

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 1 de 103

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO
TRÁMITE DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE DE 2024**

Septiembre 2024

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012



Tabla de contenido

1. JUSTIFICACIÓN	6
2. OBJETIVO GENERAL	7
3. ALCANCE	7
4. METODOLOGÍA	7
4.1. Revisión Documental	7
4.2. Procedimiento Analítico	8
4.3. Consulta	9
5. RESULTADOS	9
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano	9
5.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción	11
5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2024.	14
5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre de 2024.	44
5.4.2. Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Protección ICBF para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de primer semestre 2024	66
5.4.3. Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Protección ICBF a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de primer semestre 2024	67
5.4.1. Verificación de controles para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (1er semestre 2024) ...	71
5.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Medición de la satisfacción de los ciudadanos)	80
5.7. Formulación de Acciones Correctivas, Salidas No Conformes y Oportunidades de Mejora generadas durante el primer semestre 2024 para el Proceso de Relación con el Ciudadano	83
5. CONCLUSIONES	97
6. RECOMENDACIONES	100
CRITERIOS UTILIZADOS	102
SOPORTES VERIFICADOS	102
ANEXOS	103
Anexo 1. Seguimiento a acciones correctivas "Matriz seguimiento acciones correctivas"	103

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 3 de 103

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, Modalidad y tiempos de respuesta – primer semestre 2024.....	11
Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015.....	13
Tabla 3. Distribución total de peticiones según canal de recepción – primer semestre 2024	13
Tabla 4. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Servicios y Atención - primer semestre 2024.....	14
Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas primer semestre 2024 vs segundo semestre 2023	15
Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: primer semestre 2024 vs primer y segundo semestre 2023.....	15
Tabla 7. Distribución de peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención que indica en término de Ley "Información que reporta la Dirección de	17
Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección – primer semestre 2024.....	18
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre 2024	18
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – primer semestre 2024.....	21
Tabla 11. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y Regional - primer semestre 2024	22
Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional – primer semestre 2024.....	25
Tabla 13 Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – primer semestre 2024	26
Tabla 14 Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta – primer semestre 2024..	29
Tabla 15 Total Peticiones Vs Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2024.....	30
Tabla 16 Comparativo número de peticiones a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna Primer semestre 2024 y segundo semestre 2023	31
Tabla 17 Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional primer semestre 2024.....	31

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

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

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 4 de 103

<i>Tabla 18</i> Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación con trámite a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2023	32
<i>Tabla 19</i> Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2024.....	33
Tabla 20 Comparativo número de Derechos de Petición - Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2023	35
Tabla 21 Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional – primer semestre 2024.....	36
Tabla 22 Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2023	37
Tabla 23 Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – primer semestre 2024	38
<i>Tabla 24</i> Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2023	40
Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2024	41
Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2023	42
Tabla 27 Mecanismos de seguimiento y control en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado para el primer semestre 2024	44
Tabla 28. Resultado verificación aplicativo Suite Vision Empresarial	73
Tabla 29 Consolidado Acciones de Mejora registradas durante el primer semestre de 2024.....	83
Tabla 30 Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Servicios y Atención al trámite de la PQRS – primer semestre de 2024	86
Tabla 31. Revisión Acciones Correctivas -AC derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS primer semestre de 2024 - Proceso de Relación con el Ciudadano	88
<i>Tabla 32.</i> Consolidado Salidas No Conformes primer semestre 2024	92
<i>Tabla 33.</i> Verificación Salidas No Conformes Proceso Relación con el Ciudadano	93
Tabla 34. Consolidado Oportunidades de Mejora – OM primer semestre 2024 ...	96

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 5 de 103

Tabla 35. Verificación muestra Oportunidades de Mejora Proceso Relación con el Ciudadano96

Índice de gráficas

Gráfica 1. Resultado reporte de Eventos Críticos primer semestre 2024 ICBF81

Gráfica 2 Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano85

PÚBLICA

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 6 de 103

INFORME DE SEGUIMIENTO
TRÁMITE DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

FECHA DEL INFORME:	30 de septiembre de 2024
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	Julio a Agosto de 2023
PUNTOS AUDITADOS O VERIFICADOS:	Sede Dirección General y 33 Regionales del ICBF

PROFESIONALES:

Nombre	Cargo	Dependencia
Yanira Villamil S. (Dirección)	Jefe (e) Oficina de Control Interno	
Flor Rocío Patarroyo Suárez (Supervisión)	Profesional Especializado - Nutricionista	Oficina de Control Interno
María del Pilar Peña Siabato (Líder)	Profesional Especializado - Psicóloga	
Nelcy Alieth Rojas Benítez	Profesional Especializado - Trabajadora Social	
Diana del Pilar Romero Beltrán	Profesional Especializado - Psicóloga	

1. JUSTIFICACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 del 12/07/2011 *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 (...)"

En concordancia con lo anterior, con base en las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993, el rol de *Evaluación y Seguimiento* establecido en el Decreto 1083 de 2015 y la Planeación Anual de cada vigencia, la Oficina de Control Interno realiza semestralmente la evaluación correspondiente.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 7 de 103

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes de oportunidad y gestión en el trámite de las respuestas por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF a los Derechos de Petición recibidos durante el primer semestre de 2024.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar:

1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.
2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción.
3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición.
4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones.
5. Controles establecidos por la Entidad para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (matriz de riesgos 2024 con seguimiento del primer semestre).
6. Evaluación y medición del Proceso de Relación con el ciudadano.
7. Formulación de Acciones Correctivas, Salidas No Conformes y Oportunidades de Mejora generadas durante el segundo semestre 2023 para el Proceso *Relación con el Ciudadano*.

3. ALCANCE

Derechos de Petición (*Información y Orientación, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, Inobservancia de derechos y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)*) recibidos en la Sede de la Dirección General y las 33 Regionales ICBF **entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024.**

4. METODOLOGÍA

4.1. Revisión Documental

- Memorando radicado No: 202412520000103733 del 13/08/2024, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno mediante el cual emitió respuesta a la solicitud de la OCI frente al trámite

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

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

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

de los Derechos de Petición tramitados durante el primer semestre 2024; así mismo, ruta donde se dispusieron las evidencias de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS recibidos en los diferentes Puntos de Atención del ICBF.

- Memorando radicado No: 202420000000103403 del 13/08/2024, remitido por la Dirección de Protección a través del cual reportó la información sobre las PQRS correspondientes al *proceso de Protección* recibidas en los diversos Puntos de Atención del ICBF, primer semestre 2024.
- Evidencias digitales reportadas en las rutas:
 - Dirección Servicios y Atención:** [FS AAC-EVIDENCIAS INFORME PQRS I SEMESTRE 2024 - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)
 - Dirección de Protección:** [FS DPR - 2024-SEMESTRE I - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)

4.2. Procedimiento Analítico

Se verificaron las variaciones porcentuales en la oportunidad de respuesta de los **487,636** derechos de petición recibidos por la Entidad en el primer semestre 2024, los cuales fueron relacionados en la base de datos en Excel denominada "Base OCI_1er semestre_2024_F_" reportada por la Dirección de Servicios y Atención con las siguientes variables:

Petición	Fecha de Registro	CZ Direccionam ento	Regional Direccionam ento	CZ Creación	Regional Creación	Tipo Petición	MotivoPetición	EstadoPetición	Modalidad DP	Tiempo de Ley para dar respuesta por motivo	Días hábiles transcurridos para la respuesta por motivo	Medio de Recepción	Fecha de Respuesta
----------	-------------------	---------------------------	---------------------------------	-------------	----------------------	------------------	----------------	----------------	-----------------	--	---	-----------------------	-----------------------

Así mismo, se comparó y verificó la variación porcentual en el tiempo de respuesta por parte del ICBF a los derechos de petición del periodo actual (primer semestre 2024) con el primer y segundo semestre de 2023.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 9 de 103

4.3. Consulta

- Página web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y la documentación dispuesta en el modelo de operación por procesos de la entidad para el proceso de *Relación con el Ciudadano*:
<https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>

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

- Aplicativo SUITE VISION EMPRESARIAL - SVE Acciones Correctivas, Salidas No conformes y Acciones para Abordar Riesgos:
https://icbf.pensemos.com/Suiteve/imp/report?soa=1&mdl=imp&_sveVrs=965620230130&&mis=imp-B-128

5. RESULTADOS

5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano

Según lo establecido en el Decreto No. 0987 del 14/05/2012 “*Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*” en su Artículo 15 se indica que **desde la Dirección de Servicios y Atención se brindan los lineamientos técnicos para la atención a las solicitudes de servicios y peticiones del ICBF** en los tres niveles de atención: *nacional, regional y zonal*, con base en la normatividad vigente.

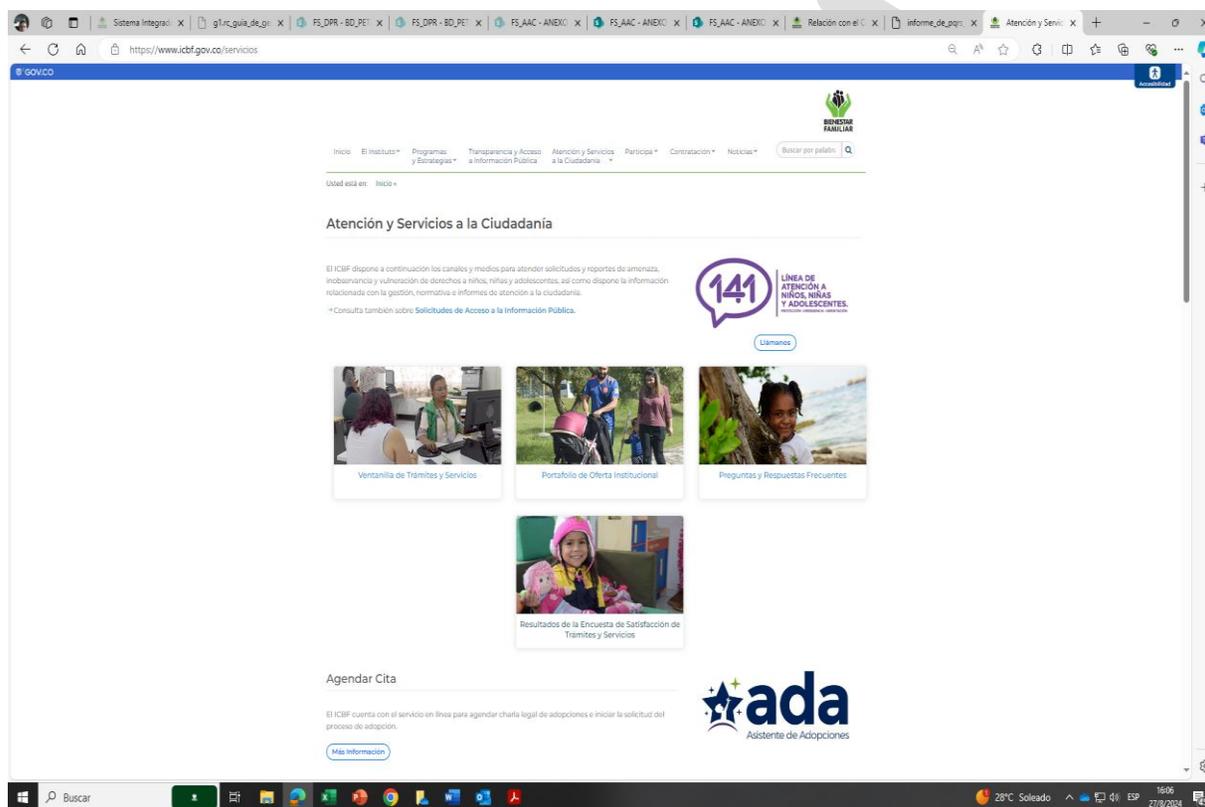
En concordancia con lo anterior la Entidad cuenta con el proceso *Relación con el Ciudadano* que hace parte de los procesos misionales, esto según el *Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión* del ICBF aprobado mediante Resolución 11980 del 30/12/2019, expedida por la Directora General del ICBF: <https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos>.

Además, consultadas las páginas web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF **se evidenció la *G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 8 del 22/12/2023*** la cual define los parámetros para la atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, reporte de amenaza o vulneración de derechos y

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 10 de 103

sugerencias – PQRS presentadas a través de los diferentes canales de atención del ICBF, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la normatividad vigente.

Verificada la **página Web del ICBF** (<https://www.icbf.gov.co/>) se encontró que dispone de las siguientes opciones para que la ciudadanía pueda tener acceso al **registro y seguimiento de sus peticiones**:



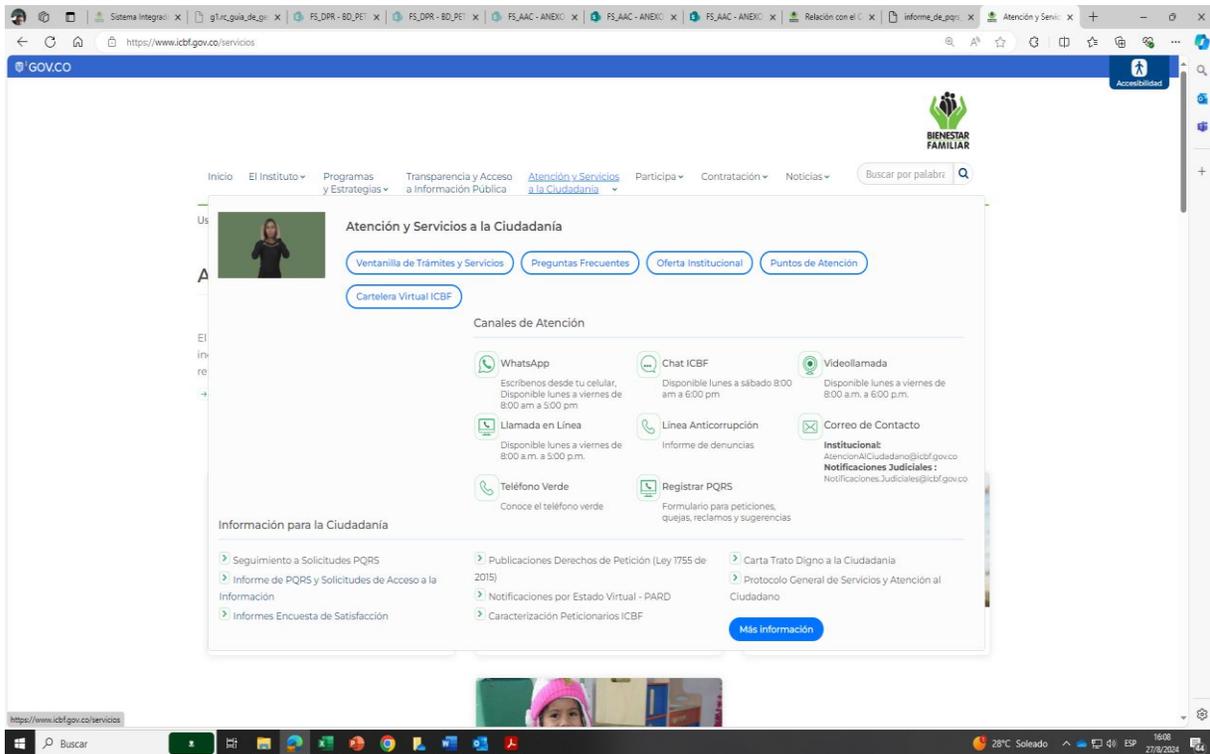
Fuente: <https://www.icbf.gov.co/>

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

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

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

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



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 8 del 22/12/2023* en la **tabla 1** se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite:

Tabla 1. Tipo de petición, Modalidad y tiempos de respuesta – primer semestre 2024

Tipo de Petición	Modalidad Derecho de Petición	Tiempo de Respuesta
Asesoría en Derecho de Familia	NA	15 días
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	NA	15 días
Atención en Crisis	NA	Inmediato
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	NA	Inmediato
	Consulta	30 días

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 12 de
103

Tipo de Petición	Modalidad Derecho de Petición	Tiempo de Respuesta
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Documentos e Información	10 días
	Interés General	15 días
	Interés Particular	15 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición - Información y Orientación	NA	Inmediato
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Consulta	30 días
	Documentos e Información	10 días
	Interés General	15 días
	Interés Particular	15 días
	Peticiones entre Autoridades	10 días
Derecho de Petición - Quejas	NA	15 días
Derecho de Petición - Reclamos	NA	15 días
Derecho de Petición - Sugerencias	NA	15 días
Inobservancia de derechos	NA	15 días
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	NA	15 días
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	NA	10 días acorde a lo determinado por la Ley 1878 de 2018 Artículo 1o para verificación de Derechos.
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	NA	15 días
Trámite Búsqueda de Orígenes	NA	15 días
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	NA	Audiencia de conciliación: dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud acorde a la Ley 2220 de 2022. Las demás tienen 15 días para ser atendidas.

Fuente: G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF versión 8 del 22/12/2023

Realizada la verificación de la clasificación de las peticiones y de los tiempos en la G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF fue posible establecer que **este documento es acorde con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015**, determinados así:

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 13 de 103

Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015

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

Fuente: Tiempo de Ley 1755/2015

5.2.1. Canales para la recepción de las PQRS

La Entidad tiene diferentes canales para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos y Sugerencias; en la **tabla 3** se detalla la cantidad de **peticiones recibidas a través de cada uno de ellos** en el periodo verificado.

Tabla 3. Distribución total de peticiones según canal de recepción – primer semestre 2024

Canales de atención	Cantidad	Porcentaje
Virtual	154,753	31.74%
Telefónico	149,553	30.67%
Presencial	144,822	29.70%
Escrito	38,346	7.86%
Sin Dato	162	0.03%
Total general	487,636	100.00%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F_"" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la **tabla 3** se observa que **los canales más utilizados** por los grupos de interés son: **Virtual** con el **31.74%** (154,753), **Telefónico** con el **30.67%** (149,553) y **Presencial** con él **29.70%** (144,822); las anteriores peticiones representan el **92.10%** (449,128) del total (**487,636**) recibido durante el primer semestre 2024. El canal menos utilizado fue el Escrito con un **7.86%** (38,346). Por otra parte, en 162 peticiones no se registró el canal de recepción.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 14 de 103

5.3. Oportunidad del trámite de respuesta frente a los derechos de petición recibidos por el ICBF primer semestre 2024.

Peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención

En el anexo 1 del memorando con radicado Nro. 202412520000103733 del 13/08/2024 la Dirección de Servicios y Atención allegó documento Excel "Base OCI_1er semestre_2024_F_" con la relación de las **peticiones** Información y Orientación (IO), Información y Orientación con Trámite (IOT), Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN), Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos, y Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF). Así mismo se incluyeron "(...) los tipos de petición que son registrados exclusivamente por el centro de contacto como: Atención en Crisis, Asesoría en Derecho de Familia y Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto, los cuales corresponden a atenciones (...)"¹ para un total de **487,636 peticiones durante el primer semestre de 2024.**

De acuerdo con lo anterior la OCI adelantó el análisis respecto a la oportunidad de trámite de respuesta a partir de los datos generales de las 487. 636 peticiones registradas en el Sistema de Información Misional –SIM- Módulo de Atención al Ciudadano –Tiempo de Respuesta; en la siguiente tabla se presenta la **distribución por tipo de petición:**

Tabla 4. Distribución de peticiones reportada - primer semestre 2024

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	146,501	30.04%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	112,998	23.17%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	96,104	19.71%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	61,307	12.57%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	25,961	5.32%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	9,051	1.86%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades SRD_OA)	8,137	1.67%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7,743	1.59%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6,551	1.34%
Asesoría en Derecho de Familia	6,019	1.23%
Derecho de Petición - Reclamos	3,511	0.72%
Derecho de Petición - Quejas	1,758	0.36%
Inobservancia de derechos	1,359	0.28%
Trámite Búsqueda de Orígenes	250	0.05%
Atención en Crisis	198	0.04%
Derecho de Petición - Sugerencias	188	0.04%
Total general	487,636	100.00%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F_" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

¹ ICBF (2024) Dirección de Servicios y Atención memorando Nro. 20241252000017203 con asunto: Informe de Seguimiento PQRS - segundo Semestre de 2023 del 20/02/2024.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 15 de 103

Según los datos presentados en la **tabla 4** se evidenció que de un total de **487,636** peticiones reportadas por la *Dirección de Servicios y Atención* para el primer semestre 2024 la tipología que representa mayor valor porcentual corresponde a **Derecho de Petición - Información y Orientación** con un **30.04%** (146,501), seguido por **Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** **23.17%** (112,998), **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** con un **19.71%** (96,104), **Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite** con un **12.57%** (61,307), **Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos** con un **5.32%** (25,961); **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** con un **1.86%** (9,051) y **Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)** con un **1.67%** (8,137).

Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas primer semestre 2024 vs segundo semestre 2023

Total peticiones 1er semestre 2023	Total peticiones 2do semestre 2023	Diferencia	Variación
465,375	487,636	22,261	4.78%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F_" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe de la OCI PQRS segundo semestre de 2023

De acuerdo con los datos de la **tabla 5** al realizar un comparativo del total de peticiones recibidas en la Entidad por los canales disponibles, **entre el primer semestre 2024** (487,636) **frente al segundo semestre 2023** (465,375) se evidenció **un aumento del 4.78%** (22,261).

A continuación, se presenta el **comparativo por tipo de peticiones con mayor distribución porcentual** recibidas durante el primer semestre 2024 respecto al primer y segundo semestre 2023:

Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: primer semestre 2024 vs primer y segundo semestre 2023

Tipo de Petición	1er SEM 2023	2do SEM 2023	1er SEM 2024	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				I SEM 2024 vs I SEM 2023	I SEM 2024 vs II SEM 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación	123,552	132,844	146,501	18.57	10.28
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	112,706	103,843	112,998	0.26	8.82

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 16 de 103

Tipo de Petición	1er SEM 2023	2do SEM 2023	1er SEM 2024	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				I SEM 2024 vs I SEM 2023	I SEM 2024 vs II SEM 2023
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	94,868	98,125	96,104	1.30	-2.06
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	58,599	59,264	61,307	4.62	3.45
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos	24,728	27,482	25,961	4.99	-5.53
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	7,313	10,582	9,051	23.77	-14.47

Fuente: Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F_" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe de la OCI PQRS primer y segundo semestre de 2023

De acuerdo con la tabla anterior se evidenció:

- Para el primer semestre 2024 la petición con mayor número de solicitudes fue **Información y Orientación** con **146,501**; este tipo de petición al ser comparada con el mismo periodo de 2023 presentó un **aumento** del **18.57%** (22,949); al comparar con el segundo semestre de 2023 se observó un **aumento** del **10.28%** (13,657).
- Contrastado el primer semestre 2024 con el primer semestre 2023 se observó que del total de peticiones categorizadas como **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE** hubo un **aumento** del **0.26%** (292); cotejando el resultado de este periodo con el segundo semestre de 2023 se encontró un **aumento** del **8.82%** (9,115).
- Respecto al total de peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** del primer semestre de 2024 vs el primer semestre 2023, se evidenció un **aumento** del **1.30%** (1,236). Con relación al segundo semestre 2023 reportó una **disminución** del **2.06%** (2,021).
- Del total de peticiones clasificadas como **Información y Orientación con Trámite** del primer semestre 2024 comparado con el mismo periodo del 2023, se observó un **incremento** del **4.62%** (2,708). En comparación con el segundo semestre de 2023 mostró un **aumento** del **3.45%** correspondiente a 2,043 peticiones.

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

- En relación con el tipo de petición **Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos** se evidenció un **aumento** del **4.99%** (1,233) en comparación con el primer semestre 2023; así mismo, frente al segundo semestre de 2023 se encontró una **disminución** del **5.53%** (1,521).
- Respecto a la petición **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** se presentó un **aumento** del **23.77%** (1,738) en relación con el primer semestre 2023. De igual manera, al comparar con el segundo semestre 2023 se observó una **disminución** del **14.47%** (1,531).

Verificada la base de datos denominada "Base OCI_1er semestre_2024_F_" allegada por la Dirección de Servicios y Atención se identificó para la variable *Tiempo de ley para dar respuesta por motivo* **226.341** peticiones con descripción "Información que reporta la Dirección de Protección", las cuales equivalen al **46,42%** del total de las **487,636** peticiones del segundo semestre 2023.

A continuación, se presenta la distribución porcentual de estas peticiones:

Tabla 7. Distribución de peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención que indica en término de Ley "Información que reporta la Dirección de Protección" primer semestre 2024

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	112,998	49.92%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	96,104	42.46%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	8,137	3.60%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7,743	3.42%
Inobservancia de derechos	1,359	0.60%
Total general	226,341	100.00%

Fuente: "Base OCI_1er semestre_2024_F_"

En la **Tabla 7** se observa que de las peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención como trámite de la Dirección de Protección para primer semestre 2024 la petición **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE** representó el mayor porcentaje con un **49.92%** (112,998); seguido de **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** con un **42.92%** (96,104).

Peticiones reportadas por la Dirección de Protección

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 18 de 103

De la información antes identificada la Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de Protección la relación de las peticiones a su cargo; en la siguiente tabla se presenta la distribución de estas:

Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección – primer semestre 2024

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	112,998	49.92%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	96,104	42.46%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	8,137	3.60%
Asistencia y Asesoría a la Familia	7,743	3.42%
Inobservancia de derechos	1,359	0.60%
Total general	226,341	100.00%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2024_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

De la información allegada **se verificó la oportunidad en el trámite** con fundamento en el reporte generado desde el *Sistema de Información Misional – SIM- Beneficiarios – Tiempo de Respuesta* de las peticiones remitidas por la Dirección de Protección mediante memorando *radicado No: 202420000000103403 del 13/08/2024*. El resultado de la revisión se presenta a continuación:

Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - primer semestre 2024

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	183	0.19%	183	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Antioquia	8,235	8.57%	8,082	98.14%	141	1.71%	12	0.15%
Arauca	514	0.53%	514	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Atlántico	4,299	4.47%	4,293	99.86%	6	0.14%	0	0.00%
Bogotá	25,138	26.16%	24,735	98.40%	402	1.60%	1	0.00%
Bolívar	2,863	2.98%	2,848	99.48%	15	0.52%	0	0.00%
Boyacá	2,545	2.65%	2,543	99.92%	2	0.08%	0	0.00%
Caldas	2,462	2.56%	2,419	98.25%	43	1.75%	0	0.00%
Caquetá	630	0.66%	629	99.84%	1	0.16%	0	0.00%
Casanare	889	0.93%	883	99.33%	6	0.67%	0	0.00%

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 19 de
103

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término		Peticiónes que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar repuesta)	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cauca	1,872	1.95%	1,870	99.89%	2	0.11%	0	0.00%
Cesar	2,322	2.42%	2,322	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Chocó	402	0.42%	402	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Córdoba	2,043	2.13%	2,039	99.80%	4	0.20%	0	0.00%
Cundinamarca	5,846	6.08%	5,808	99.35%	37	0.63%	1	0.02%
Guainía	142	0.15%	142	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Guaviare	342	0.36%	338	98.83%	4	1.17%	0	0.00%
Huila	2,366	2.46%	2,357	99.62%	9	0.38%	0	0.00%
Instituciones autorizadas adopción	3	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
La Guajira	1,353	1.41%	1,351	99.85%	1	0.07%	1	0.07%
Magdalena	1,771	1.84%	1,771	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Meta	2,271	2.36%	2,264	99.69%	7	0.31%	0	0.00%
Nariño	2,730	2.84%	2,717	99.52%	12	0.44%	1	0.04%
Norte de Santander	2,565	2.67%	2,563	99.92%	2	0.08%	0	0.00%
Putumayo	658	0.68%	658	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Quindío	1,108	1.15%	1,106	99.82%	1	0.09%	1	0.09%
Risaralda	2,355	2.45%	2,351	99.83%	3	0.13%	1	0.04%
San Andrés	136	0.14%	136	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Santander	3,585	3.73%	3,570	99.58%	14	0.39%	1	0.03%
Sede Nacional	1	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Sucre	853	0.89%	853	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Tolima	3,634	3.78%	3,629	99.86%	5	0.14%	0	0.00%
Valle del Cauca	9,584	9.97%	9,510	99.23%	74	0.77%	0	0.00%
Vaupés	70	0.07%	70	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Vichada	334	0.35%	334	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total general	96,104	100.00%	95,294	99.16%	791	0.82%	19	0.02%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2024_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la **tabla 9** se observa que de los **96,104** *Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD* recibidos durante el primer semestre 2024 el **99.16%** (95,294) tuvieron respuesta oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles).

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 20 de 103

Con respecto al segundo semestre 2023 se evidenció una disminución porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **0.71%** teniendo en cuenta que pasó del **99,86%. al 99,16%**.

De otra parte, **se observó** en la Base de datos *BD_Semestre_I_2024_Protección_VF* aportada por la Dirección de Protección en la variable *Fecha de respuesta* **37 peticiones** que registraban *sin atención* al 30/06/2024; de las cuales **19 peticiones** se encuentran dentro del término oportuno para el trámite.

Teniendo que este tipo de petición está relacionado con la presunta amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes y que se debe dar una respuesta inmediata para garantizar el restablecimiento y garantía de sus derechos, se debe continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas a lograr el 100% de su trámite.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC01-24 Oportunidad Respuesta DP – Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD

Verificada la Base de Datos *BD_Semestre_I_2024_Protección_VF* suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta Share Point *FS_DPR - 2024-SEMESTRE_I - Todos los documentos (sharepoint.com)* se encontró respecto a la oportunidad en el trámite de las peticiones **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** para el primer semestre 2024, que el **0,82%** (791) presentaron inoportunidad en las respuestas de este tipo de petición según los términos legalmente definidos (10 días). Las Regionales que contribuyeron a este resultado fueron: Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Córdoba, Cundinamarca, Guaviare, Huila, La guajira, Meta, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Tolima y Valle del cauca (resaltadas en amarillo en la tabla 9 del presente informe).

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 52º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 1º de la Ley 1878 del 2018; *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF Versión 8 del 22/12/2023, numeral 4.9.10 respectivamente.*

Continuando con el análisis, en lo relacionado con **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** se encontró el registro de **112.998** peticiones de las cuales se analizaron **81,791** que cuentan con un término de tres meses para

su trámite según lo consagrado en la Ley 2220 de 2022². Las demás tienen tiempo de 15 días para ser atendidas acorde a la ley 1755 de 2015. **“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”,** como son: *Autorización para Venta de Inmuebles, Elaboración de Demanda, Incumplimiento Obligación Alimentaria – REDAM, Licencia Judicial para Venta de Inmuebles, Obtención de alimentos en el extranjero, Reconocimiento voluntario de Paternidad/Maternidad, Regulación internacional de visitas, Restitución Internacional, Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria, Solicitud de concepto cancelación de patrimonio familia, Trámite para la salida del país y Tramites Consulares.*

A continuación, se presentan los motivos de conciliaciones registradas:

Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – primer semestre 2024

Motivo de la Petición	Total General	%
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	39,642	48.47%
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	13,590	16.62%
Conciliares - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	10,963	13.40%
Conciliable - Fijación de custodia	6,687	8.18%
Conciliable - Revisión de custodia	6,042	7.39%
Conciliable - Revisión de visitas	2,788	3.41%
Conciliable - Fijación de visitas	1,464	1.79%
Conciliable - Ofrecimiento de alimentos	285	0.35%
Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	247	0.30%
Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes	39	0.05%
Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	37	0.05%
Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	7	0.01%
Total general	81,791	100.00%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2024_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la **tabla 10** se observó que los motivos **Conciliares** registrados con mayor porcentaje fueron: *Alimentos, Visitas y Custodia* con un **48.47%** (39,642), *Fijación de Cuota de Alimentos* con el **16.62%** (13,590), *Revisión y/o modificación de*

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO		Versión 2	Página 22 de 103

cuota de alimentos con el **13.40%** (10,963), *Fijación de custodia* con el **8.18%** (6,687) y *Revisión de custodia* con el **7,39%** (6,042); lo cual corresponde al **94,05%** (76,924) del total de las peticiones *Atención Extraprocesal* (TAE).

El **5,95%** (4,867) restante corresponde a las peticiones de la categoría conciliables relacionadas con los asuntos: *Revisión de visitas, Fijación de visitas, Ofrecimiento de alimentos, Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018³, Separación de cuerpos y de bienes, Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge, Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes.*

A partir de lo anterior, la OCI 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** variable "*Tiempo de Ley para respuesta*" sobre la cual la Dirección de Protección registró "*3 meses Ley 640 de 2001*"; sin embargo, esta Ley fue derogada por la Ley 2220 de 2022 que estableció que para este tipo de petición se debe realizar la audiencia de conciliación dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud.

El resultado de la verificación del tiempo se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 11. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y Regional - primer semestre 2024

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	140	0.17%	140	100.00%	0	0.00%
Antioquia	4,009	4.90%	4,009	100.00%	0	0.00%
Arauca	540	0.66%	540	100.00%	0	0.00%
Atlántico	3,013	3.68%	3,013	100.00%	0	0.00%
Bogotá	14,933	18.26%	14,933	100.00%	0	0.00%
Bolívar	2,922	3.57%	2,922	100.00%	0	0.00%
Boyacá	1,798	2.20%	1,798	100.00%	0	0.00%
Caldas	1,461	1.79%	1,461	100.00%	0	0.00%
Caquetá	651	0.80%	651	100.00%	0	0.00%

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

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiónes con respuesta oportuna		Peticiónes con respuesta fuera de término	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Casanare	675	0.83%	675	100.00%	0	0.00%
Cauca	1,971	2.41%	1,971	100.00%	0	0.00%
Cesar	3,037	3.71%	3,037	100.00%	0	0.00%
Chocó	340	0.42%	340	100.00%	0	0.00%
Córdoba	2,603	3.18%	2,603	100.00%	0	0.00%
Cundinamarca	4,106	5.02%	4,106	100.00%	0	0.00%
Guainía	90	0.11%	90	100.00%	0	0.00%
Guaviare	296	0.36%	296	100.00%	0	0.00%
Huila	2,791	3.41%	2,791	100.00%	0	0.00%
La Guajira	1,164	1.42%	1,164	100.00%	0	0.00%
Magdalena	1,280	1.56%	1,280	100.00%	0	0.00%
Meta	1,949	2.38%	1,949	100.00%	0	0.00%
Nariño	2,007	2.45%	2,007	100.00%	0	0.00%
Norte de Santander	3,345	4.09%	3,345	100.00%	0	0.00%
Putumayo	631	0.77%	631	100.00%	0	0.00%
Quindío	629	0.77%	629	100.00%	0	0.00%
Risaralda	1,397	1.71%	1,397	100.00%	0	0.00%
San Andrés	202	0.25%	202	100.00%	0	0.00%
Santander	2,742	3.35%	2,742	100.00%	0	0.00%
Sede Nacional	12,773	15.62%	12,773	100.00%	0	0.00%
Sucre	608	0.74%	608	100.00%	0	0.00%
Tolima	2,903	3.55%	2,903	100.00%	0	0.00%
Valle del Cauca	4,614	5.64%	4,614	100.00%	0	0.00%
Vaupés	39	0.05%	39	100.00%	0	0.00%
Vichada	132	0.16%	132	100.00%	0	0.00%
Total general	81,791	100.00%	81,791	100.00%	0	0.00%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2024_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Revisada la información presentada en la tabla anterior se concluye que frente a los 81,791 **Derechos de Petición - Trámite Atención Extraprocesal - TAE** relacionados con asuntos conciliables se dio **respuesta oportuna al 100%**.

De lo anterior se resalta que **se mantiene el mismo comportamiento del semestre anterior en cuanto al trámite oportuno.**

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 24 de 103

Siguiendo con el análisis de las peticiones reportadas por la Dirección de Protección mediante *memorando radicado No: 202420000000103403 del 18/08/2024*, esta dependencia comunicó sobre los Derechos de Petición **Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia – AANF**:

"... Con relación al reporte de las peticiones de tipo Asistencia y Asesoría a la Familia - AAF, para el primer semestre del 2024 no se generaron acciones de mejora en el marco del desarrollo de las auditorías que evalúan este proceso. Adicionalmente, este servicio se enmarca en el proceso de prevención liderado por la Dirección de Familias y Comunidades, desde donde actualmente se construye la línea técnica para la operación del servicio en los centros zonales".

Así mismo, la Dirección de Servicio y Atención mediante correo electrónico del 27/08/2024 indico:

"...En la base de datos cargada en la Ruta [EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2024](#) se reportaron las peticiones ingresadas al ICBF incluido el tipo de petición Asistencia y Asesoría a la Familia, a la cual desde las competencias de la Dirección de Servicios y Atención se le realiza seguimiento a través de los indicadores A10- PT1-06 Porcentaje de oportunidad en la asignación de la primera boleta de citación a través del SEAC, ahora bien, los motivos Acciones de los Equipos Móviles de Protección Integral (EMPI) y Articulación con las entidades de SNBF no ingresan en esta medición toda vez que a ellos no se les genera boleta de citación a través del SEAC. Adicional, el 16 de agosto de 2024 se recibe correo electrónico de la Dirección de Familias y Comunidades impartiendo directrices para este tipo de petición ...".

Verificado el correo referido del 16/08/2024 remitido por la Dirección de Familias y comunidades se observó que solicitó a la Dirección de Servicios y atención modificación de motivos de petición *Asistencia y Asesoría a la Familia*.

De acuerdo con lo anterior, la OCI verificó en la base de datos entregada por la Dirección de Protección el registro de actuaciones realizadas para la gestión de las peticiones denominadas **Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF)**; esto teniendo en cuenta que dichas peticiones no tienen definidos tiempos de ley para su trámite; sin embargo, en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF*. Versión 8 del 22/12/2023, numeral 4.9.12 se estableció 15 días.

Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional – primer semestre 2024

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones de atención a las familias en el SIM			
			SI	%	NO	%
Amazonas	42	0.54%	42	100.00%	0	0.00%
Antioquia	492	6.35%	490	99.59%	2	0.41%
Arauca	117	1.51%	115	98.29%	2	1.71%
Atlántico	144	1.86%	143	99.31%	1	0.69%
Bogotá	727	9.39%	727	100.00%	0	0.00%
Bolívar	167	2.16%	167	100.00%	0	0.00%
Boyacá	246	3.18%	245	99.59%	1	0.41%
Caldas	305	3.94%	305	100.00%	0	0.00%
Caquetá	46	0.59%	46	100.00%	0	0.00%
Casanare	126	1.63%	126	100.00%	0	0.00%
Cauca	637	8.23%	637	100.00%	0	0.00%
Cesar	540	6.97%	540	100.00%	0	0.00%
Chocó	165	2.13%	165	100.00%	0	0.00%
Córdoba	349	4.51%	349	100.00%	0	0.00%
Cundinamarca	417	5.39%	414	99.28%	3	0.72%
Guainía	30	0.39%	30	100.00%	0	0.00%
Guaviare	52	0.67%	52	100.00%	0	0.00%
Huila	168	2.17%	168	100.00%	0	0.00%
La Guajira	83	1.07%	83	100.00%	0	0.00%
Magdalena	186	2.40%	186	100.00%	0	0.00%
Meta	124	1.60%	124	100.00%	0	0.00%
Nariño	334	4.31%	334	100.00%	0	0.00%
Norte de Santander	198	2.56%	198	100.00%	0	0.00%
Putumayo	181	2.34%	181	100.00%	0	0.00%
Quindío	200	2.58%	200	100.00%	0	0.00%
Risaralda	109	1.41%	109	100.00%	0	0.00%
San Andrés	66	0.85%	66	100.00%	0	0.00%
Santander	564	7.28%	564	100.00%	0	0.00%
Sucre	87	1.12%	87	100.00%	0	0.00%
Tolima	489	6.32%	489	100.00%	0	0.00%
Valle del Cauca	263	3.40%	263	100.00%	0	0.00%
Vaupés	31	0.40%	31	100.00%	0	0.00%
Vichada	58	0.75%	58	100.00%	0	0.00%
Total general	7,743	100.00%	7,734	99.88%	9	0.12%

Fuente: Base de datos "Base OCI_DP_1er semestre_AAF_2024" suministrada por la Dirección Protección ICBF

Según la información de la **tabla 12** se concluye que del **100%** (7,743) de peticiones el **99.88%** (**7,734**) fueron tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **0.12%** (9) no registran en el *Sistema de Información Misional – SIM* intervención alguna.

Dado lo antes descrito, se recomienda frente a las peticiones de **Asistencia y Asesoría a la Familia** se revisen las acciones conjuntas de seguimiento y medición entre las direcciones de Familias, Protección y Servicios y Atención que permitan el seguimiento a estas; puesto que se continúan registrando en el Sistema de Información Misional SIM en el Módulo de Beneficiarios y en algunas las acciones se asocian con el indicador de SEAC; esto en aras de garantizar la oportuna atención a las familias beneficiarias del servicio.

Adicionalmente, la Dirección de Protección allegó la relación de las peticiones tipificadas como **Inobservancia de Derechos** para el periodo evaluado (01/01/2024 al 30/06/2024)⁴, indicando que para la medición de oportunidad en la atención se tiene en cuenta lo establecido en la Ley 1878 de 2018 que modificó el artículo 99 de la Ley 1098 de 2006⁵:

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

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

Tabla 13 Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – primer semestre 2024

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	5	0.37%	4	80.00%	0	0.00%	1	20.00%
Antioquia	54	3.97%	34	62.96%	18	33.33%	2	3.70%
Arauca	5	0.37%	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%
Atlántico	33	2.43%	31	93.94%	2	6.06%	0	0.00%
Bogotá	196	14.42%	103	52.55%	85	43.37%	8	4.08%
Bolívar	127	9.35%	77	60.63%	43	33.86%	7	5.51%
Boyacá	45	3.31%	39	86.67%	4	8.89%	2	4.44%
Caldas	17	1.25%	9	52.94%	8	47.06%	0	0.00%
Caquetá	2	0.15%	2	100.00%		0.00%	0	0.00%
Casanare	19	1.40%	16	84.21%	2	10.53%	1	5.26%
Cauca	49	3.61%	42	85.71%	7	14.29%	0	0.00%

⁴ ICBF (2024). Dirección de Protección. Memorando radicado ORFEO No: 20242000000103403 del 13/08/2024

⁵ Congreso de Colombia (2006). Ley 1098 del 08 de noviembre por la cual se expide el Código de la infancia y la adolescencia.

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Cesar	44	3.24%	36	81.82%	8	18.18%	0	0.00%
Chocó	8	0.59%	6	75.00%	1	12.50%	1	12.50%
Córdoba	72	5.30%	61	84.72%	8	11.11%	3	4.17%
Cundinamarca	96	7.06%	67	69.79%	24	25.00%	5	5.21%
Guainía	6	0.44%	0	0.00%	5	83.33%	1	16.67%
Huila	46	3.38%	38	82.61%	8	17.39%	0	0.00%
La Guajira	18	1.32%	11	61.11%	6	33.33%	1	5.56%
Magdalena	44	3.24%	39	88.64%	4	9.09%	1	2.27%
Meta	31	2.28%	20	64.52%	6	19.35%	5	16.13%
Nariño	68	5.00%	61	89.71%	6	8.82%	1	1.47%
Norte de Santander	80	5.89%	70	87.50%	9	11.25%	1	1.25%
Putumayo	12	0.88%	9	75.00%	3	25.00%	0	0.00%
Quindío	9	0.66%	5	55.56%	4	44.44%		0.00%
Risaralda	37	2.72%	27	72.97%	6	16.22%	4	10.81%
San Andrés	1	0.07%	1	100.00%		0.00%		0.00%
Santander	40	2.94%	32	80.00%	7	17.50%	1	2.50%
Sede Nacional	1	0.07%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%
Sucre	13	0.96%	13	100.00%		0.00%	0	0.00%
Tolima	51	3.75%	37	72.55%	9	17.65%	5	9.80%
Valle del cauca	110	8.09%	58	52.73%	44	40.00%	8	7.27%
Vichada	20	1.47%	12	60.00%	6	30.00%	2	10.00%
Total general	1,359	100.00%	964	70.93%	335	24.65%	60	4.42%

Fuente: Base de datos "BD_Semestre_I_2024_Protección_VF" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la tabla anterior se puede observar que de las **1,359 peticiones Inobservancia de Derechos registradas** en el SIM el **70,93% (964)** se respondieron en el tiempo establecido⁶.

En relación con el semestre anterior se observó una disminución del **24,04%** en la oportunidad del trámite de estas peticiones, pasando del **95,90% al 70,93%; al respecto** se recomienda revisar los mecanismos de seguimiento y control a este tipo de petición en aras de garantizar la oportunidad de respuesta.

Lo anterior, debido a que este tipo de petición está relacionado con el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras; ante las cuales

⁶ ICBF (2023). G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF versión 8 del 22/12/2023.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 28 de 103

las Autoridades Administrativas deben movilizar la atención o acceso a los servicios del Sistema Nacional de Bienestar Familiar a fin de garantizar, permitir o procurar la protección integral y el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros, que se encuentren en el territorio colombiano, o nacionales que se encuentren fuera de él.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC02-24 Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos

Con respecto a la oportunidad en el trámite de peticiones *inobservancia de Derechos*, considerando la información, contenida en la base de datos denominada *BD_Semestre_I_2024_Protección_VF* suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta Share Point [FS_DPR - 2024-SEMESTRE_I - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#), se observó en el primer semestre 2024 que del 100% (1,359) peticiones el **24,65%** (335) presentaron inoportunidad en las respuestas según los términos legalmente definidos (10 días). Las Regionales que aportaron a este resultado se encuentran resaltadas en amarillo en la columna “% de Peticiones con respuesta fuera de término” de la tabla 13 del presente informe.

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 99º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 3º de la Ley 1878 de 2018; G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF Versión 8 del 22/12/2023, numeral 4.9.10.

Lo anterior **evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 02** (Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos) producto de los informes de PQRS correspondientes al primer y segundo semestre 2023 notificados 10/10/2023 y 18/04/2024 respectivamente, se encontró inoportunidad en el trámite de este tipo de peticiones para el primer semestre 2023 de un 14,00% (213) y para el segundo semestre 2023 un 25,86% (322); las Regionales que fueron recurrentes en la inoportunidad del trámite fueron: Antioquia, Bolivar, Caldas, Cundinamarca, Nariño y Risaralda.

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

Tabla 14 Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta – primer semestre 2024

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2024 Dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	146,501	56.07%	146,501	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	61,307	23.46%	59,993	97.86%	894	1.46%	420	0.69%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	25,961	9.94%	25,171	96.96%	677	2.61%	113	0.44%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	9,051	3.46%	9,051	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6,551	2.51%	6,370	97.24%	113	1.72%	68	1.04%
Asesoría en Derecho de Familia	6,019	2.30%	6,003	99.73%	7	0.12%	9	0.15%
Derecho de Petición - Reclamos	3,511	1.34%	3,335	94.99%	96	2.73%	80	2.28%
Derecho de Petición - Quejas	1,758	0.67%	1,651	93.91%	47	2.67%	60	3.41%
Trámite Búsqueda de Orígenes	250	0.10%	239	95.60%	6	2.40%	5	2.00%
Atención en Crisis	198	0.08%	198	100.00%		0.00%	0	0.00%
Derecho de Petición - Sugerencias	188	0.07%	177	94.15%	4	2.13%	7	3.72%
Total general	261,295	100.00%	258,689	99.00%	1,844	0.71%	762	0.29%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F_" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la **tabla 14** se puede concluir que el **99.00%** (258,689) de peticiones fueron atendidas oportunamente acorde con los tiempos legalmente establecidos. Así mismo al consultar el *Sistema de Información Misional – SIM* al 30/06/2024 se identificó que de las peticiones reportadas sin respuesta (1,221) 762 de estas se encontraban en términos para su trámite.

Dando continuidad al análisis se presenta el **comportamiento detallado por Regional** en relación con las **261,295 peticiones**:

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

**Tabla 15 Total Peticiones Vs Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional -
primer semestre 2024**

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	369	0.14%	340	92.14%	25	6.78%	4	1.08%
Antioquia	7,332	2.81%	6,420	87.56%	818	11.16%	94	1.28%
Arauca	598	0.23%	556	92.98%	26	4.35%	16	2.68%
Atlántico	4,647	1.78%	4,591	98.79%	30	0.65%	26	0.56%
Bogotá	25,004	9.57%	24,769	99.06%	119	0.48%	116	0.46%
Bolívar	3,262	1.25%	3,166	97.06%	40	1.23%	56	1.72%
Boyacá	3,931	1.50%	3,891	98.98%	12	0.31%	28	0.71%
Caldas	3,468	1.33%	3,438	99.13%	15	0.43%	15	0.43%
Caquetá	836	0.32%	834	99.76%	1	0.12%	1	0.12%
Casanare	1,175	0.45%	1,121	95.40%	43	3.66%	11	0.94%
Cauca	2,980	1.14%	2,973	99.77%	0	0.00%	7	0.23%
Cesar	2,312	0.88%	2,301	99.52%	2	0.09%	9	0.39%
Chocó	425	0.16%	425	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Córdoba	2,637	1.01%	2,630	99.73%	4	0.15%	3	0.11%
Cundinamarca	6,742	2.58%	6,468	95.94%	209	3.10%	65	0.96%
Guainía	240	0.09%	170	70.83%	66	27.50%	4	1.67%
Guaviare	353	0.14%	341	96.60%	12	3.40%	0	0.00%
Huila	3,960	1.52%	3,938	99.44%	11	0.28%	11	0.28%
La Guajira	814	0.31%	746	91.65%	33	4.05%	35	4.30%
Magdalena	1,888	0.72%	1,879	99.52%	2	0.11%	7	0.37%
Meta	2,838	1.09%	2,812	99.08%	7	0.25%	19	0.67%
Nariño	3,456	1.32%	3,407	98.58%	25	0.72%	24	0.69%
Norte de Santander	2,953	1.13%	2,944	99.70%	3	0.10%	6	0.20%
Putumayo	1,319	0.50%	1,291	97.88%	18	1.36%	10	0.76%
Quindío	1,611	0.62%	1,598	99.19%	12	0.74%	1	0.06%
Risaralda	5,072	1.94%	4,998	98.54%	65	1.28%	9	0.18%
San Andrés	104	0.04%	100	96.15%	4	3.85%	0	0.00%
Santander	4,563	1.75%	4,518	99.01%	19	0.42%	26	0.57%
Sede Nacional	151,114	57.83%	150,962	99.90%	73	0.05%	79	0.05%
Sucre	1,036	0.40%	1,025	98.94%	4	0.39%	7	0.68%
Tolima	5,034	1.93%	5,004	99.40%	18	0.36%	12	0.24%
Valle del Cauca	8,793	3.37%	8,630	98.15%	106	1.21%	57	0.65%
Vaupés	58	0.02%	57	98.28%	1	1.72%	0	0.00%
Vichada	371	0.14%	346	93.26%	21	5.66%	4	1.08%
Total general	261,295	100.00%	258,689	99.00%	1,844	0.71%	762	0.29%

Fuente: Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F_" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la tabla anterior fue posible observar que el **99.00%** (258.689) de las **peticiones fueron tramitadas acorde con los tiempos definidos**, del total de las peticiones que reportaron "sin respuesta" al **30/06/2024** (1,221) se identificó que 762 se encontraban en términos para el trámite.

Tabla 16 Comparativo número de peticiones a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna Primer semestre 2024 y segundo semestre 2023

Sede Na/ Regional	2o. Semestre 2023				Sede Na/ Regional	1er. Semestre 2024				Variación %
	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna			Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	247,492	100%	245,684	99.27%		261,295	100%	258,689	99.00%	-0.27%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe PQRS segundo semestre 2023

Comparando el primer semestre 2023 con el semestre inmediatamente anterior se encontró una disminución del **0,27%** en la **oportunidad de trámite** de los **Derechos de Petición**.

Al verificar la oportunidad de respuesta a los **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** del primer semestre 2024 se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 17 Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional primer semestre 2024

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	232	0.38%	221	95.26%	10	4.31%	1	0.43%
Antioquia	3,028	4.94%	2,741	90.52%	251	8.29%	36	1.19%
Arauca	295	0.48%	270	91.53%	16	5.42%	9	3.05%
Atlántico	2,079	3.39%	2,035	97.88%	23	1.11%	21	1.01%
Bogotá	14,257	23.26%	14,062	98.63%	112	0.79%	83	0.58%
Bolívar	1,691	2.76%	1,637	96.81%	19	1.12%	35	2.07%
Boyacá	2,635	4.30%	2,603	98.79%	9	0.34%	23	0.87%
Caldas	1,527	2.49%	1,512	99.02%	11	0.72%	4	0.26%
Caquetá	589	0.96%	587	99.66%	1	0.17%	1	0.17%
Casanare	679	1.11%	652	96.02%	17	2.50%	10	1.47%
Cauca	1,309	2.14%	1,304	99.62%	0	0.00%	5	0.38%
Cesar	1,261	2.06%	1,259	99.84%	0	0.00%	2	0.16%
Chocó	208	0.34%	208	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Córdoba	947	1.54%	946	99.89%	1	0.11%	0	0.00%
Cundinamarca	3,510	5.73%	3,339	95.13%	127	3.62%	44	1.25%
Guainía	181	0.30%	120	66.30%	60	33.15%	1	0.55%
Guaviare	249	0.41%	242	97.19%	7	2.81%	0	0.00%
Huila	2,087	3.40%	2,069	99.14%	10	0.48%	8	0.38%
La Guajira	309	0.50%	287	92.88%	9	2.91%	13	4.21%
Magdalena	834	1.36%	831	99.64%	1	0.12%	2	0.24%

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

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Meta	1,698	2.77%	1,678	98.82%	5	0.29%	15	0.88%
Nariño	2,121	3.46%	2,098	98.92%	17	0.80%	6	0.28%
Norte de Santander	1,560	2.54%	1,555	99.68%	2	0.13%	3	0.19%
Putumayo	624	1.02%	603	96.63%	13	2.08%	8	1.28%
Quindío	725	1.18%	717	98.90%	8	1.10%	0	0.00%
Risaralda	2,108	3.44%	2,054	97.44%	50	2.37%	4	0.19%
San Andrés	68	0.11%	67	98.53%	1	1.47%	0	0.00%
Santander	2,194	3.58%	2,168	98.81%	15	0.68%	11	0.50%
Sede nacional	3,761	6.13%	3,686	98.01%	37	0.98%	38	1.01%
Sucre	411	0.67%	406	98.78%	2	0.49%	3	0.73%
Tolima	3,146	5.13%	3,128	99.43%	13	0.41%	5	0.16%
Valle del Cauca	4,646	7.58%	4,588	98.75%	31	0.67%	27	0.58%
Vaupés	43	0.07%	42	97.67%	1	2.33%	0	0.00%
Vichada	295	0.48%	278	94.24%	15	5.08%	2	0.68%
Total general	61,307	100.00%	59,993	97.86%	894	1.46%	420	0.69%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

La **Tabla 17** muestra que frente a los **61,307 Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** recibidos en el primer semestre de 2024 **se dio trámite oportuno al 97.86%** (59,993); las Regionales que presentaron respuesta al 100% fueron Cauca, Cesar y **Chocó** (resaltada en azul).

A continuación, se presenta el comparativo acerca del número de **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** a nivel Nacional / Regional **con respuesta oportuna** del primer semestre 2024 en relación con el segundo semestre 2023:

Tabla 18 Comparativo número de Derechos de Petición - Información y Orientación con trámite a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2023

2o. Semestre 2023				1er. Semestre 2024				Variación %		
Sede Nal/ Regional	Total	%	Petitionen con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total	%		Petitionen con respuesta oportuna	
	general		Cantidad	%		general			Cantidad	%
	59,264	100.00%	58,258	98.30%		61,307	100.00%	59,993	97.86%	-0.45%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe PQRS segundo semestre 2023

Al comparar el primer semestre 2024 respecto al segundo semestre 2023 se presentó una **disminución del 0.45%** en la oportunidad del trámite a los **Derechos**

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 33 de 103

de Petición - Información y Orientación con Trámite, pasando del **98.30%** al **97.86%**.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC03-24 Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite

Al verificar la Base de Datos denominada *Base OCI_1er semestre_2024_F*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI en la ruta Share Point: [FS_AAC - EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2024 - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#), se evidenció que en el primer semestre de 2024 el **1,46%** (894) de **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** se encontraban con registro de trámite fuera de término, el **90.91%** (30) de las Regionales presentaron inoportunidad en el trámite. (Ver Tabla 17 resaltadas en amarillo) y Sede Nacional.

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 8 del 22/12/2023, numeral 4.9.2.

Lo anterior evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 03 producto de los informes de PQRS correspondientes al primer y segundo semestre 2023 notificados 10/10/2023 y 18/04/2024 respectivamente.

A continuación, se presentan los **resultados de la verificación de oportunidad** con relación al cumplimiento del tiempo de respuesta a los **Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos a nivel Nacional:

Tabla 19 Distribución del total Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición vs tiempo de respuesta nivel Nacional y Regional - primer semestre 2024

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	20	0.31%	19	95.00%	1	5.00%		0.00%
Antioquia	356	5.43%	327	91.85%	25	7.02%	4	1.12%
Arauca	13	0.20%	12	92.31%	0	0.00%	1	7.69%
Atlántico	191	2.92%	184	96.34%	6	3.14%	1	0.52%
Bogotá	1137	17.36%	1128	99.21%	4	0.35%	5	0.44%
Bolívar	226	3.45%	214	94.69%	5	2.21%	7	3.10%
Bojaca	205	3.13%	202	98.54%	0	0.00%	3	1.46%

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

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

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

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Caldas	215	3.28%	212	98.60%	0	0.00%	3	1.40%
Caquetá	18	0.27%	18	100.00%	0	0.00%		0.00%
Casanare	32	0.49%	18	56.25%	14	43.75%		0.00%
Cauca	161	2.46%	160	99.38%	0	0.00%	1	0.62%
Cesar	228	3.48%	224	98.25%	2	0.88%	2	0.88%
Chocó	37	0.56%	37	100.00%	0	0.00%		0.00%
Córdoba	117	1.79%	116	99.15%	0	0.00%	1	0.85%
Cundinamarca	284	4.34%	269	94.72%	13	4.58%	2	0.70%
Guainía	15	0.23%	10	66.67%	3	20.00%	2	13.33%
Guaviare	12	0.18%	11	91.67%	1	8.33%		0.00%
Huila	260	3.97%	259	99.62%	0	0.00%	1	0.38%
La Guajira	131	2.00%	115	87.79%	12	9.16%	4	3.05%
Magdalena	117	1.79%	113	96.58%	1	0.85%	3	2.56%
Meta	92	1.40%	91	98.91%	0	0.00%	1	1.09%
Nariño	220	3.36%	204	92.73%	4	1.82%	12	5.45%
Norte de Santander	163	2.49%	163	100.00%	0	0.00%		0.00%
Putumayo	30	0.46%	27	90.00%	2	6.67%	1	3.33%
Quindío	171	2.61%	170	99.42%	1	0.58%		0.00%
Risaralda	399	6.09%	395	99.00%	4	1.00%		0.00%
San Andrés	17	0.26%	16	94.12%	1	5.88%		0.00%
Santander	249	3.80%	244	97.99%	0	0.00%	5	2.01%
Sede Nacional	172	2.63%	162	94.19%	7	4.07%	3	1.74%
Sucre	104	1.59%	100	96.15%	2	1.92%	2	1.92%
Tolima	241	3.68%	240	99.59%	1	0.41%		0.00%
Valle del Cauca	909	13.88%	906	99.67%	1	0.11%	2	0.22%
Vichada	9	0.14%	4	44.44%	3	33.33%	2	22.22%
Total general	6,551	100.00%	6,370	97.24%	113	1.72%	68	1.04%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **Tabla 19** se observa que de los **6,551 Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos durante el primer semestre 2024 se dio **trámite oportuno** al **97,24%** (6,370). En color azul se resaltan las Regionales que registraron respuesta oportuna al **100%**.

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

A continuación, se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre primer 2024 y segundo semestre 2023 para este tipo de petición:

Tabla 20 Comparativo número de Derechos de Petición - Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2023

Sede Nal/Regional	2o. semestre 2023				1er. semestre 2024				Variación %	
	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Sede Nal/Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad		%
	5,172	100.00%	5,082	98.26%		6,551	100.00%	6,370	97.24%	-1.04%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2023

Comparando el primer semestre 2024 con el segundo semestre de 2023 se observó una disminución en la oportunidad del trámite a los derechos de petición **Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** en un **1.04%**, dado que pasó del **98,26%** al **97,24%**.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC04-24 Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición

Revisado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los derechos de petición tipo **Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** se encontró al verificar en la Base de Datos denominada *Base OCI_2do semestre_2023*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta Share Point: [FS_AAC - EVIDENCIAS INFORME PQRS I SEMESTRE 2024 - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#), que para el primer semestre de 2024 el **1.72%** (113) de las peticiones se registraron con trámite fuera de término de Ley. El **66.67%** de las Regionales y la Sede Nacional presentaron resultado de inoportunidad en el trámite de este tipo de peticiones (resaltadas en amarillo). (ver tabla 19).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF. versión 8 del 22/12/2023, numeral 4.9.3.

Lo descrito muestra **recurrencia de la No Conformidad No. 04. Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** producto de los informes de PQRS del primer y segundo semestre 2023 notificados el 10/10/2023 y 18/04/2024 respectivamente.

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

Tabla 21 Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional – primer semestre 2024

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	46	0.18%	37	80.43%	6	13.04%	3	6.52%
Antioquia	2375	9.15%	1853	78.02%	487	20.51%	35	1.47%
Arauca	127	0.49%	114	89.76%	8	6.30%	5	3.94%
Atlántico	1550	5.97%	1549	99.94%	0	0.00%	1	0.06%
Bogotá	5386	20.75%	5376	99.81%	3	0.06%	7	0.13%
Bolívar	982	3.78%	960	97.76%	11	1.12%	11	1.12%
Boyacá	533	2.05%	530	99.44%	2	0.38%	1	0.19%
Caldas	586	2.26%	582	99.32%	4	0.68%	0	0.00%
Caquetá	156	0.60%	156	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Casanare	267	1.03%	262	98.13%	5	1.87%	0	0.00%
Cauca	463	1.78%	463	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Cesar	535	2.06%	533	99.63%	0	0.00%	2	0.37%
Chocó	87	0.34%	87	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Córdoba	756	2.91%	753	99.60%	3	0.40%	0	0.00%
Cundinamarca	1885	7.26%	1843	97.77%	37	1.96%	5	0.27%
Guainía	15	0.06%	13	86.67%	2	13.33%	0	0.00%
Guaviare	25	0.10%	20	80.00%	4	16.00%	1	4.00%
Huila	796	3.07%	795	99.87%	1	0.13%	0	0.00%
La Guajira	208	0.80%	203	97.60%	5	2.40%	0	0.00%
Magdalena	698	2.69%	698	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Meta	718	2.77%	714	99.44%	2	0.28%	2	0.28%
Nariño	553	2.13%	552	99.82%	1	0.18%	0	0.00%
Norte de Santander	704	2.71%	701	99.57%	1	0.14%	2	0.28%
Putumayo	121	0.47%	118	97.52%	3	2.48%	0	0.00%
Quindío	426	1.64%	423	99.30%	2	0.47%	1	0.23%
Risaralda	762	2.94%	758	99.48%	4	0.52%	0	0.00%
San Andrés	11	0.04%	9	81.82%	2	18.18%	0	0.00%
Santander	1389	5.35%	1385	99.71%	2	0.14%	2	0.14%
Sede Nacional	21	0.08%	0	0.00%	8	38.10%	13	61.90%
Sucre	338	1.30%	337	99.70%	0	0.00%	1	0.30%
Tolima	1197	4.61%	1195	99.83%	1	0.08%	1	0.08%
Valle del Cauca	2227	8.58%	2136	95.91%	71	3.19%	20	0.90%
Vaupés	9	0.03%	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Vichada	9	0.03%	7	77.78%	2	22.22%	0	0.00%
Total general	25,961	100.00%	25,171	96.96%	677	2.61%	113	0.44%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la información presentada en la tabla anterior se encontró que de los **25,961 Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración** recibidos en el primer

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

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

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

semestre de 2024 **se dio respuesta oportuna al 96,96%** (25,171) y no se tramitó en los tiempos legalmente definidos el **2.61%** (677). De igual modo, se encontraron **263** peticiones sin registro de constatación en el SIM de las cuales **0.44%** (113) peticiones se encontraban al 30/06/2024 en términos para dar respuesta.

Las Regionales *Atlántico, Caquetá, Cauca, Cesar, Chocó, Magdalena, Sucre y Vaupés* obtuvieron un resultado de **100,00%** (resaltado en azul), las 25 Regionales restantes y la Sede Nacional **presentaron inoportunidad en el trámite** (resaltadas en amarillo).

Teniendo en cuenta lo establecido en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF* este tipo de petición está relacionado con la presunta amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, ante lo cual se debe dar una respuesta inmediata para garantizar el restablecimiento y garantía de sus derechos; por lo tanto se requiere fortalecer las estrategias encaminadas a lograr el 100% de oportunidad en el trámite de estas.

A continuación, se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre primer semestre 2024 y segundo semestre 2023 para este tipo de petición:

Tabla 22 Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2023

2o. Semestre 2023					1er. Semestre 2024					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	27,482	100%	26,990	98.21%		25,961	100%	25,171	96.96%	-1.28%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2023

Comparado el primer semestre 2024 con el segundo semestre 2023 se presentó una disminución en la oportunidad del trámite a los derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración* en un **1.28%**, pasando del **98,21%** al **96.96%**.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC05-24 Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración

En relación con el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración* para el primer semestre 2024 al verificar en la Base de Datos denominada *Base OCI_2do semestre_2023*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta Share Point: [FS_AAC - EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2024 - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#), se evidenció para el primer semestre 2024 a nivel nacional un **2.61%** (677) de peticiones registradas con trámite fuera de término de Ley (10 días); el **75.76%** (25 Regionales) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido. Las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad en el trámite de este tipo de Derecho de petición: Antioquia, Amazonas, Arauca, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Casanare, Córdoba, Cundinamarca, Guanía, Guaviare, Huila, La Guajira, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Tolima, Valle del Cauca, Vichada y Sede de la Dirección General (resaltadas en amarillo en la tabla 21 del presente informe).

Criterio: Ley 1098 de 2006, artículo 52º Parágrafo 2º modificado por el Artículo 1º de la Ley 1878 del 2018; Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF versión 8 del 22/12/2023, numeral 4.9.9 respectivamente.

El anterior resultado muestra recurrencia de la No Conformidad No. 05. Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración producto de los informes de PQRS primer y segundo semestre 2023 notificados el 10/10/2023 y 18/04/2024 respectivamente.

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

Tabla 23 Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – primer semestre 2024

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Amazonas	28	0.80%	20	71.43%	8	28.57%	0	0.00%
Antioquia	240	6.84%	200	83.33%	29	12.08%	11	4.58%
Arauca	28	0.80%	26	92.86%	2	7.14%	0	0.00%

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 39 de
103

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Atlántico	153	4.36%	150	98.04%	1	0.65%	2	1.31%
Bogotá	390	11.11%	385	98.72%	0	0.00%	5	1.28%
Bolívar	109	3.10%	103	94.50%	5	4.59%	1	0.92%
Boyacá	139	3.96%	136	97.84%	1	0.72%	2	1.44%
Caldas	153	4.36%	148	96.73%	0	0.00%	5	3.27%
Caquetá	28	0.80%	27	96.43%	0	0.00%	1	3.57%
Casanare	54	1.54%	50	92.59%	4	7.41%	0	0.00%
Cauca	90	2.56%	89	98.89%	0	0.00%	1	1.11%
Cesar	103	2.93%	101	98.06%	0	0.00%	2	1.94%
Chocó	32	0.91%	32	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Córdoba	146	4.16%	144	98.63%	0	0.00%	2	1.37%
Cundinamarca	221	6.29%	191	86.43%	21	9.50%	9	4.07%
Guainía	1	0.03%	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%
Guaviare	4	0.11%	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Huila	112	3.19%	110	98.21%	0	0.00%	2	1.79%
La Guajira	85	2.42%	64	75.29%	7	8.24%	14	16.47%
Magdalena	74	2.11%	72	97.30%	0	0.00%	2	2.70%
Meta	63	1.79%	63	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Nariño	124	3.53%	119	95.97%	1	0.81%	4	3.23%
Norte de Santander	84	2.39%	83	98.81%	0	0.00%	1	1.19%
Putumayo	21	0.60%	21	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Quindío	63	1.79%	63	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Risaralda	146	4.16%	141	96.58%	3	2.05%	2	1.37%
Santander	187	5.33%	184	98.40%	2	1.07%	1	0.53%
Sede Nacional	128	3.65%	116	90.63%	6	4.69%	6	4.69%
Sucre	69	1.97%	68	98.55%	0	0.00%	1	1.45%
Tolima	166	4.73%	162	97.59%	2	1.20%	2	1.20%
Valle del Cauca	263	7.49%	257	97.72%	2	0.76%	4	1.52%
Vichada	7	0.20%	6	85.71%	1	14.29%	0	0.00%
Total general	3,511	100.00%	3,335	94.99%	96	2.73%	80	2.28%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **tabla 23** se observa que **de los 3,511 Derechos de Petición – Reclamos** recibidos en el primer semestre de 2024 a nivel Nacional el **94.99%** (3,335) fueron tramitados oportunamente (resaltadas en azul) en las siguientes Regionales:

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 40 de 103

Bogotá, Caldas, Caquetá, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Guaviare, Huila, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Putumayo, Quindío y Sucre.

Así mismo, se identificaron 114 peticiones que no registraban respuesta al 30/06/2024, de las cuales **80** se encontraban en términos para dar trámite; las demás Regionales registraron trámite fuera de término.

En la siguiente tabla se presenta el comparativo de respuesta oportuna entre el segundo semestre 2023 y primer semestre 2024 para este tipo de petición:

Tabla 24 Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2023

2o. Semestre 2023					1er. Semestre 2024					Variación
Sede Nnal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nnal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	3,425	100.00%	3,316	96.82%		3,511	100.00%	3,335	94.99%	-1.89%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2023

Comparado el primer semestre 2024 frente al segundo semestre de 2023, se observó una disminución en la oportunidad del trámite de **Derechos de Petición – Reclamos** del **1.89%**, pasando del **96,82%** al **94.99%**. El **51.52%** de las Regionales (17) presentaron respuestas fuera del término legalmente definido (resaltadas en la tabla 23 en color amarillo).

Teniendo en cuenta lo establecido en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF* este tipo de petición está relacionada con la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, o situaciones de amenaza o vulneración en contra de los derechos de los niños, niñas y adolescentes o en los programas o servicios que presenta la entidad; por lo tanto es necesario revisar los mecanismos de seguimiento y control para garantizar la atención oportuna del 100% de peticiones – reclamos y disminuir así la probabilidad de exposición a algún incumplimiento en la prestación de los servicios en las diferentes modalidades en los programas del ICBF que conlleve a la amenaza o vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

IN0047-PQRS-RC-SDG-NC06-24 Oportunidad Respuesta DP – Reclamos

Verificado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición - *Reclamos* para el primer semestre 2024 según revisión de la Base de Datos denominada *Base OCI_2do semestre_2023*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI en la ruta: [FS_AAC - EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2024 - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#), se encontró que el **2.73%** (96) **Reclamos** se encontraban registrados con respuestas fuera de término legal; las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Casanare, Cundinamarca, Guainía, La Guajira, Nariño, Risaralda, Santander, Sede Nacional, Tolima, Valle del Cauca y Vichada (Ver tabla 23 Regionales resaltadas en color amarillo).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF versión 8 del 22/12/2023, numeral 4.9.5.

Lo anterior evidencia recurrencia de la No Conformidad No. 06. Oportunidad Respuesta DP – Reclamos producto de los informes de PQRS primer y segundo semestre 2023 notificados el 10/10/2023 y 18/04/2024 respectivamente.

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

Tabla 25. Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - primer semestre 2024

Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Amazonas	5	0.28%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Antioquia	147	8.36%	114	77.55%	25	17.01%	8	5.44%
Arauca	8	0.46%	7	87.50%	0	0.00%	1	12.50%
Atlántico	70	3.98%	69	98.57%	0	0.00%	1	1.43%
Bogotá	466	26.51%	450	96.57%	0	0.00%	16	3.43%
Bolívar	32	1.82%	30	93.75%	0	0.00%	2	6.25%
Boyacá	62	3.53%	62	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Caldas	29	1.65%	28	96.55%	0	0.00%	1	3.45%
Caquetá	8	0.46%	8	100.00%	0	0.00%	0	0.00%

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 30/06/2024 dentro de los términos para dar respuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
Casanare	15	0.85%	12	80.00%	3	20.00%	0	0.00%
Cauca	34	1.93%	34	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Cesar	70	3.98%	69	98.57%	0	0.00%	1	1.43%
Choco	6	0.34%	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Córdoba	34	1.93%	34	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Cundinamarca	117	6.66%	101	86.32%	11	9.40%	5	4.27%
Guainía	1	0.06%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%
Guaviare	1	0.06%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Huila	70	3.98%	70	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
La Guajira	19	1.08%	16	84.21%	0	0.00%	3	15.79%
Magdalena	23	1.31%	23	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Meta	29	1.65%	28	96.55%	0	0.00%	1	3.45%
Nariño	54	3.07%	50	92.59%	2	3.70%	2	3.70%
Norte de Santander	36	2.05%	36	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Putumayo	17	0.97%	16	94.12%	0	0.00%	1	5.88%
Quindío	14	0.80%	14	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Risaralda	39	2.22%	32	82.05%	4	10.26%	3	7.69%
San Andrés	2	0.11%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Santander	79	4.49%	75	94.94%	0	0.00%	4	5.06%
Sede Nacional	83	4.72%	75	90.36%	2	2.41%	6	7.23%
Sucre	7	0.40%	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Tolima	61	3.47%	61	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Valle del Cauca	117	6.66%	113	96.58%	0	0.00%	4	3.42%
Vichada	3	0.17%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total general	1,758	100.00%	1,651	93.91%	47	2.67%	60	3.41%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De la tabla anterior se puede inferir que de los **1,758 Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el segundo semestre de 2023 el **93.91%** (1,651) fueron tramitados dentro de los términos legalmente definidos.

A continuación, se presenta el **comparativo de respuesta oportuna** entre primer semestre 2024 y segundo semestre 2023 para este tipo de petición:

Tabla 26. Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2023

2do. Semestre 2023				1er. Semestre 2024				Variación
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna	Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna	

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO		Versión 2	Página 43 de 103

			Cantidad	%				Cantidad	%		
	1,670	100.00%	1,630	97.60%			1,758	100.00%	1,651	93.91%	-3.78%

Fuente: Base de datos "Base OCI_1er semestre_2024_F" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e informe PQRS segundo semestre 2023

De acuerdo con el resultado del primer semestre 2024 con respecto al segundo semestre de 2023 se observó una **disminución** del **3.78%** en la oportunidad del trámite para este tipo de petición pasando del **97.60%** al **93.91%**.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC07-24 Oportunidad Respuesta DP – Quejas

Verificado el cumplimiento del tiempo de respuesta para los **Derechos de Petición Quejas** del primer semestre 2024 en la Base de Datos denominada "Base OCI_1er semestre_2024_F" entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta: [FS_AAC - EVIDENCIAS_INFOME_PQRS_I_SEMESTRE_2024 - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#), se evidenció que este tipo de petición en seis (6) Regionales se registraron respuestas fuera de término; las que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Antioquia, Casanare, Cundinamarca, Nariño, Risaralda. Así mismo la Sede Nacional. (Ver tabla 25 resaltadas en color amarillo).

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF, versión 8 del 22/12/2023, numeral 4.9.4.

El anterior resultado muestra recurrencia de la No Conformidad No. 07. Oportunidad Respuesta DP – Quejas producto de los informes del primer y segundo semestre 2023 notificados el 10/10/2023 y 18/04/2024 respectivamente.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 44 de 103

5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones primer semestre de 2024.

5.4.1 Mecanismos y procedimientos adoptados por la Dirección de Servicios de Atención para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, para el segundo semestre de 2023.

En este apartado se presenta el detalle de la verificación de los mecanismos y procedimientos adoptados por la *Dirección de Servicios y Atención* - DSyA para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones recibidas en el primer semestre del 2024, de acuerdo con lo informado en el memorando Orfeo No. Radicado N°: 202412520000103733 de fecha 13/08/2024 Asunto: Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2024.

Así mismo, se revisaron los mecanismos implementados para fortalecer el trámite de los *Derechos de Petición* recibidos y atendidos a nivel nacional por parte de la Dirección de Protección ICBF; reportado en memorando Orfeo radicado N°: 202420000000103403 de fecha 13/8/2024 asunto: Solicitud información seguimiento PQRS primer semestre 2024.

A continuación, se presenta el resultado:

Tabla 27 Mecanismos de seguimiento y control en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado para el primer semestre 2024

Mecanismos	Acciones adelantadas
Acciones de seguimiento y control: Alertas de PQRS fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano	<p>La DSyA indicó: "(...) como acción de <i>seguimiento y control</i> se remitió de forma mensual correos electrónicos dirigidos a los Directores, Jefes de Oficina, Subdirectores y Directores Regionales, las alertas y el reporte consolidado de las PQRS a cargo de sus áreas y Regionales. Allí se incluyen las peticiones sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional (SIM), con respuesta que se evidenciara fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano, y adicionalmente se remite copia de esta alerta a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que nos apoyen en el fomento del respeto a las normas vigentes (...)".</p> <p>Evidencia: Carpeta Anexo 3 – que a su vez contiene 6 subcarpetas correspondientes a los meses del primer semestre, cada una con (2) archivos .msg enviados por la DSyA (1) a las Direcciones Regionales y (1) a las</p>



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 45 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Dirección General y Directores de Oficina de manera mensual durante el primer semestre de 2024, esto con el reporte de alertas y el reporte consolidado de las PQRS en las que se incluyen peticiones sin ninguna gestión en el Sistema de Información Misional (SIM), con respuesta fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano.</p> <p>Enero: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Enero 2024.msg" y "Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Enero 2024.msg".</p> <p>Febrero: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Febrero 2024.msg" y "Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Febrero 2024.msg".</p> <p>Marzo: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Marzo 2024.msg" y "Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Marzo 2024.msg".</p> <p>Abril: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Abril 2024.msg" y "Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Abril 2024".</p> <p>Mayo: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Mayo 2024.msg" y "Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Mayo 2024.msg".</p> <p>Junio: "RV: Reporte Regional PQRS fuera de términos - Junio 2024.msg" y "RV: Reporte Sede Dir. General PQRS fuera de términos - Junio 2024.msg".</p> <p>Fuente: FS_AAC - ANEXO 3 - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>Con las evidencias de este anexo se constató que desde la DSyA se generaron las alertas de manera mensual frente al control y seguimiento a las peticiones en estado: <i>fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano para las Regionales y la Dirección General y Directores de Oficina.</i></p>
Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento	<p>La DSyA informó que "(...) Los profesionales de apoyo a Regionales de la Dirección de Servicios y Atención, reportan vía correo electrónico a los responsables de Servicios y Atención de las Regionales que tengan peticiones creadas en SIM que deben ser direccionadas al profesional competente en cada punto de atención (Centro Zonal, Regional), en el mismo correo, y en caso de identificarse, se informan las peticiones del tipo de petición Información y Orientación, que requieren cierre inmediato, tal como lo señala la Guía de Gestión de PQRS. (...)” por consiguiente se implementaron estrategias de retroalimentación de alertas para generar un adecuado direccionamiento de peticiones.</p> <p>La verificación fue realizada por parte de la OCI de forma aleatoria para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024:</p>

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

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

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



Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Evidencia: Carpeta Anexo 4 subcarpeta ALERTAS TEMPRANAS >CREADAS, que a su vez contiene los meses del primer semestre de 2024.</p> <p>Enero: Contiene 113 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 11 con asunto: "BOGOTA 29/01/2024 - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "RISARALDA - 31/01/2024- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "29/01/2024 - CASANARE - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "30- 01- 2024 - HUILA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "29 - 01- 2024 - HUILA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "NARIÑO 30/01/2024 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "CAUCA 24/1/2024 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "PUTUMAYO 31/1/2024 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "29/01/2024 - NARIÑO - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "31-01-2024 - VALLE DEL CAUCA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg" y "RISARALDA - 31/01/2024- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg".</p> <p>Febrero: Contiene 151 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 15 correos electrónicos con asunto: "02-02-2024 - SANTANDER - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "21-02-2024 NARIÑO- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "08 - 02 - 2024 - BOGOTA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "ANTIOQUIA 5/2/2024 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "28-02-2024 VALLE DEL CAUCA- ENERO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.msg", "14-02-2024 NARIÑO- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "01/02/2024 - LA GUAHIRA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "01/02/2024 - ATLANTICO - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "26 - 02 - 2024 - QUINDIO - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "26/02/2024 -VICHADA- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "29-02-2024- VALLE DEL CAUCA -ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "26/2/2024 LA GUAJIRA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "ANTIOQUIA 28/02/2024 - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "05 - 02 - 2024 - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg" y "29-02-2024- META -ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg".</p> <p>Marzo: Contiene 101 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 10 correos electrónicos con asunto: "CUNDINAMARCA 06/03/2024 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "CORDOBA 12/03/2024- ALERTA</p>



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 47 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "26 - 03 - 2024 - BOGOTA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "CALDAS 26/03/2024 - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "18/3/2024 REGIONAL - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "06/03/2024 -HUILA- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "04/03/2024 -CAQUETÁ- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "04 - 03 - 2024 - ATLANTICO - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "ANTIOQUIA 05/03/2024 - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg" y "VALLE DEL CAUCA 01/03/2024- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg".</p> <p>Abril: Contiene 123 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 12 correos electrónicos con asunto: "30 - 04 - 2024 - ATLANTICO - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "05 - 04 - 2024 - QUINDIO - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "12/4/2024 VALLE DEL CAUCA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "11/04/2024 ANTIOQUIA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "04 - 04 - 2024 - BOGOTA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "24/04/2024 - SANTANDER - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg" "12/4/2024 VALLE DEL CAUCA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "5/4/2024 CALDAS - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "22 - 04 - 2024 - ATLANTICO - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "24/04/2024 CORDOBA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "09 - 04 - 2024 - BOGOTA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg" y "01/04/2024 -HUILA- ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg".</p> <p>Mayo: Contiene 118 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 11 correos electrónicos con asunto: "10.5.2024 CESAR - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "28/5/2024 META - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "03/05/2024 ANTIOQUIA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "Informe Preventivo Dirección de Familias y Comunidades 28/05/2024.msg", "16/05/2024 CAQUETÁ- ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "10/05/2024 NARIÑO - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "22/05/2024 TOLIMA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "22-05-2024 - REGIONAL ARAUCA - SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA MAYO.msg", "10/05/2024 CUNDINAMARCA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg", "24/5/2024 GUAVIARE - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg" y "24/5/2024 CALDAS - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg".</p> <p>Junio: Contiene 35 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los</p>

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 48 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>cuales se muestrearon de forma aleatoria 3 correos electrónicos con asunto: "13 - 06 - 2024 - ARAUCA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y/O PENDIENTES DE CIERRE.msg", "11/6/2024 VALLE DEL CAUCA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO.msg" Y "13-06-2024 - Putumayo - Alerta Peticiones Creadas y/o Sin Direcccionamiento.msg".</p> <p>Fuente: FS AAC - CREADAS - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>A partir de la revisión realizada por la OCI se evidenció que desde la DSyA se generaron en el primer semestre las alertas frente a las peticiones creadas sin direccionar de manera mensual. Al realizar la revisión de las evidencias se observó que en los correos electrónicos, se informa a los colaboradores del ICBF de las diferentes Regionales respecto a las peticiones que tienen a cargo para verificar y direccionar acorde a lo establecido por la Ley 1755 de 2015 y según la <i>G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF</i> a fin de evitar la generación de Salidas No Conformes. Dentro de la muestra aleatoria se revisaron 23 Regionales Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cordoba, Cundinamarca, La Guajira, Huila, Meta, Nariño, Putumayo, Quindío, Risaralda, Santander, Tolima, Valle del cauca, Vichada y Guaviare.</p>
Reportes anexos a las peticiones	<p>La DSyA manifestó que con una periodicidad semanal se remite a través de correo electrónico el reporte de anexos ingresados en la herramienta tecnológica SIM "(...) para que la información allegada sea tenida en cuenta por los colaboradores del ICBF a cargo de las peticiones, ya que corresponde a información nueva o pretensiones relacionadas con la petición inicial, que debe ser conocida por el competente de su gestión(...)". De las evidencias aportadas a continuación, se presenta el resultado de la verificación realizada por parte de la OCI de forma aleatoria para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024:</p> <p>Evidencia: Carpeta Anexo 4 subcarpeta "ANEXOS", que a su vez contiene 6 subcarpetas correspondiente a los meses del primer semestre 2024.</p> <p>Enero: Contiene 45 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 4 correos electrónicos con Asunto: "Reporte anexos Regional Amazonas del 11 al 17 de enero de 2024.msg", "Reporte anexos Regional Bolívar del 18 al 24 de enero de 2024.msg", "Reporte anexos Regional San Andres del 11 al 17 de enero de 2024.msg", "Reporte anexos Regional Atlántico del</p>

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 49 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p><i>Cauca del 11 al 17 de enero de 2024.msg</i> y <i>"Reporte anexos Regional Casanare del 11 al 17 de enero de 2024.msg"</i>.</p> <p>Febrero: Contiene 88 archivos tipo .msg, de correos electrónicos enviados a las Regionales, de las cuales se muestrearon 8 correos electrónicos con Asunto: <i>"Reporte anexos Regional Amazonas del 22 al 28 de febrero de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Caquetá del 01 al 07 de febrero de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Nariño del 08 al 14 de febrero de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Boyacá del 15 al 21 de febrero de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Norte de Santander del 15 al 21 de febrero de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Cauca del 15 al 21 de febrero de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Cundinamarca del 25 al 31 de enero de 2024.msg"</i> y <i>"Reporte anexos Regional Cauca 01 al 07 de febrero de 2024.msg"</i>.</p> <p>Marzo: Contiene 88 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 8 correos electrónicos con Asunto: <i>"Reporte anexos Regional Casanare del 07 al 13 de febrero de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Norte de Santander del 29 de febrero al 06 de Marzo de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional La Guajira del 14 al 21 de marzo de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional San Andres del 14 al 21 de marzo de 2024.msg"</i>, <i>"Anexos Regionales - del 04 al 05 de marzo del 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Atlántico del 14 al 21 de marzo de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Magdalena del 14 al 21 de marzo de 2024.msg"</i> y <i>"Reporte anexos Regional Putumayo del 14 al 21 de marzo de 2024.msg"</i>.</p> <p>Abril: Contiene 95 archivos tipo .msg, de los cuales 92 son concernientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 9 correos electrónicos con Asunto: <i>"Reporte anexos Regional Caldas del 21 de marzo al 04 de abril de 2024"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Huila del 11 al 17 de abril de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Choco del 11 al 17 de abril de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Boyacá del 21 de marzo al 04 de abril de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Tolima del 18 al 24 de abril de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Guainía del 05 al 10 de abril de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Arauca del 05 al 10 de abril de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Guainía del 11 al 17 de abril de 2024.msg"</i> y <i>"Reporte anexos Regional Casanare del 05 al 10 de abril de 2024.msg"</i>.</p> <p>Mayo: Contiene 96 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 9 correos electrónicos con Asunto: <i>"Reporte anexos Regional Vichada del 01 al 08 de mayo de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Magdalena del 09 al 15 de Mayo de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Meta del 23 al 29 de mayo de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Cundinamarca del 23 al 29 de mayo de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional La Guajira del 23 al 29 de mayo de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Meta del 01 al 08 de mayo de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Casanare del 24 de abril al 08 de Mayo de 2024.msg"</i>, <i>"Reporte anexos Regional Boyacá del 09 al 15 de mayo de 2024.msg"</i> y <i>"Reporte anexos Regional Boyacá del 23 al 29 de mayo de 2024.msg"</i>.</p> <p>Junio: Contiene 61 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los</p>

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

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

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



Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>cuales se muestrearon de manera aleatoria 6 correos electrónicos con Asunto: "Reporte anexos Regional Choco del 30 de mayo al 05 de junio de 2024.msg", "Reporte anexos Regional Amazonas del 06 al 12 de junio de 2024.msg", "Reporte anexos Regional Atlántico del 30 de mayo al 05 de junio de 2024.msg", "Reporte anexos Regional Putumayo del 30 de mayo al 05 de junio de 2024.msg", "Reporte anexos Regional Magdalena del 30 de mayo al 05 de junio de 2024.msg" y "Reporte anexos Regional Casanare del 13 al 19 de junio de 2024.msg".</p> <p>Fuente: FS AAC - ANEXOS - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>Al respecto se verificó que la DSyA generó los reportes de anexos ingresados en la herramienta tecnológica SIM, en el primer semestre de 2024 según revisión realizada a los meses del primer semestre 2024 de 24 Regionales de la muestra aleatoria Amazonas, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Choco, Cundinamarca, Guainía, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, San Andres, Tolima y Vichada.</p>
<p>Informe preventivo Indicador DP</p>	<p>La DSyA reportó que "(...) semanalmente remite a los responsables Regionales el reporte de las peticiones que están llegando a la fecha límite de respuesta o que ya superaron este tiempo sin que se observe en el SIM la actuación correspondiente, para que se realice la gestión que corresponda según el tipo de petición (...)"; al respecto se verificaron por parte de la OCI las evidencias que dan cuenta de los reportes para la muestra que se relaciona a continuación:</p> <p>Evidencia: Carpeta Anexo 4 subcarpeta SEGUIMIENTO INDICADORES, que a su vez contiene 6 subcarpetas correspondientes a los seguimientos preventivos de los indicadores del mes de diciembre, enero, febrero, marzo abril y mayo.</p> <p>Diciembre 2023 y Enero 2024: Contiene 48 archivos tipo .msg, correspondientes a muestra de correos electrónicos enviados, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 4 correos electrónicos con Asunto: "17-01-2024 REGIONAL BOYACÁ - INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO DICIEMBRE 2023 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI).msg", "17-01-2024 REGIONAL TOLIMA - INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO DICIEMBRE 2023 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI).msg", "ATLANTICO - ENERO- SEGUIMIENTO INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN DE OPORTUNIDAD - PA-131 (CARGUE SIMEI)" y "QUINDIO - ENERO - SEGUIMIENTO INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN DE OPORTUNIDAD - PA-131 (CARGUE SIMEI)"</p> <p>Febrero: Contiene 39 archivos tipo .msg, muestra de correos electrónicos enviados a la Regional en el mes de marzo de 2024, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 3 correos electrónicos con Asunto:</p>



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 51 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>"ATLANTICO - FEBRERO - SEGUIMIENTO INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN DE OPORTUNIDAD - PA-131 (CARGUE SIMEI).msg", "NORTE DE SANTANDER - CUMPLIMIENTO INDICADORES PRC FEBRERO 2024"</p> <p>Marzo: Contiene 28 archivos tipo .msg, correspondientes a muestra de correos electrónicos enviados a las Regionales durante el mes de los cuales se muestrearán de forma aleatoria 2 correos electrónicos con Asunto: "NORTE DE SANTANDER - MARZO - SEGUIMIENTO INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN DE OPORTUNIDAD - PA-131.msg" Y "18-04-2024 - PUTUMAYO - MARZO - INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN DE OPORTUNIDAD PA-131.msg"</p> <p>Abril: Contiene 37 archivos tipo .msg, correos electrónicos enviados a las Regionales en el mes de mayo de 2024 de los cuales se muestrearán de manera aleatoria 3 correos electrónicos con Asunto: "17/05/2024 GUAINÍA ABRIL - SEGUIMIENTO INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN DE OPORTUNIDAD - PA-131 (CARGUE SIMEI) .msg", "CUNDINAMARCA - ABRIL - SEGUIMIENTO INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN DE OPORTUNIDAD - PA-131.msg" Y "BOGOTA - ABRIL - SEGUIMIENTO INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN DE OPORTUNIDAD - PA-131 (CARGUE SIMEI) .msg".</p> <p>Mayo: Contiene 31 archivos tipo .msg, correspondientes a muestra de correos electrónicos enviados a la Regional durante el mes de los cuales se muestrearán de manera aleatoria 3 correos electrónicos con Asunto: "20/06/2024 CÓRDOBA MAYO - SEGUIMIENTO INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN DE OPORTUNIDAD - PA-131 (CARGUE SIMEI) .msg", "NARIÑO - MAYO - SEGUIMIENTO INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN DE OPORTUNIDAD - PA-131.msg" y "20/6/2024 CALDAS - INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MAYO 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI).msg".</p> <p>Fuente: FS AAC - PREVENTIVO INDICARES PRC - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>En la revisión realizada por la OCI se observó en la muestra aportada por la DSyA que se generó el informe preventivo de indicadores a las regionales correspondientes de los indicadores del mes para que se ingresen las actuaciones que correspondan. Lo anterior da cuenta del cumplimiento de las actividades establecidas en el <i>P1.RC. Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición</i> específicamente en la actividad 9 P.C. (Realizar seguimiento a las peticiones).⁷</p> <p>Frente al seguimiento realizado en el aplicativo SIM para las peticiones Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), la DSyA indicó "(...) <i>semanalmente se remite a través de correo electrónico el seguimiento a las peticiones creadas en el aplicativo SIM... con cita asignada en el aplicativo SEAC, el porcentaje de usabilidad de la herramienta SEAC respecto a la</i></p>

⁷ ICBF (2021). *Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición- P1.RC, versión 4 del 09/02/2021*

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 52 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
Informe preventivo SEAC	<p><i>primera boleta de citación, lo anterior para garantizar el uso adecuado del aplicativo (...)</i>”.</p> <p>Se verificó por parte de la OCI para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024:</p> <p>Evidencia: Carpeta Anexo 4 Subcarpeta denominada <i>“informes preventivos”</i>, con 6 subcarpetas a su vez correspondientes a cada mes del primer semestre 2024.</p> <p>Enero: Contiene 1 archivo tipo .msg, correspondiente a correo electrónicos enviados a las Regionales con Asunto: <i>“Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20240131.msg”</i>.</p> <p>Febrero: Contiene 3 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales con Asunto: <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Febrero - 07022024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Febrero - 28022024.msg”</i> e <i>“Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20240207.msg”</i>.</p> <p>Marzo: Contiene 8 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales con Asunto: <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Febrero - 04032024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Febrero y Marzo - 07032024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Marzo - 11032024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Marzo - 15032024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Marzo - 20032024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20240207.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20240324.msg”</i> e <i>“INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO FEBRERO 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI).msg”</i>.</p> <p>Abril: Contiene 5 archivos tipo .msg, de correos electrónicos enviados a las Regionales con Asunto: <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Marzo - 04112024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Marzo - 04182024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Abril - 04232024 .msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20240403.msg”</i> e <i>“INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MARZO 2024 (PRELIMINAR)”</i>.</p> <p>Mayo: Contiene 5 archivos tipo .msg, de correos electrónicos enviados a las Regionales con Asunto: <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Mayo - 05102024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Mayo - 22052024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 05032024.msg”</i> e <i>“Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 29052024.msg”</i> e <i>“INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ABRIL 2024 (PRELIMINAR).msg”</i>.</p> <p>Junio: Contiene 6 archivos tipo .msg, concordante a correo electrónico enviado a las Regionales con Asunto: <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Junio - 05062024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Junio - 12062024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Junio - 19062024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicador SEAC Junio - 24062024.msg”</i>, <i>“Informe Preventivo Indicadores Proceso</i></p>

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 53 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Relación con el Ciudadano – 05062024” e “▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MAYO 2024 (PRELIMINAR)”.</p> <p>Fuente: FS AAC - PREVENTIVO INDICARES PRC - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>La OCI evidenció que la DSyA remitió periódicamente el seguimiento a las peticiones creadas en el aplicativo SIM por <i>Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF) y Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite</i>, con el fin de orientar respecto al uso adecuado del aplicativo de asignación de citas – SEAC. Así como también el envío semanal a las Regionales de correos de seguimiento a indicadores y del informe preliminar del mes anterior.</p>
Calidad de Datos	<p>La DSyA a través del grupo de apoyo a Regionales realizó jornadas de asistencia técnica, jurídica y operativa dirigida a los responsables del Proceso Relación con el Ciudadano a fin de “(...) <i>garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de las peticiones realizadas (...)</i>”, y minimizar errores en el registro, direccionamiento calidad y tiempo de respuesta.</p> <p>En cuanto a la calidad del dato de las PQRS ingresadas al SIM refieren que: “(...) <i>se realiza con el fin de obtener un panorama en cuanto a calidad en el registro de peticiones en cada punto de atención presencial del ICBF, para plantear, ejecutar e implementar acciones focalizada a través del grupo de cogestores de la Sede Nacional (...)</i>”.</p> <p>De acuerdo con lo anterior la DSyA para los tipos de petición Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos - RAVD, Información y Orientación, IO, Reclamo y Queja -RQ, Información y Orientación con Trámite -IOT y Trámite de Atención Extraprocesal -TAE, envió correos electrónicos a las 33 Regionales. A continuación, se relaciona la muestra verificada por parte de la OCI para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024:</p> <p>Evidencia: Carpeta Anexo 4 subcarpeta “CALIDAD DE DATOS” la cual contiene los correos electrónicos enviados a las diferentes Regionales.</p> <p>Enero: Contiene 1 archivo tipo .msg, correspondiente a correo electrónico enviado a las Regionales durante el mes de enero de 2023, con Asunto: “ENERO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.msg”.</p>

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 54 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Febrero: Contiene 24 archivos tipo .msg, concerniente a correos electrónicos enviados en el mes, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 2 correos electrónicos con Asunto: "BOLIVAR - ENERO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.msg" y "16/02/2024 MAGDALENA ENERO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.msg".</p> <p>Marzo: Contiene 32 archivos tipo .msg, correos electrónicos enviado a las Regionales en el mes, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 3 correos electrónicos con Asunto: "26/3/2024 LA GUAJIRA - FEBRERO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN- TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (TAE) .msg", "26/03/2023 - 21-03-24 CAUCA - FEBRERO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DERECHO DE PETICIÓN IO- TAE.msg" y "13-03-2024 RV: BOYACÁ - FEBRERO - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN- TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (TAE).msg".</p> <p>Abril: Contiene 28 archivos tipo .msg, correos electrónicos enviado a las Regionales en el mes, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 3 correos electrónicos con Asunto: "16-04-2024 RV: CASANARE - MARZO - INFORME FINAL DE CALIDAD DE DATOS -SOLICITUD RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS Y DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (IO).msg", "QUINDIO - MARZO - INFORME FINAL DE CALIDAD DE DATOS -SOLICITUD RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS Y DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (IO).msg" y "ARAUCA - MARZO - INFORME FINAL DE CALIDAD DE DATOS -SOLICITUD RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS Y DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (IO).msg".</p> <p>Mayo: Contiene 25 archivos tipo .msg, correos electrónicos enviado a las Regionales en el mes, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 2 correos electrónicos con Asunto: "9/5/2024 VALLE DEL CAUCA - ABRIL- Informe Final Calidad de Datos Derecho de Petición Información y Orientación- Quejas y Reclamos.msg" y "CUNDINAMARCA - ABRIL - INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS DERECHO DE PETICIÓN IO - QUEJAS Y RECLAMOS.msg".</p> <p>Junio: Contiene 20 archivos tipo .msg, correos electrónicos enviado a las Regionales en el mes, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 2 correos electrónicos con Asunto: "18-06-2024 RV: Santander - Mayo- Informe Final Calidad de Datos Derecho de Petición Información y Orientación- Quejas y Actuación Anexo.msg" y "18-06-2024 RV: Bolívar - Mayo- Informe Final Calidad de Datos Derecho de Petición Información y Orientación- y Actuación Anexo.msg".</p> <p>Fuente: FS_AAC - CALIDAD DE DATOS - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>De la revisión realizada se evidenció que desde la DSyA se envían correos electrónicos a las Regionales durante el semestre con las observaciones de peticiones para reforzar los aspectos relevantes del</p>

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 55 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>correcto registro de peticiones en SIM y los requisitos para una adecuada creación de los Derechos de Petición el reporte.</p>
<p>Seguimiento a respuestas</p>	<p>En el memorando remitido por la DSyA se informó a la OCI con respecto al seguimiento a respuesta: "(...)Se realiza revisión aleatoria a las respuestas dadas a los ciudadanos en las peticiones registradas en el Sistema de Información Misional, adjuntadas en los tiempos de ley, este seguimiento permite verificar la calidad de la respuesta; el resultado del seguimiento es remitido a través de correo electrónico, con la retroalimentación respecto a lo identificado en la respuesta y su falta de cumplimiento de los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015(...)". Al respecto se procedió a verificar el contenido de las evidencias relacionadas:</p> <p>Evidencia: Carpeta Anexo 4 subcarpeta "SEGUIMIENTO REGIONALES > Act_06_Seguimiento_Regionales", la cual incluye los correos electrónicos enviados a las Regionales en el primer semestre del 2024, de los cuales se realizó la revisión en las Regionales Bogotá, Cauca, Vaupés, Vichada, Santander, Nariño, Atlántico, Choco, Putumayo, Huila, Cordoba, Boyacá y Guaviare de forma aleatoria de los meses del primer semestre.</p> <p>Enero: Contiene 7 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 1 correo electrónico con Asunto: "SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - REGIONAL BOGOTA.msg".</p> <p>Febrero: Contiene 33 archivos tipo .msg, concernientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 3 correos electrónicos con Asunto: "SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - REGIONAL CAUCA.msg", "SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA REGIONAL VAUPES.msg" y "SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA GUAVIARE.msg".</p> <p>Marzo: Contiene 54 archivos tipo .msg, concernientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 5 correos electrónicos con Asunto: "RE: SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA VICHADA.msg", "RE: REVISIÓN SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA FEBRERO.msg", "RE: 19/3/2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA REGIONAL SANTANDER.msg", "21/03/2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - REGIONAL CHOCO.msg" y "19-03-2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - REGIONAL NARIÑO.msg".</p> <p>Abril: Contiene 52 archivos tipo msg., correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 5 correos electrónicos con Asunto: "REGIONAL ATLANTICO - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA ABRIL.msg", "26-04-2024 RE: Seguimiento a la Respuesta II - Regional Santander.msg", "15/04/2024</p>

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 56 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas												
	<p><i>SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA REGIONAL CHOCO ABRIL.msg", "REGIONAL QUINDIO - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA ABRIL.msg" y "SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - REGIONAL CAUCA.msg".</i></p> <p>Mayo: Contiene 36 archivos tipo msg., correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 3 correos electrónicos con Asunto: "<i>SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA PUTUMAYO - HUILA - BOYACÁ.msg", "23-05-2024 - REGIONAL BOGOTA - SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA MAYO.msg" y "30-05-2024 - REGIONAL ATLANTICO -SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA MAYO.msg".</i></p> <p>Junio: Contiene 36 archivos tipo msg., correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 3 correos electrónicos con Asunto: "<i>25-06-2024 Seguimiento a la Respuesta - Regional Putumayo.msg", "5/6/2024 SEGUIMIENTO 23/5/2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA REGIONAL GUAVIARE.msg" y "26/06/2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - REGIONAL CÓRDOBA JUNIO.msg".</i></p> <p>Fuente: FS AAC - SEGUIMIENTO REGIONALES - Todos los documentos (sharepoint.com).</p> <p>Lo anterior da cuenta del conjunto de acciones realizadas a fin de garantizar la calidad de la respuesta de acuerdo con lo establecido en la guía "<i>G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF v8, en su numeral 4.14. SEGUIMIENTO Y CONTROL".</i></p>												
<p>Fortalecimiento del conocimiento en el Proceso de Relación con el Ciudadano</p>	<p>En cuanto al fortalecimiento del conocimiento en el proceso de Relación con el ciudadano en memorando allegado por la DSyA, se registra "(...) <i>Atendiendo las recomendaciones relacionadas con el refuerzo de línea técnica, desde la Dirección de Servicios y Atención se implementó la estrategia de fortalecimiento de conocimientos, mediante la socialización de material didáctico bajo el nombre de "Boletín Notigestor" (...).</i></p> <p>De acuerdo con lo reportado se relacionó la siguiente información:</p> <p>Durante el primer semestre 2024 se ha socializado la siguiente información:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Tema socializado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Febrero</td> <td>Boletín Notigestor 001 - Búsqueda efectiva en SIM</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>Boletín Notigestor 002-Certificado de deudas por alimentos</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>Boletín Notigestor 003 - Conciliación cuando se es víctima de VIF</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>Boletín Notigestor 004- Respuesta a correos del Centro de Contacto</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>Boletín Notigestor 005- Búsqueda de Orígenes</td> </tr> </tbody> </table> <p>La OCI realizó la verificación del primer semestre para los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024 a las evidencias allegadas</p>	Mes	Tema socializado	Febrero	Boletín Notigestor 001 - Búsqueda efectiva en SIM	Marzo	Boletín Notigestor 002-Certificado de deudas por alimentos	Abril	Boletín Notigestor 003 - Conciliación cuando se es víctima de VIF	Mayo	Boletín Notigestor 004- Respuesta a correos del Centro de Contacto	Junio	Boletín Notigestor 005- Búsqueda de Orígenes
Mes	Tema socializado												
Febrero	Boletín Notigestor 001 - Búsqueda efectiva en SIM												
Marzo	Boletín Notigestor 002-Certificado de deudas por alimentos												
Abril	Boletín Notigestor 003 - Conciliación cuando se es víctima de VIF												
Mayo	Boletín Notigestor 004- Respuesta a correos del Centro de Contacto												
Junio	Boletín Notigestor 005- Búsqueda de Orígenes												

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 57 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Evidencia: <i>Carpeta Anexo 4</i> subcarpeta "REFUERZO LINEA TÉCNICA > NOTIGESTOR" la cual incluye los correos electrónicos enviados a los <i>responsables de Servicios y Atención</i></p> <p>Febrero: Contiene 1 archivos tipo .msg, correspondiente a correo electrónico enviado a los responsables de servicios y atención durante el mes: "<i>Boletín Notigestor 001- Búsqueda efectiva en SIM.msg</i>".</p> <p>Marzo: Contiene 1 archivos tipo .msg, correspondiente a correo electrónico enviado a los responsables de servicios y atención durante el mes: "<i>Boletín Notigestor 002-Certificado de deudas por alimentos.msg</i>".</p> <p>Abril: Contiene 1 archivo tipo .msg, correspondiente a correo electrónico enviado a los responsables de servicios y atención durante el mes: "<i>Boletín Notigestor 003-Conciliación cuando se es víctima de VIF.msg</i>".</p> <p>Mayo: Contiene 1 archivo tipo .msg, correspondiente a correo electrónico enviado a los responsables de servicios y atención durante el mes: "<i>Boletín Notigestor 004- Respuesta a correos del Centro de Contacto.msg</i>".</p> <p>Junio: Contiene 1 archivo tipo .msg, correspondiente a correo electrónico enviado a los responsables de servicios y atención durante el mes: "<i>27-06-2024 Boletín Notigestor 005- Búsqueda de Orígenes.msg</i>".</p> <p>Fuente: FS AAC - NOTIGESTOR - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>Al realizar la revisión por la OCI se evidenció que la DSYA dio cumplimiento a la estrategia de la creación y la divulgación del Boletín Notigestor de manera mensual, como una de las estrategias de fortalecimiento de conocimientos con los responsables de Servicios y Atención en las 33 Regionales (con sus respectivos Centros Zonales) y Sede de la Dirección General.</p>
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRS	<p>Entre las evidencias dispuestas por la DSyA se relacionaron memorandos de gestión de PQRS correspondientes al IV trimestre del 2023 y I Semestre de 2024, frente a lo cual la OCI hizo la verificación encontrando que el envío de los correos electrónicos se realizó en el IV trimestre de 2023 y I trimestre 2024, de la siguiente manera:</p> <p>Evidencia: <i>Anexo 4 - subcarpeta "MEMORANDOS"</i> la cual contiene a su vez dos (2) carpetas:</p>

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

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

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



Mecanismos	Acciones adelantadas						
	<p>Carpeta "MEMORANDO IV TRIMESTRE > REMISIÓN A DIRECTORES" con 33 memorandos dirigidos a los Directores Regionales con asunto: <i>SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN IV TRIMESTRE DE 2023 PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</i> de fechas 7, 11 y 14 de marzo de 2024, en los cuales se informa sobre el seguimiento y análisis de "(...) los temas más relevantes para el proceso Relación con el Ciudadano, como son, indicadores de gestión, principales motivos afectados por las QRS, peticiones pendientes de gestión, acciones correctivas, satisfacción ciudadana, modelo de atención presencial, resultado valoración de conocimientos, participación ciudadana y control social (...)".</p> <p>Carpeta "MEMORANDOS I TRIMESTRE > REMISIÓN DIRECTORES" con 33 memorandos dirigidos a los Directores Regionales con asunto: <i>SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN I TRIMESTRE DE 2024 PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</i>, de fechas 23,24,27 y 28 de mayo de 2024 en los cuales se informan sobre el seguimiento y análisis de "(...) los temas más relevantes para el proceso Relación con el Ciudadano, como son, indicadores de gestión, principales motivos afectados por las QRS, peticiones pendientes de gestión acciones correctivas, satisfacción ciudadana, modelo de atención presencial, resultado valoración de conocimientos, participación ciudadana y control social (...)".</p> <p>Fuente: FS AAC - ANEXO 4 - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>La OCI observó que mediante los correos enviados la DSyA hace el seguimiento a la gestión Regional del proceso de Relación con el Ciudadano, evidenciando que los memorandos remitidos a las Regionales cuentan con el análisis de las temáticas del proceso como el estado de las peticiones, la relación de Acciones Correctivas, los resultados de las encuestas de satisfacción; la mejora continua del proceso entre otros aspectos.</p>						
<p>ESTRATEGIA DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO</p>	<p><i>En lo relacionado con la estrategia de apropiación del conocimiento la DSyA refirió que durante el primer semestre del 2024 se desarrolló la Estrategia FORSER - Formación para el Servicio, que "(...) mide la interiorización y apropiación del conocimiento mínimo requerido en el Proceso de Relación con el Ciudadano PRC (...)"</i> a través de actividades así:</p> <table border="1" data-bbox="732 1730 1409 1852"> <thead> <tr> <th data-bbox="732 1730 922 1766">FECHA</th> <th data-bbox="922 1730 1409 1766">TEMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="732 1766 922 1822">FEB 27 y 28</td> <td data-bbox="922 1766 1409 1822">Actualización Guía de Gestión de PQRS</td> </tr> <tr> <td data-bbox="732 1822 922 1852">MARZO 1</td> <td data-bbox="922 1822 1409 1852">Canal Itinerante</td> </tr> </tbody> </table>	FECHA	TEMA	FEB 27 y 28	Actualización Guía de Gestión de PQRS	MARZO 1	Canal Itinerante
FECHA	TEMA						
FEB 27 y 28	Actualización Guía de Gestión de PQRS						
MARZO 1	Canal Itinerante						



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 59 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas						
	<table border="1"> <tr> <td>ABRIL 9 A 12</td> <td>Indicadores PRC e Índice de información clasificada</td> </tr> <tr> <td>MAYO 15 a 17</td> <td>Taller Multiplicadores de Control Social, Tips de Registro, Protocolo de SyA.</td> </tr> <tr> <td>JUNIO 12, 14 y 19</td> <td>ACOS, Guía para el trámite de denuncias de la Línea Anticorrupción y Atención a población Rom o Gitanos</td> </tr> </table> <p>Fuente: memorando Radicado N°: 202412520000103733 de fecha 13/08/2024</p> <p>Evidencia: Carpeta Anexo 4 subcarpeta APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO > Capacitaciones SEMANA FORSER la cual contiene 17 elementos correspondientes a listados de asistencias y un correo electrónico.</p> <p>Febrero: Se encuentran archivos pdf con listados de asistencia de actividades realizadas en fecha 27 y 28 de febrero de 2024.</p> <p>Marzo: Se encuentra archivo pdf con listado de asistencia "MARZO 1 ASISTENCIA SEMANA FORSER CANAL INTINERANTE"</p> <p>Abril: Se encuentran archivos pdf con listados de asistencia de actividades realizadas de los días 9,10,11,12 y 26 de abril de 2024.</p> <p>Mayo: Se encuentran archivos pdf de correo electrónico con enlaces de conexión semana forser y archivos pdf con listados de asistencia del 15 y 16 de mayo de 2024.</p> <p>Junio: Se encuentran listados de asistencia de actividades realizadas en fechas 12, 13, 14 y 19 de junio.</p> <p>Fuente: FS AAC - Capacitaciones SEMANA FORSER - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>En la revisión realizada por la OCI se encontró que la mayoría de las evidencias corresponden a listados de asistencia; sin embargo, se recomienda que se incluyan evidencias de la temática socializada como por ejemplo la presentación. Así mismo, en los listados de asistencia se incluya el encabezado arrojado por la herramienta Microsoft teams.</p> <p><i>Jornadas de transferencia del conocimiento en temas relacionados con el PRC (Proceso de Relación con el Ciudadano).</i> Dirigidas a los responsables de servicios y atención del país.</p> <p>La DSYA reporta que se realizó la socialización del protocolo de Servicios y atención a los RSYA, en las siguientes fechas:</p>	ABRIL 9 A 12	Indicadores PRC e Índice de información clasificada	MAYO 15 a 17	Taller Multiplicadores de Control Social, Tips de Registro, Protocolo de SyA.	JUNIO 12, 14 y 19	ACOS, Guía para el trámite de denuncias de la Línea Anticorrupción y Atención a población Rom o Gitanos
ABRIL 9 A 12	Indicadores PRC e Índice de información clasificada						
MAYO 15 a 17	Taller Multiplicadores de Control Social, Tips de Registro, Protocolo de SyA.						
JUNIO 12, 14 y 19	ACOS, Guía para el trámite de denuncias de la Línea Anticorrupción y Atención a población Rom o Gitanos						

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 60 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Nuestro Protocolo de Servicio y Atención fue actualizado a 31 de diciembre de 2023, razón por la cual es importante socializar este importante documento, que hace parte de los documentos eje (columna vertebral) dentro de la atención que a diario se brinda a los ciudadanos, ya que marca una pauta en la que a través de habilidades blandas en servicio es posible mejorar la calidad y calidez de cada interacción con la ciudadanía. Estas jornadas son promovidas de forma mensual por la DGH (Dirección de Gestión Humana) y en ellas participa la DSyA, estas jornadas en el primer semestre de 2024 han sido:</p> <ul style="list-style-type: none">• Febrero 28 de 2024• Marzo 21 de 2024• Abril 26 de 2024• Mayo 30 de 2024• Junio 27 de 2024 <p>Evidencia: Carpeta Anexo 4 subcarpeta REFUERZO LINEA TECNICA > APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO> Capacitaciones Protocolo de SyA la cual contiene 5 elementos correspondientes a listados de asistencias de fechas, febrero28, marzo 21, mayo 16, mayo 30 y junio 20 del primer semestre de 2024.</p> <p>Fuente: FS AAC - Capacitaciones Protocolo de SyA - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>Actividades de Valoración de Conocimientos. La DSyA informa que estas jornadas se realizan a fin de verificar la apropiación de la claridad de los temas abordados "(...) mediante las cuales promovemos el juego como elemento importante del aprendizaje, en lo corrido del primer semestre de 2024, se adelantaron actividades, en las que se recordó e interiorizó temas de la Guía de Gestión de PQRS y su actualización (tema socializado a través de una jornada de transferencia del conocimiento) y temas relacionados con habilidades blandas en servicio (...)"</p> <p>Evidencias: Carpeta Anexo 4 subcarpeta APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO > valoración del conocimiento que contiene 3 archivos correspondientes a los correos electrónicos enviados a los RSyA frente a la valoración de conocimientos. (1) Archivo tipo.msg "PRIMERA ACTIVIDAD DE VALORACIÓN DE CONOCIMIENTOS_ CRUCIPQRS.msg" y (2) archivos tipo .pdf "MAYO 8 SEGUNDA ACTIVIDAD VALORACIÓN DE CONOCIMIENTOS - CONOCIMIENTO EN LÍNEA.pdf" y "TERCERA ACTIVIDAD DE VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO JUGUEMOS AL AHORCADO.pdf"</p> <p>Fuente: FS AAC - valoración del conocimiento - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>Se evidenció que la DSyA envió correos electrónicos con actividades como el juego de "CRUCIPQRS" y el "AHORCADO" a los responsables de Servicios y atención, para su desarrollo.</p> <p>Cápsulas de Servicio. La DSyA reporta que a través del correo culturadeservicio@icbf.gov.co, "(...) se reforzaron los conocimientos propios del PRC (...)".</p>

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 61 de 103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Evidencias: <i>Carpeta Anexo 4 REFUERZO LINEA TECNICA > APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO> Cápsulas del Servicio</i>, la cual contiene 4 archivos PDF, con las capsulas enviadas a través de correo electrónico en el primer semestre del 2024: "CÁPSULA DEL SERVICIO LENGUAJE CLARO: CÓMO SE ESCRIBE: ¿HABER o A VER?.pdf", "CÁPSULA DEL SERVICIO QUÉ ES EL LENGUAJE CLARO.docx", "CÁPSULA DEL SERVICIO_ LENGUAJE CLARO_ ¿SABES USAR LA COMA CORRECTAMENTE_.msg"; "FEB 27 CAPSULA DEL SERVICIO ORTOGRAFÍA Y LENGUAJE CLARO VAN DE LA MANO.msg" y "MAYO 6 CAPSULA DE SERVICIO MANEJO DE EMOCIONES - LÍNEA EN CONTACTO ICBF.msg".</p> <p>Fuente: FS_AAC - Cápsulas del servicio - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>Se evidenció el desarrollo de las capsulas de servicio con temas del Proceso de Relación con el Ciudadano, mediante él envió de correos electrónicos durante el primer semestre de 2024.</p> <p>Con respecto a la Estrategia de Apropiación de Conocimiento desarrollada por la DSyA, a partir de la revisión realizada por la OCI se evidenció el envío a los Responsables de Servicios y Atención de diferentes actividades para el fortalecimiento y formación para el servicio.</p>
<p>Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial / Encuestas de Satisfacción</p>	<p>En cuanto a la Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial la DSyA informó que "(...) el Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial, que tiene como objetivo principal, identificar los eventos críticos de la atención en el canal presencial, que generan mayor insatisfacción en la ciudadanía, así como el incumplimiento a la normatividad y al proceso de Relación con el Ciudadano, el cual se puede consultar en el siguiente link https://www.icbf.gov.co/procedimiento-alertas-eventos-criticos-canal-presencial-v4. (...)".</p> <p>Para el primer semestre de 2024 La DSyA en el Informe Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial - IQ Outsourcing Vigencia 2024 / Dirección de Servicios y Atención, compartido a las Regionales y publicado para consulta se encontró:</p> <p>En cuanto al procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial se evidenció que de los meses de marzo a junio se han formulado 2.495 alertas derivadas como hallazgos de las encuestas de la satisfacción de canal presencial.</p> <p>Además, en el memorando se reporta que "(...) Durante el semestre la categoría con mayor participación fue "Mal Procedimiento" con 1.116 alertas. En segundo lugar, se encuentra la categoría de "Tiempos de espera muy largos", con</p>

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

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

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



Mecanismos	Acciones adelantadas																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	<p>393 alertas, seguido por "Actitud inadecuada por parte del colaborador que le atendió" con 156 alertas, "Se limita la atención" con 51 alertas y, por último, "Espacios físicos inadecuados para la atención "con 6 alertas (...)". Esta información se remitió a las regionales el 12 de julio a fin de que se conozcan las estadísticas y se generen estrategias y acciones de trabajo al interior de cada punto de atención, de acuerdo con el procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial.</p> <p>Cuadro Índice de alertas de eventos críticos del canal presencial – Semestre I 2024</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Regional</th> <th>Enero</th> <th>Febrero</th> <th>Marzo</th> <th>Abril</th> <th>Mayo</th> <th>Junio</th> <th>Total Encuestas Semestral</th> <th>Alertas Semestral</th> <th>% Índice de alertas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>VAUPÉS</td><td>-</td><td>-</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>6</td><td>1</td><td>17%</td></tr> <tr><td>RISARALDA</td><td>49</td><td>161</td><td>73</td><td>110</td><td>78</td><td>142</td><td>613</td><td>79</td><td>13%</td></tr> <tr><td>ANTIOQUIA</td><td>61</td><td>131</td><td>115</td><td>137</td><td>123</td><td>162</td><td>630</td><td>246</td><td>39%</td></tr> <tr><td>BOGOTÁ</td><td>235</td><td>412</td><td>1.178</td><td>1.337</td><td>1.340</td><td>1.057</td><td>5.559</td><td>542</td><td>10%</td></tr> <tr><td>CORDOBA</td><td>47</td><td>115</td><td>111</td><td>132</td><td>151</td><td>186</td><td>742</td><td>66</td><td>9%</td></tr> <tr><td>AMALICA</td><td>16</td><td>20</td><td>35</td><td>22</td><td>58</td><td>22</td><td>183</td><td>18</td><td>9%</td></tr> <tr><td>VALLE DEL C.</td><td>87</td><td>98</td><td>198</td><td>307</td><td>281</td><td>382</td><td>1.853</td><td>115</td><td>6%</td></tr> <tr><td>ATLANTICO</td><td>37</td><td>67</td><td>222</td><td>321</td><td>340</td><td>384</td><td>1.179</td><td>99</td><td>8%</td></tr> <tr><td>GUAVIARE</td><td>4</td><td>8</td><td>8</td><td>4</td><td>8</td><td>7</td><td>37</td><td>3</td><td>8%</td></tr> <tr><td>SANTANDER</td><td>37</td><td>60</td><td>165</td><td>153</td><td>82</td><td>206</td><td>643</td><td>50</td><td>8%</td></tr> <tr><td>BOYACÁ</td><td>62</td><td>95</td><td>119</td><td>182</td><td>213</td><td>156</td><td>827</td><td>61</td><td>7%</td></tr> <tr><td>CAUCA</td><td>34</td><td>55</td><td>115</td><td>117</td><td>113</td><td>162</td><td>636</td><td>44</td><td>7%</td></tr> <tr><td>LA GUIAHÍRA</td><td>7</td><td>8</td><td>36</td><td>46</td><td>34</td><td>69</td><td>280</td><td>19</td><td>7%</td></tr> <tr><td>QUINDIO</td><td>24</td><td>43</td><td>29</td><td>57</td><td>76</td><td>51</td><td>280</td><td>19</td><td>7%</td></tr> <tr><td>CUNDINAMÁ</td><td>64</td><td>105</td><td>239</td><td>259</td><td>238</td><td>238</td><td>1.284</td><td>75</td><td>6%</td></tr> <tr><td>SAN ANDRÉS</td><td>1</td><td>4</td><td>12</td><td>8</td><td>12</td><td>13</td><td>50</td><td>3</td><td>6%</td></tr> <tr><td>NARIÑO</td><td>31</td><td>82</td><td>83</td><td>104</td><td>150</td><td>195</td><td>645</td><td>38</td><td>6%</td></tr> <tr><td>CAJALÍ</td><td>67</td><td>144</td><td>120</td><td>146</td><td>150</td><td>191</td><td>718</td><td>44</td><td>6%</td></tr> <tr><td>META</td><td>5</td><td>19</td><td>84</td><td>52</td><td>125</td><td>117</td><td>402</td><td>21</td><td>5%</td></tr> <tr><td>GUAVIARE</td><td>10</td><td>9</td><td>13</td><td>14</td><td>19</td><td>17</td><td>81</td><td>4</td><td>5%</td></tr> <tr><td>BOLÍVAR</td><td>25</td><td>38</td><td>198</td><td>195</td><td>196</td><td>180</td><td>832</td><td>40</td><td>5%</td></tr> <tr><td>CASANARE</td><td>10</td><td>30</td><td>45</td><td>44</td><td>110</td><td>54</td><td>293</td><td>14</td><td>5%</td></tr> <tr><td>Putumayo</td><td>27</td><td>49</td><td>41</td><td>49</td><td>79</td><td>30</td><td>275</td><td>13</td><td>5%</td></tr> <tr><td>CAQUETA</td><td>20</td><td>23</td><td>33</td><td>46</td><td>58</td><td>48</td><td>214</td><td>10</td><td>5%</td></tr> <tr><td>CECOTE</td><td>3</td><td>3</td><td>22</td><td>22</td><td>41</td><td>26</td><td>117</td><td>6</td><td>5%</td></tr> <tr><td>VICHADA</td><td>-</td><td>13</td><td>9</td><td>9</td><td>9</td><td>5</td><td>45</td><td>2</td><td>4%</td></tr> <tr><td>SUCRE</td><td>20</td><td>20</td><td>44</td><td>33</td><td>50</td><td>47</td><td>214</td><td>9</td><td>4%</td></tr> <tr><td>NORTE DE SF</td><td>49</td><td>68</td><td>104</td><td>114</td><td>113</td><td>209</td><td>617</td><td>28</td><td>4%</td></tr> <tr><td>TOLIMA</td><td>57</td><td>72</td><td>62</td><td>143</td><td>118</td><td>212</td><td>664</td><td>22</td><td>3%</td></tr> <tr><td>HUILA</td><td>56</td><td>99</td><td>91</td><td>133</td><td>70</td><td>185</td><td>634</td><td>20</td><td>3%</td></tr> <tr><td>ESSE</td><td>75</td><td>129</td><td>124</td><td>144</td><td>128</td><td>170</td><td>770</td><td>21</td><td>3%</td></tr> <tr><td>MAGDALENÁ</td><td>10</td><td>20</td><td>35</td><td>35</td><td>110</td><td>95</td><td>315</td><td>6</td><td>2%</td></tr> <tr><td>AMAZONAS</td><td>1</td><td>1</td><td>8</td><td>6</td><td>13</td><td>11</td><td>40</td><td>2</td><td>5%</td></tr> <tr><td>TOT</td><td>1.211</td><td>1.297</td><td>3.772</td><td>4.259</td><td>4.264</td><td>5.121</td><td>22.818</td><td>1.722</td><td>7%</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Informe Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial - IQ Outsourcing Vigencia 2024 / Dirección de Servicios y Atención.</p> <p>De acuerdo con la tabla "(...) se encuentra el indicador "índice por Regional", que se calcula teniendo en cuenta el total de alertas escaladas a Regional / encuestas efectivas por Regional; Este indicador nos presenta el estado de las alertas con respecto al número total de encuestas realizadas (...)” lo cual indicó que la Regional con mayor índice de alertas es Vaupés con el 17% con 1 alerta escalada a Regional, sobre una muestra de 6 encuestas efectivas, seguida de la Regional Risaralda con 13% de participación y Antioquia con el 11%.</p> <p>De acuerdo con la revisión realizada por la OCI se encontró la publicación en la página https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-encuesta-satisfaccion de la medición de satisfacción de los puntos de atención del ICBF, correspondiente al primer semestre del año 2024, coherente con lo reportado por la Dirección de Servicios y Atención mediante Memorando radicado Orfeo N° 202412520000103733 del 13/08/2024.</p> <p>Desde la DSYA una vez se da a conocer el reporte a los puntos de atención, el equipo de cogestoras realiza actividades con las Regionales como mesas de trabajo en los centros zonales, capacitación por el equipo cogestor.</p>	Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Encuestas Semestral	Alertas Semestral	% Índice de alertas	VAUPÉS	-	-	2	1	2	1	6	1	17%	RISARALDA	49	161	73	110	78	142	613	79	13%	ANTIOQUIA	61	131	115	137	123	162	630	246	39%	BOGOTÁ	235	412	1.178	1.337	1.340	1.057	5.559	542	10%	CORDOBA	47	115	111	132	151	186	742	66	9%	AMALICA	16	20	35	22	58	22	183	18	9%	VALLE DEL C.	87	98	198	307	281	382	1.853	115	6%	ATLANTICO	37	67	222	321	340	384	1.179	99	8%	GUAVIARE	4	8	8	4	8	7	37	3	8%	SANTANDER	37	60	165	153	82	206	643	50	8%	BOYACÁ	62	95	119	182	213	156	827	61	7%	CAUCA	34	55	115	117	113	162	636	44	7%	LA GUIAHÍRA	7	8	36	46	34	69	280	19	7%	QUINDIO	24	43	29	57	76	51	280	19	7%	CUNDINAMÁ	64	105	239	259	238	238	1.284	75	6%	SAN ANDRÉS	1	4	12	8	12	13	50	3	6%	NARIÑO	31	82	83	104	150	195	645	38	6%	CAJALÍ	67	144	120	146	150	191	718	44	6%	META	5	19	84	52	125	117	402	21	5%	GUAVIARE	10	9	13	14	19	17	81	4	5%	BOLÍVAR	25	38	198	195	196	180	832	40	5%	CASANARE	10	30	45	44	110	54	293	14	5%	Putumayo	27	49	41	49	79	30	275	13	5%	CAQUETA	20	23	33	46	58	48	214	10	5%	CECOTE	3	3	22	22	41	26	117	6	5%	VICHADA	-	13	9	9	9	5	45	2	4%	SUCRE	20	20	44	33	50	47	214	9	4%	NORTE DE SF	49	68	104	114	113	209	617	28	4%	TOLIMA	57	72	62	143	118	212	664	22	3%	HUILA	56	99	91	133	70	185	634	20	3%	ESSE	75	129	124	144	128	170	770	21	3%	MAGDALENÁ	10	20	35	35	110	95	315	6	2%	AMAZONAS	1	1	8	6	13	11	40	2	5%	TOT	1.211	1.297	3.772	4.259	4.264	5.121	22.818	1.722	7%
Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Encuestas Semestral	Alertas Semestral	% Índice de alertas																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
VAUPÉS	-	-	2	1	2	1	6	1	17%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
RISARALDA	49	161	73	110	78	142	613	79	13%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
ANTIOQUIA	61	131	115	137	123	162	630	246	39%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
BOGOTÁ	235	412	1.178	1.337	1.340	1.057	5.559	542	10%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
CORDOBA	47	115	111	132	151	186	742	66	9%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
AMALICA	16	20	35	22	58	22	183	18	9%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
VALLE DEL C.	87	98	198	307	281	382	1.853	115	6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
ATLANTICO	37	67	222	321	340	384	1.179	99	8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
GUAVIARE	4	8	8	4	8	7	37	3	8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
SANTANDER	37	60	165	153	82	206	643	50	8%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
BOYACÁ	62	95	119	182	213	156	827	61	7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
CAUCA	34	55	115	117	113	162	636	44	7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
LA GUIAHÍRA	7	8	36	46	34	69	280	19	7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
QUINDIO	24	43	29	57	76	51	280	19	7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
CUNDINAMÁ	64	105	239	259	238	238	1.284	75	6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
SAN ANDRÉS	1	4	12	8	12	13	50	3	6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
NARIÑO	31	82	83	104	150	195	645	38	6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
CAJALÍ	67	144	120	146	150	191	718	44	6%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
META	5	19	84	52	125	117	402	21	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
GUAVIARE	10	9	13	14	19	17	81	4	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
BOLÍVAR	25	38	198	195	196	180	832	40	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
CASANARE	10	30	45	44	110	54	293	14	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
Putumayo	27	49	41	49	79	30	275	13	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
CAQUETA	20	23	33	46	58	48	214	10	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
CECOTE	3	3	22	22	41	26	117	6	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
VICHADA	-	13	9	9	9	5	45	2	4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
SUCRE	20	20	44	33	50	47	214	9	4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
NORTE DE SF	49	68	104	114	113	209	617	28	4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
TOLIMA	57	72	62	143	118	212	664	22	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
HUILA	56	99	91	133	70	185	634	20	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
ESSE	75	129	124	144	128	170	770	21	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
MAGDALENÁ	10	20	35	35	110	95	315	6	2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
AMAZONAS	1	1	8	6	13	11	40	2	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
TOT	1.211	1.297	3.772	4.259	4.264	5.121	22.818	1.722	7%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						



Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Resultado de la efectividad de los mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</p>	<p>El ICBF cuenta con indicadores de gestión, correspondiente a las peticiones ciudadanas, "(...) El cumplimiento en el trámite y gestión de las respuestas oportunas de los derechos de petición, dan como resultado el respeto al derecho del peticionario de recibir respuesta a sus solicitudes dentro del término legal, protegiendo y salvaguardando al ICBF de acciones de tutela por la falta de respuesta oportuna (...)". La DSyA realiza seguimiento a partir del tablero de control donde se encontró el resultado de los indicadores, sumado a esto se envían correos de informes preventivos de indicadores a las regionales para las acciones correspondientes.</p> <p>Seguimiento a Indicadores – proceso de Relación con el Ciudadano</p> <p>Con respecto al seguimiento a indicadores la DSyA comunicó que previo al reporte final en el tablero de control se remite un informe preliminar a las Regionales con el objetivo "...de que se tomen las medidas correspondientes ante las peticiones que afectan la valoración, específicamente frente al cargue de respuestas y/o actualización de actuaciones en SIM (...)". Posterior a la validación, "(...) el profesional EPICO de la Dirección de Servicios y Atención realiza el reporte final de indicadores el cual es cargado al tablero de control (SIMEI) (...)".</p> <p>De igual manera la DSyA en el memorando informa a la OCI que mensualmente "(...) se efectúa el análisis del comportamiento de los indicadores de gestión (...) analizan los resultados e identifican las medidas que se deben adoptar en cada caso, de acuerdo con el conocimiento previo de la dinámica de cada Regional", y una vez realizado estos análisis, se retroalimenta a las Regionales para que se continúe con el seguimiento por parte de los responsables del nivel Regional y zonal con la finalidad "(...)de asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión(...)".</p> <p>Evidencias: Carpeta Anexo 5 carpeta subcarpeta - Reporte Indicadores, la cual contiene seis (6) carpetas correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio cada una con 3 archivos tipo .msg correspondientes al reporte preliminar del indicador, cargue de resultados en el SIMEI y el resultado final de los indicadores.</p> <p>Enero: Contiene 3 archivos tipo .msg, Enlaces SIM; Responsable Servicios y atención, Responsables de Centros Zonales de Servicios y atención con Asunto: "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ENERO 2024 (PRELIMINAR).msg", "■ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ENERO 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI).msg" y "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ENERO 2024 (FINAL).msg".</p>



Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Febrero: Contiene 3 archivos tipo .msg, Enlaces SIM; Responsable Servicios y atención, Responsables de Centros Zonales de Servicios y atención con Asunto: "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO FEBRERO 2024 (PRELIMINAR).msg", "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO FEBRERO 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI).msg" y "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO FEBRERO 2024 (FINAL)".</p> <p>Marzo: Contiene 3 archivos tipo .msg, Enlaces SIM; Responsable Servicios y atención, Responsables de Centros Zonales de Servicios y atención con Asunto: "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MARZO 2024 (PRELIMINAR)(1).msg", "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MARZO 2024 (PRELIMINAR).msg" y "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MARZO 2024 (FINAL).msg".</p> <p>Abril: Contiene 3 archivos tipo .msg, Enlaces SIM; Responsable Servicios y atención, Responsables de Centros Zonales de Servicios y atención con Asunto: "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ABRIL 2024 (PRELIMINAR).msg", "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ABRIL 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI).msg" y "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO ABRIL 2024 (FINAL).msg".</p> <p>Mayo: Contiene 3 archivos tipo .msg, Enlaces SIM; Responsable Servicios y atención, Responsables de Centros Zonales de Servicios y atención con Asunto: "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MAYO 2024 (PRELIMINAR).msg", "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MAYO 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI).msg" y "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO MAYO 2024 (FINAL).msg".</p> <p>Junio: Contiene 3 archivos tipo .msg, Enlaces SIM; Responsable Servicios y atención, Responsables de Centros Zonales de Servicios y atención con Asunto: "▲ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2024 (PRELIMINAR).msg", "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2024 (FINAL).msg" y "● INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2024 (FINAL).msg".</p> <p>Carpeta Anexo 5 subcarpeta Informes Preventivos: Se encuentran 9 archivos .msg, los cuales dan cuenta de los correos electrónicos enviados con asunto Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano del cual se muestrea de forma aleatoria 1 archivo con asunto: "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20240207.msg"</p> <p>Carpeta Anexo 5 carpeta subcarpeta Comité Calidad: Se encuentran 3 archivos msg, con el envío de la presentaciones y listado de asistencia del comité de calidad durante el primer semestre 2024.</p> <p>Enero - febrero: "RE_ Comité de Calidad - Resultados Enero - Febrero 2024 (Presencial).msg".</p>



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 65 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Marzo - Abril: "RE_ Comité de Calidad - Resultados Marzo - Abril 2024.msg".</p> <p>Mayo: "Comité de Calidad - Resultados Mayo 2024.msg"</p> <p>Fuente: FS AAC - Comite Calidad - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>Se observó por parte de la OCI que la DSyA realizó acciones tendientes al seguimiento oportuno de los resultados de los indicadores, con reportes preliminares enviados a las Regionales que permiten la gestión antes del vencimiento de estos, favoreciendo la oportunidad en las peticiones.</p> <p>Seguimiento Indicador de Oportunidad La DSyA informa que "(...) Con el fin de garantizar la atención oportuna de los derechos de petición el proceso de relación con el ciudadano cuenta con el indicador PA-131 Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente, en donde las profesionales de apoyo a Regionales de la Dirección de Servicios y Atención remiten mensualmente correos electrónicos preventivos relacionando las peticiones que no cuentan con la respuesta al ciudadano, lo anterior para que la Regional subsane y remita respuesta de fondo al peticionario, atendiendo a lo establecido en la Guía de Gestión de PQRS y la Ley 1755 del 2015. (...), (...) para que la Regional subsane y remita respuesta de fondo al peticionario (...)"</p> <p>De acuerdo con los resultados presentados por la DSyA desde la OCI se encontró, que durante el primer semestre 2024 el indicador PA- 131 Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente mantuvo una tendencia estable del 98,2% en la oportunidad de respuesta.</p> <p>Seguimiento indicador acumulado</p> <p>La DSyA reporta que, dentro del proceso de relación con el ciudadano, se cuenta con la medición a partir del indicador A10-PT1-07 "(...) El proceso de relación con el ciudadano cuenta con el indicador A10-PT1-07 Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos (gestión y cierre en SIM), donde las profesionales de apoyo a Regionales de la Dirección de Servicios y Atención remiten mensualmente correo electrónico notificando las peticiones que tienen pendiente la respuesta al ciudadano y/o el cierre de la petición (...)"</p> <p>En la revisión de la OCI se encuentra que para el primer semestre de 2024 el comportamiento del indicador A10-PT1-07 Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos fue de un porcentaje del 99,86%, promedio similar al del semestre anterior.</p>

Fuente: Radicado No: 202412520000103733 Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2024. De fecha 08-13-2024

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 66 de 103

De la verificación surtida se evidenció que **las estrategias y los mecanismos implementados por la Dirección de Servicios y Atención promueven en los responsables de servicios y atención de las Regionales y Centros Zonales la apropiación del contenido y los cambios de la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF**. Además, se continua con la ejecución de los mecanismos de seguimiento y control en el ciclo de la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, lo cual se encuentra documentado y se cuenta con canales de comunicación que aportan a las acciones y el seguimiento.

Lo anterior fue corroborado en la información dispuesta en [FS_AAC - EVIDENCIAS_INFORME_PQRS_I_SEMESTRE_2024 - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#) específicamente en: carpetas ANEXO 3, ANEXO 4 y ANEXO 5; los cuales documentan los soportes muestreados para el primer semestre de 2024.

5.4.2. Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Protección ICBF para las Regionales que presentan debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de primer semestre 2024

En el Memorando radicado Orfeo No.: 202420000000103403 de fecha 2024-08-13 asunto: *Solicitud información seguimiento PQRS primer semestre 2024*, remitido por la *Dirección de Protección* a la Oficina de Control Interno - OCI, con respecto a ***El seguimiento efectuado desde la Dirección de Protección a las peticiones de su competencia*** refiere que para el primer semestre 2024:

"(...) De acuerdo con lo que se reporta en la base total de peticiones atendidas en el primer semestre de 2024 y con base en el seguimiento efectuado en el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2024, se presentó una mayor oportunidad de la atención de los casos de tipo Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD), pero se evidencia un mínimo aumento en el porcentaje de oportunidad en su atención para las peticiones de tipo Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliables y las peticiones de tipo Inobservancia de Derechos (IDD)..."

De acuerdo con los datos analizados por la OCI, de la Base de datos aportada por la Dirección de Protección del primer semestre de 2024, en cuanto al trámite oportuno:

Las *Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD)* presentaron disminución del **0.71%** teniendo en cuenta que pasó del **99,86%** al **99,16%**; con respecto a



las peticiones de *Inobservancia* se observó una disminución del **24,04%** pasando del **95,90% al 70,93%**. Por el contrario, para los derechos de petición *Trámite Extraprocesal* relacionados con asuntos conciliables se mantiene el mismo comportamiento del semestre anterior.

Así mismo, la Dirección de Protección refirió: "(...) Para lograr los resultados donde se presentó mejora en la atención, se realizaron acciones de monitoreo y estrategias de acompañamiento a las Regionales desde la Dirección de Protección durante el primer semestre de la vigencia 2024, lo que implicó que, la Subdirección de Restablecimiento de Derechos, realizara el seguimiento a los casos reportados en los indicadores de Gestión y Plan de Acción, así como al reporte semestral de peticiones de Inobservancia de Derechos con el fin de adelantar las acciones a que hubiera lugar para garantizar que la atención se brinde a los niños, niñas y adolescentes en los términos previstos por la ley (...)". Además, realizaron acciones de asistencia técnica a los profesionales de las defensorías de familia para el registro correcto y oportuno de las actuaciones en el Sistema de Información Misional – SIM conforme a lo establecido en la Resolución 183 de 2011.

5.4.3. Mecanismos de seguimiento y control por parte de la Dirección de Protección ICBF a las peticiones de los ciudadanos y el resultado de primer semestre 2024

A continuación, se presentan los resultados de las acciones adelantadas por la Dirección de Protección a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2024:

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento Estratégico / Estrategia Unificada - Altas permanencias en PARD	<p>De acuerdo con el memorando radicado No: 202420000000023723 de fecha 04/03/2024, remitido por la Dirección de Protección, refiere que en el primer semestre de 2024 se continuaron las acciones de manera articulada con las Direcciones Regionales "(...) En ese sentido, se generó y se remitió a las Regionales de manera mensual, el reporte de la Estrategia Unificada que ha permitido hacer monitoreo y seguimiento a las peticiones que requieren gestión (...)".</p> <p>Además se reporta que: "(...)En el marco de la mencionada estrategia, se encuentra la Sub-estrategia de peticiones pendientes de definición del trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas, en la cual se reportó el histórico de las peticiones de tipo Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos - RAVD con constatación verdadera, en las que no se ha registrado el trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas dentro de los términos establecidos en el Artículo 52 de la Ley 1098 de 2006, modificado por el Artículo 1° de la Ley 1878 de 2018. (...)".</p>



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 68 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Evidencias: <i>Carpeta ESTRATEGIA_UNIFICADA</i> contiene 192 archivos tipo .pdf, correspondientes a correos electrónicos que dan a conocer el reporte de los casos de Alta Permanencia (con presunta pérdida de competencia y con justificación normativa) y reportes de Plan Rezago (Peticiones pendientes de definir el trámite a seguir por parte de las Autoridades Administrativas), del cual se muestreo de manera aleatoria 19 archivos tipo .pdf: "VAUPES_EU_JUN_2024.pdf", "GUAINIA_EU_FEB_2024.pdf", "CHOCO_EU_MAYO.pdf", "HUI_EU_ABR_2024.pdf", "CAUCA_EU_MAYO.pdf", "CAL_EU_MAR_2024.pdf", "reporte EU AMAZONAS_mayo.pdf", "reporte EU_META_mayo.pdf", "TOL_EU_JUN_2024.pdf", "CUND_EU_FEB_2024.pdf", "VAUPES_EU_MAR_2024.pdf", "CHOCO_EU_FEBRERO.pdf", "SANTANDER_EU_JUNIO.pdf", "CALDAS_EU_ENERO_2024.pdf", "VAUPES_EU_ABR_2024.pdf", "ARAUCA_EU_JUN_2024.pdf", "VAUPES_EU_ENERO_2024.pdf", "BOYACA_EU_JUNIO.pdf" y "AMAZONAS_EU_FEB_2024.pdf".</p> <p>Fuente: FS DPR - ESTRATEGIA_UNIFICADA - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>Lo anterior permite evidenciar por parte de la OCI que desde la Dirección de Protección se implementaron acciones para la identificación de casos de peticiones sin definición de trámite, solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos - RAVD con constatación verdadera, en las que no se ha registrado el trámite a seguir por parte de las Autoridades Administrativas.</p>
<p>Inobservancia de Derechos – (IDD)</p>	<p>En el memorando radicado No: 20242000000103403 de fecha 13/08/2024 aportado por la Dirección de Protección, se comunica que para el seguimiento en la oportunidad de las peticiones tipo <i>Inobservancia de Derechos-IDD</i> se puso en conocimiento de los Directores Regionales y Coordinadores de los grupos de protección y asistencia técnica el reporte actualizado de casos registrados:</p> <p>"(...) En este reporte se muestra el estado de las peticiones las cuales están clasificadas en: <i>Peticiones atendidas en términos de ley, peticiones atendidas fuera de los términos de ley, peticiones sin atención que se encuentran en términos de ley y peticiones sin gestión fuera de los términos de ley</i> (...)"</p> <p>Evidencias: <i>Carpeta INOBSERVANCIA DE DERECHOS</i> la cual contiene 2 archivos tipo .pdf y .msg. que dan cuenta del memorando remitido y el correo electrónico mediante el cual se envió: "MEMORANDO ATENCION PETICIONES INOBSERVANCIA ajustado_Firma_20240806.pdf" y "MEMORANDO - ATENCIÓN PETICIONES INOBSERVANCIA DERECHOS.msg"</p> <p>A partir de la revisión realizada por la OCI se observó que se implementaron durante el primer semestre de la vigencia 2024 acciones de seguimiento a las peticiones de tipo Inobservancia de derechos.</p>

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 69 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
<p>Análisis Cualitativos Indicadores</p>	<p>En el memorando Radicado No: 202420000000103403 de fecha 13/08/2024 de respuesta de la Dirección de Protección, respecto a los indicadores M5-PM2-01 "Porcentaje de Solicitudes de solicitudes de restablecimiento de Derechos sin tramite por parte de la autoridad administrativa" y M5-PM2-07 "Porcentaje de peticiones de asuntos conciliables sin atención en términos de Ley" se reporta que se realizaron acciones como el análisis mensual del informe cualitativo de los indicadores y el envío de comunicación de estos a las Regionales para las acciones correspondientes.</p> <p>Evidencias en la ruta dispuesta por la Dirección de Protección se encuentran tres (3) carpetas denominadas:</p> <p>Carpeta ANÁLISIS_CUALITATIVO con 5 archivos tipo. .xlsx denominados:" CONSOL_CUALIT_INDI_FEB_2024.xlsx", CONSOL_CUALIT_INDI_MAR_2024.xlsx", CONSOL_CUALIT_INDI_ABR_2024.xlsx", CONSOL_CUALIT_INDI_MAY_2024.xlsx"y "CONSOL_CUALIT_INDI_JUN_2024.xlsx" en los cuales se observó el consolidado Regional de los avances, dificultades, estrategias y necesidades de asistencia técnica, para los indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07.</p> <p>Carpeta COMUNICACIÓN_INDICADORES con 124 archivos tipo .pdf de los correos electrónicos enviados mensualmente a las Regionales con la información de los indicadores que se reportaron en el resultado con estado crítico o en riesgo.</p> <p>Carpeta RESULTADOS_INDICADORES Contiene 5 subcarpetas correspondiente a los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio, que a su vez contiene cada un 6 archivo con los resultados y análisis de cada uno de los indicadores por Regional <i>M5-PM2_01, M5-PM2_04, M5-PM2_05, M5-PM2_06, M5-PM2_07</i> Y <i>PA-32</i>:</p> <p>02 FEBRERO: Contine 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Febrero_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-04_Febrero_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-5_Febrero_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-6_Febrero_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Febrero_NAS.xlsx" e "Ind_PA-32_Febrero_NAS.xlsx".</p> <p>03 MARZO: Contine 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Marzo_NAS.xlsx", Ind_M5-PM2-04_Marzo_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-05_Marzo_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-06_Marzo_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Marzo_NAS.xlsx" e "Ind_PA-32_Marzo_NAS.xlsx"</p> <p>04 ABRIL: Contine 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Abril_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-04_Abril_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-05_Abril_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-06_Abril_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Abril_NAS.xlsx" e "Ind_PA-32_Abril_NAS.xlsx".</p> <p>05 MAYO: Contine 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Mayo_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-04_Mayo_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-05_Mayo_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-06_Mayo_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Mayo_NAS.xlsx", "Ind_PA-32_Mayo_NAS.xlsx".</p> <p>06 JUNIO: Contine 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Junio_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-04_Junio_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-05_Junio_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-06_Junio_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Junio_NAS.xlsx" e "Ind_PA-32_Junio_NAS.xlsx"</p>

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 70 de
103

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<p>Fuente: FS_DPR - 2024-SEMESTRE_I - Todos los documentos (sharepoint.com)</p> <p>En la revisión realizada por la OCI de las evidencias aportadas se encontró que la Dirección de Protección comunicó los resultados de los indicadores para que las Regionales realicen el análisis y acciones.</p>
Seguimiento a no conformidades	<p>Respecto a las acciones desarrolladas por la Dirección de Protección frente al seguimiento de no conformidades se reporta en memorando Radicado No: 202420000000103403 Asunto: <i>Solicitud información seguimiento PQRS primer semestre 2024</i> de fecha 2024-08-13 que "(...)se han venido llevando a cabo las actividades establecidas en los Planes de Acción definidos en las No conformidades, creadas bajo la recomendación de la Oficina de Control Interno de Gestión, las cuales cuentan con su correspondiente documentación en el aplicativo Suite versión Empresarial(...)".</p> <p>La dirección de Protección reporta 3 acciones correctivas:</p> <p>AC_Nº433: No conformidad No.1. Oportunidad Respuesta DP – Solicitudes Restablecimiento de Derechos. AC N° 12721: No Conformidad No. 3. Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos. AC N°2308: No Conformidad No 4 Inoportunidad en el trámite de peticiones de inobservancia de Derechos.</p> <p>Fuente: Memorando Radicado No: 202420000000103403 Asunto: Solicitud información seguimiento PQRS primer semestre 2024 de fecha 2024-08-13</p> <p>De la revisión de la OCI se observó que se adelantaron actividades programadas en el plan de acción y fueron cerradas; Lo cual fue revisado en la <i>SUITE VISION EMPRESARIAL</i>.</p>
Correos electrónicos	<p>Con respecto al apartado de Correos Electrónicos la Dirección de Protección reporta dentro de sus acciones la utilización de este medio para la comunicación, el seguimiento y acompañamiento a las Regionales por el cual se adelantan acciones como:</p> <p>Seguimiento a indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07. Estrategia unificada. Reporte de las peticiones de tipo Inobservancia de Derechos (IDD).</p> <p>Fuente: Memorando Radicado No: 202420000000103403 Asunto: Solicitud información seguimiento PQRS primer semestre 2024 de fecha 2024-08-13</p> <p>De lo anterior en la revisión realizada por la OCI se encuentra que efectivamente las acciones mencionadas son comunicadas a las Regionales mediante correos electrónicos.</p>

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

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

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



Mecanismos	Acciones adelantadas
Asistencia Técnica	<p>De acuerdo con lo reportado en memorando precitado emitido por la Dirección de Protección frente a la a Asistencia Técnica, se refiere que esta se ha realizado mediante videollamadas y acompañamiento presencial a las Regionales.</p> <p>Para el resultado de los indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07, se registra que "(...) se analizaron las causas que afectan los indicadores y se brindaron orientaciones que permitieron fortalecer las estrategias implementadas (...)" y en cuanto a la Estrategia Unificada, se registra que "(...) se realizaron videollamadas de seguimiento y acompañamiento con las 33 Regionales a fin de conocer los avances y resolver inquietudes respecto del desarrollo de los planes de acción formulados (...)". Y con respecto a la estrategia Unificada "(...) se realizaron videollamadas de seguimiento y acompañamiento con las 33 regionales a fin de conocer los avances y resolver inquietudes respecto del desarrollo de los planes de acción formulados (...)".</p> <p>Evidencia: Carpeta ASISTENCIA TECNICA que contiene 65 archivos tipo.pdf de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 6 archivos: "GUAINIA_EU_09052024.pdf", "acta_EU_Córdoba_abril.pdf", "EU Santander 06062024.pdf", "VICHADA_EU_09052024.pdf", "EU Cauca 23042024.pdf" y "EU Cauca 23042024.pdf".</p> <p>En la revisión de la OCI se evidenció que la Dirección de protección realiza asistencias técnicas a las Regionales de manera virtual y presencial en las temáticas mencionadas.</p>

Fuente: Memorando radicado No: 20242000000023723 de fecha 04/03/2024

De la verificación realizada por la OCI a los soportes cargados en la ruta dispuesta por la Dirección de Protección **se observó la implementación de los mecanismos de seguimiento y control en las Regionales que presentaron debilidades en la oportunidad y calidad de las respuestas** brindadas a las peticiones.

5.4.1. Verificación de controles para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (1er semestre 2024)

Revisada la Matriz de Riesgos del proceso *Relación con el Ciudadano* actualizada para la vigencia 2024, según acta de reunión de mesa de trabajo sin número del noviembre 14 de 2023, mediante formato *F9. P1.MI V8 del 02/06/2023* y aportada por la Dirección de Servicios y Atención en la carpeta 2024, cuyo objeto fue

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 72 de 103

“Actualizar la gestión de riesgos de calidad y corrupción del proceso de Relación con el Ciudadano”, **los riesgos identificados son:**

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

La referida matriz cuenta con los controles asociados a los riesgos para su mitigación y los respectivos planes de tratamiento, esta se encuentra dispuesta en la ruta [CARPETA](#).

Igualmente, se cuenta con correo de socialización de la matriz de riesgos del 14/12/2023, presentación alusiva al tema, así como participación de 129 personas.

De conformidad con lo anterior, se efectuó la revisión sobre las actividades de control establecidas para la mitigación de las causas de los tres riesgos: **RC1+**, **RC2** y **RC3** correspondientes al primer semestre de 2024.

Se cotejó la *matriz de riesgos* contra los soportes suministrados por la Dirección de Servicios y Atención, evidenciando lo siguiente:

- I. **RC1+(Corrupción) Uso indebido de la información reservada y clasificada incumpliendo con lo establecido en los instrumentos de gestión información pública, para beneficio propio de terceros**, con nivel de **riesgo Extremo (Riesgo residual)**, con evidencia de registros de avance de las actividades establecidas en el *Plan de Tratamiento del Riesgo* para el primer semestre 20243, como son:

1. **Socializar semestralmente los Instrumentos de gestión de la información pública, especialmente el índice de información clasificada y reservada y resultado del monitoreo a la gestión de**

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 73 de 103

denuncias con los responsables de servicios y atención Regionales y agentes de Centro de Contacto (jun-dic)

En este sentido, se observaron los siguientes registros:

Correos electrónicos de invitación a la jornada de capacitación (3): **02/04/2024** "IMPORTANTE! SEMANA FORSER ABRIL - DEL 9 AL 12 - AJUSTE AGENDA", dirigidos a los responsables de Servicios y Atención en Regional, Centro Zonal y Coordinadores Centros Zonales.

La Dirección de Servicios y Atención entre las evidencias aportadas relacionó los documentos: "Índice de Información Clasificada y Reservada ICBF 2023", "Esquema de Publicación de Información ICBF_20231204", "Registro Activos de Información ICBF 2022 v2" y "Matriz de Inventario de Activos ICBF_20231204", "Instrum Gest Infor- Y Pol De Datos_20240412" y "Resolución 7990-2023 Instrumentos de Gestión de Información"; producto de verificación de la OCI se observó que fueron socializados con los responsables de servicios y atención Regionales y agentes de Centro de Contacto.

Adicionalmente, cuentan con soportes de capacitación dirigida a responsables de Servicios y Atención de las Regionales en lo que se observaron los siguientes registros: Correos electrónicos de solicitud a la jornada de capacitación del **13/03/2024** "Socialización Índice de Información Clasificada y Reservada", dirigido a equipos de agentes del centro de contacto para los meses de: **marzo**: (39 participantes); **abril** (22 participantes)" y **mayo** (5 participantes)".

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

Consultado el aplicativo *Suite Vision Empresarial - SVE* el 23/08/2024 por parte de la OCI, respecto a los soportes de ejecución de esta actividad, se seleccionaron en la muestra aleatoria las Regionales: Caquetá, Chocó, Córdoba, La Guajira, Putumayo, Risaralda y Sucre, con los siguientes resultados:

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 74 de 103

Tabla 28. Resultado verificación aplicativo Suite Vision Empresarial

REGIONAL	Resultado verificación <i>Aplicativo Suite Vision</i>
Caquetá	La Regional no evidencia soporte de esta actividad, a la fecha de la revisión en el aplicativo SVE.
Chocó	Listado de asistencia del 04/05/23 Correo del 04/05/2024 con el envío de la "Presentación Instrumentos de Gestión de Información Pública-Índice de Información Clasificada y Reservada".
Córdoba	La información anexa en el SVE corresponde al primer semestre de vigencia 2023 (Correo del 11/17/2023).
La Guajira	La información incluida en el SVE corresponde al primer semestre de vigencia 2023 (Acta No. 07 del 14/09/2023).
Putumayo	La información anexa en el SVE corresponde al primer semestre de vigencia 2023 (Listado de Asistencia del 16/06/2023).
Risaralda	La información adjunta en el SVE corresponde a la vigencia 2023 (Correo del 26/05/2023).
Sucre	La información soporte en el SVE corresponde a la vigencia 2023 (Correo del 06/16/2023).

Fuente: aplicativo Suite Vision Empresarial

IN0047-PQRS-RC-SDG-NC08-24 - Socialización Índice de Información Clasificada y Reservada del ICBF- Referente de Servicios y Atención de la Dirección Regional.

Verificado el aplicativo *Suit Visión SVE* no se evidenció soporte *del Índice de Información clasificada y reservada del ICBF...* para las Regionales *Caquetá, Córdoba, La Guajira, Putumayo, Risaralda y Sucre*; los soportes que allí reposan corresponden a la vigencia 2023.

Criterio: *Guía Gestión de Riesgos y Peligros, Versión 14 del 03/11/2023, Numeral 2.1 Gestión de Riesgos de Procesos (Calidad, Fiscal y Corrupción), Subnumeral 2.1.17. Monitoreo y Seguimiento Riesgos de Corrupción (Los líderes y/o responsables de procesos de la entidad en la Sede de la Dirección General, Direcciones Regionales y Centros Zonales con sus grupos de trabajo deben realizar el seguimiento y reporte del cumplimiento de los planes de tratamiento definidos para gestionar los riesgos de corrupción identificados en su proceso, y disponer las evidencias de estos en el repositorio destinado por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, quien con base en el reporte realiza el monitoreo.*

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 75 de 103

Adicional a las actividades del *Plan de Tratamiento*, para este riesgo se establecieron dos (2) controles, sobre los cuales se evidenció:

Seguimiento mensual a la gestión de denuncias de presuntos actos de corrupción asociadas por uso indebido de la información.

Esta actividad se realiza mes vencido, respecto de la cual se revisaron los soportes de enero: correo del 23/1/2024 con Asunto: "Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - diciembre 2023"; marzo: Correo del 21/03/2024 con Asunto: "Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - Febrero 2024"; mayo: Correo del 23/04/2024 "Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - Abril 2024". Estos reportes de seguimiento fueron remitidos de manera mensual durante el primer semestre de 2024.

Seguimiento mensual a las peticiones negadas por solicitud de información clasificada o reservada de la Entidad

La actividad se lleva a cabo con registro de mes vencido, sobre los cuales se hace la siguiente verificación; enero: Correo del 23/1/2024 con Asunto: "Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - diciembre 2023"; marzo: Correo del 21/03/2024 con Asunto: "Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - Febrero 2024"; mayo: Correo del 23/04/2024 "Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - Abril 2024". Estos reportes de seguimiento fueron remitidos de manera mensual durante el primer semestre de 2024.

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

Al llevar a cabo la verificación de las actividades asociadas al *Plan de Tratamiento de Riesgos*, se identificaron:

- 1. "Divulgar el reporte final de indicadores de gestión de PQRS, a los Directivos de la Sede Nacional y a los Directores Regionales, con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, adjuntando el reporte de las peticiones que se encuentran vencidas sin respuesta cargada en SIM y***

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 76 de 103

recordando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015”.

La OCI observó como registros de cumplimiento los siguientes correos electrónicos que corresponden a mes vencido, según el mes de reporte vs fecha de envió de los correos: Reportes verificados para los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio con fechas de envió: 12/03/24, 26/03/24, 29/04/24, 27/05/24, 26/06/24 29/07/24, con asunto: "Reporte Regional PQRS fuera de términos..."

2."Realizar seguimiento aleatorio a la respuesta de los derechos de petición de los tipos Información y Orientación con Trámite, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, de acuerdo con el plan de trabajo grupo cogestor". (mensual).

Para dar cumplimiento a esta actividad, la Dirección de Servicios y Atención efectuó verificación para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio; revisada la información *por la OCI* se encontraron registros de seguimiento a través de documento *Excel* denominado "Seguimiento a Respuesta" relacionando las Regionales por cada mes como se observa a continuación:

Enero: se muestrearon las Regionales Antioquia, Bogotá, Nariño, Santander y Sede Nacional; para los meses de **febrero, marzo, abril, mayo y junio**; la verificación aplicó a las 33 Regionales.

3."Generar informe de seguimiento a los directores Regionales de acuerdo con los resultados a la gestión oportuna de PQR ´S". (Trimestral)

Se evidenció correo electrónico (I trimestre 2024): 08/06/2024 con asunto: "MEMORANDO_GESTIÓN_I_TRIMESTRE_2024_RELACIÓN CON EL CIUDADANO..." remitido a los directores Regionales del ICBF de manera individual, mediante el cual resaltan los resultados trimestrales de la Regionales y sus Centros Zonales.

4."Fortalecer el conocimiento de la Guía de Gestión de PQRS y demás procesos y procedimientos del ICBF mediante la socialización de material bajo la estrategia "Boletín Notigestora", al respecto fue posible observar las publicaciones:

28/02/2024: Boletín Notigestor 001-Búsqueda efectiva en SIM.

21/03/2024: 27/05/2024: Boletín Notigestor 011 - 2023 _Canal Virtual Atención.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 77 de 103

30/04/2021: Boletín Notigestor 003-Conciliación cuando se es víctima de VIF.

27/05/2024: Boletín Notigestor 004- Respuesta a correos del Centro de Contacto.

27/06/2024: 28/05/2024 Boletín Notigestor 004 2024 - Respuesta a correos del Centro de Contacto.

5."Fortalecer el seguimiento de calidad de datos a partir de las estrategias definidas por las Dirección": los soportes corresponden a memorandos de calidad del dato remitidos con correo electrónico a cada una de las Regionales, entre ellos: **enero:** (31/01/2024) **febrero :** (13/02/2024); **marzo:** (21/03/2024); **abril:** (15/04/2024); **mayo:** (14/05/2024); y **junio:** (14/06/2024).

6."Comunicar a las Regionales las peticiones cuya respuesta no cumple con los parámetros establecidos en la ley 1755 de 2015 y en la Guía de Gestión de PQRS del ICBF". Se aportaron registros de cumplimiento por medio de correos electrónicos con asunto: "...SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA" enero: 26/01/2024 (Regionales Bogotá y Putumayo); febrero: correos del 21/02/2024 (Antioquia), 23/02/2024 (Caquetá) y 27/02/2024 (La Guajira); marzo: 19/03/2024 (Cesar, Boyacá, Nariño, Tolima y Valle del Cauca); abril:15/04/2024 (Putumayo), 16/04/2024 (Cesar); 17/04/2024 (Caquetá); 23/05/2024 (Guaviare); mayo: 24/05/2024 (Córdoba); 08/05/2023 (Cundinamarca, Nariño y Norte de Santander); junio:24/06/2024 (Atlántico y Magdalena), 25/06/2024 (Cauca y Tolima) y 26/05/2024 (Sucre).

7."Remitir las alertas tempranas con el fin de garantizar la respuesta oportuna de las PQR'S":

Se observaron correos electrónicos de seguimiento para las 32 Regionales, entre ellos:

18/01/2023 con asunto: "18-01-2024 - Santander - Alerta Peticiones Sin Direccionamiento y/o Pendientes de Cierre; 18/01/2024 con asunto: "18-01-2024 - Vichada - Alerta Peticiones Sin Direccionamiento y/o Pendientes de Cierre; 04/03/2024 con Asunto: "04/03/2024 - Caquetá - Alerta Peticiones Creadas y/o Sin Direccionamiento"; 25/01/2024 con asunto: Cundinamarca -25/01/2024 - Alerta Peticiones Creadas y/o Sin Direccionamiento; 01/04/2024, con asunto: "01/04/2024 -Casanare- Alerta Peticiones Creadas y/o Sin Direccionamiento"; 03/05/2024 con asunto: "03/05/2024 -Huila- Alerta Peticiones Creadas y/o Sin Direccionamiento"; 11/06/2024 con asunto 11 - 06 - 2024 - Arauca - Alerta Peticiones Sin Direccionamiento Y/O Pendientes De Cierre.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 78 de 103

Respecto a la materialización del Riesgo **RC2 (Calidad) Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad**, la DSyA indica mediante correo del 10/09/2025: "... Desde la Dirección de Servicios y Atención se entregan los insumos a la Oficina Asesora Jurídica respecto a los derechos de petición mencionado en las acciones de tutela, información correspondiente al canal de atención de ingreso, número de radicado asignado, y direccionamiento; con esa información desde esa Oficina se encargan de articular la respuesta a la acción constitucional con el punto de atención competente. Ahora bien, respecto a la información del fallo judicial, desde la DSyA no tenemos conocimiento de los mismos".

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

Se observaron registros de cumplimiento de las actividades definidas en el *Plan de Tratamiento del Riesgo* para el primer semestre 2024, como son:

8. "Divulgar a los tres niveles de la entidad la actualización de los enlaces relacionados con el direccionamiento de peticiones en la herramienta tecnológica SIM – mensual": La Dirección de Servicios y Atención divulgó la actualización de los enlaces a través correos electrónicos, entre ellos:

31/01/2024 con asunto: *Enlace Relación con el Ciudadano - Dirección de Familias y Comunidades"*

20/02/2024 con asunto: *"Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. BARRIOS UNIDOS (1112) - 2024030"*

08/03/2024 con asunto *"Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. KENNEDY (1105) - 20240308"*

01/04/2024 con asunto: *"Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. RAFAEL URIBE (1109) - 20240401"*

24/05/2024 con asunto: *"Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. BOSA (1108) - 20240524"*

06/06/2024 con asunto: *"Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. BARRIOS UNIDOS (1112) - 20240606"*

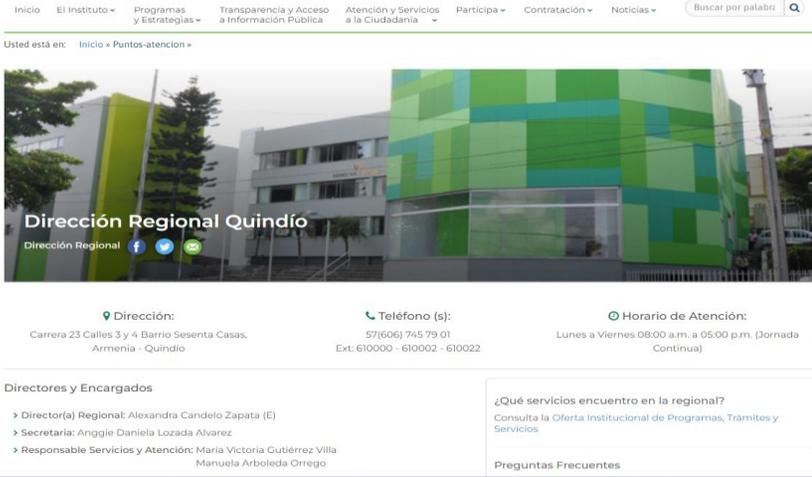
En cuanto al control determinado para la mitigación de este riesgo se encontró que el profesional EPICO de la Dirección de Servicios y Atención realiza el seguimiento

	<p align="center">PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p> <p align="center">FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO</p>	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 79 de 103

y la actualización del directorio de enlaces y mecanismos orientadores para el direccionamiento de peticiones de manera mensual en la Sede Dirección General – SDG.

En la carpeta 2024⁸ se evidenció el archivo denominado “ENLACES RELACIÓN CON EL CIUDADANO”, que fueron dispuestos y publicados a través de la Intranet y en la página Web para ser consultados a través de los siguientes vínculos: <https://www.icbf.gov.co/puntos-atencion>

Como ejemplo de ellos se presentan los datos correspondientes a la Regional Antioquia:



Usted está en: Inicio » Puntos-atencion »

Dirección Regional Quindío

Dirección: Carrera 23 Calles 3 y 4 Barrio Sesenta Casas, Armenia - Quindío

Teléfono (s): 57(606) 745 79 01 Ext: 610000 - 610002 - 610022

Horario de Atención: Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 05:00 p.m. (Jornada Continua)

Directores y Encargados

- Director(a) Regional: Alexandra Candelo Zapata (E)
- Secretaría: Anggie Daniela Lozada Alvarez
- Responsable Servicios y Atención: María Victoria Cutiérriz Villa
Manuela Arboleda Orrego

¿Qué servicios encuentro en la regional?
Consulta la Oferta Institucional de Programas, Trámites y Servicios

Preguntas Frecuentes

<https://www.icbf.gov.co/puntos-atencion/direccion-Regional-quindio>



Procesos y Eventos | Intranet ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF

⁸ ICBF (2024) Dirección de Servicios y Atención *memorando Orfeo Nro. 20241252000017203 con asunto: Informe de Seguimiento PQRS - primer Semestre de 2023 del 20/02/2024.*

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 80 de 103

Revisada la caracterización del proceso Relación con el Ciudadano *C.RC versión 4* del 08/07/2020 se encontró que en las salidas del *Verificar* se estableció la elaboración del *Informe de resultados de gestión del riesgo del proceso*; al verificar su cumplimiento se halló informe del 19/06/2024 con Radicado No: 202412500000078443, el cual fue remitido a la Dirección de Planeación y Sistemas del ICBF con correo del 21/06/2024.

Finalmente, teniendo en cuenta el resultado de verificación de oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición la OCI evidenció **recurrencia en la inoportunidad en la respuesta a los derechos de petición verificados para el primer semestre 2024.**

En virtud de lo anterior, y acorde con la *G3.MI Guía Gestión de Riesgos y Peligros V14 del 03/11/2023 y V15 del 14/05/2024* se deben revisar y generar las Acciones de Mejora en aras disminuir la probabilidad de materialización del riesgo **RC2 (Calidad) Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad, por parte de los peticionarios, debido a inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la falta de compromiso por parte del colaborador responsable de dar respuesta.**

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

Respecto a la evaluación y medición del *Proceso Relación con el Ciudadano* al consultar la página web e intranet del ICBF se observaron: *P8.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF versión 2 del 17/02/2023 el cual tiene como objetivo "Establecer las acciones para medir y analizar la satisfacción de los peticionarios que se acercan a los puntos de atención presencial del ICBF en busca de información, orientación (con y sin trámite) sobre los programas y/o servicios que presta la entidad".* y el *P9.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción de los Canales Atendidos por el Centro de Contacto versión 1 del 27/10/2023;* el cual tiene por objetivo "Establecer las acciones para medir y analizar la satisfacción de los peticionarios que se comunican con la entidad a través de los canales atendidos por el centro de contacto".

En relación con los informes de *Medición de Satisfacción Puntos de Atención ICBF* del primer y segundo trimestre de 2024 publicados en el portal web <https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-encuesta-satisfaccion> se observó que se

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 81 de 103

realizaron cambios los cuales se implementaron a partir del mes marzo de 2024 entre ellos:

- Se pasó de encuestar 2 tipos de petición a 10.
- Se estructuró el formulario de 13 preguntas a 5 preguntas.
- Por parte del área de planeación envían la base del cálculo del muestreo de la población a quienes se les realizará las encuestas telefónicas de satisfacción, el primer día hábil de la semana y miércoles, con ventana de tiempo de 5 días hábiles.
- Se ajustaron creación de alertas donde se hicieron reuniones para análisis y redacción de las alertas, donde las alertas ya son puntuales y no por tipificación que era lo que más se afectaba a los puntos de atención.

Con relación al informe del segundo trimestre 2024 evidenció en el histórico de satisfacción que desde 2018 hasta el segundo trimestre de 2024 un nivel de satisfacción por encima del 82%.

Para el primer semestre del año 2024 se encontró que en el mes de junio de 2024 se presentó el mayor número de encuestas efectivas y las Regionales con mayor participación fueron Bogotá (24%), Antioquia (9%) y Valle del Cauca (6%). Las regionales con menor participación fueron Vichada (0.0020%), Guainía (0.0016%) y Vaupés con un (0.003%)

Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

El Proceso Relación con el Ciudadano cuenta con el Procedimiento alertas de eventos críticos del canal presencial el cual está incluido dentro del informe de satisfacción del canal presencial, para el primer semestre del 2024 se registró:

Gráfica 1. Resultado reporte de Eventos Críticos primer semestre 2024 ICBF



Fuente: https://www.icbf.gov.co/system/files/informe_medicion_de_satisfaccion_puntos_de_atencion_icbf_segundo_trimestre_vigencia_2024.pdf

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 82 de 103

En el balance general de alertas se encuentra que en el primer semestre la Regional Bogotá tiene el mayor número de Alertas Evento Crítico (**32.61%**), seguido de Antioquia (**8.15%**) y Valle del Cauca (**5.98%**).

El informe concluye para el primer semestre de 2024:

- *Se han realizado 22.818 encuestas efectivas de las cuales se han creado 3.038 alertas, el mes con mayor participación de encuestas es junio con el 23% de participación sobre el total, la mejoría de las encuestas ha sido por los cambios favorables como (ampliar tipo de petición, ventana de tiempo, ajuste al formulario y proceso de alertas).*
- *Para el mes de junio la ventana de tiempo de los tipos de petición se amplió (5 días hábiles), se pudo ejecutar 15.115 marcaciones, de las cuales se pudo contactar 5.736 ciudadanos y 4.800 nos dijeron que Si para responder la encuesta y 373 encuestas por mensaje de landingpage.*
- *Se resalta el tipo de petición Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos con el 87,23% de efectividad.*
- *De los 5.736 contactados solo 936 ciudadanos no quisieron responder la encuesta que es el 16%.*
- *El índice de alertas creadas en el mes de junio es de 3,83%. Encuestas efectivas: 5.173*
- *La mayor concentración de encuestas efectivas 4.302 fue del día 2 al 5 día, con mayor participación el quinto día con el 32% (1.530 encuestas), el día con menos encuestas fue el día siguiente al acercarse al punto de atención con 44 encuestas, 0,9%.*
- *Se evidencia los resultados por mes de las respuestas de la población que nos responde las encuestas, evidenciando que se han realizado 22.445 al corte de junio, mes a mes predomina el género femenino con el 75% y hombres con 25%, tendencia que mantiene cada mes.*

De la revisión realizada se encontró que **el Proceso Relación con el Ciudadano a cargo de la Dirección De Servicios y Atención cuenta con el informe publicado en la página web [Informes Encuesta Satisfacción | Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF](#) que da cuenta del seguimiento efectuado por parte del Centro de Contacto en relación al universo de las solicitudes** realizadas por los peticionarios a través de los diferentes canales, virtuales y presenciales.

En el informe de resultados correspondiente a la vigencia 2024 se presentó el consolidado de la gestión mes a mes con el registro de encuestas aplicadas y los porcentajes equivalentes de acuerdo con la muestra seleccionada, el comparativo por tipo de petición, la particularidad por Macro - regional, Regional y el desagregado por cada Centro Zonal. También un análisis cualitativo que da cuenta

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 83 de 103

de las mejorías con respecto a los cambios realizados e implementados en el 2024 y un comparativo con años anteriores.

5.7. Formulación de Acciones Correctivas, Salidas No Conformes y Oportunidades de Mejora generadas durante el primer semestre 2024 para el Proceso de Relación con el Ciudadano

Durante el seguimiento al proceso *Relación con el Ciudadano* la Dirección de Servicios y Atención reportó a la Oficina de Control Interno en archivo Excel la relación de **20** acciones de mejora, entre ellas: **10** Acciones Correctivas, **8** Salidas No Conformes y **2** Oportunidades de Mejora.

De igual modo, mediante Memorando radicado Orfeo No: 202412520000103733 del 13/08/2024 hizo alusión a las 20 acciones de mejora y a las 10 AC creadas como resultado de Informe de Seguimiento Trámite de Respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias II semestre 2023-OCI; no obstante, las Acciones Correctivas AC-03985 y AC-03986 fueron contabilizadas tanto en la base de datos denominada "AC_2024_I_SEM" como en memorando entregado por la DySA. En resumen, fueron reportadas por la DSyA **28** Acciones de mejora.

De las **28** acciones de mejora evidenció que **18 (64,3%)** fueron creadas a partir de labores de seguimiento permanente a las Regionales y los 10 restantes (**37.7%**) fueron creadas como resultado de las No conformidades generadas por la OCI en el ejercicio de seguimiento de PQRS del I y II semestre de 2023. Igualmente, se evidenció que las anteriores acciones de mejora fueron registradas en el Suit Vision Empresarial – SVE.

De igual modo, la información fue verificada en el aplicativo *SUITE VISION EMPRESARIAL - SVE* en donde se observaron **18 AC** identificadas por la DSyA: 8 AC (**44,4%**), 8 (**44.4%**) Servicios No Conformes y 2 (**11,1%**) Oportunidades de mejora, con el siguiente resultado:

Tabla 29 Consolidado Acciones de Mejora registradas durante el primer semestre de 2024

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Oportunidad Mejora	Total	Porcentaje
Cundinamarca	1	3		4	22,2%

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

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Oportunidad Mejora	Total	Porcentaje
Quindío	1	1		2	11,1%
Guainía	1	1		2	11,1%
Risaralda	1	1		2	11,1%
Atlántico	1			1	5,5 %
Bogotá	1			1	5,5 %
Tolima	1			1	5,5 %
Vichada	1			1	5,5%
La Guajira		1		1	5,5 %
Antioquia		1		1	5,5 %
Dirección de Servicios y Atención			2	2	11,1%
Total, general	8	8	2	18	100%

Fuente: Memorando radicado No: 202412520000103733 del 13/08/2024: Anexo 6: AC_2024_I_SEM
enviado por la DSyA y consulta en

https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se encontró que el *Proceso Relación con el Ciudadano* generó 18 acciones; cabe resaltar que en la anterior tabla no se relacionaron **las 10** (AC) generadas como resultado del informe de seguimiento a las PQRS I y II semestre 2023 por parte de la OCI, siendo en total **28** acciones de mejora.

A continuación, se presenta la discriminación del total de las acciones, así:

- **8 Acciones Correctivas** que se formularon por parte del *Proceso Relación con el Ciudadano* a las Regionales, en el marco del seguimiento a las peticiones registradas en el Sistema de Información Misional SIM; **10** (AC) generadas como resultado del informe de seguimiento a las PQRS I y II semestre de 2023 por parte de la OCI, cifra que corresponde al **64,28 %**.
- **8 Salidas No Conformes – SNC**, de las cuales el **100%** fueron registradas desde las Regionales, dato que obedece al **28, 57**.
- **2 Oportunidades de Mejora – OM** identificadas por la Dirección de Servicios y Atención; número que hace alusión al **7,15%**.

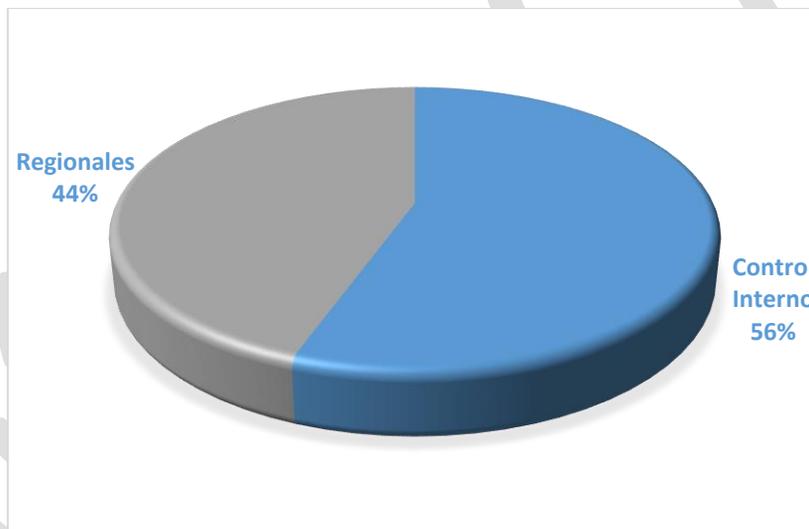
Como resultado del *Informe de Seguimiento a las PQRS II semestre de 2023* generado por la Oficina de Control Interno el 18/04/2024 se identificó que se formularon **2 Acciones Correctivas (AC- 03985 y AC – 03986)**; **las 8 AC**

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 85 de 103

restantes se encuentran abiertas en aplicativo SVE y fueron creadas a raíz del Informe de Seguimiento - Trámite de Respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias I sem. de 2023 concatenadas con el informe del II semestre del 2023, las cuales mediante memorando con radicado "No. 202412520000103733 del 13/08/2024" la DSyA indica que se encuentran en desarrollo.

En la siguiente imagen se puede observar la distribución porcentual del total de **Acciones Correctivas** gestionadas por el *Proceso Relación con el Ciudadano* (**8**) y (**10**) AC creadas a partir de los Informes de Seguimiento I y II semestre de 2023 remitidos por la **OCI**.

Gráfica 2. Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano (18 AC)



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

La gráfica anterior muestra el consolidado de las Acciones Correctivas (**18**) formuladas y registradas en el Aplicativo Suite Vision - SVE:

- **Regionales: 44% (8 AC)** derivadas a partir de seguimientos realizados por la **Dirección de Servicios y Atención**.
- **Informe de seguimiento del primer y segundo semestre 2023: 56% (10 AC seguimiento PQRS)**.

En la siguiente tabla se registra la verificación realizada por la OCI en el aplicativo *SUITE VISION EMPRESARIAL - SVE* al estado de las **8 AC (44 %)** aperturadas por

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 86 de 103

la Dirección de Servicios y Atención, como resultado del ejercicio de seguimiento al trámite de las PQRS durante el I y II semestre 2023:

Tabla 30 Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Servicios y Atención al trámite de la PQRS – primer semestre de 2024

Dependencia Solicitante	Regional	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	1. Atlántico	<p>Verificado el aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE respecto a la AC- 03914 con registro del 29/02/2024 no registra el cargue ni soporte de la gestión de las actividades del <i>Plan de Acción</i> en el mencionado aplicativo.</p> <p>La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 9 del 14/02/2022, y versión 10 del 05/09/2023. con estado "En desarrollo". (Gestión de Actividades) ante la ausencia de soportes del cumplimiento.</p>
	2. Bogotá	<p>La AC- AC-03913 registrada el 29/02/2024 cuenta con 43 actividades en el aplicativo <i>Suite Vision Empresarial – SVE</i> cumplidas dentro del término de la fecha final planificada de ejecución 02/08/2024, con estado "Finalizada".</p> <p>La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 10 del 05/09/2023.</p>
	3. Cundinamarca	<p>La AC-03987 registrada el 23/04/2024 dispone cinco actividades en el aplicativo <i>Suite Vision Empresarial – SVE</i>, de las cuales la Actividad No. 1 no registra soporte de ejecución. La fecha límite de finalización de la AC es el 02/12/2024, con estado "En Desarrollo".</p> <p>La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 10 del 05/09/2023. (Gestión de Actividades) ante la ausencia de soportes del cumplimiento.</p>
	4. Quindío	<p>La AC-03915 registrada el 29/02/2024 cuenta con dos actividades en el aplicativo <i>Suite Vision Empresarial – SVE</i>, encontrando que la actividad No. 2 con fecha de ejecución 30/04/2024, no cuenta con soporte de ejecución presenta fecha de Finalización 29/11/2024, con estado "En Desarrollo".</p> <p>La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 10 del 05/09/2023. (Gestión de Actividades) ante la ausencia de soportes del cumplimiento.</p>
	5. Guanía	<p>La AC-03988 fue creada el 29/02/2024.</p> <p>Al consultar el aplicativo <i>Suite Vision Empresarial – SVE</i> no cuenta con plan de acción y registra Fecha límite para su cumplimiento 25/08/2024.</p>

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

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

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 87 de
103

Dependencia Solicitante	Regional	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención		<p>Esta AC cuenta con la etapa de "Verificación de Eficacia y Análisis de causa Raíz" y con estado "En Desarrollo".</p> <p>La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento Versión 10 del 05/09/2023 respecto a la Política de operación 3.13.</p>
	6.Risaralda	<p>Revisado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i>, se evidenció que la AC-02508 registrada el 22/05/2024, presenta las siguientes observaciones:</p> <p>La AC cuenta con siete (7) actividades; los números 2, 5 y 7 con fecha de finalización: 30/06/2024, 15/07/2024 y 31/07/2024 respectivamente, se encontraron sin soportes de cumplimiento.</p> <p>Las actividades 1, 3, 4 y 6 están en los tiempos definidos por la Regional para su ejecución. Su estado se encuentra "En desarrollo" y su fecha de finalización es 31/12/2024</p> <p>La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento versión 10 del 05/09/2023 (Gestión de Actividades) ante la ausencia de soportes del cumplimiento de las actividades 2,5 y 7.</p>
	7.Tolima	<p>En relación con la AC-03951 creada el 25/03/2024 con fecha de evaluación intermedia 04/04/2024 (4 días después de la fecha límite para realizar la evaluación intermedia):</p> <p>La AC estableció en su <i>Plan de Acción</i> dos (2) actividades, las cuales se encuentran cumplidas dentro del término.</p> <p>La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 10 del 05/09/2023, con estado en "Desarrollo". Política de operación 3.12.</p>
	8.Vichada	<p>Consultado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i>, se evidenció que la AC-04027 registrada el 22/05/2024, presenta las siguientes observaciones:</p> <p>Al consultar el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i> no cuenta con plan de acción y registra Fecha límite para su registro 21/06/2024.</p> <p>La anterior AC incumple con lo establecido en el P2. MI. Procedimiento versión 10 del 05/09/2023 (Gestión de Actividades), Política de operación 3.13. (...20 días calendario para realizar el análisis de causas y registrar las actividades de corrección y plan de Acción...)</p>

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 88 de 103

Dependencia Solicitante	Regional	Observaciones
	100%	-

Fuente: Memorando radicado No: 20241252000017203 del 20/02/2024: Anexo 6: AC_2024_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6& sveVrs=965220221031&>

La tabla en mención permite concluir que las actividades programadas en las ocho (8) AC registradas en el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE presentan el siguiente comportamiento:

Las AC-03913 y AC- AC-03913 correspondientes al **25%** cumplen con lo establecido en el "P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas versión 10 del 05/09/2023"; mientras que el **75%** restante presentan alguna inconsistencia, entre ellas: AC- 03914, AC-03987, AC-02508, AC-03951 sin cargue del soporte de las actividades del Plan de Acción en el *aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE*; por su parte, las AC-03988 y AC-0402 no cuentan con plan de acción registrado en el aplicativo.

Finalmente, **se llevó a cabo la verificación de las Acciones Correctivas en el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE producto de los Informes de Seguimiento a PQRS primer semestre de 2023 y segundo semestre de 2023, adelantados por la Oficina de Control Interno**, específicamente en cuanto a la formulación y eficacia del Plan de Acción, con los siguientes resultados:

Tabla 31. Revisión Acciones Correctivas -AC derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS primer semestre de 2024 - Proceso de Relación con el Ciudadano

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite	AC-03288	<p>Revisado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 12/08/2024 las cuatro actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión se encuentran en los tiempos definidos por el Líder del Proceso y NO evidencian avance de la actividad.</p> <p>Según la Dirección de Servicios y Atención, su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 30/06/2025.</p>

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

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	AC-03289	Consultado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 12/08/2024 la AC registra cuatro actividades del Plan de Acción, observando que a la fecha de revisión el compromiso está en los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución y NO evidencian avance de la actividad. La misma cuenta con fecha de proyección de cierre del 30/06/2025; según el aplicativo Suite Vision su estado es "En desarrollo" .
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte de amenaza o vulneración de derechos.	AC-03290	Revisado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial-SVE</i> el 12/08/2024, las tres actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión están en los tiempos definidos por el Líder del Proceso y NO evidencian avance de la actividad Su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 08/06/2025.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reclamo	AC-03291	Verificado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 12/08/2024 las cuatro actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión están en los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución y NO evidencian avance de la actividad. Su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 08/06/2025.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Queja	AC-03292	Consultado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 13/08/2024, las cuatro actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión están en los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución y NO evidencian avance de la actividad. Su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 08/06/2025.



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 90 de
103

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	Tratamiento NC - Análisis Causa Raíz y Cumplimiento Plan de Acción	AC-03293	Verificado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 13/08/2024, las cuatro actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión están en los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución y NO evidencian avance de la actividad. Su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 08/06/2025.
Dirección de Servicios y Atención	Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia	AC-03294	Revisado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 13/08/2024 las cinco actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión están en los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución y NO evidencia avance de la actividad. Sin embargo, las cuatro primeras actividades NO son coherentes con la No Conformidad. Su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 08/06/2025.
Dirección de Protección	Oportunidades de Mejora – Eficacia	AC-03295	Consultado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 06/02/2024 las cinco actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión el compromiso está en los tiempos definidos por el Líder del Proceso y no evidencia avance de la actividad. No obstante, las cuatro primeras actividades NO son coherentes con la No Conformidad. Su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 08/06/2025.
Es de mencionar que la verificación de la Evaluación intermedia de las anteriores Acciones Correctivas fue realizada fuera de la fecha estipulada en el procedimiento "P2. MI. versión <i>versión 10 del 05/09/2023</i> (Política de Operación 312)"			
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP – Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD	AC-03985	Verificado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 08/08/2024 las cuatro actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión, las actividades están los tiempos definidos por el Líder del Proceso y no evidencia avance de la actividad. Su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 19/12/2024.

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 91 de 103

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE	Observaciones
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos	AC-03986	Revisado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial -SVE</i> el 12/08/2024 las cuatro actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión se encuentran en los tiempos definidos por el Líder del Proceso y no evidencia avance de la actividad. Su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 19/12/2024.

Fuente: Memorando radicado No: No: 202412520000017203 del 20/02/2024: Anexo 6: AC_2024_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en

https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

A partir de los resultados generados en la tabla anterior se encontró que **en el 100% (10 AC) se realizó análisis de causas y formulación del Plan de Acción**, a fin de eliminar la causa raíz del hallazgo; **no obstante, 8 de las 10 AC presentan incumplimiento.** (Ver Anexo 1), relacionado con el tiempo de la valoración intermedia.

En relación con la eficacia de las actividades del *Plan de Acción* de las 10 AC se encontró que su estado se encuentra en **"En desarrollo"**; a la fecha de revisión el compromiso está en los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución y no registran avance para las diez (10) Acciones Correctivas, por cuanto tienen fecha de vencimiento 19/12/2024, 08/06/2025 y 08/06/2025 (dentro de los términos).

Es de mencionar que respecto a las AC-03288, AC-03289, AC-03290, AC-03291, AC-03292, AC-03293, AC-03294 y AC-03295 la verificación de la *"Evaluación intermedia"* fue realizada fuera de la fecha estipulada en el procedimiento P2. MI. versión 10 del 05/09/2023 (*Política de Operación 3.12*). El estado de la AC es **"En desarrollo"** con fecha prevista de cierre 30/06/2025.- ver anexo 1.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC09-23 Formulación AC, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción.

Verificados los ejercicios de seguimiento adelantados durante el primer semestre 2024 por el proceso *Relación con el Ciudadano*, la DSyA reportó **18 AC** gestionadas de las cuales se efectuó verificación al **100 %**, entre ellas: ocho (8) AC gestionadas

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 92 de 103

por la DSyA a partir de ejercicios de seguimiento adelantado a las Regionales y diez (10) AC implementadas a partir de los informes generados por la OCI.

Al realizar la respectiva revisión en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE* respecto a las 18 AC, se identificaron debilidades en el **77% (14 AC) en relación con la formulación y tratamiento de las actividades** del Plan de Acción en los siguientes casos: AC-03288, AC-03289, AC-03290, AC-03291, AC-03292, AC-03293, AC-03294 y AC-03295; igualmente, se evidenció debilidad en las AC-03914, AC-03987, AC-02508, AC-03951 *sin cargue del soporte de las actividades del Plan de Acción en el aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE* y las AC-03988 y AC-0402 no cuentan con plan de acción registrado en el aplicativo.

Criterio: "P2. MI. Procedimiento de Acciones Correctivas, Versión 10 del 05/09/2023, numeral 4. Descripción de Actividades, Política de Operación 3.12 (El tiempo para realizar la actividad intermedia de la AC es de máximo cinco (5) días hábiles calendario..., Actividad 8. Gestionar las actividades y Actividad No. 10 Verificación de la Eficacia del Plan de Acción" y Política de Operación 3.13. (Para realizar el análisis de causas y elaborar el plan de acción de las no conformidades derivadas de: • Auditoría Interna SIGE, Evaluación de Casos Específicos e Informes de Norma Interna y Externa ... - 20 días calendario para realizar análisis de causas, definir y registrar las actividades de corrección y plan de acción, por parte de los responsables".

Lo anterior permite concluir **recurrencia en la No Conformidad No. IN022-PQRS-RC-SDG-NC08-23 Formulación AC, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción producto del informe de PQRS primer semestre 2023 comunicado el 18 de abril de 2024.**

- Salidas No Conformes

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

Tabla 32. Consolidado Salidas No Conformes primer semestre 2024

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado	
			Abierta	Cerrada
Cundinamarca	3	37,5%	-	3
Antioquia	1	12,5%	-	1
Guanía	1	12,5%	-	1
La Guajira	1	12,5%	-	1
Quindío	1	12,5%	-	1

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 93 de 103

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado	
			Abierta	Cerrada
Regional Risaralda	1	12,5%	-	1
Total	8	100%	-	

Fuente: Memorando radicado No: 202412520000017203 del 20/02/2024: Anexo 6: AC_2024_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6& sveVrs=965220221031&>

La tabla en mención permite deducir que el 100% (8) de las *Salidas No Conformes* se encuentran en estado “**Finalizada**”; es decir, “cerrada”, indicando que el mayor porcentaje (**37.5%**) lo representa la Regional Cundinamarca (3 SNC).

Seguidamente se relaciona la verificación del 100% (8) de las *Salidas No Conformes*, reportadas por la Dirección de Servicios y Atención.

Tabla 33. Verificación Salidas No Conformes Proceso Relación con el Ciudadano

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE	Observaciones
Regional Cundinamarca	SNC-0162	-Revisado el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE, la SNC-0162 fue registrada el 19/04/2024 con evaluación intermedia de la misma fecha. Registra cumplimiento de la actividad planeada para tratar la SNC, con fecha de finalización del 19/04/2024.
	SNC-0186	-La SNC-0139 suscrita en el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE el 11/06/2024, con evaluación intermedia del 13/06/2024. La misma se encuentra en estado “Finalizada” del 09/08/2023; registra una actividad cumplida dentro la fecha planificada (22/07/2024). Lo anterior indica cumplimiento de lo establecido en el P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 5 del 23/02/2022, para las dos SNC.
Regional Cundinamarca	SNC-0185	Verificado el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE, la SNC-0185 fue creada el 12/06/2024, con evaluación intermedia del 13/06/2023. Cuenta con una actividad propuesta para el 25/07/2024; sin embargo, a pesar de que cuenta con

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 94 de 103

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE	Observaciones
		<p>concepto de cierre, no se evidenció soporte del cumplimiento de la actividad.</p> <p>Lo anterior indica incumplimiento de lo establecido en el <i>P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 5 del 23/02/2022: Numeral 4 4. Descripción de Actividades, actividad No. 6. La SNC presenta estado "Finalizada" del 22/07/2024.</i></p>
Antioquía	SNC-0172	<p>Verificado el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE, la SNC-0172 con apertura del 19/04/2024, con evaluación intermedia del 24/04/2024. Registra una actividad cumplida dentro del término; la misma indica su estado "Finalizada" cerrada el 09/05/2024.</p> <p>La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022.</i></p>
Guanía	SNC-0172	<p>Verificado el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE, respecto a la SNC-0172 registrada el 19/04/2024, con evaluación intermedia de la misma fecha; cuenta con validación y concepto de cierre por parte de la DSyA, con fecha de finalización 09/05/2024.</p> <p>La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022.</i></p>
La Guajira	SNC-0166	<p>Revisado el aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE, la SNC-0166 fue registrada el 21/03/2024 con evaluación intermedia de la misma fecha.</p> <p>Cuenta con soportes de ejecución de las tres actividades propuestas para tratar la SNC, con fecha de finalización del 30/05/2024.</p> <p>La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022.</i></p>
Regional Quindío	SNC-0161	<p>La SNC-0161 registrada en el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i> el 06/03/2024 con evaluación intermedia del 06/03/2024.</p> <p>Registra una actividad cumplida dentro la fecha planificada, con fecha de finalización del (12/04/2024).</p>

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 95 de 103

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE	Observaciones
		Lo anterior, denota cumplimiento de lo establecido en el <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022</i> .
Regional Risaralda	SNC-0164	<p>La SNC-0164 fue registrada en el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i> el 15/03/2024, con evaluación intermedia del 18/03/2024.</p> <p>Cuenta con evidencia de ejecución de la actividad planeada para tratar la SNC, la cual registra fecha de finalización del 19/04/2024.</p> <p>La anterior SNC cumple con lo determinado en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022</i>.</p>

Fuente: Memorando radicado No: 202412520000017203 del 20/02/2024; Anexo 6: AC_2024_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en

https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

A continuación, se presenta el resultado de la tabla que precede respecto a la revisión del **100%** (8) Salidas No Conformes – SNC para el proceso *Relación con el Ciudadano* que fueron registradas en el *aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE* durante el primer semestre de 2024, evidenciándose cumplimiento de los requisitos establecidos en el *P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022*, en site (7) SNC (**87.5%**), con excepción de la **SNC-0185**.

IN047-PQRS-RC-SDG-NC010-24 Salidas No Conformes – Cumplimiento

Verificada la información relacionada con las ocho (8) Salidas No Conformes - SNC dispuestas por el *Proceso Relación con el Ciudadano* se encontró que el **100%** (8 SNC) fueron registradas en el *aplicativo Suite Vision Empresarial SVE*; sin embargo, la **SNC-0185** cuenta con una actividad propuesta para el 25/07/2024, la cual fue cerrada el 22/07/2024, sin soporte de su cumplimiento, según lo establecido en el *Procedimiento de Salidas No Conformes* para el tratamiento de esta.

Criterio: *P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 5 del 23/02/2022, Numeral 4.4 Descripción de Actividades, actividad No. 6 (Implementar Corrección: • Ejecutar cada una de las actividades o tareas planteadas como corrección de acuerdo con las fechas programadas. • Registrar el tratamiento en el aplicativo y relacionar o cargar, según aplique las respectivas evidencias y/o soportes...)*

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 96 de 103

El anterior resultado muestra recurrencia de la No Conformidad **IN022-PQRS-RC-SDG-NC09-24 Salidas No Conformes – Cumplimiento producto del informe de PQRS**, primer semestre 2024, notificado el 18/04/2024.

Oportunidades de Mejora

A continuación, se presenta la revisión de 2 (dos) **(100%)** Oportunidades de Mejora relacionadas y gestionadas por la Dirección de Servicios y Atención.

Tabla 34. Consolidado Oportunidades de Mejora – OM primer semestre 2024

Oficina Solicitante	Oportunidades de Mejora	Porcentaje	Estado	
			Abierta	Cerrada
Dirección de Servicios y Atención	2	100%	2	
Total	9	100%	2	2

Fuente: Memorando radicado No: 202412520000017203 del 20/02/2024; Anexo 6: AC_2024_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

La anterior tabla indica que el **100%** de las Oportunidades de Mejora (2) se encuentran abiertas; es decir con estado **"En desarrollo"**; así mismo, la tabla revela que el **100%** se concentra en la Dirección de Servicios y Atención.

Tabla 35. Verificación muestra Oportunidades de Mejora Proceso Relación con el Ciudadano

No.	Regional	No. Oportunidad de Mejora registrada en aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE	Observaciones
1	Dirección de Servicios y Atención Regional Casanare	OM-00817	Revisado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i> , la OM-00817 registrada el 04/04/2024 dispone tres actividades las cuales se encuentran dentro del término definido para su ejecución (28/02/2025); la misma presenta estado en "desarrollo" , con fecha límite de la mejora 04/02/2025. Lo anterior denota cumplimiento de lo definido en el procedimiento <i>P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora, versión 4 del 08/03/2022</i> .
2		OM-00865	Verificado el <i>aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE</i> , la OM-00865 fue creada el 31/03/2024, la cual cuenta con una actividad que se encuentra dentro del término definido para su ejecución (31/03/2025); la misma se

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 97 de 103

No.	Regional	No. Oportunidad de Mejora registrada en aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE	Observaciones
			<p>encuentra en "desarrollo", con fecha límite de la mejora 30/04/2025.</p> <p>La anterior OM cumple con lo determinado en el P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora, versión 4 del 08/03/2022.</p>

Fuente: Memorando radicado No: 202412520000017203 del 20/02/2024: Anexo 6: AC_2024_I_SEM enviado por la DSyA y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

En la **Tabla 35** se presenta el resultado de la revisión de 2 OM (**100%**) **Oportunidades de Mejora** para el proceso *Relación con el Ciudadano* que fueron registradas en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE*, con corte al primer semestre 2024, evidenciándose cumplimiento de los requisitos establecidos en el *P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora* vigente.

5. CONCLUSIONES

En cumplimiento de las 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 dependencia Dirección de Servicios y Atención, así como con Puntos de Atención** para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tanto en las Regionales como en los centros zonales de todo el país.

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

La Entidad **dispone de canales de recepción para atender las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias como son: Virtual, Telefónico, Presencial Escrito;** los **canales más utilizados en el primer semestre 2024** por los grupos de interés fueron: **Virtual** con el **31.74%** (154,753), **Telefónico** con el **30.67%** (149,553) y **Presencial** con él **29.70%** (144,822); las anteriores peticiones representan el **92.10%** (449,128) del total (**487,636**) recepcionadas durante el primer semestre 2024. El canal menos utilizado fue el **Escrito** con un **7.86%** (38,346). Por otra parte, en 162 peticiones no se registró el canal de recepción.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 98 de 103

Respecto a la verificación de la clasificación de las peticiones y **los tiempos de ley establecidos para dar respuesta se encuentran acordes** con lo determinado en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015, la G1.RC *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar* - ICBF versión 7 del 05/03/2021 y versión 8 del 22/12/2023.

Del total de peticiones (**487,636**) reportadas por la *Dirección de Servicios y Atención* para el primer semestre 2024 la tipología que representa mayor valor porcentual corresponde a **Derecho de Petición - Información y Orientación** con un **30.04%** (146,501), seguido por **Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) 23.17%** (112,998), **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** con un **19.71%** (96,104), **Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite** con un **12.57%** (61,307), **Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos** con un **5.32%** (25,961); **Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto** con un **1.86%** (9,051) y **Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)** con un **1.67%** (8,137).

Del total de peticiones recibidas en la Entidad **entre el primer semestre 2024 (487,636) frente al segundo semestre 2023 (465,375)** se observó **un aumento del 4.78%** (22,261).

De las peticiones a cargo de la Dirección de Protección se encontró:

- **96,104 Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD** recibidos durante el primer semestre 2024 el **99.16%** (95,294) tuvieron respuesta oportuna de acuerdo con los términos de Ley establecidos para este tipo de petición (10 días hábiles). Con respecto al segundo semestre 2023 se evidenció una disminución porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **0.71%** teniendo en cuenta que pasó del **99,86%. al 99,16%**.
- Frente a los **81,791 Derechos de Petición - Trámite Atención Extraprocesal - TAE** relacionados con asuntos conciliables se dio **respuesta oportuna al 100%; manteniendo el mismo comportamiento del semestre anterior en cuanto al trámite oportuno.**

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 99 de 103

- De las **1,359 peticiones Inobservancia de Derechos registradas** en el SIM el **70,93% (964)** se respondieron en el tiempo establecido.
- De las demás peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención se puede concluir que el **99.00%** (258,689) de peticiones **fueron atendidas oportunamente acorde con los tiempos legalmente establecidos**. Así mismo al consultar el *Sistema de Información Misional – SIM* al 30/06/2024 se identificó que de las peticiones reportadas sin respuesta (1,221) 762 de estas se encontraban en términos para su trámite.
- Con respecto al segundo semestre de 2024 se presentó una disminución porcentual en la oportunidad de respuesta del **0.27%**, pasando del **99.27%** al **99.00%**.
- De la revisión de las actividades y controles establecidos por la Dirección de Servicios y Atención para mitigar las causas de los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los Derechos de Petición se encontró que **el Proceso Relación con el ciudadano efectúa monitoreo a la gestión y tratamiento de los riesgos**, con excepción de la actividad No. 2 “Realizar socialización del Índice de Información clasificada y reservada del ICBF, con los referentes de servicio y atención de los Centros Zonales, por parte del Referente de Servicios y Atención de la Dirección Regional” establecida en el **RC1+**, por cuanto las regionales muestreadas para la verificación (*Caquetá, Córdoba, La Guajira, Putumayo, Risaralda y Sucre*), no cuentan con los respectivos soportes en Suite Visión.
- Verificada la formulación y ejecución de las Acciones Correctivas registradas en el Aplicativo *Suite Visión-SVE*, producto de las NC generadas a partir del Informe de Ley de Seguimiento a las PQRS primer semestre 2024 al proceso *Relación con el Ciudadano*, se encontró que el **100% (18 AC) realizó el análisis de causas y 16 formulación de Plan de Acción** que permita eliminar la causa raíz del hallazgo.
- Al realizar la respectiva revisión en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE* respecto a las 18 AC se identificaron debilidades en el **77% (14 AC)** en relación con la formulación y tratamiento de las actividades del Plan de Acción en los siguientes casos: AC-03288, AC-03289, AC-03290, AC-03291, AC-03292, AC-03293, AC-03294 y AC-03295; igualmente, se observó

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 100 de 103

debilidad en las AC-03914, AC-03987, AC-02508, AC-03951 (*sin cargue del soporte de las actividades del Plan de Acción en el aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE*) y las AC-03988 y AC-0402, no cuentan con plan de acción registrado en el aplicativo. (derivadas de seguimiento por parte de la DSyA a las regionales).

Finalmente, el **100%** (18 AC) presentan estado “**abierta**” (En desarrollo), dado que se encuentran en los tiempos definidos por el proceso de Relación con el Ciudadano para el cumplimiento de las actividades.

- Verificada la información relacionada con las ocho (8) Salidas No Conformes - SNC dispuestas por el *Proceso Relación con el Ciudadano* se estableció que el **100%** (8 SN) fueron registradas en el aplicativo *Suite Vision Empresarial - SVE*, con corte al primer semestre 2024, a partir de lo cual se observó que la SNC-0185 cuenta con una actividad propuesta para el 25/07/2024; no obstante, no se encontró soporte de su cumplimiento en *Suite Vision Empresarial - SVE*.
- Se verificó que el **100%** de las Oportunidades de Mejora (2) se encuentran abiertas y corresponden según lo observado en la tabla al estado abierta: “**En desarrollo**”; así mismo, la tabla indica que el **100%** se concentra en la Dirección de Servicios y Atención.

6. RECOMENDACIONES

A la Dirección de Protección se reitera la recomendación de actualizar en la Base de Datos aportada en la variable *Tiempo de Ley para respuesta* la normatividad para la gestión de las peticiones Tramite extraprocesal con motivo Conciliable; toda vez que se registró *3 meses Ley 640 de 2001*; sin embargo, esta ley fue derogada por la Ley 2220 de 2022 que estableció para este tipo de petición realizar la Audiencia de conciliación dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud.

A la Dirección de Servicios y Atención revisar el plazo de ejecución de las actividades de los planes de acción de las *Acciones Correctivas* derivadas del informe de Gestión de primer semestre de 2023, por cuanto las mismas presentan fecha de proyección de cierre el 30/06/2025.

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



PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO

F1. EI

08/02/2018

Versión 2

Página 101 de
103

Se recomienda a la Dirección de Servicios y Atención con respecto al seguimiento de la gestión de Riesgos por parte de las Regionales, disponer en el *Aplicativo Suite Vision -SVE* los documentos pertinentes de acuerdo con el tema requerido, según la programación de la ejecución en los periodos establecidos.

Se recomienda nuevamente realizar la evaluación del riesgo **RC2 (Calidad) Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad, por parte de los peticionarios, debido a inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la falta de compromiso por parte del colaborador responsable de dar respuesta** y determinar junto con la Dirección de Planeación y Control de Gestión si la matriz de riesgos debe ser ajustada, a fin de fortalecer los controles y planes de tratamiento.

A la Dirección de Servicios y Atención considerar la actualización de los documentos relacionados con: *Índice de Información Clasificada y Reservada ICBF 2023 v2, Registro Activos de Información ICBF 2022 v2 y Esquema de Publicación de Información ICBF 2023*, por cuanto obedecen a la vigencia 2022.

Atentamente,


YANIRA VILLAMIL S.
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: María del Pilar Peña Siabato  Profesional Especializado – Psicóloga – OCI
Nelcy Alieth Rojas Benítez  / Profesional Especializado - Trabajadora Social - OCI
Diana Del Pilar Romero Beltran  / Profesional Especializado – Psicóloga – OCI

Revisó: Flor Rocío Patarroyo  / Profesional especializado con funciones de Coordinación GPM
OCI

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

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión 2	Página 102 de 103

CRITERIOS UTILIZADOS

Requisitos legales y reglamentarios, especialmente:

- Ley 87 del 29/11/1993
- Ley 1474 del 12/07/2011
- Ley 1437 del 2/07/2011: Art. 5º y 7º
- Ley 1755 del 30/06/2015
- Decreto 1083 del 26/05/2015
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 5 marzo/2023.
- *Resolución 183 de 2011 "Por la cual se establece el procedimiento para que los servidores públicos de atención al ciudadano del ICBF y el personal de las defensorías de familia que participan de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar registren información en la Historia de Atención de Beneficiarios del Sistema de Información Misional – SIM".*
- Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF (G1.RC), versión 8 del 22/12/2023.
- Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición (P1.RC) versión 4 del 09/02/2021
- Procedimiento Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial (P6.RC) versión 4 del 30/06/2023.
- Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF (P8.RC) versión 2 del 17/02/2023.
- Procedimiento Medición de la Satisfacción de los Canales Atendidos por el Centro de Contacto (P9.RC) versión 1 del 27/10/2023.

SOPORTES VERIFICADOS

- Página WEB del ICBF
- Plataforma Suit Vision Empresarial (SVE)
- Memorando Orfeo radicado No. 202412520000017203 del 20/02/2024, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI.
- Memorando Orfeo radicado No: 202420000000023723 del 04/03/2024, remitido por la Dirección de Protección a la OCI.

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

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

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 103 de 103

- Rutas *OneDrive* dispuestas por las dependencias.

ANEXOS

Anexo 1. Seguimiento a acciones correctivas “Matriz seguimiento acciones correctivas”

PÚBLICA

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012