



**PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

F1.EI

08/02/2018

**FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Versión 2

Página 1 de 64

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PROCESO MISIONAL RELACIÓN CON EL CIUDADANO  
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)  
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

**PÚBLICA**

**FEBRERO 2020**

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

**1**

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

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



## Tabla de Contenido

<b>1. JUSTIFICACIÓN</b> .....	5
<b>2. OBJETIVO GENERAL</b> .....	6
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
<b>3. ALCANCE</b> .....	7
<b>4. METODOLOGÍA</b> .....	7
4.1. Revisión Documental .....	7
4.2. Procedimiento Analítico .....	8
4.3. Consulta .....	8
<b>5. RESULTADOS</b> .....	8
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano .....	8
5.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción .....	10
5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF segundo semestre 2019 .....	12
5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre del 2019 .....	35
5.5. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generados en el segundo semestre del 2019 para el Proceso de Relación con el Ciudadano .....	50
5.6. El resultado de efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos .....	57
5.6 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 2019). .....	59
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	61
<b>7. RECOMENDACIONES</b> .....	63



### Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – segundo semestre 2019.....	10
Tabla 2. Distribución total de peticiones según canal de recepción – segundo semestre 2019 .....	12
Tabla 3. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención - segundo semestre de 2019.....	13
Tabla 4. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: primer semestre 2018 vs primer semestre 2019, segundo semestre 2018 vs segundo semestre 2019.....	14
Tabla 5. Distribución de peticiones con término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" segundo semestre 2019. ....	16
Tabla 6. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - segundo semestre 2019.....	16
Tabla 7. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - segundo semestre de 2019.....	17
Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2019.....	18
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - segundo semestre 2019 .....	20
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional - segundo semestre de 2019 .....	22
Tabla 11. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - segundo semestre 2019.....	24
Tabla 12. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta - segundo semestre 2019 .....	26
Tabla 13. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2019.....	27
Tabla 14. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2019 .....	28
Tabla 15. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración en Sede Dirección General y Regional - segundo semestre 2019. ....	30
Tabla 16. Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional - segundo semestre de 2019.....	32
Tabla 17. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - segundo semestre 2019.....	34
Tabla 18. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2019 .....	36
Tabla 19. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2019 – Dirección de Protección.....	44
Tabla 20. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes segundo semestre del 2019 Proceso Relación con el Ciudadano .....	50
Tabla 21. Consolidado Acciones Correctivas proceso Relación con el Ciudadano – segundo semestre de 2019.....	51



Tabla 22. Seguimientos Dirección de Servicios y Atención Acciones Correctivas segundo semestre de 2019 .....	53
Tabla 23. Consolidado Acciones Correctivas derivadas de auditorías internas de calidad adelantadas al Proceso de Relación con el Ciudadano por la Oficina de Control Interno, durante el segundo semestre de 2019. ....	54
Tabla 24. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2019.....	56
Tabla 25. Salidas No Conformes sin acciones de tratamiento .....	57

### Tabla de Figuras

Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas: 70 .....	52
--	----

PÚBLICA

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PROCESO MISIONAL SERVICIOS Y ATENCIÓN  
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)  
PERÍODO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

<b>FECHA DEL INFORME:</b>	28 de febrero de 2020
<b>LUGAR:</b>	Sede de la Dirección General

**PROFESIONALES:**

Nombre	Cargo	Dependencia
Iván Yesid Lerma Arangure	Contratista – Psicólogo	Oficina de Control Interno
Nelcy Alieth Rojas Benítez	Profesional Especializada – Trabajadora Social	
María del Pilar Peña Siabato	Profesional Especializada - Psicóloga - Líder	

**1. JUSTIFICACIÓN**

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

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

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

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

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

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

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

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



4. *Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.*
  5. *Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.*
  6. *Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.*
  7. *Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. (...).*
- Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público.** *Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*
- (...) 6. *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.*
  7. *Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*
8. *Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...).*

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

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

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

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.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales vigentes de oportunidad y la gestión en el trámite en relación con las respuestas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a los Derechos de Petición (*Información y Orientación, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, Reclamos, Quejas, Sugerencias, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)*) recibidos durante el segundo semestre 2019.



## 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. Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generados en el Segundo semestre del 2019 para el Proceso de Relación con el Ciudadano.
- 2.1.6. Resultado de efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- 2.1.7. 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 2019).

## 3. ALCANCE

Aplica a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre del 2019, en la Sede de la Dirección General - Dirección de Servicios y Atención y las 33 Regionales del ICBF.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Revisión Documental

- Radicado de correspondencia No. 202012500000019003 del 5 de febrero de 2020, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno en el cual relacionan información sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia –PQRS- recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF durante el segundo semestre del 2019.
- Radicado de correspondencia No. 202020000000023043 del 11 de febrero del 2020, remitido por la Dirección de Protección en donde reportan información sobre las PQRS correspondientes al Proceso de Protección recibidas en los diversos Puntos de Atención del ICBF.
- Correo por parte de la Dirección de Servicios y Atención del 14 de febrero de 2020, con el registro de las acciones correctivas generadas durante el segundo semestre de 2019.
- Evidencias reportadas en las rutas:



Dirección Servicios y Atención:

[\\icbf.gov.co\fs\\_AACIF\Consultas\\_especiales\Control Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II-SEMESTRE 2019 OCI.](\\icbf.gov.co\fs_AACIF\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS INFORME PQRS II-SEMESTRE 2019 OCI.)

Dirección de Protección:

[\\icbf.gov.co\fs\\_DPR\DIRECCION DE PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE 2](\\icbf.gov.co\fs_DPR\DIRECCION DE PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE 2)

#### 4.2. Procedimiento Analítico

Análisis Base de datos Excel “Base 2do Semestre 2019” reportada por la Dirección de Servicios y Atención con las siguientes variables:

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

De igual forma, las bases de datos Excel “AAF\_31122019\_VF”, “SRD\_AVD\_31122019\_VF”, *InobservanciaDerechos\_31122019\_VF*, y “TAE\_31122019\_VF” reportadas por la Dirección de Protección:

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

#### 4.3. Consulta

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

## 5. RESULTADOS

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

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto No. 0987 del 14 de mayo de 2012 “por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familia” artículo 15, desde la Dirección de Servicios y Atención se brindan los lineamientos técnicos para la atención de entrada a las solicitud



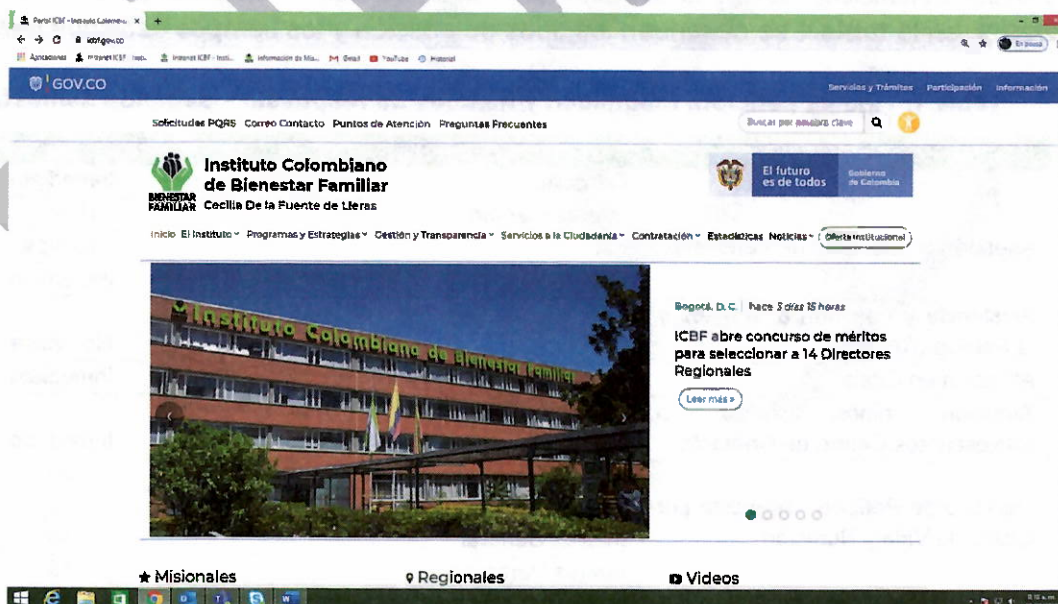
de servicios y peticiones del ICBF en los tres niveles de atención: *nacional, regional y zonal*, con base en la normatividad vigente.

Relación con el Ciudadano hace parte de los Procesos Misionales, según el mapa de procesos de la Entidad: <https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos>

Consultadas la página web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, se evidenció la actualización de los documentos, encontrando entre ellos la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 6 de fecha 27/12/2019*, 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 que son 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.

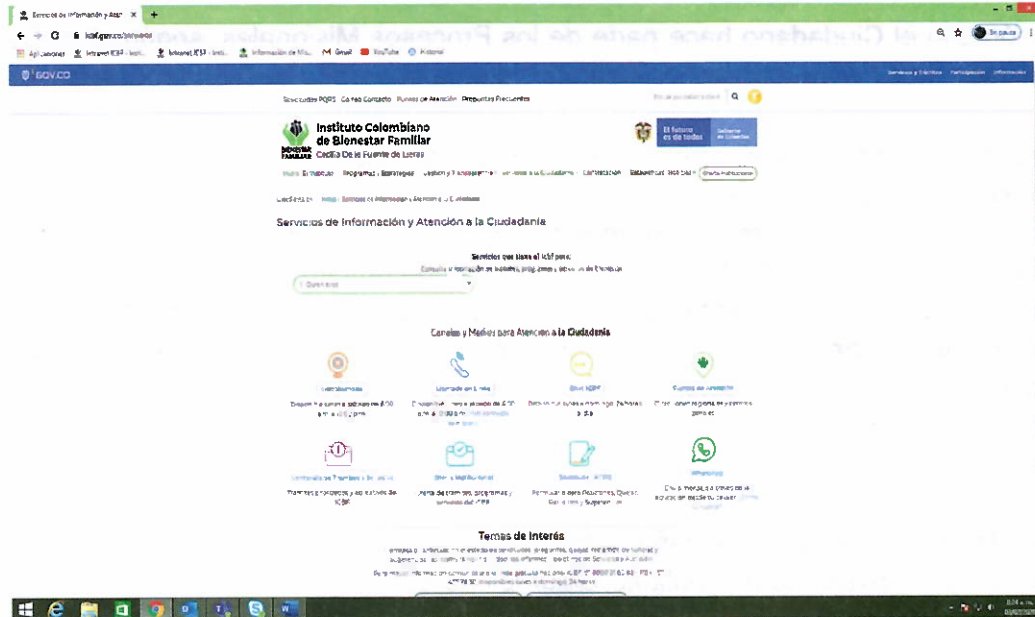
Para este informe se toma también como criterio la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 5 de fecha versión 5 del 29/03/2019*.

El ICBF en su página Web ([www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)) cuenta con las siguientes opciones para que la ciudadanía pueda tener fácil acceso al registro y seguimiento de sus peticiones, como se observa en el pantallazo a continuación:



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

En la página se puede hacer uso de los diferentes canales de atención habilitados para la atención a la ciudadanía:



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 5 del 29/03/2019 y versión 6 de fecha 27/12/2019, en la **tabla 1** se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite.

**Tabla 1. Tipo de petición, modalidad y tiempos de respuesta – segundo semestre 2019**

Tipo de Petición	Modalidad	Tiempo de Ley
Asesoría en Derecho de Familia	Consulta	Inmediato
	Interés General	15 días
	NA	15 días
	NA	Inmediato
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	NA	No Aplica
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
	Documentos e Información	10
	Interés General	15
	Interés Particular	15
	Peticiones entre Autoridades	10
Derecho de Petición - Información y Orientación	NA	Inmediato
	Consulta	30

Tipo de Petición	Modalidad	Tiempo de Ley
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Documentos e Información	10 días
	Interés General	15
	Interés Particular	15
	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición - Quejas	Interés General	15 días
	No aplica Modalidad en SIM	15 días
Derecho de Petición - Reclamos	Documentos e Información	10 días
	Interés General	15
	No aplica Modalidad en SIM	15 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición - Sugerencias	Interés General	15 días
	No aplica Modalidad en SIM	15 días
Inobservancia de derechos	NA	15 días
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	Interés General	3 días
	Interés Particular	3 días
	NA	3 días
	Peticiones entre Autoridades	3 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NA	10 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	10 días
Trámite Búsqueda de Orígenes	Interés General	15 días
	NA	15 días
	NA	Inmediato
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	NA	Audiencia de conciliación: dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud acorde a la Ley 640 de 2001. Las demás no tienen tiempo definido para ser atendidas.

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Realizada la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de Ley registrados, se encontró que los reportados para el segundo semestre del 2019 están acordes con lo determinado en la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019 y versión 6 de fecha 27/12/2019. En este sentido, se evidenció concordancia con los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2016, la cual define: peticiones de documentos y de información 10 días; peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo 30 días; peticiones de atención prioritaria trámite inmediato y para las peticiones entre autoridades 10 días.

En la última versión de la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 6 de fecha 27/12/2019 publicada en los documentos del proceso "Relación con el Ciudadano" en la ruta <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>, se observó una actualización de los términos de respuesta al ciudadano así como de los responsables del registro de actuaciones en el

Sistema de Información Misional - SIM, criterios que serán incluidos en la medición de los indicadores para la vigencia año 2020.

La Entidad ha establecido diferentes canales para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, reporte de amenaza o vulneración de derechos y sugerencias; en la tabla 2 se detalla la cantidad de peticiones recibida a través de cada uno de ellos.

**Tabla 2. Distribución total de peticiones según canal de recepción – segundo semestre 2019**

Canal de recepción de las peticiones	Cantidad de peticiones	Porcentaje
Presencial Verbal	182.035	40,35%
Telefónico Verbal	132.416	29,35%
Escrito	78.392	17,38%
Correo Electrónico	29.161	6,46%
Chat	16.825	3,73%
WhatsApp	4.651	1,03%
FaceBook	3.375	0,75%
Portal	1.717	0,38%
Click to Call	1.289	0,29%
VideoLlamada	461	0,10%
Buzón	444	0,10%
Twitter	184	0,04%
Sin Información	115	0,03%
Instagram	79	0,02%
<b>Total general</b>	<b>451.144</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la **tabla 2** se observa que los tres canales más utilizados por los grupos de interés son: *Presencial Verbal* con un **40,35%** (**182.035** peticiones), *Telefónico Verbal* **29,35%** (**132.416**) peticiones y *Escrito* **17,38%** (**78.392**), peticiones correspondientes al **87%** (**392.843**) del total de peticiones (**451.144**). Los canales menos utilizados son: *Instagram* **0,02%** (**79**) peticiones, *Twitter* con **0,04%** (**184**) peticiones, *Buzón* **0,10%** (**444**) peticiones y *video llamada* **0,10%** (**461**) peticiones.

Así mismo, se evidenció un 0,03% (115) peticiones catalogadas "sin información".

### **5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF segundo semestre 2019.**

Revisada la oportunidad de trámite de respuesta del 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 **451.144** peticiones registradas en el *Sistema de Información*



Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta del Segundo semestre 2019, obteniendo los resultados descritos en la tabla 3.

**Tabla 3. Distribución de peticiones reportada por Dirección de Servicios y Atención - segundo semestre de 2019**

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	135.303	29,99%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	79.695	17,67%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	73.794	16,36%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite.	56.270	12,47%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto.	41.170	9,13%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	32.462	7,20%
Asistencia y Asesoría a la Familia	10.116	2,24%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición.	5.414	1,20%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA).	5.076	1,13%
Asesoría en Derecho de Familia	4.033	0,89%
Derecho de Petición - Reclamos	3.621	0,80%
Inobservancia de derechos	2.053	0,46%
Derecho de Petición - Quejas	1.208	0,27%
Derecho de Petición - Sugerencias	408	0,09%
Atención en Crisis	318	0,07%
Trámite Búsqueda de Orígenes	203	0,04%
<b>Total general</b>	<b>451.144</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según los datos presentados se puede evidenciar que de un total de **451.144** peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención para el 2019, la tipología con mayor distribución porcentual corresponde a *Derecho de Petición - Información y Orientación* con un **29,99% (135.303)**, seguido por *Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)* con un **17,67% (79.695)**, *Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)* con un **16,36% (73.794)**, *Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite* con un **12,47% (56.270)** y *Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto* con un **9,13% (41.170)**, *Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos* con un **7,20% (32.462)**.

Al realizar un comparativo entre el segundo semestre de 2019 y el segundo semestre de 2018, donde se registraron un total de **388.493 peticiones**, se evidenció un aumento del **16,13% (62.651)**. A continuación, se presenta comparativo por tipo de peticiones con mayor distribución porcentual del primer semestre 2018 vs primer semestre 2019, y segundo semestre 2018 vs segundo semestre 2019.

**Tabla 4. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: Primer semestre 2018 vs Primer semestre 2019, segundo semestre 2018 vs segundo semestre 2019.**

Tipo de Petición	I SEM 2018	II SEM 2018	I SEM 2019	II SEM 2019	Variación		
					I SEM 2019 vs I SEM 2018	II SEM 2019 vs II SEM 2018	II SEM 2019 vs I SEM 2019
Derecho de Petición - Información y Orientación	133.663	128.365	149.192	135.303	11,62%	5,40%	-9,31%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	79.152	81.594	79.014	73.794	-0,17%	-9,56%	-6,61%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	78.650	71.741	91.788	79.695	16,70%	11,09%	-13,17%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	55.750	50.202	62.593	56.270	12,27%	12,09%	-10,10%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto*	-	-	43.165	41.171	-	-	-4,62%
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos**	39.063	31.910	30.274	32.462	-22,50%	1,73%	7,23%

\*Para la vigencia 2018 no se tenía este tipo de petición; \*\*Para las vigencias anteriores denominada: Denuncias PRD  
Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

De acuerdo con la tabla, se evidencia que:

- Para el segundo semestre de 2019 la petición con mayor número de solicitudes fue **Información y orientación** con **135.303**; este tipo de petición al ser comparado con el mismo periodo de 2018 presenta un aumento del **5,40%** (6.938), mientras que comparado con el primer semestre de 2019 se observa una disminución porcentual del **9,31%** (13.889).



- Para la petición mencionada se identifica un aumento del **11,62%** (15.529) entre el primer semestre de 2019 y primer semestre de 2018.
- Comparando el total de peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos** del segundo semestre de 2019 respecto al segundo semestre de 2018 se evidenció una disminución en el **9,56%** (7.800). Esta cifra en relación con el primer semestre del 2019 reporta una disminución porcentual del **6,61%** (5.220). Por otro lado, el primer semestre de 2019 frente al primer semestre de 2018 representa una disminución porcentual del **0,17%** (138).
- Con respecto al total de peticiones clasificadas como **Trámite de Atención Extraprocesal - TAE** del segundo semestre de 2019 frente al segundo semestre de 2018 se encontró un aumento del **11,09%** (7.954). Contrastando el resultado de este periodo con el primer semestre del 2019 se encontró una disminución porcentual del **13,17%** (12.093). En este mismo tipo de petición comparando el primer semestre de 2019 con el primer semestre de 2018 se encontró un aumento del **16,70%** (13.138).
- Comparando el segundo semestre 2019 y el segundo semestre de 2018 del total de peticiones categorizadas como **Información y Orientación con Tramite** se evidenció un aumento del **12,08%** (6.068). La misma cifra respecto al primer semestre de 2019 representa una disminución porcentual del **10,10%** (6.323). Al cotejar este tipo de petición del primer semestre del 2019 con respecto al primer semestre del 2018 se observó un aumento del **12,27%** (6.843).
- La petición catalogada como **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** se incluyó dentro de los tipos de petición a partir del 2019; en relación con el primer semestre 2019 se observó una disminución del **4,62%** (1.994).
- Respecto al tipo de petición **Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos** antes Denuncias **PRD** se evidenció un aumento porcentual del **1,73%** (552) entre el segundo semestre 2019 y segundo semestre 2018. Con respecto al primer semestre del 2019 se encontró un aumento porcentual del **7,23%** (2.188). De éstas últimas peticiones se evidenció una disminución porcentual del **22,50%** (8.789) entre el primer semestre de 2019 vs primer semestre de 2018.

Verificada la base de datos denominada **Base 2do Semestre 2019** 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 **38%** (170.734) del total de las peticiones; a continuación, se presenta la distribución porcentual de estas peticiones en la tabla 5.

**Tabla 5. Distribución de peticiones con término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" segundo semestre 2019.**

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	79.695	47,00%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	73.794	43,00%
Asistencia y Asesoría a la Familia	10.116	6,00%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	5.076	3,00%
Inobservancia de derechos	2.053	1,00%
<b>Total general</b>	<b>170.734</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF.

En la **Tabla 5** se observa que la petición *Trámite de Atención Extraprocesal – TAE* en el segundo semestre de 2019 tuvo la mayor distribución porcentual con un **47%** (79.695), seguido de la petición "*Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)*" con un **43%** (73.794). 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, dependencia que incluyó a su vez la petición "*Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos*"; a continuación, la distribución de estas peticiones en la tabla 6.

**Tabla 6. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección - segundo semestre 2019**

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	88.316	48,00%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	79.695	43,00%
Asistencia y Asesoría a la Familia	10.116	5,00%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	5.076	3,00%
Inobservancia de derechos	2.053	1,00%
<b>Total general</b>	<b>185.256</b>	<b>100%</b>

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

De la información allegada se verificó la oportunidad en el trámite con fundamento en el reporte generado del *Sistema de Información Misional –SIM- Beneficiarios – Tiempo de Respuesta* de las peticiones remitidas por la Dirección de Protección mediante memorando radicado No.20202000000023043 del 11 de febrero de 2020. El resultado de la revisión se presenta en la tabla 7.



**Tabla 7. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - segundo semestre de 2019**

Sede Dirección General/ Regional	Total General	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2019 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	178	0,20%	140	78,65%	38	27,14%		
Antioquia	8.203	9,29%	4.251	51,82%	3.939	92,66%	13	0,16%
Arauca	530	0,60%	451	85,09%	79	17,52%		
Atlántico	3.770	4,27%	3.187	84,54%	583	18,29%		
Bogotá	20.633	23,36%	11.351	55,01%	9.279	81,75%	3	0,01%
Bolívar	2.279	2,58%	1.983	87,01%	296	14,93%		
Boyacá	2.061	2,33%	1.941	94,18%	120	6,18%		
Caldas	2.827	3,20%	2.020	71,45%	807	39,95%		
Caquetá	671	0,76%	648	96,57%	23	3,55%		
Casanare	1.001	1,13%	862	86,11%	139	16,13%		
Cauca	1.753	1,98%	1.633	93,15%	120	7,35%		
Cesar	1.382	1,56%	1.255	90,81%	127	10,12%		
Chocó	367	0,42%	349	95,10%	18	5,16%		
Córdoba	2.848	3,22%	2.374	83,36%	474	19,97%		
Cundinamarca	4.712	5,34%	3.363	71,37%	1.348	40,08%	1	0,02%
Guainía	81	0,09%	72	88,89%	9	12,50%		
Guaviare	193	0,22%	147	76,17%	46	31,29%		
Huila	2.957	3,35%	2.575	87,08%	382	14,83%		
La Guajira	1.010	1,14%	980	97,03%	30	3,06%		
Magdalena	2.035	2,30%	1.873	92,04%	162	8,65%		
Meta	2.278	2,58%	1.950	85,60%	328	16,82%		
Nariño	3.185	3,61%	2.987	93,78%	196	6,56%	2	0,06%
Norte de Santander	2.296	2,60%	2.152	93,73%	144	6,69%		
Putumayo	605	0,69%	597	98,68%	8	1,34%		
Quindío	1.333	1,51%	1.047	78,54%	286	27,32%		
Risaralda	2.328	2,64%	2.051	88,10%	277	13,51%		
San Andrés	223	0,25%	190	85,20%	33	17,37%		
Santander	3.590	4,06%	3.020	84,12%	569	18,84%	1	0,03%
Sucre	1.019	1,15%	933	91,56%	86	9,22%		
Tolima	3.006	3,40%	2.736	91,02%	270	9,87%		
Valle del cauca	8.683	9,83%	5.632	64,86%	3.049	54,14%	2	0,02%
Vaupés	79	0,09%	71	89,87%	8	11,27%		
Vichada	181	0,20%	126	69,61%	55	43,65%		
<b>Total general</b>	<b>88.316</b>	<b>100,0%</b>	<b>64.966</b>	<b>73,56%</b>	<b>23.328</b>	<b>26,41%</b>	<b>22</b>	<b>0,02%</b>

Fuente: Base de datos "SRD-AVD\_31122019\_DP\_VF" suministrada por la Dirección de Protección.

En la **tabla 7** se observa que de los **88.316 Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** recibidos durante el segundo semestre de 2019, el **73,56%** (64.966) tuvieron respuesta oportuna, de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días).



Con respecto al periodo anteriormente analizado (I semestre de 2019) se observa un aumento de **9.302 peticiones** recibidas durante el segundo semestre de 2019. De igual manera, se evidencia una disminución porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **2%**, pasó del **76%** al **74%**.

De otra parte, se observa que de las **5.821** peticiones que registraban en la variable "DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA POR MOTIVO" sin respuesta, 22 peticiones al 31/12/2019 se encontraban en términos para el trámite; las otras estaban fuera del tiempo legalmente definido para su trámite.

Realizado el análisis de la información por la Oficina de Control Interno en relación con el semestre anterior, se identifica que las Regionales: *La Guajira, Magdalena, Norte de Santander, Sucre y Vaupés* presentaron una mejora en los tiempos de respuesta oportuna pasando del 86%, 89%, 89%, 89% y 71% al 97%, 92%, 94%, 92% y 90% respectivamente.

**Debilidad 1. Oportunidad en trámite Solicitudes restablecimiento de Derechos - SRD**

Analizada la Base de datos denominada "SRD-AVD\_31122019\_DP\_VF" suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta del File Server [\\icbf.gov.co/dfs\\_DPR/DIRECCION\\_DE\\_PROTECCION/PROTECCION/INFORMACION\\_DIR\\_PROTECCION/INFORMES\\_OCI/2019-SEMESTRE\\_2](http://icbf.gov.co/dfs_DPR/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMACION_DIR_PROTECCION/INFORMES_OCI/2019-SEMESTRE_2), se puede concluir que el **26,41%** de **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos** (23.328 SRD) se tramitaron fuera del término establecido (resaltado en amarillo); así mismo en el 100% (33) de las Regionales no se dió gestión oportuna según lo dispuesto en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019* numeral 4.10.2 TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS y versión 6 de fecha 27/12/2019 numeral 4.9.8 Tipo de petición *Solicitud de Restablecimiento de Derechos*.

En relación con los **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** se encontró el registro de **79.695** peticiones de las cuales se realizó análisis a **50.986** que cuentan con un término de tres meses para su trámite según lo consagrado en la Ley 640 de 2001 y que corresponden a la categoría "Conciliables":

**Tabla 8. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2019**

Motivo de la Petición	Peticiones con trámite oportuno		Peticiones con trámite fuera de término		Total General	%
	Cantidad	%	Cantidad	%		
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia.	20.578	99,91%	18	0,09%	20.596	40,40%
Conciliable - Disolución y liquidación	38	100,00%		0,00%	38	0,07%

Motivo de la Petición	Peticiónes con trámite oportuno		Peticiónes con trámite fuera de término		Total General	%
de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge.	.					
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos.	10.250	99,96%	4	0,04%	10.254	20,11%
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal.	7.267	99,93%	5	0,07%	7.272	14,26%
Conciliable - Fijación de visitas	1.235	100,00%		0,00%	1.235	2,42%
Conciliable - Fijación provisional de residencia separada.	3	100,00%		0,00%	3	0,01%
Conciliable - Ofrecimiento de alimentos	599	100,00%		0,00%	599	1,17%
Conciliable - Revisión de cuota de alimentos.	5.030	99,94%	3	0,06%	5.033	9,87%
Conciliable - Revisión de custodia y cuidado personal.	4.174	99,95%	2	0,05%	4.176	8,19%
Conciliable - Revisión de visitas	1.724	100,00%		0,00%	1.724	3,38%
Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes.	15	100,00%		0,00%	15	0,03%
Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes.	10	100,00%		0,00%	10	0,02%
Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018.	31	100,00%		0,00%	31	0,06%
<b>Total general</b>	<b>50.954</b>	<b>99,94%</b>	<b>32</b>	<b>0,06%</b>	<b>50.986</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de datos "TAE\_31122019\_DP\_VF" suministrada por Dirección de Protección.

En la tabla 8 se observa que los motivos **Conciliables** registrados con mayor distribución porcentual fueron: *Alimentos, Visitas y Custodia* con un **40,40%** (20.596), *Fijación de Cuota de Alimentos* con el **20,42%** (10.254) y *Fijación de Custodia y Cuidado Personal* con un **14,26%** (7.272). El **25,23%** restante corresponde a las peticiones conciliables relacionadas con: *Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge; Conciliable - Fijación de visitas, Conciliable - Fijación provisional de residencia separada; Conciliable - Ofrecimiento de alimentos; Conciliable - Revisión de cuota de alimentos; Conciliable - Revisión de custodia y cuidado personal; Conciliable - Revisión de visitas; Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes; Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes; Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018.*

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*.

**Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y regional - segundo semestre 2019**

Regional	Total general	Porcentaje	Peticiónes con trámite oportuno		Peticiónes con trámite fuera de término	
			Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	111	0,22%	111	100,00%		
Antioquia	2.741	5,38%	2.740	99,96%	1	0,04%
Arauca	459	0,90%	459	100,00%		
Atlántico	2.931	5,75%	2.925	99,80%	6	0,20%
Bogotá	9.681	18,99%	9.678	99,97%	3	0,03%
Bolívar	1.578	3,09%	1.577	99,94%	1	0,06%
Boyacá	1.133	2,22%	1.133	100,00%		
Caldas	870	1,71%	870	100,00%		
Caquetá	578	1,13%	578	100,00%		
Casanare	734	1,44%	733	99,86%	1	0,14%
Cauca	967	1,90%	966	99,90%	1	0,10%
Cesar	2.145	4,21%	2.145	100,00%		
Chocó	143	0,28%	143	100,00%		
Córdoba	1.967	3,86%	1.967	100,00%		
Cundinamarca	2.287	4,49%	2.285	99,91%	2	0,09%
Guainía	42	0,08%	42	100,00%		
Guaviare	201	0,39%	201	100,00%		
Huila	3.356	6,58%	3.356	100,00%		
La guajira	1.167	2,29%	1.167	100,00%		
Magdalena	1.395	2,74%	1.395	100,00%		
Meta	2.144	4,21%	2.135	99,58%	9	0,42%
Nariño	980	1,92%	980	100,00%		
Norte de Santander	2.134	4,19%	2.133	99,95%	1	0,05%
Putumayo	386	0,76%	386	100,00%		
Quindío	294	0,58%	294	100,00%		
Risaralda	726	1,42%	726	100,00%		
San Andrés	169	0,33%	169	100,00%		
Santander	2.346	4,60%	2.346	100,00%		
Sucre	942	1,85%	942	100,00%		
Tolima	2.517	4,94%	2.515	99,92%	2	0,08%
Valle del cauca	3.727	7,31%	3.722	99,87%	5	0,13%
Vaupés	49	0,10%	49	100,00%		
Vichada	86	0,17%	86	100,00%		
<b>Total general</b>	<b>50.986</b>	<b>100,00%</b>	<b>50.954</b>	<b>99,94%</b>	<b>31</b>	<b>0,06%</b>

Fuente: Base de datos "TAE\_31122019\_DP\_VF" suministrada por Dirección de Protección.



Se concluye que de los **50.986 Derechos de Petición - Tramite Atención Extraprocesal - TAE** relacionados con asuntos conciliables, se dio respuesta oportuna al **99,94%** (50.954).

Respecto al semestre anterior, la no oportunidad en la respuesta fue del **3%** observándose una disminución porcentual del **-2.9%**.

## Debilidad 2. Oportunidad en la respuesta de los Derechos de Petición Tramite Atención Extraprocesal -TAE

Al verificar la oportunidad en el trámite de Derechos de Petición Tramite Atención Extraprocesal - TAE en la base de datos denominada "TAE\_31122019\_DP\_VF" suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta del File Server : \\icbf.gov.co\fs\_DPR\DIRECCION\_DE\_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACIONDIRPROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE\_2, se evidenció que el **0,06%** (31) registraron respuesta fuera de los términos legalmente definidos (3 meses) acorde con lo dispuesto en la Ley 640 de 2001 y G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019 numeral 4.10.1 TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL y versión 6 de fecha 27/12/2019 numeral 4.9.7 TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL; las Regionales que aportan al resultado de inoportunidad (resaltadas en amarillo) son: Meta 0,42% (9); Atlántico 0,20% (6); Casanare 0,14% (1); Valle del Cauca 0,13% (5); Cauca 0,10% (1); Cundinamarca 0,09% (2); Tolima 0,08% (2); Bolívar 0,06% (1); Norte de Santander 0,05% (1); Antioquia 0,04% (1); Bogotá 0,03% (3) (ver Tabla 9).

Respecto a los Derechos de Petición **Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF** para el periodo evaluado (01 de julio al 31 de diciembre 2019), la Dirección de Protección según memorando con radicado Nro. 20202000000023043 del 11 de febrero del 2020 informó sobre esta petición:

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

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

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

- *Mesas de trabajo con la Dirección de Familias y Comunidades para definir línea técnica para la atención de los casos que ingresan por asistencia y asesoría familiar. En ellas se definió la necesidad de actualizar las orientaciones para la atención de los casos en la GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF, quedando de la siguiente manera en la versión 6 de dicho documento:*

El profesional de Servicios y Atención se encargará de brindar la atención verbal inicial al ciudadano, clasificando y registrando la petición tipo Asistencia y Asesoría a la Familia en la herramienta tecnológica SIM. En la misma atención, se agendará la cita a través del aplicativo SEAC, y en concordancia con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, como respuesta al ciudadano, se le entregará la constancia de radicación en la que se indique la fecha de la cita agendada en SEAC, el punto de atención y el nombre del profesional asignado. En los casos en los que se reciba una solicitud del ciudadano en un Centro Zonal que no tiene la competencia para agendar la cita, se deberá registrar en SIM la AAF, y direccionarla al competente; este último, deberá remitir comunicación al ciudadano, dentro de los 15 días hábiles siguientes al registro en SIM, en el que se informe la fecha de la cita agendada en SEAC, el punto de atención y el nombre del Defensor de Familia asignado.

- Se remitió a la Dirección de Información y Tecnología, requerimiento de creación instrumento de medición y monitoreo en el Sistema de Información Misional -SIM que permita realizar un adecuado seguimiento a la aplicación de la línea técnica respecto a la oportunidad en la atención, quedando como priorizado para el primer semestre de 2020.
- Se iniciará la generación de un reporte mensual a partir del instrumento de medición, con el fin de remitir los resultados a las regionales, solicitando análisis cualitativo y estrategias de mejora cuando así se requiera”.

La Oficina de Control Interno verificó en la Base de datos entregada por la Dirección de Protección el registro de actuaciones realizadas en las peticiones denominadas Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF), teniendo en cuenta que esta petición no tiene tiempos de ley establecidos para su trámite.

**Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional - segundo semestre de 2019**

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones			
			SI	%	NO	%
Amazonas	55	0,54%	55	100,00%		
Antioquia	308	3,04%	292	94,81%	16	5,48%
Arauca	88	0,87%	74	84,09%	14	18,92%
Atlántico	754	7,45%	754	100,00%		
Bogotá	1.110	10,97%	1.074	96,76%	36	3,35%
Bolívar	290	2,87%	288	99,31%	2	0,69%
Boyacá	247	2,44%	231	93,52%	16	6,93%
Caldas	167	1,65%	147	88,02%	20	13,61%
Caquetá	73	0,72%	73	100,00%		
Casanare	128	1,27%	128	100,00%		
Cauca	585	5,78%	572	97,78%	13	2,27%
Cesar	865	8,55%	865	100,00%		
Chocó	260	2,57%	256	98,46%	4	1,56%
Córdoba	374	3,70%	374	100,00%		
Cundinamarca	401	3,96%	397	99,00%	4	1,01%

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones			
			SI	%	NO	%
Guainía	96	0,95%	83	86,46%	13	15,66%
Guaviare	31	0,31%	26	83,87%	5	19,23%
Huila	272	2,69%	270	99,26%	2	0,74%
La Guajira	289	2,86%	288	99,65%	1	0,35%
Magdalena	221	2,18%	221	100,00%		
Meta	163	1,61%	157	96,32%	6	3,82%
Nariño	210	2,08%	207	98,57%	3	1,45%
Norte de Santander	243	2,40%	237	97,53%	6	2,53%
Putumayo	331	3,27%	330	99,70%	1	0,30%
Quindío	85	0,84%	85	100,00%		
Risaralda	212	2,10%	212	100,00%		
San Andrés	57	0,56%	56	98,25%	1	1,79%
Santander	670	6,62%	668	99,70%	2	0,30%
Sucre	220	2,17%	219	99,55%	1	0,46%
Tolima	780	7,71%	775	99,36%	5	0,65%
Valle del cauca	483	4,77%	481	99,59%	2	0,42%
Vaupés	11	0,11%	11	100,00%		
Vichada	37	0,37%	37	100,00%		
<b>Total general</b>	<b>10.116</b>	<b>100%</b>	<b>9.943</b>	<b>98,29%</b>	<b>173</b>	<b>1,74%</b>

Fuente: Base de datos "AAF\_31122019\_VF" suministrada por Dirección de Protección

De la tabla anterior se puede concluir que del **100%** (10.116 peticiones) el **98,29%** (9.943) han sido tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **2%** (173) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM- alguna intervención.

Con respecto al semestre anterior se observó un aumento del **27%** del total de peticiones recibidas por este motivo de atención.

Así mismo, la Dirección de Protección allegó la relación de las peticiones **Inobservancia de Derechos**, mediante memorando con radicado Nro. 2020200000023043 del 11 de febrero del 2020, indicando que actualmente no se tienen creados controles para la medición de oportunidad en la atención dado que la Ley 1878 de 2018 establece que:

*“la autoridad administrativa competente deberá movilizar a las entidades que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, dictando las ordenes específicas para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes de manera que se cumplan en un término no mayor a (10) días”, dando término solo para que se cumpla lo requerido por parte de las entidades del SNBF.*

*Sin embargo, teniendo en cuenta la necesidad de brindar oportunidad en los trámites de este tipo en la versión 6 de la GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF, queda definido lo siguiente en los términos para este tipo de petición, de acuerdo con lo establecido en la ley 1755 de 2015:*

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

Por lo anterior, para la vigencia 2020 se crearán los reportes de seguimiento necesarios para el monitoreo al cumplimiento de los términos establecidos.

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

**Tabla 11. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta - segundo semestre 2019**

Regional	Total General	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
			Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	5	0,24%	4	80,00%	1	20,00%
Antioquia	123	5,99%	113	91,87%	10	8,13%
Arauca	21	1,02%	7	33,33%	14	66,67%
Atlántico	64	3,12%	58	90,63%	6	9,38%
Bogotá	527	25,67%	432	81,97%	95	18,03%
Bolívar	61	2,97%	49	80,33%	12	19,67%
Boyacá	22	1,07%	14	63,64%	8	36,36%
Caldas	39	1,90%	20	51,28%	19	48,72%
Caquetá	8	0,39%	4	50,00%	4	50,00%
Casanare	33	1,61%	22	66,67%	11	33,33%
Cauca	88	4,29%	69	78,41%	19	21,59%
Cesar	24	1,17%	20	83,33%	4	16,67%
Choco	15	0,73%	14	93,33%	1	6,67%
Cordoba	63	3,07%	50	79,37%	13	20,63%
Cundinamarca	75	3,65%	64	85,33%	11	14,67%
Guaviare	5	0,24%	3	60,00%	2	40,00%
Huila	49	2,39%	36	73,47%	13	26,53%
La guajira	35	1,70%	27	77,14%	8	22,86%
Magdalena	85	4,14%	44	51,76%	41	48,24%
Meta	89	4,34%	79	88,76%	10	11,24%
Nariño	21	1,02%	15	71,43%	6	28,57%
Norte de Santander	29	1,41%	28	96,55%	1	3,45%
Putumayo	11	0,54%	11	100,00%		0,00%
Quindío	62	3,02%	60	96,77%	2	3,23%
Risaralda	62	3,02%	56	90,32%	6	9,68%



Regional	Total General	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término	
			Cantidad	%	Cantidad	%
San Andrés	4	0,19%	4	100,00%		0,00%
Santander	57	2,78%	53	92,98%	4	7,02%
Sede nacional	70	3,41%	41	58,57%	29	41,43%
Sucre	16	0,78%	13	81,25%	3	18,75%
Tolima	145	7,06%	123	84,83%	22	15,17%
Valle del cauca	88	4,29%	57	64,77%	31	35,23%
Vichada	57	2,78%	42	73,68%	15	26,32%
<b>Total general</b>	<b>2053</b>	<b>100%</b>	<b>1632</b>	<b>79,49%</b>	<b>421</b>	<b>20,51%</b>

Fuente: Base de datos "InobservanciaDerechos\_31122019\_VF" suministrada por Dirección de Protección

En la tabla anterior se puede observar que de las **2.053** peticiones **Inobservancia de Derechos** registradas en el SIM el **79,49%** (1.632) se respondieron en el tiempo establecido<sup>1</sup>, destacándose las Regionales (resaltadas en azul): Putumayo y San Andrés con un **100%**.

En relación con el semestre anterior se observó una mejora del **14,3%** en la oportunidad del trámite de estas peticiones.

### Debilidad No. 3. Oportunidad Derechos de petición Inobservancia de Derechos

Realizada la verificación de la información por parte de la Oficina de Control Interno de la base de datos denominada *InobservanciaDerechos\_31122019\_VF* suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta del File Server: [\\icbf.gov.co\fs\\_DPR\DIRECCION\\_DE\\_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE\\_2](\\icbf.gov.co\fs_DPR\DIRECCION_DE_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE_2), se observó que de las 33 Regionales el **94%** (31) presentaron inoportunidad en las respuestas de los Derechos de petición Inobservancia de Derechos, con respecto a lo establecido en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019 numeral 4.10.4 TIPO DE PETICIÓN INOBSERVANCIA DE DERECHOS* y versión 6 de fecha 27/12/2019 y numeral 4.9.10 TIPO DE PETICIÓN INOBSERVANCIA DE DERECHOS" (ver tabla 11).

A continuación, se presenta el análisis de la oportunidad en el trámite de las peticiones reportadas por la **Dirección de Servicios y Atención**:

<sup>1</sup> G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 5 de 29/03/2019 y versión 6 del 27/12/2019.

**Tabla 12. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta - segundo semestre 2019**

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2019 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5.414	2,68%	5.345	98,73%	65	1,20%	4	0,07%
Derecho de Petición - Información y Orientación	135.303	66,91%	135.303	100,00%		0,00%		0,00%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	56.270	27,83%	55.406	98,46%	799	1,42%	65	0,12%
Derecho de Petición - Quejas	1.208	0,60%	1.183	97,93%	23	1,90%	2	0,17%
Derecho de Petición - Reclamos	3.621	1,79%	3.538	97,71%	78	2,15%	5	0,14%
Derecho de Petición - Sugerencias	408	0,20%	391	95,83%	8	1,96%	9	2,21%
<b>Total general</b>	<b>202.224</b>	<b>100,00%</b>	<b>201.166</b>	<b>99,5%</b>	<b>973</b>	<b>0,48%</b>	<b>85</b>	<b>0,04%</b>

*Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF*

De la anterior tabla se puede concluir que el **99,48% (201.166)** de peticiones fueron atendidas oportunamente acorde a los tiempos legalmente establecidos; además, el **0,04% (85)** al 31 de diciembre 2019 fueron reportadas sin respuesta al verificar en el Sistema de Información Misional – SIM se encontraban en términos legalmente definidos para dar respuesta.

Con respecto al primer semestre del 2019 se observó un aumento en la oportunidad de respuesta de 1% del 99,4% se pasó al 99,48%.

#### **Debilidad No. 4 oportunidad Derechos de Petición**

Revisada la Base de Datos denominada *Base 2do Semestre 2019* entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta File Server \\icbf.gov.co\fs\_AACIF\Consultas\_especiales\Control\_Interno\EVIDENCIAS\_INFORME\_PQRS\_II-SEMESTRE\_2019\_OCI se observó que del total de peticiones recibidas (excluyendo las reportadas por la Dirección de Protección) el **0,48% (973)** no fueron atendidas en los términos establecidos por

la Ley 1755 de 2015 y la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019 numeral 4.1.2.1 Términos de las peticiones” y en la versión 6 de fecha 27/12/2019 numeral 4 4.1.2.1 Términos de las peticiones (ver tabla No. 12)

Con base en lo anterior a continuación se presenta el comportamiento detallado por Regional:

**Tabla 13. Total Peticiones VS Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2019**

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación al 31/12/2019 (estaban dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	308	0,2%	290	94,2%	18	5,8%		
Antioquia	8.900	4,4%	8.732	98,1%	159	1,8%	9	0,10%
Arauca	1.318	0,7%	1.293	98,1%	25	1,9%		
Atlántico	3.224	1,6%	3.208	99,5%	16	0,5%		
Bogotá	23.826	11,8%	23.589	99,0%	224	0,9%	13	0,05%
Bolívar	2.663	1,3%	2.649	99,5%	13	0,5%	1	0,04%
Boyacá	4.336	2,1%	4.320	99,6%	16	0,4%		
Caldas	3.903	1,9%	3.869	99,1%	33	0,8%	1	0,03%
Caquetá	1.994	1,0%	1.992	99,9%	2	0,1%		
Casanare	1.006	0,5%	988	98,2%	18	1,8%		
Cauca	1.390	0,7%	1.389	99,9%	1	0,1%		
Cesar	2.429	1,2%	2.424	99,8%	3	0,1%	2	0,08%
Chocó	731	0,4%	729	99,7%	2	0,3%		
Córdoba	2.458	1,2%	2.445	99,5%	13	0,5%		
Cundinamarca	10.510	5,2%	10.441	99,3%	58	0,6%	11	0,10%
Guainía	215	0,1%	215	100,0%				
Guaviare	234	0,1%	229	97,9%	5	2,1%		
Huila	8.755	4,3%	8.743	99,9%	12	0,1%		
Instituciones autorizadas adopción	1	0,0%	1	100,0%				
La Guajira	1.255	0,6%	1.248	99,4%	3	0,2%	4	0,32%
Magdalena	1.059	0,5%	1.049	99,1%	7	0,7%	3	0,28%
Meta	2.317	1,1%	2.300	99,3%	13	0,6%	4	0,17%
Nariño	4.797	2,4%	4.788	99,8%	9	0,2%		
Norte de Santander	8.795	4,3%	8.757	99,6%	38	0,4%		
Putumayo	743	0,4%	743	100,0%				
Quindío	1.536	0,8%	1.499	97,6%	36	2,3%	1	0,07%

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes sin registro de actuación al 31/12/2019 (estaban dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Risaralda	7.840	3,9%	7.830	99,9%	10	0,1%		
San Andrés	320	0,2%	317	99,1%	3	0,9%		
Santander	4.190	2,1%	4.168	99,5%	15	0,4%	7	0,17%
Sede nacional	72.079	35,6%	72.013	99,9%	53	0,1%	13	0,02%
Sucre	1.531	0,8%	1.519	99,2%	12	0,8%		
Tolima	5.554	2,7%	5.531	99,6%	21	0,4%	2	0,04%
Valle del Cauca	11.486	5,7%	11.350	98,8%	122	1,1%	14	0,12%
Vaupés	116	0,1%	113	97,4%	3	2,6%		
Vichada	405	0,2%	395	97,5%	10	2,5%		
<b>Total general</b>	<b>202.224</b>	<b>100,0%</b>	<b>201.166</b>	<b>99,5%</b>	<b>973</b>	<b>0,48%</b>	<b>85</b>	<b>0,04%</b>

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior se puede observar que el **99,5%** (201.166) peticiónes fueron tramitadas acorde a los tiempos establecidos; las Regionales que tramitaron en el 100% de manera oportuna los Derechos de Petición fueron Guanía y Putumayo (resaltadas en azul).

Con respecto al primer semestre 2019, durante el periodo analizado se encontró que las Regionales tuvieron mayor celeridad en la respuesta a las peticiónes, disminuyendo la inoportunidad en un **0,12%**, de **0,60%** en el primer semestre de 2019 paso a un **0,48%** en el segundo semestre 2019. En el análisis realizado al reporte del Sistema de Información Misional - SIM se encontraron **109** peticiónes sin registro de actuación, de las cuales, al 31 de diciembre 2019 **24** peticiónes estaban fuera de término y **85** peticiónes dentro de los términos legalmente definidos para dar respuesta.

Al verificar la oportunidad en el tiempo de respuesta a los **Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos a nivel Nacional, se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 14. Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2019**

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	2	0,04%	2	100,00%				
Antioquia	420	7,76%	400	95,24%	20	4,76%		
Arauca	55	1,02%	55	100,00%				
Atlántico	18	0,33%	18	100,00%				



Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá	619	11,43%	605	97,74%	14	2,26%		
Bolívar	284	5,25%	283	99,65%	1	0,35%		
Boyacá	145	2,68%	145	100,00%				
Caldas	100	1,85%	88	88,00%	12	12,00%		
Caquetá	14	0,26%	14	100,00%				
Casanare	13	0,24%	12	92,31%	1	7,69%		
Cauca	148	2,73%	148	100,00%				
Cesar	79	1,46%	79	100,00%				
Chocó	13	0,24%	13	100,00%				
Córdoba	101	1,87%	100	99,01%	1	0,99%		
Cundinamarca	190	3,51%	189	99,47%	1	0,53%		
Guainía	91	1,68%	91	100,00%				
Guaviare	5	0,09%	4	80,00%	1	20,00%		
Huila	424	7,83%	424	100,00%				
La Guajira	69	1,27%	68	98,55%			1	1,45%
Magdalena	91	1,68%	89	97,80%	1	1,10%	1	1,10%
Meta	164	3,03%	164	100,00%				
Nariño	332	6,13%	331	99,70%	1	0,30%		
Norte de Santander	112	2,07%	111	99,11%	1	0,89%		
Putumayo	54	1,00%	54	100,00%				
Quindío	121	2,23%	121	100,00%				
Risaralda	603	11,14%	600	99,50%	3	0,50%		
San Andrés	9	0,17%	9	100,00%				
Santander	196	3,62%	193	98,47%	3	1,53%		
Sede nacional	36	0,66%	33	91,67%	3	8,33%		
Sucre	166	3,07%	166	100,00%				
Tolima	412	7,61%	411	99,76%	1	0,24%		
Valle del cauca	321	5,93%	318	99,07%	1	0,31%	2	0,62%
Vichada	7	0,13%	7	100,00%				
<b>Total general</b>	<b>5.414</b>	<b>100,0%</b>	<b>5345</b>	<b>98,73%</b>	<b>65</b>	<b>1,20%</b>	<b>4</b>	<b>0,07%</b>

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La **Tabla 14** muestra que de los **5.414** *Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* recibidos en el Segundo semestre del 2019 se dio trámite oportuno al **98,73%** (5.345). En color azul las regionales que registraron con respuesta oportuna al **100%** a los *Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición*.

Con respecto al primer semestre de 2019 se presentó un aumentó en la inoportunidad del trámite a los derechos de petición *Atención por Ciclos de Vida y Nutrición* en un **0,6%**, dado que para dicho periodo fue del **0,6%** (39).

**Debilidad No. 5. Oportunidad tramite Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición**

Analizada la Base de datos denominada “Base 2do Semestre 2019” suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF en la ruta del File Server \\icbf.gov.col\fs\_AAC\IF\Consultas\_especiales\Control\_Interno\EVIDENCIAS\_INFORME\_PQRS\_II-SEMESTRE\_2019\_OCI, se observó que el **1,20%** (65) peticiones se registró con trámite fuera de término de Ley. Las regionales que aportaron al resultado de la inoportunidad fueron: Guaviare 20,00% (1); Caldas 12,00% (12); Sede Nacional 8,33% (3); Casanare 7,69% (1); Antioquia 4,76% (20); Bogotá 2,26% (14); Santander 1,53% (3); Magdalena 1,10% (1); Córdoba 0,99% (1); Norte de Santander 0,89% (1); Cundinamarca 0,53% (1); Risaralda 0,50% (3); Bolívar 0,35% (1); Valle del Cauca 0,31% (1); Nariño 0,30% (1); Tolima 0,24% (1); según lo establecido en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019 y versión 6 de fecha 27/12/2019 numeral “4.9.3 DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN”* (ver tabla 14).

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

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:

**Tabla 15. Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración a nivel Regional - segundo semestre 2019**

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	61	0,20%	48	78,70%	13	21,30%		
Antioquia	2.479	7,60%	2.037	82,20%	435	17,50%	7	0,30%
Arauca	148	0,50%	141	95,30%	7	4,70%		
Atlántico	2.416	7,40%	2.340	96,90%	76	3,10%		
Bogotá	8.056	24,80%	7.551	93,73%	503	6,24%	2	0,02%
Bolívar	1.268	3,90%	1.170	92,30%	95	7,50%	3	0,20%
Boyacá	674	2,10%	666	98,80%	8	1,20%		
Caldas	937	2,90%	931	99,40%	6	0,60%		
Caquetá	163	0,50%	161	98,80%	2	1,20%		
Casanare	249	0,80%	227	91,20%	22	8,80%		
Cauca	681	2,10%	667	97,90%	14	2,10%		
Cesar	558	1,70%	552	98,90%	6	1,10%		
Choco	148	0,50%	148	100,00%		0,00%		
Cordoba	867	2,70%	861	99,30%	6	0,70%		
Cundinamarca	2.213	6,80%	2.127	96,10%	86	3,90%		
Guainía	12	0,00%	12	100,00%		0,00%		

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Guaviare	44	0,10%	44	100,00%		0,00%		
Huila	954	2,90%	895	93,80%	58	6,10%	1	0,10%
La guajira	242	0,70%	240	99,20%	2	0,80%		
Magdalena	849	2,60%	839	98,80%	10	1,20%		
Meta	725	2,20%	715	98,60%	10	1,40%		
Nariño	671	2,10%	669	99,70%	2	0,30%		
Norte de Santander	665	2,00%	652	98,00%	13	2,00%		
Putumayo	136	0,40%	135	99,30%	1	0,70%		
Quindío	398	1,20%	392	98,50%	6	1,50%		
Risaralda	741	2,30%	739	99,70%	2	0,30%		
San Andrés	37	0,10%	37	100,00%		0,00%		
Santander	1.655	5,10%	1.626	98,20%	29	1,80%		
Sucre	520	1,60%	513	98,70%	7	1,30%		
Tolima	1.301	4,00%	1.276	98,10%	24	1,80%	1	
Valle del cauca	2.550	7,90%	2.458	96,40%	85	3,30%	7	0,30%
Vaupés	10	0,00%	10	100,00%		0,00%		
Vichada	34	0,10%	32	94,10%	2	5,90%		
<b>Total general</b>	<b>32.462</b>	<b>100,00%</b>	<b>30.911</b>	<b>95,20%</b>	<b>1.530</b>	<b>4,70%</b>	<b>21</b>	<b>0,10%</b>

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior se observó que de los **32.462 Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración** recibidos en el segundo semestre del 2019 se dio respuesta oportuna al **95,20%** (30.911) peticiones y no se tramitaron en los tiempos legalmente definidos el **4,70%** (1.530). Asimismo, se encontraron 179 peticiones sin registro de actuaciones en el SIM de las cuales 149 se encontraban fuera del término legalmente definido para el trámite y 21 que equivale al 0.1% del total de peticiones se encontraban al 31 de diciembre 2019 en términos para dar respuesta.

### **Debilidad No. 6. Oportunidad tramite Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración**

Al revisar el tiempo de respuesta en los *Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración* para el segundo semestre de 2019 en la Base de datos denominada *Base 2do Semestre 2019* suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF en la ruta del FILE SERVER [\\icbf.gov.co\fs\\_AAC\F\Consultas\\_especiales\Control\\_Interno\EVIDENCIAS\\_INFORME\\_PQRS\\_II-SEMESTRE\\_2019\\_OCI](\\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCI), se observó que a nivel nacional el **4,70%** (1.530) peticiones registradas con trámite fuera de término de Ley; el 85% (28 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla 15 en color amarillo). Las regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Amazonas 21,30% (13); Antioquia 17,50% (435);

Casanare 8,80% (22); Bolívar 7,50% (95); Bogotá 6,24% (503); Huila 6,10% (58); Vichada 5,90% (2); Arauca 4,70% (7); Cundinamarca 3,90% (86); Valle del Cauca 3,30% (85); Atlántico 3,10% (76); Cauca 2,10% (14); Norte de Santander 2,00% (13); Santander 1,80% (29); Tolima 1,80% (24); Quindío 1,50% (6); Meta 1,40% (10); Sucre 1,30% (7); Boyacá 1,20% (8); Caquetá 1,20% (2); Magdalena 1,20% (10); Cesar 1,10% (6); La Guajira 0,80% (2); Cordoba 0,70% (6); Putumayo 0,70% (1); Caldas 0,60% (6); Nariño 0,30% (2); Risaralda 0,30% (2).

Lo anterior según lo establecido en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019* numeral 4.10.3 TIPO DE PETICIÓN REPORTE AMENAZA O VULNERACION DE DERECHOS y versión 6 de fecha 27/12/2019 numeral 4.9.9 TIPO DE PETICIÓN REPORTE DE AMENAZA O VULNERACION DE DERECHOS.

En relación con el primer semestre del 2019 se encontró que de **30.274 Derechos de Petición Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos** recibidos en ese periodo se pasó a **32.462** evidenciándose un aumento porcentual del **7%** (2.188).

**Tabla 16. Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional - segundo semestre de 2019**

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	19	0,52%	18	94,74%	1	5,26%		
Antioquia	294	8,12%	271	92,18%	22	7,48%	1	0,34%
Arauca	21	0,58%	20	95,24%	1	4,76%		
Atlántico	99	2,73%	97	97,98%	2	2,02%		
Bogotá	685	18,92%	669	97,66%	16	2,34%		
Bolívar	98	2,71%	98	100,00%				
Boyacá	108	2,98%	108	100,00%				
Caldas	135	3,73%	134	99,26%	1	0,74%		
Caquetá	28	0,77%	28	100,00%				
Casanare	42	1,16%	39	92,86%	3	7,14%		
Cauca	66	1,82%	66	100,00%				
Cesar	64	1,77%	63	98,44%	1	1,56%		
Chocó	27	0,75%	27	100,00%				
Córdoba	125	3,45%	122	97,60%	3	2,40%		
Cundinamarca	194	5,36%	193	99,48%	1	0,52%		
Guaviare	7	0,19%	7	100,00%				
Huila	120	3,31%	119	99,17%	1	0,83%		
La guajira	85	2,35%	83	97,65%	1	1,18%	1	1,18%
Magdalena	72	1,99%	71	98,61%	1	1,39%		
Meta	64	1,77%	62	96,88%	1	1,56%	1	1,56%
Nariño	149	4,11%	146	97,99%	3	2,01%		



Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Norte de Santander	99	2,73%	97	97,98%	2	2,02%		
Putumayo	21	0,58%	21	100,00%				
Quindío	63	1,74%	63	100,00%				
Risaralda	103	2,84%	101	98,06%	2	1,94%		
San Andrés	13	0,36%	13	100,00%				
Santander	160	4,42%	159	99,38%			1	0,63%
Sede nacional	54	1,49%	50	92,59%	4	7,41%		
Sucre	47	1,30%	47	100,00%				
Tolima	192	5,30%	189	98,44%	2	1,04%	1	0,52%
Valle del cauca	361	9,97%	352	97,51%	9	2,49%		
Vaupés	2	0,06%	2	100,00%				
Vichada	4	0,11%	3	75,00%	1	25,00%		
<b>Total general</b>	<b>3.621</b>	<b>100%</b>	<b>3.538</b>	<b>98,40%</b>	<b>78</b>	<b>1,50%</b>	<b>5</b>	<b>0,14%</b>

Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla 16 se observa que de los **3.621** *Derechos de Petición – Reclamos* recibidos en el segundo semestre del 2019 a nivel Nacional, el **98,40%** (3.558) fueron tramitados oportunamente; en este sentido, las Regionales que dieron respuesta en un 100% (resaltadas en azul) de oportunidad fueron: Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cauca, Chocó, Cundinamarca, Guaviare, Huila, Nariño, Putumayo, Quindío, San Andrés, Sede Dirección General, Sucre, Vaupés y Vichada.

En comparación con el primer semestre del 2019 se observó un aumento en la inoportunidad del 0,5%, para ese periodo fue del 1%.

En relación con el segundo semestre del 2018 se observó una disminución porcentual en la inoportunidad del trámite del 5.5%. dado que para ese periodo la inoportunidad fue del 7%

### Debilidad No. 7. Oportunidad tramite Derechos de Reclamos

Al revisar el tiempo de respuesta en los *Derechos de Petición Reclamos* para el Segundo semestre de 2019 en la Base de datos denominada *Base 2do Semestre 2019* suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF en la ruta del File Server [\\icbf.gov.co\fs\\_AAC\F\Consultas\\_especiales\Control\\_Interno\EVIDENCIAS\\_INFORME\\_PQRS\\_II-SEMESTRE\\_2019\\_OCI](\\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCI), se encontró que el **1,50%** (78) de Reclamos se encontraron registrados con respuestas fuera de término de Ley; las Regionales que aportan al resultado de inoportunidad fueron: Vichada 25,00% (1); Antioquia 7,48% (22); Sede nacional 7,41% (4); Casanare 7,14% (3); Amazonas 5,26% (1); Arauca 4,76% (1); Valle del cauca 2,49% (9); Córdoba 2,40% (3); Bogotá 2,34% (16); Atlántico 2,02% (2); Norte de Santander 2,02% (2); Nariño 2,01% (3); Risaralda 1,94% (2); Cesar 1,56% (1); Meta 1,56% (1); Magdalena 1,39% (1); La Guajira 1,18% (1); Tolima 1,04% (2); Huila 0,83% (1); Caldas 0,74% (1); Cundinamarca 0,52% (1).

Lo anterior acorde a lo establecido en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019* y *versión 6* de fecha 27/12/2019 numeral "4.9.5 DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO".

El 67% (22 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla 16 en color amarillo).

**Tabla 17. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - segundo semestre 2019.**

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	9	0,75%	9	100,00%				
Antioquia	72	5,96%	68	94,44%	4	5,56%		
Arauca	6	0,50%	6	100,00%				
Atlántico	33	2,73%	33	100,00%				
Bogotá	340	28,15%	339	99,71%	1	0,29%		
Bolívar	7	0,58%	7	100,00%				
Boyacá	27	2,24%	26	96,30%	1	3,70%		
Caldas	20	1,66%	20	100,00%				
Caquetá	14	1,16%	14	100,00%				
Casanare	8	0,66%	8	100,00%				
Cauca	12	0,99%	12	100,00%				
Cesar	10	0,83%	9	90,00%			1	10,00%
Chocó	1	0,08%	1	100,00%				
Córdoba	9	0,75%	9	100,00%				
Cundinamarca	54	4,47%	54	100,00%				
Guaviare	4	0,33%	4	100,00%				
Huila	34	2,81%	34	100,00%				
La Guajira	5	0,41%	5	100,00%				
Magdalena	24	1,99%	24	100,00%				
Meta	31	2,57%	30	96,77%	1	3,23%		
Nariño	48	3,97%	48	100,00%				
Norte de Santander	35	2,90%	35	100,00%				
Putumayo	4	0,33%	4	100,00%				
Quindío	25	2,07%	25	100,00%				
Risaralda	30	2,48%	30	100,00%				
San Andrés	1	0,08%	1	100,00%				
Santander	36	2,98%	35	97,22%	1	2,78%		
Sede nacional	161	13,33%	160	99,38%	1	0,62%		

Regional	Total general	%	Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes sin registro de actuación	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Sucre	10	0,83%	10	100,00%				
Tolima	42	3,48%	42	100,00%				
Valle del cauca	92	7,62%	88	95,65%	3	3,26%	1	1,09%
Vichada	4	0,33%	4	100,00%				
<b>Total general</b>	<b>1.208</b>	<b>100%</b>	<b>1.194</b>	<b>98,84%</b>	<b>12</b>	<b>0,99%</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>

*Fuente: Base de datos "Base 2do Semestre 2019" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF*

De la tabla anterior se puede inferir que de los **1.208 Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el Segundo semestre del 2019, **98,84%** (1.194) fueron tramitados dentro de los términos legalmente definidos. En relación con el resultado del primer semestre de 2019, se evidenció una disminución porcentual en la inoportunidad del trámite para este tipo de petición del 2%; dado que para ese periodo la inoportunidad fue del 3%.

En este mismo sentido, en comparación con el segundo semestre del 2018 se observó disminución porcentual en la inoportunidad 7%, para ese periodo la inoportunidad fue del 8%.

#### **Debilidad No. 8. Oportunidad tramite Derechos de Quejas**

Verificado el tiempo de respuesta de los *Derechos de Petición Quejas* para el segundo semestre de 2019 en la Base de datos denominada *Base 2do Semestre 2019* suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF en la ruta del File Server [\\icbf.gov.co/fs\\_AACIF\Consultas\\_especiales\Control\\_Interno\EVIDENCIAS\\_INFORME\\_PQRS\\_II-SEMESTRE\\_2019\\_OCI](http://icbf.gov.co/fs_AACIF\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCI) se observó que el **0,99%** (12) de Reclamos se encontraron registrados con respuestas fuera de término; las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia 5,56% (4); Boyacá 3,70% (1); Valle del cauca 3,26% (3); Meta 3,23% (1); Santander 2,78% (1); Sede nacional 0,62% (1); Bogotá 0,29% (1); lo anterior, acorde a la en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019* y *versión 6* de fecha 27/12/2019 numeral "4.9.4 DERECHO DE PETICIÓN QUEJA". El 24% (8 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla 15 en color amarillo).

#### **5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre del 2019.**

A continuación se describen los mecanismos implementados a nivel Nacional por parte de la Dirección de Servicios y Atención para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2019 y de las acciones informadas en el Memorando Radicado No. 20191250000019003 del 05 de febrero del 2020, verificados por la Oficina de Control para el presente informe.

**Tabla 18. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2019**

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p><b>Alertas de Peticiones Abiertas Vencidas</b></p>	<p>La Dirección de Servicios y Atención, en adelante -DSyA informa que semanalmente envía alertas a través de correos electrónico a las 33 Regionales en los cuales adjuntan Bases de Datos detallando "... las peticiones que para la fecha de reporte no cuentan con gestión de fondo o están próximas a vencer [...]". Este mecanismo permite que los responsables de Puntos de Atención realicen el seguimiento e ingresen al Sistema de Información Misional - SIM- "[...] las gestiones correspondientes a la respuesta, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Guía de Gestión de PQRS.". Informan que como resultado de esta estrategia disminuir en un 65% "...el número de peticiones abiertas vencidas, mejorando así la oportunidad en la atención de los derechos de petición ...".</p> <p><b>Evidencia:</b> En revisión aleatoria de la información contenida en el <b>Anexo 4</b> aportado por la DSyA se observaron correos electrónicos enviados a las 33 Regionales, se tomó una muestra de 6 Regionales:</p> <p><b>Bogotá:</b> 26 correos electrónicos: <b>08/08/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 07 de agosto de 2019 – Bogotá"; <b>04/09/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 03 de septiembre de 2019 – Bogotá"; <b>16/10/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 15 de octubre de 2019 – Bogotá"; <b>27/11/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 26 de noviembre de 2019 – Bogotá" y <b>19/12/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 18 de diciembre de 2019 – Bogotá".</p> <p><b>Cauca:</b> 26 correos electrónicos: <b>31/07/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 30 de julio de 2019 – Cauca"; <b>28/08/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 27 de agosto de 2019 – Cauca"; <b>23/10/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 22 de Octubre de 2019 – Cauca"; <b>13/11/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 12 de Noviembre de 2019 – Cauca" y <b>19/12/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 18 de Diciembre de 2019 – Cauca".</p> <p><b>Cundinamarca:</b> 26 correos electrónicos: <b>02/10/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 01 de octubre de 2019 – Cundinamarca"; <b>12/12/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 10 de diciembre de 2019 – Cundinamarca"; <b>20/11/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 19 de noviembre de 2019 – Cundinamarca" y <b>28/08/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 27 de agosto de 2019 – Cundinamarca".</p> <p><b>Meta:</b> 26 correos electrónicos: <b>02/10/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 01 de octubre de 2019 – Meta"; <b>04/09/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 03 de septiembre de 2019 – Meta"; <b>13/11/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 12 de noviembre de 2019 – Meta" y <b>27/12/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 25 de diciembre de 2019 – Meta".</p> <p><b>Norte de Santander:</b> 26 correos electrónicos: <b>02/10/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 01 de octubre de 2019 - Norte de Santander"; <b>08/08/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 07 de agosto de 2019 - Norte de Santander", <b>11/09/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 10 de septiembre de 2019 - Norte de Santander" y <b>27/12/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 25 de diciembre de 2019 - Norte de Santander".</p> <p><b>San Andrés:</b> 25 correos electrónicos: <b>03/07/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 02 de julio de 2019 - San Andrés"; <b>06/11/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 05 de noviembre de 2019 - San Andrés"; <b>16/10/2019</b> Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 15 de octubre de 2019 - San Andrés".</p>



Mecanismos	Acciones adelantadas																		
	<p>2018 al 15 de octubre de 2019 - San Andrés" y 27/12/2019 Asunto: "Reporte PAV 01 de enero de 2018 al 25 de diciembre de 2019 - San Andrés".</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>REGIONAL</th> <th>Semestre 2 2018</th> <th>Semestre 2 2019</th> <th>Variación %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>1.307</td> <td>455</td> <td>65%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tomado de: Memorando No. 20191250000019003 del 05 de febrero del 2020</p> <p>Fuente:</p> <p><a href="http://icbf.gov.co/dfs_AAC/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OC/Anexo_4/Correos">http://icbf.gov.co/dfs_AAC/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OC/Anexo_4/Correos</a></p>	REGIONAL	Semestre 2 2018	Semestre 2 2019	Variación %		1.307	455	65%										
REGIONAL	Semestre 2 2018	Semestre 2 2019	Variación %																
	1.307	455	65%																
Alertas peticiones creadas sin direccionamiento.	<p>La DSyA informa que los profesionales de apoyo semanalmente "...revisan y analizan las peticiones en estado creadas, sin direccionamiento [...] reportan [...], a las responsables [...] las peticiones que deben ser direccionadas al profesional competente [...] y en el mismo correo, en caso de identificarse, se informan las peticiones del tipo Información y Orientación, que requieren cierre inmediato [...]". Producto de esta estrategia, en los trimestres 3 y 4 de 2019, se crearon las Salidas No Conformes No. 10842, 10844, 10878, 10899, 10918 y 10919, también se crearon las Acciones Correctivas No. 10919 y 11763. Como resultado de este seguimiento, el Informe refiere que se logró disminuir para el trimestre 3 en un 24% y para el 4 trimestre a 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Trimestre III</th> <th colspan="3">Trimestre IV</th> </tr> <tr> <th>JULIO</th> <th>SEPTIEMBRE</th> <th>Variación %</th> <th>OCTUBRE</th> <th>DICIEMBRE</th> <th>Variación %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>162</td> <td>123</td> <td>24%</td> <td>157</td> <td>157</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Memorando No. 20191250000019003 del 05 de febrero del 2020</p> <p>Evidencia:</p> <p>En revisión aleatoria de la información contenida en el Anexo 5 aportado por la DSyA se observaron 105 correos electrónicos enviados a las 33 Regionales, se tomó una muestra de 6 Regionales:</p> <p><b>Antioquia:</b> 32 correos electrónicos: 02/08/2019 Asunto: "ANTIOQUIA 02/08/2019 - ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO" y 30/10/2019 Asunto: "ANTIOQUIA 30/10/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO" y 06/11/2019 Asunto: "ANTIOQUIA 6/11/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS SIN DIRECCIONAMIENTO -ATENCIÓN INMEDIATA".</p> <p><b>Bogotá:</b> 14 correos electrónicos: 02/07/2019 Asunto: "BOGOTÁ - 02/07/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO"; 17/10/2019 Asunto: "BOGOTÁ - 17/10/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y 22/12/2019 Asunto: "BOGOTÁ - 22/11/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO".</p> <p><b>La Guajira:</b> 1 correo electrónico: 13/12/2019 Asunto: "LA GUAJIRA 13/12/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO".</p> <p><b>Risaralda:</b> 7 correos electrónicos: 02/07/2019 Asunto: "RISARALDA - 02/07/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO"; 07/10/2019 Asunto: "RISARALDA - 07/10/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y 05/12/2019 Asunto: "RISARALDA - 5/12/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO".</p>	Trimestre III			Trimestre IV			JULIO	SEPTIEMBRE	Variación %	OCTUBRE	DICIEMBRE	Variación %	162	123	24%	157	157	0%
Trimestre III			Trimestre IV																
JULIO	SEPTIEMBRE	Variación %	OCTUBRE	DICIEMBRE	Variación %														
162	123	24%	157	157	0%														



Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p><b>DIRECCIONAMIENTO</b>.</p> <p><b>San Andrés:</b> 8 correos electrónicos: <b>01/08/2019</b> Asunto: "SAN ANDRÉS 01/08/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO"; <b>08/10/2019</b> Asunto: "SAN ANDRÉS 08/10/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO" y <b>13/12/2019</b> Asunto: "SAN ANDRÉS 13/12/2019 ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO".</p> <p><b>Fuente:</b> <a href="http://icbf.gov.co/fs_AAC/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCIA/Anexo_5/CREADAS SIN DIRECCIONAR REGIONALES">\\icbf.gov.co/fs_AAC/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCIA/Anexo_5/CREADAS SIN DIRECCIONAR REGIONALES</a></p>
<b>Memorandos de Análisis de Gestión de PQRDS</b>	<p>El Memorando No. 20191250000019003 del 05 de febrero del 2020 allegado por la DSyA, informa que trimestralmente realizan seguimiento al Proceso de Relación con el Ciudadano de las Regionales cuyo resultado es socializado a través de memorandos a los Directores Regionales; en el cual detallan el análisis por Centro Zonal, entre ellos: resultado de indicadores de gestión, seguimiento a los reportes de amenaza o vulneración de derechos peticiones pendientes de gestión o cierres de acciones correctivas, resultados encuestas de satisfacción y principales motivos afectados por las QJS entre otros</p> <p><b>Evidencia:</b> Se evidenció 33 PDF "SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN III TRIMESTRE DE 2019 PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO" de las Regionales: <b>Amazonas</b> (Radicado No. 201912500000126883 del 2019/11/12); <b>Boyacá</b> (Radicado No. 2019000000127103 del 2019/11/12); <b>Córdoba</b> (Radicado No. 2019000000127843 del 2019/11/12); <b>Magdalena</b> (Radicado No. 2019000000127953 del 2019/11/12); <b>Tolima</b> (Radicado No. 2019000000128563 del 2019/11/13) y <b>Cesar</b> (Radicado No. 2019000000128683 del 2019/11/13).</p> <p><b>Fuente:</b> <a href="http://icbf.gov.co/fs_AAC/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCIA/Anexo_6">\\icbf.gov.co/fs_AAC/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCIA/Anexo_6</a></p>
<b>Asistencia Técnica Enlaces Regionales</b>	<p>La DSyA informa que cuentan con 6 profesionales encargados de brindar asistencia técnica en lo concerniente a los procesos y procedimiento del Proceso de Relación con el ciudadano, mediante la atención presencial, correo electrónico, Lync y por teléfono. De esta forma se beneficiaron las Regionales Boyacá, Caldas, Cauca, Córdoba, Risaralda, San Andrés y Vichada. Para noviembre y diciembre el acompañamiento se focalizó en las Regionales Amazonas, Antioquia, Valle del Cauca y Norte de Santander. La asistencia técnica abordó temas como aplicación de parámetros descritos en la Guía de Gestión PQRDS; herramienta electrónica de asignación de citas SEAC; adecuado registro en el SIM, avales para modificación, conciliables, trámites internacionales y eliminación de actuaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Se realiza revisión de la ruta aportada por la DSyA en la cual se evidenciaron 8 carpetas contenidas en el <b>Anexo 7</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>Carpeta "CAPACITACIONES"</b>: esta carpeta contiene a su vez 8 carpetas de las gestiones realizadas con las Regionales Arauca, Boyacá, Caldas, Cauca, Córdoba, Risaralda, San Andrés y Vichada y 1 Carpeta denominada "<b>ACOMPANIAMIENTOS FOCALIZADOS</b>" la cual se seleccionó para la muestra, en ella reposan las evidencias de las Regionales:</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Amazonas:</b> 2 correos electrónicos: uno del <b>26/11/2019</b> Asunto: "Legalización comisión</li></ul>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p><i>Amazonas</i> con adjuntos: Presentación PPT: "<i>SOCIALIZACIÓN PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO del 18 al 20 de noviembre; Acta de reunión del 19/11/2019</i> Objetivo: "<i>Realizar seguimiento al Proceso de RC</i>". Se revisó solo un correo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Antioquia: 2</b> correos electrónicos: uno del <b>18/12/2019</b> Asunto: <i>ACTAS ASISTENCIA TECNICA REGIONAL ANTIOQUIA</i> con 5 PDF adjuntos: actas de fechas Regional Antioquia del 02/12/2019, CZ Nororiental del 04/12/2019, CZ Aburrá Sur del 03/12/2019, Regional Antioquia del 03/12/2019 y CZ Aburrá Norte del 04/12/2019. Se revisó solo un correo.</li> <li>• <b>Norte de Santander: 4</b> correos electrónicos: uno del <b>24/12/2019</b> Asunto: "<i>ACTA CENTRO ZONAL OCAÑA 10 DE DIC- 2019</i>" acta del 10/12/2019 y un correo del 27/12/2019 Asunto: "<i>INFORME ACOMPAÑAMIENTO REGIONAL NORTE DE SANTANDER</i>" con adjunto Word "<i>REGIONAL FOCALIZADA NORTE DE SANTANDER – INFORME FINAL</i>" de fecha 9 al 11 de diciembre en donde se presenta "<i>exponen los resultados obtenidos luego del acompañamiento presencial a la Regional Norte de Santander y Centro Zonal Ocaña...</i>".</li> <li>• <b>Valle del Cauca:</b> un correo de fecha <b>27/12/2019</b> Asunto: "<i>Informe Regional Valle del Cauca</i>" en donde se presenta el detalle del "<i>...resultado obtenido durante la visita realizada a la Regional Valle del Cauca los días 11, 12 y 13 de diciembre [...]</i>".</li> </ul> <p><b>2. Carpeta "CÁPSULAS DEL SERVICIO":</b> la cual contiene a su vez 6 carpetas de los meses agosto a diciembre, de ésta se seleccionaron las carpetas de Julio y Noviembre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Carpeta Julio:</b> se evidenciaron 8 correos electrónicos "CÁPSULA DEL SABER", de los cuales se revisaron: correo del <b>18/07/2019</b> Asunto: "<i>CÁPSULA DEL SERVICIO: 10 PASOS PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO</i>" y correo del <b>16/07/2019</b> Asunto: "<i>CÁPSULA DEL SABER: REGISTRO VÍCTIMAS DE RECLUTAMIENTO ILÍCITO</i>".</li> <li>• <b>Carpeta Noviembre:</b> se evidenciaron 3 correos electrónicos "CÁPSULA DEL SABER" de los cuales se revisaron: correo del <b>15/11/2019</b> Asunto: "<i>CÁPSULA DEL SABER: FUNCIONES RESPONSABLES DE SERVICIOS Y ATENCIÓN</i>" y correo del <b>27/11/2019</b> Asunto: "<i>CÁPSULA DEL SERVICIO: FUNCIONES RESPONSABLES DE SERVICIOS Y ATENCIÓN EN CENTRO ZONAL</i>".</li> </ul> <p><b>3. Carpeta "DÍA DEL SERVICIO":</b> se evidenciaron 3 correos electrónicos (de fecha <b>09/09/2019</b> Asunto: "<i>CELEBRACIÓN DÍA DEL SERVICIO - 4 DE SEPTIEMBRE DE 2019</i>", <b>03/09/2019</b> Asunto: "<i>¡TENEMOS UNA CITA! DÍA DEL SERVICIO - SEPTIEMBRE 4 DE 2019</i>" y <b>03/09/2019</b> Asunto: "<i>DÍA DEL SERVICIO - SEPTIEMBRE 4 DE 2019</i>"); 1 presentación PPT (4 diapositivas alusiva al Día del Servicio ICBF y 1 PDF Listado de asistencia Día del Servicio de fecha 04/09/2019 realizado en el Auditorio Carlos Lleras Restrepo de la Sede Dirección General.</p> <p><b>4. Carpeta "OTRAS ALERTAS Y SEGUIMIENTOS":</b> se evidenciaron 7 carpetas con las gestiones adelantadas con las Regionales: Antioquia, Atlántico, Bogotá, Boyacá, La Guajira, Magdalena y Meta, de las cuales se revisaron los contenidos de las Regionales Atlántico (Correo electrónico del <b>17/07/2019</b> Asunto: "<i>Atlántico - Hallazgos SNBF Junio</i>" con 2 adjuntos: "<i>ABC Violencia sexual</i>" y "<i>Anexo Ruta Violencia Sexual – 17042018</i>" y <b>04/07/2019</b> Asunto: "<i>Atlántico - Revisión casos R-CC</i>") y Regional Antioquia (Correo del <b>09/07/2019</b> Asunto: "<i>RV: Generación acción correctiva 11027 Proceso Relación con el Ciudadano Centro Zonal Nororiental</i>").</p> <p><b>5. Carpeta "PREGUNTAS FRECUENTES":</b> se evidenciaron 10 carpetas, de las cuales se toma una muestra de 3 carpetas:</p>



Mecanismos	Acciones adelantadas
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carpeta "Actas Complementarias": la cual contiene los correos electrónicos de fechas: 31/07/2019 Asunto: "RE: INQUIETUD" y 24/07/2019 Asunto: "RE: CÁPSULA DEL SABER: ACTAS COMPLEMENTARIAS".</li><li>• Carpeta "Derecho de Petición": la cual contiene 10 correos electrónicos de los cuales se seleccionaron los de fecha: 08/07/2019 Asunto: "RV: Reporte Regional PQRS fuera de términos - Mayo 2019"; 14/08/2019 Asunto: "ORIENTACIÓN AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS E INFORMACIÓN" y 08/11/2019 Asunto: "ORIENTACIÓN AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN".</li><li>• Carpeta "SEAC": la cual contiene 4 correos electrónicos de los cuales se seleccionaron: los de fecha: 10/07/2019 Asunto: "RE: AMPLIACIÓN AGENDA SEAC EXTRAPROCESAL" y 02/10/2019 Asunto: "RE: Boletas de citación SEAC - Observación: no asistir con los niños".</li></ul> <p>6. Carpeta "SEGUIMIENTO A RESPUESTAS": se evidenciaron 30 carpetas de las gestiones realizadas a las Regionales, de las cuales se toma una muestra de 6 Regionales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Arauca: 2 correos electrónicos de fechas: 28/11/2019 Asunto: "ARAUCA SEGUIMIENTO (NOVIEMBRE) RESPUESTAS IOT" y 22/10/2019 Asunto: "ARAUCA SEGUIMIENTO (SEPTIEMBRE) RESPUESTAS IOT".</li><li>• Guanía: 1 correo electrónico de fecha 28/11/2019 Asunto: "GUAINÍA - SEGUIMIENTO (NOVIEMBRE) RESPUESTAS IOT - ACVN - RECLAMOS - QUEJAS y SUGERENCIAS".</li><li>• Nariño: 1 correo electrónico de fecha 29/10/2019 Asunto: "OCTUBRE- NARIÑO - SEGUIMIENTO RESPUESTAS PQRS".</li><li>• San Andrés: 1 correo electrónico de fecha 20/08/2019 Asunto: "SAN ANDRÉS - SEGUIMIENTO RESPUESTAS PQRS (MAYO)".</li><li>• Tolima: 2 correos electrónico de fechas: 29/11/2019 Asunto: "RE: TOLIMA SEGUIMIENTO (SEPTIEMBRE) RESPUESTAS PQRS" y 29/10/2019 Asunto: "TOLIMA SEGUIMIENTO (SEPTIEMBRE) RESPUESTAS PQRS".</li><li>• Vaupés: 1 correo electrónico de fecha 29/10/2019 Asunto: "VAUPES SEGUIMIENTO (SEPTIEMBRE) RESPUESTAS PQRS".</li></ul> <p>7. Carpeta "VALORACIÓN DE CONOCIMIENTOS": en la cual se evidenciaron 2 carpetas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Carpeta "CONVOCATORIA": en donde reposan 4 correos electrónicos, de los cuales se tomaron 2 muestras: correo de fecha 12/11/2019 Asunto: "RUTA TERCERA VALORACION TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS - GRUPO 1" y correo de fecha 08/11/2019 Asunto TERCERA VALORACION TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS".</li><li>• Carpeta "SOCIALIZACIÓN RESULTADOS": se observaron 3 correos electrónicos de los cuales se toman 2 como muestras: correo de fecha 19/12/2019 Asunto: "RESULTADOS TERCERA VALORACION TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS GRUPO 1" y correo del 31/12/2019 Asunto: "RESULTADOS TERCERA VALORACION TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS GRUPO 3".</li></ul> <p>8. Carpeta "VIDEOCONFERENCIAS": en la cual se evidenciaron 5 carpetas con las acciones realizadas en los meses de agosto a noviembre se toman los meses de septiembre y noviembre como muestra para la revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Carpeta Septiembre: esta carpeta a su vez contiene las carpetas de Carpeta Convocatorias: reposa el correo de fecha 18/09/2019 Asunto: "VIDEOCONFERENCIA VIERNES 20 DE SEPTIEMBRE DE 8:00am A 12:00m" Carpeta Listas de asistencia: en esta carpeta reposan las listas de las Regionales participantes (Antioquia, Atlántico, Bogotá, Boyacá, Caldas, Cesar, Chocó, Córdoba y de la SDG) y Carpeta Presentaciones: se observó PDF Presentación PPT "Proceso Calidad de Datos": 9 diapositivas.</li></ul>



Mecanismos	Acciones adelantadas
<p><b>Seguimiento a Indicadores – Dirección de Servicios y Atención</b></p>	<p><b>Fuente:</b>  <a href="#">\\icbf.gov.co\fs_AAC\F\Consultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCIAnexo 7</a></p> <p>La DSyA informa que antes de reportar los indicadores en el Tablero de Control remite a las Direcciones Regionales un informe preliminar para que tomen las acciones correspondientes con aquellas peticiones "que afectan la valoración"; una vez validada la información, el Profesional Épico de la DSyA realiza al reporte final y se carga en el Tablero de Control (SIMEI) de acuerdo con a lo establecido por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación. Este mecanismo "...permite mantener la dinámica y promover la cultura de actualización del SIM [...] y fortalecer los controles frente la oportunidad de respuesta".</p> <p>Esta Dirección cuenta con el Comité de Calidad quien realiza análisis de los indicadores de gestión que son responsabilidad del Épico y las Cogestoras Regionales "...quienes analizan los resultados e identifican las medidas que se deben adoptar en cada caso...", tras lo cual retroalimentan a su respectiva Regional, quien continúa con el seguimiento junto con los responsables de los Puntos de Servicios y Atención. Esta estrategia permite "...asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión".</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Se realizó revisión de los soportes que se encuentran en el Anexo 8 y del contenido de cada una de las carpetas que allí reposan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carpeta "<b>Acciones Correctivas</b>": contiene 3 carpetas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta "<b>Calidad Datos</b>": la cual contiene 7 correos electrónicos con relacionados con Acciones Correctivas -AC- del Proceso de Relación con el Ciudadano: AC No. 11512, 11284, 11474, 11521, 11522, 11761 y 11762.</li> <li>• Carpeta "<b>Indicadores</b>": ésta contiene 2 correos electrónicos concernientes a las AC No. 11203 y 11202.</li> <li>• Carpeta "<b>Peticiones Creadas Sindireccionamiento</b>": reposan 8 correos electrónicos en relación con: AC No. 10919 y 11763, y 6 correos electrónicos relacionados con las Salidas No Conformes No. 11474, 11521, 11522, 11761 y 11762 del Proceso de Relación con el Ciudadano.</li> </ul> </li> <li>2. Carpeta "<b>Comité</b>": se observaron a su vez 5 carpetas con las gestiones realizadas en los meses de julio a noviembre de las cuales se seleccionaron los meses: Carpeta de <b>AGOSTO</b>: en este carpeta se evidenció Acta de Comité del 27/09/2019, cuyo objetivo "Comité Indicadores y SIGE Agosto 2019" y presentación PPT "Gestión de Calidad" de la Dirección de Servicios y Atención del 27/09/2019 y Carpeta de <b>NOVIEMBRE</b>: se observó presentación PPT "Gestión de Calidad" de la Dirección de Servicios y Atención del 27/12/2019.</li> <li>3. Carpeta "<b>Correos</b>": se evidenciaron 5 carpetas con las gestiones realizadas en los meses de julio a diciembre de las cuales se tomaron como muestras los meses: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>JULIO</b>: se observaron 3 correos electrónicos relacionados con Indicadores del Proceso de Relación con el Ciudadano de fechas: 23/08/2019 Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JULIO 2019 (FINAL)", 20/08/2019 Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JULIO 2019 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" y 13/08/2019 Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JULIO 2019 (PRELIMINAR)".</li> </ul> </li> </ol>



**PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**  
**FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO**

F1.EI

08/02/2018

Versión 2

Página 42 de 64

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>OCTUBRE:</b> se observaron 3 correos electrónicos relacionados con Indicadores del Proceso de Relación con el Ciudadano de fechas: <b>21/11/2019</b> Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2019 (FINAL)", <b>19/11/2019</b> Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2019 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" y <b>13/11/2019</b> Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2019 (PRELIMINAR)".</li><li>• <b>DICIEMBRE:</b> se observaron 3 correos electrónicos relacionados con Indicadores del Proceso de Relación con el Ciudadano de fechas: <b>13/01/2020</b> Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO DICIEMBRE 2019 (PRELIMINAR)", <b>17/01/2020</b> Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO DICIEMBRE 2019 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" y <b>21/01/2020</b> Asunto: "INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO NOVIEMBRE 2019 (FINAL)".</li></ul> <p><b>Fuente:</b></p> <p><a href="http://icbf.gov.co/dfs_AAC/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCIAAnexo_8">http://icbf.gov.co/dfs_AAC/F/Consultas_especiales/Control_Interno/EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCIAAnexo_8</a></p>
<p><b>Construcción y Actualización de contenidos.</b></p>	<p>El Memorando de la DSyA refiere que lidera continuamente "...la construcción y actualización de contenidos para la adecuada gestión y atención de PQRS", éstos son socializados y publicados en la ruta <a href="https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano">https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano</a> en la cual se pudo evidenciar los documentos que a continuación se relacionan en las evidencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• P1.RC Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición v3 del 09/09/2019.</li><li>• P6.RC Procedimiento Alertas Eventos Críticos Canal Presencial v1 del 05/09/2019.</li><li>• M1.RC Manual Operativo SIM- Módulo de Atención al Ciudadano v2 del 03/10/2019.</li><li>• G2.RC Guía para el Trámite de Denuncias de la Línea Anticorrupción en el Nivel Regional y Zonal v2 del 01/02/2017.</li><li>• G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF v6 del 27/12/2019 con los anexos actualizados:</li><li>• F1.G4.RC Formato Cuadro Control Publicaciones en Cartelera en Cada Nivel de Atención v2 del 16/01/2018.</li><li>• F2.G4.RC Formato Oficio Rechazo Petición Irrespetuosa.</li><li>• F3.G4.RC Formato Oficio Notificación por Aviso.</li><li>• F4.G4.RC Formato Oficio Comunicación Desistimiento Tácito y Archivo de la Petición.</li><li>• F5.G4.RC Formato Oficio Citación a Notificación Personal-Comunicación Desistimiento Tácito.</li><li>• F6.G4.RC Formato Resolución Mediante la cual se Ordena Continuar con una Actuación de Oficio y no Aceptar el Desistimiento Expreso del Peticionario.</li><li>• G4.RC Guía para el Trámite de Peticiones Irrespetuosas Incompletas y Publicaciones Web v2 del 05/12/2019.</li></ul> <p><b>Fuente</b></p> <p><a href="https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano">https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano</a></p>



Mecanismos	Acciones adelantadas
<b>Estrategia de apropiación del Conocimiento.</b>	<p>El Memorando allegado por la DSyA refiere que en el II Semestre del 2019 se desarrollaron estrategias para la apropiación del conocimiento de los Colaboradores del Instituto para que vivan "...una cultura de Servicio que mejore los estándares de atención interna como externa...". Las acciones de esta Dirección se orientan al "...afianzamiento de los saberes de los colaboradores cumplen funciones propias del Proceso de Relación con el Ciudadano en los tres niveles de atención...", esto redundo en profesionales idóneos para los Puntos de Atención. También se observó en este Memorando que se celebró el "Día del Servicio" el 04/09/2019 en virtud de la expedición y socialización de la Circular 009 del 03/09/2019, se tomó dicho día por ser "...la fecha en que se expidió el Decreto 1479 de 2017 "Por el cual se suprime la planta de personal de carácter temporal y se modifica la planta de personal de carácter permanente del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar..." se creó e cargo Profesional Universitario 2044 Grado 1.</p> <p>Se observó en el Memorando que través del correo electrónico <a href="mailto:culturadeservicio@icbf.gov.co">culturadeservicio@icbf.gov.co</a> semanalmente se envía dos (2) mensajes relacionados con el Proceso de Relación con el Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cápsulas del Servicio</b>: abordan temáticas acerca de "servicio humanizado enfocadas al cliente interno y externo".</li> <li>• <b>Cápsulas del Saber</b>: se socializó "la línea técnica propia del proceso de Relación con el Ciudadano".</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Se realizó revisión de los soportes que se encuentran en el Anexo 10 y del contenido de las cuatro (4) carpetas que a su vez allí reposan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carpeta "Cápsulas": contiene información de las gestiones adelantadas entre los meses julio y septiembre, de las cuales se tomaron las siguientes muestras para la revisión:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>JULIO</b>: se evidenciaron 8 correos electrónicos "CÁPSULA DEL SABER" de los cuales se verificaron los de fechas: <b>09/07/2019</b> Asunto: "CÁPSULA DEL SABER: AAC-104", <b>16/07/2019</b> Asunto: "CÁPSULA DEL SABER: REGISTRO VÍCTIMAS DE RECLUTAMIENTO ILÍCITO" y <b>25/07/2019</b> Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: PASO 2 PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO".</li> <li>• <b>SEPTIEMBRE</b>: se evidenciaron 3 correos electrónicos "CÁPSULAS DEL SERVICIO", se verificaron todos: <b>12/09/2019</b> Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: PASO 7 PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO", <b>19/09/2019</b> Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: PASO 8 PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO" y <b>24/09/2019</b> Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: PASO 9 PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO".</li> <li>• <b>DICIEMBRE</b>: se evidenciaron 2 correos electrónicos "CÁPSULAS DEL SERVICIO", se verificaron los dos (2): <b>04/12/2019</b> Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: FUNCIONES RESPONSABLES DE SERVICIOS Y ATENCIÓN EN REGIONAL Y CENTRO ZONAL" y <b>17/12/2019</b> Asunto: "CÁPSULA DEL SERVICIO: GUARDAS DE SEGURIDAD".</li> </ul> </li> <li>2. Carpeta "Día del Servicio": contiene tres (3) correos electrónicos y un (1) documentos PDF, se verificó el contenido de dos (2) de estos soportes: el correo electrónico de fecha <b>29/09/2019</b> Asunto: "VALOR DEL SERVICIO ICBF: DÍA DEL SERVICIO SEPTIEMBRE 4 DE 2019" y <b>03/09/2019</b> Asunto: "¡TENEMOS UNA CITA! DÍA DEL SERVICIO -</li> </ol>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p><i>SEPTIEMBRE 4 DE 2019</i> con adjunto Word "<i>Instructivo Conexión Streaming</i>".</p> <p>3. Carpeta "<b>Valoración de Conocimientos</b>": contiene cuatro (4) carpetas con las gestiones adelantadas entre los meses julio, octubre, noviembre y diciembre, de las cuales dos (2):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OCTUBRE:</b> se evidenciaron cuatro (4) correos electrónicos de los cuales se verificaron dos (2) de fechas: <b>02/10/2019</b> Asunto: "<b>RESULTADOS SEGUNDA VALORACION TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS GRUPO 3</b>" y <b>08/10/2019</b> Asunto: "<b>CORRECCIÓN RESULTADOS SEGUNDA VALORACION TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS GRUPO 1</b>" con adjunto Excel de los resultados por Regional del mes de julio.</li> <li>• <b>DICIEMBRE:</b> se evidenciaron tres (3) correos electrónicos de los cuales se verificaron dos (2) de fechas: <b>19/12/2019</b> Asunto: "<b>RESULTADOS TERCERA VALORACION TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS GRUPO 1</b>" se evidenciaron dos (2) adjuntos: Excel con los resultados por Regional G1 y PDF "<b>Cuestionario Valorativo G1 Definitivo</b>" y <b>30/12/2019</b> Asunto: "<b>RESULTADOS TERCERA VALORACION TRIMESTRAL DE CONOCIMIENTOS GRUPO 3</b>".</li> </ul> <p>4. Carpeta "<b>Videoconferencias</b>": contiene cinco (5) carpetas con las gestiones adelantadas entre los meses julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de las cuales dos (2):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SEPTIEMBRE:</b> se evidenció: correo electrónico del <b>10/09/2019</b> Asunto: "<b>VIDEOCONFERENCIA VIERNES 20 DE SEPTIEMBRE DE 8:00am A 12:00m</b>" y una (1) carpeta "<b>LISTAS DE ASISTENCIA</b>" en la cual reposan los soportes de asistencia de las Regionales: Antioquia, Atlántico, Bogotá, Boyacá, Caldas, Cesar, Chocó, Córdoba y de la Sede Dirección Nacional.</li> <li>• <b>NOVIEMBRE:</b> se evidenció: correo electrónico del <b>18/11/2019</b> Asunto: "<b>VIDEOCONFERENCIA NOVIEMBRE 20 DE 8:00am A 12:00m</b>" y una (1) carpeta "<b>LISTAS DE ASISTENCIA</b>" en la cual reposan los soportes de asistencia de las Regionales: Antioquia, Bogotá, Boyacá, Caquetá, Cesar, Chocó, Córdoba, Guaviare, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Tolima y Sede de la Dirección General.</li> </ul> <p>Fuente:</p> <p><a href="\\icbf.gov.co\fs_AAC\FConsultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCI\Anexo 10">\\icbf.gov.co\fs_AAC\FConsultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCI\Anexo 10</a></p>

Fuente: Memorando Radicado No. 20191250000019003 del 05 de febrero del 2020

Ruta: [\\icbf.gov.co\fs\\_AAC\FConsultas\\_especiales\Control\\_Interno\EVIDENCIAS\\_INFORME\\_PQRS\\_II-SEMESTRE\\_2019\\_OCI](\\icbf.gov.co\fs_AAC\FConsultas_especiales\Control_Interno\EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_II-SEMESTRE_2019_OCI)

A continuación se describen los mecanismos implementados a nivel Nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición atendidas durante el Segundo Semestre de 2019 y de las acciones informadas en el Memorando Radicado No. 2020200000000 del 11/02/ 2020, verificados por la Oficina de Control para el presente informe.

**Tabla 19. Mecanismos y acciones para fortalecer el trámite de los Derechos de Petición durante el segundo semestre de 2019 – Dirección de Protección**



Mecanismos	Acciones adelantadas
<p><b>Seguimiento</b></p> <p><b>Asistencia Técnica</b></p>	<p>Se evidenció una (1) carpeta denominada “1. SEGUIMIENTO” en la cual la Dirección de Protección dispuso de los soportes de seguimiento que realiza, entre los cuales se tienen estrategias de asistencia técnica, memorandos, videollamadas, alertas oportunas y traslados a las regionales. En este orden, el seguimiento se realiza a los Indicadores y en cuanto a asistencia técnica se observaron dos (2) carpetas en las cuales reposan los soportes, los cuales se realizan a través de correos electrónicos y presencial – virtual, de las cuales se seleccionaron las siguientes muestras:</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p><b>Carpeta “ASISTENCIA TECNICA”:</b> esta carpeta contiene a su vez dos (2) carpetas denominadas “CORREOS” y “PRESENCIAL-VIRTUAL”:</p> <p><b>Carpeta “CORREOS”</b> se evidenciaron 30 correos electrónicos que se encuentran ubicados en la ruta <a href="file:///C:/Users/usuario/Desktop/ICBF%20-%20DPR/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMACION%20DIR%20PROTECCION/INFORMES%20OCI/2019-SEMESTRE_2/EVIDENCIAS/1.SEGUIMIENTO/ASISTENCIA%20TECNICA/CORREOS">\\icbf.gov.co\fs_DPR\DIRECCION_DE_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE_2\EVIDENCIAS\1.SEGUIMIENTO\ASISTENCIA TECNICA\CORREOS</a> de los cuales se tomó una muestra de seis (6): <b>16/09/2019</b> Asunto: “SIM - NOVEDADES MODULO BENEFICIARIOS”, <b>20/09/2019</b> Asunto: “[SIM] BENEFICIARIOS - NOVEDADES”, <b>26/09/2019</b> Asunto: “RV: Aclaración- Línea técnica cierre PARD mayores de edad”, <b>18/03/2019</b> Asunto: “MATERIAL DE APOYO SIM - MODULO BENEFICIARIOS”, <b>23/05/2019</b> Asunto: “PRESENTACION RUTA ACTUACIONES Y SU REGISTRO EN SIM” y <b>06/12/2019</b> Asunto: “RV: Mecanismo PARD artículo 208 PND”.</p> <p><b>Carpeta “PRESENCIAL-VIRTUAL”:</b> se evidenciaron 11 documentos PDF listados de asistencia que se encuentran ubicados en la ruta <a href="file:///C:/Users/usuario/Desktop/ICBF%20-%20DPR/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMACION%20DIR%20PROTECCION/INFORMES%20OCI/2019-SEMESTRE_2/EVIDENCIAS/1.SEGUIMIENTO/ASISTENCIA%20TECNICA/PRESENCIAL-VIRTUAL">\\icbf.gov.co\fs_DPR\DIRECCION_DE_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE_2\EVIDENCIAS\1.SEGUIMIENTO\ASISTENCIA TECNICA\PRESENCIAL-VIRTUAL</a> de los cuales se verificaron cinco (5) listados de fechas: <b>08/04/2019</b> ACTIVIDAD: “Capacitación SIM - Módulo Beneficiario”, <b>20/03/2019</b> ACTIVIDAD: “Estrategia Actualización Beneficiarios Venezolanos”, <b>09/04/2019</b> ACTIVIDAD: “Capacitación Módulos Beneficiarios”, <b>21/10/2019</b> ACTIVIDAD: “ENTRENAMIENTO DEFENSORES DE FAMILIA CARIBE, ANTIOQUIA Y SANTANDERES” y <b>12/04/2019</b> ACTIVIDAD: “Encuentro Nacional de Equipos Móviles de Protección Integral. EMPI- Trabajo Infantil”.</p> <p><b>Carpeta “INDICADORES”:</b> se evidenciaron los seguimientos realizados desde el mes de julio al mes de diciembre, los cuales se encuentran ubicados en la ruta <a href="file:///C:/Users/usuario/Desktop/ICBF%20-%20DPR/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMACION%20DIR%20PROTECCION/INFORMES%20OCI/2019-SEMESTRE_2/EVIDENCIAS/1.SEGUIMIENTO/INDICADORES">\\icbf.gov.co\fs_DPR\DIRECCION_DE_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE_2\EVIDENCIAS\1.SEGUIMIENTO\INDICADORES</a> de los cuales se tomaron los meses:</p> <p><b>AGOSTO:</b> se evidenciaron <b>29</b> correos electrónicos de los cuales se verificaron seis (6) de fechas: <b>19/09/2019</b> Asunto: “INDICADORES PARD AGOSTO 2019”, <b>20/09/2019</b> Asunto: “RE: INDICADORES PARD AGOSTO 2019”, <b>20/09/2019</b> Asunto: “RE: INDICADORES PARD AGOSTO 2019 (solicitud de corrección)”, <b>17/09/2019</b> Asunto: “RESULTADO INDICADOR PA-32 AGOSTO 2019”, <b>20/09/2019</b> Asunto: “RE: INDICADORES PARD AGOSTO 2019” y <b>19/09/2019</b> Asunto: “INDICADORES PARD AGOSTO 2019 - ANALISIS CUALITATIVO Y PLAN DE ACCION”.</p>



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE  
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1.EI

08/02/2018

Versión 2

Página 46 de 64

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p><b>OCTUBRE:</b> se evidenciaron 18 correos electrónicos de los cuales se verificaron seis (6) de fechas: <b>18/11/2019</b> Asunto: "INDICADORES PARD OCTUBRE 2019", <b>18/11/2019</b> Asunto: "INDICADORES PARD OCTUBRE 2019 - ANALISIS CUALITATIVO Y PLAN DE ACCION", <b>30/10/2019</b> Asunto: "RE: Solicitud de insumos", <b>28/10/2019</b> Asunto: "RE: Solicitud de insumos", <b>06/11/2019</b> Asunto: "RE: Observaciones formulación de indicadores 2020" y <b>18/11/2019</b> Asunto: "RE: INDICADORES PARD OCTUBRE 2019".</p> <p><b>NOVIEMBRE:</b> se evidenciaron 16 correos electrónicos de los cuales se verificaron seis (6) de fechas: <b>22/11/2019</b> Asunto: "RV: ANÁLISIS CUALITATIVO INDICADORES DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN OCTUBRE 2019", <b>26/11/2019</b> Asunto: "RE: Observaciones formulación de indicadores 2020", <b>13/12/2019</b> Asunto: "RE: REPORTE CUANTITATIVO INDICADORES NOVIEMBRE", <b>12/12/2019</b> Asunto: "RE: OBSERVACION REGIONAL HOJA DE VIDA", <b>11/12/2019</b> Asunto: "RE: Plan de Acción 2020_Misionales" y <b>05/12/2019</b> Asunto: "RV: OBSERVACIÓN REGIONAL BOGOTA SOBRE INDICADOR PA-32".</p> <p><b>Fuente:</b> <a href="http://wcbf.gov.co/vfs_DPR/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMACION/DIR_PROTECCION/INFORMES_OCI/2019-SEMESTRE_2/EVIDENCIAS/1_SEGUIMIENTO">Wcbf.gov.co/vfs_DPR/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMACION/DIR_PROTECCION/INFORMES_OCI/2019-SEMESTRE_2/EVIDENCIAS/1_SEGUIMIENTO</a></p>
<b>Memorandos</b>	<p>En revisión aleatoria de la información contenida en la carpeta 2. "MEMORANDOS" aportado por la Dirección de Protección se observaron veintidós (22) documentos PDF relacionados con los memorandos que envía la Dirección de Protección a las Direcciones Regionales, seis (6) correos electrónicos y seis (6) carpeta donde se ubican las gestiones realizadas en los meses de julio a diciembre, de los cuales se verificaron las siguientes muestras:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><b>MEMORANDOS DIRIGIDOS A LAS REGIONALES:</b> <b>Guaviare:</b> radicado No. 201920100000131853 del 18/11/2019 Asunto: "REPORTES INDICADORES PARD OCTUBRE", <b>Valle del Cauca:</b> radicado No. 201920100000131893 del 18/11/2019 Asunto: "REPORTES INDICADORES PARD OCTUBRE", <b>Meta:</b> radicado No. 201920100000131933 del 18/11/2019 Asunto: "REPORTES INDICADORES PARD OCTUBRE", <b>Atlántico:</b> radicado No. 201920100000157843 del 17/12/2019 Asunto: "REPORTES INDICADORES PARD", <b>Cundinamarca:</b> radicado No. 201920100000110483 del 22/10/2019 Asunto: "Reporte Indicadores PARD corte septiembre 2019" y <b>Vichada:</b> radicado No. 201920100000132033 del 18/11/2019 Asunto: "REPORTE INDICADORES PARD OCTUBRE".</p> <p><b>CORREOS ELECTRÓNICOS de fechas:</b> <b>18/07/2019</b> Asunto: "Indicador M5-PM2-01 Regional Antioquia.", <b>23/09/2019</b> Asunto: "INFORME INDICADOR M4-PM2-01 AGOSTO ATLÁNTICO" y <b>18/07/2019</b> Asunto: "Indicador M5-PM2-01 Regional Caldas.".</p> <p><b>SEGUIMIENTOS MENSUALES:</b> Carpeta <b>JULIO:</b> se observaron 20 correos electrónicos de los cuales se verificaron tres (3) de las fechas: <b>23/08/2019</b> Asunto: "Video Llamada Indicadores Julio Guajira", <b>23/08/2019</b> Asunto: "Memorando</p>



Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p><i>Indicadores Julio Arauca</i> y <b>23/08/2019</b> Asunto: "<i>Reporte Indicadores corte julio 2019</i>"; Carpeta <b>AGOSTO</b> se observaron seis (6) correos electrónicos de los cuales se verificaron tres (3) de las fechas: <b>22/11/2019</b> Asunto: "<i>Memorando Indicadores Octubre Guajira</i>", <b>22/11/2019</b> Asunto: "<i>Memorando Indicadores Octubre Bogotá</i>", y <b>20/11/2019</b> Asunto: "<i>Resultado Indicadores PARD - Corte Octubre de 2019</i>". Así mismo se observaron trece (13) memorandos de los cuales se verificaron los de las Regionales: <b>Amazonas</b>: radicado No. 201920100000131953 del 18/11/2019, <b>Norte de Santander</b>: radicado No. 201920100000132073 del 18/11/2019 y <b>Risaralda</b>: radicado No. 201920120100000132103 del 18/11/2019.</p> <p><b>Fuente:</b></p> <p><a href="#">Wicbf.gov.co\fs_DPR\DIRECCION_DE_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE_2\EVIDENCIAS\2.MEMORANDOS</a></p>
<b>Videollamadas</b>	<p>En revisión aleatoria de la información contenida en la carpeta "<b>3. VIDEOLLAMADAS</b>" aportado por la Dirección de Protección se observaron 35 correos electrónicos donde se evidencia las gestiones realizadas a través de la estrategia de videollamadas, de las cuales se tomó una muestra de seis (6) correos electrónicos:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><b>OCTUBRE:</b> correo electrónico del 24/12/2019 Asunto: "<i>RV: Acta video llamada revisión indicadores Octubre Guajira</i>" con PDF adjunto Acta de reunión del 02/12/2019 objetivo "<i>Realizar el seguimiento y análisis de los casos reportados en el indicador PA-32 de la Regional Guajira a corte del mes de octubre de 2019</i>".</p> <p><b>AGOSTO:</b> correo electrónico del 09/10/2019 Asunto: "<i>RE: Acta video llamada revisión indicadores Agosto Guajira</i>", con PDF adjunto Acta de reunión del 08/10/2019 objetivo "<i>Realizar el seguimiento y análisis de los casos reportados en el indicador PA-32 y M5PM2-01 de la Regional Guajira a corte del mes de agosto de 2019</i>".</p> <p><b>NOVIEMBRE:</b> correo electrónico del 24/12/2019 Asunto: "<i>RE: Acta video llamada revisión indicadores Noviembre Guajira</i>", con PDF adjunto Acta de reunión del 24/12/2019 objetivo "<i>Realizar el seguimiento y análisis de los casos reportados en el indicador PA-32 de la Regional Guajira a corte del mes de noviembre de 2019</i>".</p> <p><b>DECIEMBRE:</b> correo electrónico del 06/02/2020 Asunto: "<i>Acta video llamada revisión indicadores Diciembre Risaralda</i>", con PDF adjunto Acta de reunión No. 1 objetivo "<i>Realizar el seguimiento y análisis de los casos reportados en el indicador M5-PM2-04 de la Regional Risaralda a corte del mes de diciembre de 2019</i>".</p> <p><b>JULIO:</b> correo electrónico del 24/09/2019 Asunto: "<i>Acta video llamada revisión indicadores Julio Arauca</i>", con PDF adjunto Acta de reunión No. 8 del 04/09/2019 objetivo "<i>Realizar el seguimiento y análisis de los casos reportados en el indicador PA-32, M5-PM2-01 y M5-PM2-04 de la Regional Arauca a corte del mes de julio de 2019</i>".</p> <p><b>Fuente:</b></p> <p><a href="#">Wicbf.gov.co\fs_DPR\DIRECCION_DE_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE_2\EVIDENCIAS\3.VIDEOLLAMADAS</a></p>
	<p>En revisión aleatoria de la información contenida en la carpeta "<b>4. ANALISIS CUALITATIVOS</b>" aportado por la Dirección de Protección se observaron 21 archivos</p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p><b>Análisis Cualitativos</b></p>	<p>Excel donde relacionan el informe mensual consolidado de indicadores que presentaron estado crítico o riesgo con los respectivos análisis, de los cuales se verificaron los siguientes reportes:</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>AGOSTO:</b> en este Excel reportan el análisis de las Regionales: Bolívar, Caquetá, Cundinamarca, Nariño, Putumayo, San Andrés y Vichada. <b>SEPTIEMBRE:</b> en este Excel reportan el análisis las Regionales: Bolívar, Caquetá, Cundinamarca, Nariño, Putumayo, San Andrés y Vichada. <b>OCTUBRE:</b> en este Excel reportan el análisis las Regionales: Bolívar, Caquetá, Cundinamarca, Nariño, Putumayo, San Andrés y Vichada. <b>JULIO:</b> en este Excel reportan el análisis las Regionales: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Guanía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés y Vichada. <b>NOVIEMBRE:</b> Atlántico, Cesar, Guaviare, Huila, Meta, Tolima y Valle del Cauca.</p> <p><b>Fuente:</b>  <a href="#">Wcbf.gov.co/dfs_DPR/DIRECCION_DE_PROTECCIONPROTECCIONINFORMACION DIR PROTECCIONINFORMES OCI2019-SEMESTRE_2EVIDENCIAS4 ANALISIS CUALITATIVOS</a></p>
<p><b>Mesas de Trabajo</b></p>	<p>En revisión aleatoria de la información contenida en la carpeta "5. MESAS DE TRABAJO" aportado por la Dirección de Protección se observaron dos (2) documentos PDF que dan cuenta de las gestiones adelantadas en las reuniones de mesas de trabajo y un (1) Excel:</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><b>"MESAS DE TRABAJO":</b> se verificaron las actas de fechas:  <b>Acta del 14/08/2019</b> objetivo "Revisar la atención por medio de Asistencia y asesoría a la familia" con el propósito de definir acciones con respecto a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el Informe de Seguimiento Proceso Misional Relación con el Ciudadano (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) Periodo: Primer Semestre de 2019 con respecto a contar con orientaciones frente a los tiempos requeridos para las actuaciones en el servicio de Asistencia y Asesoría a la Familia.  <b>Acta del 8/08/2019</b> objetivo "Socializar análisis de tiempos de atención en trámites de Asistencia y asesoría a la familia".  <b>Excel PM CGR PLAN AUD FRA2018:</b> en este Plan de Mejoramiento se observó la actividad "Realizar mesas de trabajo con la Dirección de Familias y comunidades para definir las líneas técnica atención de los casos que ingresan por asistencia y asesoría familiar." En la que participaron: Dirección de Familias y Comunidades, Subdirección de Restablecimiento de derechos y Coordinación de Autoridades Administrativas.</p> <p><b>Fuente:</b>  <a href="#">Wcbf.gov.co/dfs_DPR/DIRECCION_DE_PROTECCIONPROTECCIONINFORMACION DIR PROTECCIONINFORMES OCI2019-SEMESTRE_2EVIDENCIAS15. MESAS DE TRABAJO</a></p>
	<p>La Dirección de Protección informa que ante los resultados críticos o riesgo de los Indicadores contactan a través de videollamadas a los Referentes Regionales como Líderes SIM, profesionales de los Grupos de Protección o Asistencia Técnica o en</p>





Mecanismos	Acciones adelantadas
<b>Videoconferencia AAF</b>	<p>ocasiones a Defensores de Familia. En estos espacios "...se analizan las causas identificadas desde cada Regional y se brindan las orientaciones que permitan fortalecer las estrategias por ellos planteadas (...) haciendo recomendaciones como priorizar casos (...) solicitar al área competente apoyo frente a las necesidades logísticas y operatividad...", estas estrategias se orientan para la oportunidad y celeridad según el trámite requerido.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>En revisión aleatoria de la información contenida Carpeta "6. VIDEOCONFERENCIA AAF" se observaron nueve (9) documentos PDF, una presentación PPT y dos (2) correos electrónicos que dan cuenta de las gestiones realizadas por la Dirección de Protección con respecto a la estrategia de seguimiento.</p> <p>"VIDEOCONFERENCIA": se evidenció: 9 listados de asistencia de las Regionales participantes a "Videoconferencia novedades de atención por AAF" del 29/10/2019: Atlántico, Caquetá, Cauca, Magdalena, Norte de Santander, Putumayo, Santander, Tolima y Vichada. 1 Presentación "ASISTENCIA Y ASESORÍA DE LA FAMILIA" de octubre de 2019 (11 diapositivas), y 2 correos electrónicos del 24/10/2019 Asunto: "VIDEOCONFERENCIA: ASISTENCIA Y ASESORIA A LA FAMILIA Y NOVEDADES SIM" en donde se invita a participar en la videoconferencia en torno a la temática de asistencia y asesoría a la familia y correo del 31/10/2019 Asunto: "RE: VIDEOCONFERENCIA: ASISTENCIA Y ASESORIA A LA FAMILIA Y NOVEDADES SIM" en la cual adjuntan la presentación de la videoconferencia.</p> <p><b>PRESENTACIÓN POWER POINT:</b> se verificó la presentación "ASISTENCIA Y ASESORIA A LA FAMILIA" de octubre de 2019 (10 diapositivas).</p> <p><b>CORREOS ELECTRÓNICOS:</b> correo electrónico de fecha 31/10/2019 Asunto: "RE: VIDEOCONFERENCIA: ASISTENCIA Y ASESORIA A LA FAMILIA Y NOVEDADES SIM" y correo del 24/10/2019 Asunto: "VIDEOCONFERENCIA: ASISTENCIA Y ASESORIA A LA FAMILIA Y NOVEDADES SIM".</p> <p><b>Fuente:</b></p> <p><a href="http://wcbf.gov.co/dfs_DPR/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMACION_DIR_PROTECCION/INFORMES_OCI/2019-SEMESTRE_2/EVIDENCIAS/6_Videoconferencia_AAF">Wcbf.gov.co/dfs_DPR/DIRECCION_DE_PROTECCION/PROTECCION/INFORMACION_DIR_PROTECCION/INFORMES_OCI/2019-SEMESTRE_2/EVIDENCIAS/6_Videoconferencia_AAF</a></p>
<b>Reporte Asistencia y Asesoría a la Familia – AAF.</b>	<p>En revisión aleatoria de la información contenida en carpeta "7. REPORTE AAF" aportado por la Dirección de Protección se observó un (1) correo electrónico de gestiones de seguimiento:</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Se evidenció correo electrónico del 22/11/2019 Asunto: "SIM - SOLICITUD CREACION REPORTE ASISTENCIA Y ASESORIA A LA FAMILIA" en el cual se solicita la "...colaboración para que se implemente en el Sistema de Información Misional - SIM, el reporte de seguimiento y monitoreo de los casos de Asistencia y Asesoría a la Familia...". El correo va acompañado de un Excel "f1.p6.gti-formato_de_solicitud_de_requerimiento_v4-REPORTE AAF.xlsx".</p> <p><b>Fuente:</b></p>

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<a href="#">\icbf.gov.co\fs_DPR\DIRECCION_DE_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE_2\EVIDENCIAS\7. REPORTE AAF</a>

Fuente: Memorando Radicado No. 2020200000000 del 11/02/ 2020

Ruta: [\icbf.gov.co\fs\\_DPR\DIRECCION\\_DE\\_PROTECCION\PROTECCION\INFORMACION DIR PROTECCION\INFORMES OCI\2019-SEMESTRE\\_2](#)

### 5.5. **Formulación de Acciones Correctivas y Salidas No Conformes generados en el segundo semestre del 2019 para el Proceso de Relación con el Ciudadano**

En el ejercicio de seguimiento y control para el segundo semestre del 2019, desde el Proceso de Relación con el Ciudadano se formularon 112 Acciones distribuidas así: **67%** (70 Acciones Correctivas) y **33%** (42 Servicios No Conformes). A continuación, se presenta el resultado de la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno:

**Tabla 20. Consolidado Acciones Correctivas y Salidas No Conformes segundo semestre del 2019 Proceso Relación con el Ciudadano**

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Total	Porcentaje
Dirección de Servicios y Atención	33	6	39	35%
Regional Boyacá	10	16	26	23%
Regional Bogotá	6	5	11	10%
Regional Valle del Cauca	5	2	7	6%
Regional Magdalena		6	6	5%
Regional Córdoba	4		4	4%
Regional Norte de Santander	2	1	3	3%
Regional Caldas	1	2	3	3%
Regional Tolima	3		3	3%
Regional Risaralda	1	1	2	2%
Regional Antioquia	2		2	2%
Regional atlántico		2	2	2%
Regional Guainía	2		2	2%
Regional Chocó	1	1	2	2%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>42</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe DSYA, II semestre/<http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

De acuerdo con lo anterior, la Dirección de Servicios y Atención informó:

*"...que el 53% de las Acciones de Mejora, ya han sido cerradas o cuentan con un plan de acción (...) 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”<sup>2</sup>

Cotejando la información reportada por la Dirección de Servicios y Atención vs información registrada en ISOLUCION se encontró que el proceso de “Relación con el Ciudadano” generó 112 Acciones de Mejora, discriminadas así:

- Del **62,5%** (70 AC), de las cuales el **35%** (39 AC) fueron requeridas desde la Dirección de Servicios y Atención el **75%** (73 AC) fueron abiertas por las diferentes Regionales.
- El **32%** (42 SNC), de las cuales 6 han sido solicitadas desde la Dirección de Servicios y Atención y el **67%** restantes (36 SNC) fueron generadas por las regionales

La Dirección de Servicios y Atención remitió a la Oficina de Control Interno informe con las Acciones Correctivas y las Salidas No Conformes generadas a partir de las labores seguimiento permanente a las Regionales, ejercicios de autocontrol y auditorías SIGE; información que fue verificada en el aplicativo ISOLUCIÓN el cual se presenta a continuación:

**Tabla 21. Consolidado Acciones Correctivas proceso Relación con el Ciudadano – segundo semestre de 2019**

Oficina Solicitante	Acción Correctiva	Participación	Observaciones
*Dirección de Servicios y Atención	33	47%	Las acciones correctivas con números 11763, 11523, 11525 y 11762, no evidencian alguno o los siguientes requisitos, conforme a lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019, numeral 3.11 “...realizar el análisis de causas y elaborar el plan de acción de las no conformidades...”.
Regional Boyacá	10	14,2%	
Regional Bogotá	6	8,5 %	
Regional valle del Cauca	5	7%	
Regional Córdoba	4	5,7%	
Regional Norte de Santander	2	2,8%	
Regionales Caldas	1	1,4%	

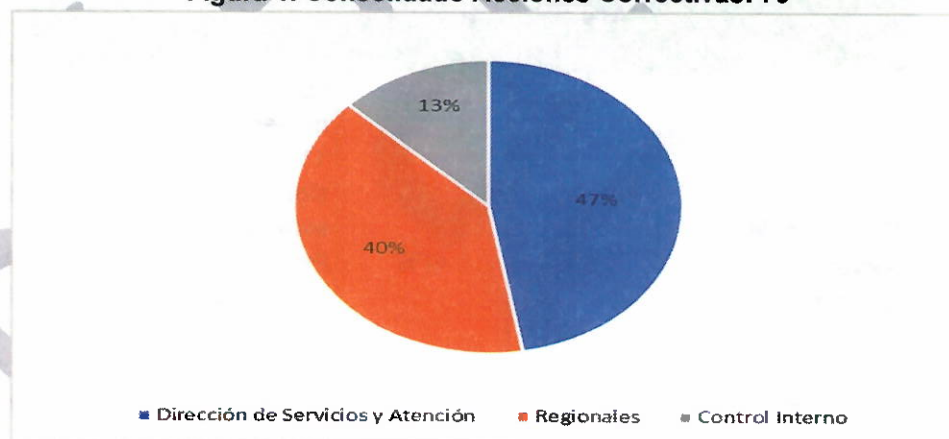
<sup>2</sup> Ibid, página: 6 envés.

Oficina Solicitante	Acción Correctiva	Participación	Observaciones
Regional Tolima	3	4,2%	
Regional Risaralda	1	1,4%	
Regional Antioquia	2	2,8%%	
Regional Guainfa	2	2,8%%	
*Regional Chocó	1	1,4%	Se observa acción correctiva del 30/12/2019, la cual no evidencia análisis de causas, como tampoco el respectivo plan de acción, según lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019, numeral 3.11.
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

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

Revisado el aplicativo ISOLUCIÓN, se evidencia que las 70 Acciones Correctivas provienen de seguimientos por parte de la Dirección de Servicios y Atención, ejercicios de autocontrol de las Regionales y auditorías SIGE adelantadas por la Oficina de Control Interno, así:

**Figura 1. Consolidado Acciones Correctivas: 70**



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

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

- **Dirección de Servicios y Atención:** 47% (33 AC a partir de seguimientos)
- **Regionales:** 40% (28 AC producto de ejercicios de autocontrol)
- **Oficina de Control Interno:** 13% (9 AC producto de Auditorías SIGE).

Respecto a los ejercicios de seguimientos por parte de la Dirección de Servicios y Atención, la Oficina de Control Interno revisó en el aplicativo ISOLUCION una muestra aleatoria de 13 Acciones Correctivas AC; de las cuales se presentan los siguientes resultados:

**Tabla 22. Seguimientos Dirección de Servicios y Atención Acciones Correctivas segundo semestre de 2019**

Regional	Acciones Correctivas	No. ISOLUCION	Total	%	Observación
Antioquia	1	11284	1	8%	
Atlántico	1	11763	1	8%	Se encuentra registrada la acción correctiva del 09/12/19, con la formulación del plan de acción; sin embargo, no se evidencia el análisis de causas.
Cundinamarca	2	11527 11521	2	15%	
Huila	1	11524	1	8%	
Nariño	1	11523	1	8%	Aunque registra las actividades correctivas para tratar la causa del hallazgo, no se evidencian soportes de cumplimiento del plan de acción para las actividades 1 y 2.
Norte de Santander	1	11522	1	8%	
Quindío	1	11525	1	8%	Registra acción correctiva del 13/11/2019; no obstante, no se evidencia el análisis de causas, como tampoco la formulación del plan de acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, conforme a lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019.
San Andrés	1	11762	1	8%	Registra acción correctiva del 09/12/19, pero se no se evidencia el análisis de causas, como tampoco la formulación del plan de acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, conforme a lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019.
Santander	1	11526	1	8%	
Tolima	1	11760	1	8%	
Valle	2	11520 11761	2	15%	
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Informe emitido por DSYA del 23/07/2019: anexos 8 y 12, <http://isolucion.icbf.gov.co/isolucionCalidad/Mejoramiento/>

En relación con los ejercicios de autocontrol adelantados por las Regionales se tomó una muestra de 9 Acciones Correctivas, observando cumplimiento de los requisitos establecidos en el *Procedimiento de Acciones Correctivas*, conforme a lo establecido en el P2.MI *Procedimiento Acciones Correctivas* versión 6 del 20/09/2019, numeral 3.11, a excepción de la AC 11813,

registrada en ISOLUCION el 30 de diciembre de 2019 la cual no evidenció análisis de causas, como tampoco el respectivo Plan de Acción, por parte de la Regional Chocó.

Además, la Oficina de Control Interno verificó en el Aplicativo ISOLUCION el estado de las Acciones Correctivas producto de las Auditorías Internas de Calidad llevadas a cabo durante el segundo semestre de 2019 al proceso de Relación con el Ciudadano, encontrando los siguientes resultados:

**Tabla 23. Consolidado Acciones Correctivas derivadas de auditorías internas de calidad adelantadas al Proceso de Relación con el Ciudadano por la Oficina de Control Interno, durante el segundo semestre de 2019.**

Regional	Fecha notificación del informe AI	Tipo de Hallazgo	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
Chocó	26/12/2019	NC	Comunicación política de calidad	11813	Se evidenció registro de la acción correctiva del 30 de noviembre de 2019. No obstante, no se observa el análisis de causas y formulación de plan de acción, según lo establecido en el P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.11.
	26/12/2019	NC	Comunión con el cliente	11831	Se encontró acción correctiva registrada del 08 de enero 2020, la cual no registra el análisis de causas y formulación de plan de acción, según el P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas Versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.11.
	26/12/2019	NC	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	11847	Se encontró acción correctiva registrada del 08 de enero 2020, la cual no registra el análisis de causas y formulación de plan de acción, según el P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas Versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.11.
Córdoba	26/11/2019	NC	Revisión Documental	11689	Se observó registrada la acción correctiva del 29 de noviembre de 2019. Sin embargo, no se evidencia el análisis de causas, como tampoco la formulación del plan de acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, acorde con el P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas numeral 3.11. Versión 6 del 20/09/2019.
	26/11/2019	NC	Revisión Documental	11691	Se observó registrada la acción correctiva del 29 de noviembre de 2019. Sin embargo, no se evidencia el análisis de causas, como tampoco la formulación del plan de acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, acorde con el P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas numeral 3.11. Versión 6 del 20/09/2019.
	26/11/2019	NC	Respuesta a las peticiones, Carta de Trato Digno	11721	Se identificó el registro de la acción correctiva del 03 de noviembre de 2019. Sin embargo, no se evidenció el análisis de causas, como tampoco la formulación del plan de acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, conforme al P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas numeral 3.11. Versión 6 del 20/09/2019.
	26/11/2019	NC	Comunicación con el cliente	11722	Se registró acción correctiva del 03 de diciembre de 2019. No obstante, no registra el análisis de causas y formulación de plan de acción, según lo establecido P2.MI Procedimiento de Acciones Correctivas

Regional	Fecha notificación del informe AI	Tipo de Hallazgo	Tema	No. de acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
					numeral 3.11. Versión 6 del 20/09/2019.
Guania	8/11/2019	NC	Comunicación con el cliente	11597	Aunque registra acción correctiva del 25 de noviembre de 2019, no se evidencia el análisis de causas, como tampoco la formulación del plan de acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, en concordancia con lo establecido en el P2.MI Procedimiento de Acciones Correctivas numeral 3.11. Versión 6 del 20/09/2019.
	8/11/2019	NC	Comunicación con el cliente	11598	No obstante, que se registró la acción correctiva el 25 de noviembre de 2019, no se evidenció el análisis de causas, como tampoco la formulación del plan de acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, acorde con el P2.MI Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.11.
*Magdalena	7/01/2020	NC	Control de la producción y prestación del servicio	11995	Se evidenció registrada la acción correctiva del 24 de enero de 2020. Sin embargo, a la a la fecha de verificación en el ISOLUCION 1 de febrero del 2020 no se observó registro del análisis de causas y formulación de plan de acción, según lo establecido en el P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas numeral 3.11. Versión 6 del 20/09/2019.
	7/01/2020	NC	Identificación y trazabilidad Salida no conforme	11945	
	7/01/2020	NC	Comunicación con el Cliente	11942	
*Norte de Santander	17/01/2019	NC	Comunicación con el cliente	11904	En el aplicativo ISOLUCION se encontró registrada la Acción Correctiva, con fecha 22 de enero de 2020 dentro de los tiempos estipulados en el P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.11.
	17/01/2019	NC	Comunicación con el cliente	11911	En el aplicativo ISOLUCION se encuentra registrada la acción correctiva, con fecha 23 de enero de 2020 dentro de los tiempos establecidos en el P2.MI. Procedimiento de Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019 numeral 3.11.

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

### Debilidad No. 9. Análisis de causas y formulación Plan de Acción

Verificado en el Aplicativo ISOLUCION el estado de las Acciones Correctivas producto de las Auditorías Internas de Calidad llevadas a cabo durante el segundo semestre de 2019 al proceso de Relación con el Ciudadano se puede inferir que en el 86% (12 AC) no se realizó análisis de causas,

como tampoco la formulación del Plan de Acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, conforme a lo establecido en el procedimiento P2.MI, 3.11 *Procedimiento Acciones Correctivas* del 20/09/2019 versión 6, numeral 3.11.

*“Para realizar el análisis de causas y elaborar el plan de acción de las no conformidades derivadas de: Auditoría Interna SIGE, se contará con treinta (32) días hábiles una vez registrada la no conformidad en el aplicativo que se repartirán de la siguiente manera:*

- *15 días hábiles para realizar análisis de causas, generar la propuesta de plan de acción, y remitir a la Oficina de Control Interno...”*

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 24. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2019**

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado		Observaciones (Revisión OCI a ISOLUCIÓN)
			Abierta	Cerrada	
Dirección de Servicios y Atención	6	14%	3	3	El 100% fueron registradas acorde con el Procedimiento de SNC. Las correcciones con números 10918, 10899 y 10878 se encuentran abiertas (asociadas a los SNC formulados por la Dirección de Servicios y Atención).
Regional Boyacá	16	38%		16	
Regional Bogotá	5	12%		5	
Regional Valle del Cauca	2	5%		2	
Regional Magdalena	6	14%		6	
Regional Norte de Santander	1	2%		1	
Regional Caldas	2	5%		2	
Regional Risaralda	1	2%		1	
Regional Atlántico	2	5%		2	
Regional Chocó	1	2%		1	
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>			

Fuente: Informe DSYA, II semestre/<http://isolucion.icbf.gov.co/IsolucionCalidad/Mejoramiento/>

En la Tabla 24 se observa que de las 42 Salidas No Conformes el **100%** fueron registradas en cumplimiento del *P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 3 del 16/02/2018*. Anexo 1 Cuadro Identificación y tratamiento de Salidas No conformes del ICBF.

De las tres Regionales identificadas con mayor número de salidas No conformes, se encuentran: Boyacá 38% (16 SNC), Magdalena y Dirección de Servicios y Atención 15% con (6 SNC) y Bogotá 12% (5 SNC).

Confrontada la base de datos de ISOLUCIÓN, se pudo evidenciar el cumplimiento de las acciones dentro de los términos establecidos, a excepción de las siguientes:



**Tabla 25. Salidas No Conformes sin acciones de tratamiento**

No.	Regional	No. De acción correctiva registrada en ISOLUCION	Observaciones
1	Dirección General	10918	Se evidencia la corrección del 09/12/19, pero no se observan acciones de tratamiento por parte de la Regional Guajira, conforme lo requiere el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 3 del 16/02/2018 en el numeral 4, actividad 4.
2	Atlántico	10909	Aunque la acción aparece cerrada, el compromiso del 12/12/19 no evidencia soporte de cumplimiento del direccionamiento a la Regional Atlántico P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 3 del 16/02/2018, numeral 4. Actividad 5
3	Dirección General	10899	Aunque registra acción de corrección del 17/10/19, no se evidencian acciones de tratamiento conforme lo requiere el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 3 del 16/02/2018, numeral 4, actividad 4.
4	Quindío	10878	Aunque registra en ISOLUCIÓN acción de corrección del 09/09/19, con soportes de cumplimiento, a la fecha está pendiente el análisis de las necesidades, motivo por el cual su estado es "abierto". P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 3 del 16/02/2018 en el numeral 4, actividad 4.

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

## Debilidad No. 9. Formulación e implementación de corrección en Salidas No Conformes

Verificada la información relacionada con los Servicios No Conformes en el aplicativo ISOLUCION, se encontró que el 7% (3 SNC) no registró acciones de tratamiento conforme al P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 3 del 16/02/2018 numeral 4, actividad 4; asimismo, en el 2% (1 SNC) aunque se registra cerrada, el compromiso del 12/12/19 no evidencia soporte de cumplimiento de direccionamiento a la Regional Atlántico, acorde con lo establecido el procedimiento precitado numeral 4. Actividad 5.

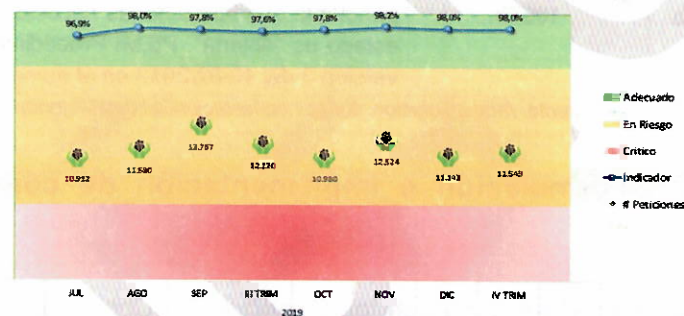
### 5.6. El resultado de efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

Se observó en el Memorando Radicado No. 20191250000019003 del 05 de febrero del 2020 que la DSyA ha "...implementado procesos y estrategias que con el transcurrir del tiempo, han sido determinantes y efectivas..." para responder de manera oportuna a los trámites de los peticionarios. El citado documento presenta el comportamiento de los Indicadores de Gestión del segundo semestre del 2019, con respecto a los Derechos de Petición gestionados oportunamente, acorde con lo definido en la G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas,

reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019 y versión 6 del 27/12/2019. En lo atinente a Derechos de Petición, éstos fueron integrados “en un solo indicador”, en el entendido que las Quejas, Reclamos y Sugerencias son derechos de petición según la Ley 1755/2015.

Con respecto a las Peticiones de Información y Orientación con Trámite -IOT-, “Atención por Ciclos de Vida y Nutrición – ACVN-” y Quejas, Reclamos y Sugerencias, el comportamiento tendió a mantenerse en nivel adecuado hasta abril, lo anterior acorde con el ajuste del Indicador PA -131 “Porcentaje de derechos de petición atendidos oportunamente” con ocasión de la publicación de la G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 5 del 29/03/2019 que en su numeral 4.9.7 establece en el literal a) “...adjuntar copia del documento elaborado con número de radicado de correspondencia y fecha legibles en donde se evidencie dicha gestión...”

A continuación, se adjunta cuadro reportado por la DSyA con los Indicadores que presentaron un comportamiento positivo en rango adecuado.



Tomado de: Fuente: Memorando Radicado No. 20191250000019003 del 05 de febrero del 2020

En este memorando, se refiere que para el tercer y cuarto trimestre del 2019 el promedio de peticiones fue de 12.120 y 11.549 respectivamente. Así mismo, menciona que fue posible “...mantener la gestión de derechos de petición en niveles altos de cumplimiento...” tanto en las Regionales como en Centros Zonales.

De lo anterior, se pudo evidenciar en el Anexo 8 una (1) carpeta denominada “Indicadores”, en la cual se verificaron en los dos (2) correos las acciones tomadas ante “los resultados de seguimiento y medición del proceso de Relación con el Ciudadano en el reporte de tablero de control SIMEI...”:

- Correo electrónico del **29/08/2019** Asunto: “Acción Correctiva 11203 - Proceso Relación con el Ciudadano” en donde se observó la “...apertura de la Acción Correctiva #11203 [...] se observó que [...] incumplió lo indicado en el numeral 4.8.2.4.5 Respuesta a las peticiones de la G1.RC Guía de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF v5, lo cual se refleja en el resultado del indicador PA-131 Porcentaje de derechos de petición atendidos oportunamente del mes de Julio de 2019”.

- Correo electrónico del **29/08/2019** Asunto: “RV: Acción Correctiva No. 11202 - Proceso Relación con el Ciudadano”, mediante el cual se informa sobre la apertura de la Acción Correctiva No.11202, ante el incumplimiento del numeral “... 4.9.7 “Actuaciones en el módulo de atención al ciudadano del SIM, establecidas para los derechos de petición” literal d “AAC-070 Cierre de la petición” de la G1.RC Guía de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF v5, lo cual se refleja en el resultado del indicador A10-PT1-07 Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos (gestión y cierre en SIM) del mes de Julio de 2019...”.

### **5.6 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 2019).**

Revisada la matriz de riesgos del Proceso de Relación con el Ciudadano, se encontró que para el segundo semestre de 2019 tenían identificados 5 riesgos, (matriz evidenciada en la página web e intranet) que podían afectar el cumplimiento del objetivo del proceso, de los cuales se realizó verificación a las acciones de control establecidas para la mitigación de las causas de los riesgos RC1+ y Riesgo RC4, dado que la evaluación del nivel del riesgo residual es Moderado; revisado el aplicativo ISOLUCIÓN se evidenciaron los siguientes resultados:

- **Riesgo RC1+:** “Uso indebido de la información reservada y clasificada”. El Riesgo tiene establecida la actividad 3. “Monitorear trimestralmente la gestión de las denuncias recibidas en la línea anticorrupción frente al tema de uso indebido de la información reservada y clasificada”, de la cual no se evidencia informe de PQRS de los meses de julio y septiembre y el estado de la acción es “abierta”.
- **Riesgo RC4:** “Falta de oportunidad en la gestión de PQR’S”. Al realizar revisión del seguimiento a la aplicación de los controles en el aplicativo ISOLUCIÓN se evidenció que las actividades del riesgo 2.1: “Fortalecer y socializar las herramientas de atención de PQR’S entre los responsables de servicios y atención en los diferentes canales de atención” y 2.2 “Fortalecer el seguimiento de calidad de datos a partir de las estrategias definidas por las Dirección”, no registran descripción ni soportes de cumplimiento y el estado de la acción es “abierta”.

De igual modo, se observó que el riesgo “Falta de oportunidad en la gestión de PQR’S” está redactado como causa y no como riesgo. Lo anterior, conforme a lo establecido en la G3.V9 Guía Gestión de Riesgos y Peligros versión 9 del 12/11/2019, numeral 7.4.3 Identificación del riesgo y Guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas v4 octubre de 2018, numeral 2. Para este caso en particular, el riesgo sería: “Inoportunidad en la gestión de las PQR’S”.

Las demás acciones de control establecidas para la mitigación de los riesgos se encuentran cumplidas.

En relación con las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno en el informe derivado del primer semestre del 2019 *“Revisar la matriz de riesgos y de ser necesario actualizar la misma a la luz de la versión 5 de la G1.RC “Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF del 29/03/2019”*, se evidenció matriz de riesgos actualizada para la vigencia 2020 y acta de mesa de trabajo del 14 de noviembre de 2019, la cual registra los siguientes riesgos:

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

Así mismo, se revisó la matriz de riesgos correspondiente al 2020, de la cual se observó el establecimiento de nuevos controles que puedan incrementar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición.

En virtud de la materialización del riesgo *“Falta de oportunidad en la gestión de PQR'S”* y con el fin de prevenir materializaciones de los riesgos en general, se evidenció que el proceso implementó y gestionó las siguientes actividades:

1. Memorando S-2019321052-010, del 02 de Julio de 2019, relacionado con la Implementación y Operación del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar (SIUCE) - Ley 1620 de 2013.
2. Socialización de la ampliación agenda SEAC extraprocesal mediante correos de del 09 de julio de 2019, con los responsables del Proceso de Relación con el Ciudadano.
3. Socialización del 12 de julio de 2019, respecto a la creación del nuevo tipo de petición - Trámite Búsqueda de Orígenes con sus motivos Copia Historia de Atención, Búsqueda Familia De Origen y Familia Biológica Busca Adoptado.
4. Socialización del 12 de julio de 2019, donde se informa la Inactivación del Motivo Consumo de los tipos de petición Reporte de Amenaza o Vulneración y Solicitud de Restablecimiento de Derechos.
5. Socialización del 13 de agosto de 2019, con los responsables del Proceso de Relación con el Ciudadano, la creación del nuevo motivo Regulación Internacional de Visitas en el Tipo De Petición Trámite De Atención Extraprocesal. socializado
6. Se remite a los responsables del proceso de Relación con el Ciudadano nivel Regional y Zonal, la Actualización de las Rutas Especiales el 25 de agosto de 2019.
7. Memorando del 17 de septiembre de 2019, mediante el cual se informa la Creación del nuevo motivo Situación Permanencia en Calle en los tipos de petición Reporte de Amenaza o Vulneración y Solicitud de Restablecimiento de Derechos.



8. Correo del 22 de octubre de 2019, con el cual se comunica a los responsables del proceso de relación con el ciudadano Regional y Zonal, la Actualización de las Rutas tipo de petición QUEJAS.
9. Correo socializado el 29 de octubre de 2019, mediante el cual se informa que se renombran los motivos enmarcados dentro de la figura de Violencia Sexual y Trata de Niños, Niñas y Adolescentes.
10. Memorando del 01 de noviembre de 2019, con el cual se socializa la creación del motivo denominado “Modalidad de Atención para NNA con Discapacidad y sus Familias”, que se encuentra ubicado en el tipo de petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición.
11. Memorando del 27 de diciembre de 2019, con el cual se informa que se elimina el Motivo “Prórroga Patria Potestad” dentro del tipo de petición Trámite de Atención Extraprocesal.
12. Generación de alertas a los Directores Regionales de acuerdo con los resultados del seguimiento trimestral a la gestión oportuna de PQRS.
13. Creación de Acciones Correctivas por incumplimiento en el indicador de oportunidad en la respuesta de Derechos de Petición.
14. Correos electrónicos de remisión mensual dirigidos a los Directivos de la Sede Nacional y Directores Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario – OCID-, 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.
15. Envío de Cápsulas de Servicio, orientadas al fortalecimiento y socialización de las herramientas de atención de PQRS entre los Responsables de Servicios y Atención.
16. Correos de registro de calidad del dato aleatorio de las respuestas dadas a los ciudadanos, con lo cual se da apertura a Acciones Correctivas o Salidas No Conformes.
17. Correo mensual dirigido a Directores y Jefes de Sede Dirección General –SDG- de seguimiento y cierre de PQRS y Acciones de Mejora generadas ante las alertas enviadas desde la SDG (alertas tempranas, Acciones de Mejora y reporte a Regional con copia a OCID.).

## 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 Oficina de Servicios y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en los diferentes Puntos de Atención.

El ICBF cuenta con un Modelo de Atención al Ciudadano el cual pertenece al Proceso Misional *Relación con el Ciudadano*.

La Entidad dispone de canales de recepción para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; entre ellos: *Buzón, Chat, Click to Call, Correo Electrónico, Escrito, Facebook, Instagram, Portal Web, Verbal, Telefónico, Twitter, Videollamada y WhatsApp*; encontrando que los tres canales más utilizados por los grupos de interés son: *Presencial Verbal* con un **40,35%**

	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	F1.EI	08/02/2018
	<b>FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Versión 2	Página 62 de 64

(182.035), *Telefónico Verbal* **29,35%** (132.416) y *Escrito* **17,38%** (78.392), lo cual corresponde al **87%** (392.843) del total de peticiones (451.144).

La Dirección de Servicios y Atención lidera el Proceso Relación con el Ciudadano, el cual cumple con la obligación de recibir, direccionar y tramitar los derechos de petición que los ciudadanos presentan sobre los servicios que brinda el ICBF, logrando de manera preventiva mejorar los tiempos de respuesta para garantizar la oportunidad del trámite mediante el seguimiento a nivel Nacional, Regional y Zonal de las diferentes peticiones.

Respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos de ley registrados, se encontró que los reportados para el segundo semestre del 2019 están acordes con lo determinado en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF del 29/03/2019 versión 5 y versión 6 del 27/12/2019*.

De otra parte, en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF del 29/03/2019 versión 6 del 27/12/2019* publicada en los documentos del proceso "Relación con el Ciudadano" en la ruta <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>, se realizó la actualización de los términos de respuesta al ciudadano, así como de los responsables del registro de actuaciones en SIM, lo cual será incluido igualmente en la medición de los indicadores para la vigencia año 2020.

Respecto a la oportunidad en las respuestas emitidas según tipo de petición responsabilidad de la Dirección de Servicios y Atención, se observó con respecto al primer semestre del 2019 un aumento en la oportunidad de respuesta de 0,8%; del 99,4% se pasó al 99,48%.

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

Sin embargo, se detectaron **8** debilidades que deben abordarse para la mejora de la Gestión del Riesgo en la Entidad por cada Líder de Proceso o responsable del riesgo. Tablas 7, 9, 11, 12, 14, 15, 16 y 17. Lo anterior evidencia materialización del **Riesgo RC4: "Falta de oportunidad en la gestión de PQR'S"**.

Con respecto a las peticiones de **Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)** se observó que el **2%** (173) no registran en el Sistema de Información Misional – SIM- alguna intervención;

Proceso Misional Promoción y Prevención y los resultados de falta de actuación para 1.020 peticiones durante el período analizado.



Dado los resultados del presente informe, se requiere continuar fortaleciendo las acciones de control, en aras de garantizar el 100% de oportunidad en el trámite de todas las peticiones recibidas en el ICBF.

En relación con la formulación y ejecución de Acciones Correctivas para el Proceso de Relación con el Ciudadano se encontró como debilidad que las Acciones Correctivas registradas en el aplicativo ISOLUCION producto de las Auditorías Internas de Calidad llevadas a cabo durante el segundo semestre de 2019 al proceso de Relación con el Ciudadano en el 86% (12 AC) de los casos no cuentan con análisis de causas ni con la formulación del Plan de Acción que permita eliminar la causa raíz del hallazgo, conforme a lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 6 del 20/09/2019 numera 3.11. (ver tabla 22).

Así mismo, al revisar en ISOLUCION el tratamiento a las Salidas No Conformes se encontró debilidad frente a la formulación e implementación de corrección del SNC: el 7% (3 SNC) no registró acciones de tratamiento conforme al P6.MI *Procedimiento Salida No Conforme* versión 3 numeral 4, actividad 4; igualmente, en un 2% (1 SNC) aunque se registra cerrada para el compromiso del 12/12/19 no se evidencia soporte de cumplimiento por parte de la Regional Atlántico acorde con lo establecido el Procedimiento precitado numeral 4. Actividad 5. Tabla 23

## 7. RECOMENDACIONES

Autoevaluar la aplicación y efectividad de los controles adelantados por la Dirección de Servicios y Atención para lograr la oportunidad en el trámite al 100% de los Derechos de Petición, específicamente, en los asociados al riesgo materializado (***Denuncias no constatadas oportunamente y Falta de oportunidad en la gestión de PQRDS***).

Revisar y ajustar la formulación el riesgo "*Falta de oportunidad en la gestión de PQR'S*", el cual está redactado como causa y no como riesgo. Lo anterior, conforme a lo establecido en la G3.V9 Guía Gestión de Riesgos y Peligros versión 9 del 12/11/2019 numeral 7.4.3: *Identificación del riesgo* y Guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas v4 de octubre de 2018 numeral 2. Para este caso en particular, el riesgo sería: "*Inoportunidad en la gestión de las PQR'S*".

Socializar los resultados del presente informe a las Direcciones Regionales y a las Dependencias de la Sede Dirección General.

Llevar a cabo el control y seguimiento por la Dirección de Protección de las 173 peticiones de *Asistencia y Asesoría a la Familia* que reportaron sin el registro de ninguna actividad; se sugiere articular acciones con las demás áreas misionales; lo anterior, teniendo en cuenta el Plan Estratégico vigente para la Entidad y la G15. PP *Guía de Intervención Asistencia y Asesoría a las*



Familias versión 1 del 08/03/2018 la cual se encuentra dentro del Proceso Misional Promoción y Prevención.

Finalmente, revisado el P1.RC. *Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición* versión 3 del 09/09/2019 numeral 3. “**POLITICAS DE OPERACIÓN**”, se evidenció que indica “3.1 La Ley 1755 de 2015: toda actuación que inicie cualquier persona ante el **Instituto** implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución...” Negrilla, cursiva y comillas fuera de texto, dado que la Ley define esta disposición de manera general y no para una institución pública en particular; se recomienda ajustar el párrafo citado.

De igual modo, actualizar este Procedimiento en el numeral “7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA” con la normativa determinada en el mismo documento, según las modificaciones realizadas a partir del 2015, como por ejemplo, el Decreto 1083 de 2015 y sus modificaciones, Ley 1755 de 2015 artículos 14 y 15.

Cordialmente,

**YANIRA VILLAMIL S.**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Iván Yesid Lerma Arangure, Psicólogo – Contratista OCI   
Nelcy Alieth Rojas Benítez, Profesional Especializado - Trabajadora Social OCI   
María del Pilar Peña Siabato, Profesional Especializado – Psicóloga OCI

Revisado por: Flor Alicia Rojas Aguilar, Coordinadora Grupo de Procesos Misionales   
Aprobado por: Yanira Villamil S. Jefe Oficina Control Interno OCI