del Cauca	4.096	7,00%	3.892	95,02%	159	3,88%	45	1,10%
Vaupés	52	0,09%	48	92,31%	3	5,77%	1	1,92%
Vichada	185	0,32%	176	95,14%	7	3,78%	2	1,08%
Total general	58.523	100,00%	56.203	96,04%	1.992	3,40%	328	0,56%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La **Tabla 17** muestra que de los **58.523** *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* recibidos en el segundo semestre de 2022, se dio trámite oportuno al **96,04%** (56.203); la Regional que presentó respuesta al 100% fue Sucre (resaltada en azul).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 30 de 79

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

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

1er Semestre 2022					2º. Semestre 2022					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total	%	Petición con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total	%	Petición con respuesta oportuna		
	general		Cantidad	%		general		Cantidad	%	
	54.980	100,00%	54.071	98,35%		58.523	100,00%	56.203	96,04%	-2,35%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2022

Comparado el segundo semestre 2022 respecto al primer semestre de 2022 se presentó una disminución porcentual en la oportunidad del trámite a los *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* en un **2,35%**, pasando del **98,35%** al **96,04%**.

IN23-PQRS-RC-SDG-NC004-22. Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite

Al verificar la Base de Datos denominada "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022", entregada por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI en la ruta: https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab, se evidenció que el **3,40%** (1.992) de *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite* se encontraban con registro de trámite fuera de término, el **96,97%** (32) de las Regionales presentaron inoportunidad en el trámite. (Ver Tabla 17 resaltadas en amarillo) y Sede Nacional.

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

El anterior resultado evidencia recurrencia de la **No Conformidad No. 4. Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite** producto de los informes de PQRS 1er y 2º semestres de 2021 y 1er semestre 2022 notificados el 16 de septiembre de 2021, 25 de marzo de 2022 y 26 de septiembre 2022 respectivamente.

A continuación se presentan los resultados de la verificación de oportunidad con relación al cumplimiento del 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 2022.

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	5	0,09%	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	244	4,62%	234	95,90%	9	3,69%	1	0,41%
Arauca	7	0,13%	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	140	2,65%	137	97,86%	2	1,43%	1	0,71%
Bogotá	856	16,19%	850	99,30%	0	0,00%	6	0,70%
Bolívar	186	3,52%	184	98,92%	1	0,54%	1	0,54%
Boyacá	171	3,23%	170	99,42%	1	0,58%	0	0,00%
Caldas	118	2,23%	117	99,15%	1	0,85%	0	0,00%
Caquetá	29	0,55%	29	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	21	0,40%	18	85,71%	3	14,29%	0	0,00%
Cauca	143	2,70%	140	97,90%	3	2,10%	0	0,00%
Cesar	210	3,97%	207	98,57%	1	0,48%	2	0,95%
Chocó	35	0,66%	35	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Córdoba	75	1,42%	75	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	254	4,80%	248	97,64%	6	2,36%	0	0,00%
Guainía	1	0,02%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Guaviare	8	0,15%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	292	5,52%	292	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	109	2,06%	107	98,17%	1	0,92%	1	0,92%
Magdalena	69	1,31%	68	98,55%	0	0,00%	1	1,45%
Meta	109	2,06%	107	98,17%	2	1,83%	0	0,00%
Nariño	299	5,66%	296	99,00%	3	1,00%	0	0,00%
Norte de Santander	128	2,42%	128	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	22	0,42%	20	90,91%	2	9,09%	0	0,00%
Quindío	142	2,69%	141	99,30%	1	0,70%	0	0,00%
Risaralda	378	7,15%	375	99,21%	3	0,79%	0	0,00%
San Andrés	4	0,08%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	200	3,78%	199	99,50%	1	0,50%	0	0,00%
Sede Nacional	47	0,89%	42	89,36%	2	4,26%	3	6,38%
Sucre	90	1,70%	90	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	277	5,24%	275	99,28%	1	0,36%	1	0,36%
Valle del Cauca	613	11,59%	610	99,51%	1	0,16%	2	0,33%
Vaupés	1	0,02%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	4	0,08%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
Total general	5.287	100,00%	5.223	98,79%	45	0,85%	19	0,36%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 32 de 79

En la **Tabla 19** se observa que de los **5.287 Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos durante el segundo semestre 2022, se dio trámite oportuno al **98.79%** (5.223). En color azul se resaltan las regionales que registraron respuesta oportuna al **100%**.

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

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

Tabla 20. Comparativo número de Derechos de Petición - Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna 2º semestre 2022 y 1er semestre 2022

1er semestre 2022					2º semestre 2022					Variación %
Sede Nal/Regional	Total general	%	Petición con respuesta oportuna		Sede Nal/Regional	Total general	%	Petición con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	6.994	100,00%	6.876	98,31%		5.287	100,00%	5.223	98,79%	0,48%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2022

Comparando el segundo semestre 2022 con el primer semestre de 2022 se observó un aumento porcentual en la oportunidad del trámite a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* en un **0,48%**, dado que pasó del **98,31** al **98,31%**.

IN23-PQRS-RC-SDG-NC005-22. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición

Revisado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los derechos de petición tipo *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* se encontró al verificar en la Base de Datos denominada *Base OCI (2do Semestre 2021)*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab, que el **0,85%** (45) de las peticiones se registraron con trámite fuera de término de Ley. Las Regionales que aportaron al resultado de la inoportunidad fueron: Antioquia **3,69%** (9), Atlántico **1,43%** (2), Bolívar **0,54%** (1), Boyacá **0,58%** (1), Caldas **0,85%** (1), Casanare **14,29%** (3), Cauca **2,10%** (3), Cesar **0,48%** (1), Cundinamarca **2,36%** (6), La Guajira **0,92%** (1), Meta **1,83%** (2), Nariño **1,00%** (3), Putumayo **9,09%** (2), Quindío

0,70% (1), Risaralda 0,79% (3), Santander 0,50% (1), Tolima 0,36% (1), Valle del Cauca 0,16% (1), Vichada 25,00% (1), y Sede Nacional 4,26% (2). (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 5°; Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF. versión 7 del 05/03/2021 numeral 4.9.4 DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN.

El resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 5. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** producto de los informes de PQRS 1er y 2º semestres de 2021 y 1er semestre 2022 notificados el 16 de septiembre de 2021, 25 de marzo de 2022 y 26 de septiembre 2022 respectivamente.

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

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

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	22	0,09%	22	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	2.186	8,66%	1.709	78,18%	432	19,76%	45	2,06%
Arauca	116	0,46%	114	98,28%	0	0,00%	2	1,72%
Atlántico	1.741	6,90%	1.734	99,60%	7	0,40%	0	0,00%
Bogotá	5.351	21,20%	4.474	83,61%	652	12,18%	225	4,20%
Bolívar	951	3,77%	947	99,58%	2	0,21%	2	0,21%
Boyacá	569	2,25%	569	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	599	2,37%	599	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caquetá	118	0,47%	118	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	247	0,98%	222	89,88%	25	10,12%	0	0,00%
Cauca	518	2,05%	516	99,61%	2	0,39%	0	0,00%
Cesar	532	2,11%	532	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	66	0,26%	63	95,45%	3	4,55%	0	0,00%
Cordoba	730	2,89%	728	99,73%	2	0,27%	0	0,00%
Cundinamarca	1.880	7,45%	1.853	98,56%	25	1,33%	2	0,11%
Guainía	8	0,03%	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%
Guaviare	34	0,13%	34	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	720	2,85%	720	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	183	0,73%	182	99,45%	0	0,00%	1	0,55%
Magdalena	620	2,46%	620	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Meta	640	2,54%	639	99,84%	1	0,16%	0	0,00%
Nariño	559	2,21%	557	99,64%	2	0,36%	0	0,00%

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Norte de Santander	581	2,30%	581	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	112	0,44%	112	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	395	1,56%	393	99,49%	2	0,51%	0	0,00%
Risaralda	752	2,98%	750	99,73%	2	0,27%	0	0,00%
San Andrés	31	0,12%	27	87,10%	4	12,90%	0	0,00%
Santander	1.334	5,29%	1.331	99,78%	2	0,15%	1	0,07%
Sucre	343	1,36%	343	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	1.120	4,44%	1.116	99,64%	3	0,27%	1	0,09%
Valle del Cauca	2.145	8,50%	2.072	96,60%	73	3,40%	0	0,00%
Vaupés	12	0,05%	12	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	25	0,10%	24	96,00%	1	4,00%	0	0,00%
Total general	25.240	100,00%	23.720	93,98%	1.241	4,92%	279	1,11%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la información presentada en la tabla anterior se observó que de los **25.240 Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración** recibidos en el segundo semestre de 2022 se dio respuesta oportuna al **93,98%** (23.720) y no se tramitó en los tiempos legalmente definidos el **4,92%** (1.241). De igual modo, se encontraron **465** peticiones sin registro de constatación en el SIM de las cuales 279 (**60,00%**) peticiones se encontraban al 31 de diciembre de 2022 en términos para dar respuesta; las demás registraban trámite fuera de término.

Revisadas las 33 Regionales se encontró que Amazonas, Arauca, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cesar, Guaviare, Huila, Magdalena, Norte de Santander, Putumayo, 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).

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

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

Sede Nal/ Regional	1er. Semestre 2022				2º. Semestre 2022				Variación %
	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
			Cantidad	%			Cantidad	%	
	26.630	100,00%	26.371	99,03%	25.240	100%	23.720	93,98%	-5,10%

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 35 de 79

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022"
suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF
e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2022

Comparado el segundo semestre 2022 con el primer semestre de 2022 se presentó una disminución en la oportunidad del trámite a los derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración* en un **5,10%**, pasando del **99,03% al 93,98**.

IN23-PQRS-RC-SDG-NC006-22. Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración

En relación con el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración* para el primer semestre 2022 al verificar en la Base de Datos denominada *Base_OCI_1Semestre_2022*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta:

https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab, se evidenció a nivel nacional un **4,92%** (1.241) peticiones registradas con trámite fuera de término de Ley (10 días); el **63,64%** (21 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido. Las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia **19,76%** (432), Atlántico **0,40%** (7), Bogotá **12,18%** (652), Bolívar **0,21%** (2), Casanare **10,12%** (25), Cauca **0,39%** (2), Chocó **4,55%**, (3) Córdoba **0,27%** (2), Cundinamarca **1,33%** (25), Guainía **12,50%** (1), Meta **0,16%** (1), Nariño **0,36%** (2), Quindío **0,51%** (2), Risaralda **0,27%** (2), San Andrés **12,90%** (4), Santander **0,15%** (2), Tolima **0,27%** (3), Valle del cauca **3,40%** (73), Vichada **4,00%** (1). (Ver tabla 21).

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

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 6. Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración** producto de los informes de PQRS 1er y 2° semestres de 2021 y 1er semestre 2022 notificados el 16 de septiembre de 2021, 25 de marzo de 2022 y 26 de septiembre 2022 respectivamente.

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

Tabla 23. Distribución del total Derechos de Petición “Reclamos” vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – segundo semestre 2022.

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	12	0,34%	12	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	187	5,28%	169	90,37%	17	9,09%	1	0,53%
Arauca	27	0,76%	25	92,59%	2	7,41%	0	0,00%
Atlántico	153	4,32%	148	96,73%	2	1,31%	3	1,96%
Bogotá	375	10,58%	373	99,47%	2	0,53%	0	0,00%
Bolívar	113	3,19%	111	98,23%	0	0,00%	2	1,77%
Boyacá	102	2,88%	102	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	159	4,49%	156	98,11%	2	1,26%	1	0,63%
Caquetá	39	1,10%	39	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	65	1,83%	50	76,92%	12	18,46%	3	4,62%
Cauca	101	2,85%	99	98,02%	1	0,99%	1	0,99%
Cesar	84	2,37%	82	97,62%	2	2,38%	0	0,00%
Chocó	17	0,48%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	147	4,15%	147	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	267	7,53%	264	98,88%	1	0,37%	2	0,75%
Guaviare	13	0,37%	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	114	3,22%	114	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La Guajira	94	2,65%	93	98,94%	0	0,00%	1	1,06%
Magdalena	105	2,96%	103	98,10%	0	0,00%	2	1,90%
Meta	62	1,75%	62	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Nariño	233	6,57%	231	99,14%	0	0,00%	2	0,86%
Norte de Santander	98	2,76%	98	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Putumayo	33	0,93%	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	58	1,64%	57	98,28%	1	1,72%	0	0,00%
Risaralda	69	1,95%	69	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	4	0,11%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Santander	279	7,87%	276	98,92%	1	0,36%	2	0,72%
Sede Nacional	80	2,26%	80	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sucre	65	1,83%	65	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Tolima	146	4,12%	145	99,32%	0	0,00%	1	0,68%
Valle del Cauca	240	6,77%	237	98,75%	3	1,25%	0	0,00%
Vaupés	3	0,08%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	1	0,03%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	3.545	100,00%	3.478	98,11%	46	1,30%	21	0,59%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla 23 se observa que de los **3.545** *Derechos de Petición – Reclamos* recibidos en el segundo semestre de 2022 a nivel Nacional el **98,11%** (3.478) fueron tramitados oportunamente; en este sentido el **48,48%** (16) de las Regionales dieron como resultado el **100%** (resaltadas en azul) en oportunidad del trámite, las cuales fueron: Amazonas, Boyacá, Caquetá, Chocó, Córdoba, Guaviare, Huila, Meta, Norte de Santander, Putumayo, Risaralda, San Andrés, Sede Nacional, Sucre, Vaupés y Vichada; en el **15,15%** (5) de las Regionales: Bolívar, La Guajira, Magdalena, Nariño y Tolima se encontraron registradas 21 de 23 peticiones *Sin respuesta* en la variable “*Fecha de respuesta*” al 31 de diciembre 2022 se encontraban en término.

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

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

1er. Semestre 2021				2º Semestre 2022					Variación	
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad		%
	3.698	100,00%	3.588	97,03%		3.545	100,00%	3478	98,11%	1,12%

Fuente: Base de datos “*Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022*” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2022

Comparado el segundo semestre 2022 frente al primer semestre de 2022, se observó un aumento porcentual en la oportunidad del trámite de *Derechos de Petición – Reclamos* del **1.12%**, pasando del **97,03%** al **98,11%**. El **45,45%** (15 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla 23 en color amarillo).

IN23-PQRS-RC-SDG-NC007-22. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos

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

https://icbfqob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab, se encontró que el **1,30%** (46) *Reclamos* se encontraban registrados con respuestas fuera de término legal; las Regionales que aportan al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia **9,09%** (17), Arauca **7,41%** (2), Atlántico **1,31%** (2), Bogotá **0,53%** (2), Caldas **1,26%** (2), Casanare **18,46%** (12), Cauca **0,99%** (1), Cesar **2,38%** (2), Cundinamarca **0,37%** (1), Quindío **1,72%** (1), Santander **0,36%** (1) y Valle del cauca **1,25%** (3).

(Ver tabla 23).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, Decreto Legislativo Número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5°, Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF Versión 7 del 05/03/2021, numeral 4.9.6 DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO.

Lo anterior evidencia recurrencia de la **No Conformidad No. 7. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos** producto de los informes de PQRS 1er y 2º semestres de 2021 y 1er semestre 2022 notificados el 16 de septiembre de 2021, 25 de marzo de 2022 y 26 de septiembre 2022 respectivamente.

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

Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - segundo semestre 2022.

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	6	0,37%	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Antioquia	109	6,81%	96	88,07%	12	11,01%	1	0,92%
Arauca	9	0,56%	9	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atlántico	54	3,37%	54	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Bogotá	462	28,86%	460	99,57%	0	0,00%	2	0,43%
Bolívar	23	1,44%	23	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Boyacá	35	2,19%	35	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caldas	27	1,69%	27	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Caquetá	17	1,06%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Casanare	16	1,00%	7	43,75%	8	50,00%	1	6,25%
Cauca	15	0,94%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cesar	33	2,06%	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Chocó	2	0,12%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cordoba	23	1,44%	23	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cundinamarca	130	8,12%	127	97,69%	2	1,54%	1	0,77%
Guaviare	1	0,06%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Huila	45	2,81%	45	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
La guajira	20	1,25%	20	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Magdalena	34	2,12%	33	97,06%	0	0,00%	1	2,94%
Meta	40	2,50%	39	97,50%	1	2,50%	0	0,00%
Nariño	35	2,19%	34	97,14%	1	2,86%	0	0,00%
Norte de Santander	37	2,31%	37	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 31/12/2022 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Putumayo	8	0,50%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quindío	20	1,25%	20	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Risaralda	26	1,62%	26	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
San Andrés	3	0,19%	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%
Santander	52	3,25%	52	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Sede Nacional	120	7,50%	119	99,17%	0	0,00%	1	0,83%
Sucre	9	0,56%	8	88,89%	0	0,00%	1	11,11%
Tolima	68	4,25%	68	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Valle del cauca	111	6,93%	111	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Vichada	11	0,69%	10	90,91%	0	0,00%	1	9,09%
Total general	1.601	100,00%	1.567	97,88%	25	1,56%	9	0,56%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De la tabla anterior se puede inferir que de los **1.601 Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el segundo semestre de 2022 el **97,88%** (1.567) fueron tramitados dentro de los términos legalmente definidos.

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

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

Sede Na/ Regional	1er. Semestre 2022				2º. Semestre 2022				Variación	
	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Sede Na/ Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad		%
	1.367	100,00%	1.313	96,05%		1.601	100,00%	1.567	97,88%	1,90%

Fuente: Base de datos "Bdd_Peticiones_OCI_2do semestre_2022" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe de la OCI PQRS primer semestre de 2022

De acuerdo con el resultado del segundo semestre 2022 con respecto al primer semestre de 2022 se evidenció un aumento porcentual en la oportunidad del trámite para este tipo de petición del **1,91%** pasando del **96,05%** al **97,88%**.

IN23-PQRS-RC-SDG-NC008-22. Oportunidad Respuesta DP – Quejas

Verificado el cumplimiento del tiempo de respuesta para los *Derechos de Petición Quejas* del 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:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 40 de 79

https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab, se observó que el **1,56** (25) de *Quejas* se encontraron registradas con respuesta fuera de término; las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia **11,01%** (12), Casanare **50,00%** (8), Cundinamarca **1,54%** (2), Meta **2,50%** (1), Nariño **2,86%** (1) y San Andrés **33,33%** (1). (Ver tabla 25).

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

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 8. Oportunidad Respuesta DP – Quejas** producto de los informes de 1er y 2º semestres de 2021 y 1er semestre 2022 notificados el 16 de septiembre de 2021, 25 de marzo de 2022 y 26 de septiembre 2022 respectivamente.

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

5.4.1. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Servicios de Atención para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, para segundo semestre de 2022.

Este apartado presenta el detalle correspondiente con la verificación efectuada a los mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Servicios de Atención en adelante DSyA, para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, para el segundo semestre de 2022, de acuerdo con lo observado en el Memorando Radicado No. 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: *Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022* suscrito por esta Dependencia, en el cual se relaciona la información derivada de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF para el segundo semestre de 2022. De manera similar, se realizó la verificación a los mecanismos implementados a nivel nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición recibidos y atendidos durante el segundo semestre de 2022, así como a las acciones referidas en el Memorando Radicado No. 202320000000020673 de fecha 22/02/2023 con Asunto: *“Respuesta- Solicitud información Seguimiento PQRS segundo semestre 2022.”*, remitido por la Directora de Protección (E).

La siguiente tabla, resume los mecanismos adoptados por parte de la DSyA, los cuales fueron verificados de manera aleatoria por parte de la Oficina de Control Interno - OCI para la elaboración del presente informe:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 41 de 79

Tabla 27. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre de 2022.

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento Peticiones Vencidas, Sin ninguna gestión en el SIM, con Respuesta Fuera de términos o Sin respuesta de fondo al ciudadano	<p>Se observó en el Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: <i>Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022</i>, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022, que se implementó como acción de control y seguimiento, el envío mensual de correos electrónicos a directivos de la Sede Dirección General -SDG y directores regionales, con las alertas y el reporte de las PQRS a cargo de sus dependencia que se encuentran vencidas, sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional -SIM, con respuesta fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano; adicional a ello, se remite copia de estas alertas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que apoyen en el fomento del respeto a las normas.</p> <p>Evidencia: en revisión de la información contenida en el Anexo 3 se observaron doce (12) correos electrónicos enviados por la DSyA durante el segundo semestre de 2022 con el Reporte de PQRS fuera de términos, con la alerta y base de datos Excel que contiene reporte de consolidado de PQRS que se encuentran vencidas, sin ninguna gestión en el SIM, con respuesta fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano, con la finalidad que implementen las acciones del caso para mitigar el incumplimiento de los términos prescritos en la Ley 1755 de 2015 y la Guía de Gestión de PQRS del ICBF. Los correos electrónicos muestreados aleatoriamente corresponden a los meses de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Julio: un (1) correo electrónico de fecha 25/08/2022 con Asunto: “<i>Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Junio 2022</i>” dirigido a Directores de la SDG y Jefes de Oficina y un (1) correo electrónico de fecha 25/08/2022 con Asunto: “<i>Reporte Regional PQRS fuera de términos - Julio 2022</i>” remitido a Directores Regionales. ✓ Septiembre: un (1) correo electrónico de fecha 26/10/2022 con Asunto: “<i>Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Septiembre 2022</i>” dirigido a Directores de la SDG y Jefes de Oficina y un (1) correo electrónico de fecha 26/10/2022 con Asunto: “<i>Reporte Regional PQRS fuera de términos - Septiembre 2022</i>” enviado a Directores Regionales. ✓ Noviembre: un (1) correo electrónico de fecha 27/12/2022 con Asunto: “<i>Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Noviembre 2022</i>” dirigido a Directores de la SDG y Jefes de Oficina y un (1) correo electrónico de fecha 27/12/2022 con Asunto: “<i>Reporte Regional PQRS fuera de términos - Noviembre 2022</i>” comunicado a Directores Regionales. <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI1%5F2022%2FANEXO%203%20correos%20a%20Directores%20regionales%20seguimiento&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab </p>
Alertas Peticiones Creadas Sin	<p>En revisión del Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: <i>Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022</i>, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022, se observó que esta Dirección cuenta con profesionales de apoyo a las regionales, colaboradores del Centro de Contacto del Grupo Gestión de Canales y Grupo Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención, quienes adelantaron diversas actividades e implementaron estrategias a fin de fortalecer en los colaboradores a nivel nacional las competencias para el adecuado registro, direccionamiento y trámite de las PQRS acorde con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Es así, que desde esta Dirección se “...revisan y analizan las peticiones en estado creada sin direccionamiento, ante lo cual 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...”.</p> <p>Evidencia: verificada la información contenida en el Anexo 4 se observó en la carpeta denominada “<i>CREADAS</i>” los correos electrónicos enviado a 29 regionales con el reporte de las alertas de peticiones en estado de creadas y/o sin direccionamiento, en los cuales se solicita que se adelanten las acciones pertinentes que garanticen la gestión adecuada en el registro de las peticiones, adicional a ello, para que identifiquen “...si los mismos pudieron ser trabajados en otros radicados y en caso tal dar aplicabilidad a la Guía de PQRS.”. A continuación, se presenta el resultado de la verificación para los meses de agosto, octubre y noviembre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carpeta agosto: contiene 29 carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales durante el segundo semestre de 2022, de las cuales se muestrearon las

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 42 de 79

Mecanismos	Acciones adelantadas
Direccionamiento.	<p>correspondientes a Atlántico: se evidenciaron dos (2) correos electrónicos de fechas 04/08/2022 con Asunto: "04-08 ATLÁNTICO- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y 10/08/2022 Asunto: "10-08 ATLÁNTICO- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". Huila: se evidenciaron dos (2) correos electrónicos de fechas 12/08/2022 con Asunto: "HUILA 12/08/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y 26/08/2022 Asunto: "HUILA 26/08/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". Vaupés: se evidenciaron dos (2) correos electrónicos de fechas 09/08/2022 con Asunto: "09/08/2022 - VAUPES - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE" y 22/08/2022 Asunto: "22/08/2022 - VAUPES - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE".</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carpeta octubre: contiene 29 carpetas correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales durante el segundo semestre de 2022, de las cuales se muestrearon: Amazonas: se evidenció un (1) correo electrónico de fecha 14/10/2022 con Asunto: "AMAZONAS 14/10/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". Cesar: se evidenció un (1) correo electrónico de fecha 04/10/2022 con Asunto: "CESAR 04/10/2022- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". San Andrés: se evidenció un (1) correo electrónico de fecha 21/10/2022 con Asunto: "SAN ANDRÉS 21/10/2022 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". ✓ Carpeta noviembre: contiene 30 carpetas correspondientes a correos electrónicos enviado a las Regionales durante el segundo semestre de 2022, de las cuales se muestrearon: Chocó: se evidenció un (1) correo electrónico de fecha 11/11/2022 con Asunto: "CHOCÓ 11/11/2022- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". Córdoba: se evidenció un (1) correo electrónico de fecha 08/11/2022 con Asunto: "CORDOBA- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". Guainía: se evidenció un (1) correo electrónico de fecha 08/11/2022 con Asunto: "GUAINIA- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO". <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?noAuthRedirect=1&id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022%2FANEXO%204%20Seguimiento%20a%20Regionales%20Y%20peticiones%20ciudadanas%2FCREADAS&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab </p>
Reporte Peticiones abiertas Vencidas y por Vencer (PAV)	<p>Refiere el Memorando Radicado No: 20231252000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: "Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022", remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022 que desde el Centro de Contacto los colaboradores de apoyo remiten a los responsables de los Puntos de Atención de las Regionales "...el reporte de las peticiones en estado vencidas y por vencer, para que se realice la gestión que corresponda según el tipo de petición."</p> <p>Evidencia: revisada la información contenida en el Anexo 4 se observó la carpeta denominada "PAV_IP", la cual contiene los correos electrónicos enviados a las regionales. A continuación, se presenta el resultado de la verificación de los soportes muestreados:</p> <p>Carpeta "PAV_IP": se evidenciaron 33 carpetas las que a su vez contienen los correos electrónicos enviados a las Regionales durante el segundo semestre de 2022 donde se les enviaron archivos Excel "Informe Preventivo Proceso Relación con el Ciudadano" con el estado de las peticiones que: afectan el resultado de los Indicadores, las próximas a vencer, las atendidas oportunamente, las atendidas (gestión y cierre), las acumuladas que afectan el resultado, así como la oportunidad en la asignación de citas en el Sistema Electrónico de Asignación de Citas -SEAC. En estas comunicaciones se solicita a los responsables de los Puntos de Atención que envíen los archivos "...a los profesionales que consideren (...) para que se ingresen las actuaciones que representen una respuesta de fondo para el correspondiente cierre de las peticiones.". Las Regionales muestreadas fueron: Antioquia, Cundinamarca y Norte de Santander: Carpeta "REGIONAL ANTIOQUIA": contiene doce (12) correos electrónicos enviados en las fechas de 03 y 11 de agosto de 2022, 04/10/2022 y 03 y 11 de noviembre de 2022 con Asuntos: "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano". Carpeta "REGIONAL CUNDINAMARCA": contiene doce (12) correos electrónicos enviados en las fechas de 05 y 27 de julio de 2022, 08 y 09 de septiembre de 2023 y 01, 07 y 28 de diciembre de 2023 con Asuntos: "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano". Carpeta "REGIONAL NORTE DE SANTANDER": contiene doce (12) correos electrónicos enviados en las fechas de 03 y 10 de agosto de 2022, 08/09/2023 y 04/10/2023 con Asuntos: "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano".</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5 </p>

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 43 de 79

Mecanismos	Acciones adelantadas
	FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022%2FANEXO%204%20Seguimiento%20a%20Regionales%20y%20peticiones%20ciudadanas&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab
Seguimiento preventivo áreas Sede Dirección General.	<p>Se observó en el Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022 que desde esta Dirección se realiza seguimiento preventivo a través del envío de correos electrónicos a las dependencias de la SDG con las alertas de aquellas peticiones de su responsabilidad y que es encuentran próximas a vencer.</p> <p>Evidencia: en verificación de los soportes contenidos en el Anexo 4 se evidenció una (1) carpeta denominada “SEGUIMIENTO ÁREAS” la cual contiene los correos electrónicos enviado a direcciones misionales de Infancia, Familia y Comunidades, Primera Infancia, Protección, así como a las oficinas de: Cooperación y Convenios, Administrativa, Aseguramiento de la Calidad, Comunicaciones, Control Interno Disciplinario, Contratación, Financiera, Subdirección General Secretaría General, Gestión Humana y Jurídica entre otras. En estos correos dan a conocer a las áreas “...<i>el seguimiento de las peticiones que se encuentran a cargo (...) y que aún no se han vencido...</i>”, y en el mismo, remiten “...<i>el dato de las (...) peticiones (...) que a la fecha no se evidencia una actuación de Respuesta relación con el ciudadano (AAC-092)...</i>”, este mecanismo implementado es con la finalidad de que no se vayan a afectar los Indicadores de la dependencia. A continuación, se presenta el resultado de la verificación para los meses de julio, septiembre y noviembre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carpeta Julio: contiene dieciséis (16) carpetas en las que se encuentran los correos electrónicos remitidos a las áreas de la SDG, de las cuales se verificaron las correspondientes a: Infancia: un (1) correo electrónico de fecha 26/07/2022 Asunto: “Informe Preventivo Dirección de Infancia 26/07/2022”, Protección: dos (2) correos electrónicos de fechas: 11/07/2022 Asunto: “Informe preventivo Dirección de Protección corte 11-07-2022” y 28/07/2022 Asunto: “Informe preventivo Dirección de Protección corte 26-07-2022”. Dirección General: dos (2) correos electrónicos de fechas: 11/07/2022 Asunto: “Informe preventivo Dirección General 11/07/2022” y 26/07/2022 Asunto: “Informe preventivo Dirección General 26/07/2022”. ✓ Carpeta Septiembre: Familia y Comunidades: un (1) correo electrónico de fecha 20/09/2022 Asunto: “Informe Dirección de Familias y Comunidades corte al 19 de Septiembre de 2022”, Protección: dos (2) correos electrónicos de fechas: 08/09/2022 Asunto: “Informe preventivo Dirección de Protección corte 06-09-2022” y 28/09/2022 Asunto: “Informe preventivo Dirección de Protección corte 27-09-2022”. Control Interno Disciplinario: dos (2) correos electrónicos de fechas: 08/09/2022 Asunto: “Informe preventivo Oficina Control Interno Disciplinario corte 06-09-2022” y 28/09/2022 Asunto: “Informe preventivo Oficina Control Interno Disciplinario corte 27-09-2022”. ✓ Carpeta Noviembre: Oficina de Cooperación y Convenios: un (1) correo electrónico de fecha 08/11/2022 Asunto: “Informe preventivo Oficina de Cooperación y convenios 08/11/2022”, Secretaría General: dos (2) correos electrónicos de fechas: 08/11/2022 Asunto: “Informe preventivo Secretaría General corte 07-11-2022” y 27/11/2022 Asunto: “Informe preventivo Secretaría General corte 21-11-2022”. Oficina de Aseguramiento a la Calidad dos (2) correos electrónicos de fechas: 22/11/2022 Asunto: “Informe Preventivo Oficina de Aseguramiento a la Calidad 22/11/2022” y 29/11/2022 Asunto: “Informe Preventivo Oficina de Aseguramiento a la Calidad 29/11/2022”. <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5F AAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5F Especiales%2FControl%5F Interno%2FEVIDENCIAS%5F INFORME%5FPQRS%5FII%5F2022%2FANEXO%204%20Seguimiento%20a%20Regionales%20y%20peticiones%20ciudadanas&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab </p>
Seguimiento preventivo áreas Sede Dirección General.	<p>Se observó en el Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022”, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022 que dentro de los mecanismos adoptados por esta Dirección está la “Estrategia de Calidad de datos”, la cual consiste en realizar la revisión de la calidad de los datos registrados en el SIM con la finalidad “...<i>de obtener un diagnóstico significativo en cuanto a calidad en el registro de peticiones en cada punto de atención presencial (...) para plantear, ejecutar e implementar acciones de mejora, focalizada a través del grupo de cogestoras (...) de acuerdo a la distribución regional, reforzando así todo lo relacionado con proceso compartiendo material de refuerzo como: capsulas, videos, infografías...</i>”. Entre los tipos de peticiones se revisaron las siguientes: Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos -RAVD, Información y Orientación, IO, Reclamo y Queja -RQ, Información y Orientación con Trámite -IOT y Trámite de Atención Extraprocesal -TAE. Producto de este ejercicio se evidenció en la carpeta denominada “CALIDAD DE DATOS” los correos electrónicos remitidos a las Regionales con adjuntos Excel con el detalle del resultado general de la revisión de calidad de datos de</p>
Calidad de Datos	

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 44 de 79

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>las peticiones durante los meses de julio a diciembre de 2023. A continuación, se presenta el resultado de la verificación para los meses de agosto, octubre y diciembre:</p> <p>Evidencias: en verificación de los soportes contenidos en el Anexo 4 se observó una (1) carpeta denominada “CALIDAD DE DATOS” se observaron los siguientes soportes:</p> <p>Agosto: se enviaron correos electrónicos a las Regionales: Bolívar, Caquetá y Guainía: 09 y 23 de agosto de 2022 y Amazonas: 09, 16 y 23 de agosto de 2022. Octubre: Caldas: 24 y 31 de octubre de 2022 y 02/11/2022. Meta: 26 y 31 de octubre y 01/11/2022. Tolima: 25 y 31 de octubre de 2022 y Antioquia: 26, 27 y 31 de octubre y 02/11/2022. Diciembre: Arauca, Risaralda y Chocó: 22/12/2022 y Magdalena: 22 y 23 de diciembre de 2022.</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI1%5F2022%2FANEXO%204%20Seguimiento%20a%20Regionales%20y%20peticiones%20ciudadanas%2FCALIDAD%20DE%20DATOS&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
Seguimiento a respuestas	<p>Se observó en el Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022”, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022 que esta Dirección tiene implementada la estrategia de seguimiento a la respuesta, donde “...Se realiza revisión de manera aleatoria de las respuestas dadas a los ciudadanos, con lo cual se da apertura a acciones correctivas o salidas no conformes.” Esta actividad se realiza mediante la remisión de correos electrónicos a las Regionales, en los cuales se informa que en concordancia con lo establecido en la G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF numeral 4.16 “Seguimiento y Control”, se adelanta el “...análisis a los registros SIM respecto a la respuestas brindadas a los ciudadanos...”, y de esta manera dan a conocer las peticiones “...que debe ser subsanadas por parte de la Regional y/o Centro Zonal...”.</p> <p>Evidencias: se evidenció en el Anexo 4 la carpeta denominada “SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA” 58 correos electrónicos enviados a las Regionales durante los meses de julio a diciembre de 2022. A continuación, se presenta el detalle de lo observado:</p> <p>Julio: siete (7) correos electrónicos enviados a las Regionales: Guainía: 13 y 28 de julio de 2022, Putumayo: 25 y 29 de julio de 2022, Vaupés: 22/07/2022, Guaviare: 26/07/2022 y Vichada: 29/07/2022. Septiembre: nueve (9) correos electrónicos enviados a las Regionales: Córdoba: 15/09/2022, Meta: 27/09/2022. Cundinamarca: 29/09/2022, Magdalena: 09 y 30 de septiembre de 2022, Amazonas: 28/09/2022, Caquetá: 26/09/2022 y Cesar: 23/09/2022. Noviembre: Cundinamarca: 30/11/2022, Casanare: 10, 22 y 30 de noviembre de 11/2022, Meta y Quindío: 10/11/2022, Putumayo: 22 y 30 de noviembre de 2022, Antioquia: 22 y 30 de noviembre de 2022, Bogotá: 25/11/2022, Bolívar: 24/11/2022, Tolima y Valle del Cauca: 24/11/2022.</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI1%5F2022%2FANEXO%204%20Seguimiento%20a%20Regionales%20y%20peticiones%20ciudadanas%2FSEGUIMIENTO%20A%20LA%20RESPUESTA&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRS	<p>Se evidenció en el Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022”, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022 que desde esta Dependencia se “...realiza seguimiento a la gestión regional (...) y el resultado es socializado mediante memorando (...) comprende un análisis integral (...) desde el (...) que se ve reflejado en aspectos como: resultados de los indicadores de gestión, seguimiento a los Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos, peticiones pendientes de gestión o cierre, acciones correctivas, principales motivos afectados por las QRS, apropiación de conocimientos, resultado encuestas de satisfacción y modelo de atención presencial, dentro de los cuales se efectúan recomendaciones (...) y además se realiza reconocimiento a la gestión o se invita a identificar e implementar acciones de mejora.”.</p> <p>Evidencia: revisada la información contenida en el Anexo 4 se observó la carpeta denominada “MEMORANDOS”, la cual contiene los correos electrónicos enviados a las regionales. A continuación, se presenta el detalle de la verificación de los soportes muestreados:</p>

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 45 de 79


Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Carpeta “MEMORANDOS”: se observaron dos (2) carpetas denominadas “II TRIMESTRE” y “III TRIMESTRE” las cuales contienen 131 correos electrónicos enviados a las 33 Regionales, así: Carpeta “II TRIMESTRE”: en los correos electrónicos se observó la remisión de “...memorando de SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN II TRIMESTRE DE 2022-PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO, y los anexos mencionados en el mismo (...) visibilizamos los resultados trimestrales de la Regional y sus Centros Zonales. Realizamos recomendaciones frente a indicadores de gestión (...) seguimiento y monitoreo de la respuesta brindada a los ciudadanos (...) peticiones pendientes de gestión o cierre...”, de lo anterior, se verificaron los correos electrónicos enviados en el segundo trimestre de fecha 25/08/2022 con Asunto: “MEMORANDO_GESTIÓN_II_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN CON EL CIUDADANO” a las Regionales: Amazonas, Atlántico, Antioquia, Tolima, Arauca y Bogotá. Carpeta “III TRIMESTRE”: en los correos electrónicos se evidenció información relacionada con el “...seguimiento y análisis de la Gestión de Peticiones correspondiente al Tercer Trimestre del 2022...” donde remiten “...las bases de datos y documentos mencionados en los anexos del Memorando (...) a través del cual realizamos recomendaciones sobre algunos aspectos de importancia que impactan el proceso de Gestión...” de las PQRS. En los Excel adjuntados se encuentra el detalle del análisis de Indicadores, seguimiento a los Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos, los principales motivos afectados por las QRS, así como las peticiones pendientes de gestión o cerradas. De lo anterior, se verificaron los correos electrónicos enviados en el tercer trimestre en fechas 09/12/2022 (Vichada, Quindío y Casanare) y 12/12/2022 Boyacá, Sucre y Chocó, todos ellos con Asunto: “RV: MEMORANDO_GESTIÓN_III_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN CON EL CIUDADANO BOYACA”.</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5F2022%2FANEXO%204%20Seguimiento%20a%20Regionales%20y%20peticiones%20ciudadanas%2FMEMORANDOS&viewid=b9e65a7a%2D301%2D4552%2D94e9%2Ddbbe21c8b80ab</p>
Asistencia Técnica - Capacitaciones y Orientaciones Técnicas.	<p>Refiere el Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022”, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022 que el grupo de apoyo a las Regionales adscrito a esta Dependencia, realiza asistencia técnica a los profesionales de este proceso, orientada a “...garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de las peticiones (...) por cualquier de los canales de atención...”, entre las actividades adelantadas están las capacitaciones y la estrategia del “Boletín Notigestora”, este último tiene como objetivo fortalecer el conocimiento del talento humano.</p> <p>Evidencia: en revisión de los soportes contenidos en el Anexo 4 se evidenció la carpeta denominada “CAPACITACIONES” en la cual se presentan las capacitaciones brindadas a las 33 regionales para los meses de julio a diciembre de 2022. Adicionalmente, se observó la carpeta denominada “NOTIGESTORA”, la cual contiene 48 correos electrónicos que dan cuenta de ejercicios de refuerzo en temáticas como Permisos salidas del país; Resolución No. 2800 de 2022 – Ruta para avanzar en los procesos de Reunificación Familiar; Solicitud Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades SRD-OA; Sentencia T-106 de 2022; Registro de Deudores Alimentarios Morosos -REDAM; Ley 2126 de 2021 y Funciones del Grupo de Asistencia Técnica de las Regionales, entre otras.</p> <p>- Carpeta “CAPACITACIONES”: se evidenció la carpeta denominada “CAPACITACIONES EQUIPO COGESTORA” donde se encuentra a su vez seis (6) carpetas correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2022, de las cuales se muestrearon las siguientes: - - Agosto: contiene a su vez seis (6) carpetas correspondientes a capacitaciones realizadas a las regionales Caquetá, Casanare, Cesar, Guainía, Guaviare y Vichada; se verificaron los soportes contenidos en las carpetas: Caquetá: se observó correo electrónico del 03/08/2022 con Asunto: “Permiso salida del país”, así como Excel “Encuesta de Satisfacción Caquetá Guaviare” y “Listado de asistencia” y Power Point “Socialización Proceso Relación con el Ciudadano” de agosto 2022. Cesar: se observó correo electrónico del 05/09/2022 con Asunto: “RE: SOLICITUD INFORMAR ACERCA DE CAPACITACIONES - SOPORTES CAPACITACIÓN PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA PQRS - REGIONAL CESAR AGOSTO31 DE 2022”, presentación “SOCIALIZACIÓN PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO”, Excel relacionados con encuesta de satisfacción y listado de asistencia. Guaviare: se observó correo electrónico del 03/08/2022 con Asunto: “Boletín Notigestora 007 - Permiso salida del país”, presentación “SOCIALIZACIÓN PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO”, Excel relacionados con encuesta de satisfacción y listado de asistencia.</p> <p>Septiembre: contiene a su vez cinco (5) carpetas correspondientes a capacitaciones realizadas a las regionales Córdoba, Meta, Nariño, San Andrés y Vaupés; se verificaron los soportes contenidos en las carpetas: Córdoba: se observaron tres (3) correos electrónicos de fechas 28/09/2022 y 29/09/2022 con Asuntos: “RV: Informe consolidado de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial Octubre”, “Capacitación procedimiento- Dudas jurídicas y “28-09 Capacitación Córdoba- Dudas jurídicas”</p>

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 46 de 79

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>respectivamente. Adicionalmente, cuatro (4) Excel correspondientes con capacitación, encuestas de satisfacción y listado de asistencia. Meta: se observó correo electrónico de fecha 07/10/2022 con Asuntos: “RE: ACTIVIDADES OCI - REGIONALES”, así como Excel de encuesta de satisfacción y listado de asistencia. Nariño: se observó documento Word “CASOS PARA SOCIALIZAR EN ASISTENCIA TÉCNICA”, presentación Power “ADECUADO REGISTRO DE LAS PETICIONES SEGÚN SU CLASIFICACIÓN” y Excel de encuesta de satisfacción y listado de asistencia.</p> <p>Diciembre: contiene a su vez seis (5) carpetas correspondientes a capacitaciones realizadas a las regionales Caldas, Casanare, Cundinamarca, La Guajira, Risaralda y Vaupés; se verificaron los soportes contenidos en las carpetas: Caldas: se observó presentación “Centro de Contacto” y Excel correspondientes con capacitación, encuestas de satisfacción y listado de asistencia. La Guajira: se observó presentación “Centro de Contacto” y Excel correspondientes con capacitación, encuestas de satisfacción y listado de asistencia. Caldas: se observó presentación “Centro de Contacto” y Excel correspondientes con capacitación, encuestas de satisfacción y listado de asistencia.</p> <p>-Carpeta “NOTIGESTORA”: se observaron 48 correos electrónicos enviados a las Regionales donde se adjunta información relacionada con actualizaciones del área de Coordinación Autoridades Administrativas, parámetros para publicar en la Web y registro de peticiones para la Oficina Asesora Jurídica -OAJ</p> <p>Julio: seis (6) correos electrónicos remitidos a las Regionales Atlántico, Amazonas, Bolívar, Antioquia, Cundinamarca y Caldas en fechas 11, 12, 13 y de julio de 2022, donde adjuntan el “BOLETÍN JURÍDICO N. 18 - Coordinación Autoridades administrativas”, el cual da a conocer temáticas como Sentencia T-106/2022 y Resolución No. 2800 de 2022 – Ruta para avanzar en los procesos de Reunificación Familiar.</p> <p>Septiembre: seis (6) correo electrónico remitido a las Regionales Caldas, Guaviare, Bolívar, Boyacá, Córdoba y Antioquia en fechas 21/09/2022, 22/09/2022 con adjunto “Publicaciones WEB”, en el cual se da a conocer los parámetros a tener en cuenta con respecto a la Ruta de Publicaciones Web.</p> <p>Noviembre: contiene los correos electrónicos enviados a las Regionales: Bogotá, Guaviare, Amazonas, Risaralda, Bolívar, Antioquia y Vichada en fechas 16, 17 y 18 de noviembre de 2022 donde adjuntaron el boletín “Notigestora OAJ”, el cual presenta información relacionada con el registro de peticiones para la Oficina Asesora Jurídica -OAJ</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5F2022%2FANEXO%204%20Seguimiento%20a%20Regionales%20y%20peticiones%20ciudadanas%2FCAPACITACIONES&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5F2022%2FANEXO%204%20Seguimiento%20a%20Regionales%20y%20peticiones%20ciudadanas%2FNOTIGESTORA&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>
Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención	<p>Se observó en el Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: “Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022”, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022 que antes del reporte final en la herramienta de Tablero de Control, esta Dependencia remite a las Regionales un informe preliminar a fin de que se adopten las acciones del caso para aquellas peticiones “...que afectan la valoración, específicamente frente al cargue de respuestas y/o actualización de actuaciones en SIM.”; así, una vez validada la información, el profesional Épico “...realiza el reporte final de indicadores, el cual es cargado al tablero de control (SIMEI)...”. Adicional a esta estrategia, la Dependencia cuenta con el Comité de Calidad quien “...efectúa el análisis del comportamiento de los indicadores de gestión (...) e identifican las medidas que se deben adoptar en cada caso (...) Posterior a ello, las cogestoras realizan la retroalimentación respectiva con la regional asignada y ésta a su vez, continua el seguimiento con los Responsables de Servicios y Atención de sus centros zonales 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 revisión de la información contenida en el Anexo 5 se evidenciaron cinco (5) Carpetas en las cuales se encuentran los soportes relacionados con las acciones de seguimiento a los Indicadores PA-131, A10-PT1-07 y A10-PT1 del Proceso de Relación con el Ciudadano, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> Carpeta “INFORMES PREVENTIVOS”: contiene a su vez seis (6) carpetas donde se observaron 38 correos electrónicos enviados durante el segundo semestre de 2022 a responsables de Punto de Atención de Regionales y Centros Zonales, en los cuales enviaron archivos Excel con el estado de las peticiones que: afectan el resultado de los Indicadores, las próximas a vencer, las atendidas oportunamente, las atendidas (gestión y cierre), las acumuladas que afectan el resultado, así como

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1.EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 47 de 79


Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención	<p>la oportunidad en la asignación de citas en el Sistema Electrónico de Asignación de Citas -SEAC. La finalidad es que den a conocer "...a los profesionales que consideren esta información para que se ingresen las actuaciones que representen una respuesta de fondo para el correspondiente cierre de las peticiones.". Los meses muestreados fueron: Julio: se observaron seis (6) correos electrónicos de fechas 07, 13, 19 y 28 de julio de 2022. Septiembre: se observaron ocho (8) correos electrónicos de fechas 07, 08, 13, 16, 21, 28 y 29 de septiembre de 2022. Diciembre: se observaron seis (6) correos electrónicos de fechas 01, 07, 13, 2 y 28 de diciembre de 2022.</p> <p>2. Carpeta "MOVILIZACIÓN": contiene 44 correos electrónicos enviados a las Regionales y dependencias, de los cuales se muestreó la información de los meses de febrero, abril y junio: Octubre: esta carpeta contiene seis (6) correos electrónicos enviados a: Antioquia: 11/10/2022; DSyA: 12/10/2022, Bogotá: 12/10/2022, Valle del Cauca: 06/10/2022 y Quindío: 11/10/2022. Noviembre: contiene cuatro (4) correos electrónicos enviados a: Valle del Cauca: 09/11/2022 y DSyA: 10/11/2022. Diciembre: contiene cinco (5) correos electrónicos enviados a: DSyA: 01/12/2022; Antioquia: 07/12/2022 y Valle del Cauca: 01/12/2022.</p> <p>3. Carpeta "REPORTE INDICADORES": se observaron seis (6) carpetas, las cuales contienen 18 correos electrónicos con el resultado preliminar de los Indicadores del Proceso de Relación con el Ciudadano. Estos correos electrónicos son remitidos "...mensualmente a las regionales, con copia a la Dirección de Protección, dentro del reporte de indicadores del seguimiento en la oportunidad en la respuesta frente a la gestión en este tipo de petición (...) a fin de que puedan realizar el monitoreo respectivo y sirva de apoyo para la toma de decisiones frente a la atención de este tipo de petición.". En cada correo adjuntan Excel con el detalle del estado de las peticiones que afectaron el resultado en cada punto de atención. Se muestrearon las carpetas de los meses de: Agosto: Se muestrearon los correspondientes a las fechas: 12, 19 y 22 de agosto de 2022. Octubre: Se muestrearon los correspondientes a las fechas: 10, 16 y 21 de noviembre de 2022. Noviembre: Se muestrearon los correspondientes a las fechas: 13, 16 y 21 de diciembre de 2022.</p> <p>4. Carpeta "SEGUIMIENTO INDICADOR ACUMULADO": se evidenciaron seis (6) carpetas relacionadas con el seguimiento adelantado en los meses de agosto a diciembre, dichas carpetas contienen su vez 183 carpetas en las cuales reposan los correos electrónicos enviados a las Regionales en los meses de: Agosto: esta carpeta contiene 33 carpetas en las cuales se encuentran los correos electrónicos enviados a las regionales: San Andrés, Bolívar, Amazonas, Tolima y Córdoba: 23/08/2022 y Nariño. Octubre: esta carpeta contiene 26 carpetas en las cuales se encuentran los correos electrónicos enviados el 25/10/2022 enviados a las regionales: Magdalena, Caquetá, Cauca, Huila, Risaralda y Vichada. Noviembre: esta carpeta contiene 33 carpetas en las cuales se encuentran los correos electrónicos enviados el 22/11/2022 enviados a las regionales: Quindío, Sucre, Nariño, Chocó, Casanare y Arauca.</p> <p>5. Carpeta "SEGUIMIENTO INDICADOR OPORTUNIDAD": se evidenciaron seis (6) carpetas relacionadas con el seguimiento adelantado en los meses de agosto a diciembre, dichas carpetas contienen su vez 191 carpetas en las cuales reposan los correos electrónicos enviados a Regionales y dependencias en los meses de: Julio: esta carpeta contiene 31 carpetas en las cuales se encuentran los correos electrónicos enviados el 21/07/2022 a las regionales: Amazonas, Arauca, Atlántico, Bogotá, Caldas y Cauca. Octubre: esta carpeta contiene 31 carpetas en las cuales se encuentran los correos electrónicos enviados el 21/07/2022 enviados a las regionales: Cundinamarca (10/11/2022), Cesar (21/10/2022), Chocó (21/10/2022), Córdoba, Guainía (24/10/2022), y Huila (20/10/2022). Septiembre: esta carpeta contiene 32 carpetas en las cuales se encuentran los correos electrónicos enviados el 21/07/2022 enviados a las regionales: Putumayo, Valle del Cauca, Santander, Tolima y Sucre (19/09/2022) y Risaralda (16/09/2022).</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI1%5F2022%2FANEXO%205%20seguimiento%20indicadores%20y%20RAVD%2FSEGUIMIENTO%20INDICADOR%20OPORTUNIDAD&viewid=b9e65a7a%2D2a301%2D4552%2D94e9%2Dbb21c8b80ab </p>
Movilización Derechos de Petición (DP) y Reporte de	Se observó en el Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022 que desde esta Dirección se "...remite de manera mensual correo electrónico a las Regionales con peticiones pendientes de gestión y/o cierre, indicándole a las Regionales la importancia de movilizar con sus Centros Zonales aquellas peticiones que a la fecha no se encuentran con los parámetros...".

Mecanismos	Acciones adelantadas																										
Amenaza o Vulneración de Derechos (RAVD).	<p>Evidencias: en revisión de la información contenida en el Anexo 5 se evidenció la carpeta denominada "MOVILIZACIÓN" la cual contiene 44 correos electrónicos enviados a las Regionales y dependencias, de las cuales se muestreó la información de los meses de febrero, abril y junio: Octubre: esta carpeta contiene seis (6) correos electrónicos enviados a: Antioquia: 11/10/2022; DSyA: 12/10/2022, Bogotá: 12/10/2022, Valle del Cauca: 06/10/2022 y Quindío: 11/10/2022. Noviembre: contiene cuatro (4) correos electrónicos enviados a: Valle del Cauca: 09/11/2022 y DSyA: 10/11/2022. Diciembre: contiene cinco (5) correos electrónicos enviados a: DSyA: 01/12/2022; Antioquia: 07/12/2022 y Valle del Cauca: 01/12/2022.</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5F AAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5F INFORME%5FPQRS%5FI%5F2022%2FANEXO%205%20seguimiento%20indicadores%20y%20RAVD%2FSEGUIMIE NTO%20INDICADOR%20OPORTUNIDAD&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Ddbbe21c8b80ab</p>																										
Construcción y Actualización de contenidos.	<p>De la verificación realizada al Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022, se observó que no se hizo referencia a la construcción o actualización de contenidos.</p>																										
Acciones con la Dirección de Protección / Logros en la oportunidad en la respuesta RAVD	<p>Durante la verificación realizada al Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022, se observó que desde esta Dependencia se "...remite mensualmente a las regionales, con copia a la Dirección de Protección, dentro del reporte de indicadores el seguimiento en la oportunidad en la respuesta frente a la gestión en este tipo de petición...". Así, con el apoyo del Grupo de Cogestoras de esta Dirección en lo correspondiente con el "...seguimiento realizado a las regionales se logró una disminución considerable en el primer semestre de 2022...". En la siguiente gráfica, se observa que esta disminución tendió a la baja en el último trimestre del 2022.</p> <div style="text-align: center;">  <p>RAVD PENDIENTES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>RAVD Pendientes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ENE</td><td>729</td></tr> <tr><td>FEB</td><td>646</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>458</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>430</td></tr> <tr><td>MAY</td><td>421</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>394</td></tr> <tr><td>JUL</td><td>384</td></tr> <tr><td>AGO</td><td>361</td></tr> <tr><td>SEP</td><td>369</td></tr> <tr><td>OCT</td><td>347</td></tr> <tr><td>NOV</td><td>304</td></tr> <tr><td>DIC</td><td>266</td></tr> </tbody> </table> <p>266 = 96,4%</p> </div> <p><i>Tomado de: Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2022</i></p>	Mes	RAVD Pendientes	ENE	729	FEB	646	MAR	458	ABR	430	MAY	421	JUN	394	JUL	384	AGO	361	SEP	369	OCT	347	NOV	304	DIC	266
Mes	RAVD Pendientes																										
ENE	729																										
FEB	646																										
MAR	458																										
ABR	430																										
MAY	421																										
JUN	394																										
JUL	384																										
AGO	361																										
SEP	369																										
OCT	347																										
NOV	304																										
DIC	266																										
Estrategia de apropiación del Conocimiento.	<p>Durante la verificación realizada al Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: "Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022", remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022, se observó que esta Dirección "...dio continuidad a los temas relacionados con el fortalecimiento, interiorización, uso y actualización de los temas propios del PRC (...) se adelantaron jornadas de conocimiento virtuales, (...) se continuó difundiendo mediante (...) correo electrónico culturadeservicio@icbf.gov.co las "Cápsulas del Saber y Cápsulas del Servicio", la primera tiene que ver "...con temas propios de servicio humanizado y habilidades blandas que mejoran la interacción con los ciudadanos y compañeros de trabajo" y la segunda "...con la atención de peticiones, su recepción, tipificación y correcto direccionamiento..."; adicional a ello, se continúa con la actividad de "Valoración del Conocimiento" y se brinda apoyo a la Dirección de Gestión Humana en lo relacionado con temas propios del proceso durante las jornadas de Inducción Complementaria.</p> <p>Evidencias: en consulta realizada del ANEXO 4 se evidenciaron soportes relacionados con Cápsulas del Saber, Cápsulas del Servicio, Inducción complementaria y valoración de conocimientos.</p>																										

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 49 de 79

Mecanismos	Acciones adelantadas
Estrategia de apropiación del Conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carpeta “CÁPSULA DEL SABER”: se observaron siete (7) pdf correspondientes a pantallazos de correos electrónicos relacionados con: Información descripción respuesta de una IO en el SIM (04/08/2022); TIPS para el registro en SIM Fijación de custodia y visitas o alimentos (15/09/2022); Información en la Web (04/10/2022); Registro “Otros afectados” en el SIM (15/11/2022) y Términos de respuesta de las peticiones (03/11/2022) y Documento fijación, custodia y visitas (16/12/2022). ✓ Carpeta “CÁPSULA DEL SERVICIO”: la cual contiene 26 documentos PDF correspondientes a pantallazos de correos electrónicos enviados a regionales, se muestrearon los siguientes: Reconocimiento Estrategia Teléfono Verde (01/07/2022); El vestuario en el entorno laboral es importante (12/07/2022); Importancia de la calidad del registro (09/08/2022); Atención a la población sorda por primera vez (25/08/2022); Funciones profesional grado 1 CZ (06/09/2022); Cartelera virtual aún sin ella (13/10/2022); Prioridad en la atención a niños, niñas y adolescentes (25/10/2022); ¿Por qué usamos Lenguaje Claro? (18/11/2022); Tips para escribir en Lenguaje Claro (29/11/2022); Llegó diciembre con el mejor servicio (02/12/2022) y Sala de espera: un lugar importante para el servicio (13/12/2022). ✓ Carpeta “CAPACITACIONES TEMAS DE SERVICIO”: se evidenciaron las seis (6) carpetas con 31 Excel los cuales dan cuenta tanto del acompañamiento de la DSyA durante las jornadas de inducción adelantado por la Dirección de Gestión Humana, como en capacitaciones realizadas a la regionales en temáticas tales: Lenguaje Claro, Habilidades Blandas, Protocolo Servicio al Ciudadano, Asistencia a personas con Discapacidad Auditiva y Charlas Cultura de Servicio entre otras. Se muestrearon los contenidos que se encuentran en las carpetas de agosto a diciembre, a saber: Julio: se observaron cinco (5) Excel correspondiente a listados de asistencia de fechas 12, 13, 19, 22 y 27 de julio de 2023, donde se abordaron temas como Empatía en Lenguaje Claro, Habilidades Blandas, Protocolo de Servicio al Ciudadano e Inducción Complementaria. Septiembre: se observaron siete (7) Excel correspondiente a listados de asistencia de fechas 05, 7, 8, 13, 21, 28 de septiembre de 2022, donde se abordaron temas como Habilidades escritas, Competencia Atención al ciudadano y Charla Cultura del servicio, entre otras. Diciembre: se observaron dos (2) Excel correspondiente a listados de asistencia de fechas 06 y 21 de diciembre de 2022 sobre Inducción Complementaria y Socialización Riesgos de Calidad y Anticorrupción 2023. ✓ Carpeta “VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO”: se observaron dos (2) carpetas con información relacionada con actividades de valoración de conocimientos para los meses de: Agosto: un (1) pdf correspondiente a pantallazo de correo electrónico de fecha 18/08/2022 con Asunto: ACTIVIDAD 4 “¿TE LAS SABES?, “ELIJE LA RESPUESTA CORRECTA” y un Excel correspondiente a lista de asistencia de fecha 18/08/2022. Noviembre: un (1) pdf correspondiente a pantallazo de correo electrónico de fecha 21/11/2022 con Asunto: “ACTIVIDAD No. 6 LANZA LA FLECHA Y DA EN EL BLANCO”. <p>Fuente: https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5Finterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5F2022%2FANEXO%204%20Seguimiento%20a%20Regionales%20y%20peticiones%20ciudadanas%2FCAPACITACIONES&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab </p>
Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial / Encuestas de	<p>Durante la verificación realizada al Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: <i>“Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022”</i>, remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022, se observó el cuadro donde se detalla el total de las Alertas discriminadas por regional y por mes, donde se aprecia que la alerta <i>“Mal Procedimiento”</i> pasó de 537 alertas a 658, aumentando en 121 alertas, seguido de la alerta de <i>“Tiempos de espera muy largos”</i> donde se observó que la alerta pasó de 150 alertas a 189, aumentando en 39 alertas. A continuación, se adjunta el cuadro mencionado anteriormente:</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
Satisfacción	<p><i>Cuadro del total de Alertas por regional y mes de aplicación de encuestas</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Regional</th> <th>ene</th> <th>feb</th> <th>mar</th> <th>abr</th> <th>may</th> <th>jun</th> <th>jul</th> <th>ago</th> <th>sep</th> <th>oct</th> <th>nov</th> <th>dic</th> <th>Total</th> <th>% Part.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mal procedimiento</td> <td>▲ 90</td> <td>▲ 129</td> <td>▲ 107</td> <td>▲ 74</td> <td>▲ 62</td> <td>▲ 75</td> <td>▲ 68</td> <td>▲ 139</td> <td>▲ 126</td> <td>▲ 89</td> <td>▼ 183</td> <td>▲ 53</td> <td>1195</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de espera muy largo</td> <td>▲ 23</td> <td>▲ 28</td> <td>▲ 24</td> <td>▲ 23</td> <td>▲ 22</td> <td>▼ 30</td> <td>▲ 45</td> <td>▲ 26</td> <td>▲ 31</td> <td>▼ 44</td> <td>▲ 25</td> <td>▲ 18</td> <td>339</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió</td> <td>▲ 3</td> <td>▼ 5</td> <td>▲ 21</td> <td>▲ 13</td> <td>▲ 10</td> <td>▲ 5</td> <td>▲ 5</td> <td>▲ 6</td> <td>▲ 4</td> <td>▲ 2</td> <td>▲ 4</td> <td>▲ 2</td> <td>80</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Se limita la atención</td> <td>▲ 3</td> <td>▲ 5</td> <td>▲ 8</td> <td>▲ 2</td> <td>▲ 9</td> <td>▲ 4</td> <td>▲ 2</td> <td>▲ 4</td> <td>▲ 1</td> <td>▼ 13</td> <td>▲ 5</td> <td>▲ 2</td> <td>58</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>▲ 119</td> <td>▲ 167</td> <td>▲ 160</td> <td>▲ 112</td> <td>▲ 103</td> <td>▲ 114</td> <td>▲ 120</td> <td>▼ 175</td> <td>▲ 162</td> <td>▲ 148</td> <td>▼ 217</td> <td>▲ 75</td> <td>1672</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Encuestas Puntos de Atención ICBF - IQ Outsourcing Vigencia 2022 / Dirección de Servicios y Atención.</p> <p>Tomado de: Memorando Radicado No: 20231252000019243 de fecha 20/02/2022</p> <p>En lo que atañe con las alertas por regional, se observó que Bogotá presenta (279), Atlántico (192), Valle del Cauca (9,6) y Cundinamarca (9,4) alertas, las cuales las que presentaron el mayor número alertas corresponde al 16,6%, 11,4%, 9,6% y 9,4% respectivamente. Y las regionales con menor número: Amazonas, Magdalena y Vichadas que presentaron de una (1) alerta. Lo anterior, se aprecia en el siguiente cuadro:</p> <p><i>Cuadro del total de Alertas por regional y mes de aplicación de encuestas</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Regional</th> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <th>Marzo</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Julio</th> <th>Agosto</th> <th>Septiembre</th> <th>Octubre</th> <th>Noviembre</th> <th>Diciembre</th> <th>Total</th> <th>% Part.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BOGOTÁ</td> <td>34</td> <td>27</td> <td>31</td> <td>15</td> <td>15</td> <td>17</td> <td>20</td> <td>23</td> <td>31</td> <td>25</td> <td>31</td> <td>10</td> <td>279</td> <td>16,6%</td> </tr> <tr> <td>ATLANTICO</td> <td>22</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>19</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>13</td> <td>20</td> <td>8</td> <td>192</td> <td>11,4%</td> </tr> <tr> <td>VALLE DEL CAUCA</td> <td>5</td> <td>19</td> <td>11</td> <td>6</td> <td>11</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>24</td> <td>17</td> <td>12</td> <td>21</td> <td>6</td> <td>161</td> <td>9,6%</td> </tr> <tr> <td>CUNDINAMARCA</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>16</td> <td>21</td> <td>21</td> <td>11</td> <td>11</td> <td>3</td> <td>18</td> <td>18</td> <td>6</td> <td>158</td> <td>9,4%</td> </tr> <tr> <td>SANTANDER</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>6</td> <td>45</td> <td>2,7%</td> </tr> <tr> <td>CESAR</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td></td> <td>7</td> <td>13</td> <td>6</td> <td>40</td> <td>2,4%</td> </tr> <tr> <td>ANTIOQUIA</td> <td>3</td> <td>18</td> <td>28</td> <td>16</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>15</td> <td>14</td> <td>8</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>129</td> <td>7,7%</td> </tr> <tr> <td>CALDIAS</td> <td>7</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>16</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>11</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>96</td> <td>5,7%</td> </tr> <tr> <td>RISARALDA</td> <td>9</td> <td>15</td> <td>11</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>90</td> <td>5,4%</td> </tr> <tr> <td>HUILA</td> <td></td> <td>4</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>3</td> <td></td> <td>1</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>41</td> <td>2,4%</td> </tr> <tr> <td>NARIÑO</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>36</td> <td>2,1%</td> </tr> <tr> <td>TOLIMA</td> <td>1</td> <td></td> <td>3</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>30</td> <td>1,8%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td></td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td>5</td> <td></td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>22</td> <td>1,3%</td> </tr> <tr> <td>GUAVIARE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td>0,2%</td> </tr> <tr> <td>BOYACA</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>4</td> <td></td> <td>1</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>30</td> <td>1,8%</td> </tr> <tr> <td>BOLIVAR</td> <td></td> <td>2</td> <td></td> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> <td></td> <td>1</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>21</td> <td>1,3%</td> </tr> <tr> <td>CHOCO</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td>7</td> <td>0,4%</td> </tr> <tr> <td>CAQUETA</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>3</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>0,5%</td> </tr> <tr> <td>CAUCA</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td></td> <td>3</td> <td>10</td> <td></td> <td>16</td> <td>1,0%</td> </tr> <tr> <td>QUINDIO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td>5</td> <td>0,3%</td> </tr> <tr> <td>VALPES</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td>0,1%</td> </tr> <tr> <td>NORTE DE SANTANDER</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>12</td> <td>14</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>13</td> <td>16</td> <td></td> <td>110</td> <td>6,6%</td> </tr> <tr> <td>AMAZONAS</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0,1%</td> </tr> <tr> <td>LA GUIAIRA</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>13</td> <td>0,8%</td> </tr> <tr> <td>VICHADA</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>0,1%</td> </tr> <tr> <td>SAN ANDRES</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td></td> <td>3</td> <td>0,2%</td> </tr> <tr> <td>PUTUMAYO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>5</td> <td>9</td> <td></td> <td>5</td> <td></td> <td>20</td> <td>1,2%</td> </tr> <tr> <td>CASANARE</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>10</td> <td>0,6%</td> </tr> <tr> <td>MAGDALENA</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0,1%</td> </tr> <tr> <td>SUCRE</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td>30</td> <td>1,8%</td> </tr> <tr> <td>ARAUCA</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4</td> <td>0,2%</td> </tr> <tr> <td>CORDOBA</td> <td>7</td> <td>26</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>6</td> <td></td> <td>74</td> <td>4,4%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>119</td> <td>167</td> <td>160</td> <td>112</td> <td>103</td> <td>114</td> <td>120</td> <td>179</td> <td>162</td> <td>149</td> <td>218</td> <td>76</td> <td>1679</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Encuestas Puntos de Atención ICBF - IQ Outsourcing Vigencia 2022 / Dirección de Servicios y Atención.</p> <p>Tomado de: Memorando Radicado No: 20231252000019243 de fecha 20/02/2022</p> <p>El Memorando de la referencia, señala que "...esta información se da a conocer a través de los memorandos de seguimiento al proceso de relación con el ciudadano, así como su publicación en la página Web del ICBF a través de los enlaces https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-encuesta-satisfaccion"</p> <p>Evidencias: en revisión del Anexo 6, se evidenció la carpeta denominada "MEMORANDOS", así como tres (3) pdf y un (1) Excel. A continuación, se presentan los resultados de la verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carpeta "MEMORANDOS": se observaron dos (2) carpetas denominadas "II TRIMESTRE" y "III TRIMESTRE", que contienen 63 correos electrónicos en los cuales adjuntan memorando y Excel Anexo 1. Indicador DP y SEAC 2022, Anexo 2. Análisis motivos QRS_2022, Anexo 3. Pendiente respuesta relación con el ciudadano o Cierre_2022 y Anexo 4. Acciones Correctivas 2022; en el correo informan que en el marco "...de las acciones de acompañamiento y seguimiento (...) nos 	Regional	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total	% Part.	Mal procedimiento	▲ 90	▲ 129	▲ 107	▲ 74	▲ 62	▲ 75	▲ 68	▲ 139	▲ 126	▲ 89	▼ 183	▲ 53	1195	71%	Tiempo de espera muy largo	▲ 23	▲ 28	▲ 24	▲ 23	▲ 22	▼ 30	▲ 45	▲ 26	▲ 31	▼ 44	▲ 25	▲ 18	339	20%	Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	▲ 3	▼ 5	▲ 21	▲ 13	▲ 10	▲ 5	▲ 5	▲ 6	▲ 4	▲ 2	▲ 4	▲ 2	80	5%	Se limita la atención	▲ 3	▲ 5	▲ 8	▲ 2	▲ 9	▲ 4	▲ 2	▲ 4	▲ 1	▼ 13	▲ 5	▲ 2	58	3%	Total	▲ 119	▲ 167	▲ 160	▲ 112	▲ 103	▲ 114	▲ 120	▼ 175	▲ 162	▲ 148	▼ 217	▲ 75	1672	100%	Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Part.	BOGOTÁ	34	27	31	15	15	17	20	23	31	25	31	10	279	16,6%	ATLANTICO	22	9	9	4	7	19	26	27	28	13	20	8	192	11,4%	VALLE DEL CAUCA	5	19	11	6	11	14	15	24	17	12	21	6	161	9,6%	CUNDINAMARCA	10	11	12	16	21	21	11	11	3	18	18	6	158	9,4%	SANTANDER	5	3	2	3	3	3	4	1	8	10	10	6	45	2,7%	CESAR			1	1	6	1	3	2		7	13	6	40	2,4%	ANTIOQUIA	3	18	28	16	6	3	3	15	14	8	10	5	129	7,7%	CALDIAS	7	11	12	16	5	2	5	3	12	11	7	5	96	5,7%	RISARALDA	9	15	11	4	5	5	4	12	6	9	5	4	90	5,4%	HUILA		4	6	2	3		1	5	6	1	8	5	41	2,4%	NARIÑO	1	2	1	1	5	3	4	2	5	9	5	3	36	2,1%	TOLIMA	1		3	1	3	1	4	4	1	9	3	3	30	1,8%	META		4	3	3	1		1	5		2	1	2	22	1,3%	GUAVIARE						1							2	0,2%	BOYACA	3	3	3		1	1	4		1	4	8	1	30	1,8%	BOLIVAR		2		3	1	4		1	3	4	2	1	21	1,3%	CHOCO		1		1			1		1	2			7	0,4%	CAQUETA	1				1		1	1	3		1	1	9	0,5%	CAUCA				1				2		3	10		16	1,0%	QUINDIO								1		4			5	0,3%	VALPES								1					2	0,1%	NORTE DE SANTANDER	6	4	9	9	9	12	14	12	6	13	16		110	6,6%	AMAZONAS												1	1	0,1%	LA GUIAIRA	1	3	2	3	1				1				13	0,8%	VICHADA	1												1	0,1%	SAN ANDRES		1									2		3	0,2%	PUTUMAYO							1	5	9		5		20	1,2%	CASANARE	1	2	4				1	1		1			10	0,6%	MAGDALENA												1	1	0,1%	SUCRE	2	2	3	5	2	3	1	4	5	1	2		30	1,8%	ARAUCA				1				2					4	0,2%	CORDOBA	7	26	9	5	4	3	3	5	3	3	6		74	4,4%	Total	119	167	160	112	103	114	120	179	162	149	218	76	1679	
Regional	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total	% Part.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Mal procedimiento	▲ 90	▲ 129	▲ 107	▲ 74	▲ 62	▲ 75	▲ 68	▲ 139	▲ 126	▲ 89	▼ 183	▲ 53	1195	71%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Tiempo de espera muy largo	▲ 23	▲ 28	▲ 24	▲ 23	▲ 22	▼ 30	▲ 45	▲ 26	▲ 31	▼ 44	▲ 25	▲ 18	339	20%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió	▲ 3	▼ 5	▲ 21	▲ 13	▲ 10	▲ 5	▲ 5	▲ 6	▲ 4	▲ 2	▲ 4	▲ 2	80	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Se limita la atención	▲ 3	▲ 5	▲ 8	▲ 2	▲ 9	▲ 4	▲ 2	▲ 4	▲ 1	▼ 13	▲ 5	▲ 2	58	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Total	▲ 119	▲ 167	▲ 160	▲ 112	▲ 103	▲ 114	▲ 120	▼ 175	▲ 162	▲ 148	▼ 217	▲ 75	1672	100%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Part.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
BOGOTÁ	34	27	31	15	15	17	20	23	31	25	31	10	279	16,6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
ATLANTICO	22	9	9	4	7	19	26	27	28	13	20	8	192	11,4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
VALLE DEL CAUCA	5	19	11	6	11	14	15	24	17	12	21	6	161	9,6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
CUNDINAMARCA	10	11	12	16	21	21	11	11	3	18	18	6	158	9,4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
SANTANDER	5	3	2	3	3	3	4	1	8	10	10	6	45	2,7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
CESAR			1	1	6	1	3	2		7	13	6	40	2,4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
ANTIOQUIA	3	18	28	16	6	3	3	15	14	8	10	5	129	7,7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
CALDIAS	7	11	12	16	5	2	5	3	12	11	7	5	96	5,7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
RISARALDA	9	15	11	4	5	5	4	12	6	9	5	4	90	5,4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
HUILA		4	6	2	3		1	5	6	1	8	5	41	2,4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
NARIÑO	1	2	1	1	5	3	4	2	5	9	5	3	36	2,1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
TOLIMA	1		3	1	3	1	4	4	1	9	3	3	30	1,8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
META		4	3	3	1		1	5		2	1	2	22	1,3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
GUAVIARE						1							2	0,2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
BOYACA	3	3	3		1	1	4		1	4	8	1	30	1,8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
BOLIVAR		2		3	1	4		1	3	4	2	1	21	1,3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
CHOCO		1		1			1		1	2			7	0,4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
CAQUETA	1				1		1	1	3		1	1	9	0,5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
CAUCA				1				2		3	10		16	1,0%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
QUINDIO								1		4			5	0,3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
VALPES								1					2	0,1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
NORTE DE SANTANDER	6	4	9	9	9	12	14	12	6	13	16		110	6,6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
AMAZONAS												1	1	0,1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
LA GUIAIRA	1	3	2	3	1				1				13	0,8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
VICHADA	1												1	0,1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
SAN ANDRES		1									2		3	0,2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
PUTUMAYO							1	5	9		5		20	1,2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
CASANARE	1	2	4				1	1		1			10	0,6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
MAGDALENA												1	1	0,1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
SUCRE	2	2	3	5	2	3	1	4	5	1	2		30	1,8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
ARAUCA				1				2					4	0,2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
CORDOBA	7	26	9	5	4	3	3	5	3	3	6		74	4,4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
Total	119	167	160	112	103	114	120	179	162	149	218	76	1679																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												

Mecanismos	Acciones adelantadas															
	<p>permitimos remitir el memorando de SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN II TRIMESTRE DE 2022- PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO, y los anexos mencionados en el mismo, con lo cual visibilizamos los resultados trimestrales (...) Realizamos recomendaciones frente a indicadores de gestión, relación en la que se evidencia el seguimiento y monitoreo de la respuesta brindada a los ciudadanos en el caso de los Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos registrados en SIM, peticiones pendientes de gestión o cierre, acciones correctivas, satisfacción ciudadana, modelo de atención presencial, valoración de conocimientos y participación ciudadana". Finalmente, se observaron documentos como el "Informe Anual Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial Año 2º22", procedimientos relacionados con el proceso, así como Excel de Seguimiento sugerencias encuestas de satisfacción. De lo anterior, se muestrearon lo soportes correspondientes a las Regionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carpeta "II TRIMESTRE": Atlántico, Valle del Cauca, Cundinamarca, Guajira, Nariño, Quindío, Santander, Amazonas y Arauca en fecha 25/08/2022 - Carpeta "II TRIMESTRE": Cauca, Chocó en fecha 07/12/2022) y Cundinamarca, Guaviare, La Guajira, Meta, Tolima, Valle del Cauca y Vaupés en fecha 08/12/2022. - Documentos: tres (3) documentos pdf: "Informe Anual y Diagnostico de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial"; p8.rc_procedimiento_alertas_eventos_criticos_canal_presencial_v3"; "p8.rc_procedimiento_medicion_de_la_satisfaccion_canal_presencial_v1" y un (1) Excel: "Seguimiento Sugerencias Encuestas de Satisfacción Canal Presencial". <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5F AAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5F INFORME%5FPQRS%5FI%5F2022%2FANEXO%206%20estrategias%20de%20medici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>															
<p>Seguimiento de la eficacia y efectividad de las acciones correctivas, generadas en SUITE VISION EMPRESARIAL - SVE</p>	<p>Refiere el Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2023 con asunto: "Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2022", remitido por la DSyA mediante correo electrónico de fecha 20/02/2022, se observó que se crearon 64 Acciones de Mejora en la herramienta Suite Vision Empresarial en la vigencia 2022, en el marco "...del seguimiento a la gestión descentralizada del proceso Relación con el Ciudadano", ellas, 32 corresponden a Acciones Correctiva y 32 a Salidas No Conforme. Así mismo, se observó que "La eficacia de estas acciones es validada de acuerdo con el cumplimiento de las actividades definidas en los respectivos planes de acción y su pertinencia con los análisis de causas, esta gestión y las respectivas evidencias son validadas por la Dirección de Servicios y Atención para luego proceder con el cierre de estas, siempre y cuando se identifique que los controles sean efectivos y que hayan sido generadas desde el proceso.". Y en los casos en que las acciones fueron generadas desde el nivel Regional "...son ellas quienes validan las evidencias y la pertinencia del cierre, sin embargo, desde esta dependencia se hace un seguimiento y movilización a todas las acciones de mejora creadas...". La siguiente gráfica refleja el estado en que se encuentran dichas acciones, y mencionan que a la fecha de este Informe "...se encuentra una acción de mejora en estado vencido (...) de la Regional Vichada a la cual se le generaron las alertas respectivas."</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Estado de la mejora</th> <th>Total</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>En Desarrollo</td> <td>15</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Finalizada</td> <td>48</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Vencido</td> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>64</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center; font-size: small;">Fuente: Reporte Suit Vision Empresarial - 31 de enero de 2023</p> <p style="text-align: center;">Tomado de: Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2022</p> <p>El Memorando menciona que "...como resultado de Informe de Seguimiento Trámite de Respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre 2022" se generaron las No Conformidades AC-00432; AC-00433; AC-00716; AC-00744; AC-00798; AC-00799; AC-00800; AC-00801; C-00802 y AC-00803, las cuales se encuentra en desarrollo.</p>	Estado de la mejora	Total	%	En Desarrollo	15	23%	Finalizada	48	75%	Vencido	1	2%	Total general	64	100%
Estado de la mejora	Total	%														
En Desarrollo	15	23%														
Finalizada	48	75%														
Vencido	1	2%														
Total general	64	100%														

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 52 de 79

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FI%5F2022%2FANEXO%206%20estrategias%20de%20medici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab</p>

Fuente: Memorando Radicado No: 202312520000019243 de fecha 20/02/2022

De la verificación anterior se concluye que se dio cumplimiento a los mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Servicios de Atención para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones para el segundo semestre de 2022.

Así mismo, en revisión del informe en WORD denominado *Informe para Seguimiento PQRS_II_Semestre_2022Final*, ubicado en la ruta:

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

Dirección de Servicios y Atención refiere que tanto el establecimiento de procesos como la implementación de estrategias: “...han sido determinantes y efectivas, para ofrecer a los peticionarios respuestas y trámites oportunos.”; esta afirmación se cotejó con la muestra seleccionada por la Oficina de Control Interno para la verificación de la implementación de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2022.

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

Se observó en el Memorando Radicado No. 202320000000020673 de fecha 22/02/2023, remitido por la Dirección de Protección el 22/02/2023 a la Oficina de Control Interno - OCI, que para el segundo semestre de 2022 “...se presentó una mayor oportunidad de la atención...” de las peticiones de Solicitud de Restablecimiento de Derechos -SRD y Asistencia y Asesoría a la Familia – AAF, mientras que para las de tipo Inobservancia de Derechos -IDD se presentó aumento en “...la falta de oportunidad en su atención.”, como se aprecia en la siguiente tabla tomada de la información remitida por la Dirección de Protección:

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

TIPO DE PETICION	2021 – 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN TÉRMINOS DE LEY (Datos informe OCI)	2022 – 1ER SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe OCI)	2022 – 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección)
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	1.713 (2,27%)	770 (0,88%)	310 (0,3%)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE) - Conollables	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF)	17 (0,2%)	33 (0,42%)	7 (0,1%)
Inobservancia de derechos (IDD)	58 (4,94%)	85 (5,25%)	265 (10%)

Fuente: Resultados informe OCI – 2021,2022 + Matriz casos recibidos 2ºSemestre 2022 – SIM.

Fuente: Memorando Radicado No. 20232000000020673 de fecha 22/02/2023

Refiere el Memorando citado que frente al resultado de las peticiones con mayor oportunidad en la atención, se debieron a las “...acciones de monitoreo y estrategias de acompañamiento a las regionales..” adoptadas desde esta Dependencia para último semestre de 2022, esto significó que “...la Subdirección de Restablecimiento de Derechos, realizara el seguimiento a los casos reportados en los indicadores de Gestión y Plan de Acción, así como al reporte de peticiones de Asistencia y Asesoría a la Familia/ Inobservancia de Derecho...”, para tomar las medidas pertinentes para garantizar la atención acorde a lo dispuesto por la ley. Paralelo a lo anterior, se realizó asistencia técnica a equipos de Defensorías de Familia para que “...registren correctamente y de manera oportuna las actuaciones correspondientes en el (...) SIM, conforme a lo establecido en la Resolución 183 de 2011.”. Estos logros según el Memorando son el resultado de “...las acciones de monitoreo y estrategias de acompañamiento...” adelantadas por esta dependencia hacia las regionales en el primer semestre del año.

Lo anterior significó que desde la Subdirección de Restablecimiento de Derechos se realizara el seguimiento a los casos reportados en los indicadores de Gestión y Plan de Acción y “...al reporte de peticiones de Asistencia y Asesoría a la Familia/ Inobservancia de Derechos...” a fin de adelantar las acciones para garantizar la atención a “...niños, niñas y adolescentes en los términos previstos por la ley.”; adicionalmente, se menciona que se “...brindó asistencia técnica y apoyo permanente a (...) las Defensorías de Familia con el fin de lograr el registro adecuado y oportuno de las actuaciones correspondientes en el Sistema de Información Misional – SIM, conforme a lo establecido en la Resolución 183 de 2011”.

A continuación, se presentan los resultados de las acciones adelantadas por esta Dirección para las regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2022.

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

Mecanismos	Acciones adelantadas
------------	----------------------

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 54 de 79

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento Estratégico / Estrategia Unificada - Altas permanencias en PARD	<p>Se observó en el Memorando Radicado No. 20232000000020673 de fecha 22/02/2023, remitido por la Dirección de Protección el 22/02/2023, que durante el segundo semestre de 2022 continuaron con "...el seguimiento estratégico con las 33 regionales (...) a cargo de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos y la Coordinación de Autoridades Administrativas". Entre las acciones implementadas en el marco de la Estrategia Unificada está la de Reporte de Peticiones Pendientes, donde se "...reporta el histórico de las peticiones de tipo Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos – RAVD..." que se encuentran sin trámite, este reporte se realiza de manera mensual a través de la matriz de seguimiento. Para llevarse a cabo esta actividad "...se asignaron cargas adicionales para la contratación de profesionales..." Antioquia, Atlántico, Bogotá, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Magdalena y Valle del Cauca.</p> <p>Evidencias: se observó la carpeta "ESTRATEGIA UNIFICADA" la cual contiene 70 pdf correspondientes a pantallazos de correos electrónicos enviados a las regionales con los reportes de la Estrategia Unificada, así como 87 correos electrónicos remitidos a regionales en los cuales dan a conocer "...el reporte de la estrategia unificada...", así como Excel adjunto en el que presentan el reporte de niños, niñas y adolescentes donde se requiere definir trámite de fondo o actualización de la información registrada en SIM para los meses de julio a diciembre. A continuación, se detalla el resultado de la verificación aleatoria realizada para los meses de julio a diciembre de 2022:</p> <p>Julio: Amazonas, Atlántico, Boyacá y Antioquia: 23/08/2022 y Arauca y Bogotá: 25/08/2022. Septiembre: Risaralda, Boyacá, Cauca, Cesar, Norte de Santander y Atlántico: 31/10/2022. Diciembre: Magdalena: 31/01/2023 y Amazonas, Bolívar, Quindío, Putumayo y Sucre: 07/02/2023.</p> <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?ga=1&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2022%2DSEMESTRE%5FI%2FES%2FESTRATEGIA%20UNIFICADA&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</p>
Reporte atención Asistencia y Asesoría a la Familia - (AAF) / Inobservancia de Derechos Reporte atención Asistencia y Asesoría a la Familia - (AAF) / Inobservancia de Derechos	<p>Se observó en el Memorando Radicado No. 20232000000020673 de fecha 22/02/2023, remitido por la Dirección de Protección el 22/02/2023 que la Subdirección de Restablecimiento de Derechos remitió los Memorandos No. 2022201000000132203 del 17/08/2022, No. 2022201000000179573 del 02/11/2022 y No. 202220100000021303 del 29/12/2022 "...a los directores regionales y a los coordinadores de los grupos de protección y asistencia técnica (...) en aras de lograr la atención oportuna y gestiones correspondientes frente al reporte de las peticiones de tipo AAF (Asistencia y Asesoría a la Familia) e Inobservancia de Derechos (IDD), a partir de los cuales se realizó monitoreo y se brindó acompañamiento a las regionales que solicitaron orientación..."</p> <p>Evidencias: se observó la carpeta "ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA" la cual contiene 31 soportes que dan cuenta del cumplimiento de esta actividad. A continuación, se presenta el resultado de la muestra verificada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tres (3) pdf correspondientes a Memorando Radicado No. . 2022201000000132203 del 17/08/2022, No. 2022201000000179573 del 02/11/2022 y No. 202220100000021303 del 29/12/2022 con Asuntos: "REPORTE ATENCIÓN PETICIONES ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA E INOBSERVANCIA DE DERECHOS" en los dan a conocer "...el reporte actualizado de las peticiones registradas...", así como el enlace https://icbfgob.sharepoint.com/sites/SIM en los cuales se encuentran los reportes "...con el fin de adelantar las acciones a que haya lugar para garantizar que se atiendan a los niños, niñas y adolescentes en los términos previstos por la ley..." - 28 pdf correspondientes a pantallazos de los correos electrónicos enviados a las direcciones regionales: Cundinamarca: 22/08/2022 y 14/09/2022; La Guajira: 15/09/2022 y 16/11/2022; Caquetá: 03/11/22 y 30/12/2022; Magdalena: 22/08/2022 y 30/12/2022; Santander: 22/08/2022, 08/11/2022 y 30/12/2022. <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?ga=1&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2022%2DSEMESTRE%5FI%2FASISTENCIA%20Y%20ASESORIA%20A%20LA%20FAMILIA&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</p>
	<p>En verificación del Memorando Radicado No. 20232000000020673 de fecha 22/02/2023, remitido por la Dirección de Protección el 22/02/2023 se observó que "...el equipo de seguimiento a PARD de la</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
Análisis Cualitativos Indicadores	<p><i>Subdirección de Restablecimiento de Derechos, previo al reporte en el tablero de control, realizó la revisión de los resultados y adelantó acciones tales como: remisión de memorandos, correos electrónicos, videollamadas, e informe cualitativo (...) cuando el resultado de estos fue crítico o riesgo. Este reporte se acompañó de la matriz con los casos reportados con el propósito que desde las regionales se analizara el resultado y se remitiera el informe dentro del cual se incluyeran las causas identificadas que afectaron el indicador, así como las estrategias desarrolladas para lograr el resultado óptimo del mismo...".</i> En la ruta dispuesta por esta Dirección, se observaron tres (3) carpetas, la primera denominada "COMUNICACIONES_INDICADORES", donde se encuentran pantallazos de correos electrónicos en los cuales se informa el estado de las peticiones que no cuentan con la gestión que debiera o del resultado del indicador en los casos en que se encuentran en estado crítico, o bien en casos en que presentan dificultades, así como correos electrónicos donde dan a conocer el resultado del indicador PARD. La segunda carpeta se rotula "ANÁLISIS CUALITATIVO", en esta se observaron trece (13) Excel con el detalle del estado de los Indicadores PRD, en los mismos, los responsables del reporte de los indicadores consignan el análisis correspondiente indicando avances, dificultades y estrategias. Por último, en la carpeta "RESULTADOS_INDICADORES_PRD": se evidenciaron en Excel que dan cuenta del resultado de los indicadores PARD M5-PM2-01; M5-PM2-04; PARD M5-PM2-07; INDICADOR PARD M5-PM2-06; PA-32, estos Excel presentan el estado de los casos por revisar y el porcentaje de avance del indicador:</p> <p>Evidencias: En la ruta dispuesta por esta Dirección, se identificaron las carpetas "ANÁLISIS CUALITATIVO", "COMUNICACIONES_INDICADORES" y "RESULTADOS_INDICADORES_PRD" en las cuales se encuentran los soportes que dan cuenta de lo referido en el precitado Memorado.</p> <ol style="list-style-type: none"> Carpeta "COMUNICACIONES_INDICADORES": contiene 36 documentos pdf correspondientes a pantallazos de correos electrónicos en los cuales se informa el estado de las peticiones que no cuentan con la gestión que debiera o del resultado del indicador en los casos en que se encuentran en estado crítico, o bien en casos en que presentan dificultades. Y 67 correos electrónicos donde dan a conocer el resultado del indicador PARD (sea el M5-PM2-01 o el M5-PM2-07) para que las regionales revisen y realicen análisis sobre el estado del indicador reportado, a fin de que en el mismo correo envíen "...el informe correspondiente • Causas identificadas para el resultado del indicador en este corte. • Estrategias implementadas para mejorar el resultado del indicador.". A continuación, se presenta el resultado de los correos electrónicos verificado aleatoriamente: Amazonas: 21/07/2022, 23/08/2022, 21/09/2022, 21/10/2022, 23/11/2022, 22/12/2022 y 28/12/2022. Antioquia: 21/07/2022, 23/08/2022, 23/09/2022, 21/10/2022, 23/11/2022, 23/12/2022 y 26/12/2022. Boyacá: 23/09/2022, 21/10/2022, 23/11/2022, 23/12/2022 y 28/12/2022. Cesar: 21/10/2022, 23/11/2022 y 23/12/2022 Carpeta "ANÁLISIS CUALITATIVO": se observaron trece (13) Excel donde reportan el estado de los Indicadores PRD y allí se consignaron los análisis correspondientes de las regionales (avances, dificultades y estrategias). Se muestrearon aleatoriamente los Excel de los meses de: Julio: correspondiente al análisis del Indicador M5-PM2-01: Bogotá Agosto: correspondiente al análisis del Indicador M5-PM2-01: Bogotá y Antioquia / Indicador: PM2-04: Antioquia y Arauca / Indicador M5-PM2-07: Antioquia, Amazonas, Atlántico, Cesar, Arauca, Bogotá, Quindío y Tolima. Septiembre: correspondiente al análisis del Indicador PA-32: Guainía / M5-PM2-01: Bogotá / Indicador: PM2-04: Arauca / Indicador M5-PM2-07: Arauca, Bogotá, Guainía, Quindío y Tolima. Octubre: correspondiente al análisis del Indicador M5-PM2-01: Bogotá / Indicador M5-PM2-07: Arauca, Bogotá, Guainía, Quindío y Tolima. Noviembre: correspondiente al análisis del Indicador M5-PM2-01: Bogotá, Amazonas y Antioquia / Indicador: PM2-04: Antioquia / Indicador M5-PM2-07: Arauca, Bogotá, Quindío, Tolima, Amazonas, Antioquia, Atlántico, Boyacá, Cauca, Cesar, Norte de Santander y Risaralda. Carpeta "RESULTADOS_INDICADORES_PRD": se observaron seis (6) Excel con el resultado regionalizado del indicar, los cuales contribuyen para el resultado final del indicador. Para el corte de diciembre el resultado de los indicadores fue: - Indicador PARD M5-PM2-01: Porcentaje de solicitudes de Restablecimiento de Derechos con trámite por parte de Autoridad Administrativa: 84,0% Riesgo - Indicador PARD M5-PM2-05: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes sin reingreso al p Proceso de Restablecimiento de Derechos: 99, %. - Indicador PARD M5-PM2-07 Histórico: Porcentaje de peticiones de Asuntos Conciliables Sin Atención en los términos de Ley: 62,7 Estado Crítico - Indicador PARD M5-PM2-06 Histórico: Porcentaje de niñas y adolescentes menores de 18 años embarazadas, en periodo de lactancia o víctimas de violencia sexual, que ingresan a PARD y se le
Análisis	

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 56 de 79

Mecanismos	Acciones adelantadas
Cualitativos Indicadores	<p>brinda información relacionada con sus derechos sexuales y reproductivos: 93,8%. Indicador PARD M5-PM2-04: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes devueltos por Comité de Adopciones, presentándose nuevamente a Comité o Reintegrados a su medio familiar: 74,5% Adecuado - Indicador Estratégico PA-32: Porcentaje de niños, niñas y adolescentes a los cuales se les resuelve su situación legal dentro de los términos definidos por la ley: 98,5%</p> <p>Fuentes: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?ga=1&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2022%2DSEMESTRE%5FI1&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</p>
Videollamadas	<p>En revisión del Memorando Radicado No. 202320000000020673 de fecha 22/02/2023, remitido por la Dirección de Protección el 22/02/2023 se observó que entre los mecanismos de seguimiento y control adoptados por esta Dirección está la estrategia de videollamadas, las cuales se implementan en situaciones como el resultado del comportamiento de los indicadores del proceso, por ejemplo, del M5-PM2-01 y M5-PM2-07, para lo cual se realiza videollamadas con la finalidad de desde el nivel regional se logre identificar las causas para dicho resultado, así mismo, para los casos en que se “...<i>presentaron mayor número de peticiones pendientes de gestión</i>...”. En lo que respecta con “...<i>las peticiones de Asistencia y Asesoría a la Familia, se realizaron videollamadas de seguimiento y acompañamiento con las regionales que lo solicitaron, a fin de brindar orientaciones para la gestión de estas peticiones y elaborar el informe de análisis cualitativo.</i>”.</p> <p>Evidencias: se observó en la Carpeta “ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA” y en la carpeta “VIDEOLLAMADAS” 38 pdf de los cuales se muestrearon:</p> <p>Carpeta “ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA”: la cual contiene 31 soportes que dan cuenta del cumplimiento de esta actividad. A continuación, se presenta el resultado de la muestra verificada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tres (3) pdf correspondientes a Memorando Radicado No. . 2022201000000132203 del 17/08/2022, No. 2022201000000179573 del 02/11/2022 y No. 202220100000021303 del 29/12/2022 con Asuntos: “<i>REPORTE ATENCIÓN PETICIONES ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA E INOBSERVANCIA DE DERECHOS</i>” en los dan a conocer “...<i>el reporte actualizado de las peticiones registradas</i>...”, así como el enlace https://icbfgob.sharepoint.com/sites/SIM en los cuales se encuentran los reportes “...<i>con el fin de adelantar las acciones a que haya lugar para garantizar que se atiendan a los niños, niñas y adolescentes en los términos previstos por la ley</i>...”. 2. Carpeta “VIDEOLLAMADAS”: se evidenciaron 62 documentos pdf PDF de los cuales se muestrearon la Regionales con las que se realizaron videollamadas, a saber: Antioquia: 05/07/2022, 29/08/2022, 26/09/2022 y 08/11/2022; Risaralda: 05/07/2022, 13/07/2022 y 18/11/2022; Norte de Santander: 13/07/2022, 22/08/2022, 28/09/2022 y 13/11/2022; Arauca: 19/08/2022 y 18/11/2022; Amazonas: 08/11/2022; Cauca: 09/11/2022 y Cesar: 11/10/2022 <p>Fuente: https://icbfgob.sharepoint.com/sites/FS_DPR/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?ga=1&id=%2Fsites%2FFS%5FDPR%2FDocumentos%20compartidos%2FFS%5FDPRO%2FDIRECCION%5FDE%5FPROTECCION%2FPROTECCION%2FINFORMES%5FOCI%2F2022%2DSEMESTRE%5FI1%2FVIDEOLLAMADAS&viewid=8c37e34b%2Dc225%2D47f7%2D90cb%2D55cfdb05c95a</p>

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

De la verificación realizada por la OCI a los soportes cargados en la ruta dispuesta por la Dirección de Protección se observó **eficacia en la implementación de los mecanismos de seguimiento y control para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos**. Al respecto, la Directora (E) de Protección indicó que “...*para lograr los resultados (...) se realizaron acciones de monitoreo y*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 57 de 79

estrategias de acompañamiento a las regionales, desde la Dirección de Protección durante el segundo semestre de la vigencia 2022 (...) De manera simultánea, se brindó asistencia técnica a fin de que los profesionales de las Defensorías de Familia registren correctamente y de manera oportuna las actuaciones correspondientes en el Sistema de Información Misional – SIM, conforme a lo establecido en la Resolución 183 de 2011...”.

5.5. Verificación de controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2022 con seguimiento del 2º semestre).

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

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

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

https://icbf gob.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab ; para lo cual se efectuó verificación sobre las actividades de control establecidas para la mitigación de las causas de los riesgos RC1+, Riesgo RC2 y RC3 atinentes al segundo semestre de 2022.

En este sentido, la matriz de Riesgos fue confrontada contra los soportes suministrados por la Dirección de Servicios y Atención, a saber:

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 58 de 79

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 los siguientes registros: correo de invitación por teams del Taller Instrumentos de Gestión de Información Pública 2do Semestre 2022, así como presentación y Listado de Asistencia alusivos al tema *con participación de 33 colaboradores de las regionales y Dirección General, del 28/09/2022*; de igual modo, se evidenciaron *documentos relacionados con la mencionada capacitación, entre ellos: Matriz Excel índice de Información Clasificada y Reservada ICBF 2021*", Registro Activos de Información ICBF 2021" y Esquema de Publicación de Información ICBF 2022.

Igualmente, de la capacitación "*Taller Instrumentos de Gestión de Información Pública 2do Semestre 2022*", se observaron los siguientes soportes dirigida a Agentes del Centro de Contacto: Listado de asistencia a capacitaciones JULIO 2022, del 21/07/2022 (53 SP); Listado de asistencia AGOSTO 2022, del 19/08/2022 (31 SP); Listado de asistencia SEPTIEMBRE 2022, del 09/09/2022 (10) SP; Listado de asistencia OCTUBRE 2022, del 13/10/2022, (35) SP y Listado de asistencia NOVIEMBRE 2022, del 2/11/2022 (38 SP).

En cuanto a las actividades de control, se evidenció:

1. *Monitoreo* a la gestión de denuncias de presuntos actos de corrupción por uso *indebido* de la información, con los siguientes soportes para los meses de agosto y octubre: **agosto**: correo del 02/08/2022: "*Coordinación C.Z. CHIQUINQUIRA – 20220802*"; Correo del 08/08/2022 "*RE: RC3_1.4_ACTAULIZACION ENLACES CZSRC_CORTE 08/082022*"; **Octubre**: Correo del 04/10/2022 "*Encargo Responsable Servicios y Atención C.Z. SAN ANDRES DE SOTAVENTO – 20221004*"; Correo del 24/10/2022 "*Coordinación C.Z. AGUACHICA – 20221024*"; las anteriores actividades también fueron remitidas para los meses de julio, septiembre, noviembre y diciembre de 2022.
2. *Realizar socialización del Índice de Información clasificada y reservada del ICBF, con los referentes de servicio y atención de los Centros Zonales, por parte del Referente de Servicios y Atención de la Dirección Regional.*

Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial en fecha 06/03/2022 por parte de la OCI, respecto a los soportes de ejecución de esta actividad, se seleccionaron en la muestra aleatoria las regionales Antioquia, Arauca, Bogotá, Boyacá, Cundinamarca, y Meta, evidenciándose que dieron cumplimiento a la actividad según los siguientes soportes:

- *Arauca: Listado de asistencia y presentación de fecha 29/08/2022.*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 59 de 79

- *Bogotá: El soporte corresponde a “Envío informe preventivo correspondiente al mes de septiembre con corte a 27 septiembre 2022”.*
- *Boyacá: Correo de invitación del 14/12/2022 denominado Socialización Regional Boyacá - Índice de Información Clasificada y Reservada, presentación relacionada con el tema.*
- *Cundinamarca: Acta de reunión o Comité del 07/09/2022.*
- *Meta: Correo electrónico del 23/11/2022 y acta de reunión del 24/11/2022.*

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

Al realizar revisión del seguimiento a la aplicación de los controles que se tienen establecidos, en cuanto a las siguientes actividades relacionadas en el Plan de Tratamiento de Riesgos:

“1.1 Divulgar el reporte final de indicadores de gestión de PQRS, a los Directivos de la Sede Nacional y a los Directores Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta cargada en SIM y recordando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015”. Se evidenciaron los siguientes soportes:

“1.1 Correo electrónicos y/o memorandos dirigidos a los Directores Regionales con copia a los Directivos de la Sede Nacional, entre ellos la Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno, así como correo electrónico y/o memorando dirigido a Directores y Jefes de Oficina de la Sede Nacional con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta, cargadas en SIM y recordando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015”

La OCI observó como registros de cumplimiento mediante los siguientes correos electrónicos: 25/08/2022 (julio), 04/10/2022 (agosto), 26/10/2022 (septiembre), 24/11/2022 (octubre) y 27/12/2022 (noviembre).

“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”.

Las Regionales efectúan verificación aleatoria. Revisada la información se encontraron registros de cumplimiento con Matriz denominada “Seguimiento a Respuesta” de: **“julio”** Chocó, Guainía, Guaviare, Putumayo, Vaupés y Vichada; **“agosto”** regionales Atlántico, Bogotá, Caldas, Magdalena, Quindío, Tolima; para **“septiembre”** se efectuó seguimiento a las Regionales Amazonas, Caquetá, Cesar, Cundinamarca y Meta; en **“octubre”** Correo del 25/10/2022 con seguimiento aplicado para las regionales, Antioquia, Atlántico, Bolívar, Bogotá, Boyacá, Casanare, Cundinamarca, Meta, Tolima, Quindío, y Valle del Cauca; para

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 60 de 79

“**noviembre**”; Antioquia, Bolívar, Bogotá, Boyacá, Caldas, Casanare, Cauca, Cundinamarca, Meta, Nariño, Norte de Santander, San Andrés, Santander, Tolima, Quindío, y Valle del del Cauca; finalmente, para diciembre el seguimiento se realizó a las regionales Bolívar, Chocó, Guainía, Tolima y Vaupés.

“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 trimestrales mediante correos electrónicos enviados el 25/08/2022 con Asunto: “MEMORANDO_GESTIÓN_II_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN CON EL CIUDADANO META” y “MEMORANDO_GESTIÓN_III_TRIMESTRE_2022_RELACIÓN CON EL CIUDADANO ARAUCA” del 8/12/2022 remitidos a todas las regionales del ICBF.

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

- ✓ 12/07/2022: Boletín Notigestora 006 - Resumen boletín de actualización Coordinación de Autoridades Administrativas.
- ✓ 02/08/2022: Boletín Notigestora 007 - Permiso salida del país.
- ✓ 22/09/2022: Boletín Notigestora 009 - Publicaciones WEB.
- ✓ 10/10/2022: Boletín Notigestora 010 - Registro deudores alimentarios morosos REDAM”.
- ✓ 15/11/2022: Boletín Notigestora 013 - SRD _ OA.
- ✓ 16/11/2022: Reintegro Coordinación C.Z. URABA – 20221116.
- ✓ 14/12//2022: Boletín Notigestora 012 - Peticiones Oficina Asesora Jurídica.

“2.2 Fortalecer el seguimiento de calidad de datos a partir de las estrategias definidas por las Dirección”; los soportes de seguimientos realizados son memorandos de calidad del dato remitidos mediante correo electrónico a cada una de las Regionales, entre ellos: **julio**: (8/07/2022); **agosto** (23/08/2022); **septiembre** (22/09/2022); **octubre** (21/10/2022); **noviembre** (30/11/2022 y **diciembre** (22/12/2022); los anteriores fueron remitidos al nivel regional.

“2.3 Comunicar a las Regionales las peticiones cuya respuesta no cumple con los parámetros establecidos en la ley 1755 de 2015 y en la Guía de Gestión de PQR’S del ICBF”; se aportaron registros de cumplimiento mediante correos electrónicos con asunto: “13-07 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA – GUAINÍA” del 13/07/2022, 26/07/2022 (Regional Guaviare), 25/01/2022 (Regional Guainía), 22/07/2022 (Regional Vaupés) y (Regional Vichada) 29/07/2022. El anterior seguimiento también fue efectuado en **agosto** a las Regionales Atlántico: (24/08/2022), Bogotá: (29/08/2022), Caldas: (26/08/2022) Meta: (26/08/2022), Quindío: (05/08/2022) y Tolima: 22/08/2022. De igual forma, se observó monitoreo para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre a las demás Regionales.

“2.4. Remitir las alertas tempranas con el fin de garantizar la respuesta oportuna de las PQR’S”; se observaron correos electrónicos de seguimiento para las 32 regionales, entre ellos: 11/07/2022 con Asunto: “Anexos regionales - (del 11 de julio del 2022)”; 03/08/2022 con

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 61 de 79

Asunto: “Anexos regionales - (del 01 y 02 de Agosto del 2022)”; 02/09/20202 con Asunto: “Anexos regionales - (del 01 de Septiembre del 2022)”; 05/10/2022, con asunto: “Anexos regionales - (del 04 de Octubre del 2022)”; 11/03/2022, con asunto: “Anexos regionales - (del 02 de Noviembre del 2022)”; 05/12/2022) “Anexos regionales - (del 02 al 04 de Diciembre del 2022)”, entre otros, aclarando que el reporte fue realizado a las Regionales de manera aleatoria.

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

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

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

21/07/2022 con Asunto: “Coordinación C.Z. PUENTE ARANDA - 20220721”.

22/07/2022 con Asunto: “Encargo Responsable Servicios y Atención Regional Quindío – 20220722”

17/08/2022 con Asunto: “Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. SANTA FE - 20220817”

23/08/2022 con Asunto: “Encargo Coordinación C.Z. ENGATIVA - 20220823”

19/09/2022 con Asunto: Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. MARTIRES – 20220919

03/09/2022 con Asunto: “RE: Encargado Servicios y Atención Regional Caquetá”.

25/10/2022 con Asunto: “Encargo Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. SUBA – 20221025 y “Coordinación C.Z. SANTA FE – 20221025”.

25/11/2022 con Asunto: Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. BARRIOS UNIDOS – 20221125.

17/11/2022 con Asunto: Coordinación C.Z. SANTA FE – 20221117, *entre otros, aclarando que el reporte fue realizado a las Regionales de manera aleatoria.*

Finalmente, la OCI no pudo evidenciar soporte del “Informe de resultados de gestión del riesgo del proceso”, registrado en la caracterización del proceso C.RC Versión 4 08/07/2020, como salida de este, el cual está indicado como resultado de realizar seguimiento y medición del desempeño al proceso Relación con el Ciudadano, de acuerdo con la gestión y los riesgos asociados; al respecto la Dirección de Servicios y Atención indicó que será generado en el primer trimestre de 2023; sin embargo, el informe en mención debe ser insumo para el análisis de los riesgos y la formulación y/o ajuste de la matriz de riesgos de la siguiente vigencia.

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 62 de 79

Para la medición del proceso de Relación con el Ciudadano la Entidad contrató con la firma *IQ Outsourcing* la medición de la satisfacción de los ciudadanos, empresa que utiliza como instrumentos de medición *Encuestas Puntos de Atención ICBF* mediante Encuesta Outbound aplicada por canal telefónico, con seguimiento trimestral teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

En el marco del desarrollo del *Procedimiento de Alertas y Eventos Críticos del Canal Presencial* se realiza la clasificación de Alertas como resultado de las situaciones críticas que generan mayor grado de insatisfacción. Dicha clasificación se da como resultado de la aplicación de la encuesta vía telefónica al ciudadano a partir de la muestra recibida por parte de la Dirección de Planeación del ICBF (Base:12.254 registros).

Los informes emitidos por la firma contratista reflejan el resultado y valoración de las respuestas obtenidas, luego de la aplicación del instrumento en el rango temporal (F1.P6.RC Versión1.) correspondiente, así como el estatus para las Alertas generadas y categorización de cada una de ellas.

El muestreo se realiza por la empresa contratista con una frecuencia de dos veces por semana, de acuerdo con el comportamiento de registro de cada Punto de Atención y los recursos disponibles para la aplicación de la encuesta.

A partir de la información anterior se evidenció 1 informe anual correspondiente a la vigencia 2022, nominado *Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F.*

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

A partir de lo anterior, se verificó en el Anexo 7 de la respuesta emitida por la Dirección de Servicios y Atención mediante Radicado Orfeo No: 202312520000019243 del 02 de febrero de 2022, el cual incluye la carpeta **Estrategias de Medición de satisfacción**:

A continuación, se presentan las conclusiones generadas por la empresa *IQ Outsourcing* a partir del informe anual dispuesto por la DySA para la vigencia 2022⁵:

- De los registros marcados durante el 2022 se generaron 12.254 encuestas, en las que se registraron 1.748 alertas y de estas se escalaron 1672 alertas a las regionales.

⁵ Fuente ruta:

https://icbf.gov.sharepoint.com/sites/FS_AAC/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FFS%5FAAC%2FDocumentos%20compartidos%2FF%2FConsultas%5Fespeciales%2FControl%5FInterno%2FEVIDENCIAS%5FINFORME%5FPQRS%5FII%5F2022&viewid=b9e65a7a%2Da301%2D4552%2D94e9%2Dbbe21c8b80ab

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 63 de 79

- El mayor número de Alertas de Eventos Críticos se presentó en el mes de noviembre, con un total de 217; es decir, el 13% del total de las alertas escaladas a regional.
- De las 1.672 Alertas de Eventos Críticos escaladas a regional el 71% se relaciona con la categoría "Mal procedimiento".
- El promedio de Alertas de Eventos Críticos del canal presencial es de 52 durante la vigencia 2022, por lo tanto, las regionales que superaron dicha cantidad son Bogotá (278), Atlántico (92), Valle del Cauca (160), Cundinamarca (157), Antioquia (129), Norte de Santander (110), Caldas (96), Risaralda (90) y Córdoba (74); la regional con mayor número de alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial es Bogotá con 278.
- El Centro Zonal con mayor número de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial reportadas es el Centro Zonal Hipódromo de la regional Atlántico, con un total 155; es decir, con el 9,3% de participación y el Centro Zonal Usme de la regional Bogotá.
- La regional con mayor índice fue la Regional Atlántico (27%) con 709 encuestas efectivas durante el año 2022 y 192 Alertas de Eventos Críticos.
- Para el año 2022 a todas las regionales se le aplicaron encuestas efectivas; sin embargo, la regional Guainía únicamente obtuvo dos (2), seguido por la Regional Amazonas con cinco (5) y Vichada con seis (6)

Así mismo, mediante el informe se observaron las siguientes Oportunidades de Mejora identificadas frente a la atención presencial:

- Durante el año, las alertas de Mal Procedimiento tuvieron mayor incidencia con la subcategoría "Información incompleta".
- Para la regional Cundinamarca se disminuyeron las alertas por la omisión del registro de Trámites de Atención Extraprocesal, dado el convenio interinstitucional con consultorios jurídicos, lo cual fue efectivo y de valor en la atención de estas peticiones.
- Durante el último trimestre de 2022 se incrementó notablemente el número de alertas reportadas por Mal Procedimiento en la subcategoría "Tipificación errada" toda vez que se identificaron de manera frecuente errores en la tipificación de la Modalidad del Derecho de Petición.
- Uno de los escenarios más frecuentes fue en las DP IOT Solicitud de Copias, seleccionar la modalidad *Interés particular* cuando aplica la modalidad *Documentos e información*. Cabe señalar que las alertas registradas por este motivo se escalan a la Regional solamente en los casos donde no se brinda respuesta al ciudadano dentro de los términos de respuesta aplicables según la naturaleza de la petición (en concordancia con lo establecido en la ley 1755 de 2015).
- En segundo lugar, está la categoría de mal procedimiento por incumplimiento al protocolo de atención presencial, especialmente en el horario de atención fijado e información incompleta.

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

Durante el seguimiento y control al proceso *Relación con el ciudadano* la Dirección de Servicios y Atención reportó a la Oficina de Control Interno en archivo Excel la relación de 32 Acciones Correctivas y 32 Salidas No Conformes, generadas a partir de labores de seguimiento permanente a las Regionales (9) y también por parte de éstas. De igual modo, mediante memorando Radicado No: 202312520000019243 del 20/02/2023 informó el seguimiento a las Acciones Correctivas correspondientes al informe de PQRS **2º semestre de 2022, notificado el 26 septiembre** de 2022 (10 AC).

La anterior información fue verificada en el aplicativo *SUITE VISIÓN EMPRESARIAL - SVE* observando que para el segundo semestre de 2022 se formularon **64** Acciones distribuidas así: **50%** (32 AC) y **50%** (32 Servicios No Conformes), donde el **86%** (55) han sido abiertas por las diferentes Regionales y **14%** (9) han sido solicitadas desde la Dirección de Servicios y Atención a las diferentes Regionales, así:

Tabla 30. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes segundo semestre de 2022 Proceso Relación con el Ciudadano

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Regional Valle del Cauca	13		13	20%
Dirección de Servicios y Atención	7	2	9	14 %
Regional Antioquia		6	6	9%
Regional Santander		3	3	9%
Regional Meta	1	2	3	5%
Regional Boyacá	1	2	3	5%
Regional Arauca	3		3	5%
Regional Casanare		2	2	3%
Regional Tolima	1	1	2	3%
Regional Sucre		2	2	3%
Regional Caldas	2		2	3%
Regional San Andrés	1	1	2	2%
Regional Amazonas		2	2	3%
Regional Córdoba		2	2	3%
Regional Atlántico		1	1	2%
Regional Cesar		1	1	2%
Regional Bogotá		1	1	2%
Regional Nariño		1	1	2%
Regional Vichada		1	1	2%
Regional Putumayo	1		1	2%
Regional Cundinamarca		1	1	2%
Regional Risaralda	1		1	2%
Regional Bolívar	1		1	2%
Regional Choco		1	1	2%
Total general	32	32	64	100

Fuente: Informe DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, II semestre 2022

https://icbf.pensem.com/Suiteve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=965620230130&&mis=imp-D-8

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 65 de 79

Verificada la información reportada por la Dirección de Servicios y Atención frente a la registrada en el aplicativo *SUITE VISIÓN EMPRESARIAL* se encontró que el proceso *Relación con el Ciudadano* generó **64** acciones discriminadas así:

- **32** Acciones Correctivas se formularon por parte de la Dirección de Servicios y Atención, de las cuales el **21.88 (7)** fueron creadas por la DySA y **78.12 (25)** fueron abiertas por las Regionales.
- **32 SNC** de las cuales el **6,5 % (2 SNC)** fueron requeridas desde la Dirección de Servicios y Atención y el **93.5%** restantes (30 SNC) fueron generadas por las Regionales.

De las 32 AC el **21,87 % (7 AC)** fueron generadas a partir de seguimientos desde la Dirección de Servicios y Atención y el **81.25%** restante (25 AC) fueron abiertas en ejercicios de autocontrol por parte de las regionales relacionadas en la tabla de referencia.

A continuación, se presenta el análisis de las Acciones Correctivas definitivas por el Proceso de Relación con el Ciudadano, para el segundo semestre 2022.

Se identificó que como resultado del Informe de Norma de Seguimiento a las PQRS generado por la Oficina de Control Interno para el 1er semestre de 2022 se formularon 10 AC; además 7 AC creadas por la Dirección de Servicios y 25 AC por las Regionales, para un total de **42** AC, así:

Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano: 42 AC



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

La figura anterior muestra el consolidado de las Acciones Correctivas (**42**) formuladas por:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 66 de 79

- **Dirección de Servicios y Atención: 16.68%** (7 AC producto de seguimientos)
- **Regionales: 59.52%** (25 AC (23) derivadas de ejercicios de autocontrol y 2 derivadas de informes de norma por auditorías SIGE-OCI)
- **Oficina de Control Interno: 23,80%** (10 AC Informes de Ley seguimiento PQRS).

En la siguiente tabla se consolida la verificación realizada por la OCI en el *SUITE VISIÓN EMPRESARIAL - SVE* al Estado del **64,62%** (27) de las AC (42) generadas por la Dirección de Servicios y Atención dentro del ejercicio de seguimiento al trámite de la PQRS 2do semestre 2022:

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

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	%	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	7	100%	La AC-1155 registrada el 25/Jul/2022 cuenta con tres actividades en <i>Suite Visión</i> las cuales fueron cumplidas dentro del término de la fecha final planificada de ejecución 30/09/2022, 05/10/2022 y 31/10/2022; sin embargo, los soportes fueron subidos con posterioridad a estas fechas; la misma cuenta con fecha de revisión de eficacia y concepto de cierre del 18/11/2022, con estado “Finalizada”
			Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE respecto a la AC-01243 con registro del 16/08/2022, se observó: 1. No se evidencia adjunto en el aplicativo Suite Visión el formato F1.P2.MI v1. definido para el análisis de causas 2. Cuenta con dos actividades, de las cuales la número 1 fue ejecutada fuera del término de ejecución (28/10/2022); en relación con la actividad No. 2, las evidencias fueron subidas fuera de la fecha final planificada. 3. No registra concepto de “Gestión de actividades”, como tampoco de “Verificación de la Eficacia”, por lo tanto su estado se encuentra “En desarrollo” (Abierta)
			En relación con la AC-01244 creada el 16/08/2022 tiene establecido en su Plan de Acción dos (2) actividades las cuales fueron cumplidas dentro del término final de planificación.
			La misma cuenta con concepto de sugerencia de cierre del 11/10/2022 etapa de “Verificación de Eficacia” y con estado “Finalizada” .
			La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022.
			Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, se evidenció que la AC-01245 registrada el 16/08/2022, presenta las siguientes observaciones: 1. El formato F1.P2.MI definido para el análisis de causas no cuenta con las variables “Agrupe”, y “Raíces”, que permita seleccionar las causas raíz. 2. La AC dispone de cuatro (4) actividades sin que se evidencie soporte de ejecución y observancia de estas. 3. No registra concepto de “Gestión de actividades”, como tampoco de “Verificación de la Eficacia”, por lo tanto su estado se encuentra “En desarrollo” (Abierta).
La AC-01246 creada el 16/08/2022 registra dos actividades las cuales fueron cumplidas dentro del término (15/09/2022 y 14/10/2022). La misma registra concepto de sugerencia de cierre del 15/11/2022 en la			

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	%	Observaciones
			<p>etapa de “Verificación de Eficacia” y con estado “Finalizada” (Cerrada).</p> <p>La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022.</p> <p>La AC AC-01417 con fecha de apertura del 18/11/2022, la cual cuenta con tres actividades encontrando que a la fecha de revisión las actividades están en los tiempos definidos por la Regional y cuenta con avance de las actividades propuestas. Su estado se encuentra “En desarrollo” con fecha prevista límite de la mejora del 30/07/2023.</p> <p>La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022.</p> <p>La AC-01691 con fecha de apertura del 18/12/2022, cuenta con cuatro (4) actividades proyectadas a cumplir el 28/02/2023 (1ra, 2da y 3ra) y 02/06/2022 la tercera, encontrando que están en los tiempos definidos por la Regional y cuentan con avance. Su estado se encuentra “En desarrollo” con fecha prevista límite de la mejora del 16/06/2023.</p> <p>La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022.</p>
Total	7	100%	-

Fuente: Informe DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, I semestre 2022
<https://icbf.pensem.com/SUITEve/imp/improvementVE?>

La anterior tabla permite concluir que el **100%** de las actividades programadas en las siete (7) AC registradas en el aplicativo Suite Visión presentan el siguiente comportamiento: **el 57.14%** (AC-01244, AC-01246, AC-01417 y AC-01691) cumplen con lo establecido en el procedimiento P2.MI *Procedimiento Acciones Correctivas* versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022; mientras que el **42.86%** restante presentan alguna observación: AC-01243 y AC-01245 en cuanto a coherencia del análisis de causas en el formato el F1.P2.MI v1 y evidencias ejecutadas y subidas fuera de la fecha de término programado; la **AC-1155** con soportes subidos con posterioridad a la fecha final Planificada.

Tabla 32. Revisión Acciones Correctivas derivadas de ejercicios de autocontrol por las Regionales del ICBF y Auditorías SIGE – Segundo semestre de 2022

De las 25 Acciones Correctivas AC gestionadas por las Regionales, se seleccionó una muestra aleatoria del 40% correspondiente a **10 AC**, verificadas en el aplicativo Suite Visión Empresarial, se encontraron los resultados que se presentan a continuación:

Regional	No. SUITE VISIÓN	Total	%	Observación OCI
Arauca	AC-01271	1	10%	Registrada el 13/09/2022,” cuenta con nueve actividades, observando que los números 1, 2 y 3 con fecha final de planificación (31/01/2023), no evidencian soportes de su ejecución. Las seis (6) actividades restantes registran fecha final de planificación 31 de marzo y 28 de abril de 2023, siendo su

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 68 de 79

Regional	No. SUITE VISIÓN	Total	%	Observación OCI
				estado "En desarrollo.
Bolívar	AC-01433	1	10%	Presenta fecha de apertura del 30/11/2022, con estado "En desarrollo"; registra dos (2) actividades con fecha final de planificación del 02/02/2023, encontrando que los soportes fueron subidos con posterioridad a esta fecha. La fecha límite de la mejora del 30/03/2023.
Boyacá	AC-01318	1	10%	Aparece creada el 29/09/2022, con registro de cuatro actividades ejecutadas dentro de la fecha final planificada (15/11/2022). La misma cuenta con concepto "verificación de Eficacia", con estado "Finalizada". La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.
Caldas	AC-01112	1	10%	Registra fecha de apertura del 01/07/2022, con estado "En desarrollo"; registra dos (2) actividades de las cuales la número 1 fue ejecutada de manera oportuna; sin embargo, la evidencia fue subida fuera de la fecha final planificada, mientras que la segunda fue cumplida dentro de la fecha final planificada con soportes oportunos. Cuenta con concepto de cierre del 11/10/2022 y su estado es "Finalizada" con verificación de eficacia.
Meta	AC-01266	1	10%	Creada el 12/09/2022, con estado "En desarrollo"; cuenta con cuatro (4) actividades con fecha de vencimiento: 15/10/2022 (1 y 2), evidenciando que los soportes fueron subidos fuera de la fecha final planificada; por su parte, las actividades 3 y 4 con fecha de ejecución 30/03/2023 presentan avance.
Putumayo	AC-01750	1	10%	Según Base de Datos Dirección de Servicios de Atención, II Semestre 2022" la AC derivada del informe de Auditoría SIGE con código: AI-SGC-RC-PUT-NC044-22, no se visualiza registrada en el aplicativo Suite Visión.
Risaralda	AC-01420	1	10%	Con registro del 22/11/2022 dispone tres actividades, entre ellas la 1ra cumplida dentro del término, pero dispuesta en el sistema Suite Visión fuera de la fecha final planificada (15/12/2022); la actividad No. 2 fue cumplida dentro del término, y la tercera está dentro de los tiempos previstos por el proceso. Su estado se

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 69 de 79

Regional	No. SUITE VISIÓN	Total	%	Observación OCI
				encuentra "En Desarrollo".
San Andrés	AC-01254	1	10%	<p>Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, se evidenció que la AC-01254 creada el 16/08/2022, presenta las siguientes observaciones:</p> <p>1. No dispone adjunto el formato F1. P2.MI definido para el análisis de causas.</p> <p>2. La AC cuenta con cuatro (4) actividades, de las cuales los números 1 y 4 no evidencian soporte de su ejecución y observancia de esta; las demás actividades fueron ejecutadas dentro del término final programado. Su estado se encuentra en "En desarrollo.</p>
Tolima	AC-01426	1	10%	<p>Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, se evidenció que la AC-01426 registrada el 23/11/2022, presenta las siguientes observaciones:</p> <p>1. Cuenta con cinco (5) actividades, donde las No. 2 y 3 no evidencian soporte de ejecución y observancia de estas; respecto a los números 1, 4 y 5 la evidencia fue subida fuera de la fecha final planificada.</p> <p>2. No registra concepto de "Gestión de actividades", como tampoco de "Verificación de la Eficacia", por lo tanto su estado se encuentra "En desarrollo" (Abierta).</p>
Valle del Cauca	AC-01263	1	10%	<p>Con registro del 12/09/2022 dispone de tres actividades que fueron cumplidas dentro del término de planificación final (07/21 y 14 de octubre de 2022). Cuenta con concepto de verificación de eficacia, siendo su estado "Finalizada" (Cerrada).</p> <p>De igual modo, se evidenció cumplimiento de lo normado en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022.</p>

Fuente: Base de datos DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, II semestre 2022/

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

En tabla 32 se observa que el 100% de las AC verificadas (10) fueron registradas en el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, de las cuales el **80%** (8) presentan alguna novedad

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 70 de 79

en cuanto a la eficacia del plan de acción. Por su parte el **20%** (AC-01318 y AC-01263) cumplen con lo normado en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022.

Finalmente, se llevó a cabo la verificación de las Acciones Correctivas en el aplicativo *Suite Visión Empresarial* – SVE producto de los informes de Seguimiento a PQRS 2do semestre de 2022, adelantado por la Oficina de Control Interno, específicamente en cuanto a la formulación y eficacia del Plan de Acción, con los siguientes resultados:

Tabla 33. Revisión Acciones Correctivas derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS 2do semestre de 2022 - Proceso de Relación con el Ciudadano

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en SUITE VISIÓN	Observaciones
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Solicitudes de Restablecimiento de Derechos	AC-00433 (AC 12719 ISOLUCION)	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 16/02/2023, la AC registra 11 actividades, de las cuales los números 1, 2 y 6 fueron cumplidas fuera de término; los números 5, 8, 9 y 10 no registran soporte de su ejecución. Su estado es "Abierta" con fecha prevista de cierre el 30/06/2023.
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Atención Extraprocésal	AC-00432 (AC 12721 ISOLUCION)	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 03/03/2022, el plan de acción cuenta con 10 actividades de las cuales los números 5 y 7 no han sido cumplidas y los números 1 y 2 fueron ejecutadas fuera del término. Su estado es "Abierta" con fecha prevista de cierre 27/02/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración	AC-00798	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 03/03/2023, las tres primeras actividades del Plan de Acción están programadas para ejecución del 31/08/2023, y la cuarta el 28/09/2023. Su estado es "Abierta" con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite	AC-00799	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 03/03/2023, las cuatro actividades del Plan de Acción están dentro del término de proyección. Su estado es "Abierta" con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	AC-00800	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 03/03/2023, las cuatro actividades del Plan de Acción tienen fecha de ejecución 31/8/2023. Su estado es "Abierta" con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte de amenaza o vulneración de derechos.	AC-00801	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 20/2/2022 las cuatro actividades del Plan de Acción registran fecha prevista de finalización 31/8/2023. Su estado es "Abierta" con fecha

Dependencia	Tema	No. de acción correctiva registrada en SUITE VISIÓN	Observaciones
			prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reclamo	AC-00802	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 19/2/2022, las cuatro actividades del Plan de Acción se encuentran dentro del término de ejecución (31/8/2023). Su estado es "Abierta" con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Queja	AC-00803	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 20/2/2023, las cuatro actividades del Plan de Acción registran fecha prevista de finalización 31/08/2023. Su estado es "Abierta" con fecha prevista de cierre 30/09/2023.
Dirección de Servicios y Atención	Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia	AC-01349	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 20/02/2023, la AC fue registrada el 04/10/2022, evidenciando que las cuatro actividades del Plan de Acción se encuentran dentro del término de ejecución. La misma registra fecha de proyección de cierre del 31/05/2024; su estado es "En desarrollo" .
Dirección de Servicios y Atención	Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción	AC-01350	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial el 20/02/2023, la AC fue creada el 04/10/2022, evidenciando que las cuatro actividades del Plan de Acción se encuentran dentro del término de ejecución. La misma registra fecha de proyección de cierre del 31/05/2024; su estado es "En desarrollo" .

Fuente: Oficina de Control Interno/aplicativo

https://icbf.pensemos.com/Suiteve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8

A partir de los resultados generados en la tabla anterior se encontró que en el **100%** (10 AC) se realizó análisis de causas y formulación de Plan de Acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo; no obstante, las AC 0432 y 00433 presentan situaciones de incumplimiento de las actividades en el plan de acción. (Ver Anexo 1).

En relación con la eficacia de las actividades del Plan de Acción de la 10 AC, se evidenció cumplimiento dentro del término del 17% (9 actividades), mientras que el 13% (7 actividades) fueron cumplidas fuera de Término y el 9% corresponde a actividades No cumplidas; el 60% (32 actividades) se encuentran sin avance por cuanto tienen fecha de vencimiento en las vigencias 2023 y 2024 (dentro de los términos).

Es de mencionar que las actividades 5, 8, 9 y 10 de la AC-00433, no registran soporte de su ejecución; la actividad 7 de la AC-00432, aunque registra descripción de la actividad no se evidenciaron soportes de cumplimiento.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 72 de 79

Finalmente, el **100%** (10 AC) presentan estado “abierta” (**finalizado**), sin el cumplimiento de todas las actividades. (Ver anexo 1).

IN23-PQRS-RC-SDG-NC009-22. Formulación, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción.

Verificados los ejercicios de autocontrol adelantados durante el segundo semestre de 2022 por el proceso *Relación con el Ciudadano* la Dirección de Servicios y Atención reportó 42 AC gestionadas por el proceso de Servicios y Atención, de las cuales se efectuó verificación a (25) AC, entre ellas: siete (7) AC gestionadas por la Dirección de Atención al Ciudadano, 10 AC derivadas de ejercicios de autocontrol y diez (10) AC implementadas a partir de los informes generados por la OCI.

Al realizar la respectiva verificación en el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, se observó que el **48%** (12 AC) correspondientes a las AC-00432, AC-00433 (*Informe PQRS 1° semestre 2022*); AC-01271, AC-01433, AC-01266, AC-01750, AC-01420, AC-01254, AC-01426 (*ejercicios de Autocontrol regionales*); AC-01243 y AC-01245 y AC-01155 (*DSyA*) presentan situaciones de incumplimiento en cuanto a la eficacia de las actividades del Plan de Acción.

Criterio: P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas, versión 8 del 25/02/2021 y versión 9 del 14/02/2022, numeral 4. Descripción de Actividades, actividades 5. Realizar Análisis de causas, No. 9. Gestionar las actividades, realizar Análisis de Causas, 10. Aprobar tareas y 11. Verificar Eficacia del Plan de Acción.

Lo anterior, evidencia recurrencia en la No Conformidad No. 10. Formulación, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción producto de los informes de PQRS 1er y 2° semestres de 2021 y 1er semestre 2022 notificados el 16 de septiembre de 2021, 25 de marzo de 2022 y 26 de septiembre 2022 respectivamente.

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

Tabla 34. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2022

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado	
			Abierta	Cerrada
Regional Antioquia	7	21.90 %	-	7
Regional Santander	3	9.40%	-	3
Regional Casanare	2	6.25%	-	2
Regional Córdoba	2	6.25%	-	2
Regional Sucre	2	6.25%	-	2
Regional Meta	2	6.25%	-	2
Regional Amazonas	2	6.25%	-	2
Regional Atlántico	1	3.12%	-	1
Regional Bogotá	1	3.12%	-	1
Regional Boyacá	1	3.12%	-	1
Regional Cesar	1	3.12%	-	1
Regional Chocó	1	3.12%	-	1

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado	
			Abierta	Cerrada
Cundinamarca	1	3.12%	-	1
Regional Magdalena	1	3.12%	-	1
Regional Nariño	1	3.12%	-	1
Regional San Andrés	1	3.12%	-	1
Regional Tolima	1	3.12%	-	1
Regional Valle del Cauca	1	3.12%	-	1
Regional Vichada	1	3.12%	-	1
Total	32	100%	-	32

Fuente: Aplicativo Suite Vision Empresarial y Base de datos DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, II semestre 2022
https://icbf.pensemos.com/SUITEve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=964620220729&&mis=imp-D-8

La anterior tabla permite evidenciar que el **100%** de las Salidas No Conformes se encuentran en estado **Finalizada**, es decir cerrada y el mayor porcentaje lo representa la Regional Antioquia con el **21.90 %** (7 SNC).

A continuación, se relaciona la verificación del **59.75%** (19) de las Salidas No Conformes, de las 32 reportadas por la Dirección de Servicios y Atención.

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

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en SUITE VISIÓN	Observaciones
1	Regional Antioquia	SNC-0073 SNC-0076	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0073 fue creada el 29/08/2022, la cual fue cerrada el 08/09/2022. Por su parte, la SNC-0076 fue registrada el 09/09/2022 con fecha de cierre del 19/09/2022. Las anteriores SNC cumplen con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.
2	Regional Amazonas	SNC-0053	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC fue registrada el 25/Jul/2022 con evaluación intermedia del 05/08/2022, superando la fecha establecida en el Procedimiento P6.MI V5 del 23/02/2022 (5 días calendario). La misma fue cerrada el 31/10/2022. De otro lado, se evidenció que la SNC cuenta con 2 actividades encontrando las siguientes novedades: 1. La fecha inicial planificada registra 01/04/2022, fecha anterior a la apertura de la SNC (25/07/2022). 2. La fecha de finalización fue del 15/12/2022 con ejecución de la misma el 31/10/2022 y los documentos soporte datan del 06/06/2022. Lo anterior, denota incumplimiento de lo establecido en el procedimiento P6.MI V5 del 23/02/2022, Capítulo 3 Políticas de Operación, numerales 3.8 3.10, 3.11 y 3.12.
3	Regional Atlántico	SNC-0097	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0097 con apertura del 29/09/2022 registra una actividad cumplida dentro del término (18/10/2022); cerrada el 25/10/2022. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.
4	Regional	SNC-0068	La SNC-0068 incluida en el aplicativo Suite Visión Empresarial el 18/08/2022 y

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 74 de 79

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en SUITE VISIÓN	Observaciones
	Bogotá		<p>cerrada el 24/08/2022; dispone de una actividad cumplida dentro la fecha de programación (30/08/2022). Sin embargo, aunque en el reporte de todas las acciones indican "Se aprueban las acciones realizadas en la salida no conforme", no se encuentra adjunto el soporte de cumplimiento.</p> <p>Lo anterior, denota incumplimiento de lo establecido en el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 5 del 23/02/2022, Capítulo 3 Políticas de Operación, numeral 3.9; adicionalmente, el numeral 4. Actividad 6. "Gestionar las Actividades".</p>
5	Regional Boyacá	SNC-0079	<p>Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0079 con apertura del 12/09/2022, aparece cerrada el 19/09/2022. La misma cuenta con una actividad cumplida dentro del plazo de finalización programado (19/09/2022).</p> <p>La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.</p>
6	Regional Casanare	SNC-0091	<p>Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0091 fue creada el 23/09/2022 y cerrada dentro del término (27/10/2022). La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.</p>
7	Regional Cesar	SNC-0099	<p>Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0099 con registro del 30/09/2022, aparece cerrada el 29/11/2022; la misma registra una actividad la cual tiene establecida como fecha inicial proyectada 01/11/2022 y fecha de finalización 15/11/2022. Lo anterior denota inobservancia de lo establecido en el procedimiento P6.MI V5 del 23/02/2022, Capítulo 3 Políticas de Operación, numerales 3.8, 3.10, 3.11 y 3.12.</p>
8	Regional Chocó	SNC-0106	<p>Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0106 apertura el 13/10/2022, registra una (1) actividad con fecha de cumplimiento del 13/10/2022 y cerrada de la misma fecha.</p> <p>La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.</p>
9	Regional Córdoba	SNC-0102	<p>Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0102 registrada el 04/10/2022 cuenta con tres actividades cumplidas dentro de la fecha final de planificación, siendo la fecha de cierre el 28/12/2022.</p> <p>La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.</p>
10	Cundinamarca	SNC-0092	<p>Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0092 fue creada el 26/09/2022 y cerrada el 11/10/2022, dentro del término establecido para el cumplimiento de la actividad.</p> <p>La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.</p>
11	Regional Meta	SNC-0061	<p>Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0061 fue inscrita el 12/08/2022 y cuenta con una actividad ejecutada dentro de la fecha prevista (31/08/2022); la misma aparece cerrada en la misma fecha, con estado "Finalizada".</p> <p>La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.</p>
12	Regional Nariño	SNC-0056	<p>Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0056 inscrita el 28/07/2022 y con estado de cierre del 30/08/2022 registra 3 actividades cumplidas dentro de la</p>

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en SUITE VISIÓN	Observaciones
			fecha prevista del 30/08/2022. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.
13	Regional San Andrés	SNC-0059	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0059 registrada el 05/08/2022, cuenta dos (3) actividades cumplidas dentro del término final de planificación (30/09/2022). La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.
14	Regional Santander	SNC-0110	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0110 fue registrada el 04/11/2022 y aparece cerrada el 29/11/2022. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.
15	Regional Sucre	SNC-0058	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0058 aparece creada el 29/07/2022 y registra cuatro actividades ejecutadas dentro de la fecha final planificada, con cierre del 28/08/2022. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.
16	Regional Tolima	SNC-0104	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0104 fue creada el 06/10/2022 y cerrada el 02/11/2022; la misma cuenta con una (1) actividad cumplida dentro del término de finalización (06/11/2022). La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.
17	Regional Valle del Cauca	SNC-0115	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0115 aperturada el 02/12/2022, fue cerrada el 13/Ene/2023; cuenta con 3 actividades encontrando cumplidas dentro del término de finalización (20 y 29/12/2022). La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022.
18	Regional Vichada	SNC-0105	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial, la SNC-0044 inscrita el 13/10/2022 y con estado cerrado del 12/Dic/2022, registra 1 actividad cumplida fuera de la fecha prevista de ejecución (02/12/2022), superando los 30 días calendario establecidos en el procedimiento P6. MI. Versión 5 del 23/02/2022, incumpliendo así lo establecido en el Capítulo 3 Políticas de Operación, numerales 3.8, 3.10, 3.11 y 3.12.

Fuente: Base de datos DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN, II semestre 2022
https://icbf.pensem.com/Suiteve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=965620230130&&mis=imp-D-8

En la Tabla 35 se presenta el resultado de la revisión de una muestra de **19 (59,38%)** Salidas No Conformes – SNS sobre **32 (100%)** para el proceso *Relación con el Ciudadano* que fueron registradas en el aplicativo Suite Visión Empresarial SVE con corte al segundo semestre de 2022, evidenciándose cumplimiento de los requisitos establecidos en el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022, en **15 SNC (78,94%)**.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 76 de 79

IN23-PQRS-RC-SDG-NC0010-22. Salidas No Conformes – Eficacia

Verificada la información relacionada con la muestra seleccionada de 19 (**59,37%**) Salidas No Conformes SNC sobre el **32 (100%)** para el proceso *Relación con el Ciudadano* que fueron registradas en el aplicativo Suite Visión Empresarial SVE con corte al segundo semestre de 2022, se evidenció que **4 (21%)** SNC de la muestra presentan las siguientes debilidades (**ver tabla 35**):

Las SNC No 0053, 0099, 0105, aunque registran tratamiento, la fecha de ejecución de las actividades superó el tiempo establecido para su cumplimiento según el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022

La SNC No 0068 no registra soportes de la gestión de las actividades según el citado procedimiento.

Criterio: *P6.MI Procedimiento Salida No Conforme y versión 5 del 23/02/2022, Políticas de operación numerales 3.8, 3.10, 3.11 y 3.12 y Capítulo 4. Descripción de Actividades, numeral 6. “Gestionar las actividades”.*

El anterior resultado muestra recurrencia de la **No Conformidad No. 10. Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia**, producto de los informes de PQRS de 1er y 2º semestres de 2021 y 1er semestre de 2022, notificados el 16 de septiembre de 2021, el 25 de marzo de 2022 y 26 de septiembre de 2022 respectivamente.

6. CONCLUSIONES

En cumplimiento de sus funciones, y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad, acorde con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF cuenta con la Dirección de Servicios y Atención, así como con Puntos de Atención para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tanto en las regionales como en los centros zonales de todo el país.

El ICBF ha implementado el Modelo de Atención al Ciudadano adscrito al proceso misional *Relación con el Ciudadano*, liderado por la Dirección de Servicios y Atención.

La Entidad dispone de canales de recepción para atender las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, entre ellos: *Telefónico Verbal, Presencial Verbal, Correo Electrónico, Escrito, Chat, WhatsApp, Teléfono Verde, Facebook, Portal, Click to Call, Video Llamada, Instagram, Twitter y Buzón*; encontrando que los cuatro canales más utilizados por los grupos de interés son: *Telefónico Verbal con el 29,91% (132.188), Presencial Verbal el 27,23% (120.345), Correo Electrónico el 21,27% (94.005) y Escrito el 9,61% (42.481)*; las anteriores peticiones

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 77 de 79

representan el **88,02%** (389.019) del total de peticiones (**441.944**) recepcionadas durante el segundo semestre 2022. Los canales menos utilizados son: Instagram 0,11% (478), Twitter 0,05% (230), Buzón 0,04% (177) y Web Service 0,03% (131).

Respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de ley registrados para respuestas, se encontró que lo reportado para el segundo semestre del 2022 está acorde con lo determinado en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, la G1.RC *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF* versión 7 del 05/03/2021.

En relación con la oportunidad en las respuestas emitidas frente a las peticiones bajo la responsabilidad de la Dirección de Servicios y Atención comparando el segundo semestre 2022 con el primer semestre de 2022 se encontró una disminución porcentual del **1,15%** en la oportunidad de trámite de los Derechos de Petición, pasando del **99,35%** al **98,21%**.

Durante la verificación realizada por la Oficina de Control Interno se detectaron 10 No Conformidades - NC relacionadas con la oportunidad en trámite Derechos de Petición: Solicitudes restablecimiento de Derechos – SRD; Inobservancia de Derechos, Información y Orientación con Trámite; Atención por Ciclos de Vida y Nutrición; Reporte Amenaza o Vulneración; Reclamos; y Quejas; como también con el Análisis de causas y formulación Plan de Acción; y formulación e implementación de corrección en Salidas No Conformes. Estas evidencian recurrencia de las NC producto de los informes de PQRS de 1er y 2º semestres de 2021 y 1er Semestre de 2022.

De la verificación de las actividades y controles establecidos por el ICBF para mitigar las causas de los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición, se encontró que el proceso *Relación con el Ciudadano* efectúa monitoreo a la gestión y tratamiento de los riesgos del proceso denominados:

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 78 de 79

En la relación con la evaluación del proceso *Relación con el Ciudadano*, el ICBF continúa con la firma contratista *IQ Outsourcing* para la medición de la satisfacción de los ciudadanos, aplicando como instrumento *Encuestas Puntos de Atención ICBF* con seguimiento trimestral y anual; para el segundo semestre de 2022 se evidenció:

- Informe correspondiente a la vigencia 2022 denominado “*Informe Anual Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial año 2022*” que registra el comportamiento de las alertas obtenidas luego de la aplicación del instrumento y su categorización, así como el diagnóstico por regional y las conclusiones y recomendaciones sobre la línea técnica para la mejora en la atención a la ciudadanía.

Verificada la formulación y ejecución de las Salidas No conformes registradas en el Aplicativo Suite Visión Empresarial, producto de la NC generada a partir del Informe de Norma de Seguimiento a las PQRS del 1er semestre de 2022 al proceso de *Relación con el Ciudadano*, se encontró que del **100%** (32) de las SNC verificadas, el **59.75%** (19) presentan formulación de Corrección en estado “Finalizada” (Cerrada).

Adicionalmente, se evidenció que el **78,94** (15 SNC) cumplieron con lo establecido en el procedimiento P6.MI Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022; sin embargo, las SNC 0053, 0068, 0099 y 0105 presentaron situaciones de incumplimiento de las actividades.

Verificada la formulación y ejecución de las Acciones Correctivas registradas en el Aplicativo Suite Visión Empresarial, producto de las No Conformidades NC generadas a partir del Informe de Seguimiento a las PQRS del 2º semestre de 2022 al proceso *Relación con el Ciudadano*, se encontró que en el **100%** (**10**) de las Acciones Correctivas generadas para abordar dichas NC, se realizó análisis de causas y formulación de Plan de Acción para abordar la eliminación de la causa raíz del hallazgo; no obstante, las AC 0432 y 00433 presentan situaciones de incumplimiento de las actividades del plan de acción propuesto.

En relación con la verificación de eficacia de las **53** actividades de los planes de acción para atender las **10** No Conformidades, se evidenció cumplimiento de las actividades dentro de término en un **17%** (**9**), mientras que el **13%** (**7**) fueron cumplidas fuera de término y el **9%** (**5**) corresponde a actividades No cumplidas; el **60%** (**32**) se encuentra sin avance con fecha de terminación de las actividades en las vigencias 2023 y 2024. Es de mencionar que las actividades 5, 8, 9 y 10 de la AC-00433, no registran soporte de ejecución; la actividad 7 de la AC-00432, aunque registra descripción de la actividad no se evidenciaron soportes de cumplimiento.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1.EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 79 de 79

Finalmente, se indica que en el aplicativo SVE el **100%** (10) de las acciones correctivas verificadas presenta estado **“abierta” (con plan en ejecución)**, sin el cumplimiento de todas las actividades (ver anexo 1).

7. RECOMENDACIONES

Generar el **“Informe de resultados de gestión de los riesgos del proceso”** a finales de la vigencia, por cuanto debe ser insumo para el análisis de los riesgos y la formulación y/o ajuste de la matriz de riesgos de la siguiente vigencia.

Desde el Proceso de Relación con el Ciudadano socializar los resultados del presente informe a las Dependencias de la Sede Dirección General y a las Direcciones Regionales, en aras de fortalecer las acciones de autocontrol y autoevaluación en el trámite oportuno de la PQRS.

Atentamente,



YANIRA VILLAMIL S.

Jefe Oficina de Control Interno

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

Iván Yesid Lerma Arangure  / Contratista – Psicólogo

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

Revisó: Flor Alicia Rojas Aguilar  / Coordinadora GPM OCI